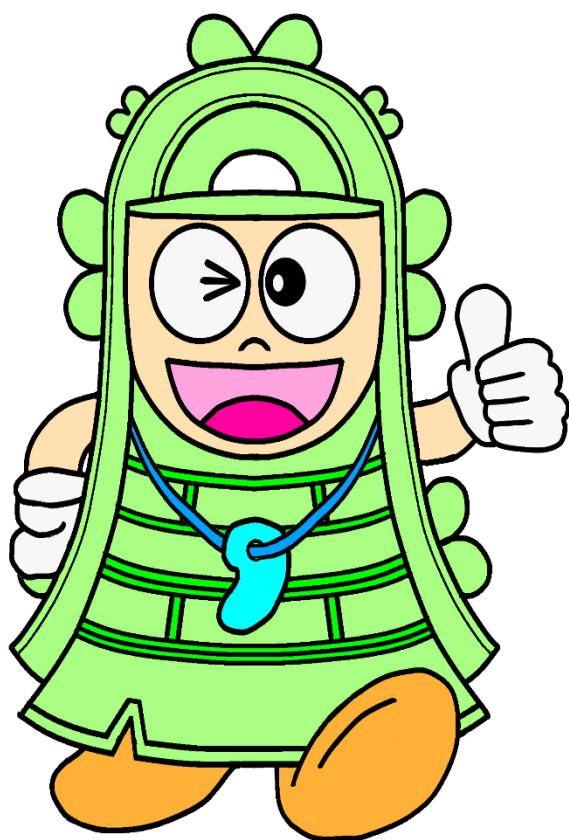


平成 28 年度
消費生活相談実績報告書



平成 29 年 6 月
野洲市市民部消費生活センター

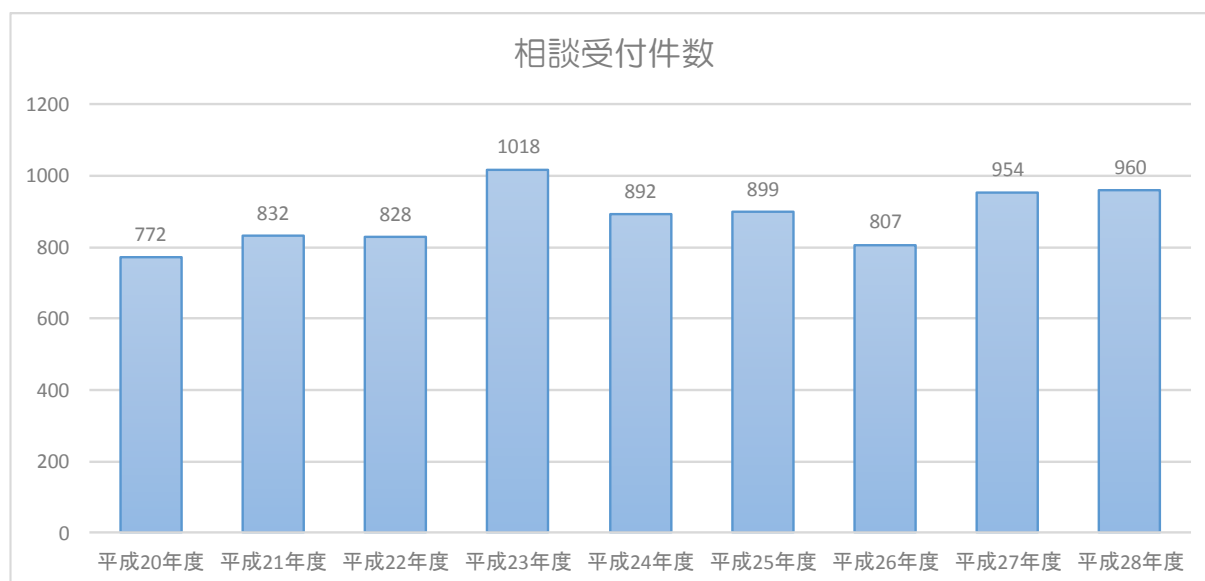
平成 28 年度消費生活相談受付状況報告

野洲市では、市民のくらしの困りごとや消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活相談窓口を設置しています。平成 28 年度の相談状況をまとめましたので報告します。

1. 消費生活相談について

平成 28 年度の消費生活相談件数は 960 件でした。

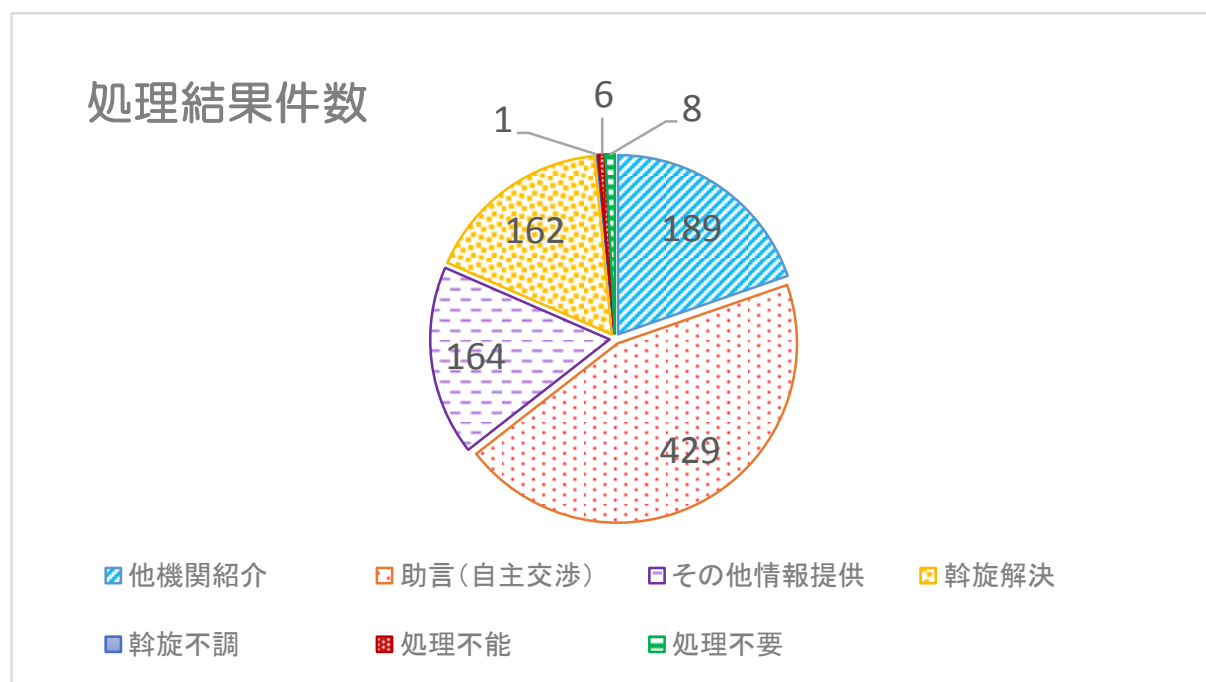
- ・契約トラブル解決による被害救済金額 2848 万 3554 円
- ・多重債務相談における過払い金回収金額 3385 万 2590 円



平成 28 年度の相談受付件数は 960 件で、前年度（954 件）と比べ微増しました（前年度比 100.6%）。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民生活相談課が助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、2848 万 3554 円（99 件）となりました。また、多重債務相談における過払い金回収金額は、3385 万 2590 円（平成 29 年 3 月末日現在の計算金額・裁判手続き中の金額含む）、となりました。この金額は、現在処理中の案件の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

(1) 処理結果別件数について

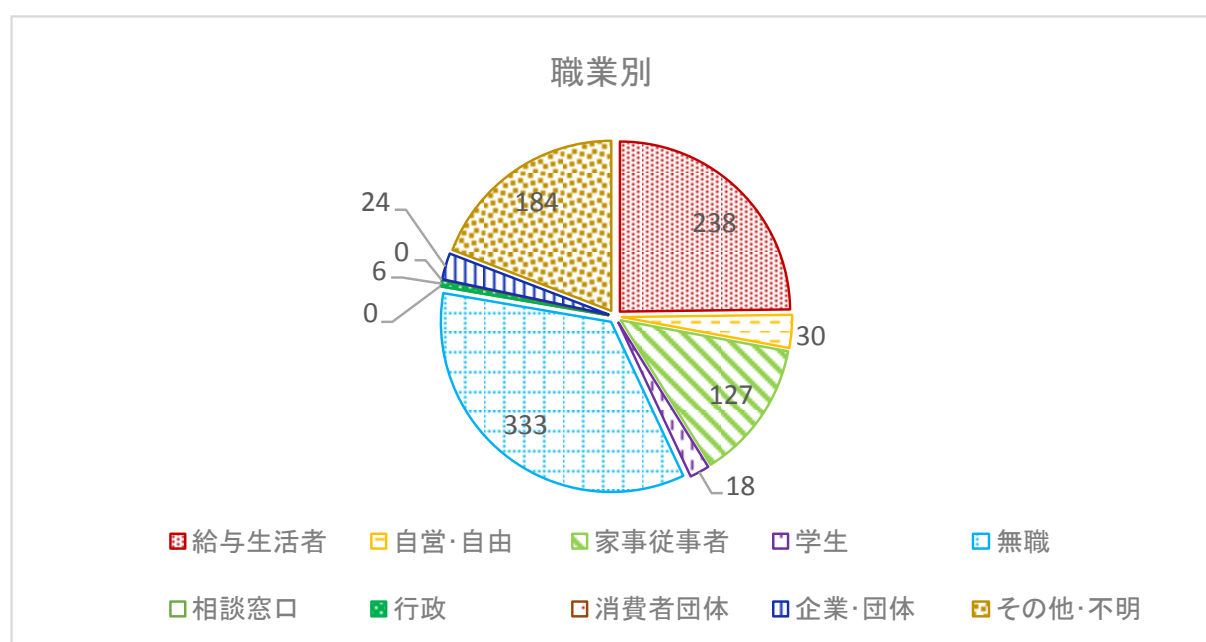
相談を受けての処理結果については、他機関紹介 189 件(19.7%)、助言 429 件(44.7%)、その他情報提供 164 件 (17.1%)、斡旋解決 160 件 (16.7%)、斡旋不調 1 件 (0.1%)、処理不能6件 (0.6%)、処理不要8件 (0.8%) となっています。



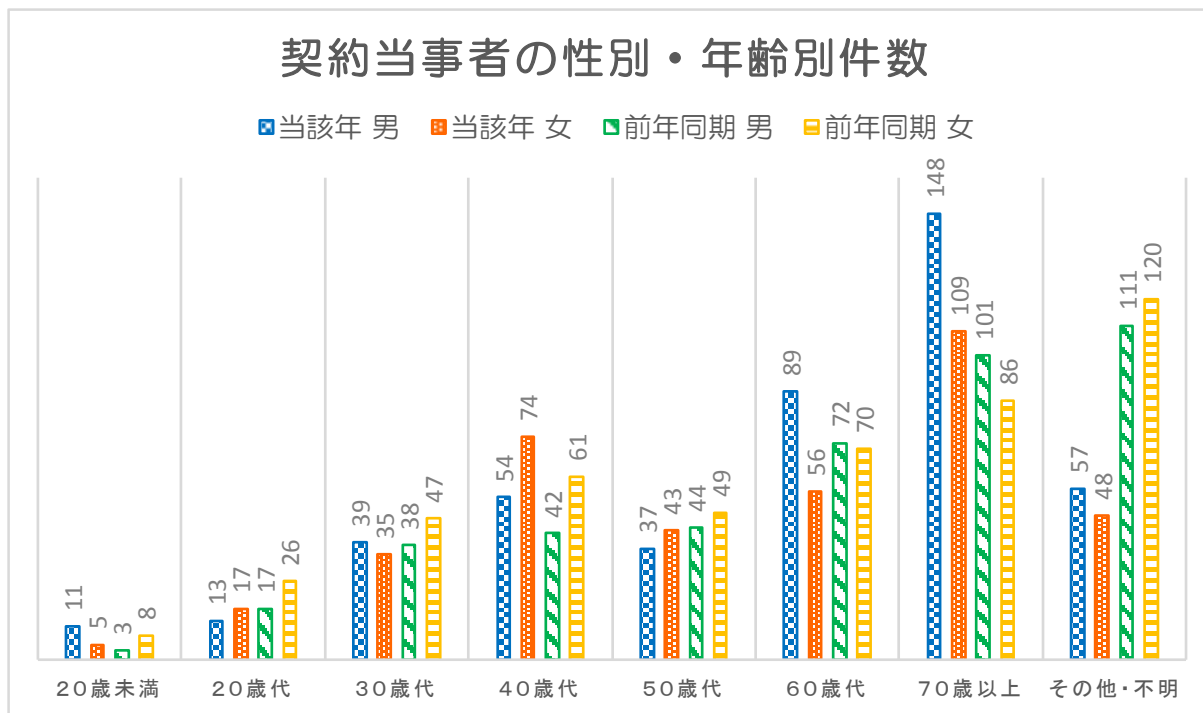
(2) 契約当事者について

●性別では、男性 448 人、女性 387 人と、女性の相談者が前年度比 82.9%と減少しています。また、その他団体等からの相談は 30 件です。

●職業別では、前年度と同じく、無職 (333 件) がトップで、次いで給与生活者 (238 件)、家事従事者 (127 件)、団体 (30 件)、自営・自由業 (30 件)、学生 (18 件) となっています。



●契約当事者の平均年齢は59歳と、昨年度の56歳から3歳上がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70歳代以上（258人）、60歳代（146人）、40歳代（128人）、50歳代（80人）、30歳代（74人）、20歳代（30人）、20歳未満（16人）となっています。特徴としては、70歳代以上が、前年189人から258人と（前年度比136.5%）と増加しており、反対に20歳代が43人から30人と（前年度比69.8%）減少しているのが目立っています。



（3）契約・購入金額、被害救済金額について

●相談を受けた契約・購入金額の合計額は、2億9452万4479円で、平均金額は、121万7043円となっています。また、助言や斡旋を行ったことにより被害救済された金額の総額は、2848万3554円（99件）となりました。また、多重債務相談における過払い金回収金額は、3385万2590円万円（平成29年3月末日現在の計算金額・裁判手続き中の金額含む）となりました。この金額は、現在処理中の案件の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

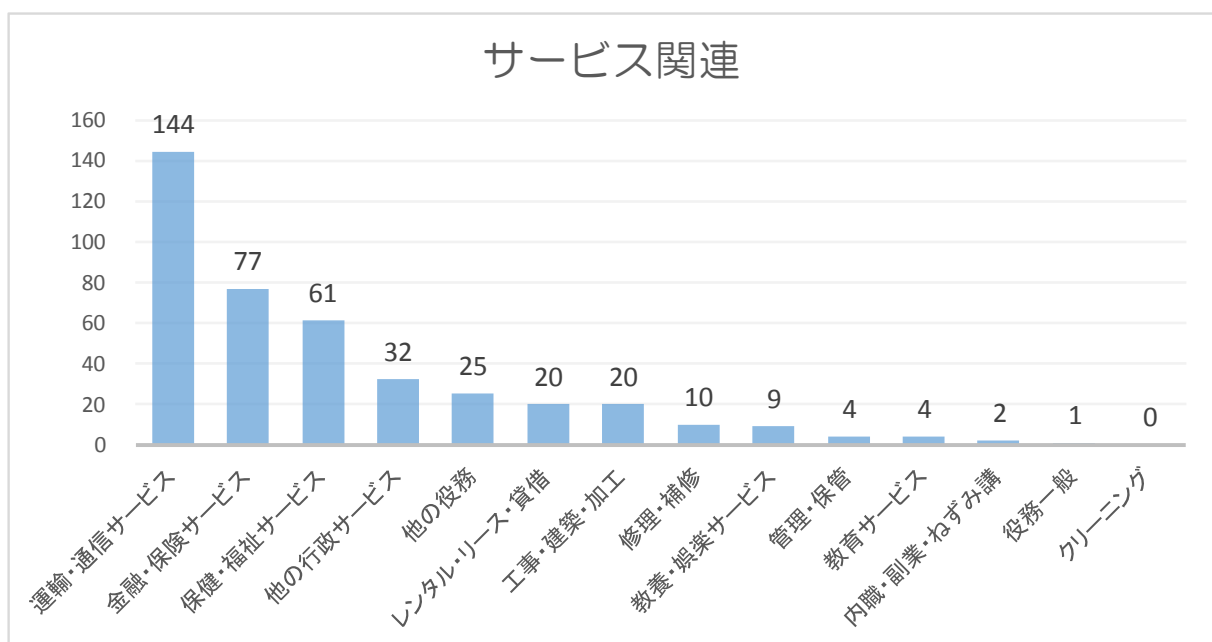
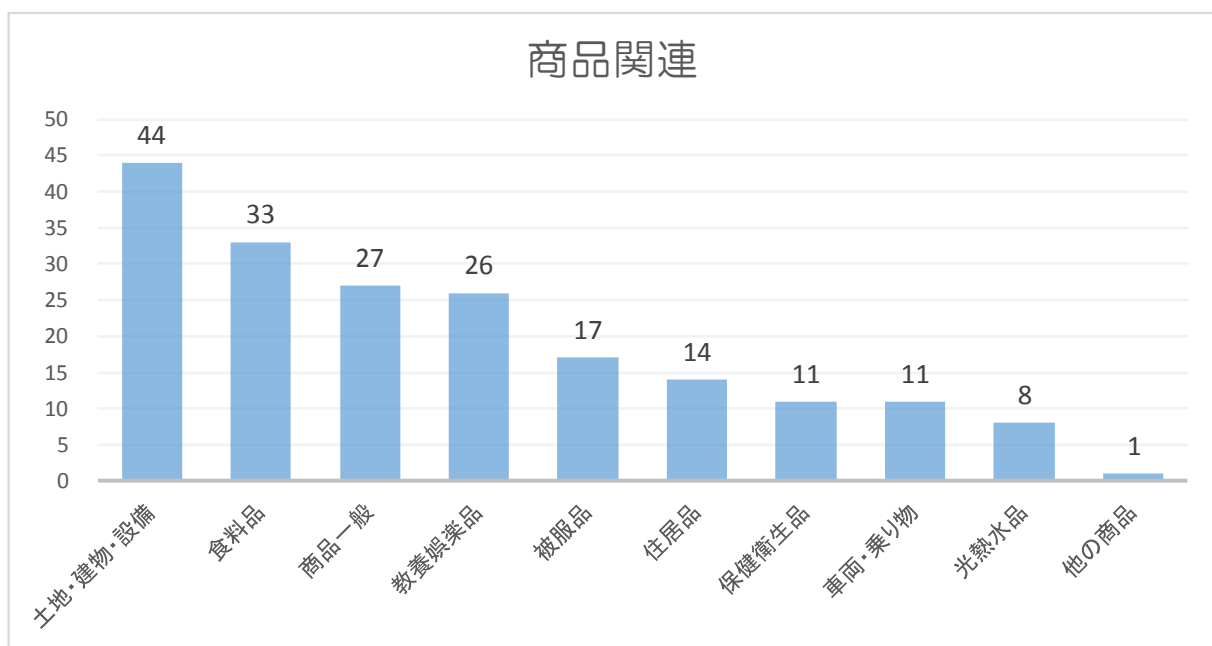
●被害救済金額の事例では、「インターネットの出会い系サイトで騙されて155万円を現金で支払ってしまったが取り戻したい」「訪問販売で子どもの家庭教師契約をして25万円の教材を購入したが、家庭教師が約束どおり来ないので解約したい」、「長年にわたり訪問販売で事業者が提案するままに床下工事を次々に行い合計700万円になってしまった」、「趣味仲間から儲かるからと健康食品や化粧品のマルチ商法をするよう勧められ25万円支払ったが解約したい」などがあります。

(4) 商品・役務分類別件数について

●商品大分類では、商品関連が 192 件（前年度比 109.7%）、サービス関連が 409 件（前年度比 102.0%）と、昨年度に引き続きサービス関連の相談割合が、商品関連より多く占めています。

●商品関連については、多い順として、土地・建物・設備（44 件）、食料品（33 件）、商品一般（27 件）、教養娯楽品（26 件）、被服費（17 件）、住居品（14 件）、車両・乗り物（11 件）、保健衛生品（11 件）、光熱水品（8 件）となっています。特徴として、食料品が前年度の 18 件から 33 件（前年度比 183.3%）と増加しています。

●サービス関連については、多い順として、運輸・通信サービス（144 件）、金融・保険サービス（77 件）、保健・福祉サービス（61 件）、他の行政サービス（32 件）、他の役務（25 件）、レンタル・リース・貸借（20 件）、工事・建築・加工（20 件）、修理・補修（10 件）、教養・娯楽サービス（9 件）、管理・保管（4 件）、教育サービス（4 件）、内職・副業・ねずみ講（2 件）、役務一般（1 件）、クリーニング（0 件）となっています。



契約当事者属性別 商品・役務別件数

苦情・問合せ・要望

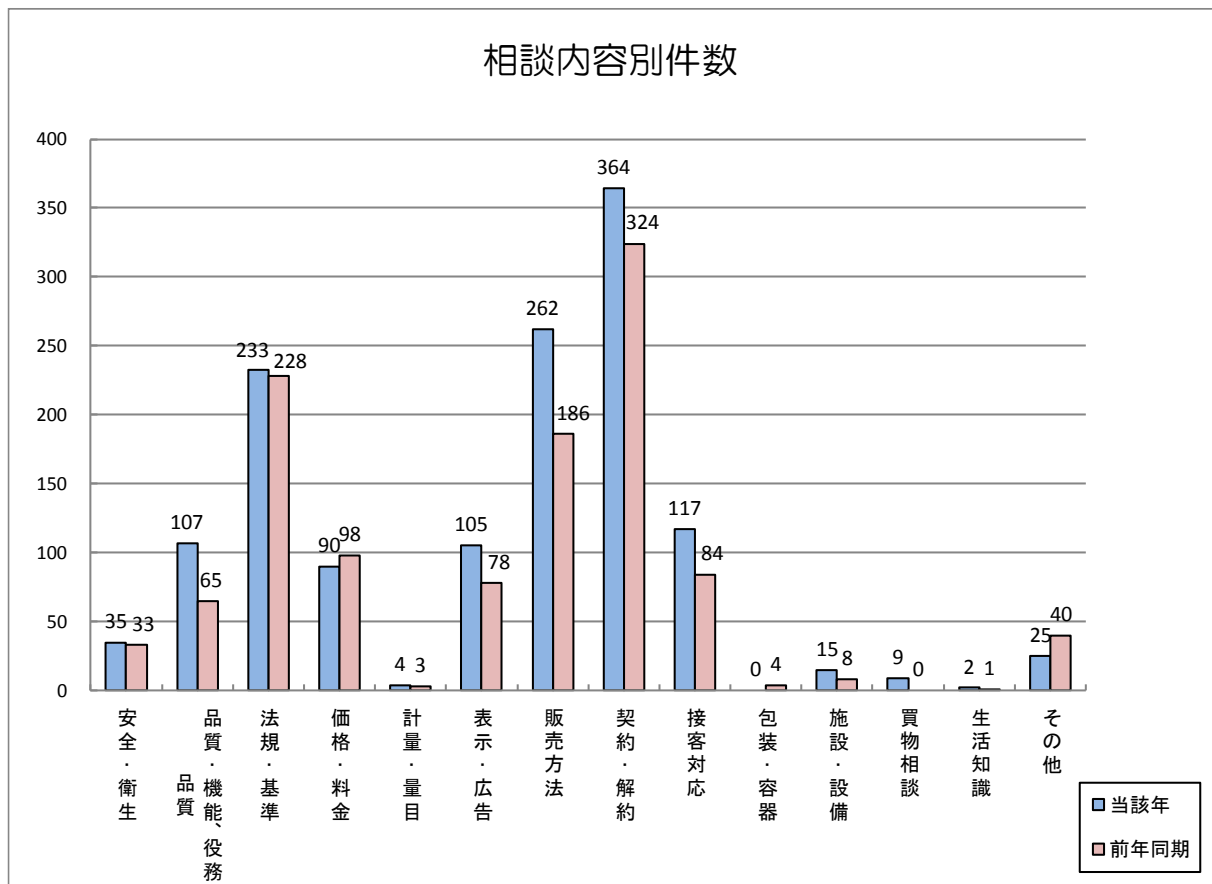
当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	男性	女性	その他・不明	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生	無職
総 計	960	16	30	74	128	80	146	258	228	448	387	125	238	30	127	18	333
商品一般	27	1	1	2	2	0	5	11	5	13	10	4	7	0	1	1	12
食料品	33	2	4	4	2	0	8	9	4	12	19	2	9	0	8	2	10
住居品	14	0	1	0	2	0	1	8	2	6	8	0	1	0	6	0	6
光熱水品	8	0	0	2	1	2	1	1	1	7	1	0	2	1	1	0	3
被服品	17	2	0	1	2	0	3	7	2	5	12	0	3	0	3	2	9
保健衛生品	11	1	1	0	0	0	2	5	2	6	5	0	1	2	3	1	4
教養娯楽品	26	0	0	1	10	1	0	7	7	16	7	3	7	0	5	0	11
車両・乗り物	11	0	0	2	3	2	2	2	0	8	3	0	7	1	0	0	2
土地・建物・設備	44	0	0	1	4	7	5	15	12	24	16	4	6	2	6	0	14
他の商品	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
商品計	192	6	7	13	26	12	28	65	35	98	81	13	43	7	33	6	71
クリーニング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	20	2	0	3	5	2	1	4	3	9	9	2	6	1	4	0	4
工事・建築・加工	20	0	1	3	3	2	3	4	4	14	4	2	9	1	3	0	1
修理・補修	10	0	0	0	1	1	4	4	0	4	5	1	2	0	2	0	5
管理・保管	4	0	0	0	1	1	1	0	1	3	0	1	2	1	0	0	0
役務一般	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
金融・保険サービス	77	0	6	8	17	6	10	13	17	44	27	6	31	2	5	0	28
運輸・通信サービス	144	6	7	15	25	11	32	40	8	83	57	4	56	3	16	7	54
教育サービス	4	0	0	1	0	0	0	0	3	1	1	2	1	0	0	1	0
教養・娯楽サービス	9	0	0	2	2	1	0	2	2	3	6	0	1	0	3	2	2
保健・福祉サービス	61	1	1	4	5	7	9	21	13	27	31	3	14	5	7	0	25
他の役務	25	0	4	1	1	3	4	10	2	9	14	2	5	0	5	0	13
内職・副業・ねずみ講	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0
他の行政サービス	32	0	0	0	0	2	3	8	19	12	7	13	0	1	0	0	14
役務計	409	9	20	39	60	36	67	106	72	210	163	36	129	14	46	10	146
他の相談	359	1	3	22	42	32	51	87	121	140	143	76	66	9	48	2	116

(5) 相談内容別件数について

●相談内容分類では、契約・解約（364件）、販売方法（262件）、法規・基準（233件）、接客対応（117件）、品質・機能・役務品質（107件）、表示・広告（105件）、価格料金（90件）、安全・衛生（35件）、施設・設備（15件）となっています。前年度から比較すると、施設・設備（前年度比187.5%）と、品質・機能・役務品質（前年度比164.6%）の苦情相談の増加が目立っています。

●相談内容分類別件数では、商品については、土地・建物・設備（44件）が、法規・基準（31件）、契約・解約（12件）、販売方法（10件）、価格・料金（8件）、品質・機能・役務品質（8件）となっています。また、相談が急増した食料品（33件）では、契約・解約（24件）、販売方法（19件）、表示・広告（10件）、接客対応（10件）となっています。

●サービス関連については、運輸・通信サービス（144件）が、契約・解約（119件）、販売方法（108件）、表示・広告（55件）、法規・基準（41件）、接客対応（20件）、価格・料金（19件）、品質・機能・役務品質（14件）と商品大分類の中でどの相談内容においても多くなっています。



相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

商品大分類 \ 相談内容分類	受付件数	安全・衛生	品質・機能	役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
商品一般	(21) 27	0	1	11	0	0	0	4	15	16	1	0	0	0	0	2
食料品	(32) 33	6	9	6	7	0	0	10	19	24	10	0	0	0	0	0
住居品	(14) 14	2	9	5	2	0	0	1	5	8	4	0	1	0	0	0
光熱水品	(7) 8	0	1	1	2	0	0	0	6	5	2	0	0	0	0	0
被服品	(15) 17	0	3	8	3	0	0	5	6	14	5	0	0	0	1	0
保健衛生品	(10) 11	1	3	3	3	0	0	3	7	8	2	0	0	0	0	0
教養娯楽品	(24) 26	1	5	9	2	0	0	6	15	20	5	0	0	0	0	0
車両・乗り物	(10) 11	1	4	1	4	1	0	0	3	8	5	0	0	0	0	1
土地・建物・設備	(18) 44	3	8	31	8	2	1	10	12	12	5	0	1	0	0	2
他の商品	(1) 1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング	(0) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	(12) 20	0	0	12	8	0	0	1	2	15	8	0	0	1	0	2
工事・建築・加工	(18) 20	1	11	8	3	0	0	1	3	12	13	0	0	1	0	0
修理・補修	(8) 10	1	3	2	2	0	0	0	4	5	3	0	1	1	0	0
管理・保管	(2) 4	0	0	3	2	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
役務一般	(1) 1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	(65) 77	0	8	36	12	0	0	2	20	58	8	0	1	1	1	1
運輸・通信サービス	(141) 144	1	14	41	19	1	0	55	108	119	20	0	1	0	0	2
教育サービス	(3) 4	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0
教養・娯楽サービス	(8) 9	0	2	5	2	0	0	2	4	4	5	0	0	1	0	0
保健・福祉サービス	(36) 61	11	18	30	8	0	0	4	14	17	12	0	4	2	0	2
他の役務	(15) 25	0	1	8	2	0	0	6	10	12	3	0	0	2	0	4
内職・副業・ねずみ講	(2) 2	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	(12) 32	4	3	10	1	0	0	2	7	2	4	0	4	0	0	9
他の相談	(38) 359	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	(513) 960	35	107	233	90	4	0	105	262	364	117	0	15	9	2	25

()内は苦情件数

(6) 契約当事者年代別商品・役務件数について

●20 歳未満から 70 歳以上のどの年代層においても一番多く占めているのが、放送・コンテンツです。これは架空請求やインターネットに関する相談が多いことが要因です。

●それ以外のものとして、20 歳代では、融資サービス（6 件）、健康食品（4 件）、30 歳代では、相談その他（10 件）、融資サービス、婚姻（8 件）、40 歳代では、相談その他（18 件）、融資サービス（15 件）、50 歳代では、相談その他（14 件）、相続（11 件）、60 歳代では、相続（25 件）、相談その他（22 件）、70 歳以上では、相談その他（41 件）、相続（29 件）、その他不明として、消費者運動（消費者問題一般）（43 件）と続いています。

●どの年代層にも相談その他が多くありますが、これは、生活困窮や労働問題など生活に関わる相談内容となっています。

契約当事者年代別商品・役務件数（上位20位）

苦情・問合せ・要望																
順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	放送・コンテンツ等	5	融資サービス	6	放送・コンテンツ等	14	放送・コンテンツ等	20	相談その他	14	放送・コンテンツ等	25	相談その他	41	消費者運動（消費者問題一般）	43
2	健康食品	2	放送・コンテンツ等	6	相談その他	10	相談その他	18	相続	11	相続	25	相続	29	相談その他	32
3	レンタル・リース・貸借	2	健康食品	4	融資サービス	8	融資サービス	15	放送・コンテンツ等	6	相談その他	22	放送・コンテンツ等	25	他の行政サービス	19
4	商品一般	1	冠婚葬祭	3	婚姻	8	婚姻	10	融資サービス	4	インターネット通信サービス	6	相続関係	12	相続	16
5	洋服一般	1	相談その他	2	健康食品	3	相続	8	婚姻	4	商品一般	5	商品一般	11	相続関係	15
6	紳士・婦人洋服	1	商品一般	1	レンタル・リース・貸借	3	相続関係	6	自動車	2	融資サービス	5	土地	9	婚姻	15
7	化粧品	1	空調・冷暖房機器	1	工事・建築・加工	3	レンタル・リース・貸借	5	土地・建物・設備一般	2	修理・補修	4	老人福祉・サービス	9	融資サービス	8
8	移動通信サービス	1	化粧品	1	相続	3	電話機・電話機用品	3	土地	2	医療	4	役務その他	9	他の保健・福祉	8
9	保健・福祉一般	1	工事・建築・加工	1	商品一般	2	自動車	3	戸建住宅	2	土地	3	インターネット通信サービス	8	土地	6
10	相談その他	1	郵便・貨物運送サービス	1	自動車	2	工事・建築・加工	3	レンタル・リース・貸借	2	工事・建築・加工	3	他の行政サービス	8	放送・コンテンツ等	6
11			理美容	1	他の教養・娯楽	2	インターネット通信サービス	3	工事・建築・加工	2	衛生サービス	3	医療	6	商品一般	5
12			役務その他	1	医療	2	他の保健・福祉	3	医療	2	役務その他	3	健康食品	4	工事・建築・加工	4
13			内職・副業	1	他の保健・福祉	2	商品一般	2	理美容	2	他の行政サービス	3	レンタル・リース・貸借	4	他の金融関連サービス	4
14			婚姻	1	野菜・海草	1	紳士・婦人洋服	2	他の保健・福祉	2	相続関係	3	工事・建築・加工	4	書籍・印刷物	3
15					電気	1	パソコン・パソコン関連用品	2	役務その他	2	飲料	2	修理・補修	4	レンタル・リース・貸借	3
16					水道	1	戸建住宅	2	他の行政サービス	2	健康食品	2	生命保険	4	預貯金・証券等	3
17					洋装下着	1	移動通信サービス	2	相続関係	2	自動車	2	他の保健・福祉	4	医療	3
18					書籍・印刷物	1	飲料	1	電気	1	他の保健・福祉	2	婚姻	4	健康食品	2
19					土地	1	健康食品	1	水道	1	食料品一般	1	家具・寝具	3	パソコン・パソコン関連用品	2
20					役務一般	1	食器・台所用品	1	スポーツ用品	1	穀類	1	和服	3	集合住宅	2

(注) 上位KW集計

(7) 商品・役務別相談件数について

●商品・役務別相談件数では、相談その他（140件）、放送・コンテンツ等（107件）、相続（92件）、融資サービス（48件）、消費者運動（消費者問題一般）（45件）、婚姻（43件）、相隣関係（39件）、他の行政サービス（32件）、商品一般（27件）、土地（21件）、他の保健・福祉（21件）、レンタル・リース・賃貸（20件）、工事・建築・加工（20件）、健康食品（18件）、インターネット通信サービス（18件）、となっています。平成28年度の特徴として、消費者運動45件と前年比（3件）1,500%と急増していますが、これは、平成28年10月に施行した野洲市くらし支えあい条例に関する問い合わせによるものです。

●商品・役務別の主な内容キーワードについては、相談その他（140件）では、法令、嫌がらせ、補償、精神不安定、プライバシーの順となっています。放送・コンテンツ等（107件）については、詐欺、電子商取引、架空請求、解約、迷惑メールとなっています。相続（92件）については、法令、難解、契約書・書面、税金、名義変更となっています。融資サービス（48件）については、多重債務、高価格・料金、金利・利息、契約書・書面、クレジットカードとなっています。

●放送・コンテンツ等に詐欺や架空請求、他の行政サービス（32件）に詐欺、商品一般（27件）に迷惑メール、詐欺、架空請求、他の保健・福祉（21件）に還付金詐欺、クレーム処理、老人福祉・サービス（10件）に詐欺と主な内容等キーワードが占めているのは、電話やメール等による特殊詐欺による相談が多いのが要因です。

●平成28年度の特徴として、健康食品（18件）が前年（9件）から倍に急増していることが挙げられます。主な内容等キーワードは、解約、信用性、インターネット通販、虚偽説明、連絡不能となっています。また、工事・建築・加工（20件）が前年（11件）から前年比181.8%と増加が目立っています。主な内容等キーワードは、クレーム処理、法令、見積り、約束不履行、信用性となっています。

商品・役務別の主な内容キーワード(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	商品・役務	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な内容等キーワード				
1	相談その他	140	194	-54	72.2	法令	嫌がらせ	補償	精神不安定	プライバシー
2	放送・コンテンツ等	107	86	21	124.4	詐欺	電子商取引	架空請求	解約	迷惑メール
3	相続	92	88	4	104.5	法令	難解	契約書・書面	税金	名義変更
4	融資サービス	48	54	-6	88.9	多重債務	高価格・料金	金利・利息	契約書・書面	クレジットカード
5	消費者運動(消費者問題一般)	45	3	42	1,500.0	法令	家庭訪販	難解	訴訟	
6	婚姻	43	45	-2	95.6	法令	難解	補償	価格・料金	税金
7	相隣関係	39	45	-6	86.7	法令	嫌がらせ	騒音	精神不安定	補償
8	他の行政サービス	32	44	-12	72.7	法令	詐欺	税金	信用性	問題広告
9	商品一般	27	24	3	112.5	迷惑メール	詐欺	架空請求	信用性	プライバシー
10	土地	21	18	3	116.7	法令	難解	名義変更	税金	価格・料金
11	他の保健・福祉	21	24	-3	87.5	法令	心身障害者関連	難解	還付金詐欺	クレーム処理
12	レンタル・リース・賃借	20	26	-6	76.9	法令	契約書・書面	解約	不当請求	契約更新
13	工事・建築・加工	20	11	9	181.8	クレーム処理	法令	見積り	約束不履行	信用性
14	健康食品	18	9	9	200.0	解約	信用性	インターネット通販	虚偽説明	連絡不能
15	インターネット通信サービス	18	18	0	100.0	解約	電話勧誘	説明不足	信用性	電子商取引
16	医療	18	8	10	225.0	施術不良	法令	高価格・料金	補償	クレーム処理
17	役務その他	17	23	-6	73.9	法令	解約	信用性	詐欺	連絡不能
18	自動車	11	9	2	122.2	高価格・料金	法令	返金	修理代	虚偽説明
19	修理・補修	10	3	7	333.3	高価格・料金	修理代	問題勧誘	説明不足	補償
20	老人福祉・サービス	10	13	-3	76.9	心身障害者関連	詐欺	信用性	施術不良	電話勧誘

(注) 上位KW集計

(8) 契約・解約に係る主な商品・役務件数について

●契約・解約に係る件数については、多い順に、難解（138件）、解約（132件）、プライバシー（104件）、契約書・書面（102件）、不当請求（63件）、架空請求（63件）、返金（60件）、補償（59件）、クレジットカード（39件）、多重債務（38件）、約束不履行（33件）、連絡不能（31件）、判断不十分者契約（30件）、ワンクリック詐欺（28件）、解約拒否（27件）、解約料（27件）、書面不交付（24件）、クーリングオフ（24件）、名義変更（23件）、無断契約（23件）となっています。平成28年度の特徴として、前年37件だった架空請求が63件と前年比170.3%の増加となっています。これは、「有料コンテンツ登録費が未払いになっている、と身に覚えのない請求メールが届いた」などの相談が増加したことが要因です。

●契約・解約に係る主な商品・役務キーワードについては、難解では、相続、土地、婚姻、相談その他、戸建住宅となっています。解約では、放送・コンテンツ等、インターネット通信サービス、健康食品、と通信関連が多くなっています。契約書・書面では、相続、融資サービス、レンタル・リース・貸借、工事・建築・加工となっています。他、不当請求、プライバシー、架空請求、返金、ワンクリック請求、解約拒否、解約料、無断契約において、放送・コンテンツ等のキーワードがどれもトップにあがっています。

契約・解約に係る主な商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	契約・解約	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務(上位KW集計)				
						相続	土地	婚姻	相談その他	戸建住宅
1	難解	138	65	73	212.3	相続	土地	婚姻	相談その他	戸建住宅
2	解約	132	113	19	116.8	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	健康食品	役務その他	化粧品
3	プライバシー	104	58	46	179.3	放送・コンテンツ等	相談その他	融資サービス	商品一般	預貯金・証券等
4	契約書・書面	102	91	11	112.1	相続	融資サービス	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	放送・コンテンツ等
5	不当請求	63	61	2	103.3	放送・コンテンツ等	相談その他	レンタル・リース・貸借	融資サービス	自動車
6	架空請求	63	37	26	170.3	放送・コンテンツ等	商品一般	役務その他	パソコン・パソコン関連用品	玩具・遊具
7	返金	60	56	4	107.1	放送・コンテンツ等	融資サービス	自動車	相談その他	空調・冷暖房機器
8	補償	59	22	37	268.2	相談その他	婚姻	医療	工事・建築・加工	相隣関係
9	クレジットカード	39	33	6	118.2	融資サービス	他の金融関連サービス	放送・コンテンツ等	健康食品	化粧品
10	多重債務	38	46	-8	82.6	融資サービス	婚姻	他の保健・福祉	他の行政サービス	相談その他
11	約束不履行	33	14	19	235.7	相談その他	工事・建築・加工	相隣関係	野菜・海草	洋装下着
12	連絡不能	31	19	12	163.2	健康食品	相談その他	化粧品	インターネット通信サービス	役務その他
13	判断不十分者契約	30	26	4	115.4	相談その他	融資サービス	商品一般	健康食品	和服
14	ワンクリック請求	28	23	5	121.7	放送・コンテンツ等				
15	解約拒否	27	22	5	122.7	放送・コンテンツ等	健康食品	自動車	工事・建築・加工	預貯金・証券等
16	解約料	27	29	-2	93.1	放送・コンテンツ等	冠婚葬祭	パソコン・パソコン関連用品	自動車	インターネット通信サービス
17	書面不交付	24	16	8	150.0	健康食品	相談その他	化粧品	飲料	自動車
18	クーリングオフ	24	22	2	109.1	健康食品	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	理美容	魚介類
19	名義変更	23	19	4	121.1	相続	土地	戸建住宅	他の行政サービス	婚姻
20	無断契約	23	11	12	209.1	放送・コンテンツ等	修理・補修	融資サービス	商品一般	食器・台所用品

(9) 販売方法別主な商品役務件数について

●販売方法については、多い順に、詐欺(110件)、電子商取引(74件)、虚偽説明(56件)、説明不足(54件)、家庭訪販(52件)、強引(49件)、電話勧誘(46件)、強迫(43件)、嫌がらせ(42件)、インターネット通販(34件)、身分詐称(31件)、問題勧誘(14件)、還付金詐欺(11件)、次々販売(9件)、販売目的隠匿(9件)、無料商法(8件)、サイドビジネス商法(8件)、点検商法(8件)、二次被害(7件)、紹介販売(6件)となっています。平成28年度目立った点については、詐欺が前年度57件に対し110件(前年比193%)、またサイドビジネス商法が前年度2件に対し8件(前年比400%)と増加しています。

●主な商品・役務のキーワードについては、詐欺、電子商取引、虚偽説明、家庭訪販、強引、強迫、インターネット通販、身分詐称、無料商法、二次被害の各トップに放送・コンテンツ等があがっています。また、電子商取引、説明不足、強引、電話勧誘、の上位にインターネット通信サービスが、問題勧誘、電話勧誘、虚偽説明、説明不足、強引、強迫、インターネット通販、無料商法、サイドビジネス商法、紹介販売の上位に健康食品があがっているのが目立ちます。これは、放送・コンテンツ等、インターネット通信サービス、健康食品に関する相談に苦情が多いことが分かります。特に健康食品では、「インターネットの広告で『初回実質無料/送料500円のみ』を見てお試しだと思って注文したら4ヶ月継続しないとやめられないと分かった」「通信販売で購入したサプリメントを解約しようと販売業者に電話をするものの話中で全くつながらない」など、インターネット通販に関する相談が多く寄せられています。

販売方法別主な商品役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務(上位KW集計)				
1	詐欺	110	57	53	193.0	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他	他の行政サービス	老人福祉・サービス
2	電子商取引	74	60	14	123.3	放送・コンテンツ等	商品一般	インターネット通信サービス	預貯金・証券等	融資サービス
3	虚偽説明	56	36	20	155.6	放送・コンテンツ等	健康食品	相談その他	自動車	化粧品
4	説明不足	54	39	15	138.5	インターネット通信サービス	健康食品	放送・コンテンツ等	パソコン・パソコン関連用品	自動車
5	家庭訪販	52	33	19	157.6	放送・コンテンツ等	他の住宅設備	生命保険	衛生サービス	相談その他
6	強引	49	24	25	204.2	放送・コンテンツ等	健康食品	化粧品	融資サービス	インターネット通信サービス
7	電話勧誘	46	30	16	153.3	インターネット通信サービス	健康食品	損害保険	他の保健・福祉	相談その他
8	強迫	43	32	11	134.4	放送・コンテンツ等	相談その他	他の教養・娯楽	相隣関係	健康食品
9	嫌がらせ	42	27	15	155.6	相談その他	相隣関係	放送・コンテンツ等	工事・建築・加工	融資サービス
10	インターネット通販	34	42	-8	81.0	放送・コンテンツ等	健康食品	紳士・婦人洋服	化粧品	商品一般
11	身分詐称	31	17	14	182.4	放送・コンテンツ等	相談その他	他の保健・福祉	損害保険	預貯金・証券等
12	問題勧誘	14	10	4	140.0	健康食品	修理・補修	医療用具	化粧品	書籍・印刷物
13	還付金詐欺	11	4	7	275.0	他の保健・福祉	放送・コンテンツ等	役務その他	融資サービス	保健・福祉一般
14	次々販売	9	11	-2	81.8	和服	放送・コンテンツ等	理美容	衛生サービス	
15	販売目的隠匿	9	5	4	180.0	電気	損害保険	食器・台所用品	他の光熱水品	和服
16	無料商法	8	6	2	133.3	放送・コンテンツ等	健康食品	和服		
17	サイドビジネス商法	8	2	6	400.0	健康食品	内職・副業	空調・冷暖房機器	化粧品	役務一般
18	点検商法	8	6	2	133.3	土地・建物・設備一般	衛生サービス	食器・台所用品	他の住宅設備	修理・補修
19	二次被害	7	6	1	116.7	放送・コンテンツ等	飲料	和服		
20	紹介販売	6	3	3	200.0	工事・建築・加工	健康食品	ファンド型投資商品	冠婚葬祭	役務その他

(10) 特殊販売に係る販売購入形態別件数について

●販売購入形態では、店舗購入（172件）、通信販売（160件）、訪問販売（55件）、電話勧誘販売（36件）、その他無店舗販売（16件）、マルチ・マルチまがい取引（12件）、訪問購入（4件）、ネガティブ・オプション（4件）と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（287件）が多くなっています。28年度の特徴としては、前年度25件だった電話勧誘販売が36件と目立って増加しています（前年比144%）。また、訪問販売が前年43件から55件（前年比127.9%）、通信販売が前年131件から160件（前年比122.1%）と増加しており、特殊販売全体の相談件数が前年218件から287件と1.3倍に増加しています。

●特殊販売（訪問販売、電話勧誘、通信販売など）における契約当事者の年齢構成は、70歳以上（93件）、60歳代（54件）、40歳代（41件）、30歳代（26件）、50歳代（18件）、20歳代（17件）、20歳代未満（10件）となっています。販売方法別では、訪問販売（55件）については、60歳代13件、70歳以上20件と60歳以上の高齢者が占める割合が6割と多くなっています。また、電話勧誘（36件）については、60歳代8件、70歳以上21件と、全体の8割を占めています。どちらも自宅にすることが多い高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。他、通信販売（160件）については、20歳未満（10件）、20歳代（10件）、30歳代（19件）、40歳代（29件）、50歳代（8件）、60歳代（31件）、70歳以上（40件）と、どの年代層でも相談が多くあります。

特殊販売の契約当事者の年齢構成

苦情・問合せ・要望

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	前年同期	増減	前年同期比
訪問販売	0	1	4	6	4	13	20	7	55	43	12	127.9
通信販売	10	10	19	29	8	31	40	13	160	131	29	122.1
マルチ・マルチまがい取引	0	5	2	1	1	1	1	1	12	3	9	400.0
電話勧誘販売	0	0	1	1	3	8	21	2	36	25	11	144.0
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	0	1	2	4	2	2	200.0
訪問購入	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4	0	100.0
その他無店舗販売	0	1	0	3	2	1	6	3	16	10	6	160.0
特殊販売全体	10	17	26	41	18	54	93	28	287	218	69	131.7
前年同期	5	15	20	20	33	43	51	31	218			
増減	5	2	6	21	-15	11	42	-3	69			

契約当事者属性別 販売方法別件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

販売方法	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		その他・不明		計	前年同期	増減	前年同期比
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女				
1 詐欺	4	0	1	3	5	6	5	10	5	1	12	11	23	15	5	2	110	57	53	193.0
2 電子商取引	4	0	1	2	3	4	6	11	3	3	8	7	11	8	1	0	74	60	14	123.3
3 虚偽説明	0	1	1	2	0	2	6	4	5	1	4	3	11	5	6	2	56	36	20	155.6
4 説明不足	1	1	0	0	2	2	5	6	2	3	8	1	8	9	3	1	54	39	15	138.5
5 家庭訪問	0	0	1	0	1	3	4	2	2	2	5	3	13	7	5	2	52	33	19	157.6
6 強引	0	0	2	0	2	2	2	4	0	3	0	5	8	9	2	3	49	24	25	204.2
7 電話勧誘	0	0	1	0	2	1	0	1	0	3	1	6	15	12	1	1	46	30	16	153.3
8 強迫	1	1	3	0	0	4	4	6	1	2	3	3	5	6	2	2	43	32	11	134.4
9 嫌がらせ	0	0	1	0	3	3	2	2	0	3	3	4	6	4	4	6	42	27	15	155.6
10 インターネット通販	1	4	0	4	0	6	3	5	1	0	2	0	3	0	3	2	34	42	-8	81.0
11 身分詐称	0	0	0	1	2	0	3	2	1	0	1	4	11	3	3	0	31	17	14	182.4
12 問題勧誘	0	0	1	3	0	2	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	14	10	4	140.0
13 還付金詐欺	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	2	0	3	3	0	0	11	4	7	275.0
14 次々販売	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	2	0	1	9	11	-2	81.8
15 販売目的隠匿	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	3	1	0	0	9	5	4	180.0
16 無料商法	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	8	6	2	133.3
17 サイドビジネス商法	0	0	3	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	6	400.0
18 点検商法	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	4	1	0	0	8	6	2	133.3
19 二次被害	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	2	0	0	0	7	6	1	116.7
20 紹介販売	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	6	3	3	200.0

小計欄には当事者性別が「その他・不明」のものが含まれています。

(11) 特殊販売形態における商品・役務別件数について

●訪問販売（55件）については、多い順に、放送・コンテンツ等（7件）、生命保険（4件）、衛星サービス（3件）、となっています。放送・コンテンツの内訳については、テレビ放送サービス（4件）や衛星テレビ放送（3件）です。

●通信販売（160件）については、放送・コンテンツ等（92件）、商品一般（10件）、健康食品（10件）、役務その他（5件）、他の行政サービス（5件）となっています。放送・コンテンツ等の主な内訳については、デジタルコンテンツ（52件）、アダルト情報サイト（23件）、他のデジタルコンテンツ（7件）、出会い系サイト（5件）です。

●電話勧誘販売（36件）については、インターネット通信サービス（11件）、健康食品（3件）、老人福祉サービス（3件）、電気（2件）などです。

●マルチ・マルチまがい取引（12件）については、健康食品（5件）、化粧品（2件）、内職・副業（2件）、ファンド型投資商品（1件）となっています。

●訪問購入（4件）については、廃品回収サービス（2件）、ネクタイ（1件）などです。

●ネガティブ・オプション（4件）については、浄水器、歯磨き粉、筆記用具などです。

●その他無店舗販売（16件）については、相談その他（4件）、レンタル・リース・貸借（2件）、旅客運送サービス（2件）などとなっています。

(12) 危害・危険に係る商品分類別件数について

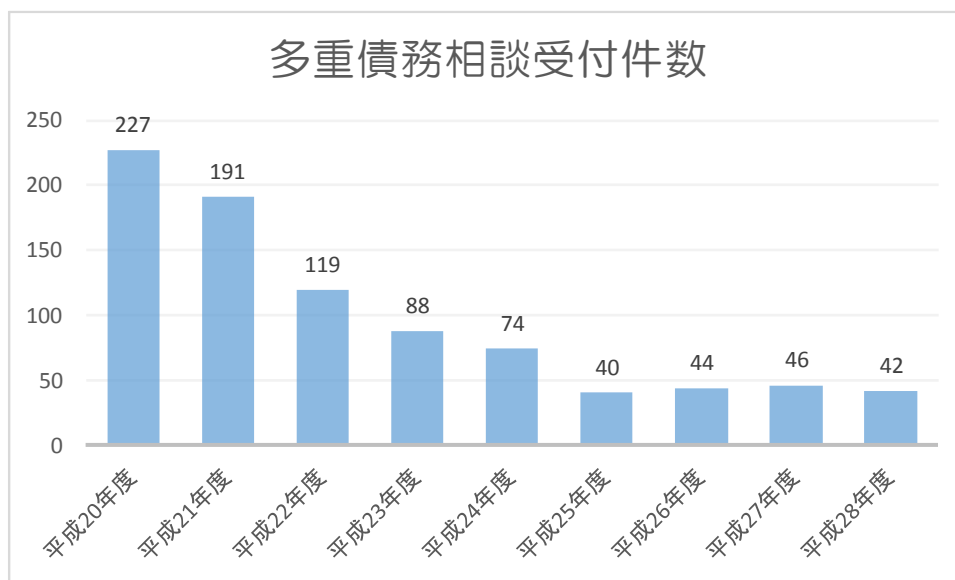
●危害（6件）については、医療（その他の傷病及び諸症状）（3件）、野菜・海草（その他の傷病及び諸症状）（1件）、健康食品（その他の傷病及び諸症状）（1件）、家具・寝具（擦過傷・挫傷・打撲傷）（1件）となっています。相談内容については、健康食品では「バストアップのサプリメントを飲んだら生理が遅れて不安だ」、野菜・海草では「コンニャクを食べたら激痛が走り、調べると1.5センチ程度の針金が喉に刺さっていた」です。

●危険（4件）については、鶏肉（異物混入）、携帯水筒（破裂）、ヘアドライヤー（発煙・火花）、農機具（化学物質による危険）がそれぞれ1件ずつとなっています。ヘアドライヤーでは「4年前購入したヘアドライヤーから火花が出た」、携帯水筒では「水筒で甘酒を作っていたら蓋が開かなくなり放置していたところ突然爆発して天井が凹んだ」、農機具では「除草剤等を入れた噴射器を背負い除草作業をしていたところ、圧の切替バルブが吹っ飛んで農薬が頭にかかった」、鶏肉では「スーパーで購入した鶏肉にネジ釘が入っていて危うく怪我をするところだった」です。

～ × ㊦ ～

2. 多重債務相談件数について

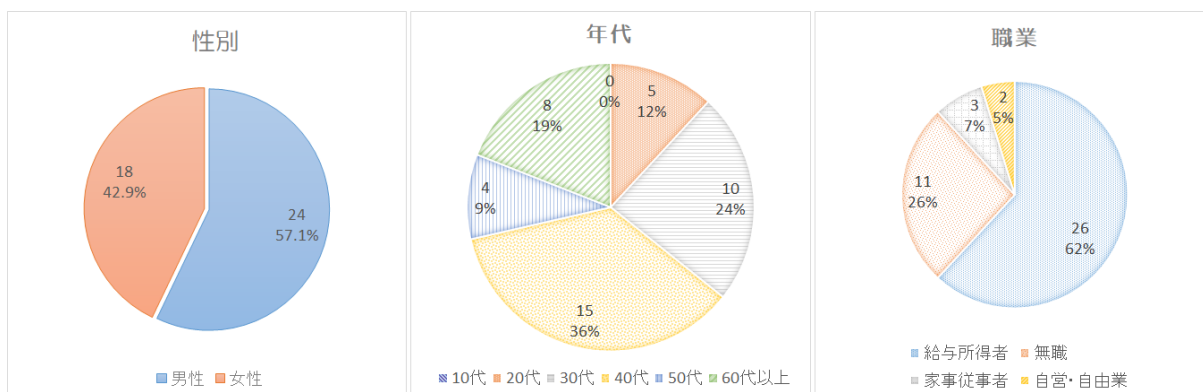
●平成 28 年度は多重債務問題に関する相談が、42 件と前年度 46 件とほぼ変わらず推移しています。



●相談当事者の性別では、男性 24 人、女 18 人です。

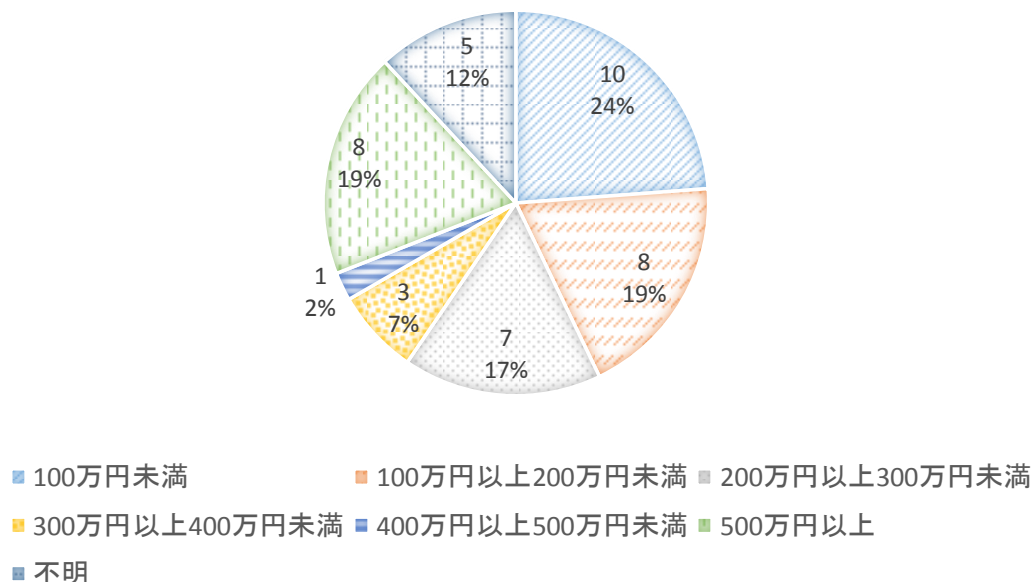
●年齢層は、10 歳代（0 人）、20 歳代（5 人）、30 歳代（10 人）、40 歳代（15 人）、50 歳代（4 人）、60 歳代以上（8 人）、です。

●職業については、給与所得者（26 人）、次に無職（11 人）、家事従事者（3 人）、自営・自由業（2 人）、です。無職の割合が多いことから失業が多重債務の要因となっていることがわかります。



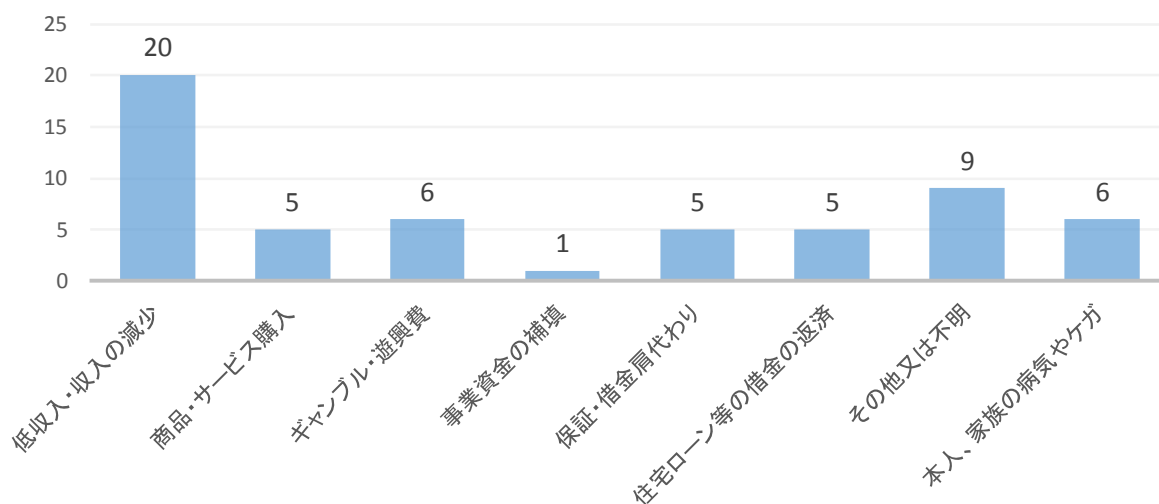
●相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（10人）、100万円以上200万円未満（8人）、200万円以上300万円未満（7人）、300万円以上400万円未満（3人）、400万円以上500万円未満（1人）、500万円以上（8人）、不明（5人）となっています。

相談者の抱える借金の状況



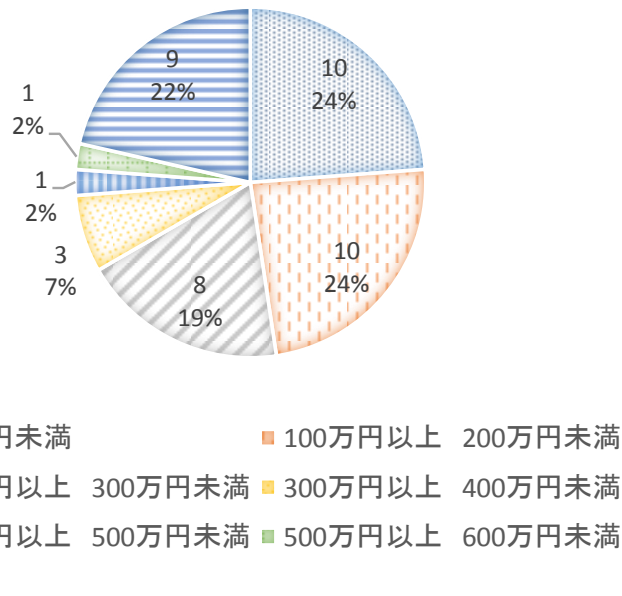
●借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（20人）、商品・サービス購入（5件）、ギャンブル・遊興費（6件）、事業資金の補填（1人）、保証・借金肩代わり（5人）、住宅ローン等の借金の返済（4件）、本人・家族の病気やケガ（6人）、その他又は不明（9件）となっています（複数回答）。昨年と同じく低収入・収入の減少など貧困等の要因が多く含まれています。

借金をしたきっかけ



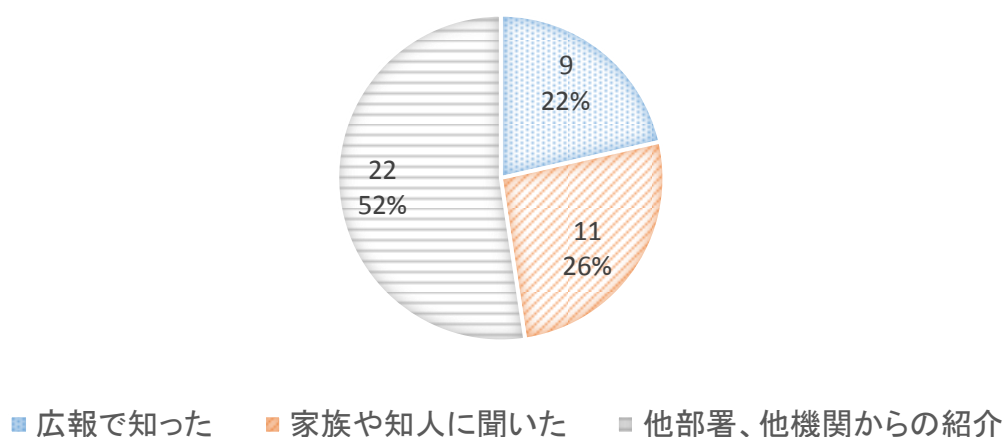
●相談者の年収は、100 万円未満（10 人）、100 万円以上 200 万円未満（10 人）、200 万円以上 300 万円未満（8 人）、300 万円以上 400 万円未満（3 人）、400 万円以上 500 万円未満（1 人）、不明（8 人）、となっています。年収 300 万円未満の低所得者が、全体の 66.7%を占めており、貧困が多重債務の要因となっています。

相談者の年収



●相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署・他機関からの紹介（22 人）、家族や知人の勧め（11 人）、広報で知った（9 人）です。ポスターで知った、インターネット、テレビ、ラジオで知った、というのは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。ただ、他部署・他機関からの紹介や、家族や知人の勧めを合わせると、全体数の 78.5%を占めており、これは多重債務で困窮する相談者が、自らなかなか相談に来ることができず、相談に繋ぐためには誰かの支援が必要であることがわかります。

相談に来たきっかけ



●他部署・他機関からの紹介では、一番多いのが、納税推進課（10件）、子育て家庭支援課（5件）、社会福祉課（2件）、社会福祉協議会（2件）、障がい者自立支援課（2件）、市民課（1件）、となっています。納税推進課からの紹介が多いのは、平成27年4月1日から施行された、野洲市債権管理条例で納付相談から困窮者を発見すれば市民生活相談課に繋いで生活支援をする仕組みの成果が要因です。

●主な紹介先は、司法書士事務所（10人）、弁護士事務所（9人）、多重債務相談会（1人）、警察（1件）となっています。

●市民生活相談課がつかない連携先部署・機関としては、納税推進課（10人）、社会福祉課（6人）、やすワーク（6人）、地域包括支援センター（4人）、社会福祉協議会（3人）、子育て家庭支援課（3人）、病院（2人）、社会保険労務士（2人）となっています。

●身障者からの相談は4人となっていますが、全て精神疾患の障がいとなっています。

●相談者の内、税金等を滞納しているのが15人と、全体の35.7%を占めています。このように、借金等が原因で滞納になっているケースが多く、滞納している原因を見つけて支援することが、滞納解消に繋がることになります。

●多重債務相談における過払い金回収金額は、3385万2590円（平成29年3月末日現在の計算金額／裁判手続き中の金額含む）、となりました。この金額は、現在処理中の案件の債務整理が進むことで、回収金額が増えると期待されます。

●借金に苦しむ相談者を、あらゆるチャンネルで見つけて、そして市役所や地域の資源を活用して、借金、就労やこころの病などの問題に総合的に支援することは、自殺や犯罪を防いで社会不安の解消に繋がり、市民の安全安心な暮らしを守る事に繋がります。

■平成28年度多重債務相談実績（平成29年3月末日時点）

項目	数字
相談実人数	42人
債務額合計（30人分）	1億4807万9048円
過払い金額（9件）	3385万2590円 （回収済）946万9419円 （訴訟中）2438万3171円
税金等滞納金額（19件）	1439万8726円
税金等充当金額（9件）	209万6926円（＊一括完済のみ計算）

《参考》

●平成28年度野洲市多重債務相談状況報告 集計

(1)性別

	男	女	不明
人数	24	18	

(2)年齢層

	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
人数		5	10	15	4	8	

(3)職業

	給与取得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
人数	26	2	3		11	

(4)相談者の抱える借金の状況

金額	人数
100万円未満	10
100万円以上 200万円未満	8
200万円以上 300万円未満	7
300万円以上 400万円未満	3
400万円以上 500万円未満	1
500万円以上	8
不明	5

(5)相談者の借金をしたきっかけ(複数回答可)

きっかけ	人数
低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等	20
商品・サービス購入	5
ギャンブル・遊興費	6
事業資金の補填	1
保証・借金肩代わり	5
住宅ローン等の借金の返済	5
その他又は不明	9
本人、家族の病気やケガ	6

(7)相談者の年収

年収	人数
100万円未満	10
100万円以上 200万円未満	10
200万円以上 300万円未満	8
300万円以上 400万円未満	3
400万円以上 500万円未満	1
500万円以上 600万円未満	1
600万円以上 700万円未満	
700万円以上 800万円未満	
800万円以上 900万円未満	
900万円以上 1,000万円未満	
1,000万円以上	
不明	9

(8)相談者が相談に訪れたきっかけ

きっかけ	人数
広報で知った	9
ポスターで知った	
インターネットで知った	
テレビやラジオで知った	
家族や知人に聞いた	11
他部署、他機関からの紹介	22
その他	

(9)他課からの相談件数(内訳)

紹介元一覧	件数
納税推進課	10
社会福祉課	2
市民課	1
子育て家庭支援課	5
障がい者自立支援課	2
社会福祉協議会	2
他部署、他機関からの紹介の合計件数	22

(10)主な紹介先

紹介先一覧	件数
弁護士事務所	9
司法書士事務所	10
多重債務相談会	1
ヤミ金(警察)	1
特定調停	

(11)連携先部署・1

紹介先一覧	
社会福祉課	6
納税推進課	10
上下水道課	1
健康推進課	1
社会福祉協議会	3
障がい者自立支援課	1
地域包括支援センター	4
市主催法律相談会	1
病院	2
やすワーク	6
社会保険労務士	2
警察	1
子育て家庭支援課	3
労働基準監督署	1
草津保健所	1
学校教育課	1
身障者からの相談	4
税金等滞納	15