

平成20年度（4月～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

- ・架空請求に関する相談件数は、前月の56件から約6割の33件にどまりました。また請求の媒体は、ここ数か月はほとんどすべてメールだったものが、3月ははがきが3割あり、再びはがきによるものが増加しています。
- ・工事・建築関係の相談は減少しましたが、生命保険、教養娯楽サービス（海外宝くじ、スポーツ施設利用等）の相談は増加しました。
- ・多重債務の相談が29件あり、そのうち13件の債務相談受付カードを作成し、そのすべてを弁護士・司法書士につなぎました。

1 相談件数

平成20年度4月から3月までに受けた相談件数は4,473件（対前年同期比81.3%）で前年同期に比べると1,027件減少しました。これは、前年同期に比べ、商品名を特定せずに、未納料金があるという架空請求のはがきが届いた商品一般に関する相談や、パソコンや携帯電話の有料サイトに関する相談が減少しているためです。

相談内容を見ると「苦情相談」が3,867件（対前年同期比80.1%）、「問合せ」が603件（対前年同期比90.7%）、「要望」が3件（対前年同期比50.0%）となり、苦情相談が全体の86.5%を占めています。

（件）

年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
20	3,867 (86.4%)	603 (13.5%)	3 (0.1%)	4,473 (100%)
19	4,829 (87.8%)	665 (12.1%)	6 (0.1%)	5,500 (100%)
対前年同期比(%)	80.1	90.7	50.0	81.3

<相談方法>

相談受理方法は、来訪542件、電話3,857件、文書74件で、電話での相談が全体の86.2%を占めています。文書相談のうち、メール相談は68件となっています。電話相談のうち4件は、南部及び西部総合県民局のテレビ電話を使った相談です。

<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）40件、消費者への助言（自主交渉）3,542件、その他情報提供（助言及び情報提供）493件、あっせんによる解決212件、あっせん不調・処理不能・処理不要175件、継続中11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毎月1回、計34件実施しています。

また、事業者の訪問が113件あり、適切な取引行為についての説明等を行っています。

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、「架空請求」「インターネット・携帯電話の不当請求」の相談件数の減少と考えられます。

項目 \ 年度	13	14	15	16	17	18	19	20
苦情	3,581	4,140	7,476	11,420	6,702	6,391	4,829	3,867
問合せ	506	609	542	705	654	799	665	603
要望					3	4	6	3
計	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473
対前年同期比(%)	120.3	116.2	168.8	151.2	60.7	97.8	76.5	81.3

3 商品・役務別相談件数

第1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2位の「電話情報提供サービス」は、固定電話や携帯電話を使ったサービスに関するトラブルです。携帯電話による不当請求もここに含まれます。

第3位の「商品一般」は、商品やサービスが何なのか消費者にとって不明なもの等の分類であり、何の料金請求か不明であるが、連絡を求める手口のハガキや封書等の「架空請求」が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原状回復義務などの相談がよく見られます。

順位	品目	件数	順位	品目	件数
1	融資サービス	592	6	オンライン情報サービス	119
2	電話情報提供サービス	590	7	工事・建築・加工	105
3	商品一般	304	8	役務その他	97
4	レンタル・リース・貸借	184	9	相談その他	95
5	理美容	129	10	文具・事務用品	92

第5位の「理美容」は、エステや理髪店・美容院等で行われるサービスについての相談です。6月より、突然閉店したまま連絡がとれないエステ店についての相談が多く寄せられています。

第6位の「オンライン情報サービス」は、パソコン通信を使ったトラブルで、「有料サイトの利用料が未納である」というインターネットによる不当な請求などの相談です。

第7位の「工事・建築・加工」には、リフォーム工事、屋根補修工事、外壁の塗装工事等があり「有害な化学物質で汚染されていないか」、「高額である」、「しつこく勧誘された」、「工事が完了するか心配である」などの相談があります。

第8位の「役務その他」は、金融保険、運輸通信、教育、教養娯楽、保健福祉以外のサービスのうち、外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事に該当しないサービスで、興信所や結婚紹介、祈祷、庭木の剪定などの相談があります。

第9位の「相談その他」は、消費者問題以外の相談のうち、消費者運動、家庭管理、健康管理、相隣関係、慣習しきたり、婚姻、相続に該当しない相談で、交通事故や駐車場でのトラブル、テレビの映りなどの相談があります。

第10位の「文具・事務用品」は、文具類及び事務用品のうち機械や器具等の道具に関する相談で、一般的な文具の他、パソコンや電話機、それらの周辺機器に関するものも含まれます。購入したパソコンや携帯電話、電話代が安くなるというアダプターに関する相談が見られます。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満は相談の約70%が携帯電話やパソコンを使った「電話情報提供サービス」、「オンライン情報サービス」（「有料サイトの利用料が未納である」などのインターネットを通じた不当請求）になっています。

20歳代から30歳代までは「理美容」が2位または4位に入りました。これは、倒産や閉店したエステ店の相談が多かったためです。また、引き続き「電話情報サービス」が1位になっていますが、これは携帯メールによる架空請求や不当請求などによるものです。

40歳代から60歳代までには「融資サービス」が1位に入っています。多重債務の整理に関する相談や融資保証金詐欺などの相談が中心です。

60歳代では、「空調・冷暖房・給湯設備」についての相談が5位に入っています。これは、暖房機器やオール電化についての相談が主なものです。

70歳以上は、「医療器具」や「健康食品」など健康に関する相談が上位に入っているほか、「工事・建築・加工」で、屋根の工事などに関する相談などが含まれています。「医療器具」では、1月下旬に温熱治療器を販売する事業者が県南部を中心に回ったことにより、SF商法に関する相談が増えております。

順位	20歳未満	件数	順位	20歳代	件数	順位	30歳代	件数
1	電話情報提供サービス	88	1	電話情報提供サービス	134	1	電話情報提供サービス	168
2	オンライン情報サービス	20	2	理美容	65	2	融資サービス	142
3	自動車	6	3	融資サービス	58	3	商品一般	56
4	相談その他 電報・電話	4	4	レンタル・リース・貸借	37	4	理美容	42
5	教室・講座 その他教養娯楽品	3	5	教室・講座 オンライン情報サービス	18	5	レンタル・リース・貸借	36

順位	40歳代	件数	順位	50歳代	件数	順位	60歳代	件数
1	融資サービス	144	1	融資サービス	111	1	融資サービス	53
2	電話情報提供サービス	103	2	商品一般	63	2	商品一般	20
3	商品一般	72	3	電話情報提供サービス	52	3	電話情報提供サービス	21
4	オンライン情報サービス	25	4	工事・建築・加工	21	4	生命保険	18
5	レンタル・リース・貸借	23	5	他の保健・福祉 オンライン情報サービス	17	5	空調・冷暖房・給湯設備	17

順位	70歳以上	件数
1	医療用具	48
2	商品一般	29
3	工事・建築・加工	26
4	健康食品	24
5	他の保健・福祉	21

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、高額な商品の購入を執拗に迫り、契約を強制させたりする手口がみられます。

(件)

年 度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不 明	合 計
1 7	257	979	1,368	1,236	1,190	971	910	448	7,359
1 8	212	869	1,198	1,076	1,269	843	999	728	7,194
1 9	193	684	985	950	897	496	579	716	5,500
2 0	153	527	793	708	604	469	524	695	4,473
対前年同期比(%)	79.3	77.0	80.5	74.5	67.3	94.6	90.5	97.1	81.3

6 販売購入形態別件数

訪問販売には、販売員に不意に自宅に来られ健康食品や布団などの契約をしてしまったが、よく考えると解約したいという相談やSF商法、アポイントメント商法などが含まれています。1日だけなどの短期間開催される展示会販売での購入、契約も含まれます。

通信販売には、インターネット・携帯電話による不当な請求、ヤミ金や刑法に抵触する海外宝くじ等のダイレクトメールによる苦情等が含まれています。

マルチ・マルチまがいには、連鎖販売取引等が含まれます。思ったように儲からない、組織に疑問を持ったのでやめたい等の相談があります。

電話勧誘販売には、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てしまい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)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。注文していない書籍等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。

不明・無関係には内容が不明な料金に関する架空請求が含まれています。

(件)

年 度	2 0	1 9	対前年同期比(%)
販売購入形態			
訪問販売	454	514	88.3
通信販売	1,107	1,265	87.5
マルチ・マルチまがい	93	186	50.0
電話勧誘販売	256	295	86.8
ネガティブ・オプション	26	15	173.3
その他無店舗販売	46	61	84.8
店舗購入	1,075	1,099	97.8
不明・無関係	1,416	2,065	68.6
合 計	4,473	5,500	81.3

7 さまざまな問題商法

無料商法とは無料サービスで人を引きつけて別の契約をさせる手口です。

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・マルチまがい商法については、健康用具や健康食品等を契約し会員登録した、あるいはその会員から購入したものの、商品が高額であったり効果がないと判明したことや組織に疑問を持ったので解約したい、という相談がありました。仕組みをよく理解せずに被害にあう人も多いようです。

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、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。

利殖商法は、「値上がり確実」、「必ず利益が出る」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。

SF（催眠）商法は、人を集め、閉め切った会場で台所用品などを無料で配り得した気分になせたり、抽選を行ったりして、興奮状態にしておいて、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品売りつけるものです。

当選商法は、「当選した」、「景品が当たった」などとうたって消費者の関心を引き、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は、若者に多い相談で、電話やメールで喫茶店や展示会等に呼び出され、商品やサービスを契約させる商法です。以前にアポイントメント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）がみられます。

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書籍が届いたなどの相談があります。

開運商法は、「購入しないと不幸になる」、「購入すれば不幸から逃れられる」など、不幸や不安につけ込んで高額な商品を購入させるものです。

(件)

商法別		年度		商法別		年度	
		20	19			20	19
1	無料商法	237	289	6	SF商法	46	40
2	内職商法	106	199	7	当選商法	41	36
3	マルチ・マルチまがい商法	93	186	8	アポイントメント商法	31	60
4	資格商法	54	61	9	ネガティブ・オプション	26	15
5	利殖商法	51	40	10	開運商法	22	21

8 危害・危険相談件数

危害とは、商品・サービス・設備に関連し、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)

分類	品目	商品												合計	
		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	車両乗物	土地建物設備	他の商品	役務一般	教養娯楽サービス		保険福祉サービス
危害			10	3	1	4	5	2	3	1			1	3	33
危険			1	8		1	2	2	4	1					18
合計			11	11	1	5	7	4	7	2			1	3	51

3月は危害相談が1件あり、内容は直火対応の湯たんぽをストーブにかけていたところ、破裂したため水漏れが生じたということです。「NITE」に報告しました。
 なお、危険相談については、特にありませんでした。

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同期より増加しています。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、弁護士等に法律相談することを勧めています。

相談者には、センターの多重債務相談の取り組みを伝え、面談による相談を促しています。センターでは、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。また、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取り組みを行っています。

平成20年度の相談では152件の相談カードを作成し、うち145件を法律専門家につなぎました。

6月には、前年の2月に司法書士につないだ多重債務者から「過払い金380万円が返還された。」との報告もあり、一定の成果が挙げられているものと思われま

年度	項目	総相談件数	内多重債務相談件数	総相談件数に占める割合(%)	対前年度比(%)
13		4,087	133	3.3	151.1
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

10 ヤミ金融

ヤミ金融に関し、折り込みり込み広告やダイレクトメールにある貸金業者を調べると、登録番号や名称を詐称した業者であ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、金銭を受けると、執拗な取り立てなどの被害に遭います。ヤミ金融は犯罪であること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。

年度	項目	総相談件数	内ヤミ金融相談件数	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

◎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。

年 度	融資保証金詐欺相談件数	対前年度比(%)
17	77	
18	50	64.9
19	33	66.0
20	17	56.7

11 架空請求

架空請求の件数は、431件（対前年同期比49.4%）と、昨年度の同期に比べると441件減少しました。

架空請求は、平成15年度から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って平成17年度から減少傾向にあります。依然絶滅された訳ではなく、手口としては、普通はがきの他、シールはがき、封書など巧妙になっているなど、引き続き注意喚起が必要です。

年度	項目	総相談件数	内架空請求相談件数	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

3月に架空請求に関する相談があった業者名

(メール)

- ・コスモライフシステム ・東和興業 ・プレミアム ・RF
- ・ベストリサーチ ・アクア ・ライオン ・トランスネット ・プラネット
- ・アクセスネット ・JSC ・クオリティプラス ・RS ・トップワーク
- ・アンサー

(はがき)

- ・全国生活管理センター ・全国消費生活相談センター

12 インターネット・携帯電話の不当請求

インターネット・携帯電話の不当請求とは、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」、「有料サイトの利用料が未納である」などという不当な請求を送ってくる手口です。

件数としては、迷惑メールを規制する法律等が施行されたことにより、平成17年度から減少しています。

年 度	13	14	15	16	17	18	19	20
件 数	293	505	2,556	7,273	1,189	748	621	381
総相談件数	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500	4,473
対前年度比(%)	361.7	172.4	506.1	284.5	16.3	62.9	83.5	61.3

13 市町村別相談件数

市町村名	件数	市町村名	件数	市町村名	件数
徳島市	1,673	上勝町	6	北島町	143
鳴門市	221	佐那河内村	15	藍住町	196
小松島市	245	石井町	148	板野町	60
阿南市	448	神山町	24	上板町	69
吉野川市	232	那賀町	43	つるぎ町	46
阿波市	157	美波町	28	東みよし町	50
美馬市	106	牟岐町	17	県外・不明	248
三好市	103	海陽町	44		
勝浦町	36	松茂町	115	合計	4,473