

⑥ 消費生活モニター制度

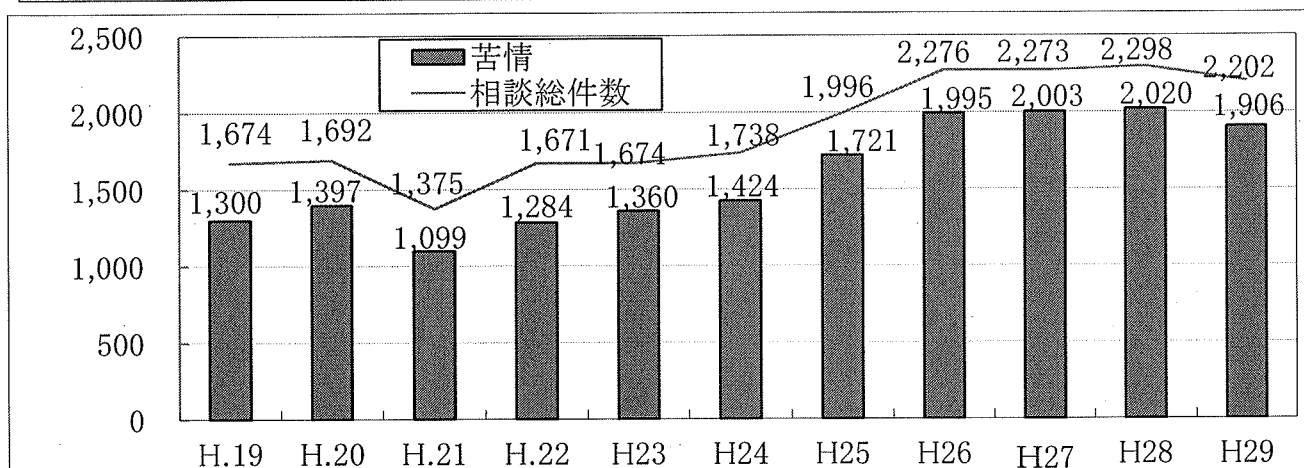
第24期 松山市消費生活モニター事業一覧表

年月日	内 容	講師等
H29.4.7	委嘱式	
5.26	計量教室「商品量目検査」	主任 竹内 透
6.19	悪質商法に遭わないために	松山消費者四つ葉グループ 消費生活相談員
7.19	食の安全について	保健所 生活衛生課
8.23	日本銀行 見学とお金の話	日本銀行 松山支店
9.13	みんなの生活展役割分担等の打ち合わせ	松山市消費生活センター
10.14 15	「みんなの生活展2017」参加	
11.15	クレジットカードの正しい知識について	日本クレジット協会
12.13	松山市西クリーンセンター「施設内見学」等	松山市西クリーンセンター
H30.1.17	食育セミナー	株式会社 明治
2.15	松山市防災センター見学と体験	松山市防災センター
3.7	損害保険の基礎知識について	日本損害保険協会

⑦ 消費生活相談

相談件数の推移

区分	平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	件数	率(%)	件数	率(%)	件数	率(%)	件数	率(%)
苦情	1,995	87.7	2,003	88.1	2,020	87.9	1,906	86.5
問合せ	272	11.9	265	11.7	273	11.9	295	13.4
要望	9	0.4	5	0.2	5	0.2	1	0.1
合計	2,276	100.0	2,273	100.0	2,298	100.0	2,202	100.0



相談年齢男女調べ

	平成28年度		平成29年度		相談件数合計		前年度比 (%)
	男	女	男	女	28年度	29年度	
20歳未満	22	26	13	15	50	29	58.0
20歳代	85	96	81	108	182	192	105.5
30歳代	119	160	104	114	282	218	77.3
40歳代	169	207	133	184	378	318	84.1
50歳代	143	204	137	239	352	378	107.4
60歳代	188	177	150	283	368	433	117.7
70歳以上	235	349	178	318	592	498	84.1
不明・その他	24	29	38	47	94	136	144.7
合計	985	1,248	834	1,308	2,273	2,202	95.8

* 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。

その他傾向

【契約当事者の職業等構成】

給与生活者	784
自営・自由業	158
家事従事者	305
学 生	63
無 職	628
相談窓口	0
行政機関	0
消費者団体	0
企業・団体	24
その他・不明	240
合 計	2,202

【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	408	406	100.5
2	商品一般	386	103	374.8
3	レンタル・リース・貸借	109	126	86.5
4	健康食品	76	109	69.7
5	インターネット通信サービス	63	117	53.8
5	融資サービス	63	54	116.7
7	役務その他	56	82	68.3
7	相談その他	56	69	81.2
9	他の保健・福祉	52	220	23.6
9	工事・建築・加工	52	42	123.8

【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	1,591	1,376	115.6
2	販売方法	1,186	1,310	90.5
3	価格・料金	303	340	89.1
4	接客対応	205	327	62.5
5	品質・機能 役務品質	160	186	86.0
6	法規・基準	133	215	61.9
7	表示・広告	99	116	85.3
8	安全・衛生	53	56	94.6
9	買物相談	9	6	150.0
10	生活知識	5	3	166.7
11	包装・容器	3	3	100.0
12	計量・量目	1	3	33.3
12	施設・設備	1	4	25.0
	その他	57	47	121.3

【販売購入形態】

順位	相談内容	件数	前年度	前年度比 (%)
1	通信販売	888	793	112.0
2	店舗購入	428	512	83.6
3	電話勧誘販売	263	454	57.9
4	訪問販売	146	142	102.8
5	マルチ・マルチ まがい取引	29	31	93.5
6	訪問購入	27	23	117.4
7	その他・ 無店舗販売	4	9	44.4
7	ネガティブ・ オプション	4	3	133.3
	不明・無関係	413	331	124.8
	合計	2202	2,298	95.8

*重複あり

特殊販売の契約当事者年齢構成

販売購入形態	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	計
訪問販売	5	8	11	25	13	16	61	7	146
通信販売	18	82	84	147	202	220	117	18	888
マルチ・マルチまがい取引	0	12	2	5	2	4	4	0	29
電話勧誘販売	1	4	15	24	18	30	120	51	263
ネガティブ・オプション	0	1	0	1	0	0	1	1	4
訪問購入	0	0	1	3	5	3	14	1	27
その他無店舗販売	0	0	0	0	1	0	1	2	4
特殊販売合計	24	107	113	205	241	273	318	80	1,361

相談件数の推移及び相談傾向

1. 相談件数について

平成29年度に寄せられた相談件数は2,202件で前年度より96件減少し、前年度比95.8%となりました。相談の内訳は苦情相談が1,906件、問い合わせ相談が295件、要望が1件となりました。

年齢別では、70歳以上が最も多く498件、次いで60歳代433件、50歳代378件となっています。中高年からの相談が多く、50歳以上の相談が全体の66パーセントを占めています。

2. 販売購入形態について

通信販売888件(95件増)・訪問販売146件(4件増)・訪問購入27件(4件増)の相談件数は増加しましたが、店舗購入や電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい取引は減少しました。

特殊販売の契約当事者のうち、通信販売はどの年代も多く、時間を問わずパソコンや携帯で気軽に購入できることから増加傾向にあります。また、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入では日中自宅に居ることの多い70歳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。

3. 相談対象商品・役務（サービス）について

相談件数の多い商品・役務の1位は「放送・コンテンツ等408件(2件増)」、2位は「商品一般386件(283件増)」、3位は「レンタル・リース・貸借109件(17件減)」となっています。

<放送・コンテンツ等>

20歳未満から40歳代の相談件数の1位、50歳代から70歳以上でも2位を占め、昨年に続き非常に多くの相談が寄せられています。パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット機器が幅広い世代へ普及していることが原因と考えられます。携帯電話やスマートフォンに「有料動画サイトの料金が未納」と身に覚えのない請求メールが届いたという架空請求に関する相談が非常に多いほか、「年齢確認をクリックするだけ」「広告に誤ってふれてしまっただけ」で登録になり高額な料金を請求される「ワンクリック請求」に関する相談も多く寄せられています。

その他、公共放送受信料に関する相談や「簡単にお金が稼げるというサイトに登録してしまった」というような副業サイトに関する相談、「情報商材を購入してしまった」という相談も増えています。

<商品一般>

この386件のうち、66パーセント以上を占めるのが、架空請求はがきに関する相談です。「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などと書かれたはがきが50代以上の女性に多く届いています。国の機関を装い、短い取り下げ期日を記載し、「訴訟する」「給料を差し押さえる」などと不安をあおるのが特徴です。あわてて連絡したところ弁護士を名乗る人物を紹介され、お金を払ってしまったという被害が発生しています。

<レンタル・リース・賃貸>

「アパート・マンションの敷金の返還額が少ない」、「退去時に高額な清掃や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ことについての相談が非常に多く、精算に関するトラブルが主なものとなっています。また、「契約して入居してみると掃除ができてなかった」、「エアコンが付いていると聞いていたのについていない」といったトラブルや、「急な退去を通知され困っている」などのトラブルも増えています。

<健康食品・化粧品>

健康食品の相談内容は、「電話勧誘」や「送り付け」、「解約・返品」に関するものが寄せられています。最近では「インターネット等の広告を見て、初回限定の安い価格のものだけを注文したつもりが、その後は強制的に定期コースになっていた」という相談が増加しています。

また、化粧品についても健康食品と同様に「お試しのつもりで注文したら定期購入になっていた。最低3回は買わないと解約できないと言われた」というような相談が多くなっています。

<インターネット通信サービス>

近年増加しているのが「インターネット回線の契約変更」に関するトラブルです。大手通信会社を名乗り、「料金が安くなる」などと聞いて、よく理解しないまま、電話で契約してしまうケースが多いようです。「請求がきてみたら以前より高くなっている。解約したいが違約金がいると言われた」というような内容や、「断ったのに何度も勧誘の電話がかかってくる」というような内容が非常に多いです。

<他の保健・福祉>

相談件数の9割以上が医療費の還付に関する詐欺です。「医療費の払い戻しがあります。スーパーのATMへ行ってください」「払い戻しができるのは今日までです」などと市役所の保険課職員をかたり電話を掛けてくる手口が多いようです。60歳から70歳代を中心に相談が多く寄せられています。

4. 悪質商法の手口について

<点検商法>

「無料で屋根を見てあげる」「無料で点検する」と言って屋根や家に上がり込み、実態と反るにも関わらず「瓦がずれている、このままでは雨漏りする」「床下が湿っている、シロアリがいる」「排水管がつまっている」「工事が必要」などと不安をあおり、商品やサービスの契約をさせるものです。公的機関を名乗り信用させるケースもあります。

また、消費者が一度契約すると、その後次々と必要のない商品やサービスを販売して過剰な量の契約をさせる「次々販売」に繋がることもあります。

<訪問購入>

「不要品をなんでも買い取りしています」「今、そちらの近隣をまわらせてもらっています」と勧誘電話があった後、訪問してきて、こちらが出した不要品には目もくれず、「指輪やネックレスはないか」と貴金属類を出させ、無理やり買い取る場合があります。ちょっと席を外した際に貴金属を持ち去る悪質な業者もいるようです。

<特殊詐欺>

被害者に電話をかけるなどして対面することなく欺き、指定した預貯金口座への振込、その他の方法（郵送、託送、受け子へのキャッシュカード・現金の手渡し）により、不特定多数の者から現金などをだまし取る犯罪（現金等を騙し取る恐喝も含む）の総称です。

例：オレオレ詐欺、融資保証金詐欺、架空請求詐欺、還付金詐欺等

5. 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。うまいも
うけ話に飛びついてはいけません。「今なら無料で点検します」「今、決めてくれるな
ら割引します」「これから毎月利益がでます」「あなただけに特別に売ります」など
という言葉はうのみにせず、家族や知人に相談するなどいったん冷静になって考えましょ
う。後々後悔しないためにも契約する際には契約責任を負う立場であることを自覚し、
安易な気持ちで契約することはやめましょう。

また、インターネットを利用する際は、通信販売会社を慎重に選ぶこと、無用な個人
情報を相手に与えない、パソコンやスマートフォ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、子どものスマートフォンにはフィルターを設定するなど、自衛する
ことが大切です。

詐欺師や悪質業者は、次々と新しい手口を生みだしています。わたしたち消費者も、
普段からテレビや新聞などの報道、地域の方との交流を通じて情報収集し、被害に遭わ
ないように注意することも大切です。強引な勧誘はきっぱりと断り、怖い思いをしたと
きは警察に通報しましょう。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

⑧ 多重債務相談

平成29年度 相談件数

区分		市民 相談	弁護士 相談	消費 生活 相談	司法 書士 相談	FP 相談	計
区分	窓口	0	20	0	1	25	46
	電話	0	0	2	0	0	2
	計	0	20	2	1	25	48
性別	男	0	14	1	1	12	28
	女	0	6	1	0	13	20
	不明	0	0	0	0	0	0
	計	0	20	2	1	25	48
年齢層	10代	0	0	0	0	0	0
	20代	0	1	0	0	4	5
	30代	0	3	0	0	6	9
	40代	0	2	0	0	2	4
	50代	0	7	2	1	10	20
	60代以上	0	7	0	0	3	10
	不明	0	0	0	0	0	0
	小計	0	20	2	1	25	48