

平成24年度 長崎県消費生活センターの相談業務の実施結果について

相談件数は3,500件、前年度比6.6%減少

年代別で70歳以上の件数が最多、健康食品に関するトラブルの件数が大きく増加

受付件数 3,500件

平成24年度に、県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は、前年度に比べて6.6%、248件減少し、3,500件となりました。(資料P1 表1)

年代別の相談件数

70歳以上だけが相談件数が増加し、昨年に引き続き、年代別の相談件数で70歳以上が最多になっています。30歳代以下の減少率が大きくなっています。

(資料P1 表2)

商品・役務(サービス)の種別上位件数

商品については、健康食品に関するものが1位で、昨年の2.5倍の件数となりました。

役務(サービス)については、デジタルコンテンツ(携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報)が1位となっていますが、役務(サービス)に係る相談件数は全体的に減少しています。(資料P2 表3)

被害救済額(県消費生活センターで被害を救済できた金額)

24年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法を活用した助言や斡旋により531件について、1億6,136万円を救済することができました。(資料P4 表6-2)

高齢者の消費者トラブル

相談件数全体に占める70歳以上の高齢者の構成比は、平成17年度の13.6%から22.7%と大きく上昇しています。(資料P5 表(1))

また、家族や知人など本人以外からの相談が277件、36.7%と高い割合になっています。(資料P5 表(3))

(参考) 県内市町における苦情相談

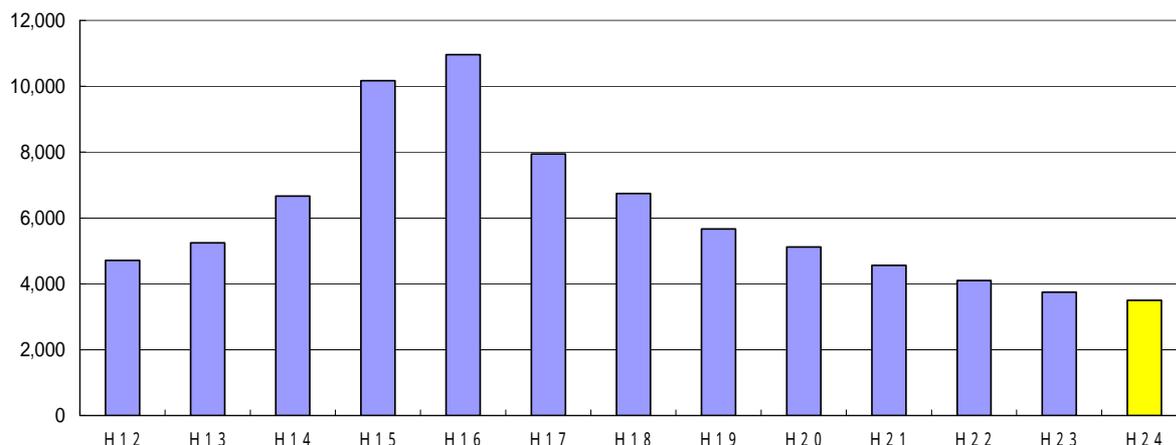
身近な相談窓口を拡充するため、平成21年度以降、県としても市町への財政支援を行ってきたところですが、平成24年度に県内市町が直接受け付けた相談件数は、8,162件で、前年度に比べ3.2%、255件の増加となっています。

(1) 受付件数

平成24年度は、3,500件(苦情・相談3,315件、問い合わせ185件)の苦情相談等を受け付けており、前年度と比べて248件(6.6%)減少している。

表1 受付件数の推移

年度	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
受付件数	4,712	5,247	6,667	10,170	10,961	7,944	6,739	5,671	5,123	4,558	4,100	3,748	3,500
苦情相談	4,554	5,066	6,458	9,971	10,796	7,680	6,414	5,488	4,931	4,407	3,884	3,560	3,315
問合せ	158	181	209	199	165	264	325	183	192	151	216	188	185
増減	468	535	1,420	3,503	791	-3,017	-1,205	-1,068	-548	-565	-458	-352	-248
率	11.0	11.4	27.1	52.5	7.8	-27.5	-15.2	-15.8	-9.7	-11.0	-10.0	-8.6	-6.6

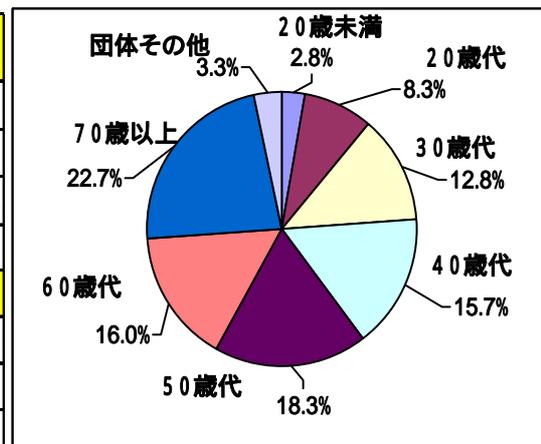


(2) 当事者の年代別内訳

70歳以上だけが相談件数が増加しており、前年度に引き続き、年代別の相談件数で70歳以上が最多となっている。 30歳代以下の年代の減少率が大きい。

表2 年代別・性別件数(苦情の内訳)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体その他	合計
男性	65	137	210	266	339	265	262	2	1,546
女性	29	139	215	254	266	267	492	3	1,665
団体								104	104
計	94	276	425	520	605	532	754	109	3,315
構成比	2.8	8.3	12.8	15.7	18.3	16.0	22.7	3.3	100.0
(前年)	139	363	523	600	626	560	648	101	3,560
(増減)	-45	-87	-98	-80	-21	-28	106	8	-245
増減比	-32.4	-24.0	-18.7	-13.3	-3.4	-5.0	16.4	7.9	-6.9



(3) 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

商品と役務(サービス)の比率は、平成18年度以降は概ね1:2で推移していたが、平成24年度は役務(サービス)の件数が特に大きく減少している。

商品では、相談件数が昨年度から3.3% 35件の増加で、種類別では高齢者の苦情・相談が多い「健康食品」が平成17年度から連続して1位、自動車が2位となっている。「ふとん類」「健康器具」「ソーラーシステム」などの件数が増加している。

役務(サービス)に関しては、相談件数が前年度から11.5% 280件減少した。1位「デジタルコンテンツ」(携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報)、2位「フリーローン・サラ金」(ヤミ金を含む)、3位「不動産貸借」は例年どおりの順位であるが、いずれも相談件数は減少した。

相談件数が全体的に減少する中で、「健康食品」に関する相談が大きく増加している。特に、主に高齢者宅等をターゲットとして、注文した覚えのない健康食品が送られてきたり、または「注文を受けたので送る」という電話がかかったりして、断りきれず代引きで高額な料金を支払ったといった被害が多く出ている。

表3 商品・役務(サービス)の種類別上位件数

商 品			役 務 (サ ー ビ ス)		
1	健康食品	195 (79)	1	デジタルコンテンツ	597 (734)
2	自動車	54 (71)	2	フリーローン・サラ金	284 (357)
3	新聞	47 (55)	3	不動産貸借	136 (151)
4	ふとん類	37 (17)	4	工事・建築	87 (97)
5	化粧品	34 (58)	5	インターネット接続回線	77 (68)
5	アクセサリ	34 (48)	6	ファンド型投資商品	57 (102)
5	パソコン類	34 (28)	7	医療	50 (30)
8	音響・映像機器	31 (38)	8	生命保険	46 (53)
8	健康器具	31 (18)	9	携帯電話サービス	38 (41)
10	ソーラーシステム	24 (13)	10	修理サービス	37 (48)
商品計			役務計		
1,153 (1,118)			2,162 (2,442)		

()は23年度

(4) 年代別上位の商品・役務(サービス)

70歳以上を除く各世代で「デジタルコンテンツ」(携帯電話・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報)が1位となった。また、20歳代から50歳代では「フリーローン・サラ金」(ヤミ金を含む)の相談が2位を占めている。

70歳以上の高齢者では、「健康食品」が1位であり、60歳代でも2位となっている。

表4 年代別上位の商品・役務(サービス)

	1位		2位		3位		4位		5位	
20歳未満	デジタルコンテンツ	60	テレビ放送サービス	5	不動産貸借	2	携帯電話サービス	2	サッカー用品	2
20歳代	デジタルコンテンツ	80	フリーローン・サラ金	26	不動産貸借	24	自動車	12	エステティックサービス	8
30歳代	デジタルコンテンツ	138	フリーローン・サラ金	49	不動産貸借	25	自動車	12	インターネット接続回線	9
40歳代	デジタルコンテンツ	124	フリーローン・サラ金	65	不動産貸借	20	インターネット接続回線	14	自動車	11
50歳代	デジタルコンテンツ	122	フリーローン・サラ金	70	不動産貸借	28	インターネット接続回線	21	工事・建築	18
60歳代	デジタルコンテンツ	52	健康食品	38	フリーローン・サラ金	35	工事・建築	20	ファンド型投資商品	20
70歳以上	健康食品	139	フリーローン・サラ金	34	工事・建築	28	ファンド型投資商品	28	新聞	22

(5) 特定商取引法に該当する販売方法（特殊販売）

特殊販売の苦情・相談件数は、1,865件で全体（3,315件）の半数以上を占めている。（表5）

形態別にみると、前年度に比べて「訪問販売」「通信販売」の件数が減少し、「電話勧誘販売」が増加している。訪問販売は、平成17年度の1,290件をピークに引き続き減少しているが、これは、平成21年度の12月1日に改正特定商取引法及び改正割賦販売法が施行され、訪問販売等に対する規制が強化されたことなどによるものと考えられる。

表5 特殊販売の相談件数

	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ等商法	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗販売	特殊販売計	特殊販売以外	計
H23	388	1,100	410	70	3	0	27	1,998	1,562	3,560
H24	352	946	464	68	5	1	29	1,865	1,450	3,315
構成比	18.9	50.7	24.9	3.6	0.3	0.1	1.6	100.0		

(6) 処理結果

県消費生活センターに寄せられた苦情・相談の処理結果は、助言が2,009件、センターが相談者と業者の間に立つ斡旋が395件となっている。（表6-1）

これらにより、契約の解除や取り消しができて救済されたものが531件、1億6,136万円となっている。（表6-2）

表6-1 処理結果

内 容	件 数		増 減
	23年度	24年度	
助 言	2,395	2,009	-386
斡 旋	409	395	-14
情報提供	660	778	118
他機関紹介	45	48	3
そ の 他	51	85	34
計	3,560	3,315	-245

県消費生活センターでは、相談者が自主的に交渉ができるよう助言・斡旋を行っている。一言に「助言」と言っても、それぞれの相談のケースによって内容は千差万別である。例えば、身に覚えのない不当請求に対してどう対処したらよいかをアドバイスしたり、クーリング・オフや消費者契約法を活用して契約を解除する場合、文書の書き方や注意事項をわかりやすく相談者に説明し、できあがった文書にも目を通すなど細かい配慮を行っている。

「斡旋」は、相談者だけでは解決が困難と思われるケースの場合、センターが業者と

相談者との間に立って斡旋し解決を図るもの。

また、法的な対応が必要な案件については、弁護士会や司法書士会などに相談するよう勧めている。

センターが助言や斡旋をすることにより、契約の解除や取り消しができたものを取りまとめたのが表6 - 2の救済額となっている。

表6 - 2 救済額

方法	年度	件数	救済額(万円)	平均(万円)
クーリング・オフ	23	79	2,394	30
	24	95	2,980	31
	増減	16	586	1
特定商取引法 消費者契約法	23	128	7,387	58
	24	95	5,782	61
	増減	-33	-1,605	3
その他	23	472	5,364	11
	24	341	7,374	22
	増減	-131	2,010	-10
計	23	679	15,145	22
	24	531	16,136	30
	増減	-148	991	-5

. 高齢者の消費トラブル

70歳以上の高齢者に関する苦情件数は、平成17年度のピークから減少しているが、相談件数全体に占める構成比は平成17年度の13.6%から22.7%と大きく上昇している。【表(1)】 また、家族や知人など本人以外からの相談が277件、36.7%と高い割合になっている。【表(3)】

表(1) 70歳以上の苦情相談の受付件数

		H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
70歳以上	男性	380	389	285	265	296	236	233	262
	女性	661	540	462	394	399	399	415	492
	計	1,041	929	747	659	695	635	648	754
全体受付件数		7,680	6,414	5,488	4,931	4,407	3,884	3,560	3,315
構成比		13.6	14.5	13.6	13.4	15.8	16.3	18.2	22.7
前年度比(構成比)		4.6	0.9	-0.9	-0.2	2.4	0.6	1.9	4.5

表(2) 70歳以上の主な商品・役務

		H20		H21		H22		H23		H24	
		商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
70歳以上	1位	健康食品	60	健康食品	50	健康食品	55	健康食品	50	健康食品	139
	2位	サラ金	51	健康器具	44	フリーローン・サラ金	46	ファンド型投資商品	41	フリーローン・サラ金	34
	3位	情報サービス	37	フリーローン・サラ金	38	工事・建築	23	公社債	28	工事・建築	28
	4位	健康器具	35	生命保険	27	ふとん類	22	フリーローン・サラ金	27	ファンド型投資商品	28
	5位	工事・建築	28	新聞	25	ファンド型投資商品	22	工事・建築	27	新聞	22
	計		211		184		168		173		251

表(3) 契約当事者と当事者以外からの苦情相談

契約当事者		本人からの相談	家族・知人等からの相談	計
60歳代	件数	424	109	533
	構成比	79.5	20.5	100.0
70歳以上	件数	477	277	754
	構成比	63.3	36.7	100.0
全体苦情件数	件数	2,481	834	3,315
	構成比	74.8	25.2	100.0

. 高齢者を狙う悪質商法の手口

高齢者が家族に相談する時間的なゆとりを与えない。
金額、商品名や支払い方法など、契約内容を十分に説明せず契約書に署名させる。
契約を拒否すると高圧的な態度や泣き落としをして困惑させる。
高齢者の人のよさや知識の不十分さを巧みに利用する。
不安感（健康に関する不安、住宅の強度に関する不安など）をあおって商品・サービスを販売する。

【 事 例 】

申し込んでいないのに強引に送りつけられる健康食品

【概要】 先日突然「以前お申し込みいただいた健康食品が準備できたので代引配達で送ります」と電話があった。覚えがないので断ると「あなたの生年月日を控えてある。注文時の録音もあるので間違いはない」「あなたに合わせて作ってあるので断れない」などと強引で、断りきれず商品の送付に同意してしまった。しかし申し込んでもないし、約3万円と高額なので、家族に相談して配達時に受け取り拒否した。すると直後から電話で「なぜ受け取らないのか」「契約違反だ、裁判にする」とまくし立てられ、怖くなった。今後また商品が送られたらどうしたらいいか。 (70歳代 女性)

【県センターの対応】 相談者には、再度商品が届いた場合代引配達で代金を支払うと取り戻しが難しくなるので、受け取りを拒否し、代金を払わない。配達時に相手の会社名、住所、電話番号などを控え、もともと契約はしていないことと、電話で商品の送付に同意したことについてはクーリング・オフすることを書面で通知する。家族にも事情を話して同じような対処をする。...などアドバイスしました。

数日後相談者から、また商品が代引配達で送られてきた、アドバイスどおりに商品を受け取り拒否し相手の会社名などを控えたセンターに再度連絡がありました。相談者に契約拒否とクーリング・オフの通知書面を送付するよう援助し、当センターから相手事業者に連絡して契約不成立であること、仮に成立したとしてもクーリング・オフすることを伝え、合わせて今後の勧誘停止を確認しました。

#####

CO₂排出権取引を巡るトラブル

【概要】 二ヶ月前、CO₂排出権取引の資料が届いた後、突然販売員の訪問を受けた。「この取引は毎年年末には値上がりし、これまで下がったことがない。今年も必ず値上がりする」と強調され、その仕組みや内容はあまり理解できなかったが、「確実に儲かる、損はさせない」と熱心に勧められそれを信じて契約をした。数日前「値が下がってしまい元金が返済できなくなった。残金10万円を返却する」という連絡があった。元本は保証されていると信じていたので全額返金してほしい。(70歳代 女性)

【県センターの対応】 相談者は、商品の内容やその取引に大きなリスクがあることについて、一定の説明を受けてはいたものの内容はほとんど理解しておらず「必ず値上がりする、損はさせない」など有利なことばかりを強調するセールストークを信じ込んでいました。センターがあっせんに入り、特定商取引法に基づく不実告知、消費者契約法による不実告知や断定的判断の提供による契約の取消を主張し、数回にわたり交渉した結果、契約額の一部が返金されることになりました。

C O₂ 排出権の取引は、商品先物取引法での指定商品にも金融商品取引法の金融商品や金融指標にも含まれておらず、参入規制がないためトラブルが増えています。また、プロの投資家にとっても複雑でハイリスクな取引であり、投資経験のない一般消費者にその仕組みを理解することは困難ですから、絶対に手を出さないことです。電話や訪問を受けて、話を聞いているうちに業者のペースに巻き込まれて結果的に不本意な契約をさせられてしまうことになりかねないので、きっぱり断ることで。

#####

怪しい電話・還付金等詐欺にご注意！

#####

【概要】 今日、市役所を名乗る電話があり「医療費を払いすぎているので還付金がある。以前、文書でお知らせしていたが返事がなかったので電話した。締め切りの期限は1ヶ月前と既に過ぎているが、今ならATMを使って大至急、手続きをすれば何とか間に合う。手続きに必要なだから携帯電話番号を教えてほしい」と言われた。不審に思って「携帯電話は持っていない」と答えるといきなり電話を切られた。どうしたらよいか。(70歳代 女性)

【県センターの対応】 いわゆる市役所など自治体の職員をかたつての還付金詐欺です。市役所などの職員が還付金等の支払いのためATMでの操作手続きを行うよう連絡することは絶対ありません。携帯電話を持ってATMへ行くよう指示された場合は、おかしいと思ってください。

還付金等詐欺は医療費や社会保険料等の還付金手続きをするとだまし、ATMへ誘導して携帯電話を使って操作を指示・送金させる手口で平成20年度に全国的に多数発生したものの、その後は激減していました。しかし、一昨年度から増加傾向にありますので注意が必要です。その手口は、還付金を受けるための手続き期限を「今日中」「1時間以内」などと言い、周囲に相談する時間や、こちらに冷静になって考える時間を与えず手続きを急がせます。

金融機関のATMでは被害防止のため携帯電話の通話禁止などの措置をとるなど、振り込め詐欺への対策が進んでいることから、スーパーやコンビニなど、操作が周囲から見逃されがちな場所へ誘導しているケースもあるようです。還付金等について不審な電話があったらいったん電話を切って、最寄の警察署や消費生活センター、市町の相談窓口などにご相談ください。

#####

. 高齢者を消費者トラブルから守るには

高齢者を消費者トラブルから守るには、家族、身近な人や地域のサポートが大切です。

被害に遭わないために(消費者自身の心がけ)

悪質商法のセールスマンは被害者になりそうな高齢者の方に巧みに近づくチャンスをかかっている。

悪質商法のセールスマンの相手にはならないようにすること。

絶対に家の中にいれない。

声をかけられても立ち止まって振り向かない。

電話の誘いに応じない。

契約書に安易に署名しないこと。

相手の言うことや契約の内容を理解し、確認するために子供、知人や日頃接する人に相談する。契約すべきかどうか考えるためその場で決めない。

高齢者に日頃から勇気を出して「いりません。早く帰って下さい」とはっきり断ることを伝えておく。

未然に被害を防ぐために

クレジット利用の自粛手続きをする。

個人信用機関への貸し出し自粛依頼をする。

(株)シー・アイ・シー(CIC) TEL: 0570-666-414

(株)日本信用情報機構(JICC) TEL: 0120-441-481

全国銀行個人信用情報センター TEL: 0120-540-558

成年後見制度を利用する。

認知症などで判断力が不十分な高齢者の場合は成年後見制度を活用する。医師の診断書を添えて家庭裁判所に申し立てることにより、家庭裁判所で選任された後見人等が、本人に代わって法律行為や各種の契約を行う。

長崎県福祉あんしんサポートセンター(095-846-8807)を利用する。

高齢者の判断不十分な方や日常生活に不安のある方が、「福祉サービスの利用援助」「日常的な金銭管理」「書類等の預かりサービス」を受けることができる。

被害に遭ったとき

クーリング・オフ制度を活用する。

訪問販売やSF商法、電話勧誘販売の場合、契約書面受理日から8日以内に解約を通知すれば、無条件に契約解除できる。

専門家に相談する。

長崎県消費生活センター、長崎市消費者センター、佐世保市消費生活センター、島原市消費生活センター、諫早市消費生活センター、大村市消費生活センター、五島市消費生活センター、雲仙市消費生活センター、南島原市消費生活センター、松浦市消費生活センター、西海市消費生活センター、市町消費者相談窓口、長崎県弁護士会、長崎県司法書士会など

最終的には調停、督促、訴訟、刑事告訴などの法律的な措置をとる。

業者が交渉を重ねても誠意ある対応をしないとき、損害が取り戻せない場合など法的措置をとることもできる。