

平成24年度（4～3月）消費生活相談受付状況

徳島県消費者情報センター

3月の相談

- ・ 今月は270件の相談があり、月間相談件数が今年度最多となりました。
- ・ 健康食品に関する相談が相変わらず多く、今月も月別相談件数のトップでした。
- ・ 平成24年度を通じて、架空請求に関する相談が多くあり、今月も引き続き相談がありました。

1 相談件数

平成24年4月から平成25年3月までに受けた相談件数は2,676件（対前年度比88.3%）で前年度に比べると354件減少しました。これは、前年度に比べ、デジタルコンテンツ、融資サービスなどに関する相談などが減少したためです。

相談内容をみると「苦情相談」が2,405件（対前年度比88.9%）、「問合せ」が271件（対前年度比84.2%）、「要望」が0件であり、苦情相談が全体の89.9%を占めています。

(件、%)

年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
24 (構成比)	2,405 (89.9)	271 (10.1)	0 (0.0)	2,676 (100.0)
23 (構成比)	2,706 (89.3)	322 (10.6)	2 (0.1)	3,030 (100.0)
差引増△減	△301	△51	△2	△354
対前年度比	88.9	84.2	—	88.3

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪255件、電話2,386件、文書35件となっており、電話での相談が全体の89.2%を占めています。

<解決、処理状況>

これらの相談へは消費生活相談員が対応しましたが、その処理結果の内訳は、他機関紹介（情報提供）69件、消費者への助言（自主交渉）1,661件、その他情報提供（助言及び情報提供）541件、あっせんによる解決222件、処理不調・処理不能等177件となっています。

なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については、弁護士による法律相談を計47件実施しました。

また、事業者の訪問が99件あり、担当者から適切な取引行為について説明などを行っています。

2 年度別相談件数

年度別相談件数は、平成16年度まで増加し続けていましたが、平成17年度から減少に転じています。その主な要因としては、関係機関による対策が進んだことにより、「架空請求」などの相談件数が減少したことが考えられます。

(件、%)

項目 \ 年度	17	18	19	20	21	22	23	24
苦情	6,702	6,391	4,829	3,867	3,717	2,895	2,706	2,405
問合せ	654	799	665	603	674	441	322	271
要望	3	4	6	3	12	2	2	0
合計	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338	3,030	2,676
対前年比	60.7	97.8	76.5	81.3	98.4	75.8	90.8	88.3

3 商品・役務別相談件数

順位	品目	24年度	23年度	差引増△減	順位	品目	24年度	23年度	差引増△減
1	デジタルコンテンツ	397	536	△139	6	商品一般	91	90	1
2	健康食品	165	69	96	7	相談その他	86	68	18
3	融資サービス	117	176	△59	8	役務その他	79	96	△17
4	工事・建築・加工	107	107	0	9	自動車	68	67	1
5	レンタル・リース・貸借	106	117	△11	10	インターネット通信サービス	63	80	△17

【用語解説】

「デジタルコンテンツ」は、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。アダルト情報サイト、出会い系サイトに関連する高額な料金請求などの相談が寄せられています。

「健康食品」は、高麗人参濃縮液など通常の食料品が持つ栄養素等を超えた薬事的効果又は類似の効果をうたって製造・販売される食品に関する相談です。

「融資サービス」は、消費者ローンや住宅ローンなど融資に関する相談で、「借金の整理をしたいので相談先を知りたい。」という多重債務の整理などに関する相談です。

「工事・建築・加工」は、住宅の新築、増改築及びリフォームなどにおける、契約や解約、修理などに関する相談があります。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合（不動産の場合は、使用貸借も含む。）の相談です。アパートの退去時の原状回復義務などの相談がよく見られます。

「商品一般」は、商品やサービスのうち、分類が不明確な事例を計上します。使用料金請求を名目に、ハガキの送り付け及びメールにより、受取人からの連絡を求める手口の「架空請求」はここに集計されています。

「相談その他」は、消費者問題一般、家庭管理、健康管理、相隣関係、慣習・しきたり、婚姻、相続など他の品目に分類できない相談です。

「役務その他」は、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉のいずれにも該当しない役務です。

「自動車」は、自動車、原動機付自転車、自動車部品についての相談です。

「インターネット通信サービス」は、プロバイダや回線契約の中途解約に関する相談があります。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満から50歳代を通じて、「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位になっており、全体で397件、全相談件数（2,676件）の14.8%を占めています。これは、パソコン、携帯電話のインターネットから得られる情報サービスに関わるトラブルであり、内容の多くは「画面をクリックしたら、請求画面になった。」「有料サイトの利用料が未納である。」という不当請求などに関する相談が多く寄せられています。

60歳以上の高齢者については、「健康食品」に関する相談が1位になっており、60歳以上の相談件数（886件）の15.5%（137件）を占めています。相談内容は、「突然見知らぬ業者から注文した覚えもないのに『以前に注文を受けた健康食品を発送する。』といった電話が架かってきた。健康食品を送りつけられたらどうしたらよいか。」といった相談が多く寄せられています。

<年代別内訳>

(件)

順位	20歳未満	件数
1	デジタルコンテンツ	63
2	テレビ放送サービス	7
3	相談その他	4
4	音響・映像機器	3
	電話音声情報	3

順位	20歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	41
2	レンタル・リース・貸借	20
3	自動車	13
4	融資サービス	8
5	理美容	7
	テレビ放送サービス	7

順位	30歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	89
2	レンタル・リース・貸借	27
3	融資サービス	17
4	工事・建築・加工	12
	自動車	12

順位	40歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	82
2	融資サービス	28
3	工事・建築・加工	13
4	相談その他	12
5	インターネット通信サービス	11
	自動車	11

順位	50歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	69
2	融資サービス	25
3	役務その他	17
4	工事・建築・加工	15
5	商品一般	12

順位	60歳代	件数
1	健康食品	35
2	デジタルコンテンツ	32
3	工事・建築・加工	24
4	商品一般	18
	融資サービス	18

<参考－全体順位>

順位	70歳代	件数
1	健康食品	59
2	預貯金・証券等	17
	商品一般	17
4	工事・建築・加工	15
5	他の教養・娯楽	11

順位	80歳以上	件数
1	健康食品	43
2	工事・建築・加工	15
3	書籍・印刷物	13
4	預貯金・証券等	10
5	他の教養・娯楽	9

順位	4～3月	件数
1	デジタルコンテンツ	397
2	健康食品	165
3	融資サービス	117
4	工事・建築・加工	107
5	レンタル・リース・貸借	106

5 契約当事者年齢別件数

相談件数に占める高齢者（60歳以上）の割合は増加傾向にあり、33.1%（前年度31.0%）となっています。特に健康食品に関する相談が増加しており、高齢者（60歳以上）では、前年度比311%、件数で93件増加しています。

また、訪問販売、電話勧誘販売については、年齢が上がるほど相談件数が増える傾向にあります。訪問販売の相談件数302件のうち150件（49.7%）、電話勧誘販売の相談件数313件のうち208件（66.5%）が、高齢者（60歳以上）からの相談になっています。

（件、%）

年度 \ 年齢	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	合計
17	258	979	1,368	1,236	1,190	971	910	448	7,359
18	212	869	1,198	1,076	1,269	843	999	728	7,194
19	193	684	985	950	897	496	579	716	5,500
20	153	527	793	708	604	469	524	695	4,473
21	125	496	692	590	595	508	617	780	4,403
22	127	331	530	471	447	438	473	521	3,338
23	112	305	431	415	397	395	543	432	3,030
24	97	207	347	387	368	385	501	384	2,676
差引増△減	△15	△98	△84	△28	△29	△10	△42	△48	△354
対前年度比	86.6	67.9	80.5	93.3	92.7	97.5	92.3	88.9	88.3

6 販売購入形態別件数

訪問販売には、SF商法、アポイントメント商法などが含まれており、「販売員に不意に自宅に來られ健康食品などを購入してしまったが、後で考えると必要のない品物なので解約したい。」という相談があります。

通信販売には、商品販売に関するインターネットによる不当請求、ヤミ金の外、法律に抵触する海外宝くじへのダイレクトメールの勧誘による苦情等が含まれています。

マルチ・マルチまがい取引には、連鎖販売取引等が含まれます。「思ったように会員が集まらず儲からない。」「販売組織に疑問を持ったのでやめたい。」という相談があります。

電話勧誘販売には、事情が分からない高齢者が電話口に出て、「執拗な勧誘に押し切られて返事をし契約してしまったが、やはり解約したい。」といった相談があります。

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送りつけてきたものです。注文していない新聞、雑誌、健康食品が送りつけられたなどの相談が含まれます。

訪問購入は、購入業者が消費者の自宅等（営業所等以外の場所）において売買契約を締結して物品を購入するものです。

その他無店舗販売は、店舗でないとこで購入、契約したものです。通常の店舗とは考えられない場所での2日以上期間にわたって行われる展示販売での購入、契約も含まれます。「展示会で勧められて購入したが、返品したい。」などの相談があります。

(件、%)

形態別 \ 年度	24	23	差引増△減	対前年度比
訪問販売	302	350	△48	86.3
通信販売	715	883	△168	81.0
マルチ・マルチまがい取引	36	60	△24	60.0
電話勧誘販売	313	252	61	124.2
ネガティブ・オプション	21	7	14	300.0
訪問購入	1	-	-	-
その他無店舗販売	25	27	△2	92.6
特殊販売購入全体 計	1,413	1,579	△166	89.5
店舗購入	678	649	29	104.5
不明・無関係	585	802	△217	72.9
合計	2,676	3,030	△354	88.3

※特殊販売購入とは、店舗以外での販売購入をいいます。

<特殊販売購入の種別順位>

(件)

順位	訪問販売	件数	順位	通信販売	件数	順位	マルチ・マルチまがい	件数
1	テレビ放送サービス	42	1	デジタルコンテンツ	395	1	化粧品	5
2	工事・建築	36	2	宝くじ	30		健康食品	5
3	ソーラーシステム	27	3	商品一般	15	3	他の健康食品	3
4	建物清掃サービス	16	4	フリーローン・サラ金	12		鍋・釜類	3
5	リースサービス	10	5	他の健康食品	11			

順位	電話勧誘販売	件数	順位	ネガティブ・オプション	件数	順位	訪問購入	件数
1	健康食品	70	1	新聞	9	1	他の文具・事務用品	1
2	インターネット接続回線	35	2	雑誌	5			
3	他の健康食品	26	3	健康食品	2			
4	ファンド型投資商品	15						
5	公社債	12						

順位	その他無店舗販売	件数
1	家庭用電気治療器具	3
	健康食品	3
3	商品一般	2

<参考-商品別大分類>

(件)

項目	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗販売	合計
1 運輸・通信サービス	51	423	0	51	0	0	0	525
2 食料品	13	23	8	130	4	0	8	186
3 教養娯楽品	28	66	1	21	16	1	1	134
4 金融・保険サービス	34	21	4	55	0	0	0	114
5 被服品	4	44	1	4	1	0	2	56

7 さまざまな問題商法

無料商法とは、無料招待、無料体験など「無料」を謳い文句に広告で人を集めて、高額な商品購入やサービス提供など別の契約をさせる商法です。

利殖商法とは、「値上がりは確実です。」「必ず利益が出ます。」など、利潤になることを強調して契約させるものです。商品相場や証券など、素人には危険なものも多く含まれます。

内職商法とは、仕事を紹介するからといって、保証金を請求したり、仕事に必要なだとパソコン等の商品を購入させる手口です。

当選商法とは、大勢の人に「当選しました。」「景品が当たりました。」などとうたって関心を引き、高額な商品やサービスを契約させるものです。

マルチ・マルチまがい取引とは、もうかると販売組織に誘い、商品やサービスを契約させ、次々に加入者を増やしていくと利益が得られると誘う商法です。勧誘時の成功話を信じ、仕組みをよく理解せずに組織に加入し、被害に遭う人も多いようです。

開運商法とは、「身に付けるだけで能力が向上する。」などと宣伝し、あるいは「購入しなければ不幸になる。」などと不安に陥れ、高額な開運グッズを買わせる商法です。

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送りつけてきたものです。注文していない新聞、雑誌、健康食品が送りつけられたなどの相談が含まれます。

資格商法とは、過去に講座を受けた人が新たに勧誘されたり、断ると登録抹消代等を請求する手口（二次被害）などの相談が寄せられています。

点検商法とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家にあがり、「シロアリの被害を受けています。」「布団にダニがいます。」など不安をあおって、修理や商品の購入を契約させる商法です。

アポイントメント商法とは、携帯電話やメールで展示会等に呼び出され、商品購入やサービス提供を契約させる商法で、若年層からの相談が多くなっています。

(件)

順位	商法別	年度			順位	商法別	年度		
		24	23	差引増△減			24	23	差引増△減
1	無料商法	146	249	△103	6	開運商法	24	17	7
2	利殖商法	120	149	△29	7	ネガティブ・オプション	21	7	14
3	内職商法	51	62	△11	8	資格商法	12	14	△2
4	当選商法	37	64	△27	8	点検商法	12	9	3
5	マルチ・マルチまがい	36	60	△24	10	アポイントメント商法	10	11	△1

8 危害・危険相談件数

危害相談とは、商品・サービス・設備に関連し、相談者から身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談です。
 危険相談とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談です。相談者が「危険である。」と申し出ている相談がここに含まれます。

(件)

品目 分類	食料 品	住居 品	他の 行政 サービス	保健 衛生 品	教養 娯楽 品	車両 乗り物	土地 建物 設備	以外 リース 貸借	工事 建築 加工	他の 役務	教育 サービス	保健 福祉 サービス	修理 補修	合計
危害	11	2		9	1	1		1	1	1		5		32
危険	5	6	1	4		5	1				1		2	25
合計	16	8	1	13	1	6	1	1	1	1	1	5	2	57

今月は危害相談が3件、危険相談が4件ありました。

9 多重債務相談

多重債務に係る相談は、相談件数・総相談件数に占める割合とも前年度より減少しています。消費者情報センターでは、相談者に多重債務相談の取組を伝え、面談による相談を促しています。

当センターで受理する相談の内容は、債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、弁護士、司法書士に法律相談することを勧めています。

なお、平成19年11月15日から多重債務相談窓口を強化しており、相談者との面談によって債務状況を詳しく聴取し債務相談受付カード等に整理して、相談内容に応じたアドバイスを行っています。

内容から判断し必要と思われる場合には、その場で法律専門家に予約を入れ、作成したカード等とともに確実に引き継ぐことで、多重債務を解決に導く努力を行っています。

(件、%)

項目 年度	総相談件数	うち多重債務 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
17	7,359	308	4.2	104.1
18	7,194	386	5.4	125.3
19	5,500	375	6.8	97.2
20	4,473	352	7.9	93.9
21	4,403	262	6.0	74.4
22	3,338	204	6.1	77.9
23	3,030	115	3.8	56.4
24	2,676	76	2.8	66.1
差引増△減	△354	△39	—	—

10 ヤミ金融

ヤミ金融に関し、折込み広告やダイレクトメールに記載された貸金業者は、登録番号や名称を詐称するなど手口が巧妙化しています。ヤミ金融の業者に連絡をしたり、金銭を借りると、執拗な取り立てなどの被害に遭います。
当センターからは、相談者にはヤミ金融は犯罪であるなどの注意点をアドバイスし、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

(件、%)

年度	項目 総 相 談 件 数	うちヤミ金融 相 談 件 数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
17	7,359	269	3.7	87.6
18	7,194	181	2.5	67.3
19	5,500	153	2.8	84.5
20	4,473	107	2.4	69.9
21	4,403	36	0.8	33.6
22	3,338	27	0.8	75.0
23	3,030	27	0.9	100.0
24	2,676	13	0.5	48.1
差引増△減	△354	△14	—	—

11 融資保証金詐欺

融資保証金詐欺とは、金融業者を名乗る者に融資を申し込むと、先に保証金等という名目で金銭を要求される手口です。現金を振り込み後、連絡が取れなくなったり、次々と請求されることとなります。

この融資保証金詐欺は悪質な犯罪行為でもあり、当センターに相談があった場合には、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

融資保証金詐欺に関する相談は今月は1件でした。

(件、%)

年度	融資保証金詐欺相談数	対前年度比
17	77	
18	50	64.9
19	33	66.0
20	17	51.5
21	5	29.4
22	2	40.0
23	1	50.0
24	4	400.0
差引増△減	3	—

12 架空請求

架空請求に関する相談事例は、平成16年度までは激増していましたが、携帯電話不正利用防止法の施行、県警をはじめ全国で検挙が相次いだことや、県の街頭啓発キャンペーン等の消費者啓発により、平成17年度から減少しておりますが、依然根絶された訳ではなく引き続き注意が必要です。

手口としては、メール、普通はがきの他、シールはがき、封書など巧妙になっており、また、最近では官公庁や消費者団体に類似した名称を付けた「はがき」を大量に発送し、消費者を錯覚させ信じさせようとするなど、一段と悪質化しており当センターからも、引き続き注意を喚起しております。

平成24年度の架空請求の相談件数は111件でした。

(件、%)

年度	項目	総相談件数	うち架空請求 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
17		7,359	1,847	25.1	33.7
18		7,194	1,785	24.8	96.6
19		5,500	872	15.9	48.9
20		4,473	431	9.6	49.4
21		4,403	312	7.1	72.4
22		3,338	58	1.7	18.6
23		3,030	46	1.5	79.3
24		2,676	111	4.1	241.3
	差引増△減	△354	65	—	—

13 ワンクリック請求

メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする手口です。

(件、%)

年度	項目	21	22	23	24
	件数	161	290	332	178
	総相談件数	4,403	3,338	3,030	2,676
	対前年度比	—	180.1	114.5	53.6

14 市町村別相談件数（相談者居住地）

（件）

市町村名	相談数	市町村名	相談数	市町村名	相談数
徳島市	986	上勝町	10	北島町	91
鳴門市	115	佐那河内村	11	藍住町	126
小松島市	136	石井町	107	板野町	52
阿南市	183	神山町	23	上板町	53
吉野川市	155	那賀町	29	つるぎ町	17
阿波市	106	牟岐町	14	東みよし町	40
美馬市	65	美波町	12	県外・不明	170
三好市	68	海陽町	24		
勝浦町	27	松茂町	56	合計	2,676