

## ⑥ 消費生活モニター制度

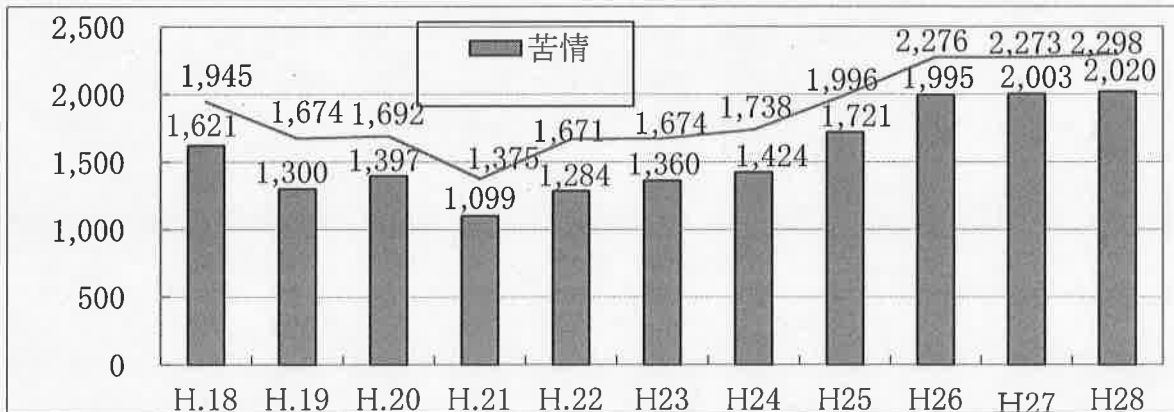
第23期 松山市消費生活モニター事業一覧表

年月日	内 容	講師等
H28.4.27	電力に関する色々なこと	四国電力(株)
5.24	松山市中央浄化センター見学	松山市中央浄化センター
6.24	商品テスト	愛媛県消費生活センター
7.28	景品表示法について	愛媛県県民生活課
8.24	家庭にやさしい医療	ライフデザインクリエイト(株)
9.16	みんなの生活展準備	松山市消費生活センター
10.15 16	「みんなの生活展2016」参加	
11.24	まつやま Re・再来館(りっくる)見学	まつやま Re・再来館
12.14	松山消費者四つ葉グループによる料理教室及び意見交換会	松山消費者四つ葉グループ
H29.1.20	金融トラブル・ローンクレジットについて	SMBC コンシューマー ファイナンス
2.17	成年後見制度について	松山家庭裁判所
3.10	終了式	

## ⑦ 消費生活相談

### 相談件数の推移

区分	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度	
	件数	率 (%)	件数	率 (%)	件数	率 (%)	件数	率 (%)
苦情	1,721	86.2	1,995	87.7	2,003	88.1	2,020	87.9
問合せ	265	13.3	272	11.9	265	11.7	273	11.9
要望	10	0.5	9	0.4	5	0.2	5	0.2
合計	1,996	100.0	2,276	100.0	2,273	100.0	2,298	100.0



### 相談年齢男女調べ

	平成27年度		平成28年度		相談件数合計		前年度比 (%)
	男	女	男	女	27年度	28年度	
20歳未満	39	32	22	26	72	50	69.4
20歳代	82	109	85	96	192	182	94.8
30歳代	128	165	119	160	295	282	95.6
40歳代	177	216	169	207	394	378	95.9
50歳代	135	173	143	204	312	352	112.8
60歳代	173	186	188	177	359	368	102.5
70歳以上	192	358	235	349	555	592	106.7
不明・その他	30	25	24	29	94	94	100.0
合計	956	1,264	985	1,248	2,273	2,298	101.1

\* 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	827
自営・自由業	155
家事従事者	367
学 生	70
無 職	658
相談窓口	0
行政機関	0
消費者団体	0
企業・団体	27
その他・不明	194
合 計	2,298

【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	406	397	102.3
2	他の保健・福祉	220	163	135.0
3	レンタル・リース・貸借	126	137	92.0
4	インターネット通信サービス	117	116	100.9
5	健康食品	109	54	201.9
6	商品一般	103	115	89.6
7	役務その他	82	56	146.4
8	相談その他	69	56	123.2
9	融資サービス	54	106	50.9
10	移动通信サービス	52	33	157.6

【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	1,376	1,386	99.3
2	販売方法	1,310	1,147	114.2
3	価格・料金	340	392	86.7
4	接客対応	327	414	79.0
5	法規・基準	215	349	61.6
6	品質・機能 役務品質	186	204	91.2
7	表示・広告	116	116	100.0
8	安全・衛生	56	68	82.4
9	買物相談	6	12	50.0
10	施設・設備	4	3	133.3
11	生活知識	3	8	37.5
11	計量・量目	3	1	300.0
11	包装・容器	3	1	300.0
	その他	47	55	85.5

【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	793	676	117.3
2	店舗購入	512	670	76.4
3	電話勧誘 販売	454	385	117.9
4	訪問販売	142	140	101.4
5	マルチ・マルチ まがい取引	31	28	110.7
6	訪問購入	23	34	67.6
7	その他・ 無店舗販売	9	10	90.0
8	ネガティブ・ オプション	3	10	30.0
	不明・無関係	331	320	103.4
	合計	2,298	2,273	101.1

\*重複あり

### 特殊販売の契約当事者年齢構成

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	4	13	12	16	14	18	56	9	142
通信販売	33	84	130	173	145	133	84	11	793
マルチ・マルチまがい取引	0	8	2	5	4	3	8	1	31
電話勧誘販売	0	8	24	33	23	71	270	25	454
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	0	1	1	3
訪問購入	0	1	0	2	7	4	9	0	23
その他無店舗販売	0	2	0	0	2	1	4	0	9
特殊販売合計	37	116	168	230	195	230	432	47	1,455

### 相談件数の推移及び相談傾向

#### 1. 相談件数について

平成28年度に寄せられた相談件数は2,298件で前年度より25件増加し、前年度比101.1%となりました。相談の内訳は苦情相談が2,020件、問い合わせ相談が273件、要望が5件となりました。年齢別では、70歳以上が最も多く592件、次いで40歳代378件、60歳代368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6割を占めています。

#### 2. 販売購入形態について

電話勧誘販売454件(69件増)・通信販売793件(117件増)・マルチ・マルチまがい取引31件(3件増)の相談件数は増加しましたが、店舗購入や訪問販売、~~ネガティブ・オプション~~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30～60歳代が多く、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406件(9件増)」、2位は「他の保健・福祉220件(57件増)」、3位は「レンタル・リース・貸借126件(11件減)」、4位は「インターネット通信サービス117件(1件増)」となっています。

「他の保健・福祉」は、近年、還付金詐欺に関する相談や情報が多く寄せられています。

#### <放送・コンテンツ等>

20歳未満から60歳代の相談件数の1位となっています。パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット機器に関する相談が大半を占めており、幅広い世代へ普及していることが原因と考えられます。代表的な例としては、「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」やこれを解決しようと、インターネットで業者を探し、依頼すると高額な解決料金を請求されたという事例もあります。また、債権回収会社から突然身に覚えのない支払い請求のはがきやメールが届く「架空請求」に関する相談が多数を占めています。

その他、公共放送受信料、インターネットの光回線やプロバイダーに関する相談も増えています。

#### <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、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。特約がなければ、国土交通省のガイドラインに従うことになります。

#### <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、債務整理や自己破産に関するものや過払い金の請求に関する相談が多くなっています。また、個人間の貸し借りについての相談も寄せられています。

#### <他の保健・福祉>

相談件数の約9割が医療費の還付に関する詐欺です。市役所をかたり、電話で個人情報、使用している銀行や支店・口座番号を聞き出したり、スーパーのATMへ誘導するという手口で60歳代、70歳代を中心に相談が寄せられています。

#### <健康食品>

健康食品の相談内容は、「電話勧誘」や「送り付け」、「解約・返品」に関する相談が寄せられています。理由としては、「健康食品を送るので、受け取ってほしい」などと電話がかかり、代引きで一方的に健康食品を送り付けられる手口の相談は減少しましたが、最近では「テレビや雑誌、インターネット等の広告を見て、無料サンプルのみ注文したつもりが、初回は安く、その後は強制的に定期コースになっていた」という相談や、単身の高齢者が健康食品をたくさん購入しているという周りの方からの相談等が増えたためです。

#### <化粧品>

化粧品に関する相談は、昨年度と同じ29件となりました。近年、インターネットや新聞広告を見て、「試供品を注文したら、定期コースになっていたので解約したい」等の相談が多くなっています。

#### 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、実態と反するにも関わらず「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>

「古着でもなんでも買い取る」と勧誘電話があった後、訪問してきて、古着等には目もくれず、「貴金属はないか」と無理矢理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。特定商取引法の規制の対象となります。

##### <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

平成28年、松山市の特殊詐欺の被害は52件7,031万円（愛媛県内138件約2億4,157万円）と多くの方が被害に遭っています。この中で松山市職員をかたる医療費の還付金詐欺は65歳以上の方に集中しています。

#### 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。うまいもうけ話はありません。「今なら無料で点検します」「今買えば、将来必ずもうかります」「今日なら・・・」などという言葉につられて、あわてて契約をしたり、金銭を支払ったりするのは避けましょう。

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。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。

## ⑧ 多重債務相談

平成28年度 相談件数

		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	24	0	0	25	49
	電話	0	1	0	0	0	1
	計	0	25	0	0	25	50
性別	男	0	18	0	0	15	33
	女	0	7	0	0	10	17
	不明	0	0	0	0	0	0
	計	0	25	0	0	25	50
年齢層	10代	0	0	0	0	0	0
	20代	0	2	0	0	1	3
	30代	0	3	0	0	4	7
	40代	0	5	0	0	5	10
	50代	0	7	0	0	8	15
	60代以上	0	7	0	0	7	14
	不明	0	1	0	0	0	1
	小計	0	25	0	0	25	50

多重債務問題に関する職員研修会の実施

日時	平成28年8月22日(月) 13:30~15:00
場所	KH三番町ビル3階 第1会議室
講師	ファイナンシャルプランナー 久保 賢司
内容	1. 講演「多重債務者のサポートについて」 2. 松山市の多重債務相談概要(市民相談課消費生活センター)
参加者	関係課職員(収納、相談窓口、福祉部門等) 40名