

平成23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

- ・スマートフォンを利用したアダルトサイトの相談が増加しています。
- ・ミシンや楽器の月掛け予約契約の返金に関する相談が3件ありました。
- ・進学や就職の時期に当たり、賃貸マンションの入居や退去に関する相談が10件ありました。
- ・多重債務で専門家に繋いだ件数は3件でした。

1 相談件数

平成23年4月から24年3月までに受けた相談件数は3,030件（対前年度比90.8%）で前年度に比べると308件減少しました。これは、前年度に比べ、融資サービス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2,706件（対前年度比93.5%）、「問合せ」が322件（対前年度比73.0%）、「要望」が2件（対前年度比100%）であり、苦情相談が全体の89.3%を占めています。

(件、%)

年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
23 (構成比)	2,706 (89.3)	322 (10.6)	2 (0.1)	3,030 (100.0)
22 (構成比)	2,895 (86.7)	441 (13.2)	2 (0.1)	3,338 (100.0)
差引増△減	△189	△119	0	△308
対前年度比	93.5	73.0	100	90.8

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪303件、電話2,686件、文書41件となっており、電話での相談が全体の88.6%を占めています。文書相談はすべてがメール相談となっています。

なお、これまでの南部総合県民局及び西部総合県民局での出張相談は8件となっています。

<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）72件、消費者への助言（自主交渉）2,110件、その他情報提供（助言及び情報提供）491件、あっせんによる解決187件、処理不調・処理不能59件、処理不要は105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月2回、計55件実施しました。

また、事業者の訪問が118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おります。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為と考えられます。

(件、%)

年度 項目	16	17	18	19	20	21	22	23
苦情	11,420	6,702	6,391	4,829	3,867	3,717	2,895	2,706
問合せ	705	654	799	665	603	674	441	322
要望		3	4	6	3	12	2	2
合計	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338	3,030
対前年度比	151.2	60.7	97.8	76.5	81.3	98.4	75.8	90.8

3 商品・役務別相談件数

第1位の「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するトラブルです。携帯電話の普及等により、男性のみならず女性からも、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。

第2位の「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に関する相談や「融資を申し込んだところ、保証金を請求された。」という融資保証金詐欺などの相談があります。

第3位の「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。

第4位の「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。

順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	536	6	商品一般	90
2	融資サービス	176	7	インターネット通信サービス	80
3	レンタル・リース・貸借	117	8	他の教養・娯楽	72
4	工事・建築・加工	107	9	預貯金・証券等	71
5	役務その他	96	10	健康食品	69

第5位の「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。

第6位の「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。

第7位の「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。

第8位の「他の教養・娯楽」は、海外宝くじに関する相談があります。

第9位の「預貯金・証券等」は、未公開株や社債に関する相談があります。

第10位の「健康食品」は、高麗人参濃縮液など通常の食料品にある栄養素等を越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。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満から60歳代を通じて、「デジタルコンテンツ」に関する相談が上位にあり、全体で536件、全相談件数（3,030件）の17.7%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となっています。

20歳代から50歳代で上位となっている「融資サービス」は多重債務の整理に関する相談が中心となっています。

70歳以上では「預貯金・証券等」、「健康食品」に関する相談が上位を占めました。

<年代別内訳>

(件)

順位	20歳未満	件数	順位	20歳代	件数	順位	30歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	82	1	デジタルコンテンツ	99	1	デジタルコンテンツ	135
2	インターネット通信サービス	4	2	レンタル・リース・貸借	27	2	融資サービス	40
3	音響・映像製品	3	3	融資サービス	17	3	レンタル・リース・貸借	18
	テレビ放送サービス	3	4	自動車	15		役務その他	18

順位	40歳代	件数	順位	50歳代	件数	順位	60歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	106	1	デジタルコンテンツ	60	1	デジタルコンテンツ	35
2	融資サービス	36	2	融資サービス	35	2	工事・建築・加工	23
3	レンタル・リース・貸借	19	3	商品一般	18	3	預貯金・証券等	15
4	学習教材	12	4	工事・建築・加工	15		空調・冷暖房・給湯設備	15
	インターネット通信サービス	12	5	役務その他	12		ファンド型投資商品	15

<参考—全体順位>

順位	70歳以上	件数
1	預貯金・証券等	40
2	健康食品	39
3	医療用具	32
4	ファンド型投資商品	31
5	工事・建築・加工	29

順位	4～3月	件数
1	デジタルコンテンツ	536
2	融資サービス	176
3	レンタル・リース・貸借	117
4	工事・建築・加工	107
5	役務その他	96

5 契約当事者年齢別件数

契約当事者年齢別件数の内、高齢者が当事者となるケースでは、悪質な業者が判断能力不十分な高齢者などを狙っている手口も多く、高額な商品購入を執拗に迫り、契約を強制させたりする手口がみられます。

(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
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
差引増△減	△15	△26	△99	△56	△50	△43	70	△89	△308
対前年度比	88.2	92.1	81.3	88.1	88.8	90.2	114.8	82.9	90.8

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来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。

その他無店舗販売は、店舗でないところで購入、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	2 3	2 2	差引増△減	対前年度比
訪問販売		350	355	△5	98.6
通信販売		883	829	54	106.5
マルチ・マルチまがい取引		60	70	△10	85.7
電話勧誘販売		252	234	18	107.7
ネガティブ・オプション		7	12	△5	58.3
その他無店舗販売		27	38	△11	71.1
特殊販売全体 計		1,579	1,538	41	102.7
店舗購入		649	762	△113	85.2
不明・無関係		802	1,038	△236	77.3
合 計		3,030	3,338	△308	90.8

<特殊販売の種別順位>

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	工事・建築	38	1	デジタルコンテンツ	529	1	化粧品セット	9
2	ソーラーシステム	29	2	宝くじ	47	2	他の健康食品	7
3	メガネ	25	3	フリーローン・サラ金	17		化粧品	7
4	テレビ放送サービス	17	4	他の化粧品	14		商品一般	7
5	ふとん類	15	5	他の健康食品	12		健康食品	7

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	その他無店舗販売	件数
1	インターネット接続回線	40	1	他の書籍・印刷物	2	2	家庭用電気治療器具	4
2	ファンド型投資商品	23		雑誌	2		廃品回収サービス	2
3	公社債	13	2	新聞	1		外注・モデル養成教室	2
4	株	12		単行本	1		宅地	2
				広告代理サービス	1		モバイルデータ通信	2

<参考-商品別大分類>

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	その他無店舗販売	合 計
1 運輸・通信サービス	32	554	2	58	0	3	649
2 金融・保険サービス	28	48	4	71	0	1	152
3 教養娯楽品	37	57	5	18	6	1	124
4 食 料 品	16	24	17	41	0	4	102
5 保 健 衛 生 品	36	28	22	6	0	6	98

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。

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。

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、仕事に必要なパソコン等の商品を購入させる手口です。

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。

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。

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。

SF（催眠）商法とは、閉め切った会場に人を集め、日用雑貨など安価な品物を無料で配ったり、商品購入の抽選を行ったりして、参加した人を得た気分にするなど、興奮状態にしておいて、最後に高額商品（安物を高価に）を売りつける商法です。

点検商法とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家に上がり、「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。

(件)

順位	年度 商法別	年度			順位	年度 商法別	年度		
		23	22	差引 増△減			23	22	差引 増△減
1	無料商法	249	260	△11	6	開運商法	17	14	3
2	利殖商法	149	101	48	7	資格商法	14	14	0
3	当選商法	64	25	39	8	アポイントメント商法	11	19	△8
4	内職商法	62	74	△12	9	SF(催眠)商法	9	3	6
5	マルチ・マルチまがい	60	70	△10		点検商法	9	14	△5

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	品目														合計
	食料品	住居品	被服品	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	運輸通信サービス	教養娯楽サービス	保健福祉サービス	他の役務		
危害	9	3	2	14	2	0	2	2	1	1	1	2	3	42	
危険	3	3	0	2	3	5	3	1	1	0	0	1	1	23	
合計	12	6	2	16	5	5	5	3	2	1	1	3	4	65	

今月は危害相談が2件あり、教養娯楽品、以外・リース・貸借（貸借）に関する相談でした。危険相談は3件あり、食料品、教養娯楽品及び車両乗り物に関する相談でした。

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せん。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、%)

年度	項目	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
16		12,125	296	2.4	113.0
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
	差引増△減	△308	△89	—	—

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
16		12,125	307	2.5	85.8
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
	差引増△減	△308	0	—	—

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。

今月は融資保証金詐欺に関する相談はありませんでした。

(件、%)

年 度	融資保証金詐欺相談数	対前年度比
1 8	5 0	6 4. 9
1 9	3 3	6 6. 0
2 0	1 7	5 1. 5
2 1	5	2 9. 4
2 2	2	4 0. 0
2 3	1	5 0. 0
差引増△減	△ 1	—

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、依然絶滅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、引き続き注意喚起しております。

架空請求の相談件数は今月は4件発生しました。

(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
1 6	1 2, 1 2 5	5, 4 8 1	4 5. 2	1 4 3. 4
1 7	7, 3 5 9	1, 8 4 7	2 5. 1	3 3. 7
1 8	7, 1 9 4	1, 7 8 5	2 4. 8	9 6. 6
1 9	5, 5 0 0	8 7 2	1 5. 9	4 8. 9
2 0	4, 4 7 3	4 3 1	9. 6	4 9. 4
2 1	4, 4 0 3	3 1 2	7. 1	7 2. 4
2 2	3, 3 3 8	5 8	1. 7	1 8. 6
2 3	3, 0 3 0	4 6	1. 5	7 9. 3
差引増△減	△ 3 0 8	△ 1 2	—	—

13 インターネットによる不当請求

インターネットによる不当請求とは、携帯電話やパソコンのメールを利用してうっかりと返信やクリックしただけで、「入会ありがとうございます。入会金〇〇円です。」「有料サイトの利用料が未納です。」などを口実に、不当な請求を送ってくる手口です。

迷惑メールを規制する法律等が施行されたことにより、相談件数としては、平成16年度をピークに減少しています。

なお、この項目は、「デジタルコンテンツ」に分類された不当請求に係る相談件数のうち、架空請求とワンクリック請求を除いた件数を計上しています。

今月は10件の相談がありました。

(件、%)

年度 項目	16	17	18	19	20	21	22	23
件数	7,273	1,189	748	621	381	181	130	99
総相談件数	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338	3,030
対前年度比	284.5	16.3	62.9	83.5	61.3	47.5	71.8	76.2

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	1,080	上勝町	11	北島町	98
鳴門市	173	佐那河内村	14	藍住町	131
小松島市	132	石井町	107	板野町	48
阿南市	231	神山町	15	上板町	48
吉野川市	186	那賀町	30	つるぎ町	21
阿波市	136	美波町	19	東みよし町	31
美馬市	100	牟岐町	18	県外・不明	187
三好市	88	海陽町	33		
勝浦町	24	松茂町	69	合計	3,030