

平成18年度 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

- ・資格教材の二次被害、申し込んでいない新聞等の送りつけ、携帯電話充電器のマルチ商法などの相談が増加しました。
- ・例年同様、3月は賃貸住宅の退去に伴う相談が多くありました。
- ・架空請求に関する相談は前月より微増、サラ金や携帯電話・パソコン関係の不当請求の苦情相談も相変わらず高い割合を占めており、各年代に多い相談となっています。

1 相談件数

平成18年度4月から3月までに受けた相談件数は7,194件（対前年度比97.8%）で前年度に比べると165件減少しました。これは、10月20日に突然営業を停止したベルル生命医療保障共済会等に関する相談が多発したものの、インターネット・携帯電話の不当請求及びヤミ金融等の相談の減少がその原因と思われます。

相談内容をみると「苦情相談」が6,391件（対前年度比95.4%）、「問合せ」が799件（対前年度比122.2%）、「要望」が4件となり、苦情相談が88.8%を占めています。

（件）

年度	苦情	問合せ	要望	合計
平成18年度	6,391 (88.8%)	799 (11.1%)	4 (0.1%)	7,194 (100%)
平成17年度	6,702 (91.0%)	654 (8.9%)	3 (0.1%)	7,359 (100%)
対前年度比(%)	95.4	122.2	133.3	97.8

<相談方法>

相談受理方法は、来訪732件、電話6,417件、文書45件で、電話での相談が89.2%を占めています。5月からはじめたメール相談は文書相談のうち24件で、南部・西部総合県民局のテレビ電話相談は電話相談のうち5件となっています。

6月からはじめた社団法人徳島県建築士会との連携による建築相談は58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）6,023件、あっせんによる解決269件、その他情報提供（助言及び情報提供）623件、他機関紹介（情報提供）93件、あっせん不調・処理不能・処理不要177件、継続中9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。

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、16年度対比で4,931件、17年度対比で165件の減少となっており、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。

(件)

年 度	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8
苦 情	2,935	3,581	4,140	7,476	11,420	6,702	6,391
問 合 せ	461	506	609	542	705	654	799
要 望						3	4
計	3,396	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194
対前年度比 (%)	120.5	120.3	116.2	168.8	151.2	60.7	97.8

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、特に4月から6月までに急増した、何の料金請求か不明であるが、連絡を求める手口のアガキや封書等の「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。

(件)

順位	品 目	件数	順位	品 目	件数
1	商品一般	1,937	6	賃貸アパート、借家	160
2	フリーローン・サラ金	693	7	工事、建築	147
3	電話情報サービス	486	8	健康食品	112
4	オンライン情報サービス	305	9	電話関連サービス	101
5	生命保険	191	10	自動車	85

5位の「生命保険」は、10月20日に突然営業を停止したベルル生命医療保障共済会等に関する相談が急増しました。

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。春、引っ越しシーズンに多い相談です。

7位の「工事、建築」には、新築工事、リフォーム工事、電気やガス、水道工事、造園工事等が含まれます。「工事内容が納得いかない」、「高額である」、「業者に苦情を伝えているが対応がない」などの相談があります。

8位の「健康食品」は、高齢者がSF商法や不意な訪問で高額な商品を購入したが解約したいなどの相談が多くあります。

9位の「電話関連サービス」は、「電話代が安くなると電話で勧誘され書類が送られてきたが断りたい」など電話回線割引サービスの相談があります。

10位の「自動車」は、「解約したい」、「不具合がある」、「オークションにて注文した内容と異なる」などの相談があります。

4 年代別相談件数（契約当事者）

20歳未満は相談の66%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歳代以上の全ての年代で、「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。

20歳代から50歳代までは「オンライン情報サービス」、

20歳代から60歳代までは「フリーローン・サラ金」が上位に上がっています。

40歳代から60歳代までは、「生命保険」（ベルル共済問題に関して既払い金はどうなのかという相談など）が上位になっています。

60歳代は、訪問販売などによる「工事・建築」、「健康食品」が上位になっています。

70歳以上は、訪問販売などによる「健康食品」「布団類」「工事・建築」、電話勧誘による「電話関連サービス」（電話料金が安くなるという勧誘）が上位となっています、

（件）

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	100	電話情報サービス	138	商品一般	258
2	オンライン情報サービス	41	フリーローン・サラ金	122	フリーローン・サラ金	173
3	修理サービス レンタルビデオ 移動電話サービス 電子ゲーム・玩具	4	商品一般	101	電話情報サービス	126
4			オンライン情報サービス	64	オンライン情報サービス	90
5			賃貸アパート・借家	45	複合サービス会員	42

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	商品一般	314	商品一般	513	商品一般	293
2	フリーローン・サラ金	134	フリーローン・サラ金	116	フリーローン・サラ金	68
3	電話情報サービス	78	生命保険	45	生命保険	50
4	オンライン情報サービス	44	オンライン情報サービス	43	工事・建築	25
5	生命保険	29	工事・建築	37	健康食品	19

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	322
2	健康食品	53
3	電話関連サービス	37
4	布団類	33
5	工事・建築	30

5 契約当事者年齢別件数

高齢者が当事者となるケースが増えています。悪質な業者が高齢者や判断能力不十分者を狙っている手口も多くあります。架空請求や海外宝くじのDMを送りつけたり、不意に訪問して、必要のない健康食品や布団などの高額な商品の購入を執拗に迫ったり、不安をあおって、住宅リフォーム工事を契約させたりする手口です。

(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
16	693	2,147	2,978	2,885	1,694	721	679	328	12,125
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
対前年度比(%)	82.5	88.8	87.6	87.1	106.6	86.8	109.8	162.5	97.8

6 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、20歳代前半の大学生が、能力開発に効果があるとか、就職の際に役立つなどと先輩などから勧誘され、クレジットで高額な商品の購入が条件の会員登録をしたものの、商品が高額なことや能力開発にも疑問を持ったのでやはり解約したいという相談がありました。まだまだ、潜在的に被害者がいると考えられます。

また、**資格商法**は、過去に一度講座を受けた人に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、数年前にアポイントメント商法で契約した宝石の契約を救済すると持ちかけて別の商品を買わせたり、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	
		18	17			18	17
1	無料商法	221	234	6	当選商法	63	72
2	内職商法	197	222	7	SF商法	55	43
3	マルチ商法	159	171	8	利殖商法	28	25
4	資格商法	77	94	9	アンケート商法	26	22
5	アポイントメント商法	75	34	10	開運商法	25	16

7 販売購入形態別件数

最も相談件数の多かった**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、ネットオークション利用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)

販売購入形態 \ 年 度	平成18年度	平成17年度	対前年度比
訪問販売	711	713	99.7%
通信販売	1,289	2,140	60.2%
マルチ商法	159	171	93.0%
電話勧誘販売	405	471	86.0%
送りつけ商法	18	33	54.5%
その他無店舗販売	52	69	75.4%
店舗購入	1,239	1,287	96.3%
不明・無関係	3,321	2,475	134.2%
総合計	7,194	7,359	97.8%

8 多重債務相談

多重債務に係る相談は、前年度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。

(件)

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
平成12年度	3,396	88	2.6%	111.4%
平成13年度	4,087	133	3.3%	151.1%
平成14年度	4,749	270	5.7%	203.0%
平成15年度	8,018	262	3.3%	97.0%
平成16年度	12,125	296	2.4%	113.0%
平成17年度	7,359	308	4.2%	104.1%
平成18年度	7,194	386	5.4%	125.3%

9 ヤミ金融

ヤミ金融の相談は、昨年度に引き続き減少しています。ヤミ金融の相談の場合は、県警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	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
平成14年度	4,749	161	3.4%	
平成15年度	8,018	358	4.5%	222.4%
平成16年度	12,125	307	2.5%	85.8%
平成17年度	7,359	269	3.7%	87.6%
平成18年度	7,194	181	2.5%	67.3%

◎融資保証金詐欺

ヤミ金融の相談のうち、「融資を申し込んだら、先に保証金として、数十万円必要といわれ振り込んだが、その後連絡が取れない。どうしたらいいか。」「ダイレクトメールで届いた業者に融資を申し込みたいが信用性を知りたい。」といった相談があります。

これらの相談の場合にも、県警総合相談センターに相談することを勧めています。

また、多重債務者には、利息制限法を教示したり、債務整理の希望には弁護士会等を紹介しています。

平成18年度 50件、平成17年度 77件

10 架空請求

架空請求の件数は、1,785件（対前年度比96.6%）と、前年度に比べると62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。普通はがきの他、シールはがき、封書など手口も巧妙になったことや、高齢者に多く広がったこと等、引き続き注意喚起が必要です。

(件)

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
平成13年度	4,087	423	10.3%	
平成14年度	4,749	732	15.4%	173.0%
平成15年度	8,018	3,823	47.7%	522.3%
平成16年度	12,125	5,481	45.2%	143.4%
平成17年度	7,359	1,847	25.1%	33.7%
平成18年度	7,194	1,785	24.8%	96.6%

3月に架空請求に関する相談が多かった業者名
 ・日本財務管理局 ・東京財務管理局 ・日本消費生活センター

11 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。
(件)

年 度	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8
件 数	81	293	505	2,556	7,273	1,189	748
総相談件数	3,396	4,087	4,749	8,018	12,125	7,359	7,194
対前年度比 (%)		361.7	172.4	506.1	284.5	16.3	62.9

12 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)

品 目	食料品	住居品	保健衛生品	教養娯楽品	自動車	エステサービス	その他	合 計
危害件数	11	4	9	1	1	3	6	35
危険件数	3	5	0	2	3	0	4	17
合 計	14	9	9	3	4	3	10	52

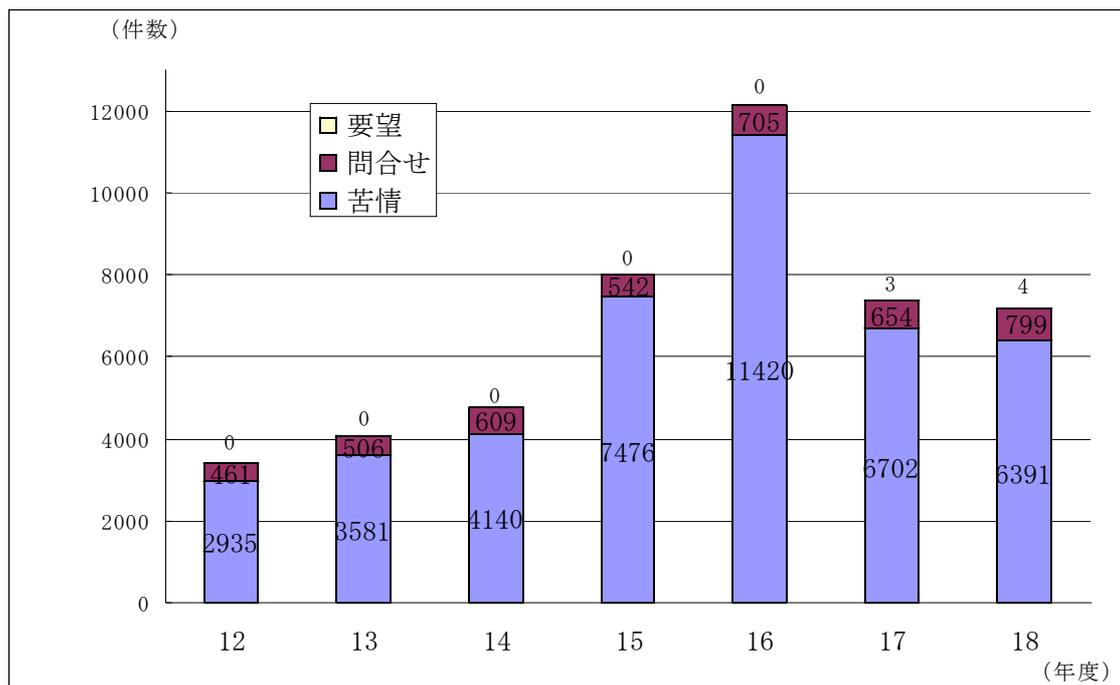
危害相談では「シミ取りの施術を受けにいった際、化粧品を購入。使用したらかゆみと赤みが生じた」など、皮膚障害が最も多く、危険相談では「食器洗い乾燥機の温水が出る部分が溶けたようになっており、焦げた臭いがする」といった加熱・こげるのほか異物の混入に関する内容の相談が多くあり、このような相談は、専門の相談窓口やメーカー窓口を紹介し、原因究明を図ったり、関係機関へ事故情報の提供を行っています。

13 市町村別相談件数

(件)

市町村名	件 数	市町村名	件 数	市町村名	件 数
徳島市	3,022	上勝町	14	北島町	229
鳴門市	387	佐那河内村	28	藍住町	336
小松島市	376	石井町	271	板野町	97
阿南市	613	神山町	48	上板町	104
吉野川市	324	那賀町	61	つるぎ町	35
阿波市	266	美波町	57	東みよし町	71
美馬市	192	牟岐町	23	県外・不明	223
三好市	150	海陽町	68		
勝浦町	51	松茂町	148		

○年度別相談件数



○月別相談件数

