

# 平成22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

- ・平成23年3月期の相談件数は278件、去年同期378件と比較し、100件（対前年同月比73.5パーセント）の減少となりました。
- ・震災関連の相談が13件ありましたが、心配された義援金詐欺に関する相談はありませんでした。
- ・多重債務の相談は11件あり、そのうち重要案件である2件について受付カードを作成し、すべてを法律専門家につなぎました。

## 1 相談件数

平成22年度4月から3月までに受けた相談件数は3,338件（対前年同期比75.8%）で前年同期に比べると1,065件減少しました。前年同期に比べ、訪問販売などに関する相談件数が減少しています。

相談内容をみると「苦情相談」が2,895件（対前年同期比77.9%）、「問合せ」が441件（対前年同期比65.4%）、「要望」が2件（対前年同月比16.7%）であり、苦情相談が全体の86.7%を占めています。

(件、%)

年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
22 (構成比)	2,895 (86.7)	441 (13.2)	2 (0.1)	3,338 (100.0)
21 (構成比)	3,717 (84.4)	674 (15.3)	12 (0.3)	4,403 (100.0)
差引増△減	△822	△233	△10	△1,065
対前年同期比	77.9	65.4	16.7	75.8

### <相談受理方法>

相談受理方法は、来訪373件、電話2,913件、文書52件となっており、電話での相談が全体の87.3%を占めています。文書相談のうち46件がメール相談となっています。

南部総合県民局及び西部総合県民局での出張相談件数は、計12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）45件、消費者への助言（自主交渉）2,378件、その他情報提供（助言及び情報提供）518件、あっせんによる解決219件、処理不調・処理不能48件、処理不要120件であり、処理継続中は10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66件実施しました。

また、事業者の訪問が134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」、「インターネットによる不当請求」等の相談件数が減少した為と考えられます。

(件、%)

年度 項目	15	16	17	18	19	20	21	22
苦情	7,476	11,420	6,702	6,391	4,829	3,867	3,717	2,895
問合せ	542	705	654	799	665	603	674	441
要望			3	4	6	6	12	2
合計	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338
対前年比	168.8	151.2	60.7	97.8	76.5	81.3	98.4	75.8

## 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。携帯電話の普及により、若年層のみならず中年層からも、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などがあります。

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「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5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。

(件)

順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	545	6	預貯金・証券等	85
2	融資サービス	330	7	相談その他	82
3	レンタル・リース・貸借	159	8	役務その他	80
4	商品一般	112	9	自動車	73
5	工事・建築・加工	109	10	空調・冷暖房・給湯設備	68

第6位の「預貯金・証券等」は、近年増加している、未公開株や社債の勧誘に関する相談や、9月に破たんした銀行に関連して、定期預金の解約や預金保護についての相談があります。

第7位の「相談その他」は、消費者問題、家庭管理、相隣関係、婚姻、相続等独立の品目に該当しない内容で、交通事故、駐車場でのトラブル、テレビ映りなど様々な相談があります。

第8位の「役務その他」は、結婚相手紹介サービスや占いなどに関する相談など、様々な役務に関する相談があります。

第9位の「自動車」は、購入契約の解約や自動車の不具合に関する相談があります。

第10位の「空調・冷暖房・給湯設備」は、オール電化や太陽光発電などの訪問販売や、電話勧誘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40歳代を通じて、「デジタルコンテンツ」に関する相談が1位であり、全体で545件、全相談件数（3,338件）の16.3%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。」といった架空請求、不当請求などに関する相談となっています。

20歳代から60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が、会社更生手続を開始した大手消費者金融に関する相談などもあります。

70歳代以上で「健康食品」に関する相談が上位となっています。

50歳代以上で上位となっている「預貯金・証券等」は、近年増加している、未公開株や社債の勧誘についての相談や預金保護などについての相談が中心となっています。

<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	87	1	デジタルコンテンツ	108	1	デジタルコンテンツ	151
2	相談その他	6	2	融資サービス	39	2	融資サービス	65
3	テレビ放送	4	3	レンタル・リース・貸借	34	3	レンタル・リース・貸借	23
	玩具・遊具	4	4	自動車	12	4	教室・講座	19
	自動車	4	5	理美容	10	5	自動車	15

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	96	1	融資サービス	65	1	融資サービス	42
2	融資サービス	54	2	デジタルコンテンツ	60	2	預貯金・証券等	25
3	レンタル・リース・貸借	26	3	工事・建築・加工	27	3	空調・冷暖房・給湯設備	24
4	商品一般	13	4	預貯金・証券等	15	4	デジタルコンテンツ	23
5	空調・冷暖房・給湯設備	11	5	空調・冷暖房・給湯設備	14	5	工事・建築・加工	22
	自動車	11						

順位	70歳以上	件数
1	健康食品	30
2	工事・建築・加工	27
3	預貯金・証券等	24
4	医療用具	21
5	商品一般	18

<参考—全体順位>

順位	3月	件数
1	デジタルコンテンツ	62
2	レンタル・リース・貸借	17
3	融資サービス	13
4	健康食品	11
	工事・建築・加工	11

## 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
17		257	979	1,363	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	850	897	496	579	716	5,500
20		153	527	793	708	604	467	529	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
差引増△減		2	△165	△162	△119	△148	△70	△144	△259	△1,065
対前年同期比		101.6	66.7	76.6	79.8	75.1	86.2	76.7	66.8	75.8

## 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。

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 2	2 1	差引増△減	対前年同期比
訪問販売		3 5 5	5 2 5	△ 1 7 0	6 7 . 6
通信販売		8 2 9	9 2 3	△ 9 4	8 9 . 8
マルチ・マルチまがい取引		7 0	1 0 9	△ 3 9	6 4 . 2
電話勧誘販売		2 3 4	2 3 5	△ 1	9 9 . 6
ネガティブ・オプション		1 2	3 7	△ 2 5	3 2 . 4
その他無店舗販売		3 8	4 0	△ 2	9 5 . 0
特殊販売全体 計		1, 5 3 8	1, 8 6 9	△ 3 3 1	8 2 . 3
店舗購入		7 6 2	9 9 0	△ 2 2 8	7 7 . 0
不明・無関係		1, 0 3 8	1, 5 4 4	△ 5 0 6	6 7 . 2
合 計		3, 3 3 8	4, 4 0 3	△ 1, 0 6 5	7 5 . 8

## &lt;特殊販売の種別順位&gt;

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	給湯システム	46	1	デジタルコンテンツ	536	1	他の健康食品	15
2	工事・建築	44	2	商品一般	15	2	化粧品	6
3	テレビ放送サービス	23	3	宝くじ	14	3	化粧品セット	4
4	リースサービス	15	4	フリーローン・サラ金	12		商品一般	4
5	修理サービス	13	5	パソコンソフト	10		他の内職・副業	4
	複合サービス会員	13					電話関連機器・用品	4

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	28	1	新聞	6	1	家庭用電気治療器具	4
2	鮮魚	23	2	単行本	3	2	ネックレス	3
3	フリーローン・サラ金	12	3	他の書籍・印刷物	2	3	ビタミン剤	2
	公社債	12	4	雑誌	1		健康食品	2
	株	12					他の健康食品	2
					廃品回収サービス		2	

## &lt;参考-商品別大分類&gt;

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	フリーローン	その他無店舗販売	合 計
1 運輸通信サービス	3 4	5 6 2	1	3 8	0	1	6 3 6
2 教養娯楽品	2 6	6 9	6	2 3	1 2	1	1 3 7
3 金融・保険サービス	2 7	2 4	5	6 5	0	3	1 2 4
4 食 料 品	1 2	2 0	2 1	5 5	3	8	1 1 6
5 土地・建物・設備	6 7	0	1	1 2	0	3	8 3
6 保 健 衛 生 品	1 9	1 8	1 7	7	0	6	6 7
7 被 服 品	1 8	2 8	2	0	0	4	5 2
8 住 居 品	2 3	1 8	6	0	0	1	4 8

## 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。

マルチ・マルチまがい取引とは、もうかるからと販売組織に誘い、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。

当選商法は、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。

アポイントメント商法とは、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を契約させる商法です。以前にこの商法で契約した複合サービス会員の会費が未納であると請求する手口（二次被害）が見られます。

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。

資格商法は、過去に講座を受けた人に新たな勧誘をしたり、断ると登録抹消代等を請求する手口（二次被害）などの相談が見られます。

点検商法とは、家屋、布団、浄水器などを点検を名目に家に上がり、「屋根瓦が傷んでいます。」「床下がシロアリ被害を受けています。」「押入の布団にダニがいます。」など不安をあおって、不要もしくは必要以上の修理や、商品の購入の契約をさせる商法です。

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は、商品を一方的に送りつけ、受け取った以上支払わなければならないと勘違いして支払うことを狙った商法です。注文した覚えのない商品が届いたなどの相談があります。

(件)

順位	商法別	年度			順位	商法別	年度		
		22	21	差引増減			22	21	差引増減
1	無料商法	260	224	36	6	アポイントメント商法	19	28	△9
2	利殖商法	101	64	37	7	開運商法	14	9	5
3	内職商法	74	136	△62		資格商法	14	30	△16
4	マルチ・マルチまがい	70	109	△39		点検商法	14	41	△27
5	当選商法	25	35	△10	10	ネガティブ・オプション	12	37	△25

## 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	保健衛生品	教養娯楽品	車両乗物	土地建物	他の商品	リターン	工事業	金融	運輸	教養	保険	他	の	
危害	7	2	8	3	3	1			1		1	2	5	1		34
危険	2	14	0	3	6	2	1	1		1						30
合計	9	16	8	6	9	3	1	1	1	1	1	2	5	1		64

3月は危害相談が3件あり、保健衛生品（医療器具）、運輸通信サービスに関する相談でした。

危険相談は3件あり、車両乗物、住居品（家具）、運輸通信サービス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件数は、前年同期より大幅に減少しています。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。

当センターにおける3月期の相談では、新しく発生した11件のうち、重要な案件2件について相談カードを作成し、すべてを法律専門家につなぎました。

(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
15		8,018	262	3.3	97.0
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
	差引増△減	△1,065	△58	—	—

## 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。

3月期の相談件数は2件でした。

(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
15		8,018	358	4.5	—
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
	差引増△減	△1,065	△9	—	—

※対前年同期比

## 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。

3月期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 7	7 7	—
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
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。

3月期は3件の相談がありました。

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

◎3月に架空請求に関する相談があった業者名

(メール)・ファミリー総合調査、NYC、ライフエキスパート



### 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年度をピークに毎年度大幅に減少しています。

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。

3月期は8件の相談がありました。

(件、%)

年度 項目	15	16	17	18	19	20	21	22
件数	2,556	7,273	1,189	748	621	381	181	130
総相談件数	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403	3,338
対前年度比	506.1	284.5	16.3	62.9	83.5	61.3	47.5	71.8

※対前年同期比

### 14 市町村別相談件数(4-3)(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	1,271	上勝町	9	北島町	109
鳴門市	187	佐那河内村	17	藍住町	154
小松島市	164	石井町	123	板野町	48
阿南市	260	神山町	15	上板町	5.7
吉野川市	168	那賀町	3.8	つるぎ町	26
阿波市	115	美波町	2.2	東みよし町	40
美馬市	105	牟岐町	1.7	県外・不明	202
三好市	80	海陽町	30		
勝浦町	24	松茂町	5.7	合計	3,338