

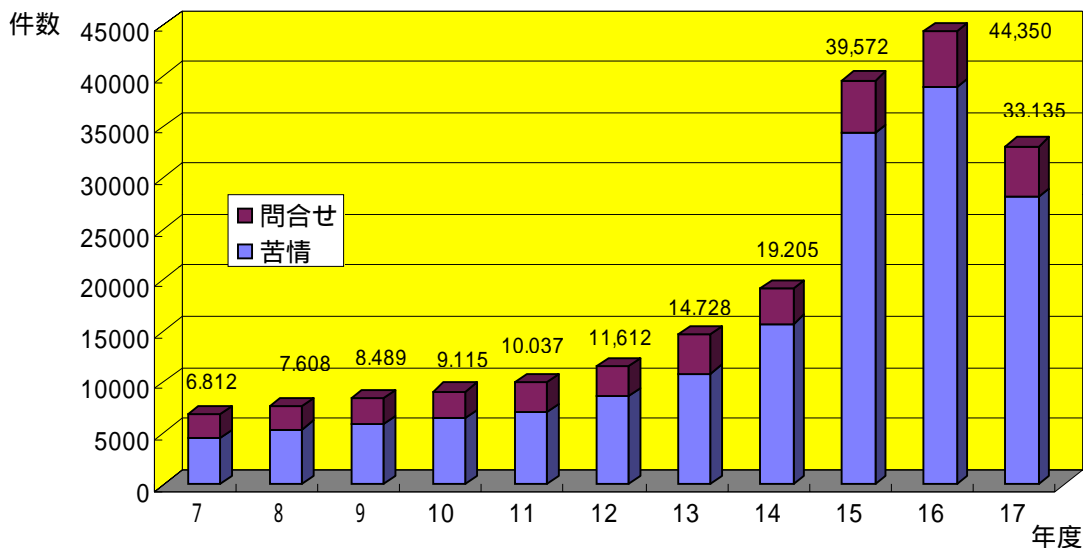
平成 17 年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成 17 年度に県の 5 消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）に寄せられた相談件数は 33,135 件で、これは対前年度 74.7%ですが、依然として高水準の件数です。

こうした状況に対応し、県では昨年 11 月から岡谷駅前に消費生活センターおかや、また、小海町役場内に南佐久ふるさと応援ステーションを開所し、消費生活相談員を配置して相談体制の充実を図りました。

1 相談件数の推移（表 1 参照）

相談件数は 15 年ぶりに減少しましたが、平成 17 年度は 10 年前と比べ約 4.8 倍になっています。なお、17 年度の相談件数のうち苦情相談は 28,113 件です。



2 苦情相談の受付状況

(1) 品目別（表 2 参照）

相談を商品・サービスの品目別に見ると、**最多は、はがき・封書による架空請求やワンクリック詐欺に代表される「運輸・通信」**で 8,012 件、**多重債務・ヤミ金融に代表される「融資サービス」** 2,878 件、「役務その他」714 件、「レンタル・リース・賃借」698 件となっています。

(2) 内容別（表 3 参照）

「契約（解約）」に関するものが 17,973 件で最も多く、全相談の 63.9%を占めています。次いで、「販売方法」に関するものが 14,643 件、同 52.1%、「価格・料金」に関するものが 2,717 件、同 9.7%となっています。

(3) 契約・購入金額別（表 4 参照）

1 万円以上 5 万円未満が 2,386 件で最も多く、次いで 10 万円以上 50 万円未満が 2,328 件、5 万円以上 10 万円未満が 1,557 件となっています。

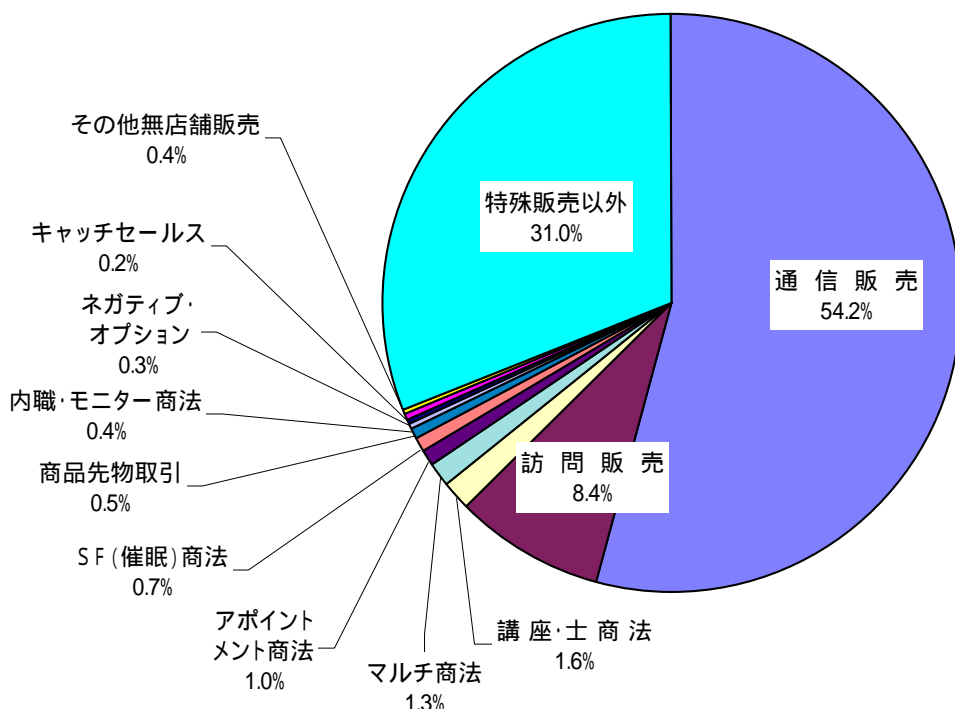
(4) 販売方法別（表 5 参照）

特殊販売（訪問販売等の無店舗販売）に関する相談は 19,386 件で、全相談の 69.0%を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が15,227件と最も多く、次いで「訪問販売」2,349件、「講座・士商法」451件、「マルチ商法」377件、「アポイントメント商法」283件となっています。

また、販売方法別に前年度と比較してみると、「訪問販売」が226件の増(対前年度110.6%)、「マルチ商法」が71件の増(同123.2%)、「SF(催眠)商法」が29件の増(同116.4%)となっています。

苦情相談の販売方法別構成比



(5) 主な特殊販売の商品別・年齢別(相談当事者)(表6参照)

ア 通信販売

商品別では、相談の多い順に「電話情報サービス」5,606件、「商品一般」3,737件、「オンライン情報サービス」1,594件、「消費者金融」1,273件、となっています。また、年齢別では、60歳代が2,935件で最も多く、次いで、30歳代の2,881件、40歳代の2,645件となっています。

イ 訪問販売

商品別では、相談の多い順に「リースサービス」174件、「ふとん」167件、「補習用教材」98件となっています。また、年齢別では、70歳以上が851件で最も多く、次いで60歳代381件、50歳の257件となっています。

ウ 講座・士商法

商品別では、相談の多い順に「資格取得用教材」174件、「行政書士資格講座」39件、「教養娯楽教材」33件となっています。また、年齢別では、30歳代が169件で最も多く、次いで40歳代の133件、20歳代の70件となっています。

エ マルチ商法

商品別では、相談の多い順に「健康食品」51件、「化粧品」51件、「浄水器」36件となっています。また、年齢別では、20歳代が100件で最も多く、次いで30歳代の65件、50歳代の55件となっています。

オ アポイントメント商法

商品別では、相談の多い順に「複合サービス会員」(旅行・飲食店・映画等が安くなる等の特典をうたった会員サービス)63件、「ネックレス」45件、「指輪」16件となっています。また、年齢別では、20歳代が156件で最も多く、次いで30歳代の63件となっています。

カ SF（催眠）商法

商品別では、相談の多い順に「ふとん」119件、「健康食品」21件となっています。
また、年齢別では、70歳以上が119件で最も多く、次いで60歳代の37件となっています。

3 消費者へのアドバイス

特に以下のような消費者トラブルに関する相談がありますので、次のように対処してください。

(1) はがきや封書による架空請求（身に覚えのない請求） ～まだまだ相談多数！～

ア 「身に覚えがない場合は早急に連絡をとるように」「未払いのため訴訟を起されている」「少額訴訟、裁判、強制執行等の文面」等、不安をあおる手口が巧妙化しています。

イ 「必ず来訪する」「一切の相談も拒絶し、猶予はない」「全国の同胞と呼応して徹底的な対処手段を講じる」等、脅迫的な文面もあります。

ウ 相手方に連絡すると弁護士を名乗る人物から言葉巧みに裁判費用、弁護士費用、示談金等の名目で請求されるといった手口があります。

《対処法》 全く身に覚えがなければ、支払う義務はなく応じる必要はないので、無視しましょう。また、個人情報（住所、勤務先、家族構成など）が漏れることを防ぐために、業者には絶対に連絡しないようにしましょう！

(2) 融資保証金詐欺・ヤミ金融 ～融資前にお金を請求される融資話はありません！～

ア 大手会社名を装ったダイレクトメール・FAX等で「債務の一本化・即日融資」「低金利で融資」の勧誘があり、連絡をすると保証料を請求されます。

イ 保証料（名目を変えて請求あり）を支払い続けてもいつまでも融資はされません。

《対処法》 融資の申込みなど業者に連絡をとらないようにしましょう。

保証料は、絶対に支払わないように！

うまい融資話は信じないように！借金のための借金を重ねても根本的な解決にはなりません。早めに法律専門家（弁護士、司法書士）や消費生活センターへ相談しましょう。

困った時は、県内5か所の消費生活センターまたは市町村消費者相談窓口へまず相談。

長野消費生活センター（長野市中御所岡田 98-1） TEL 026-223-6777、FAX 026-223-6771

松本消費生活センター（松本市中央 1-23-1） TEL 0263-35-1556、FAX 0263-35-0949

消費生活センターおかや（岡谷市中央町 1-1-1 ラオカ内） TEL 0266-23-8260、FAX 0266-23-8248

飯田消費生活センター（飯田市追手町 2-641-47） TEL 0265-24-8058、FAX 0265-21-1703

上田消費生活センター（上田市材木町 1-2-6） TEL 0268-27-8517、FAX 0268-25-0998

消費生活に関する情報はこちら

長野県ホームページ <http://www.pref.nagano.jp/seikan/seibun/jyohou/index.htm>

担当：生活環境部生活文化チーム消費者ユニット
宮津 雅則（チームリーダー） 宇都宮 純（担当）
電話：026-232-0111（代表）（内線 2843）
026-235-7172（直通）
FAX：026-234-6579
E-mail：seibun@pref.nagano.jp

表 1

苦情・問合せ別相談件数の推移

(単位：件)

	苦 情	問 合 せ	計	対前年度比(%)
平成 7 年度	4,462	2,350	6,812	126.8
平成 8 年度	5,422	2,186	7,608	111.7
平成 9 年度	5,968	2,521	8,489	111.6
平成10年度	6,552	2,563	9,115	107.4
平成11年度	6,998	3,039	10,037	110.1
平成12年度	8,604	3,008	11,612	115.7
平成13年度	10,890	3,838	14,728	126.8
平成14年度	15,765	3,440	19,205	130.4
平成15年度	34,439	5,133	39,572	206.1
平成16年度	38,945	5,405	44,350	112.1
平成17年度	28,113	5,022	33,135	74.7

表2

品目別相談件数

順位	商品・役務の分類	件数	前年順位	主な具体的な商品・役務名及び件数
1	他の運輸・通信	8,012 (24,565)	1	電話情報サービス 5,637(23,041)、オンライン情報サービス 1,597(1,337)、プロバイダ 56 (79)
2	商品一般	7,098 (1,852)	3	
3	融資サービス	2,878 (3,464)	2	フリーローン・消費者金融 2,780(3,423)
4	役務その他	714 (423)	8	結婚相手紹介サービス 84(87)、広告代理サービス 63(77)、祈とうサービス53 (37)
5	レンタル・リース・賃借	698 (491)	6	賃貸アパート 343(297)、リースサービス 195(91)、借家67 (39)、レンタルビデオ38 (48)
6	家具・寝具類	520 (515)	5	ふとん 164(354)、羽毛ぶとん 65(50)
7	工事・建築・加工	518 (379)	9	新築工事 116(74)、増改築工事 78(63)、屋根工事 70(105)、塗装工事 69(34)
8	学習教材	498 (756)	4	資格取得用教材 217(400)、補習用教材(セット) 162(157)、教養娯楽教材 67(84)
9	書籍・印刷物	431 (462)	7	単行本 141(177)、新聞 115(97)、紳士録・名簿 83(101)、雑誌 45(37)
10	電報・電話	371 (243)	13	電話関連サービス 289(129)、移動電話サービス 53 (33)、国際電話 13(57)
11	健康食品	356 (254)	12	きのこ粉末 28(22)、クロレラ 18(19)
12	他の教養・娯楽	345 (214)	18	宝くじ 163(99)、異性交際関連サービス 66(16)
13	教室・講座	339 (373)	10	行政書士資格講座 43(64)、経営資格講座 26(28) 外国語会話教室15(17)
14	自動車	293 (229)	15	普通・小型乗用車 195(186)、軽自動車30(13)
15	教養娯楽品その他	282 (150)	25	絵画 21(24)、犬 17(16)、仏像13(8)
16	医療用具	261 (229)	15	眼鏡 45(21)、電気マッサージ器 38(20)、イオン生水器 32(25)、低周波治療器 26(14)
17	アクセサリ	206 (258)	11	ネックレス 83(100)、指輪 42(52)、ペンダント 17(14)
18	文具・事務用品	191 (214)	18	印鑑 36(46)、ノート型パソコン 25(12)、携帯電話機 22(24)、ファックス機器 18(17)
19	修理・補修	186 (207)	20	修理サービス 172(187)
20	内職・副業	168 (242)	14	ワープロ・パソコン内職 58(116)、チラシ配り内職 12(26)、あて名書き内職 12(7)
21	音響映像製品	166 (83)		ビデオソフト78(18)、テレビ17(22)
22	商品相場・金商法	164 (225)	17	石油相場 41(47)、為替相場 23(41)、金相場 16(23)
23	役務一般	143 (186)	21	複合サービス会員 142(185)
24	化粧品	138 (153)	24	化粧品(セット) 101(123)
25	他の保健衛生品	129 (61)		放射性岩石53(23)
26	衛生サービス	128 (154)	23	建物清掃サービス 73(121)、白蟻駆除サービス 29(19)
27	食器・台所用品	117 (132)	26	浄水器 95(104)、鍋(セット) 6(12)
28	預貯金・証券等	112 (51)		株61(16)、銀行等預金18(12)
29	生命保険	108 (87)		民間会社80(63)、共済組合12(16)
30	保健衛生一般	103 (123)	27	
30	空調・冷暖房設備	103 (99)		ソーラーシステム63(53)

(注) 1 商品・役務の分類及び商品・役務名は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」の分類による。

2 受付件数が100件以上のものを掲載し、()内の数字は、16年度の状況。

表3

内容別相談件数

区 分	16 年 度		17 年 度		対前年度比	
	件 数 A	相談件数に 占める割合 %	件 数 B	相談件数に 占める割合 %	件 数 (B - A)	率 (B / A) %
契 約 (解 約)	20,469	52.6	17,973	63.9	-2,496	87.8
販 売 方 法	20,941	53.8	14,643	52.1	-6,298	69.9
価 格 ・ 料 金	2,911	7.5	2,717	9.7	-194	93.3
接 客 対 応	986	2.5	1,307	4.6	321	132.6
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	718	1.8	792	2.8	74	110.3
表 示 ・ 広 告	545	1.4	727	2.6	182	133.4
安 全 ・ 衛 生	157	0.4	234	0.8	77	149.0
法 規 ・ 基 準	47	0.1	115	0.4	68	244.7
計 量 ・ 量 目	19	0.05	16	0.06	-3	84.2
包 装 ・ 容 器	2	0.01	4	0.01	2	200.0
施 設 ・ 設 備	0	0.0	6	0.02	6	
(相 談 件 数)	(38,945)		(28,113)		(-10,832)	(72.2)

(注) 1 内容の分類は「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」の分類による。

2 相談内容の項目は複数回答のため、相談件数より多くなる。

表4

契 約 ・ 購 入 金 額 別 相 談 件 数

区 分	平成16年度		平成17年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比(%)
1万円未満	558	117.5	447	80.1	4.8
1万円以上5万円未満	6,803	161.8	2,386	35.1	25.8
5万円以上10万円未満	2,224	107.9	1,557	70.0	16.8
10万円以上50万円未満	3,331	68.7	2,328	69.9	25.2
50万円以上100万円未満	1,101	93.4	1,123	102.0	12.2
100万円以上500万円未満	1,185	105.6	1,147	96.8	12.4
500万円以上1,000万円未満	167	131.5	149	89.2	1.6
1,000万円以上5,000万円未満	83	96.5	98	118.1	1.1
5,000万円以上	2	33.3	7	350.0	0.1
合 計	15,454	109.5	9,242	59.8	100.0
平均金額	480,425	89.5	814,174	169.5	

(注) 件数は、28,113件(38,945件)のうち、金額が不明の18,871件(23,491件)は除く。

()は、平成16年度。

表5

販 売 方 法 別 相 談 件 数

区 分	平成16年度		平成17年度			
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比(%)	
特 殊 販 売	1 通信販売	28,954	140.4	15,227	52.6	54.2
	2 訪問販売	2,123	93.1	2,349	110.6	8.4
	3 講座・士商法	682	49.6	451	66.1	1.6
	4 マルチ商法	306	104.8	377	123.2	1.3
	5 アポイントメント商法	364	67.0	283	77.7	1.0
	6 SF(催眠)商法	177	69.7	206	116.4	0.7
	7 商品先物取引	176	63.5	130	73.9	0.5
	8 内職・モニター商法	201	57.1	103	51.2	0.4
	9 ネガティブ・オプション	81	73.6	92	113.6	0.3
	10 キャッチセールス	58	66.7	55	94.8	0.2
	11 その他無店舗販売	120	100.0	113	94.2	0.4
特 殊 販 売 計	33,242	126.3	19,386	58.3	69.0	
上 記 以 外	5,703	70.2	8,727	153.0	31.0	
合 計	38,945	113.1	28,113	72.2	100.0	

表6

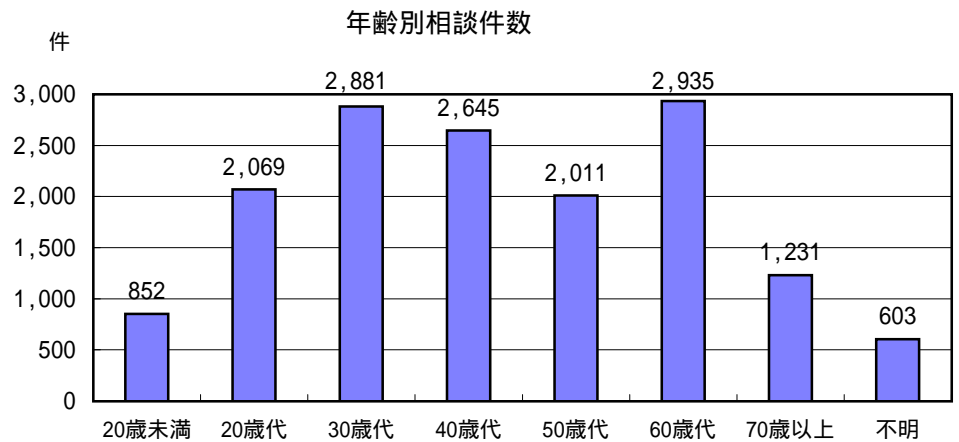
主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

1 通信販売

（15,227件 前年度比47.4%の減少）

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
電話情報サービス	5,606
商品一般	3,737
オンライン情報サービス	1,594
フリーローン・消費者金融	1,273
宝くじ	160

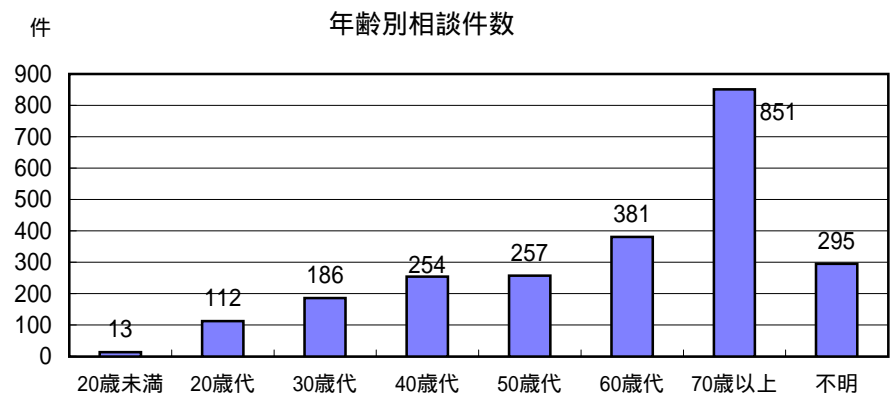


2 訪問販売

（2,349件 前年度比10.6%の増加）

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
リースサービス	174
ふとん	167
補習用教材	98
新聞	94
修理サービス	78

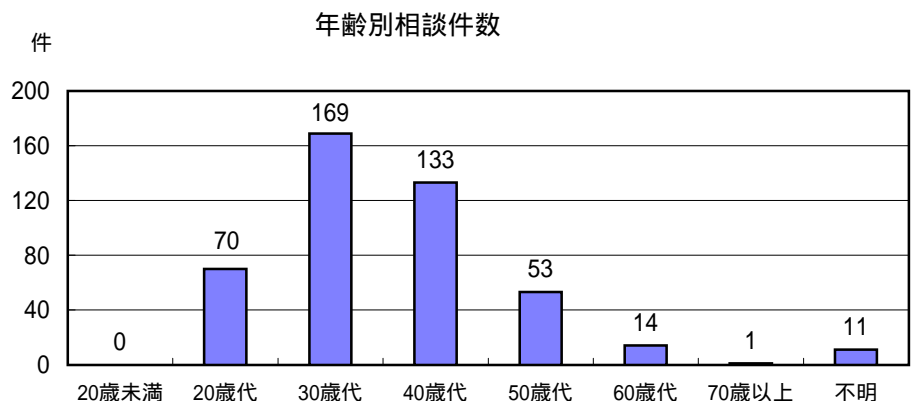


3 講座・士商法

（451件 前年度比33.9%の減少）

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得用教材	174
行政書士資格講座	39
教養娯楽教材	33
経営資格講座	19
旅行資格講座	12



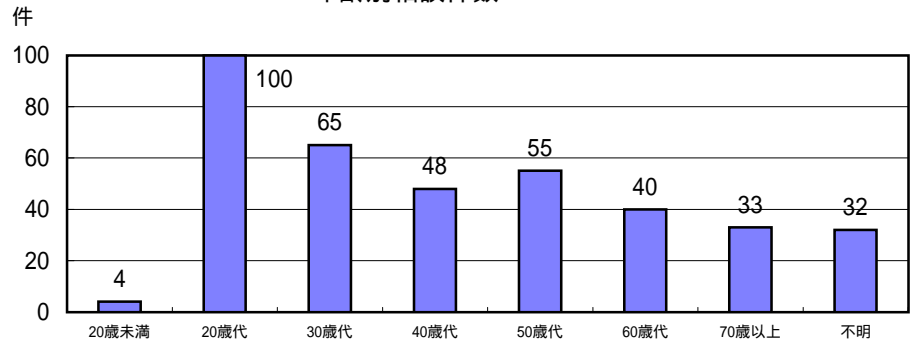
4 マルチ商法

(377件 前年度比23.2%の増加)

商品別相談件数(上位5品目)

商品名	件数
健康食品	51
化粧品	51
浄水器	36
婦人下着	29
ファックス機器	12

年齢別相談件数



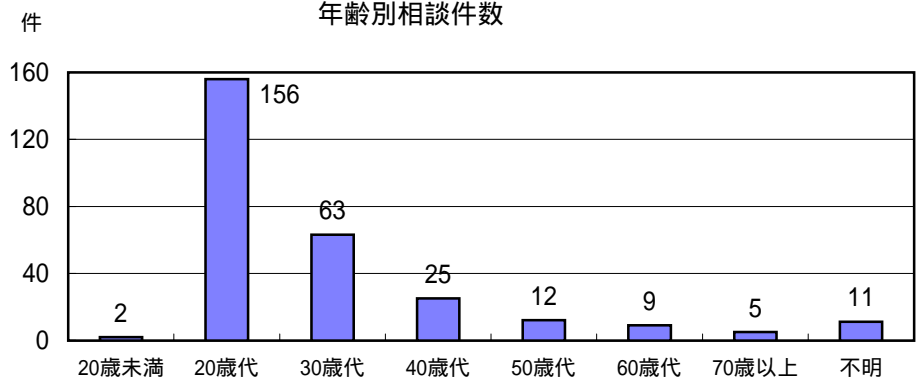
5 アポイントメント商法

(283件 前年度比22.3%の減少)

商品別相談件数(上位5品目)

商品名	件数
複合サービス会員	63
ネックレス	45
指輪	16
アクセサリ	15
教養娯楽教材	9

年齢別相談件数



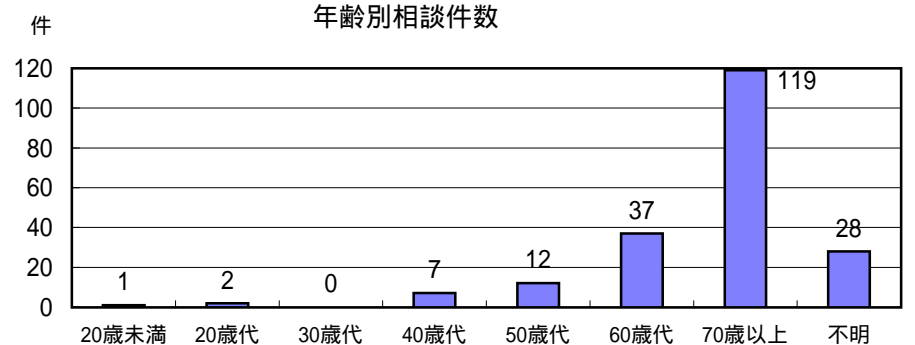
6 SF(催眠)商法

(206件 前年度比16.4%の増加)

商品別相談件数(上位3品目)

商品名	件数
ふとん	119
健康食品	21
温熱治療器	8

年齢別相談件数



参考 特殊販売の用語説明

区 分	内 容
訪 問 販 売	セールスマンが、家庭、職場などに訪問して、商品やサービスを販売すること。
キャッチセールス	路上でアンケート調査などと称して近づき、喫茶店や営業所に連れ込み、商品やサービスの契約をさせる商法。
アポイントメント 商 法	「景品が当たった」などと勧誘目的を隠して、電話やはがきで喫茶店や営業所に呼び出し、商品やサービスの契約をさせる商法。
S F (催眠) 商法	安売りや無料配布の名目で人を集め、閉め切った会場で雰囲気盛り上げて興奮状態にし、最後に高額な商品を買わせる商法。 「新製品普及会」が初めて行ったため、その頭文字をとってS F 商法という。
通 信 販 売	広告・カタログ等により商品を販売すること。
ネガティブ・ オプション	注文していない商品を一方的に送りつけ、代金を請求してくる販売方法。
講 座 ・ 士 商 法	経営や建築関係などの資格について「近く国家資格になる」「試験が免除になる」などと言って、講座や参考書の契約を勧める商法。
マルチ商法	「儲かる」「サイドビジネス」などと言って、商品を買わせたりして販売組織に加入させ、その加入者も儲けるために同じ方法で知人等を組織に引き込み、組織を拡大していく商法。
内職・モニター商法	「在宅で仕事をしませんか」「モニターになれば報酬があります」などの説明で商品やサービスの契約を勧める商法。
商 品 先 物 取 引	将来の物の引渡しを約束して、その価格を現時点で決める取引。「今が買い時だ、儲かる」などと言って、国内市場や海外市場の金、プラチナ、大豆、砂糖などの商品取引を勧める。