



平成22年度 消費生活相談状況

チーム但馬の相談受付件数 2,209件!!

相談の概要

【相談受付件数と処理状況】

- 22年度の但馬全域における相談受付件数は2,209件。前年比9.2%増となった。
 - 相談受付件数 21年度 2,023件 → 22年度 2,209件（前年比9.2%増）
 - 相談のうち、業者との間に入り交渉を行う「斡旋」件数は但馬全体で283件あり、斡旋率は16.1%であった。全国8.1%（5月23日現在当センターでのPIO-NET検索による）に比べると約2倍と高水準となっている。（尚、多重債務相談は斡旋には含まない）
***県と市町がチームで取り組むことにより、解決に向けて、踏み込んだ積極的な対応が可能となったことが要因であり、結果として受付窓口は別であっても、高い水準の結果が得られるということである。**
- 相談員が業者との間に入り交渉、または被害を未然に防いだ救済額と、多重債務相談のうち相談者からの報告に基づいて算出した救済額とを合計すると、3億4,220万265円であった。
 - 契約関連相談では 件数 337件 救済額 145,074,680円
 - 多重債務相談では 件数 138件 救済額 197,125,585円
***多重債務相談の救済額を初めて算出した。詳細は多重債務相談参照。**

【相談の傾向】

- 多重債務相談の受付件数は相談の3割以上を占め、依然高い水準で推移している。
 - 多重債務相談件数 611件（相談件数の34.8%）
 - 過払い金返還にかかる訴訟や調停等、本人による法的手続を60件支援した。（[処方箋5月参照](#)）
***過払い金の返還を民事調停に持ち込むことは画期的な取り組みで、前年度は3件であった。**
 - 22年9月に消費者金融会社「武富士」が会社更生手続を開始し、マスコミで取上げられたことが相談のきっかけとなった。（[処方箋12月参照](#)）
- インターネット関連相談の受付件数は相談の約2割を占め、相談内容も複雑化してきている。
 - インターネット関連の有料情報サイトの相談 287件（相談件数の16.4%）
 - 中でも携帯電話やパソコンでの有料情報サイトは192件。以前のようなワンクリック詐欺的なものがあるが手口が巧妙なものもある。（[処方箋6月](#)・[処方箋8月参照](#)）
 - 多機能携帯電話やミニパソコン等のモバイル端末の登場により、通信サービスそのものの相談も目立った。（[処方箋7月](#)・[処方箋1月参照](#)）

3. 商品の安全性に関わる相談が6件。製品事故が大きく報道で取り上げられた影響と考えられる。
([処方箋10月](#)・[処方箋11月](#)参照) (*参考:22年度はセンターのみで4件)

4. 東日本大震災に関連する相談が、3月には18件寄せられた。([処方箋3月](#)参照)

5. 相談者(当事者)の状況

- 多重債務相談611件のうち、無職の方からの相談が182件、約30%と増加。(詳しくは多重債務相談状況を参照)
- 窓口別に見ると、センター、ホットラインでは30歳代から60歳代の相談者が多いが、年齢が高齢化するにつれて、住所地の市町窓口で相談する傾向があり、また、「問合せ」は県センター・ホットラインでは受付件数の17%、市町窓口では27%。これは、生活相談や多重債務解決後の生活に関する相談は身近な窓口にされていることが裏付けられる。

【問合せについて】

- 「個人間の金銭トラブル」が44件(構成比9.7%)あり、昨年度9件より急増。以前は生活知識の相談がほとんどであったが、最近は多重債務解決後の生活再建に関する相談や個人間の金銭トラブルの相談が目立つ。個人間の金銭トラブルは、過去に借金をして返済していたが生活状況が変わり返済ができなくなったというものがほとんどであった。

～ 消費者へのアドバイス ～

悪質商法の手口は益々複雑で巧妙になり、一旦お金の支払いをすると返金を求めることが困難になっています。また、通常の契約(悪質商法以外)も商品やサービスの内容が高度化し、理解が困難になっています。

「しまった、困った、その時は」消費者センターは生活のお医者さんですので、お気軽にご相談ください。早期相談が早期解決につながります。

また、実際に被害にあっていないなくても、他の方の被害の未然防止のため、些細な情報でもかまいませんので、是非、情報提供してください。

【相談の特徴】

1. 但馬における相談件数の推移

平成22年度の但馬全域(県、市町、ホットライン)における問合せも含めた全相談受付件数は2,209件(相談1,754件、問合せ455件)で、21年度の2,023件に比べ186件9.2%増加した。

22年度は、但馬3市2町の消費生活相談業務を共同で処理する「たじま消費者ホットライン」の開設と、但馬全ての市町の相談窓口で消費生活相談員が設置されるなど相談体制が強化され、さらに、窓口周知の広報に努めた効果だと思われる。

但馬管内相談・問合せ受付件数

	相談			合計	問合せ			合計
	市 町	たじま消費者 ホットライン	但馬消費生活 センター		市 町	たじま消費者 ホットライン	但馬消費生活 センター	
来 所	260	102	235	597	84	11	38	133
電 話	303	459	394	1,156	125	94	103	322
文 書			1	1			0	0
合 計	563	561	630	1,754	209	105	141	455

※相談とは消費者被害が発生しているか発生するおそれのあるものをいい、問合せとは個人間のトラブルや生活相談に関するものをいう。

但馬管内相談受付件数

区 分	H17	H18	H19	H20	H21	H22
市 町	288	355	288	385	591	772
たじま消費者ホットライン	—	—	—	—	—	666
但馬消費生活センター	1,611	1,338	1,793	1,765	1,432	771
但馬合計	1,899	1,693	2,081	2,150	2,023	2,209

2. 相談内容件数

「金融・保険サービス」が684件と最多で、相談の39%を占めている。主な内訳は、金融機関への借入の相談が602件（使用目的を限定しない金融機関への借入・住宅ローン・自動車ローンなど）、各種金融商品の相談が43件（未公開株・社債・ファンド型投資商品など）、生命保険や損害保険等の相談が18件となっている。金融機関への借金の相談は後の多重債務相談に状況に記す。（但し、商品サービス別件数と多重債務相談件数は計上方法が異なるので一致しない。）

金融商品の相談は、以前は「上場すれば必ず儲かるという未公開株」の相談が中心であったが、最近では『劇場型』と呼ばれる複数の業者が共謀して様々な金融商品を購入させる悪質な手口が横行している。

生命保険の相談は、契約時の説明不適切なため契約内容を理解できないままに契約したために、消費者が望まない内容になっていたという相談が目立った。

次いで「運輸・通信サービス」が287件、16.4%と続いている。主な内訳は、携帯電話やパソコンで有料情報サイトの利用料金の相談が192件（出会い系サイト・アダルト動画サイト・ツーショットダイアル・ギャンブル情報サイトなど）、携帯電話の通信サービスそのものの相談や、多機能携帯電話（スマートフォン）やミニパソコン等のモバイル端末の登場により通信サービスそのものの相談が目立った。

「教養・娯楽品」は118件、主な内訳は書籍・印刷物34件（新聞購読や他の出版物）、印鑑12件、資格取得用教材8件となっている。

「食料品」は66件で、うち健康食品が30件を占める。

「土地・建物」は63件で、主な内訳は、給湯システム32件や新築分譲マンションのオーナ

一契約が15件となっている。

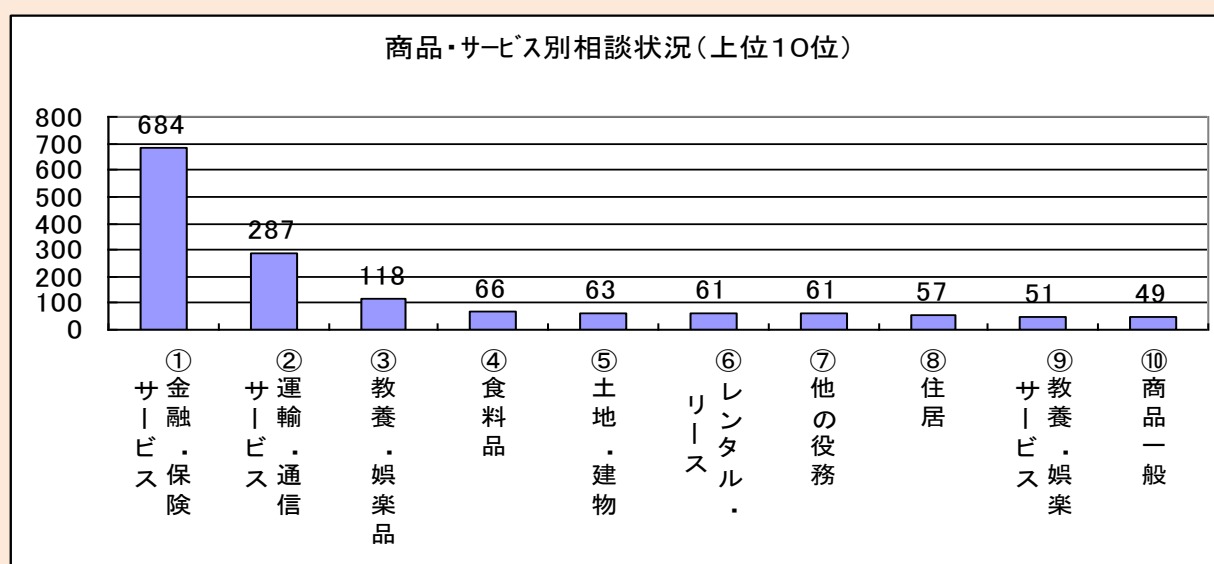
「レンタル・リース」は61件で、主な内訳は賃貸住宅が36件、個人営業主への電話機等のリースサービス17件となっている。

「他の役務」は61件で、主な内訳は店舗の広告が11件、結婚相手紹介6件、冠婚葬祭互助会4件、祈祷2件となっている。

「住居」は57件で、主な内訳は布団26件、IHクッキングヒーター12件、消火器8件となっている。

「教養・娯楽サービス」は51件で、うち資格講座が18件、上記「教養・娯楽品」の中の**資格取得用教材8件**と合わせ、ほとんどが『**資格講座の二次被害**』と呼ばれる悪質な被害である。他に海外宝くじ18件がここに分類される。

「商品一般」49件は、何らかの請求を受けているがその内容が明らかでないものや、多種類の契約を同時にしている相談がここに分類される。



3. 相談の処理状況

相談員が相談者と業者の間に入り解約や返金などの交渉を行う「斡旋」の件数は283件、斡旋率は16.1%であった。

相談の特徴としては、例えば訪問販売などで商品を購入した場合、一度に支払可能な金額を現金で即支払わせるような手口が目立ち、解約しようと交渉しても返金がスムーズに行かない、中には連絡が取れないこともある。このような場合でも、相談員が何度も連絡を試みて交渉するなど、解決までに時間はかかるがねばり強く斡旋している。また、「未公開株」「公社債」などの金融商品関連の相談では斡旋に入るものの途中から交渉相手の業者と連絡が取れなくなり、「処理不能」となるケースもある。

その結果、「斡旋」のうち「斡旋解決」の件数は280件、「斡旋」全体の99%であり、ほぼ解決に至っている。これも、たじま消費者ホットラインの開設により、県と市町の相談窓口を通じた連携と、相談員がチームで取り組むことにつながり、相談処理が効率的に行え、結果、助言にとどまらず解決に向けて積極的に取り組むことが可能となったからである。尚、多重債務相談は相談員が直接、借入先の金融業者と交渉ができないため、斡旋には含まない。

相談の斡旋処理状況

区 分	市町	構成比	たじま消費者 ホットライン	構成比	但馬消費生活 センター	構成比	合計	構成比
斡 旋	117	20.8%	67	11.9%	99	15.7%	283	16.1%
(斡旋率)	20.8%	-	11.9%	-	15.7%	-	16.1%	-
斡旋解決	116	-	67	-	97	-	280	-
斡旋不調	1	-	0	-	2	-	3	-
他機関紹介	11	2.0%	1	0.2%	0	0.0%	12	0.7%
助言	405	71.9%	474	84.5%	513	81.4%	1,392	79.4%
その他情報提供	8	1.4%	0	-	1	0.2%	9	0.5%
その他	22	3.9%	19	3.4%	17	2.7%	58	3.3%
合 計	563	100.0%	561	100.0%	630	100.0%	1,754	100.0%

注) その他には処理中・処理不能・処理不要が含まれる

(参考) 全国の斡旋率の算出について

当センターで平成 23 年 5 月 23 日に PIO-NET 検索による 22 年度の全国の相談件数は 883,505 件で、その内、斡旋解決は 64,939 件、斡旋不調件数は 6,658 件で、斡旋を行った件数は 71,597 件(64,939+6,658)で、斡旋率は 8.1%と算出した(71,597÷883,505)。

4. 多重債務相談の状況と救済額

①相談状況

多重債務相談受付件数は 611 件で相談に占める割合は 34.8%を占めている。相談処理としては、弁護士や司法書士などの専門家へ引き継ぐケースは全体のわずか 10%で、相談員が直接、相談者本人の法的手続を支援するケースが多くなっている。相談員が法的手続を支援したものは 60 件に上っている。

過払金を取り戻す方法も、以前は本人が訴訟の手続を取っていたが、最近では提訴しただけでは相手方がすんなり返金に応じないケースもあり、また 5 万円以下の少額の過払金を専門家に依頼することは困難である。

また、過去の相談では、給与所得や自営業での収入があつての多重債務といった相談が多く、多重債務だけ解決すれば元の生活に戻れるケースが多かった。しかし、今年度は 611 件のうち、相談受付時に無職の方が 182 件と約 30%になる。過去のデータを見ると、県センターのみのデータではあるが、21 年度(347 件中 74 件で 21%)、20 年度(480 件中 105 件で 22%)、19 年度(506 件中 97 件で 19%)となっている。この数字からも生活が困難な状況がわかる。

以上のことを踏まえると、過払金返還が調停の中で解決することには大きな意義があるといえる。(5月の処方箋参照)

また、ホットラインには市町の相談員が交代で勤務しているので、多重債務解決後に市町の

福祉関係機関との連携がスムーズになったといえる。

多重債務救済額

区分		専門家 受任	相談員が本人の法的手続きを支援したもの			その他	合計
			返還訴訟	一般調停	自己破産		
市町	件数	14	1	2		19	36
	金額	43,820,000	1,600,000	1,532,481		7,637,513	54,589,994
たじま消費者 ホットライン	件数	4		12		4	20
	金額	26,385,000		21,732,000		2,300,000	50,417,000
但馬消費生活 センター	件数	24	5	37	3	13	82
	金額	43,470,000	2,660,000	21,460,000	17,522,371	7,006,220	92,118,591
計	件数	42	6	51	3	36	138
	金額	113,675,000	4,260,000	44,724,481	17,522,371	16,943,733	197,125,585

②救済額

多重債務相談のうち、取引履歴を取り寄せ利息の引き直し計算をするなどして、訴訟や調停、あるいは自主交渉などによって返金された金額、また自己破産により免責決定額などを救済額として集計した結果、138件、197,125,585円であった。

算出するにあたっては原則本人からの報告を基に算出した金額であり、また件数は、専門家受任や法的手続きの件数と必ずしも一致しない。

注) 多重債務相談の救済額の計上について

※「専門家受任」は弁護士、司法書士等へ引き継ぎ、その後法的手続きした結果について本人から報告のあった分を算出している。

※「訴訟」と「調停」は本人から報告のあった返還決定額。例えば過払い金を調停で取り戻した場合、相談時点で借金が残っている場合は借金残額も併せて救済額に計上している。

※「自己破産」は本人から報告のあった免責決定額。

※「その他」は相談者本人が自主交渉により取り戻した金額、また、相談者自身の生活維持のため支払いさせない方向で助言したもの（業者も諦めているなど）など。

③専門家受任や法的手続き以外の相談状況

多重債務相談のうち、上記の「専門家受任」及び「法的手続き支援」以外で処理をした主な内容は後の表の通り。例えば当事者本人の家族からの相談があれば、家族としては支払義務がないことなど説明し、本人からの相談を促すよう助言、本人からの相談があれば丁寧に支援し解決に結びつけている。

また、最近の相談では、借金の他にも家賃、税金、治療費などが支払えないといった問題を抱えている場合が多く、県や市町の関係機関に引き継いだり、相談員が間に入って連携しながら生活の立て直しを支援したりするなど、丁寧な支援と見守りを行っている。（詳しくは参考資料を参照）

相談状況の内訳

	内 容 別										
	電話から来所を説得	債務整理時期待ち	債務整理の決心促す	周辺問題(家賃・相続・税金・治療費)	生活見直し	専門家が債務整理中	自主交渉(業者からの提訴)	当事者以外からの相談(家族・親戚)	債務整理後	見守り	求職中
たじま消費者ホットライン	48	3	7	5	10	7	3	9	0	6	4
但馬消費生活センター	38	12	8	9	2	3	7	22	7	9	3
合 計	86	15	15	14	12	10	10	31	7	15	7

5. 契約相談関連の救済額

相談員が業者と交渉した結果及び被害を未然に防いだ件数とその金額を、各市町、ホットライン、センターの相談窓口で集計すると、合計件数は337件、金額は145,074,680円であった。

インターネットで動画サイトなどを閲覧中に突然請求画面に変わり、高額な利用料を請求された、といった相談に対して被害を未然に防いだり、訪問販売などで現金払いをした金額の返金を、何ヶ月もかかって相手の事業者になべり強く交渉し、お金を取り戻した斡旋がある。

H22 月別救済額（但馬全体）

区分	件数	金額	内 訳			
			被害防止		交 渉	
			件数	金額	件数	金額
4月	35	14,027,225	11	1,646,480	24	12,380,745
5月	24	10,948,581	15	6,842,900	9	4,105,681
6月	40	39,274,310	20	6,047,412	20	33,226,898
7月	33	24,872,494	17	6,117,260	16	18,755,234
8月	27	7,201,004	13	1,730,800	14	5,470,204
9月	33	10,772,478	16	2,814,420	17	7,958,058
10月	24	8,304,591	16	6,608,200	8	1,696,391
11月	29	9,683,352	23	2,547,070	6	7,136,282
12月	16	8,754,044	1	99,800	15	8,654,244
1月	21	2,954,750	13	886,360	8	2,068,390
2月	26	2,049,750	12	1,272,000	14	777,750
3月	29	6,232,101	13	1,633,547	16	4,598,554
合計	337	145,074,680	170	38,246,249	167	106,828,431

参考資料

① 販売購入形態別相談件数

問合せも含めた相談の販売購入形態は、「店舗購入」が全体の45.2%を占めており、これは金融機関からの借り入れや店舗での商品の購入がここに分類される。次いで「通信販売」が20.4%で携帯電話やパソコンでの有料情報サイトの利用やインターネットでの通信販売利用がここに分類される。「訪問販売」が14.1%と続く。

「訪問販売」は年々減少傾向にあったが、クレジット会社の責任を強化する割賦販売法の改正（平成20年改正）により、クレジット会社は販売会社との加盟店契約を解除する動きが一気に進み、そのため現金取引によるものが増えている。その手口も、一度に支払可能な金額を現金で支払わせるような、特に高齢者を狙った悪質なものが目立ち、一旦支払った場合、販売業者と直接交渉し返金を求めることになり、返金が困難になっている。

販売購入形態別相談件数

区分	市町	たじま消費者 ホットライン	但馬消費生活 センター	合計	構成比
店舗購入	265	242	286	793	45.2%
通信販売	86	140	132	358	20.4%
訪問販売	96	76	76	248	14.1%
電話勧誘販売	51	48	53	152	8.7%
マルチ・マルチまがい	7	8	10	25	1.4%
その他無店舗	5	7	3	15	0.9%
ネガティブオプション	5	1	3	9	0.5%
不明・無関係	48	39	67	154	8.8%
計	563	561	630	1,754	100.0%

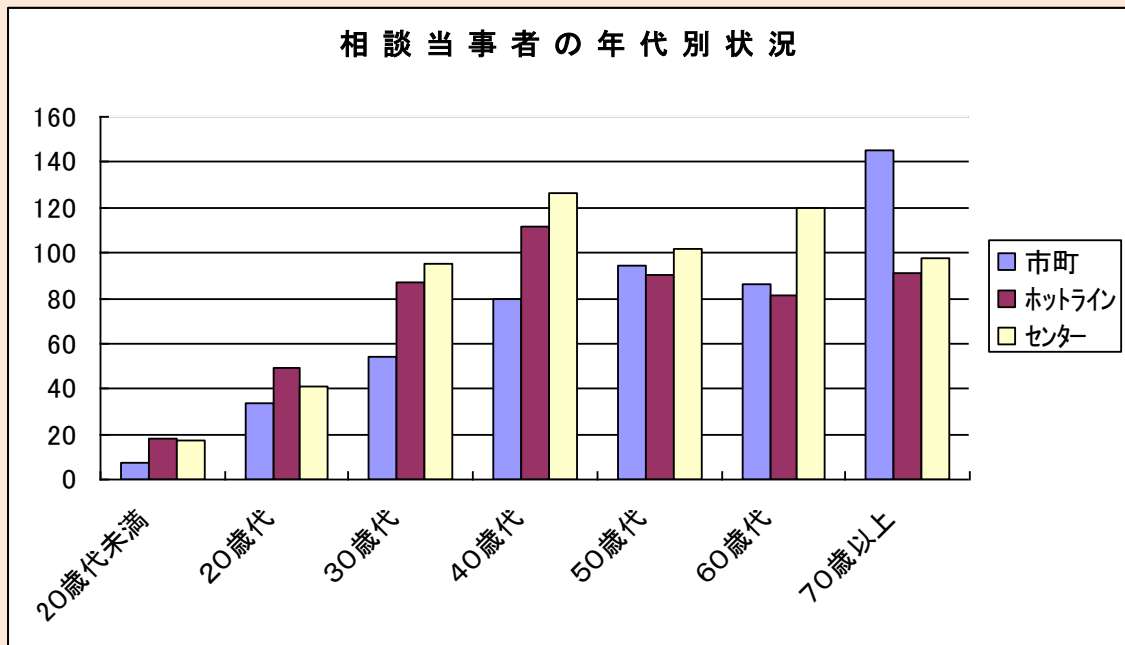
② 契約当事者の年代別、男女別相談件数

契約当事者の年齢別・男女別の相談状況は、年齢別では、40歳代（318件）、50歳代（286件）、60歳代（287件）、70歳代以上（334件）の相談が多い。

男女別では、男性が970件で相談全体の55.3%を占め、特に40歳代（196件）、60歳代（172件）の相談が多い。女性は703件で相談全体の40.1%を占め、特に50歳代（120件）、70歳代以上（163件）の相談が多い。

特に、40歳代と60歳代では男性の方が女性に比べて相談が多く、この2つの年代だけで男性相談者全体の約4割を占めている。

また、窓口別に見ると、センターとホットラインでは、30歳代、40歳代、60歳代の相談が多いが、市町では70歳代以上の相談が一番多い。年齢が高齢化するにつれ、民生委員などの地域の見守り体制の中で発見し市町につなぐケースが多く、住所地の市町窓口で相談する傾向が伺える。



年代別相談の多かった商品、サービス

区分	件数	ワースト1	ワースト2	ワースト3	ワースト4	ワースト5
20歳未満	42	有料情報サイト(36)	インターネット通販(2)	他の保険・福祉、商品一般、教室・講座、自動車(各1)		
20歳代	124	金融機関からの借入(41)	有料情報サイト(37)	賃貸住宅・リース・レンタル(7)	郵便・貨物運送サービス、携帯電話サービス、商品一般、修理・補修等(各2)	
30歳代	236	金融機関からの借入(98)	有料情報サイト(42)	賃貸住宅・リース・レンタル(10)	学習教材、商品一般、自動車(各4)	
40歳代	266	金融機関からの借入(141)	有料情報サイト(41)	資格取得用教材等(10)	空調・冷暖房(9)	賃貸住宅・リース・レンタル(7)
50歳代	310	金融機関からの借入(101)	有料情報サイト(31)	賃貸住宅・リース・レンタル(8)	役務その他、化粧品等(各6)	
60歳代	269	金融機関からの借入(124)	有料情報サイト(13)	賃貸住宅・リース・レンタル(8)	空調・冷暖房(6)	書籍・印刷物(4)
70歳以上	334	金融機関からの借入(74)	他の教養・娯楽サービス(18)	書籍・印刷物(13)	健康食品(11)	他の住居品(10)

③ 問合せ内容の状況

相談のうち、消費者苦情（被害等）が発生、又は発生の恐れのある「苦情」以外に、生活知識の問合せや苦情が発生していないもの、消費生活相談以外のものを「問合せ」として分類しているが、22年度年間で計455件の問合せがあった。

このうち特に目立った問合せは、個人間の借金に関する「債権回収」が44件、全体の9.7%を占め、昨年度年間の9件の件数をはるかに上回っている。また、家族・親族間の「相続」は39件、8.6%であった。

各窓口の相談受付件数に占める問合せ件数の割合を出すと、市町の窓口にお問い合わせが多い。生活相談は身近な市町窓口、被害の発生や被害発生の恐れのある相談は県やホットラインに寄せられることが伺える。

問合せ内容の状況

	市町	たじま消費者 ホットライン	但馬消費生活 センター	合計	構成比
①サイケンカイシュウ	7	18	19	44	9.7%
②ソウゾク	36	2	1	39	8.6%
③コンイン	3	1	0	4	0.9%
④ソウダンソノタ	26	47	50	123	27.0%
問合せ件数合計	209	105	141	455	
相談受付件数に 占める割合	27.1%	15.8%	18.3%	20.6%	

④ 多重債務相談件数

多重債務相談件数

区分	全相談件数	多重債務相談件数	構成比
市町	563	178	31.6%
たじま消費者ホットライン	561	170	30.3%
但馬消費生活センター	630	263	41.7%
計	1754	611	34.8%

但馬地域の消費生活・多重債務相談窓口

消費生活・多重債務相談窓口	相談窓口	電話番号
	県立但馬消費生活センター	0796-23-0999
	たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
	豊岡市くらしの相談室	0796-21-9001
	養父市 消費生活相談窓口(市民課内)	079-662-3170
	朝来市 消費生活相談窓口(市民課内)	079-672-6121
	香美町 消費生活相談窓口(町民課内)	0796-36-1941
	新温泉町 消費生活相談室	0796-92-1131
	さわやか県民室・県民情報センター (但馬県民局総務室内)	0120-31-7830
	(消費者金融相談) 但馬県民局地域政策室産業観光課	0796-26-3685