

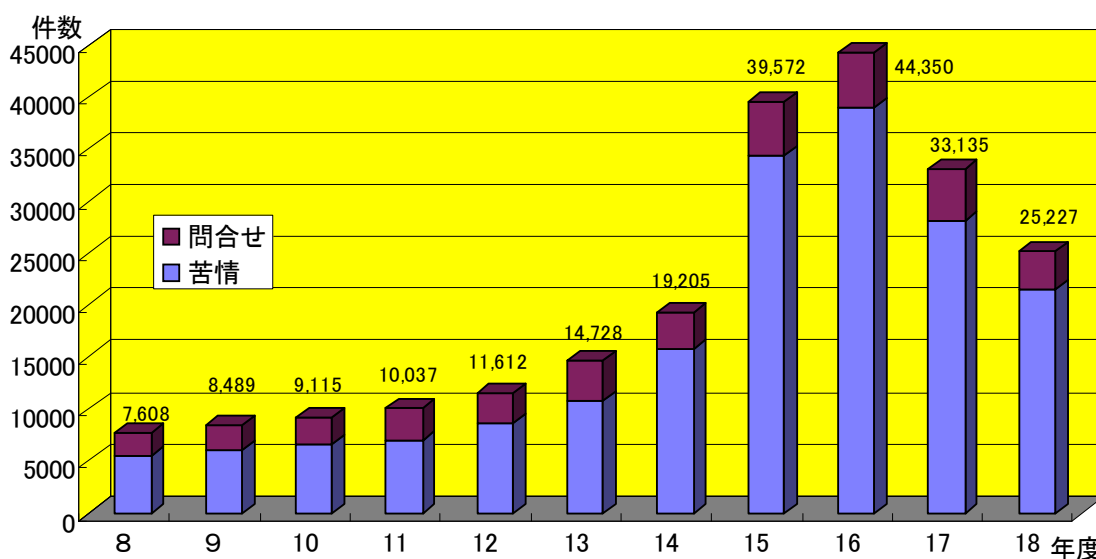
## 平成 18 年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成 18 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 25,227 件でした。これは対前年度比 76.1% ですが、依然として高水準の件数です。

また、訪問販売と S F（催眠）商法については高齢者からの相談が多く、70 歳以上の割合は、それぞれ 34.6%、69.4% となっています。

### 1 相談件数の推移（表 1 参照）

相談件数は 2 年続けて減少しましたが、平成 18 年度は 10 年前と比べ約 3.3 倍になっています。なお、18 年度の相談件数(25,227 件)のうち苦情相談は 21,550 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などの「商品一般」で 4,974 件、ワンクリック詐欺に代表される「運輸・通信」で 3,757 件、多重債務・ヤミ金融に代表される「融資サービス」3,060 件、「役務その他」646 件、「レンタル・リース・賃借」638 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 14,520 件で最も多く、全相談の 67.4% を占めています。次いで、「販売方法」に関するものが 12,693 件、同 58.9%、「価格・料金」に関するものが 2,485 件、同 11.5% となっています。

#### (3) 契約・購入金額別（表 4 参照）

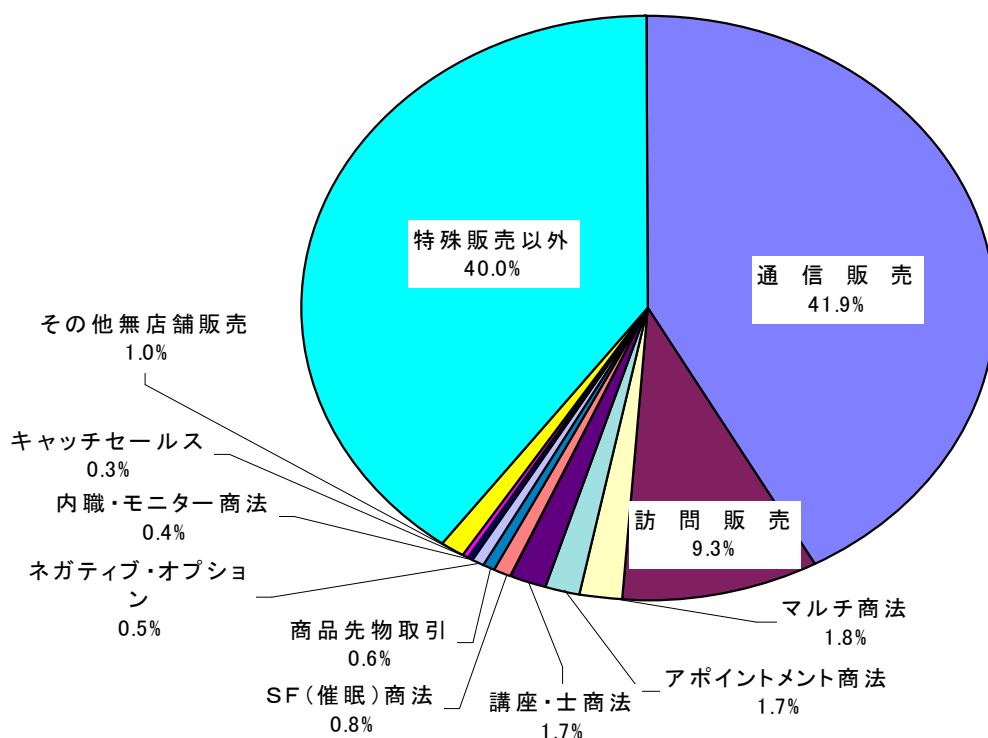
10 万円以上 50 万円未満が 1,970 件で最も多く、次いで 1 万円以上 5 万円未満が 1,653 件、100 万円以上 500 万円未満が 1,297 件となっています。また、100 万円以上の相談が増えており（対前年度比 114.1%）、相談の内容が高額化しています。

#### (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 12,926 件で、全相談の 60% を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が9,035件と最も多く、次いで「訪問販売」1,994件、「マルチ商法」388件、「アポイントメント商法」373件、「講座・士商法」367件となっています。

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「商品一般」2,542件、「電話情報サービス」2,213件、「オンライン情報サービス」1,265件、「ヤミ金融等」896件、となっています。また、年齢別では、30歳代が1,896件(21%)で最も多く、次いで、40歳代の1,559件(17.3%)、50歳代の1,425件(15.8%)となっています。

##### イ 訪問販売

商品別では、相談の多い順に「ふとん」220件、「補習用教材」95件、「新聞」92件となっています。また、年齢別では、70歳以上が690件(34.6%)で最も多く、次いで60歳代326件(16.3%)、50歳の268件(13.4%)となっています。

##### ウ マルチ商法

商品別では、相談の多い順に「健康食品」45件、「化粧品」36件、「婦人下着」36件となっています。また、年齢別では、20歳代が115件(29.6%)で最も多く、次いで40歳代の62件(16%)、30歳代の54件(13.9%)となっています。

##### エ 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）127件、「マットレス」39件、「ネックレス」38件となっています。また、年齢別では、20歳代が164件(44%)で最も多く、次いで30歳代の116件(31.1%)となっています。

##### オ 講座・士商法

商品別では、相談の多い順に「資格取得用教材」155件、「行政書士資格講座」40件、「教養娯楽教材」27件となっています。また、年齢別では、30歳代が126件(34.3%)で最も多く、次いで40歳代の116件(31.6%)、20歳代の56件(15.3%)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「放射性岩石」39件、「温熱治療器」26件となっています。また、年齢別では、70歳以上が118件(69.4%)で最も多く、次いで60歳代の23件(13.5%)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、ご注意ください。

#### (1) 点検・無料商法

布団や床下、屋根、水道水などを、無料もしくは格安で点検や清掃した後、「このまま放置しておく危険」などと不安をあおり、高額な工事契約や商品購入をさせます。

**【アドバイス】「無料」「格安」にはご用心！**

本当に必要なかどうか、冷静に判断しましょう。

#### (2) 講座・士（資格）商法

顧客名簿を使い、「以前申込した講座の契約がまだ継続しています。未払い受講料もしくは解約金を支払ってください」などと不当な説明をして、新たな契約を迫ったりします。

**【アドバイス】必要ないものは、ハッキリ断りましょう！**

あいまいな返事は、トラブルのもとになります。

#### (3) ワンクリック詐欺

インターネットのサイトでクリックしただけで、いきなり「登録完了」として不当に料金を請求します。

**【アドバイス】興味本位にクリックしないで！**

確認画面なしで契約が成立することはありません。また、サイトに接続しただけでは個人情報や相手に伝わりませんので、決して連絡をしないでください。

#### (4) 利殖商法

「必ず値上りする」などと儲かることを強調して、リスクの高い金融商品への投資や出資話を持ちかけます。

**【アドバイス】リスクのある金融商品に素人は手を出さないで！**

儲かる話を聞くだけでなく、商品のリスクについても確認することが必要です。

～トラブルに遭わないため、正しい知識で賢い消費者に～

♪♪♪♪ だまされないための心得5か条 ♪♪♪♪

- 第1条 はっきり断る
- 第2条 うまい話はまず疑う
- 第3条 気軽に財産の内容を教えない
- 第4条 署名・押印はうかつにしない
- 第5条 迷ったら一人で悩まず、まず相談

トラブルに巻き込まれたら、消費生活センター又は市町村消費者相談窓口にご相談ください

☆☆☆☆☆☆ 困った時は、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 ラオカヤ内）	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/jyouhou/index.htm>

担当：生活環境部 生活文化課 消費者係  
佐藤 久夫（課長） 大久保 秀幸（担当）  
電話：026-232-0111（代表）（内線 2844）  
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
平成18年度	21,550	3,677	25,227	76.1

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	商品一般	4,974 (7,098)	2	
2	他の運輸・通信	3,757 (8,012)	1	電話情報サービス 2,253(5,637)、オンライン情報サービス 1,288(1,597)、有線放送 55 (44)
3	融資サービス	3,060 (2,878)	3	フリーローン・消費者金融 2,943(2,780)
4	役務その他	646 (714)	4	結婚相手紹介サービス 115(84)、 祈とうサービス58(53)、広告代理サービス55(63)
5	レンタル・リース・賃借	638 (698)	5	賃貸アパート 407(343)、リースサービス 111(195)、借家53 (67)、レンタルビデオ41(38)
6	家具・寝具類	560 (520)	6	ふとん 147(164)、マットレス 106(8)、 羽毛ふとん 56(65)
7	書籍・印刷物	521 (431)	9	新聞 240(115)、単行本 148(141)、 紳士録・名簿 62(83)、雑誌 27(45)
8	工事・建築・加工	432 (518)	7	新築工事 134(116)、屋根工事 55(70)、 塗装工事 52(69)、増改築工事 50(78)
9	学習教材	412 (498)	8	資格取得用教材 188(217)、補習用教材(セット) 114(162)、教養娯楽教材 59(67)
10	他の教養・娯楽	337 (345)	12	宝くじ 186(163)、異性交際関連サービス 24(66)
11	医療用具	308 (261)	16	眼鏡 47(45)、温熱治療器 41(18)、 磁気ネックレス 38(9)、低周波治療器 31(26)
12	自動車	298 (293)	14	普通・小型乗用車 179(195)、軽自動車41(30)
13	教室・講座	291 (339)	13	行政書士資格講座 45(43)、 経営資格講座 23(26)、外国語会話教室19(15)
14	健康食品	252 (356)	11	クロレラ 17(18)、きのこ粉末 9(28)
15	電報・電話	245 (371)	10	電話関連サービス 146(289)、 移動電話サービス 72 (53)
16	役務一般	242 (143)	23	複合サービス会員 236(142)
17	文具・事務用品	228 (191)	18	印鑑 54(36)、コンピュータソフト 30(10)、 携帯電話機 19(22)
18	教養娯楽品その他	188 (282)	15	絵画 33(21)、額縁 33(10)、犬 16(17)
19	生命保険	184 (108)	29	民間会社129(80)、共済組合21(12)
20	アクセサリー	181 (206)	17	ネックレス 76(83)、指輪 33(42)、 ブレスレット 22(12)
21	預貯金・証券等	176 (112)	28	株101(61)、銀行等預金24(18)
22	内職・副業	171 (168)	20	ワープロ・パソコン内職 67(58)、 預託内職 19(4)、配送内職 7(10)
23	修理・補修	160 (186)	19	修理サービス 139(172)
24	商品相場・金商法	151 (164)	22	石油相場 24(41)、大豆相場 24(7)、 金相場 22(16)
25	化粧品	139 (138)	24	化粧品(セット) 51(101)
26	音響映像製品	135 (166)	21	カラオケ機器 40(1)、テレビ21(17)
27	和服	129 (97)	34	着物 66(54)、帯10(10)
28	他の住居品	122 (99)	32	消火器 56(35)、乾燥剤 25(34)
29	理美容	117 (92)	35	エステティックサービス 40(26)、 脱毛エステ21(21)
30	他の保健衛生品	116 (129)	25	放射性岩石79(53)
31	食器・台所用品	114 (117)	27	浄水器 86(95)、鍋(セット) 8(6)
32	空調・冷暖房設備	103 (103)	30	ソーラーシステム54(63)

(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、17年度の状況。

表3

## 内容別相談件数

区 分	17 年 度		18 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)	17,973	63.9	14,520	67.4	-3,453	80.8
販 売 方 法	14,643	52.1	12,693	58.9	-1,950	86.7
価 格 ・ 料 金	2,717	9.7	2,485	11.5	-232	91.5
接 客 対 応	1,307	4.6	1,477	6.9	170	113.0
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	792	2.8	906	4.2	114	114.4
表 示 ・ 広 告	727	2.6	706	3.3	-21	97.1
安 全 ・ 衛 生	234	0.8	299	1.4	65	127.8
法 規 ・ 基 準	115	0.4	152	0.7	37	132.2
計 量 ・ 量 目	16	0.06	23	0.11	7	143.8
施 設 ・ 設 備	6	0.02	6	0.03	0	100.0
包 装 ・ 容 器	4	0.01	3	0.01	-1	75.0
(相談件数)	(28,113)		(21,550)		(-6,563)	(76.7)

(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17年度		平成18年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比(%)
1万円未満	447	80.1	488	109.2	6.3
1万円以上5万円未満	2,386	35.1	1,653	69.3	21.2
5万円以上10万円未満	1,557	70.0	1,165	74.8	14.9
10万円以上50万円未満	2,328	69.9	1,970	84.6	25.3
50万円以上100万円未満	1,123	102.0	922	82.1	11.8
100万円以上500万円未満	1,147	96.8	1,297	113.1	16.6
500万円以上1,000万円未満	149	89.2	157	105.4	2.0
1,000万円以上5,000万円未満	98	118.1	140	142.9	1.8
5,000万円以上	7	350.0	5	71.4	0.1
合 計	9,242	59.8	7,797	84.4	100.0
平 均 金 額 (円)	814,174	169.5	1,036,075	127.3	

(注) 件数は、21,550件 (28,113件) のうち、金額が不明の13,753件 (18,871件) は除く。  
( ) は、平成17年度。

表5

## 販 売 方 法 別 相 談 件 数

区 分	平成17年度		平成18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	15,227	52.6	9,035	59.3	41.9
	2 訪 問 販 売	2,349	110.6	1,994	84.9	9.3
	3 マルチ商法	377	123.2	388	102.9	1.8
	4 アポイントメント商法	283	77.7	373	131.8	1.7
	5 講 座 ・ 士 商 法	451	66.1	367	81.4	1.7
	6 S F (催眠) 商法	206	116.4	170	82.5	0.8
	7 商品先物取引	130	73.9	130	100.0	0.6
	8 ネガティブ・オプション	92	113.6	98	106.5	0.5
	9 内職・モニター商法	103	51.2	91	88.3	0.4
	10 キャッチセールス	55	94.8	56	101.8	0.3
	11 その他無店舗販売	113	94.2	224	198.2	1.0
特 殊 販 売 計	19,386	58.3	12,926	66.7	60.0	
上 記 以 外	8,727	153.0	8,624	98.8	40.0	
合 計	28,113	72.2	21,550	76.7	100.0	

表 6

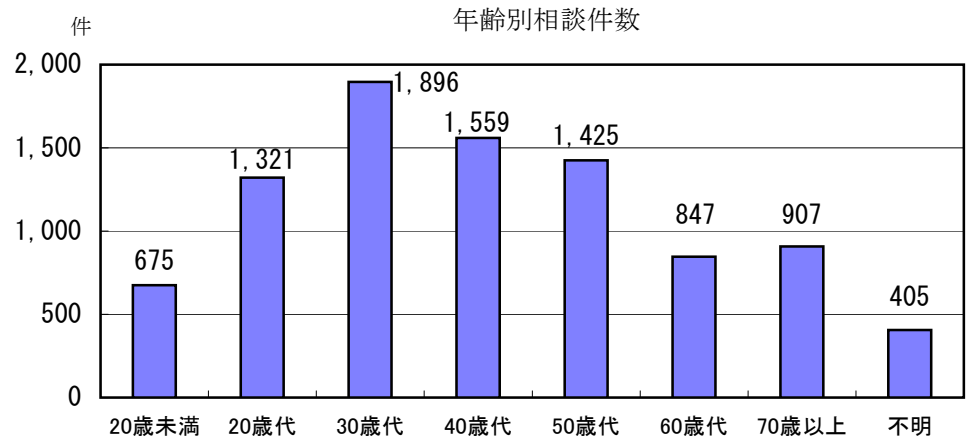
主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

1 通信販売

(9,035件 前年度比40.7%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
商品一般	2,542
電話情報サービス	2,213
オンライン情報サービス	1,265
フリーローン・ヤミ金融等	896
宝くじ	180

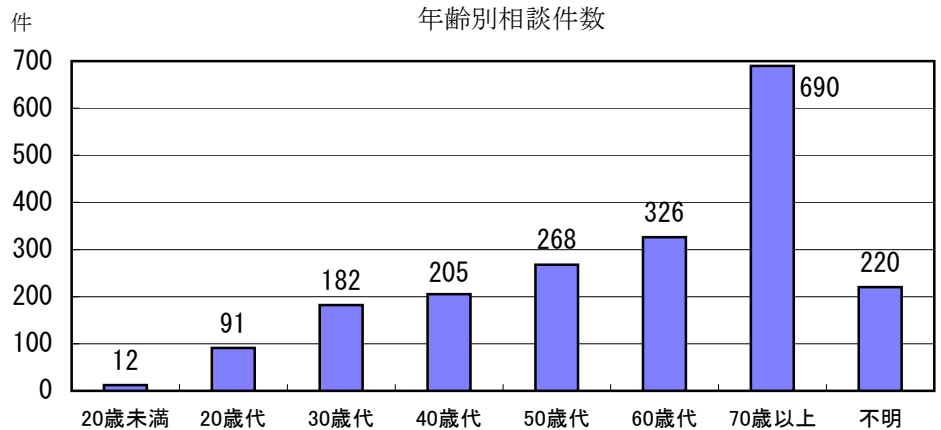


2 訪問販売

(1,994件 前年度比15.1%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ふとん	220
補習用教材	95
新聞	92
リースサービス	69
結婚相手紹介サービス	62

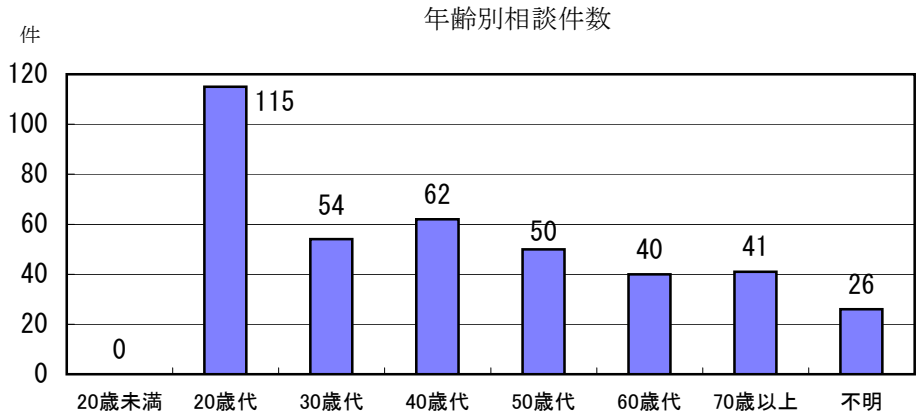


3 マルチ商法

(388件 前年度比2.9%の増加)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
健康食品	45
化粧品	36
婦人下着	36
浄水器	25
磁気ネックレス	22



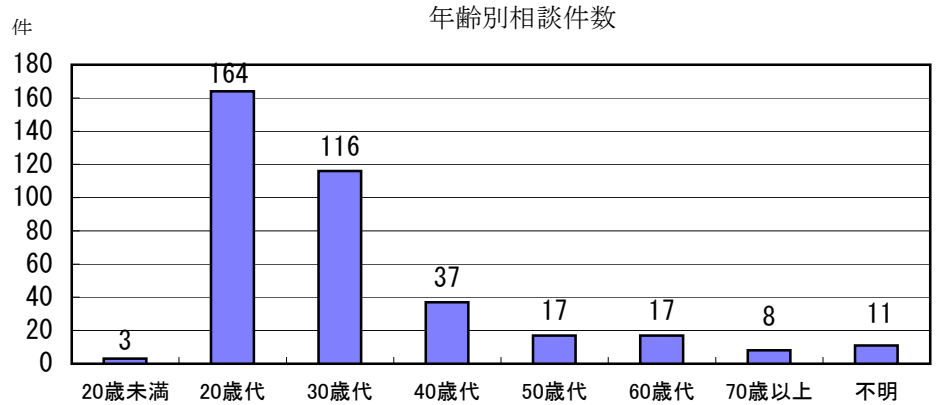


#### 4 アポイントメント商法

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	127
マットレス	39
ネックレス	38
指輪	15
絵画	13

(373件 前年度比31.8%の増加)

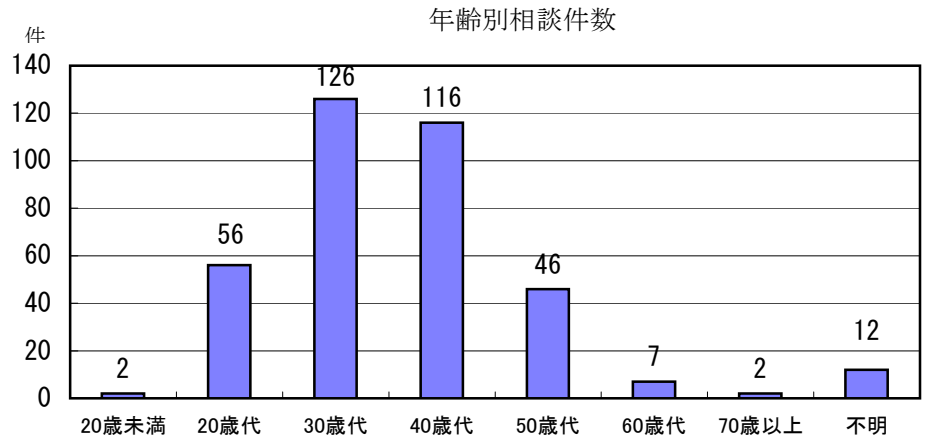


#### 5 講座・士商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得用教材	155
行政書士資格講座	40
教養娯楽教材	27
経営資格講座	19
不動産資格講座	17

(367件 前年度比18.6%の減少)

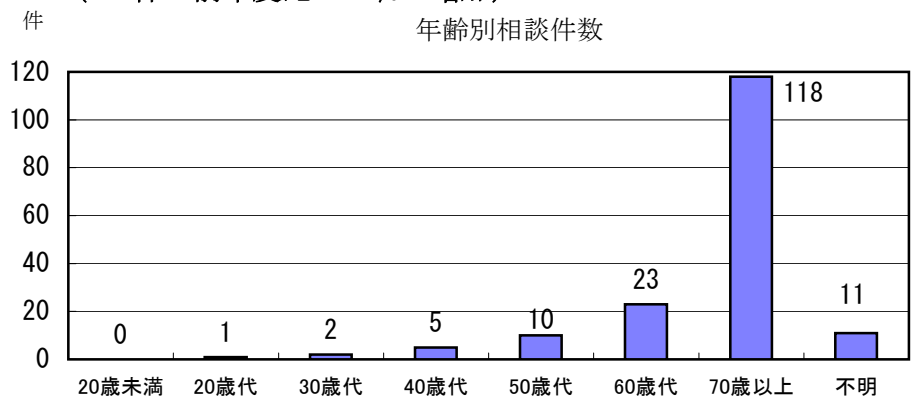


#### 6 SF（催眠）商法

商品別相談件数（上位3品目）

商品名	件数
放射性岩石	39
温熱治療器	26
健康食品	22
電位治療器	17
ふとん	14

(170件 前年度比17.5%の増加)



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。