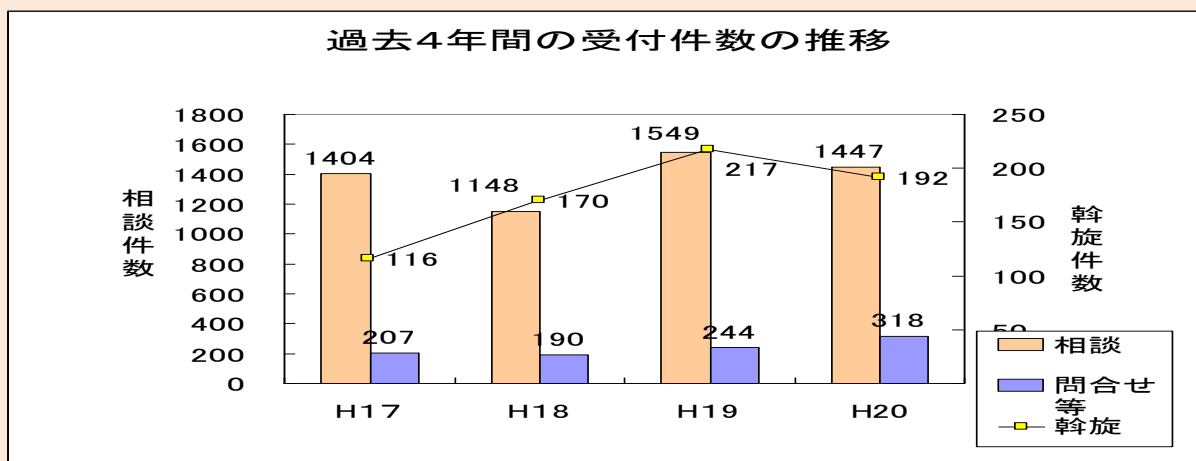




# 平成20年度 消費生活相談状況

## ① 消費生活相談の概要

- 20年度受付件数は1,765件 前年度同様、依然高水準で推移
  - 人口千人当たり件数は9.6件 県立7センターで最多
  - 18年度受付件数の約1.3倍と高水準
- 相談(苦情)\*のうち、業者との間に入り交渉を行う「斡旋」の割合が1割超
  - 相談(苦情)の多いもの
    - 1位 フリーローン・サラ金(多重債務等)
    - 2位 電話・インターネット関連サービス(ワンクリック詐欺等)
    - 3位 商品一般(ハガキによる架空請求等)
- 50歳代と70歳代以上(契約当事者)の相談が増加
- 多重債務受付件数は490件で、前年度同様高水準で推移、専門家に引き継ぐ他、自己破産の本人申立等法的手続きの支援が37件
- 食の相談・問合せ件数は65件で、前年度と同水準で推移、健康食品の契約や食品の安全性の相談が多い中、関係機関との情報交換会を設置し、相談の的確な対応に取り組んだ。
- 製品事故の相談について、件数は少ないものの、重大事故に繋がる可能性もあり、関係機関と連携し、再発防止を訴えた。



区分	相談(苦情)				問い合わせ等				合計			
	H17	H18	H19	H20	H17	H18	H19	H20	H17	H18	H19	H20
来所	286	260	462	443	12	13	33	36	298	273	495	479
電話	1,115	888	1,086	1,004	194	177	211	282	1,309	1,065	1,297	1,286
文書	3	0	1	0	1	0	0	0	4	0	1	0
計	1,404	1,148	1,549	1,447	207	190	244	318	1,611	1,338	1,793	1,765
斡旋件数	116	170	217	192	-	-	-	-	116	170	217	192

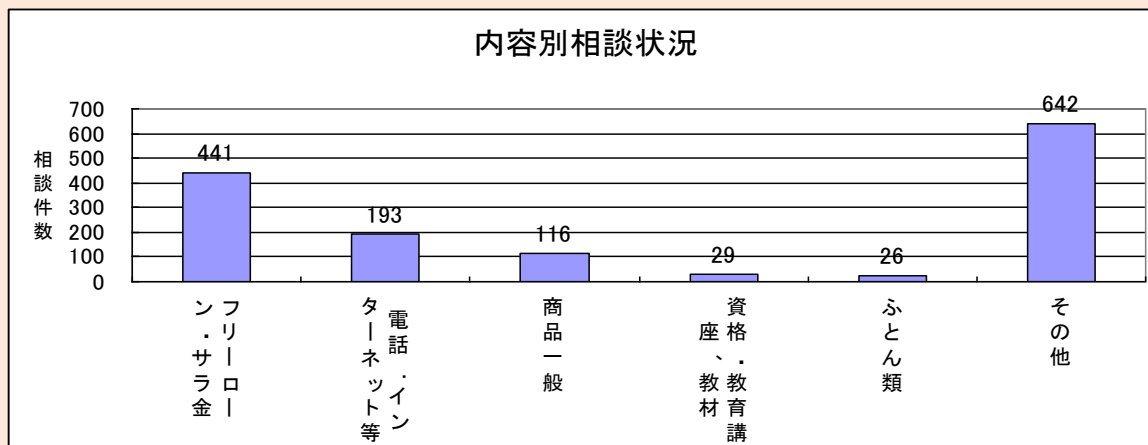
\* H19・H20年度の斡旋件数は平成21年5月20日現在

## ② 相談の特徴

### 【全体的傾向】

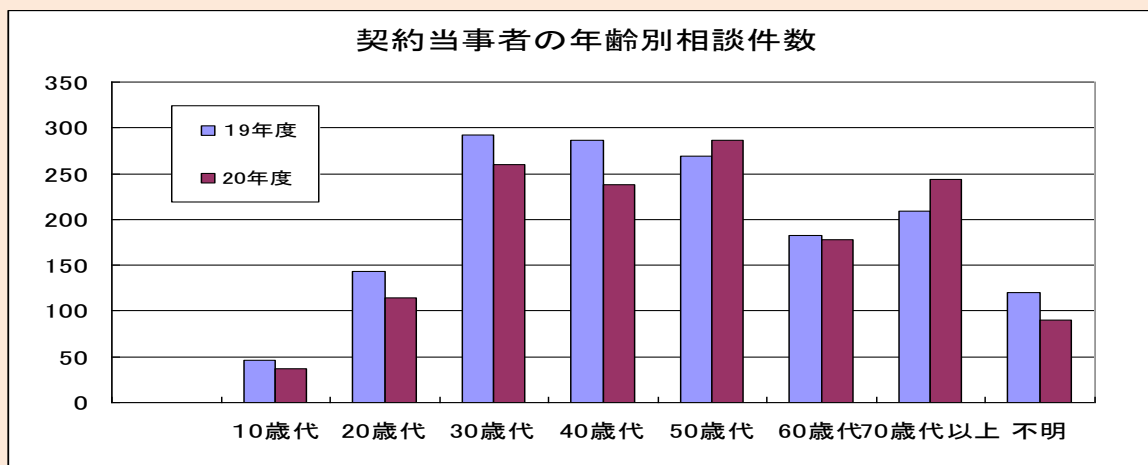
#### 1. 相談（苦情）の3割が多重債務等のフリーローン・サラ金

相談（苦情）の多かった商品・サービスは、多重債務やヤミ金等の「フリーローン・サラ金」が441件で一番多く、全相談の30.5%を占めている。次いで、架空請求・不当請求が大半である「電話・インターネット等関連サービス」が193件、ハガキによる架空請求等の「商品一般」は年々減少しているものの116件の相談が寄せられた。



#### 2. 50歳代と70歳代以上（契約当事者）の相談（苦情）が増加

契約当事者の年齢別・男女別の相談状況は、50歳代と70歳代以上の男女と、60歳代の男性で相談件数が増加している。特に、70歳代以上の男性の相談は前年度より35.8%と大きく増加しているが、地域の見守りにより相談窓口の周知等が図られたことなどが要因と考えられる。



#### 3. 契約当事者は約9割が但馬在住者、他地域在住者の相談（苦情）割合も年々増加

契約当事者の住所は、但馬内が89.9%を占めており、その内豊岡市居住者が46.8%と半数近くとなっている。新聞報道等により、他地域在住者の相談も年々増加している。

#### 4. 複雑で多岐に渡る相談が多いため、来所相談が多く、斡旋件数も増加傾向

相談内容が多様化するとともに、複雑・多岐に渡ることから、電話だけでは話が進まず、来所相談が479件（延959件）と多く、解決処理までに何度も来所するケースも目立つ。多重債務処理や斡旋に入るケースも増加し、解決までが長期化する傾向である。

19年度に受付けた相談のうち、斡旋の長期化や、多重債務の法的手続き処理中などにより、20年度も継続処理し、解決した相談が35件あった。この内、斡旋が長期化したケースは19件あった。

斡旋が長期化する要因は、

- ① 契約が古く契約時の事実確認が困難であったり、販売会社が廃業していて信販会社との交渉になったりする等の場合
- ② 契約当事者に精神疾患や知的障害等があることから、相談内容の正確な把握が困難な場合
- ③ 契約は最近であっても、販売会社が交渉中に経営不振に陥り、返金交渉が困難になる場合などである。

相談の斡旋処理状況（H21.5.20現在）

区 分	年 度			
	H17	H18	H19	H20
斡旋解決	106	164	203	165
斡旋不調	10	6	13	12
斡旋処理中	0	0	1	15
合計	116	170	217	192

相談（苦情）のうち多重債務・斡旋の占める割合

多重債務(480件) 33.2%		その他相談(967件) 66.8%	
専門家引継ぎ・法的 手続支援・助言等 (440件)	斡旋 (40件)	斡旋 (152件)	助言等 (815件)

#### 【事例1】

斡旋対象の契約が古く、契約時の事実確認が困難、販売会社が廃業していて信販会社との交渉になる等の場合

12年前に無料で屋根を点検すると業者が訪問し、強引に勧誘され屋根工事を契約した。支払いできないと言うと、地元業者では組めないローンが組めると言われ、割賦払いにした。

（50歳代男性）

#### ＜その後の経緯＞

工事施工会社は倒産し、問題勧誘について信販会社との交渉になったが、10年以上前の契約で残債を放棄することはできないと交渉難航、結局契約者の現状も併せて交渉し、和解成立となった。

## 【事例 2】

契約当事者に精神疾患や知的障害等があることから、相談内容の正確な把握が困難な場合  
総合失調症の息子が、出会い系サイトを利用、後でお金をあげるからと言われ安心して利用し、利用料をインターネットでカード決済したようだ。その他、商品の購入やキャッシング等の利用明細が届いた。(70歳代女性)

### ＜その後の経緯＞

サイトの利用料は問題勧誘と判断不十分者契約について交渉し請求の取り下げがあった。家族を始め市役所福祉課等にも協力を要請し、見守り活動を行っている。

## 【事例 3】

契約は最近であっても、販売会社が交渉中に経営不振に陥り、返金交渉が困難になる場合  
1ヶ月前にサーバーラックをリース契約した。同じ販売員がセットだと言って防犯カメラとレコーダーの取付けを勧められ、取り付けないとリース期間終了後メンテナンス費用が追加請求されると言われたため、渋々取り付けを了承した。料金が発生することの説明もなく、後日請求書が届き販売会社に苦情を言ったが、販売員が退職しており解約できないと言われた。(60歳代男性)

### ＜その後の経緯＞

販売会社と交渉していたが、販売会社が廃業し交渉が中断していたところ、販売会社の元販売員から連絡があり、別会社に移籍したが、リース会社と事業提携するため別会社で対応することになり、別会社が残リース代金を負担することで合意成立した。

## 【内容別特徴】

### 1. 多重債務相談は高水準で推移、専門家へ引き継ぐ他、過払金返還や自己破産の本人申立等の支援も実施

多重債務相談は19年度以降高水準で推移しており、20年度は490件（相談480件、問合せ10件）で全受付件数の27.8%を占めている。19年度までの福祉担当部局との連携に加え、20年度は市町の税金滞納整理部局とも連携を行い、多重債務者対策に取り組んだ。債務整理の内訳は、弁護士・司法書士に引き継いだものが112件（H19年度下半期：101件）、センターで法的手続きを支援しながら解決したものが37件（H19年度：2件）となっている。センターが支援した内容としては、自己破産の本人申立が7件（同：0件）、特定調停が9件（同：2件）、過払金の返還訴訟21件【裁判数は38件】（同：0件）となり、相談者の生活再建意欲の喚起や債務整理費用の減少につながった。

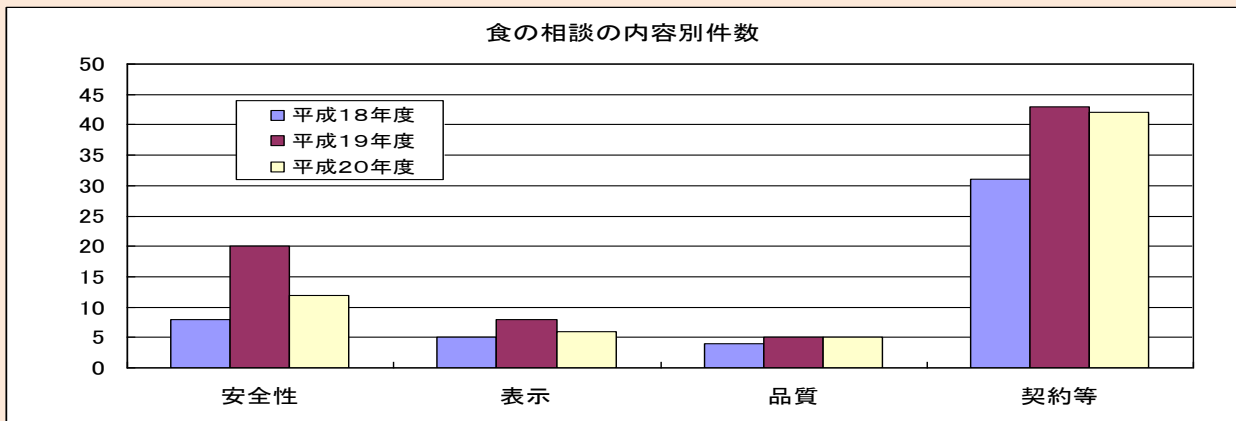
多重債務相談の処理状況

年度	専門家受任	返還訴訟	特定調停	自己破産	その他助言
H19	101	0	2	0	175
H20	112	21	9	7	341

\*H19の専門家受任とその他助言は下半期のみの数

## 2. 食の相談は 65 件、特に契約や食品の安全性に関する相談が多い

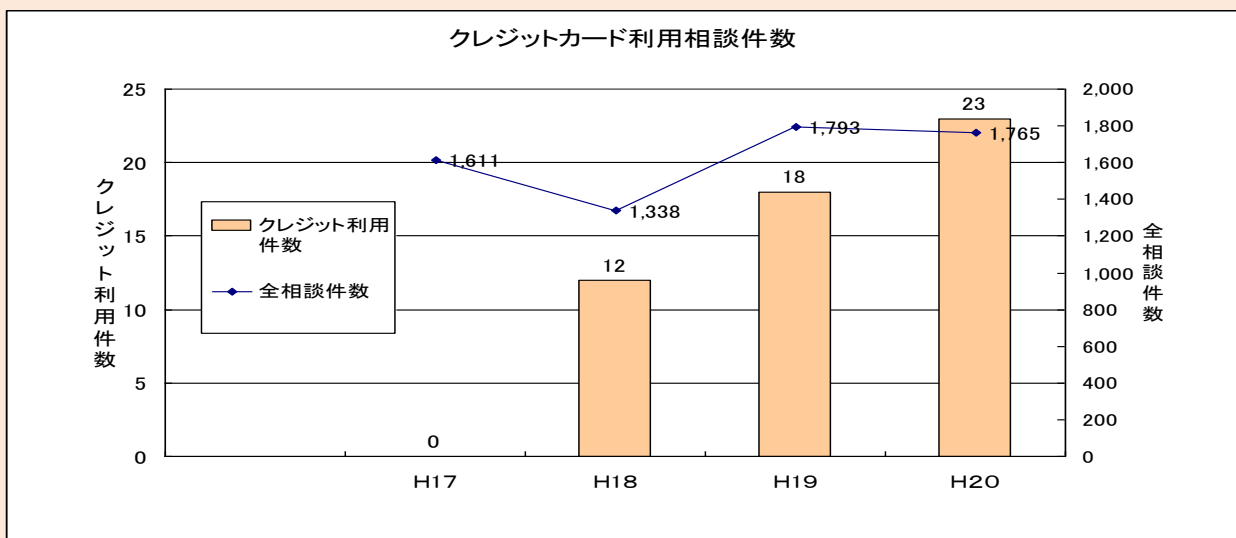
食に関する相談件数は 65 件で、内容別では健康食品の契約等に関するものが 42 件と多く、食品の安全性が 12 件、表示が 6 件、品質（安全性を除く）が 5 件と続いている。食の安全・安心を推進するため、情報交換会を設置して関係機関の連携を図り、迅速で的確な相談の処理に取り組んだ。



## 2. クレジットカード払いの相談が増加

量販店やコンビニ等のクレジット機能付き会員カードの普及に伴い、高齢者にもクレジットカードのトラブルが拡大している。クレジットカードは最初に審査を受けると、その後は利用枠内であれば次々に利用が可能となるため、毎回審査を受ける個別信用購入斡旋（商品ごとの割賦販売契約）と違い、インターネット等でも簡単に支払いができる反面、被害の発見が遅れるケースも見受けられる。例えば、下記のような事例の相談があった。20年に改正された特定商取引法の個別信用購入斡旋の規制強化により、今後も同様のトラブルが増加すると考えられる。

また、最近では電子マネーやコンビニ払いの相談も増加している。



### 【事例】

#### 高齢者のクレジットカードによる契約

80歳の父あてに、カード会社から43万円の請求書が届いている。父に話を聞くと10年前から海外宝くじの購入を続けており、貯蓄を使い果たしてしまったとのこと。1日に15

通位のダイレクトメールが届き、当選金受取りの資格ありと記載があるが、今まで一度も当選金を送られてきたことはない。取り戻せるだろうか。(50歳代男性)

#### <その後の経緯>

国内で海外宝くじを購入することは違法であることを説明し、カード会社に書面で契約の取消しを申し出るよう伝えました。また、センターからカード会社に返金の手続きを要請したところ、今回請求分は取り下げられ、既に引き落とし済みの一部17万円も返金となりました。

#### 4. 製品事故の相談から再発防止へ

製品事故の相談件数は少ないものの、20年度に処理した「ガス風呂釜の熱傷事故」の相談では、販売元に対し、再現テストと原因究明について依頼した。原因は不明だったが、取り扱い時に誤動作があった場合でも、事故防止の安全装置が作動する等の措置がなされなければならない点や、取扱説明書の内容が違う点について交渉した結果、販売会社は取扱説明書を修正して、同型式の製品を使用している家庭6千世帯に個別に注意喚起を行い、再発防止の取り組みを実施することとなった。

##### 【事例】

##### ガス風呂釜の熱傷事故

誤って風呂の追い焚きボタンを押したところ熱湯がたまり、小学生の息子が気づかずに風呂に入ったため、熱傷を負った。同じ被害が起こらないようにしてほしい。(40歳代女性)

#### 5. 高額パケット料に係る相談

携帯電話で利用した覚えのない高額パケット料金の請求があったという相談があった。契約自体は通常の契約であるが、利用時間の明細では、契約者(長距離トラック運転手)の運転中で、利用の不可能と思われる時間帯に、インターネットに長時間アクセスしており、不審な点が多い事例であった。他の消費生活センターとも情報交換したところ、他の消費生活センターにも同様の相談が入っていた。携帯電話の通信記録の情報開示については、通話記録は開示可能であるが、インターネットの利用内容の開示は技術上困難ということでなされていない。今後も同様の事例が発生する可能性がある。

#### ～\*～ 用語解説 ～\*～

\* この資料の中で、「相談(苦情)」あるいは「相談」としているのは、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の分類上の「苦情」を表す。

苦情とは、消費者苦情(被害等)が発生しているか発生するおそれのあるものをいう。苦情以外には、問合せ(生活知識の問合せなど、苦情が発生していないもの)と要望(悪質商法の横行を知り法的規制の強化を望むなどの要望)がある。

### ③ 消費者へのアドバイス

1. サラ金などの多重債務に悩んでいる人は、チラシや電話勧誘のあまひ誘いに乗らず、消費生活相談窓口か専門家に相談してください。

2. はがき、封書、電話、インターネット等の架空請求への対処法

- 絶対にこちらから業者に連絡してはいけません。（それが業者の狙いです）
- 毅然と断り、話に応じてはいけません。（こちらの弱みにつけこもうとしています）
- 自宅の住所、電話番号、勤務先などの個人情報を言っはなりません。（別のトラブルのきっかけになります）
- 支払ってはいけません。（一度支払いに応じると請求がエスカレートします）

3. 小中高校生には、携帯電話やパソコンのトラブルについて家庭内で話し合い、興味本位でサイトを開いたり、電話をかけたりしないようにしましょう。

4. 高齢者の訪問販売や電話勧誘などの消費者トラブルは、家庭内や地域での情報交換、見守りにより未然防止に努め、契約してしまっても早期発見をし、クーリング・オフ制度を活用しましょう。

5. 被害にあったかなと思ったら、まずは最寄りの消費生活相談窓口へ相談をしてください。

