

平成23年度消費生活相談の概要

平成23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（苦情・問合せ・要望）は12,147件でした。（対前年度比92.4%）

【苦情相談の主な特徴】

相談件数のうち苦情は11,063件で、前年度（11,170件）に比べ107件の減少（1.0%）となりました。（図-1）

契約当事者の年代別では、60歳以上が33.0%を占め、全体の相談件数が減少する中、50歳以上の相談件数は増加しました。（図-2）

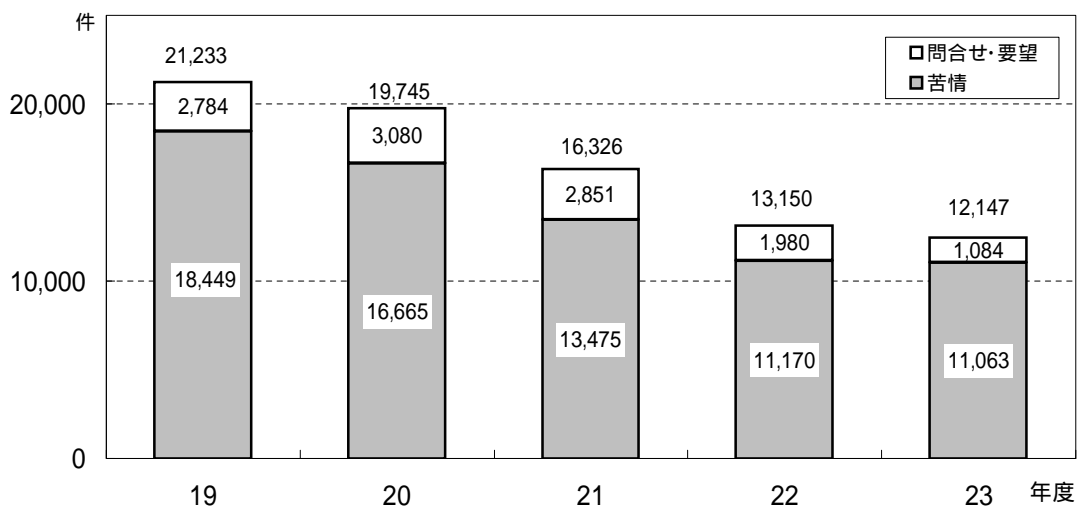
商品・役務別では、最も多いものは、放送・コンテンツ等（アダルト情報サイトや出会い系サイトの利用料の不当請求・架空請求に係るもの等）の2,462件（22.3%）、次いで融資サービス（多重債務等）の1,003件、投資関連の682件となっています。

（図-3）

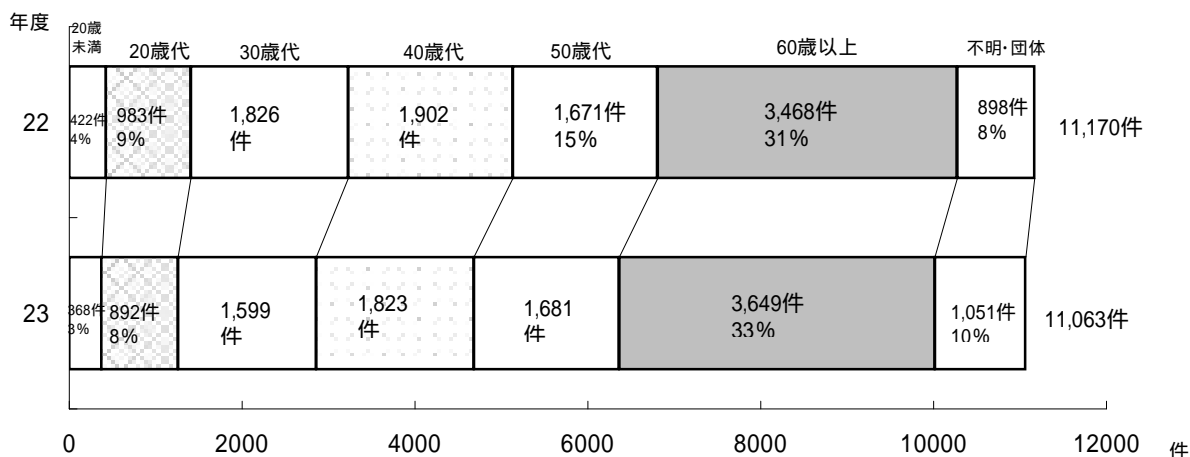
販売購入形態別では、特殊販売（通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい等）に関する相談が6,317件で57.1%を占めています。（図-4、5）

22年度と比べ、投資に関する相談が増加しており（図-6）、高齢者をねらった詐欺まがいの手口が増加しています。このほか、高額賞金が獲得できるかのように誘う海外宝くじ、ソーラーシステム、給湯システム、インターネット通信サービスに係る相談などが増加しました。

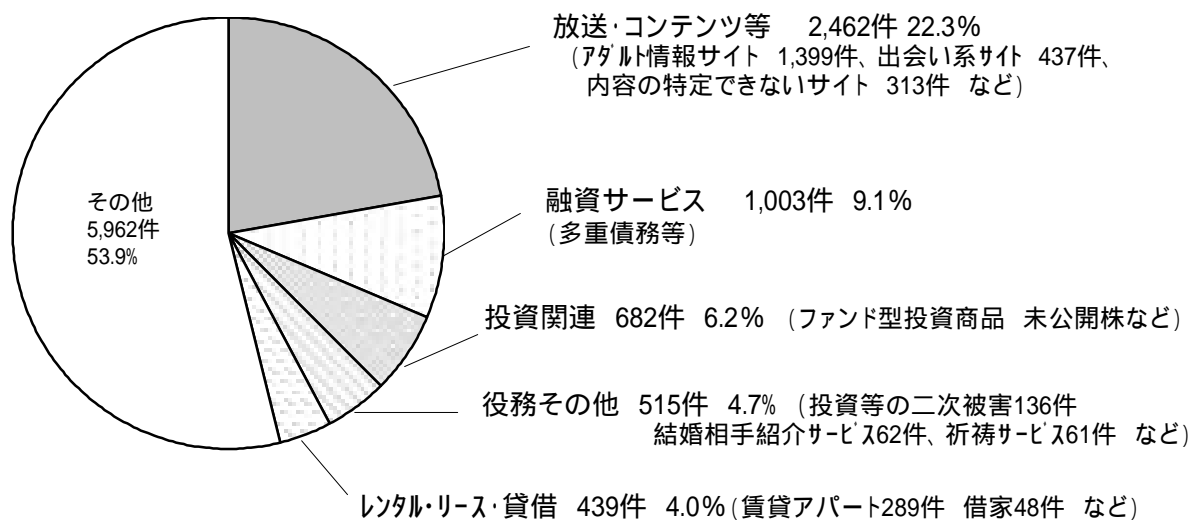
【図-1 相談件数の推移】



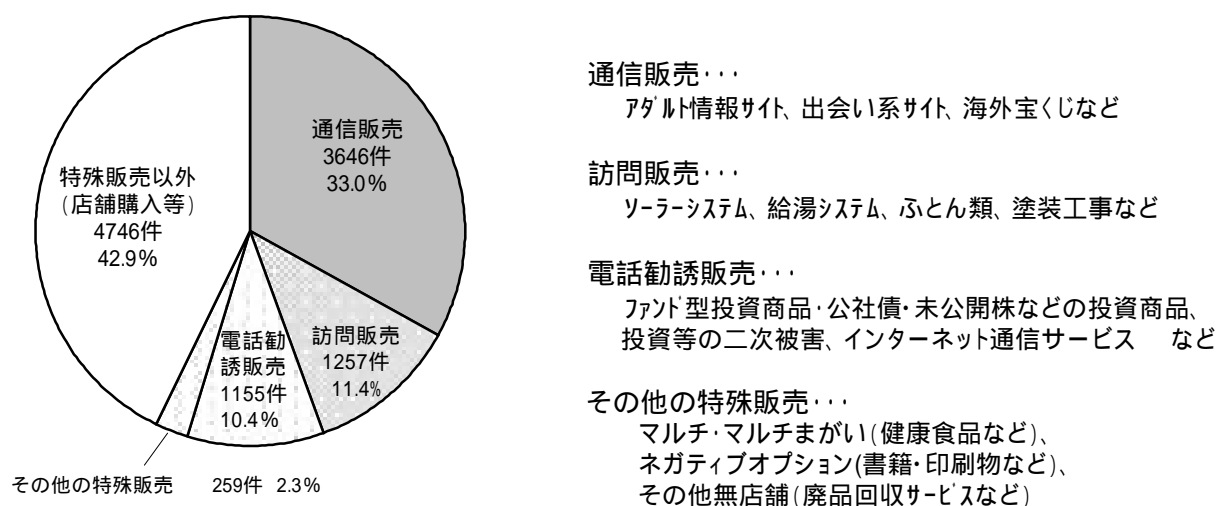
〔図-2 契約当事者年代別件数・割合〕



〔図-3 商品・役務別件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別件数・割合〕

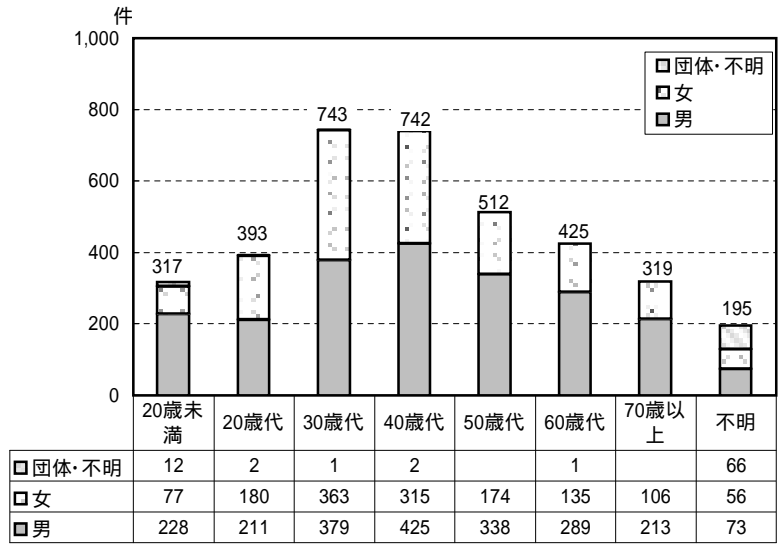


(図-5 特殊販売(主なもの)の商品・役務別、性別、年代別件数)

通信販売

相談件数(上位5品目)

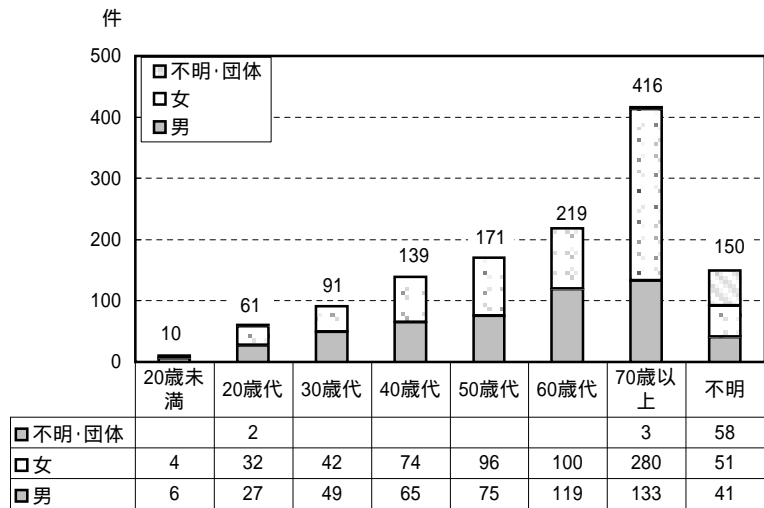
商品・役務	件数
放送コンテンツ等(アガル情報サイト、出会い系サイト等)	2,317
他の教養・娯楽(宝くじ等)	243
化粧品(化粧石鹸など)	67
書籍印刷物	61
融資サービス	57
役務その他	57



訪問販売

相談件数(上位5品目)

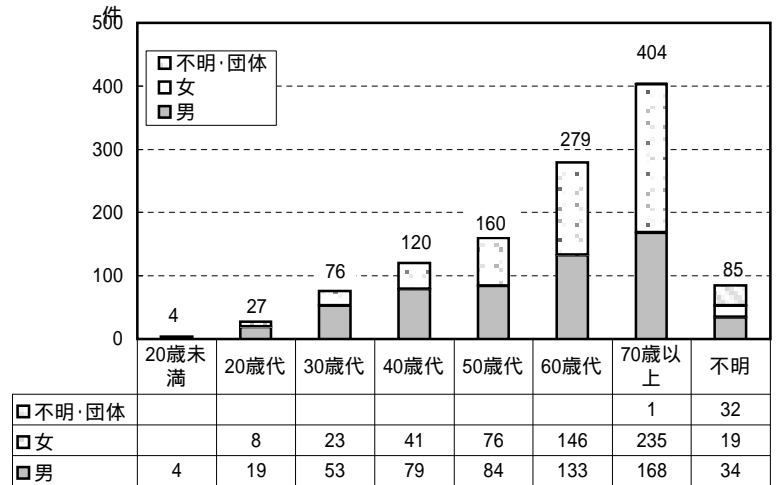
商品・役務	件数
空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム、給湯システム等)	120
家具・寝具(ふとん類等)	116
工事・建築・加工(塗装、屋根工事等)	102
役務その他(祈祷サービス等)	80
書籍・印刷物(新聞等)	70



電話勧誘販売

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数
預貯金・証券等(未公開株、公社債等)	177
役務その他(投資の二次被害等)	144
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	140
ファンド型投資商品	126
融資サービス	57

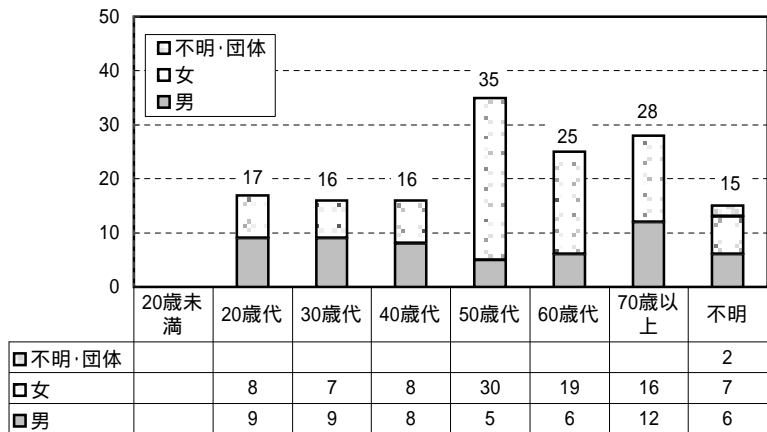


マルチ・マルチまがい

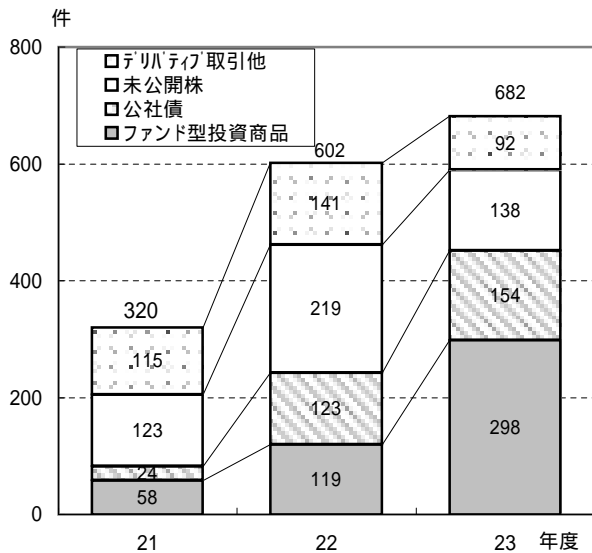
相談件数(上位4品目)

商品・役務	件数
健康食品	44
化粧品	17
ファンド型投資商品	14
飲料	10

件



〔図-6 投資に関する相談件数〕



ファンド型投資商品・公社債・未公開株等の投資に関する相談が682件で、22年度に引き続き増加しました。

特に、ファンド型投資商品の相談が大幅に増加(対前年度比250%)しています。

このほかに、過去の投資等による損失を取り戻すなどと騙り、手数料などを振り込ませる二次被害の相談も136件となっています。

〔契約購入金額別相談(苦情)件数〕

区分	平成23年度			平成22年度	
	件数	対前年度比(%)	構成比(%)	件数	対前年度比(%)
1万円未満	664	120.7	13.1	550	89.1
1万円以上5万円未満	760	92.5	15.0	822	70.0
5万円以上10万円未満	1,187	108.5	23.4	1,094	142.4
10万円以上50万円未満	1,067	103.4	21.0	1,032	80.6
50万円以上100万円未満	367	78.8	7.2	466	86.8
100万円以上500万円未満	696	84.1	13.7	828	78.5
500万円以上1,000万円未満	123	95.3	2.4	129	73.3
1,000万円以上5,000万円未満	196	114.6	3.9	171	95.5
5,000万円以上	23	143.8	0.5	16	80.0
合計	5,083	99.5	100.0	5,108	88.0
平均金額(円)	1,997,878	127.5		1,566,892	91.1

主な相談事例

アダルト情報サイト

携帯電話でアダルトサイトにアクセスし、年齢確認をクリックしたところ突然登録になってしまい、登録料として3日以内に99,800円支払うよう表示された。すぐに退会ボタンを押したが、未払いがあるので退会できないといわれ、支払ってしまった。お金を取り戻すことはできるか。

出会い系サイト

携帯電話に「相談にのってほしい」というメールが届き返信したところ、出会い系サイトに誘導された。相談にのった謝礼をもらえることになり、お金の受渡し方法の確認のため何度もメール交換を行ったためポイント代がかさんでしまった。更に5,000万円あげるというメールが届き、同様にメール交換を始めてしまった。気がつけばポイント代として、大金を振り込んでしまったが、結局お金は受け取れなかった。騙されたので返金してほしい。

※ポイント代として振り込んでしまった最高額は2600万円である。

多重債務

6年前に知人に名義を貸し、サラ金で200万円の借金をして逃げられてしまった。その後自分自身でもサラ金を利用するようになり債務が増えた。この他に奨学金返済残250万円、税金滞納、家賃滞納もあり、このままではいけないと思い相談に来た。

ファンド型投資商品

A社から「後日B社から『炭田採掘権※』の案内書が届くので、届いたら連絡がほしい」と電話が来た。後日B社から案内書が届いたのでA社に電話したところ、この採掘権は購入希望者が多い。代わりに購入してくれたら倍額で買い取ると言われ60口分600万円を送金したが、A社と連絡が取れなくなってしまった。騙されたのか。

※投資の対象となるものは、水源地の権利、金鉱山の権利、海外の土地の使用権、二酸化炭素排出権、医療機関債など様々である。

投資等の二次被害

去年原油に850万円投資したが、業者が業務停止になったのでお金は戻ってこなかった。最近になって、50万円の手数料で850万円の返金交渉をするという人から電話があり自宅まで50万円渡したが、返金されず連絡もつかなくなってしまった。

賃貸アパート

7年間住んだ賃貸アパートを退去するに当たり、ハウスクリーニング代として49万円の請求を受けた。常識的な範囲を越えていると思うのだが、支払わなければいけないのか。

ソーラーシステム

訪問販売で「今ならモニター価格で施工できるのでお得」と言われ契約してしまったが、他社に確認したところ価格が高めと言われた。数社を比較して契約し直したいのでクーリングオフしたい。

海外宝くじ

高齢の母のところに中国から不審なダイレクトメールが送られてきた。「2千円の定額小為替を海外に送れば大金の獲得可能賞金がある」と書いてあり、母は当選したと思って定額小為替を購入し、申込用紙に個人情報を記入して送ったようだ。その後勧誘のダイレクトメールが頻繁に届くようになったが、賞金は受け取れなかった。今後の対処法を知りたい。