

平成 19 年度消費生活相談の状況がまとまりました。

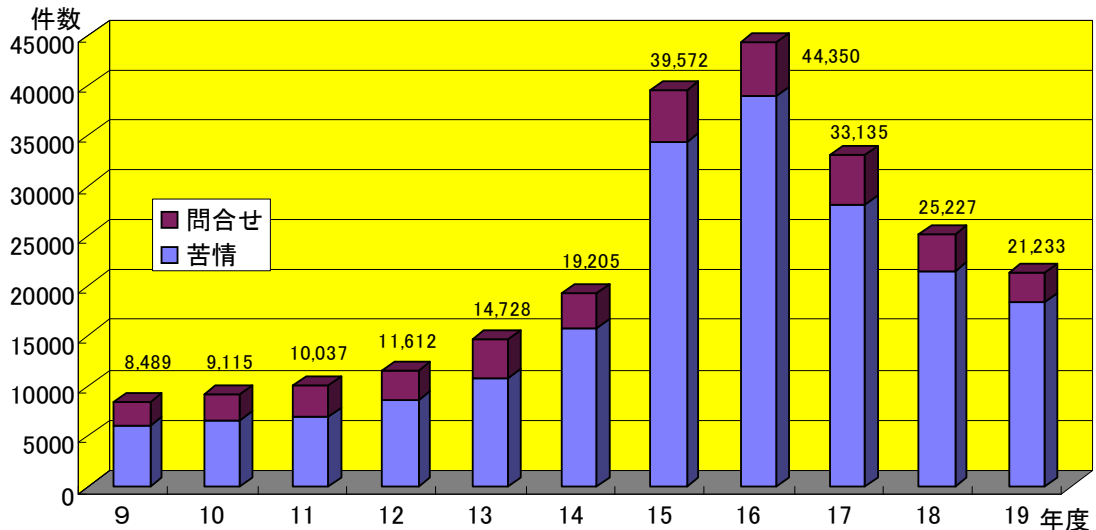
平成 19 年度に県の 5 消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）に寄せられた相談件数は 21,233 件でした。これは対前年度比 84.2% ですが、依然として高水準の件数です。

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 35.3%、65.6% となっています。

なお、多重債務者に関する相談については、ここ 5 年間、増加傾向が続いています。

1 相談件数の推移（表 1 参照）

相談件数は 3 年続けて減少しましたが、平成 19 年度は 10 年前と比べ約 2.5 倍になっています。なお、19 年度の相談件数(21,233 件)のうち苦情相談は 18,449 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、ワンクリック詐欺に代表される「運輸・通信」で 3,597 件、多重債務・ヤミ金融に代表される「融資サービス」が 3,265 件、はがき・封書による架空請求などの「商品一般」が 2,709 件、「役務その他」560 件、「レンタル・リース・賃借」559 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 13,011 件で最も多く、全相談の 70.5% を占めています。次いで、「販売方法」に関するものが 9,713 件、同 52.6%、「価格・料金」に関するものが 2,967 件、同 16.1% となっています。

(3) 契約・購入金額別（表 4 参照）

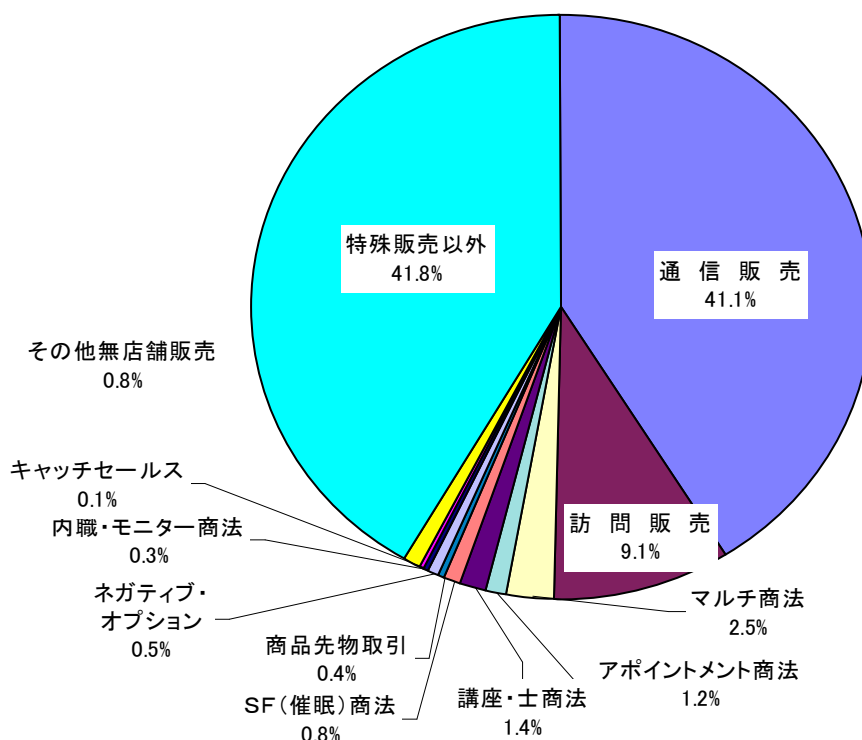
10 万円以上 50 万円未満が 1,711 件で最も多く、次いで 1 万円以上 5 万円未満が 1,407 件、100 万円以上 500 万円未満が 1,262 件となっています。また、500 万円以上の相談が増えており（対前年度比 117.9%）、相談の内容が高額化しています。

(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10,745件で、全相談の58.2%を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が7,587件と最も多く、次いで「訪問販売」1,678件、「マルチ商法」457件、「講座・士商法」262件、「アポイントメント商法」213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「電話情報サービス」2,294件、「商品一般」1,467件、「オンライン情報サービス」1,075件、「フリーローン・消費者金融」781件、となっています。また、年齢別では、30歳代が1,840件(24.3%)で最も多く、次いで、40歳代の1,585件(20.9%)、50歳代の1,117件(14.7%)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」183件、「補習用教材」98件、「役務その他サービス」69件となっています。また、年齢別では、70歳以上が592件(35.3%)で最も多く、次いで60歳代263件(15.7%)、50歳代の211件(12.6%)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」70件、「内職・副業」64件、「ネットワーク専用端末」33件となっています。また、年齢別では、20歳代が104件(22.8%)で最も多く、次いで60歳代の72件(15.8%)、30歳代の64件(14%)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）89件、「アクセサリ」44件、「役務その他サービス」12件となっています。また、年齢別では、20歳代が83件(39%)で最も多く、次いで30歳代の75件(35.2%)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」118件、「資格講座」77件、「教養娯楽教材」32件となっています。また、年齢別では、30歳代が83件(31.7%)で最も多く、次いで40歳代の81件(30.9%)、50歳代の44件(16.8%)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「電気治療器具」69件、「健康食品」27件となっています。また、年齢別では、70歳以上が101件(65.6%)で最も多く、次いで60歳代の28件(18.2%)となっています。

(6) 融資サービスに関する相談件数の推移（表7参照）

ヤミ金融対策法の成立・施行により、平成16年度に相談件数が大きく減少しましたが、ここ3年間は、相談件数が増加しています。

(7) 多重債務者に関する相談件数の推移（表8参照）

ここ5年間は、相談件数が増加しています。

3 消費者へのアドバイス

(1) 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。

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 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。

(2) 借金の返済に困っていたら、一人で悩まず相談してください。

借金の問題は、「債務整理」（特定調停、自己破産等）により解決できます。

消費生活センターでは、多重債務で苦しんでいる人について、債務の状況を確認し、解決のための助言を行い、弁護士・司法書士による債務整理につなげるお手伝いをしています。

借金のことでお悩みの方は、お近くの消費生活センターにご相談ください。

～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/kikaku/seikatsu/jyouhou/index.htm>

担当：企画部 生活文化課 消費者係
荒井 高樹（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
平成19年度	18,449	2,784	21,233	84.2

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	3,597 (3,757)	2	電話情報サービス 2,313(2,253)、オンライン情報サービス 1,082(1,288)、プロバイダ 77 (51)
2	融資サービス	3,265 (3,060)	3	フリーローン・消費者金融 3,115(2,943)
3	商品一般	2,709 (4,974)	1	
4	役務その他	560 (646)	4	結婚相手紹介サービス 116(115)、 祈とうサービス66(58)、広告代理サービス56(55)
5	レンタル・リース・賃借	559 (638)	5	賃貸アパート 341(407)、リースサービス 100(111)、借家48 (53)、レンタルビデオ27(41)
6	工事・建築・加工	400 (432)	8	新築工事 124(134)、塗装工事 72(52)、 増改築工事 50(50)、屋根工事 39(55)
7	書籍・印刷物	399 (521)	7	新聞 184(240)、単行本 100(148)、 紳士録・名簿 55(62)、雑誌 20(27)
8	学習教材	355 (412)	9	資格取得用教材 147(188)、補習用教材(セット) 119(114)、教養娯楽教材 60(59)
9	家具・寝具類	352 (560)	6	ふとん 125(147)、羽毛ぶとん 34(56)、 ベッド 10(11)
10	教室・講座	324 (291)	13	外国語会話教室 118(19)、精神修養講座 28(18)、 行政書士資格講座 25(45)
11	他の教養・娯楽	318 (337)	10	宝くじ 110(186)、異性交際関連サービス 87(24)
12	自動車	277 (298)	12	普通・小型乗用車 173(179)、軽自動車27(41)
13	医療用具	249 (308)	11	温熱治療器 62(41)、眼鏡 29(47)、 電気マッサージ器 18(25)
14	電報・電話	240 (245)	15	電話関連サービス 150(146)、 移動電話サービス 77 (72)
15	健康食品	231 (252)	14	クロレラ 11(17)、高麗人參 4(7)、 ローヤルゼリー 4(5)
16	文具・事務用品	228 (228)	17	ネットワーク端末 37(18)、印鑑 34(54)、 携帯電話機 34(19)
17	生命保険	222 (184)	19	民間会社161(129)、共済組合29(21)
18	内職・副業	200 (171)	22	ワープロ・パソコン内職 44(67)、 預託内職 37(19)
19	修理・補修	197 (160)	23	修理サービス 174(139)
20	教養娯楽品その他	165 (188)	18	絵画 20(33)、犬 16(16)、数珠 14(6)
21	預貯金・証券等	163 (176)	21	株62(101)、銀行等預金28(24)
22	役務一般	153 (242)	16	複合サービス会員 144(236)
23	アクセサリー	142 (181)	20	ネックレス 62(76)、ブレスレット 24(22)、 指輪 17(33)
24	他の住居品	131 (122)	28	消火器 58(56)、節電器 17(6)、乾燥剤 16(25)
25	音響映像製品	117 (135)	26	テレビ 33(21)、ビデオソフト 14(9)
26	商品相場	109 (151)	24	金相場 43(22)、大豆相場 13(24)
27	化粧品	108 (139)	25	化粧品(セット) 29(51)
28	食器・台所用品	106 (114)	31	浄水器 57(86)、鍋(セット) 16(8)
29	空調・冷暖房設備	103 (103)	32	ソーラーシステム 60(54)、電気温水器 17(11)
30	理美容器具・用品	102 (41)	-	美顔器 12(18)、女性用かつら 11(7)
30	集合住宅	102 (96)	-	新築分譲マンション 82(76)

(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、18年度の状況。

表3

内容別相談件数

区 分	18 年 度		19 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)	14,520	67.4	13,011	70.5	-1,509	89.6
販 売 方 法	12,693	58.9	9,713	52.6	-2,980	76.5
価 格 ・ 料 金	2,485	11.5	2,967	16.1	482	119.4
接 客 対 応	1,477	6.9	1,449	7.9	-28	98.1
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	906	4.2	968	5.2	62	106.8
表 示 ・ 広 告	706	3.3	796	4.3	90	112.7
安 全 ・ 衛 生	299	1.4	347	1.9	48	116.1
法 規 ・ 基 準	152	0.7	183	1.0	31	120.4
計 量 ・ 量 目	23	0.11	24	0.13	1	104.3
施 設 ・ 設 備	6	0.03	6	0.03	0	100.0
包 装 ・ 容 器	3	0.01	7	0.04	4	233.3
(相談件数)	(21,550)		(18,449)		(-3,101)	(85.6)

(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18年度		平成19年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比(%)
1万円未満	488	109.2	518	106.1	7.3
1万円以上5万円未満	1,653	69.3	1,407	85.1	19.9
5万円以上10万円未満	1,165	74.8	1,030	88.4	14.5
10万円以上50万円未満	1,970	84.6	1,711	86.9	24.1
50万円以上100万円未満	922	82.1	803	87.1	11.3
100万円以上500万円未満	1,297	113.1	1,262	97.3	17.8
500万円以上1,000万円未満	157	105.4	183	116.6	2.6
1,000万円以上5,000万円未満	140	142.9	157	112.1	2.2
5,000万円以上	5	71.4	16	320.0	0.2
合 計	7,797	84.4	7,087	90.9	100.0
平 均 金 額 (円)	1,036,075	127.3	1,432,098	138.2	

(注) 件数は、18,449件(21,550件)のうち、金額が不明の11,362件(13,753件)は除く。
()は、平成18年度。

表5

販 売 方 法 別 相 談 件 数

区 分	平成18年度		平成19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	9,035	59.3	7,587	84.0	41.1
	2 訪 問 販 売	1,994	84.9	1,678	84.2	9.1
	3 マルチ商法	388	102.9	457	117.8	2.5
	4 アポイントメント商法	373	131.8	213	57.1	1.2
	5 講 座 ・ 士 商 法	367	81.4	262	71.4	1.4
	6 S F (催眠) 商法	170	82.5	154	90.6	0.8
	7 商品先物取引	130	100.0	71	54.6	0.4
	8 ネガティブ・オプション	98	106.5	92	93.9	0.5
	9 内職・モニター商法	91	88.3	61	67.0	0.3
	10 キャッチセールス	56	101.8	24	42.9	0.1
	11 その他無店舗販売	224	198.2	146	65.2	0.8
特 殊 販 売 計	12,926	66.7	10,745	83.1	58.2	
上 記 以 外	8,624	98.8	7,704	89.3	41.8	
合 計	21,550	76.7	18,449	85.6	100.0	

表 6

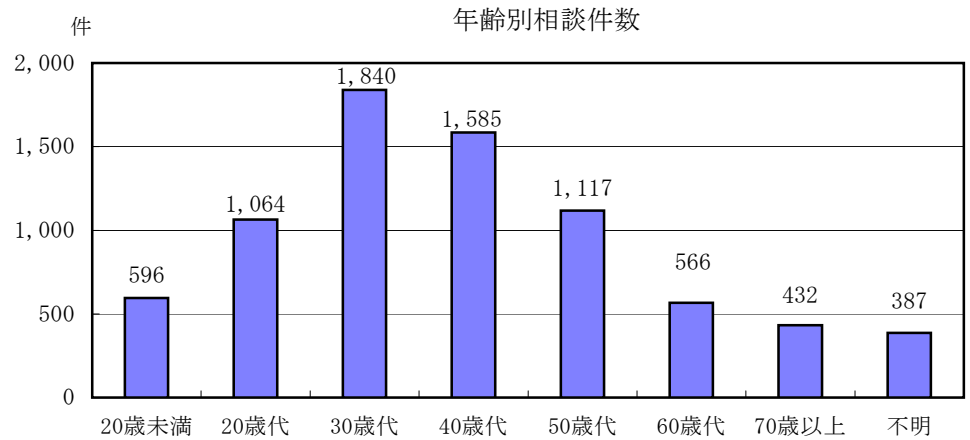
主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

1 通信販売

(7,587件 前年度比16.0%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	2,294
商品一般	1,467
オンライン情報サービス	1,075
フリーローン・消費者金融	781
電話関連サービス	119

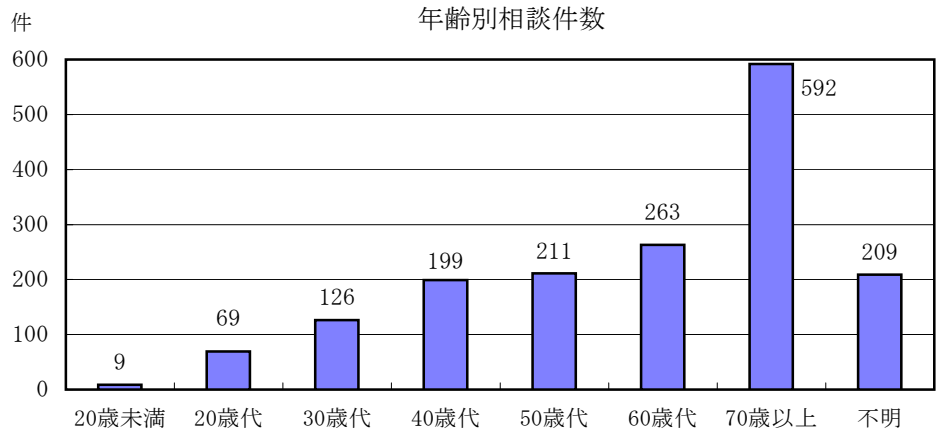


2 訪問販売

(1,678件 前年度比15.8%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ふとん	183
補習用教材	98
役務その他サービス	69
リースサービス	66
新聞	66

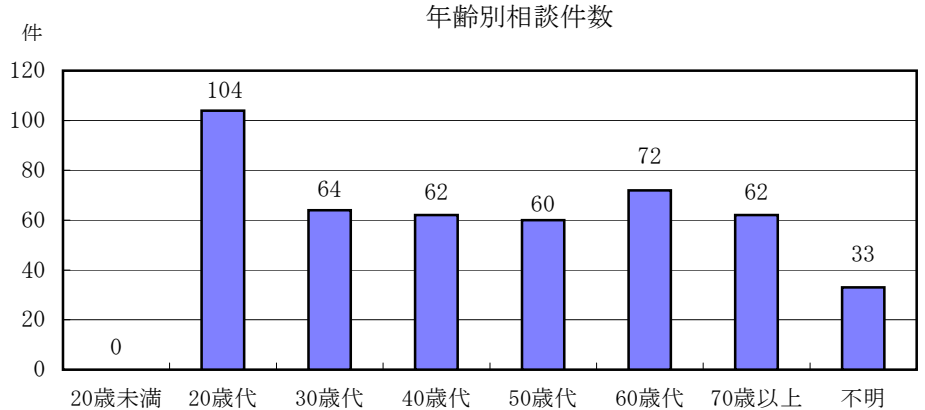


3 マルチ商法

(457件 前年度比17.8%の増加)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
健康食品	70
内職・副業	64
ネットワーク専用端末	33
婦人下着	32
商品一般	29

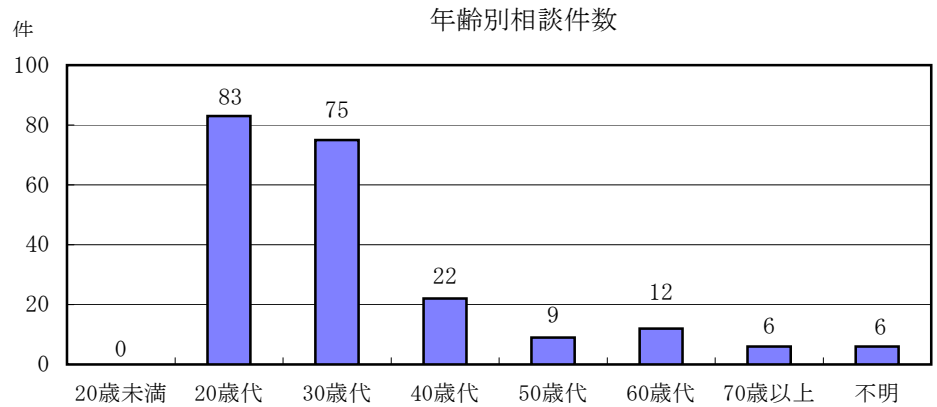


4 アポイントメント商法

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	89
アクセサリー	44
役務その他サービス	12
商品一般	7
印鑑	5

(213件 前年度比42.9%の減少)

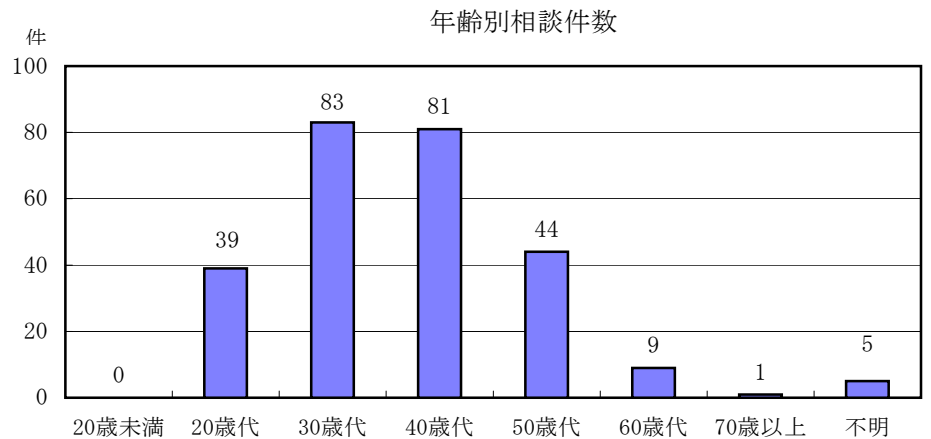


5 講座・士商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得用教材	118
資格講座	77
教養娯楽教材	32
役務その他サービス	22
他の教室・講座	3

(262件 前年度比28.6%の減少)



6 SF（催眠）商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
電気治療器具	69
健康食品	27
商品一般	20
ふとん	15
磁気治療器具	5

(154件 前年度比9.4%の減少)

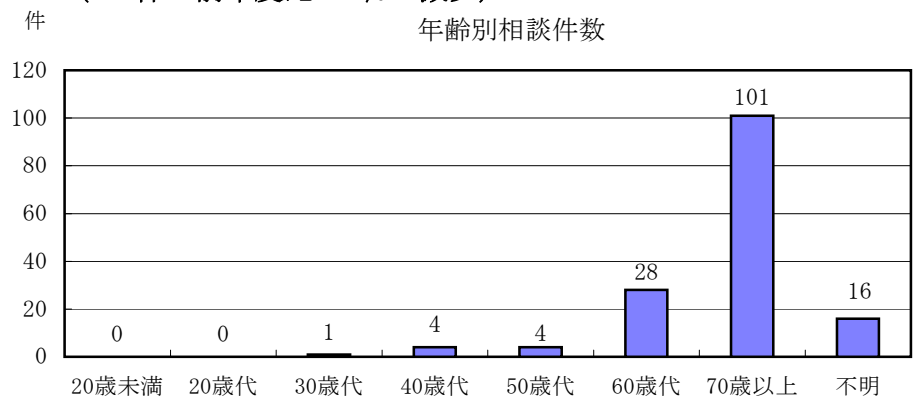
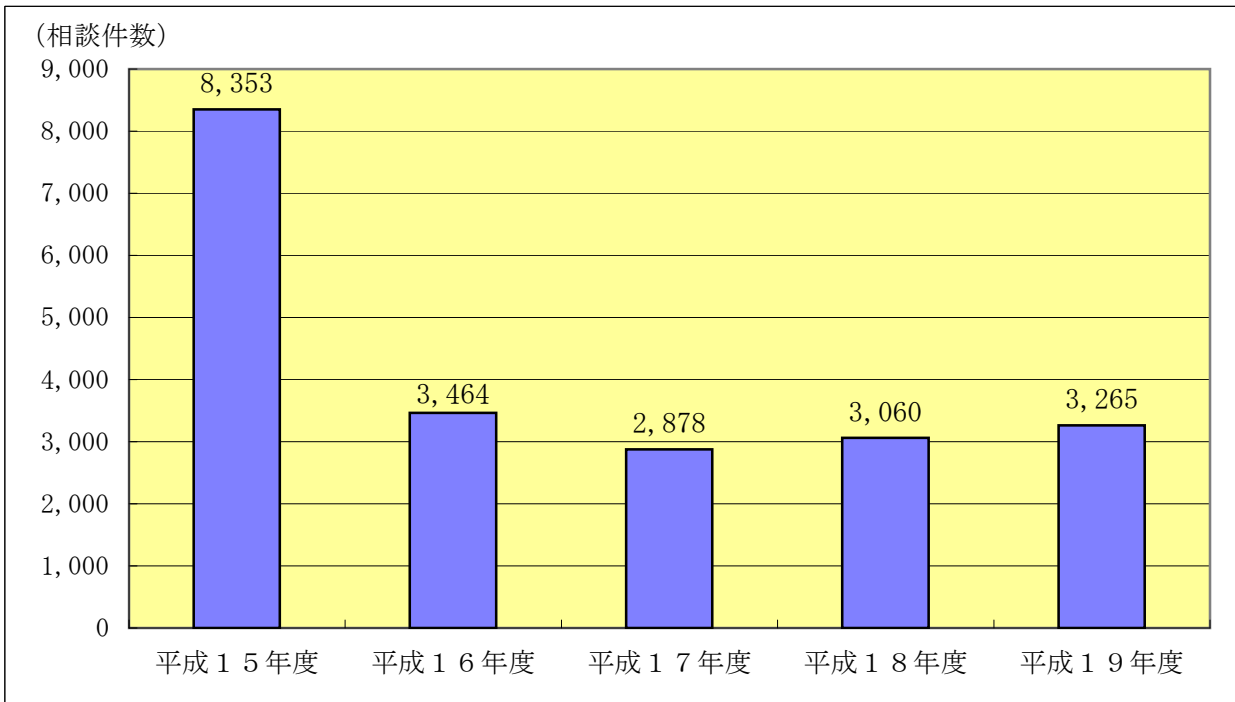


表7

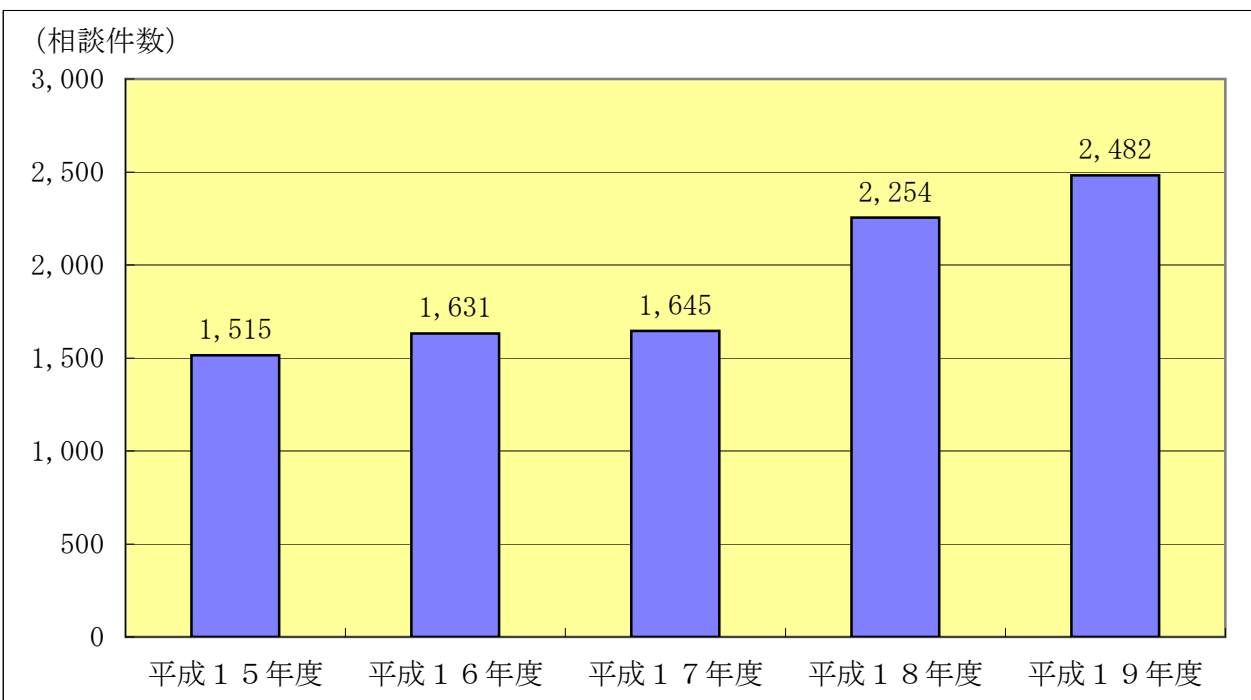
融資サービスに関する相談件数の推移



年 度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
相談件数	8,353	3,464	2,878	3,060	3,265

表8

多重債務者に関する相談件数の推移



年 度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
相談件数	1,515	1,631	1,645	2,254	2,482

※多重債務者:複数の業者から借金をして、その返済が困難な状況となっている債務者

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。