

平成21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22年3月期の相談件数は378件、昨年同期359件と比較し、19件（対前年同月比105.3パーセント）の増加となりました。
- ・引越シーズンを迎え、賃貸マンションに関する相談が20件ありました。また、春休みになり、未成年からのアダルトサイトに関する相談が増加しました。
- ・架空請求に関する相談件数は10件発生し、ハガキ、メールの他、電話による請求もありました。
- ・多重債務の相談は22件あり、そのうち重要案件である10件について受付カードを作成し、すべてを弁護士につなぎました。

1 相談件数

平成21年度4月から3月までに受けた相談件数は、4,403件（対前年同期比98.4%）で前年同期に比べると70件減少しました。これは、前年同期に比べ、店舗購入、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談件数が減少しているためです。ただし、訪問販売、ネガティブ・オプション等に関する相談件数は、引き続き増加傾向を示しております。

相談内容を見ると「苦情相談」が3,717件（対前年同期比96.1%）、「問合せ」が674件（対前年同期比111.8%）及び「要望」が12件（対前年同期比400.0%）あり、苦情相談が全相談件数のうち大多数（84.4%）を占めています。

(件、%)

年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
21 (構成比)	3,717 (84.4)	674 (15.3)	12 (0.3)	4,403 (100.0)
20 (構成比)	3,867 (86.5)	603 (13.5)	3 (0.1)	4,473 (100.0)
差引増△減	△150	71	9	△70
対前年同期比	96.1	111.8	400.0	98.4

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪515件、電話3,826件及び文書62件となっており、電話での件数が全体の86.9%を占めています。また文書相談は、メール56件、郵送等6件となっています。

土曜日（電話相談のみ）の相談件数（7～3月）は、計151件、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8件となっています。

<解決、処理状況>

これらの苦情等は、主として「消費生活相談員」が対応しましたが、その処理状況の内訳は、他機関紹介（情報提供）45件、消費者への助言（自主交渉）3,123件、その他情報提供（助言及び情報提供）791件、あっせんによる解決225件、あっせん不調22件、処理不能45件、処理不要142件であり、処理継続中は10件となっています。

また、これらの処理うち、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（4～5月は1回）、計64件実施しました。

なお、事業者の訪問は112件あり、当センターの担当者から適正な取引行為、消費者相談の傾向等について、アドバイスを行いました。

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年度から現在まで引続き減少しております。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、「インターネットによる架空請求」の相談件数が減少した為と考えられます。

(件、%)

項目 \ 年度	14	15	16	17	18	19	20	21
苦情	4,140	7,476	11,420	6,702	6,391	4,829	3,867	3,717
問合せ	609	542	705	654	799	665	603	674
要望				3	4	6	6	12
合計	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403
対前年比	116.2	168.8	151.2	60.7	97.8	76.5	81.3	98.4

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「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4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居住者の責任、原状回復請求などの相談がよく見受けられます。

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際して、「考えていたより高額である。」「しつこく勧誘された。」などの相談があります。

順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	デジタルコンテンツ	567	6	相談その他	114
2	融資サービス	390	7	自動車	102
3	商品一般	330	8	役務その他	101
4	レンタル・リース・貸借	244	9	書籍・印刷物	91
5	工事・建築・加工	139	10	健康食品	81

第6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、駐車場でトラブル、テレビ映りなどの相談があります。

第7位の「自動車」は、乗用車購入の後に、「傷んでいる。」「販売時の説明と異なっていた。」などの相談が主な事例です。この項目には、オートバイ、自動車用部品なども含まれます。

第8位の「役務その他」は、金融保険、運輸通信、教育、保健・福祉の独立品目に該当しないサービスであり、興信所、祈祷、警備、せん定など様々な相談事例があります。

第9位の「書籍・印刷物」は、百科事典、辞書、年鑑・図鑑（学習用教材等を除く。）などの高額な書籍類の、電話勧誘や送りつけによる販売に関する相談があります。

第10位の「健康食品」は、若返り、美的効果などを喧伝するいわゆる健康食品の他、ダイエット、栄養補助、体力向上等薬事的効果をうたって販売される製品を含みます。この相談には、マルチ・マルチまがい取引と関連する事例がみられます。

4 年代別相談件数（契約当事者）

60歳代以下の各年代において、「デジタルコンテンツ」に関する相談は、引き続き上位を占めており、合計567件（全件数4,403件のうち12.9%）となっております。特に、20歳未満から40歳代においては、第1位となっており、50歳代、60歳代においても増加しております。

「デジタルコンテンツ」に係る相談内容は、パソコン、携帯電話のインターネットから得られる情報提供サービスに関わるトラブルであり、内容の多くは「有料サイトの利用料が未納である。」「登録サイトからの退会手続きが出来ない。」などの架空請求等となっております。

20歳代以上の各年代を通し、「融資サービス」が上位を占めております。（30歳代から40歳代、60歳代では第2位、50歳代では第1位となっている。）相談内容は、複数の金融機関への多重債務の整理などに関する内容が中心です。

60歳代、70歳代以上では「商品一般」が第1位に入りました。これは、商品購入に関連して、原因不明の料金請求や架空請求に関わる相談が多かったためです。また、家屋等への「工事・建築・加工」の誘導、「空調・冷暖房・給湯設備」の設置及び「書籍・印刷物」の購入に関する相談も上位を占めております。

<商品等年代別順位>

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	86	1	デジタルコンテンツ	141	1	デジタルコンテンツ	128
2	商品一般	4	2	レンタル・リース・貸借	51	2	融資サービス	94
3	アクセサリ	3	3	融資サービス	38	3	商品一般	53
	レンタル・リース・貸借	3	4	理美容	33	4	レンタル・リース・貸借	49
5	携帯電話サービス	2	5	自動車	22	5	自動車	20
	テレビ放送	2						
	理美容	2						
	電話音声情報	2						
	電話機・電話機用品	2						
	自動車	2						

<参考-月別商品・役務別順位>

順位	3月	件数	順位	40歳代	件数	順位	50歳代	件数
1	デジタルコンテンツ	47	1	デジタルコンテンツ	107	1	融資サービス	73
2	融資サービス	33	2	融資サービス	70	2	商品一般	60
3	商品一般	23	3	商品一般	45	3	デジタルコンテンツ	56
	レンタル・リース・貸借	23	4	レンタル・リース・貸借	20	4	工事・建築・加工	23
5	工事・建築・加工	12	5	自動車	18	5	レンタル・リース・貸借	21
				相談その他	18		空調・冷暖房・給湯設備	21

順位	60歳代	件数	順位	70歳以上	件数
1	商品一般	45	1	商品一般	46
2	融資サービス	41	2	工事・建築・加工	35
3	工事・建築・加工	31	3	健康食品	32
4	デジタルコンテンツ	24	4	書籍・印刷物	31
5	空調・冷暖房・給湯設備	18	5	相談その他	22

5 契約当事者年齢別件数

年齢別件数については、全体的に減少傾向のうち、60歳代、70歳以上の高齢者層の増加が特徴的です。高齢者が被害を被るケースでは、悪質業者が判断能力の不十分な者などを狙って、口車に乗せたり、強圧的態度で購入を執拗に迫り、高額（若しくは安価な商品を高価に）な商品契約をさせる手口がよくみられます。

(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	950	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
差引増△減	△28	△31	△101	△118	△9	41	88	85	△70
対前年同期比	81.7	94.1	87.3	83.3	98.5	108.3	117.7	112.2	98.4

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・マルチまがい取引は、連鎖販売商法とも言われ、組織への加入者を募ればマージンを払うことを約束して商品を買わせる商法であり、加入した消費者から「思ったように会員が集まらない。」「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。家族の誰も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	21	20	差引増△減	対前年同期比
訪問販売	525	454	71	115.6
通信販売	923	1,107	△184	83.4
マルチ・マルチまがい取引	109	93	16	117.2
電話勧誘販売	235	256	△21	91.8
ネガティブ・オプション	37	26	11	142.3
その他無店舗販売	40	46	△6	87.0

形態別	年 度	2 1	2 0	差 引 増 △ 減	対 前 年 期 比
特殊販売全体	計	1, 8 6 9	1, 9 8 2	△ 1 1 3	9 4. 3
店舗購入		9 9 0	1, 0 7 5	△ 8 5	9 2. 1
不明・無関係		1, 5 4 4	1, 4 1 6	1 2 8	1 0 9. 0
合 計		4, 4 0 3	4, 4 7 3	△ 7 0	9 8. 4

<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	69	1	デジタルコンテンツ	557	1	他の健康食品	19
2	給湯システム	35	2	商品一般	28	2	電話関連機器・用品	9
	修理サービス	35	3	携帯電話サービス	20		婦人下着	9
4	リースサービス	32	4	宝くじ	17	4	健康食品	8
5	建物清掃サービス	28	5	フリーローン・サラ金	15	5	化粧品セット	6

順位	電 話 勧 誘 販 売	件数	順位	ネガティブ・オプショ	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	23	1	新聞	22	1	ネックレス	5
2	資格講座	17	2	単行本	4	2	商品デリバティブ取引	4
3	固定電話サービス	14	3	雑誌	3	3	宅地	3
4	フリーローン・サラ金	13	4	化粧品	2		着物類	3
5	鮮魚	13	5	深海鮫エキス	1	5	室内装飾品	2
				婦人下着	1		他の健康食品	2
				仏具・神具	1			
				商品一般	1			
				腕時計	1			
				かばん	1			

<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	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 5	5 9 5	4	4 4	0	0	6 7 8
2 教養娯楽品	6 8	7 9	1 9	3 8	3 1	3	2 3 8
3 土地・建物・設備	1 8 9	1	0	8	0	6	2 0 4
4 食 料 品	1 5	2 0	3 5	4 4	1	3	1 1 8
5 金融・保険サービス	3 6	2 5	6	4 1	0	6	1 1 4
6 住 居 品	5 1	2 7	8	0	0	0	8 6
7 被 服 品	2 1	3 4	9	5	2	1 1	8 2
8 保 健 衛 生 品	2 8	2 5	1 5	6	2	1	7 7

7 さ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。

内職商法とは、在宅での仕事を紹介するからと、保証金を請求したり、仕事に必要だと言って参考書やパソコンなどの商品を購入させる商法です。

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。

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、購入をすれば確実に利潤が上がることを強調して契約させる商法です。商品相場、株式、証券など、一般の人には極めて危険な取引も数多く含まれます。

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。」など不安をおおって、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。

当選商法とは、大勢の人に「抽選に当選しました。」「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商法です。海外宝くじの購入に関する相談事例も見受けられます。

(件)

順位	年度 商法別	21	20	差 引 増△減	順位	年度 商法別	21	20	差 引 増△減
1	無料商法	224	237	△13	7	当選商法	35	41	△6
2	内職商法	136	106	30	8	資格商法	30	54	△24
3	マルチ・マルチ扱い	109	93	16	9	アポイントメント商法	28	31	△3
4	利殖商法	64	51	13	10	S F 商法	13	46	△33
5	点検商法	41	19	22	11	開運商法	9	22	△13
6	ネガティブ・オプション	37	26	11	12	アンケート商法	7	11	△4

ネガティブ・オプション（送りつけ商法）とは、商品を一方的に送りつけ、受取った消費者が、支払わなければならないと勘違いすることを狙った商法です。家族の誰も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。

資格商法とは、電話で「受講すれば資格が取れる。」などと勧誘し、通信講座や教材器具の購入を契約させる商法です。以前の契約者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）についての相談もあります。

アポイントメント商法とは、若年層からの相談が多い事例であり、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す。以前に契約した〇〇会の会費が未納であると請求する手口（二次被害）もみられます。

S F（催眠）商法とは、閉め切った会場に人を集め、雰囲気をもたせるため、日用雑貨など安価な品物を無料で配り、商品購入の抽選を行ったりして、参加した人を得た気分させるなど、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。

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。

アンケート商法とは、「アンケート調査に協力をお願いします。」などと通行人に話しかけ、「このままでは健康に害がある。」などと不安をおおって、商品を送りつける商法です。

8 危害・危険相談件数

危害相談とは、商品・サービス・設備などの運用に関連し、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事例です。

危険相談とは、危害を受けるには至らないが、相談者が受けるおそれがあるとする相談事例です。相談者が「危険である。」と申し出ている事例はここに含まれます。

(件)

分類	品目 商品 一般	食料品	住居品	光熱 水費	被服品	保健 衛生品	教養 娯楽品	車両 乗り物	土地 建物 設備	保健・ 福祉サ ービス	他の 行政サ ービス	合計
危害		10	3			6			2	11		32
危険		1	9				1	3	2			16
合計(4-1)		11	12			6	1	3	4	11		48

3月期の危害に係る相談は3件発生しました。内容は、食料品（健康食品）、保健衛生品（入れ歯）及び保健福祉サービス（医療）に分類される苦情事案です。また、危険に係る相談3件は、住居品（ハロゲンヒーター）、土地建物設備（集合住宅のエレベーター）、車両乗り物（自動車）に分類される苦情事案です。

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同期より若干減少しています。当センターでは、相談があった者には多重債務解消への取組を伝え、来所して面談をするように促しています。

当センターで受理する相談の内容は、相談者から債務整理の方法などを尋ねる相談が中心ですので、早期に弁護士、司法書士に法律相談を受け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。相談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22件のうち、重要な案件10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
14		4,749	270	5.7	203.0
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
	差引増△減	△70	△90	—	—

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、早急に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。

なお、3月期は、ヤミ金融に関する相談はありませんでした。

(件、%、※対前年同期比)

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
	差引増△減	△70	△71	—	—

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。

なお、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
17	77	—
18	50	64.9
19	33	66.0
20	17	51.5
21	5	29.4
差引増△減	△12	—

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3月期には10件発生し、昨年同月期33件より23件減少しました。

(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
14		4,749	732	15.4	—
15		8,018	3,823	47.7	522.3
16		12,125	5,481	45.2	143.4
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
差引増△減		△70	△119	—	—

◎3月期に架空請求に関する相談があった業者名

(ハガキ)	・ 民政相談管理事務局 (2件)・ 全国消費者ホットライン (2件) ・ 全国消費者支援センター・ 消費者調査協同組合	(計6件)
(メール)	・ 東信リサーチ・ アエル・ アイティ	(計3件)
(電話)	・ 合同法律センター	(計1件)
		(合計10件)

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、この項目は本年度から、分類・キーワードの一部変更に伴い、「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ます。本年度3月期の相談件数は、18件発生しております。

(件、%)

年度 項目	14	15	16	17	18	19	20	21
件数	505	2,556	7,273	1,189	748	621	381	181
総相談件数	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473	4,403
対前年度比	172.4	506.1	284.5	16.3	62.9	83.0	61.4	47.5

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	1,689	上勝町	11	北島町	145
鳴門市	204	佐那河内村	14	藍住町	215
小松島市	241	石井町	140	板野町	80
阿南市	411	神山町	34	上板町	75
吉野川市	226	那賀町	48	つるぎ町	36
阿波市	143	牟岐町	17	東みよし町	49
美馬市	106	美波町	31	県外・不明	221
三好市	102	海陽町	37		
勝浦町	38	松茂町	90	合計	4,403