

平成22年度

消費生活相談の概要

尼崎市環境市民局女性・消費生活課

(尼崎市立消費生活センター)

平成23年6月

目 次

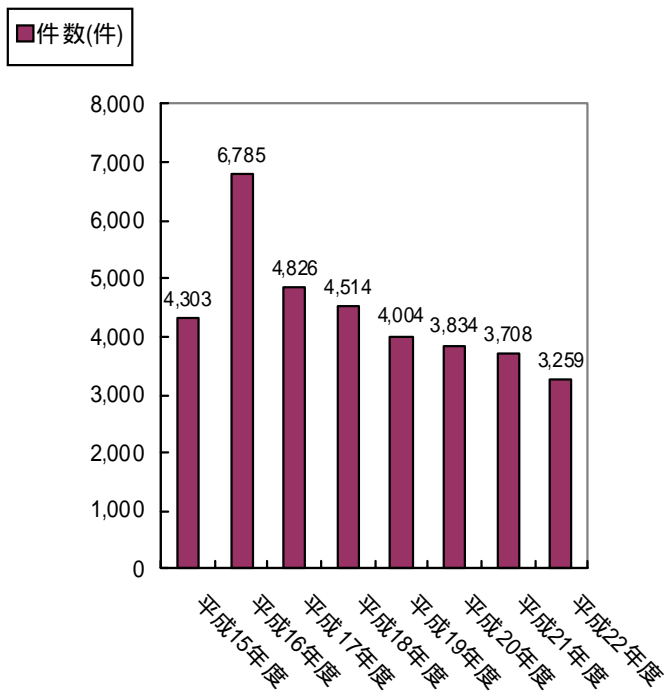
相談の概要	1
1 相談受付件数	1
2 当事者の属性	2
3 相談方法別件数と相談者・当事者別件数	4
4 苦情・問合せ・要望別件数	4
5 商品・役務(サービス)別件数	5
6 主な品目別相談件数	5
7 相談内容別では、契約・解約に関する相談が多い	6
8 販売購入形態別では無店舗販売での購入が多い	7
9 個人情報保護法に関する相談	7
相談の特徴	
1 フリーローン・サラ金(多重債務・ヤミ金等)	8
2 有料情報サイト	8
3 賃貸アパート	9
4 訪問販売	10
5 製品の安全・品質	10
6 利殖商法	11

相談の概要

1 相談受付件数

平成 22 年度の相談受付件数は 3,259 件で、前年度の 3,708 件から 449 件(12.1%)減少した。相談方法別では、電話が 16.5 ポイント減、来訪が 3.3 ポイントの増となり、商品・役務別では、商品が 18.3 ポイント減、役務が 7.6 ポイント減となっている。主な品目別では、フリーローン・サラ金が 18%減、その他有料サイト(デジタルコンテンツ等)51%減、賃貸アパート 20%減、出会い系サイトが 22%減などによる。月別では、6月の316件が最も多く、8月の225件が最も少なかった。

【図 - 1】相談受付件数の推移



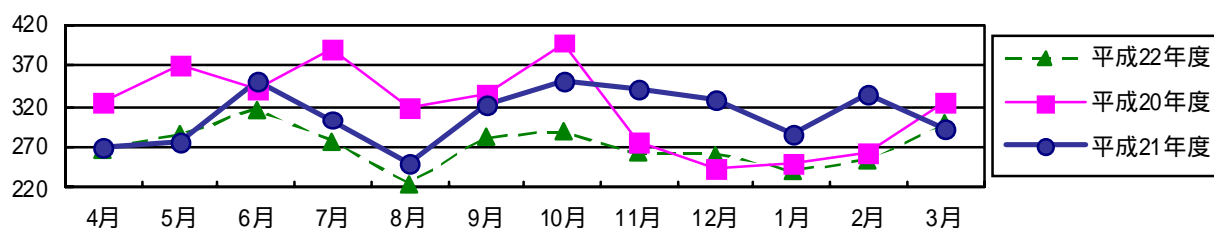
【表 - 1】相談受付件数の推移

年 度	件 数(件)	前年度比 (%)
平成 22 年度	3,259	87.9
平成 21 年度	3,708	96.7
平成 20 年度	3,834	95.8
平成 19 年度	4,004	88.7
平成 18 年度	4,514	93.5
平成 17 年度	4,826	71.1
平成 16 年度	6,785	157.7
平成 15 年度	4,303	108.0

【表 - 2】月別相談受付件数の推移

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成 22 年度	267	286	316	277	225	282	289	262	261	242	254	298	3,259
平成 21 年度	271	276	352	304	250	321	350	342	328	286	336	292	3,708
平成 20 年度	325	370	342	389	318	334	398	275	243	251	263	326	3,834

【図 - 2】月別相談受付件数の推移



2 当事者の属性

(1) 当事者の性別件数

当事者の性別は、「女性」が50.1% (1,633件)、「男性」が46.8% (1,524件)で、女性の比率が前年度に続き高い。

【表 - 3】当事者の性別推移

項目	年度	22年度		21年度		増減	
		件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	対前年度比(%)
女性		1,633	50.1	1,916	51.7	283	85.2
男性		1,524	46.8	1,642	44.3	118	92.8
団体・不明		102	3.1	150	4.0	48	68.0
合計		3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

(2) 当事者の年代別推移

年代別にみると、「30歳代」がトップで16.9%を占めた。次いで「40歳代」16.5%、「70歳以上」19%と続く。

【表 - 4】当事者の年代別推移

項目	年度	22年度		21年度		増減	
		件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	対前年度比(%)
20歳未満		91	2.8	90	2.4	1	101.1
20歳代		299	9.2	348	9.4	49	85.9
30歳代		552	16.9	598	16.1	46	92.3
40歳代		537	16.5	567	15.3	30	94.7
50歳代		415	12.7	493	13.3	78	84.2
60歳代		533	16.4	551	14.9	18	96.7
70歳以上		621	19.0	565	15.2	56	109.9
団体・不明		211	6.5	496	13.4	285	42.5
合計		3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

(3) 当事者の年代別の主な品目別件数

当事者の年代別の主な品目別件数では、「20歳未満と20歳代」「アダルト情報サイト」が1位となっている。また、「30歳代～60歳代」では、「フリーローン・サラ金」「アダルト情報サイト」が上位1・2位である。これは、多重債務を含む金融問題と「インターネットサーフィン中に突然登録された」など、携帯電話やパソコンでの「ワンクリック請求」や「不当請求」が主なものである。

【表 - 5】当事者の年代別主な商品・役務内訳

20歳未満			20歳代		
順	品目	件数	順	品目	件数
1	アダルト情報サイト	42	1	アダルト情報サイト	37
2	その他有料サイト	11	2	フリーローン・サラ金	24
3	出会い系サイト	3	3	出会い系サイト	20
4	コレクション商品	2	4	その他有料サイト	15
4	携帯電話サービス	2	5	賃貸アパート	12
30歳代			40歳代		
順	品目	件数	順	品目	件数
1	フリーローン・サラ金	63	1	フリーローン・サラ金	92
2	アダルト情報サイト	45	2	アダルト情報サイト	33
2	賃貸アパート	40	3	賃貸アパート	32
4	その他有料サイト	24	4	出会い系サイト	19
5	出会い系サイト	22	5	その他有料サイト	16
50歳代			60歳代		
順	品目	件数	順	品目	件数
1	フリーローン・サラ金	85	1	フリーローン・サラ金	98
2	アダルト情報サイト	28	2	アダルト情報サイト	20
3	出会い系サイト	10	3	賃貸アパート	15
4	クリーニング	9	4	未公開株	12
5	賃貸アパート	8	4	新聞	11
70歳以上					
順	品目	件数			
1	フリーローン・サラ金	45			
2	新聞	32			
3	賃貸アパート	14			
3	未公開株	14			
3	ケーブルテレビ	14			

3 相談方法別件数と相談者・当事者別件数

相談方法別では、電話によるものが2,415件であり、74.1%を占めた。前年度に比べ478件16.5ポイント減少した。来訪によるものが837件であり、25.7%を占めた。前年度に比べ27件3.3ポイント増加した。

相談者と当事者別では、相談者が当事者の相談が2,474件であり、75.9%を占めた。前年度に比べ340件12.1ポイント減少した。

【表 - 6】相談方法別件数

項目	年度	平成22年度		平成21年度		増減	
		件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	対前年度比(%)
電 話		2,415	74.1	2,893	78.0	478	83.5
来 訪		837	25.7	810	21.8	27	103.3
文 書		7	0.2	5	0.1	2	140.0
合 計		3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

【表 7】相談者と当事者別件数

項目	年度	平成22年度		平成21年度		増減	
		件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比	件数(件)	対前年度比(%)
相談者が当事者		2,474	75.9	2,814	75.9	340	87.9
相談者が当事者以外		785	24.1	894	24.1	109	87.8
合 計		3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

4 苦情・問合せ・要望別件数

苦情・問合せ・要望別では、「苦情」が2,793件であり、85.7%を占めた。前年度に比べ360件11.4ポイント減少した。買い物や生活知識等の「問合せ」が464件であり、14.3%を占めた。前年度に比べ90件16.2ポイント減少した。

【表 - 8】苦情・問合せ・要望別件数

項目	年度	平成22年度		平成21年度		増減	
		件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	対前年度比(%)
苦 情		2,793	85.7	3,153	85.7	360	88.6
問 合 せ		464	14.3	554	14.1	90	83.8
要 望		2	0.0	1	0.2	1	200.0
合 計		3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

5 商品・役務（サービス）別件数

商品・役務別では、役務(サービス)に関する件数が2,078件であり63.8%を占めた。前年度に比べ170件7.6%減少した。商品に関する件数が1,019件であり、31.3%を占めた。前年度に比べ228件18.3%減少した。

【表 - 9】商品・役務（サービス）別件数

項目	平成 22 年度		平成 21 年度		増 減	
	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	対前年度比(%)
役 務	2,078	63.8	2,248	63.7	170	92.4
商 品	1,019	31.3	1,247	31.4	228	81.7
そ の 他	162	4.9	213	5.0	51	76.1
合 計	3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9

6 主な品目別相談件数

相談件数が最も多かったのが「フリーローン・サラ金」(424件)で、前年度に比べ96件減少している。2位の「アダルト情報サイト」は214件で60件増加している。また、賃貸アパートが3位で、インターネット関連で「その他有料サイト」と「出会い系サイト」が4位・5位を占めている。

【表 - 10】主な品目別相談件数

順位	商品・役務	年度		
		22年度(件数)	21年度(件数)	増減(件数)
1	フリーローン・サラ金	424	520	96
2	アダルト情報サイト	214	154	60
3	賃貸アパート	131	164	33
4	その他有料サイト	84	172	88
5	出会い系サイト	82	105	23
6	新聞	80	69	11
7	携帯電話サービス	50	40	10
8	消火器	40	55	15
9	金融関連サービスその他	33	23	10
10	普通・小型自動車	31	34	3
10	修理サービス	31	25	6
10	テレビ放送サービス	31	27	4
13	未公開株	30	13	17
13	光ファイバー	30	16	14
14	携帯電話	29	28	1

7 相談内容別では契約・解約に関する相談が多い

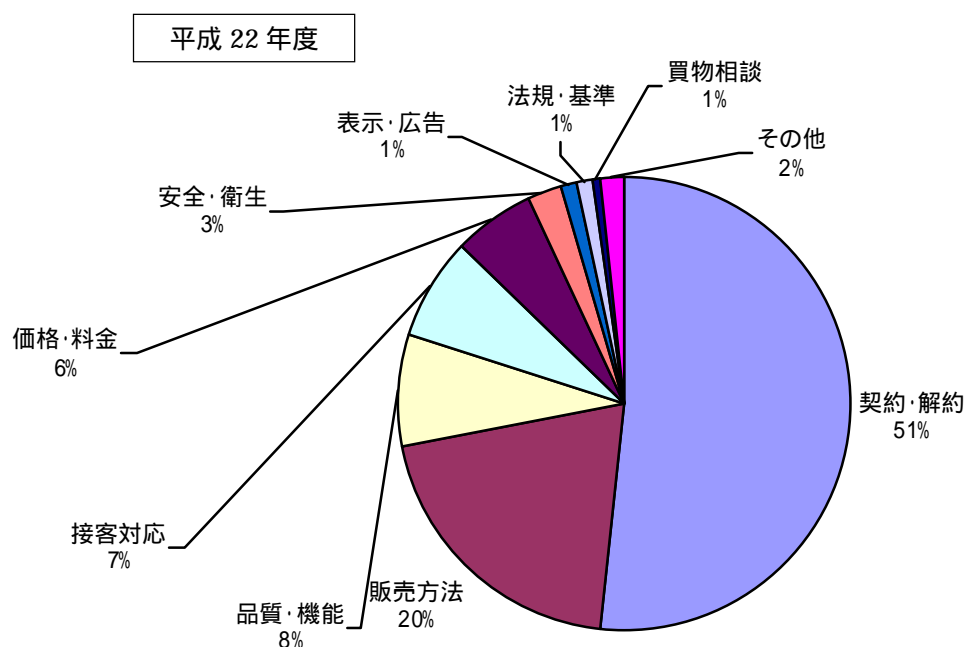
相談内容別では、「契約・解約」に関する相談が2,396件(前年度比、322件減少)「販売方法」927件(同、146件減少)「品質・機能」383件(同、12件減少)「接客対応」325件(同、9件増加)、「価格・料金」269件(同件数)、「安全・衛生」126件(同、17件減少)となっている。

【表 - 11】相談内容の内訳

順位	年度		22年度(件数)	21年度(件数)	増減(件数)
	項目				
1	契約・解約		2,396	2,718	322
2	販売方法		927	1,073	146
3	品質・機能		383	395	12
4	接客対応		325	316	9
5	価格・料金		269	269	0
6	安全・衛生		126	143	17
7	表示・広告		50	70	20
8	法規・基準		43	48	5
9	買物相談		32	20	12
-	その他		76	112	36

(注：項目は重複計上しているので相談件数とは合致しない。)

【図 - 4】相談内容の内訳



8 販売購入形態別では無店舗販売での購入が多い

販売購入形態別では、「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「無店舗販売」をみると、「通信販売」710件、「訪問販売」436件、「電話勧誘販売」183件となっている。

なお、「無店舗販売」は1,434件(44%)、「店舗購入」は1,463件(44.8%)となっている。

【表 - 1 2】販売購入形態の内訳

項目	年度	22年度 (件数)(%)		21年度 (件数)(%)		増 減 件数(件) 対前年度比(%)	
		店舗購入	1,463	44.8	1,476	39.8	13
無 店 舗 販 売	通信販売	710	21.7	963	26.0	253	73.7
	訪問販売	436	13.3	411	11.1	25	106.1
	電話勧誘販売	183	5.6	142	3.8	41	128.9
	マルチ・マルチまがい	28	0.8	43	1.2	15	65.1
	ネガティブオプション	2	0.1	4	0.1	2	50.0
	その他無店舗販売	75	2.2	72	1.9	3	104.2
	(小 計)	1,434	44.0	1,635	44.1	201	87.7
不明・無関係	362	11.1	597	16.1	235	60.6	
合 計	3,259	100.0	3,708	100.0	449	87.9	

9 個人情報保護法に関する相談

平成17年4月1日に個人情報保護法が施行され、消費生活センターでは消費者からの個人情報に関する相談を受け付けている。平成22年度は14件の相談が寄せられ、平成21年度と同じであるが、その相談の分類は以下のとおりである。

【表 - 1 3】個人情報相談分類

項 目	22年度(件数)	21年度(件数)
目的外利用	0	3
不適正な取得	0	1
情報内容の誤り	0	0
漏えい・紛失	4	3
同意の無い提供	3	0
開示等	0	1
苦情等の窓口対応	4	0
その他	5	6

(注:項目は、重複しているので相談件数とは合致しない)

相談の特徴

1 フリーローン・サラ金（多重債務・ヤミ金等）

平成 20 年 3 月に金融庁から「多重債務者相談マニュアル」が示され、各自治体相談窓口は取組を進めている。尼崎市ではそれに先立ち平成 19 年 7 月 1 日に「尼崎市多重債務者対策連携会議」を設置し、庁内関連部署、市内警察署、弁護士会、司法書士会の連携を図る中で取り組みを進めている。

平成 22 年度も継続して、県の消費者行政活性化基金を活用し、多重債務問題やその原因となった悪質商法の被害などの相談者を対象に、消費生活相談員が弁護士・司法書士の相談に同席しフォローしながら相談を受ける「多重債務等特別相談」を実施した。

【表 - 1 4】平成 22 年度多重債務等特別相談実績

実施回数	相談件数	解 決 方 法				
		任意整理	特定調停	個人再生手続	自己破産	相談者保留
50 回	221 件	81 件	1 件	4 件	60 件	75 件

【事例 1】フリーローン・サラ金

20 数年前は収入もそれなりにあり、サラ金のカードを作り利用。6 年前から収入が減り、返済のため他のサラ金から借入れをし、今までは何とか返済してきた。先月 1 回返済が滞ったら、カードの解約と一括返済を求められた。他社からは「法律の改正により、これ以上の借り入れには応じられない」と案内があった。債務整理をしたい。

（50 代 給与生活者 男性）

結果

センターの特別相談を案内したところ、特別相談の弁護士から自己破産を勧められた。相談者は経済的に余裕がないこともあり、法テラスの民事法律扶助を利用して、自己破産の手続きをすることになった。

2 有料情報サイト

【事例 2】アダルト情報サイト

パソコンで無料のアダルトサイトを閲覧しようとしたところ、次へというボタンをクリックしていったら、いつの間にか登録完了画面になり、99800 円を二日以内に支払うよう請求されている。パソコンを立ち上げる度に請求画面が現れ消えない。

（50 代 給与生活者 男性）

結果

相談者に確認したら、有料であるとの確認画面がなかったとのことなので、錯誤による無

効を主張し、支払いを拒否することが出来ると説明。個人情報を開示しないためこちらから連絡を取らず放置するよう助言。パソコンに請求画面が表示され消えないのは請求画面を表示させるプログラム(コンピューターウイルス)に感染しているためと説明。消し方については、(独)情報処理推進機構セキュリティセンターに相談するよう窓口を紹介。

【事例 3】その他有料サイト

携帯電話に全く覚えのないサイトから「以前登録した着メロ、ニュース、天気予報、ゲームなどの有料情報サイトや特典付きメルマガ、懸賞付きサイト等における無料期間内に退会手続きが出来ていないため、登録料金が未払いとなっている。サイトの依頼を受けて料金滞納者の個人情報の調査をしている。翌日までに連絡がなければ調査に入り裁判も考えている」という内容の請求メールが届いた。情報サイトは利用していない。

(40歳 給与生活者 女性)

結果

根拠なく請求している架空請求メールで、法律用語や脅迫的な内容でお金を脅し取ろうとする詐欺の一種であり、利用していないサイトへの支払い義務はないと説明。こちらから連絡を取らず放置するよう助言。

3 賃貸アパート

【事例 4】賃貸アパート

賃貸アパートの退去時、大家の立合いがありふすまの破れやガラスの破損については修理代を負担すると伝えた。後日、大家から見積もり書が届き、ふすまやガラスのほかに台所のコンロの交換代の半額も含め30万円請求されている。敷金70万円から敷引き50万円をひかれると修理代として10万円支払わなければいけない。(40代 給与生活者 女性)

結果

賃貸アパートの室内等は生活する以上、内装や設備はある程度傷むのが通常であり、故意や過失でない限り賃貸期間に見合った通常の使用方法による損耗や退色は賃料に含まれているので退去時、負担する必要はないと説明。又、資金は家賃の不払いなどの借主の債務を担保する目的で、貸主に預け入れる金銭と説明。念のため、資金や敷引きについては契約書面を確認するよう助言。まず大家に修理代に納得できない旨申し出て交渉するよう伝えた。交渉時の参考のため、国土交通省のHPを案内。

後日相談者から大家と話し合った結果、敷引き後の返還金20万円と修理代20万円を相殺することで合意したと連絡があった。

4 訪問販売

【事例 5】新聞の購読契約

2年前、契約時にビール券をもらい1年間は無料という条件で3年間の新聞契約をした。2日前に別の新聞の契約をしたので、販売店に解約を申し出たら拒否された。どうしても解約したいのであれば違約金が発生するという。新聞の購読契約は簡単に解約出来ないのか。

(70代 無職 男性)

結果

期間の定めがある契約をした場合は、自己都合で一方的に解約は出来ない。販売店との合意が必要になると説明。販売店と話し合うか、2日前に契約した新しい新聞契約をクーリング・オフするよう助言。場合によっては購読時期をずらすことを検討してはどうかと伝えた。

【事例 6】消火器の訪問販売

自宅に古い消火器が2本あり、気になっていたところに古い消火器を引き取りに回っていると業者が来訪。引き取り料は2本で6400円だが、1本10185円で新規購入してもらえるのであれば、引き取り料は無料にするというので古い2本を引き渡し、1本新たに購入した。知人に話したら、高額すぎると言われた。解約したい。

(80代 無職 女性)

結果

クーリング・オフの手続きをするよう助言した。相談者は高齢で業者からのいやがらせが心配とのことなのでセンターから業者に相談者のクーリング・オフの意向を伝え、引き取った2本の返却を求めた。業者はすでに処分したので処分費用は払ってほしいと、2本で19400円の引き取り価格を提示。相談者は合意した。

5 製品の安全・品質

【事例 7】電子レンジの誤使用

1か月前、新しい電子レンジを購入。いつもと同じように、穴をあけたギンナンを封筒に入れ2分ほど加熱したら、パーンという音がして電子レンジから黒い煙が上がった。すぐ窓を開け換気した。電子レンジの中を見ると煤だらけで、扉の所が少し溶けていた。メーカーの顧客窓口で電話したら、修理担当者が来宅して当方の使用方法が悪いからだという。以前の機種も同じように使用していたが、こんなことはなかった。納得できない。

(70代 家事従事者 女性)

結果

センターからメーカーに確認したら、「水分の少ないギンナンを加熱しすぎたことが事故の原因とかがえられる。乾燥したもの・水分の少ないものは加熱しすぎると発煙・発火すると取り扱い説明書には注意喚起しているが、すべての食品について個々に注意書きは困難であり、以前使用していた機種は500Wで新しい機種は700Wでした。」と説明があった。独立行政法人製品評価技術基盤機構に情報提供した。

【事例 8】電動自転車

1年前購入した電動自転車で段差のある歩道から車道にバウンドして降りたところ、腰を痛めた。サドルのバネが片方破損したので販売店に持参したら、販売店は「メーカーに申し出ても対応はされない。体重の重い人によくあること」とサドルだけ無料で交換した。購入時そのような説明は受けていなかった。いつまでも腰痛がおさまらないので、レントゲンを撮ったら骨折していた。現在も入院中で、もう約3週間になる。メーカーが対応しないというのは納得できない。体重は80キロぐらいだが、今まで何ら問題はなかった。

(60代 家事従事者 女性)

結果

センターから販売店に確認したところ、販売店は「メーカーは体重が65キロくらいの方を基準に製造しているが、相談者は体重オーバーであったため劣化してバネが折れた」と説明。

センターは消費者庁と独立行政法人製品評価技術基盤機構に事故報告を行った。

メーカーの担当者は「当該自転車のサドルはもうないので、事故品を検証して原因究明することは無理である。当社の自転車はJIS規格にも業界規格にも適合しており、強度に問題はなかったと考えている。今回の件に関しては販売時の説明やその他の対応に問題があったと思うので、メーカーとしては新車に交換をして乗っていただくよう提案したところ、相談者の了解を得た」と報告があり、相談者も了承した。

6 利殖商法

【事例 9】未公開株

3年前に購入したが倒産したと知らされていた未公開株の発行会社から自宅に電話があり、「実は倒産しておらず9月に上場する。以前に購入してもらった4株では取り引き出来ないのと、6株買足して10株にしてほしい。ご迷惑をかけたので、今回特別に1株15万円のところを10万円にするので6株分60万円を用意してほしい」と言われた。この何年間か何度も同種の勧誘があり、被害にもあっている。不審と思うので情報提供したい。

(70才 無職 女性)

結果

未公開株の二次被害であると説明。センターから業者に電話したところ、「株主様ですか」と聞かれたので、センターの名前を伝えたら業者は個人宅であると主張し、業者であることを否定した。相談者に業者の対応を報告したところ、詐欺業者の可能性があるので警察にも情報提供しておくとのことだった。

【事例 10】社債

3週間前に、社債購入のパンフレットが届いていたところに、仲介業者から「この会社の社債を探している。購入価格の3.7倍で引き取るのでこの際購入してはどうか」と電話で勧誘があり、百万円振込んだ。同日、仲介業者から「もう少し口数が多いほうが良い条件で取引出来る」と再度電話があり、さらに2百万円振込んだ。又同時期に、この業者以外にも複数の業者から「いい会社である。すぐ買い取りたい。」と電話があったので信用した。振り込む前に申込書を

送るといふこの電話で申し込めると言われたで書面は送っていない。今日、購入価格の3.7倍で購入するという仲介業者と最寄りの銀行で待ち合わせをしたが現れなかった。解約したい。
(70代 無職 男性)

結果

センターから、契約の経緯と相談者の解約希望を伝えたところ、契約日から8日以上経緯しておりクーリング・オフは出来ないが中途解約扱いで配当金を差し引いた金額を8月下旬から9月上旬に返金すると回答があった。その後、返金は「9月下旬になる」から「10月15日になる」と引き延ばされ、10月15日の数日前から電話がなくなってきた。その間相談者は書面で本社や代表取締役宛てに返金請求の書面を証拠の残る方法で送付したが本社宛てに送付した郵便は宛先不明で戻った。センターから業者に再三、返金確約書の送付や返金の履行を訴え、相談者には法律相談を勧めた。業者と連絡が取れなくなり終了となる。