

## 平成 20 年度消費生活相談の状況がまとまりました。

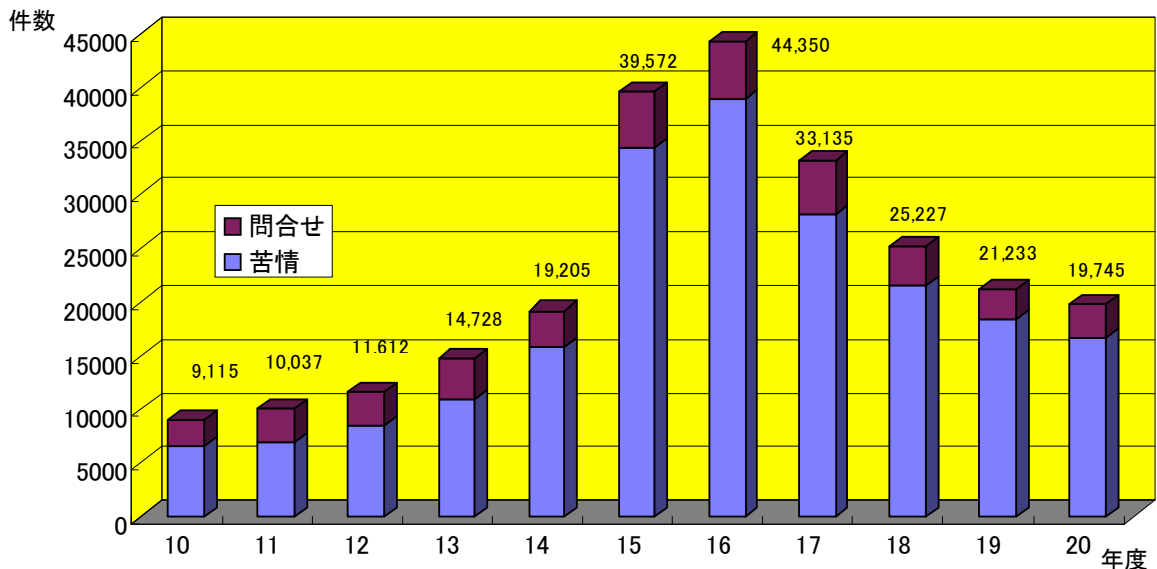
平成 20 年度に県の 5 消費生活センター（長野、松本、おかや、飯田、上田）に寄せられた相談件数は 19,745 件でした。これは対前年度比 93.0% ですが、依然として高水準の件数です。

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 34.7%、66.7% 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、年々増加しております。

### 1 相談件数の推移（表 1 参照）

平成 16 年度以降、相談件数は年々減少していますが、平成 20 年度は 10 年前と比べ約 2.2 倍になっています。なお、20 年度の相談件数(19,745 件)のうち苦情相談は 16,665 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 4,049 件、多重債務・ヤミ金融に代表される「融資サービス」が 3,404 件、はがき・封書による架空請求などの「商品一般」が 1,228 件、「レンタル・リース・賃借」632 件、「役務その他」475 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 11,698 件で最も多く、全相談の 70.2% を占めています。次いで、「販売方法」に関するものが 8,108 件、同 48.7%、「価格・料金」に関するものが 2,661 件、同 16.0% となっています。

#### (3) 契約・購入金額別（表 4 参照）

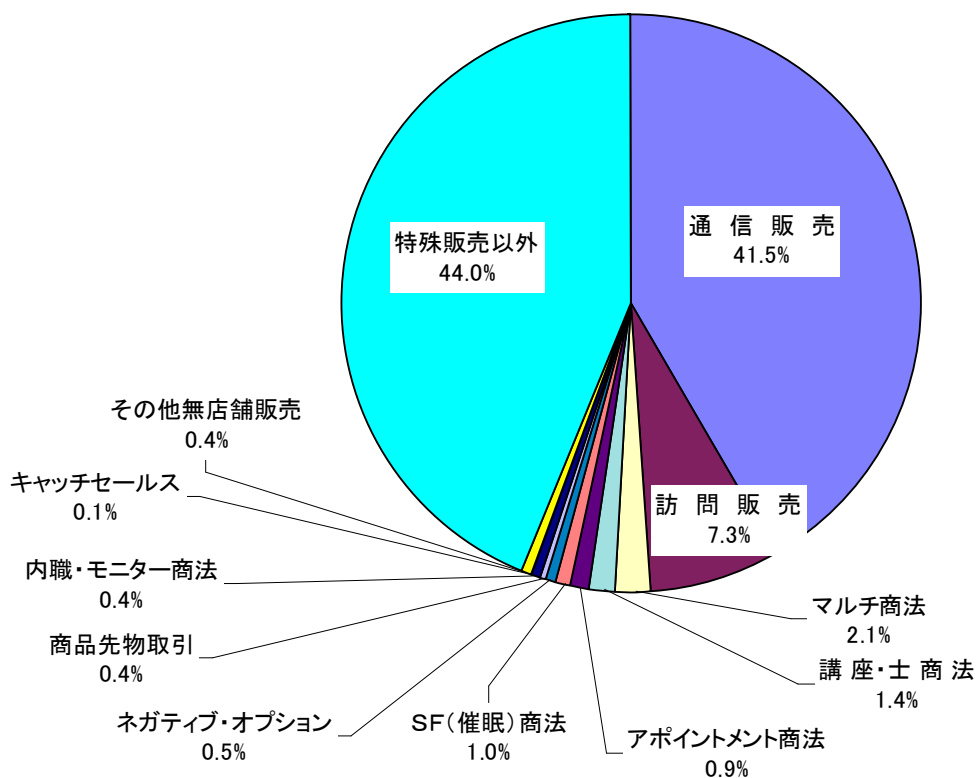
100 万円以上 500 万円未満が 1,451 件で最も多く、次いで 10 万円以上 50 万円未満が 1,421 件、1 万円以上 5 万円未満が 1,084 件となっています。また、500 万円以上の相談が増えており（対前年度比 150.8%）、相談の内容が高額化しています。

#### (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9,329件で、全相談の56.0%を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が6,924件と最も多く、次いで「訪問販売」1,212件、「マルチ商法」351件、「講座・士商法」233件、「SF（催眠）商法」162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」3,292件、「商品一般」537件、「オンライン情報サービス」508件、「フリーローン・消費者金融」490件、となっています。また、年齢別では、30歳代が1,587件(22.9%)で最も多く、次いで、40歳代の1,519件(21.9%)、50歳代の977件(14.1%)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」95件、「補習用教材」54件、「新聞」50件となっています。また、年齢別では、70歳以上が420件(34.7%)で最も多く、次いで60歳代220件(18.2%)、50歳代の146件(12.0%)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」71件、「内職・副業」51件、「婦人下着」32件となっています。また、年齢別では、60歳代が66件(18.8%)で最も多く、次いで50歳代の62件(17.7%)、20歳代と30歳代の52件(14.8%)となっています。

##### エ 講座・士商法

商品別では、相談の多い順に「資格取得用教材」94件、「資格講座」79件、「教養娯楽教材」29件となっています。また、年齢別では、40歳代が73件(31.3%)で最も多く、次いで30歳代の68件(29.2%)、50歳代の40件(17.2%)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「アクセサリー」59件、「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）34件、「新築分譲マンション」9件となっています。また、年齢別では、20歳代が66件(44.3%)で最も多く、次いで30歳代の51件(34.2%)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」87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108件(66.7%)で最も多く、次いで60歳代の27件(16.7%)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4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）

年々、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（二次被害）

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には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) 携帯電話の簡易メールやはがき・封書による架空請求

「身に覚えの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。

**【アドバイス】全く身に覚えがなければ、無視！**

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、請求元には絶対に連絡しないでください。

### (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。

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 消費生活室 相談啓発係  
北澤 義幸（室長） 片井 祥一（担当）  
電話：026-223-6784（直通）  
FAX：026-223-6771  
E-mail：shohi@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
平成20年度	16,665	3,080	19,745	93.0

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	4,049 (3,597)	1	電話情報サービス 3,330(2,313)、オンライン情報サービス 513(1,082)、プロバイダ 87(77)
2	融資サービス	3,404 (3,265)	2	フリーローン・消費者金融 3,141(3,115)
3	商品一般	1,228 (2,709)	3	
4	レンタル・リース・賃借	632 (559)	5	賃貸アパート 418(341)、リースサービス 89(100)、借家 67 (48)、借地 10(6)
5	役務その他	475 (560)	4	結婚相手紹介サービス 156(116)、祈とうサービス 69(66)、広告代理サービス 33(56)
6	自動車	343 (277)	12	普通・小型乗用車 199(173)、軽自動車 34(27)
7	工事・建築・加工	336 (400)	6	新築工事 112(124)、塗装工事 57(72)、増改築工事 52(50)、衛生設備工事 26(29)
7	書籍・印刷物	336 (399)	7	新聞 163(184)、単行本 68(100)、紳士録・名簿 59(55)、雑誌 17(20)
9	他の教養・娯楽	333 (318)	11	宝くじ 170(110)、異性交際関連サービス 15(87)
10	電報・電話	266 (240)	14	電話関連サービス 171(150)、 移動電話サービス 85 (77)
11	健康食品	254 (231)	15	クロレラ 10(11)、ニンニク食品 10(-)、深海ザメエキス 6(4)、茸粉末 6(6)、高麗人参 5(4)
12	学習教材	247 (355)	8	資格取得用教材 105(147)、補習用教材(セット) 67(119)、教養娯楽教材 49(60)
13	家具・寝具	241 (352)	9	ふとん 70(125)、羽毛ふとん 38(34)、マットレス 11(9)
14	医療用具	207 (249)	13	温熱治療器 94(62)、眼鏡 27(29)、電気マッサージ器 9(18)、イオン製水器 9(8)、補聴器 9(7)
15	教室・講座	196 (324)	10	行政書士資格講座 26(25)、精神修養講座 16(28)、スポーツ教室 13(7)、経営資格講座 12(16)
16	集合住宅	188 (102)	30	新築分譲マンション 170(82)
17	文具・事務用品	185 (228)	16	携帯電話機 45(34)、ノート型パソコン 29(26)、ネットワーク端末 24(37)
18	修理・補修	178 (197)	19	修理サービス 164(174)
19	預貯金・証券等	169 (163)	21	株 75(62)、銀行等預金 35(28)
20	内職・副業	168 (200)	18	ワープロ・パソコン内職 27(44)、 預託内職 12(37)
21	生命保険	150 (222)	17	民間会社 107(161)
22	教養娯楽品その他	131 (165)	20	額縁 21(13)、絵画 14(20)、掛け軸 11(8)
23	アクセサリー	127 (142)	23	ネックレス 59(62)、指輪 21(17)
24	空調・冷暖房・給湯設備	104 (103)	29	電気温水器 43(17)、ソーラーシステム 34(60)

(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、19年度の状況。

表3

## 内容別相談件数

区 分	19 年 度		20 年 度		対前年度比	
	件 数	相談件数に 占める割合	件 数	相談件数に 占める割合	件 数	率
	A	%	B	%	(B-A)	(B/A)%
契 約 (解 約)	13,011	70.5	11,698	70.2	-1,313	89.9
販 売 方 法	9,713	52.6	8,108	48.7	-1,605	83.5
価 格 ・ 料 金	2,967	16.1	2,661	16.0	-306	89.7
接 客 対 応	1,449	7.9	1,336	8.0	-113	92.2
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	968	5.2	902	5.4	-66	93.2
表 示 ・ 広 告	796	4.3	770	4.6	-26	96.7
安 全 ・ 衛 生	347	1.9	353	2.1	6	101.7
法 規 ・ 基 準	183	1.0	167	1.0	-16	91.3
計 量 ・ 量 目	24	0.13	36	0.22	12	150.0
包 装 ・ 容 器	7	0.04	3	0.02	-4	42.9
施 設 ・ 設 備	6	0.03	2	0.01	-4	33.3
(相談件数)	(18,449)		(16,665)		(-1,784)	(90.3)

(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19年度		平成20年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比 (%)
1 万円未満	518	106.1	583	112.5	8.8
1 万円以上 5 万円未満	1,407	85.1	1,084	77.0	16.4
5 万円以上 10 万円未満	1,030	88.4	868	84.3	13.2
10 万円以上 50 万円未満	1,711	86.9	1,421	83.1	21.5
50 万円以上 100 万円未満	803	87.1	655	81.6	9.9
100 万円以上 500 万円未満	1,262	97.3	1,451	115.0	22.0
500 万円以上 1,000 万円未満	183	116.6	282	154.1	4.3
1,000 万円以上 5,000 万円未満	157	112.1	235	149.7	3.6
5,000 万円以上	16	320.0	20	125.0	0.3
合 計	7,087	90.9	6,599	93.1	100.0
平均金額 (円)	1,432,098	138.2	1,896,743	132.4	

(注) 件数は、16,665件 (18,449件) のうち、金額が不明の10,066件 (11,362件) は除く。  
( ) は、平成19年度。

表5

## 販 売 方 法 別 相 談 件 数

区 分	平成19年度		平成20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	7,587	84.0	6,924	91.3	41.5
	2 訪 問 販 売	1,678	84.2	1,212	72.2	7.3
	3 マ ル チ 商 法	457	117.8	351	76.8	2.1
	4 講 座 ・ 士 商 法	262	71.4	233	88.9	1.4
	5 アポイントメント商法	213	57.1	149	70.0	0.9
	6 S F (催眠) 商法	154	90.6	162	105.2	1.0
	8 ネガティブ・オプション	92	93.9	89	96.7	0.5
	7 商品先物取引	71	54.6	59	83.1	0.4
	9 内職・モニター商法	61	67.0	65	106.6	0.4
	10 キャッチセールス	24	42.9	18	75.0	0.1
	11 その他無店舗販売	146	65.2	67	45.9	0.4
特 殊 販 売 計	10,745	83.1	9,329	86.8	56.0	
上 記 以 外	7,704	89.3	7,336	95.2	44.0	
合 計	18,449	85.6	16,665	90.3	100.0	



表 6

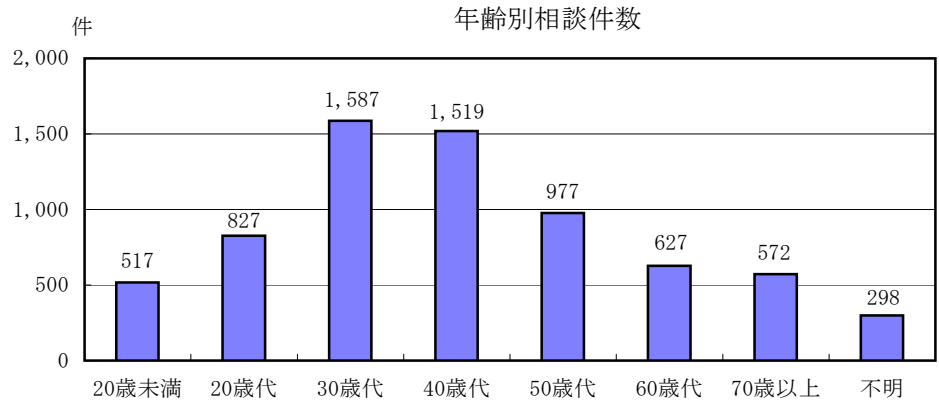
主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

1 通信販売

(6,924件 前年度比8.7%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	3,292
商品一般	537
オンライン情報サービス	508
フリーローン・消費者金融	490
宝くじ	161

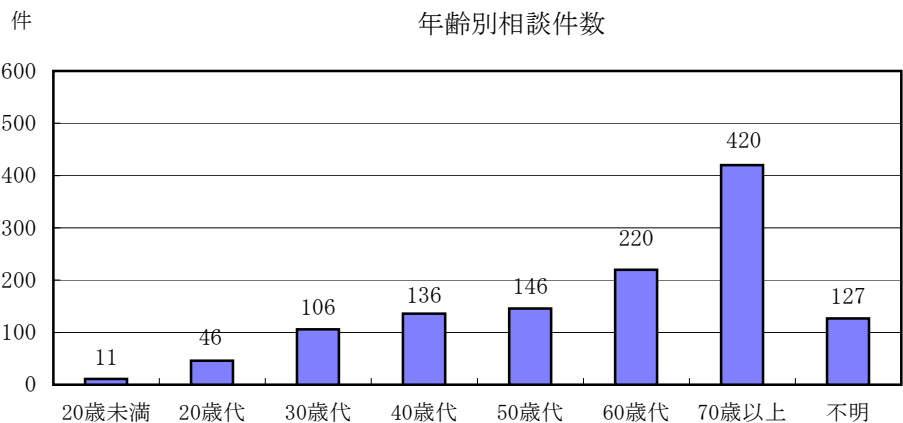


2 訪問販売

(1,212件 前年度比27.8%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ふとん	95
補習用教材	54
新聞	50
塗装工事	46
結婚相手紹介サービス	44

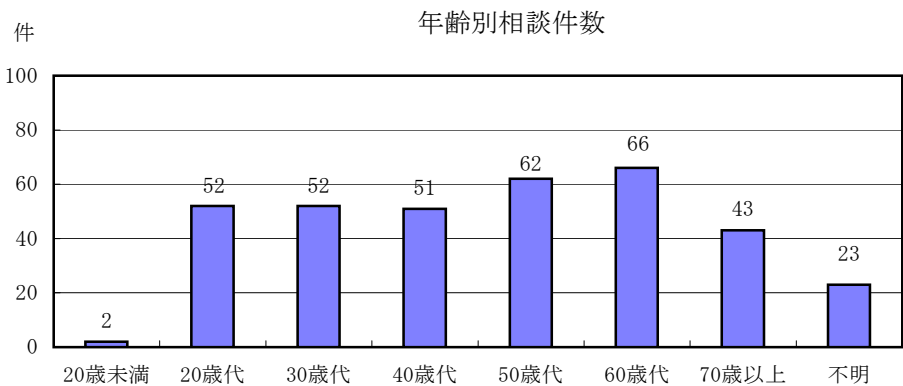


3 マルチ商法

(351件 前年度比23.2%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
健康食品	71
内職・副業	51
婦人下着	32
ネットワーク専用端末	22
商品一般	22

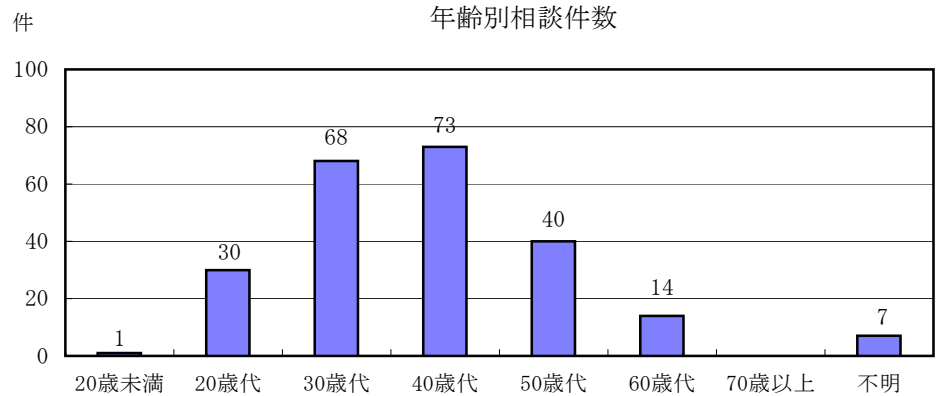


#### 4 講座・士商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得用教材	94
資格講座	79
教養娯楽教材	29
役務その他サービス	15
他の教室・講座	5

(233件 前年度比11.1%の減少)

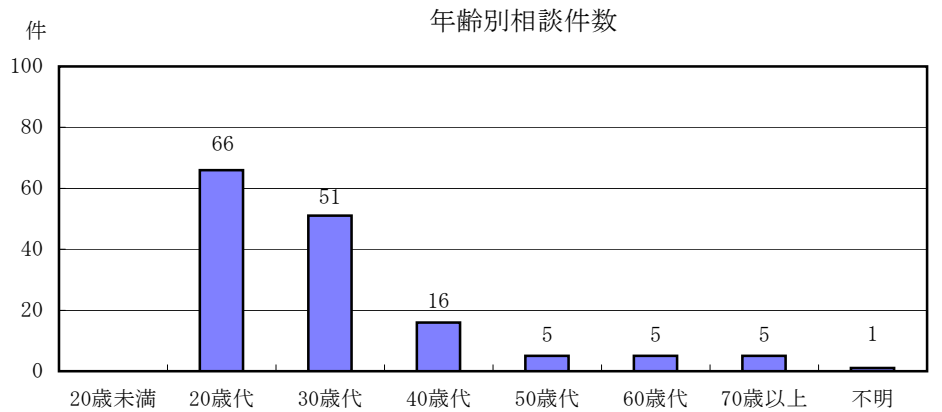


#### 5 アポイントメント商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
アクセサリー	59
複合サービス会員	34
新築分譲マンション	9
商品一般	6
役務その他サービス	6

(149件 前年度比30.0%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	87
健康食品	21
商品一般	19
放射線岩石	10
ふとん	9

(162件 前年度比5.2%の増加)

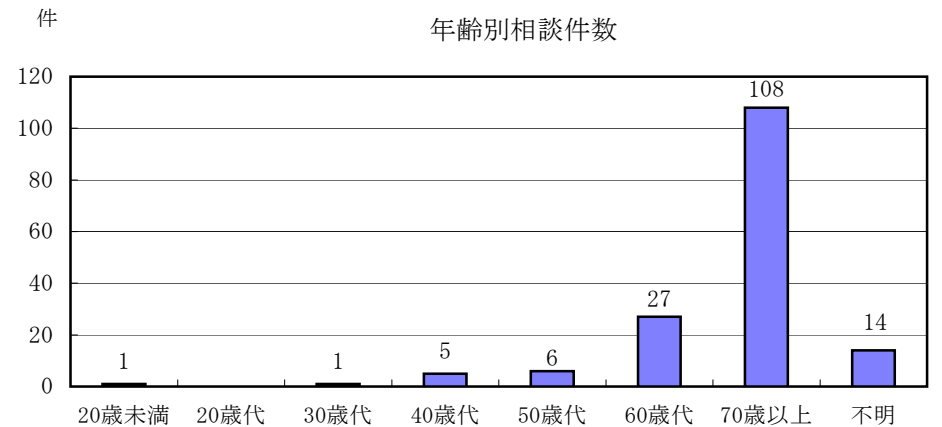
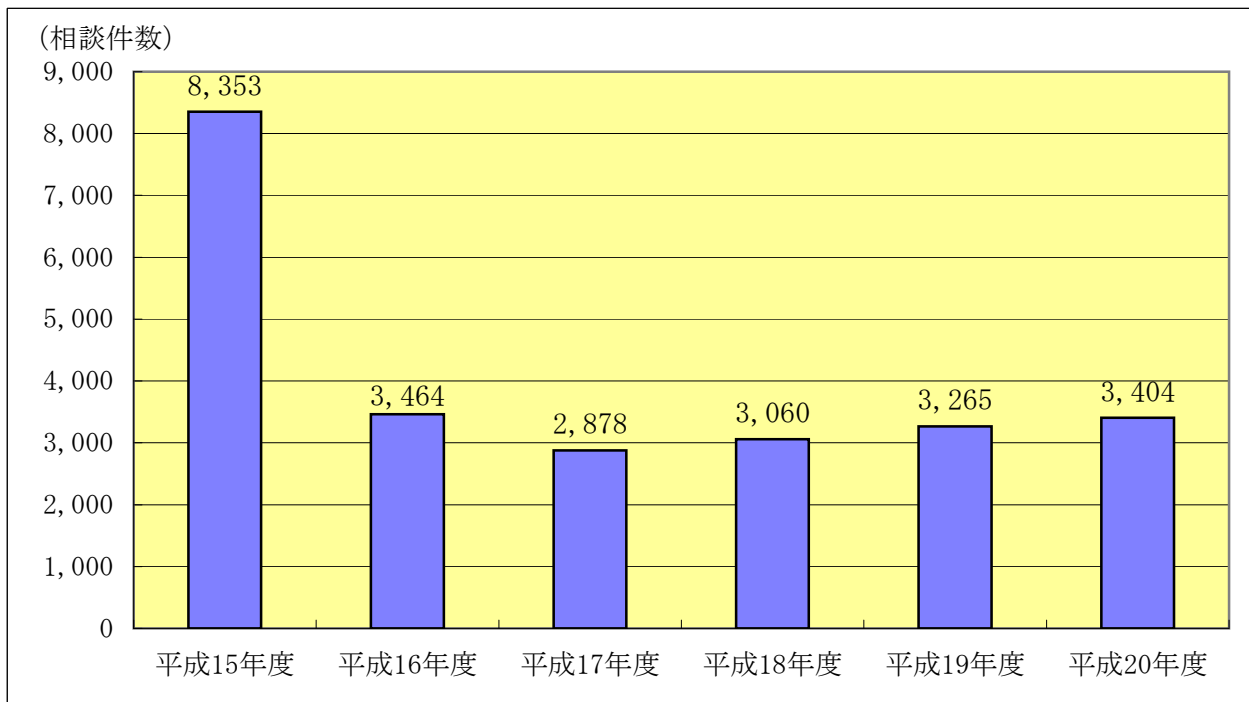


表7

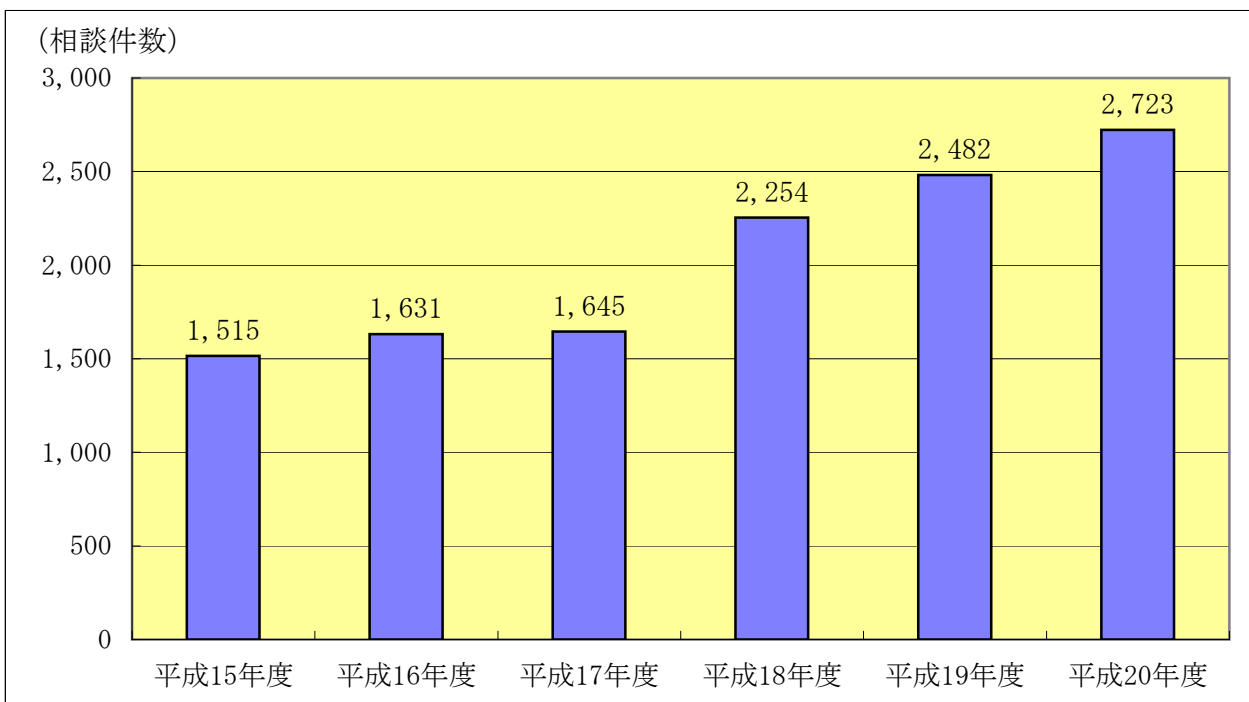
融資サービスに関する相談件数の推移



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	平成20年度
相談件数	8,353	3,464	2,878	3,060	3,265	3,404

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	平成20年度
相談件数	1,515	1,631	1,645	2,254	2,482	2,723

※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・インターネット等により商品を販売し、またサービスを提供すること。
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。