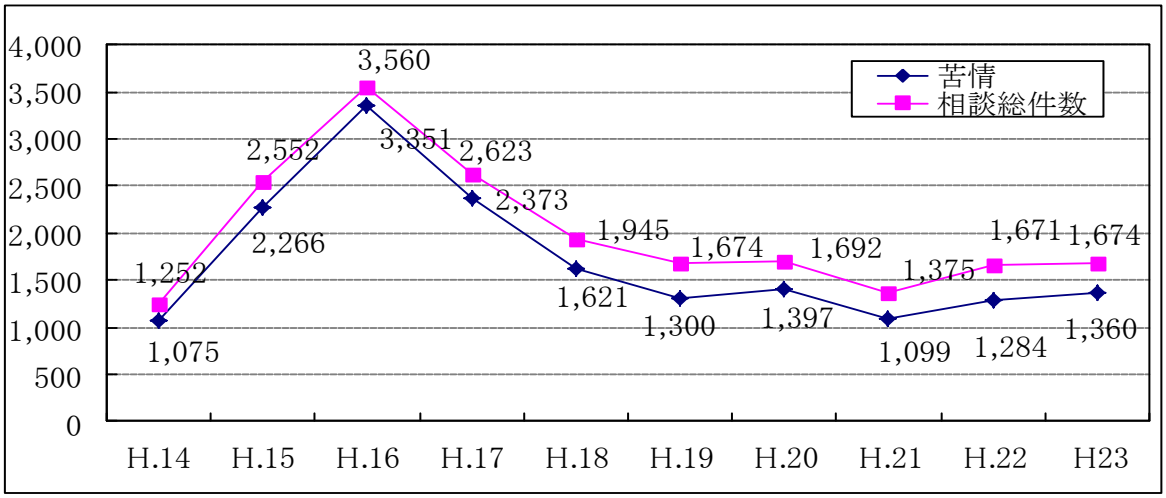
平成２３年度　消費生活相談の概要

松山市市民相談課　消費生活センター

【相談件数の推移】

| 区分 | 平成20年度 | | 平成21年度 | | 平成22年度 | | 平成23年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 件数 | 率(%) | 件数 | 率(%) | 件数 | 率(%) | 件数 | 率(%) |
| 苦情 | 1,397 | 82.6% | 1,099 | 79.9% | 1,284 | 76.8% | 1360 | 81.3% |
| 問合せ | 292 | 17.3% | 275 | 20.0% | 385 | 23.0% | 307 | 18.3% |
| 要望 | 3 | 0.2% | 1 | 0.1% | 2 | 0.1% | 7 | 0.4% |
| 合計 | 1,692 | 100.0% | 1,375 | 100.0% | 1,671 | 100.0% | 1,674 | 100.0% |




【契約者当事者の年齢・男女別】

| | 平成23年度 | | 平成22年度 | | 計 | | 前年度比 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 23年度 | 22年度 | |
| 20 才未満 | 48 | 16 | 32 | 9 | 66 | 42 | 157.1 |
| 20才代 | 75 | 71 | 70 | 81 | 146 | 151 | 96.7 |
| 30才代 | 110 | 134 | 128 | 154 | 246 | 282 | 87.2 |
| 40才代 | 106 | 125 | 115 | 159 | 232 | 275 | 84.4 |
| 50才代 | 104 | 128 | 140 | 146 | 233 | 287 | 81.2 |
| 60才代 | 109 | 153 | 131 | 127 | 263 | 258 | 101.9 |
| 70才以上 | 148 | 252 | 123 | 166 | 400 | 290 | 137.9 |
| 不明･その他 | 24 | 14 | 24 | 14 | 88 | 86 | 102.3 |
| 合計 | 724 | 893 | 763 | 856 | 1,674 | 1,671 | 100.2 |

※性別不明・団体の相談が存在するため男女の合計と相談件数は一致しない

【契約当事者の職業構成】

| | |
|---|---|
| 給与生活者 | 467 |
| 自営・自由業 | 62 |
| 家事従事者 | 454 |
| 学　生 | 77 |
| 無　職 | 327 |
| 相談窓口 | 0 |
| 行政機関 | 0 |
| 消費者団体 | 0 |
| 企業・団体 | 34 |
| その他・不明 | 253 |
| 合　　計 | 1,674 |

【相談対象物品・サービス】

| 順位 | 分類 | 件数 | 前年度 | 前年度比 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 放送・コンテンツ等 | 257 | 242 | 106.2 |
| 2 | 融資サービス | 140 | 222 | 63.1 |
| 3 | レンタル・リース・貸借 | 99 | 131 | 75.6 |
| 4 | 他の保健・福祉 | 74 | 5 | 1480.0 |
| 5 | 役務その他 | 49 | 49 | 100 |
| 6 | 工事・建築・加工 | 46 | 53 | 86.8 |
| 7 | 相談その他 | 46 | 42 | 109.5 |
| 8 | 預貯金・証券等 | 45 | 31 | 145.2 |
| 9 | 健康食品 | 42 | 23 | 182.6 |
| 10 | 自動車 | 36 | 28 | 128.8 |

【相談内容別件数】

| 順位 | 分類 | 件数 | 前年度 | 前年度比 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 契約・解約 | 1,121 | 1,188 | 104.1 |
| 2 | 販売方法 | 622 | 480 | 143.6 |
| 3 | 価格・料金 | 373 | 440 | 139.2 |
| 4 | 接客対応 | 254 | 276 | 104.2 |
| 5 | 品質・機能<br>役務品質 | 167 | 163 | 102.5 |
| 6 | 表示・広告 | 164 | 191 | 85.8 |
| 7 | 法規・基準 | 136 | 211 | 64.5 |
| 8 | 安全・衛生 | 36 | 44 | 81.8 |
| 9 | 生活知識 | 29 | 18 | 161.1 |
| 10 | 施設・設備 | 13 | 12 | 108.3 |
| 11 | 買物相談 | 12 | 10 | 120.0 |
| 12 | 包装・容器 | 2 | 3 | 66.7 |
| 13 | 計量・量目 | 2 | 1 | 200.0 |
| | その他 | 39 | 21 | 176.2 |

＊重複あり

【販売購入形態】

| 順位 | 相談内容 | 件数 | 前年度 | 前年度比 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 店舗購入 | 467 | 546 | 85.5 |
| 2 | 通信販売 | 456 | 403 | 113.1 |
| 3 | 電話勧誘販売 | 231 | 138 | 167.4 |
| 4 | 訪問販売 | 219 | 187 | 117.1 |
| 5 | マルチ・マルチまがい取引 | 15 | 28 | 53.6 |
| 6 | その他<br>無店舗販売 | 15 | 21 | 71.4 |
| 7 | ネガティブ・オプション | 3 | 7 | 42.9 |
| | 不明・無関係 | 268 | 341 | 78.9 |
| 合計 | | 1,674 | 1,671 | 100.2 |

【特殊販売の契約当事者の年齢構成】

| 販売購入形態 | 20才未満 | 20才代 | 30才代 | 40才代 | 50才代 | 60才代 | 70才以上 | 不明 | 計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 訪問販売 | 1 | 7 | 18 | 21 | 27 | 34 | 97 | 14 | 219 |
| 通信販売 | 50 | 61 | 88 | 73 | 57 | 57 | 58 | 12 | 456 |
| マルチ･マルチまがい取引 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 15 |
| 電話勧誘販売 | 2 | 9 | 15 | 17 | 21 | 50 | 108 | 9 | 231 |
| ネガティブ･オプション | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| その他無店舗販売 | 0 | 3 | 0 | 1 | 3 | 4 | 4 | 0 | 15 |
| 特殊販売全体 | 53 | 83 | 125 | 114 | 110 | 146 | 273 | 35 | 939 |

１．相談件数は前年並みに。

平成２３度に寄せられた相談件数は１，６７４件で前年度より３件増加し、前年度比１００．２％になりました。相談の内訳は苦情相談が１３６０件、問い合わせ相談が３０７件、要望が７件となりました。

年齢別では、７０才以上が最も多く４００件、次いで６０才代２６３件、３０才代２４６件となっています。６０才以上の割合は全体の４割を占めており、高齢者からの相談が多くなっていることがわかります。

２．販売購入形態

店舗購入の相談件数は減少しましたが、通信販売４５６件（５３件増）、電話勧誘販売２３１件(９３件増)、訪問販売２１９件（３２件増）が増加しています。

特殊販売の契約当事者のうち、通信販売は３０才代が最も多く、次いで４０才代で多くなっています。また、訪問販売、電話勧誘販売では７０才以上の高齢者層に多く、他の年代を大きく上回っていますが、日中自宅に居ることの多い高齢者が訪問販売、電話勧誘を受けているものと考えられます。

３．相談対象商品・役務での傾向

相談件数の多い商品・役務の１位は「放送・コンテンツ等」２位は「融資サービス」で、３位に「レンタル・リース・賃借」となっています。また、「他の福祉サービス」が前年度の５件から７４件に急増しています。

＜放送・コンテンツ等＞

パソコンや携帯で動画サイトや占いなどを検索中、年齢をクリックするだけでアダルト情報サイト等に登録になり料金を請求されたという、いわゆる「ワンクリック請求」が多数を占めています。不審なメールは開かない、パソコンのウィルス対策ソフトのセキュリティレベルを上げるなど、自衛することも必要です。

また、出会い系サイトの相談も依然多く、「サクラ」を雇い利用者を騙す「サクラサイト商法」と言われるものも増加しています。「会いたい」などと約束を取り付けながら、

直前になってキャンセルすることを何度も繰り返し、その都度ポイントを購入して多額のお金をつぎ込んでしまうケースが多く見られます。

インターネットをサイト利用につながる迷惑メールは開かない、個人情報は安易に出さないなどの注意が必要です。

＜融資サービス＞

多重債務を含むフリーローン・サラ金関係の相談が多数であり、カードローンやサラ金の返済や自己破産の相談内容となっています。

＜レンタル・リース＞

アパート・マンションの敷金の返還額が少ない、退去時に高額な補修費を請求されたなど、アパート・マンションの退去時の相談が多く、その他ではレンタル契約の解約時のキャンセル料等についての相談がありました。

＜他の保健・福祉サービス＞

平成２３年度は「市役所保険課だが、医療費の還付金がある」「社会保険庁から還付金を振り込む」などという電話がかかってきたという還付金詐欺の電話が急増しました。

相談者の殆どが６０才以上の高齢者で、実際にお金を振り込み、被害にあった方もいました。

役所から還付金があるといった電話をすることはありませんので、すぐに警察や市役所担当窓口等に相談してください。

４・悪質商法の手口について

＜インターネットを利用した内職・副業＞

「簡単に収入が入る」からと、インターネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出して収入を得る「アフィリエイト」や、商品を販売して収入を得る「ドロップシッピング」と呼ばれる副業を勧められ、サイト作成料等の名目でまとまった金額を先に支払ったのに、説明されたような収入が得られないという相談が寄せられています。

最初に高額な費用を支払い、儲けで取り戻すような内容の契約には、特に注意しましょう。

＜未公開株・社債等の詐欺的商法＞

複数の事業者が登場する「劇場型」と呼ばれる手口が増加しています。「Ａという会社から『Ｂ社の未公開株を持っていたら高値で買い取る』という電話を受けた後、実際にＢ社からパンフレットが届いたので未公開株を数口購入し、Ａ社に買い取ってもらおうとしたが連絡がとれない」などといったものです。お金を振り込んだ後、業者と会う約束をしても直前でキャンセルされたり、連絡が取れなくなったりして買取りの約束が実行されることはありません。未公開株以外にも、社債の購入を勧めてくる事例があります。

また、一度被害に遭った方に対して「損を取り戻せる」などと再び勧誘して二次被害を与えるケースも増えているので特に注意が必要です。

＜その他＞

訪問による貴金属買取り

「不要になった貴金属、金、プラチナがあれば買い取る」と業者が自宅を訪れ、断ってもしつこく食い下がりなかなか帰らなかったという、貴金属買取りの相談も寄せられています。中には査定と称して外に持ち出し戻ってこないという、窃盗事例も起こっています。

４．被害にあわないために

「詐欺的」「強引」な勧誘によるトラブルが、依然として広がっています。儲け話を安易に信じず、すぐに契約を結んだり金銭を支払ったりするのは避けましょう。強引な勧誘は毅然と断り、怖い思いをしたときは警察に通報しましょう。「無料で点検します」「必ずもうかります」「今日なら割引できます」などという言葉につられて、あわてて契約しないよう、気を付けてください。

少しでも不審に感じたり、契約したものの不安があるときは、一人で悩まず、すぐに消費生活センターに相談してください。

松山市消費生活センター

相談受付時間　平日８：３０～１６：００（電話・面談。祝日・年末年始を除く）

相談電話番号　９４８－６３８２

＊休日消費生活相談（土曜午後、面談のみ）

いよてつ高島屋市民サービスセンターで実施。

相談受付時間　土曜日１３：００～１６：００（年末年始を除く）