

平成19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

- ・時期的な要素もあり、賃貸住宅の退去に関する相談が14件と月別順位の第4位に入りました。
- ・前月多発した架空請求の相談は、対前月比35%に激減しました。
- ・多重債務の相談は35件、来所した相談者を法律専門家につないだ案件は12件でした。

1 相談件数

平成19年度4月から3月までに受けた相談件数は5,500件（対前年同期比76.5%）で前年同期に比べると1,694件減少しました。これは、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」の相談件数が減少しているためです。

相談内容をみると「苦情相談」が4,829件（対前年同期比75.6%）、「問合せ」が665件（対前年同期比83.2%）、「要望」が6件となり、苦情相談が87.8%を占めています。

(件)

年度	苦情	問合せ	要望	合計
19	4,829 (87.8%)	665 (12.1%)	6 (0.1%)	5,500 (100%)
18	6,391 (88.8%)	799 (11.1%)	4 (0.1%)	7,194 (100%)
対前年同期比(%)	75.6	83.2	150.0	76.5

<相談方法>

相談受理方法は、来訪577件、電話4,868件、文書55件で、電話での相談が88.5%を占めています。文書相談のうち52件がメールによる相談となっています。電話相談のうち3件は、南部・西部総合県民局のテレビ電話相談を使った相談です。

また、社団法人徳島県建築士会との連携による安心リフォーム相談は64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、消費者への助言（自主交渉）4,420件、あっせんによる解決212件、その他情報提供（助言及び情報提供）579件、他機関紹介（情報提供）67件、あっせん不調・処理不能・処理不要220件、継続中2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1回計43件実施しています。

また、事業者の訪問が139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

近年、増加し続けていた相談件数は、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、「架空請求」「インターネット・携帯電話の不当請求」の相談件数の減少があげられますが、架空請求等を除いた様々な契約等に関するトラブルの相談件数は、依然高く推移しています。

(件)

年 度	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9
苦 情	3,581	4,140	7,476	11,420	6,702	6,391	4,829
問 合 せ	506	609	542	705	654	799	665
要 望					3	4	6
計	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500
対前年度比 (%)	120.3	116.2	168.8	151.2	60.7	97.8	76.5

3 商品・役務別相談件数

1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手紙や封書やメール等の「架空請求」がここに集計されています。

2位の「フリーローン・サラ金」は、「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です。

3位の「電話情報サービス」は、固定電話や携帯電話を使ったトラブルで、**4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。

順位	品 目	件数	順位	品 目	件数
1	商品一般	825	6	賃貸アパート・借家	124
2	フリーローン・サラ金	645	7	生命保険	109
3	電話情報サービス	530	8	健康食品	89
4	オンライン情報サービス	286	9	外国語・会話教室	69
5	工事、建築	142	10	自動車	69

5位の「工事、建築」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「工事が雑だ」、「高額である」、「解約料が高額だ」などの相談があります。

6位の「賃貸アパート、借家」は、退去時の原状回復義務などの相談です。

7位の「生命保険」は、保険金の給付に関する相談があります。

8位の「健康食品」は、電話勧誘販売や訪問販売やマルチ商法についての相談があります。

9位の「外国語・会話教室」は、経営破綻した英会話教室について「中途解約したが返金されない」「クレジットの支払いはどうしたらよいか」といった相談があります。

10位の「自動車」は、中古車の修復歴や装備品についての説明不足や不具合などについての相談があります。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満は相談の約7割が携帯電話やパソコンを使った「電話情報・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」というインターネットの不当請求）」になっています。

20歳未満から50歳代までは「電話情報サービス」、「オンライン情報サービス」、

20歳代から70歳代以上は「フリーローン・サラ金」、「商品一般（主に何の料金請求か不明な架空請求）」が上位となっています。

50歳代から70歳以上は、訪問販売による「工事・建築」が上位となっています。

60歳代は、「生命保険」が上位となっています。

70歳以上は、訪問販売（SF商法含む）、電話勧誘販売などによる「健康食品」、「工事・建築」、「電気治療器具」、や「フリーローン・サラ金」が上位となっています。

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	電話情報サービス	89	電話情報サービス	143	商品一般	160
2	オンライン情報サービス	47	フリーローン・サラ金	86	フリーローン・サラ金	150
3	商品一般	5	オンライン情報サービス	52	電話情報サービス	148
4	賃貸アパート・借家	5	商品一般	48	オンライン情報サービス	70
5	外国語・会話教室 四輪自動車	3	賃貸アパート・借家	30	複合サービス会員	37

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	商品一般	247	商品一般	228	フリーローン・サラ金	67
2	フリーローン・サラ金	134	フリーローン・サラ金	120	商品一般	55
3	電話情報サービス	81	電話情報サービス	39	生命保険	22
4	オンライン情報サービス	57	オンライン情報サービス	31	工事・建築	21
5	外国語会話教室 補習用教材	25	工事・建築	23	電話情報サービス	14

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	48
2	健康食品	34
3	工事・建築	31
4	フリーローン・サラ金	25
5	電気治療器具	24

5 契約当事者年齢別件数

高齢者や若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であることを狙って、高額な商品の購入を執拗に迫ったり、契約させる手口があります。

(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
17	257	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
対前年同期比(%)	91.0	78.7	82.2	88.3	70.7	58.8	58.0	98.4	76.5

6 販売購入形態別件数

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、インターネットショッピング、ヤミ金融による苦情等が含まれています。

訪問販売には不意に家に来られて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。

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。

不明・無関係には何の料金請求か不明な架空請求が含まれています。

(件)

年度	19	18	対前年同期比
販売購入形態			
訪問販売	514	711	72.3%
通信販売	1,265	1,289	98.1%
マルチ商法	186	159	117.0%
電話勧誘販売	295	405	72.8%
送りつけ商法	15	18	83.3%
その他無店舗販売	61	52	117.3%
店舗購入	1,099	1,239	88.7%
不明・無関係	2,065	3,321	62.2%
総合計	5,500	7,194	76.5%

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。

マルチ商法については、健康食品や通信機器を契約し、会員登録したものの商品が高額なことや組織に疑問を持ったので解約したい、という相談や、高配当をうたっていたが、配当金も支払われず、出資金も返還されないという相談があります。また20歳代の若者が仕組みをよく理解せずに被害にあっています。

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）などの相談が多くありました。

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。今年度は、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）が多くあります。

(件)

商法		年度		商法		年度	
		19	18			19	18
1	無料商法	289	221	6	利殖商法	40	28
2	内職商法	199	197	7	当選商法	36	63
3	マルチ商法	186	159	8	SF商法	21	55
4	資格商法	61	77	9	開運商法	21	25
5	アポイントメント商法	60	75	10	点検商法	18	24

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。

品目	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	エステサービス	その他	合計
危害件数	10	2	1	14	5	1	4	6	4	47
危険件数	5	12	0	0	2	1	1			21
合計	15	14	1	14	7	2	5	6	4	68

危害相談では「化粧品での肌の異常」「食料品への異物混入」等により、身体に危害を受けたという相談がありました。

危険相談では「電気製品の発火」「食料品への異物混入」等により、危険を感じたという相談がありました。

9 多重債務相談

多重債務相談の件数は、平成18年度までは増加していましたが、平成18年12月に新貸金業法が公布されたことによって、今年度は減少傾向となっていますが、総相談件数に占める割合は増加しています。

平成19年11月15日から多重債務相談窓口を強化しました。債務状況を詳しく聞き、相談内容に応じたアドバイスを行っています。そして、法律専門家に予約を入れ確実に引き継ぐことで多重債務を解決に導きます。

多重債務相談窓口強化後、相談カードを作成し法律専門家に90件つなぎました。

年 度	総相談件数	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%

10 ヤミ金融

折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ヤミ金融であるなど手口が巧妙化しています。ヤミ金融に連絡をしたり、金銭を受け取ると、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	総相談件数	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%

◎融資保証金詐欺

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。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。

この相談の場合にも、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%

11 架空請求

何の料金請求か不明であるにもかかわらず連絡を求める手口でハガキや封書等で届く架空請求の件数は、872件（対前年同期比48.9%）と前年同期に比べると913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17年度から減少傾向にあります。相変わらず、相談件数の上位を占めています。

最近では、普通はがきの他、弁護士と通信販売業者の連名で商品代金が未納という請求する文書が封書で届く手口やショートメッセージが携帯電話に届く手口など、次々と手口を変えているため、引き続き注意喚起が必要です。

年 度	総相談件数	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% (対前年同期比)

3月に架空請求に関する相談が多かった業者名

- ・ トウキョウカンザイセンター（ハガキ）
- ・ ミンジソショウツウタツカンリズムキョク（ハガキ）
- ・ ゼンコクショウヒセイカツホゼンキョウカイ（ハガキ）

12 インターネット・携帯電話の不当請求

携帯電話やパソコンのメールを利用してうっかり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」という不当な請求がくる手口です。

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

年 度	13	14	15	16	17	18	19
件 数	257	433	2,316	2,756	977	728	621
総相談件数	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194	5,500
対前年度比 (%)	347.3	168.5	534.9	119.0	35.4	74.5	85.3

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	2,105	上勝町	5	北島町	181
鳴門市	267	佐那河内村	7	藍住町	251
小松島市	262	石井町	201	板野町	87
阿南市	448	神山町	25	上板町	88
吉野川市	334	那賀町	56	つるぎ町	42
阿波市	236	美波町	47	東みよし町	68
美馬市	150	牟岐町	24	県外・不明	281
三好市	124	海陽町	48		
勝浦町	46	松茂町	117		