

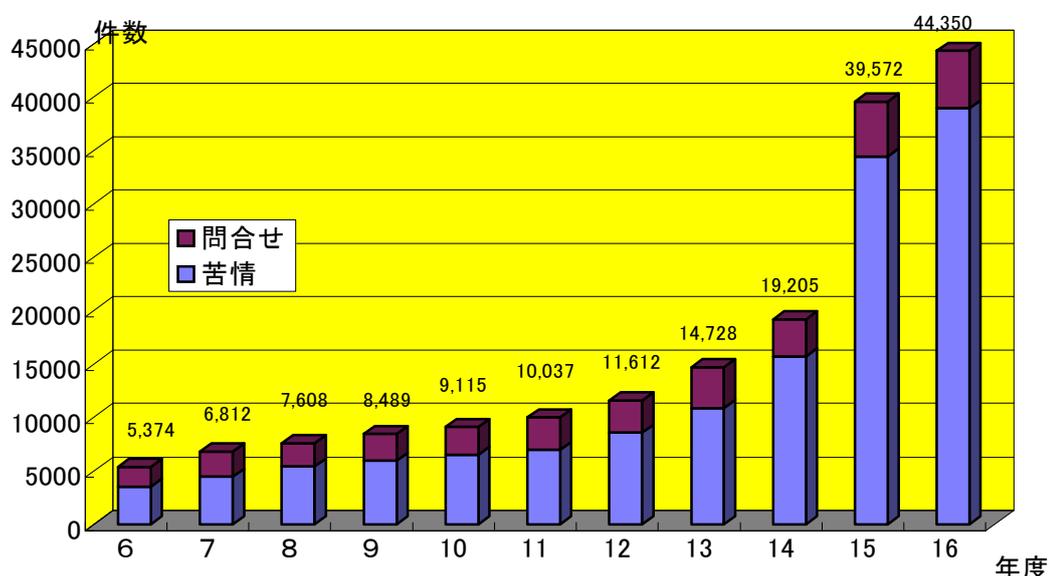
## 平成16年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成 16 年度に県の 4 消費生活センター（長野、松本、飯田、上田）に寄せられた相談件数は 44,350 件で、これは前年度を 4,778 件上回り（対前年度 112.1%）、過去最高を更新しました。

こうした状況に対応し、県では平成 17 年 4 月から 4 消費生活センターの消費生活相談員を 11 名から 18 名に 7 名増員しています。

### 1 相談件数の推移（表 1 参照）

相談件数は 14 年連続して増加し、平成 16 年度は 10 年前と比べ約 8 倍になっています。なお、16 年度の相談件数のうち苦情相談は 38,945 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、はがきや携帯電話の有料サイトの架空請求に代表される電話情報サービス等の「運輸・通信」で 24,565 件、次いでヤミ金融に代表される「融資サービス」3,464 件、「学習教材」756 件、「家具・寝具類」515 件**となっています。

#### (2) 内容別（表 3 参照）

**「販売方法」に関するものが 20,941 件で最も多く、全相談の 53.8%を占めています。**次いで、「契約（解約）」に関するものが 20,469 件、同 52.6%、「価格・料金」に関するものが 2,911 件、同 7.5%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 6,803 件で最も多く、次いで 10 万円以上 50 万円未満が 3,331 件、5 万円以上 10 万円未満が 2,224 件**となっています。

#### (4) 特殊販売

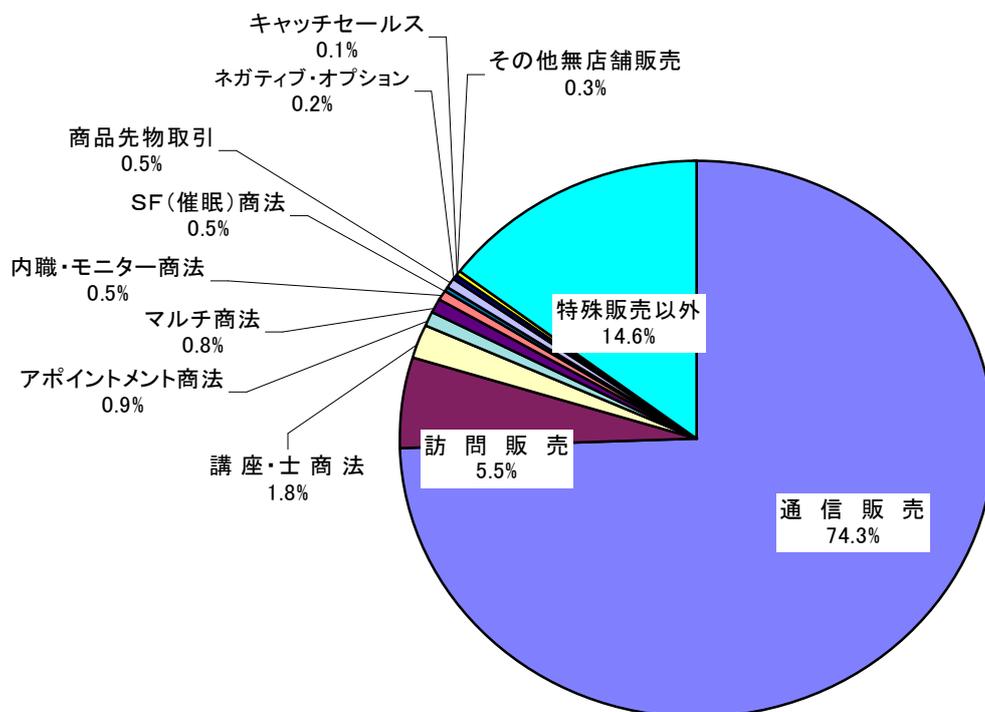
##### ア 販売方法別（表 5 参照）

特殊販売（訪問販売等の無店舗販売）に関する相談は 33,242 件で、全相談の 85.4%を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が28,954件と最も多く、次いで「訪問販売」2,123件、「講座・士商法」682件、「アポイントメント商法」364件、「マルチ商法」306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、「通信販売」が8,328件の増(対前年度比140.4%)、「マルチ商法」が14件の増(同104.8%)となっています。

苦情相談の販売方法別構成比



イ 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」22,990件、「消費者金融」1,775件、「オンライン情報サービス」1,334件となっています。また、年齢別では、30歳代が9,328件で最も多く、次いで、40歳代の6,030件、20歳代の5,751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「ふとん」169件、「建物清掃サービス」120件、「補習用教材」115件となっています。また、年齢別では、70歳以上が787件で最も多く、次いで60歳代342件、40歳の249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「資格取得教材」340件、「行政書士資格講座」55件、「教養娯楽教材」40件となっています。また、年齢別では、30歳代が256件で最も多く、次いで20歳代の171件、40歳代の151件となっています。

(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）」103件、「ネックレス」62件、「指輪」32件となっています。また、年齢別では、20歳代が213件で最も多く、次いで30歳代の83件となっています。

(オ) マルチ商法

商品別では、相談の多い順に「ネットワーク専用端末機」25件、「浄水器」22件となっています。また、年齢別では、20歳代が83件で最も多く、次いで30歳代の61件、50歳代の49件となっています。

(カ) 内職・モニター商法

商品別では、相談の多い順に「ワープロ・パソコン内職」99件、「資格取得教材」19件となっています。また、年齢別では、30歳代が78件で最も多く、次いで40歳代の55件、20歳代の42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増えていますので、次のように対処してください。

#### (1) 携帯電話の有料サイト利用料トラブル

##### ～登録するつもりが無い有料サイトからの請求～

ア アクセスしただけで「登録」「入会」という場合は法律上契約が成立しているとはいえないので、請求は無視してください。

イ 誤って有料サイトに入った場合、「無料」と表示されているサイトに入ったのに有料サイトだった場合で、契約申込の確認画面がなかった時には契約の無効を主張できません。

ウ 「法的措置をとる」などと脅して連絡させようとするのが手口です。

→ **不当な請求には連絡しない!**

エ 「面倒だから」「少額だから」と支払うと次々に不当な請求がくることになります。

→ **不当な請求に対して支払う必要はありません!**

オ 心当たりのないメールや電話には、返信しないなど慎重に対応してください。

→ **知らないメールは開かない!**

#### (2) 点検商法・無料商法

ア 無料や割引サービス中だと言って、配水管の点検清掃の口実で床下にもぐり、ひどい湿気・かび・シロアリで柱が倒れてしまうと床下換気扇・除湿剤の契約を勧めます。

イ 無料サービスと言って屋根の点検をした後、すぐに工事をしないと地震がきたら大変なことになると不安をあおって契約を急がせます。

→ **ひとり暮らしのお年寄りが狙われています。**

**本当に工事が必要かどうか、知り合いや地元の工務店に相談してください。**

→ **工事費は高額なので、必ず2～3社から見積りを取り比較してください。**

困った時は、県内4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

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

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

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

担当：生活環境部生活文化課消費者ユニット

藤森 靖夫 宇都宮 純

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 6 年度	3,553	1,821	5,374	111.3
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

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	24,565 (14,841)	1	電話情報サービス 23,041(14,504)、オンライン情報サービス 1,337(169)、プロバイダ 79 (55)
2	融資サービス	3,464 (8,353)	2	フリーローン・消費者金融 3,423(8,315)
3	商品一般	1,852 (1,082)	4	
4	学習教材	756 (1,269)	3	資格取得教材 400(856)、補習用教材(セット) 157(176)、教養娯楽教材 84(184)
5	家具・寝具類	515 (697)	6	ふとん 354(428)、羽毛ふとん 50(96)
6	レンタル・リース・賃借	491 (440)	8	賃貸アパート 297(278)、リースサービス 91(67) レンタルビデオ48 (39)
7	書籍・印刷物	462 (478)	7	単行本 177(181)、紳士録・名簿 101(112)、新聞 97(109)、雑誌 37(26)
8	役務その他	423 (280)	14	結婚相手紹介サービス 87(59)、広告代理サービス 77(99)、祈とうサービス37 (20)
9	工事・建築・加工	379 (407)	9	屋根工事 105(99)、新築工事 74(77)、増改築工事 63(59)、塗装工事 34(43)
10	教室・講座	373 (736)	5	行政書士資格講座 64(75)、経営資格講座 28(25) 外国語会話教室17(21)
11	アクセサリ	258 (242)	16	ネックレス 100(96)、指輪 52(59)、ペンダント 14(9)
12	健康食品	254 (287)	13	きのこ粉末 22(6)、クロレラ 19(29)
13	電報・電話	243 (160)	23	電話関連サービス 129(36)、国際電話 57(53)
14	内職・副業	242 (308)	11	ワープロ・パソコン内職 116(143)、チラシ配り内職 26(51)、配送内職 16(12)
15	自動車	229 (263)	15	普通・小型乗用車 186(203)、軽自動車13(9)
15	医療用具	229 (154)	24	温熱治療器 57(14)、イオン生水器25(3)、眼鏡 21(34)、電気マッサージ器 20(22)
17	商品相場・金商法	225 (304)	12	石油相場 47(65)、為替相場 41(13)、大豆相場 28(39)、金相場 23(29)
18	他の教養・娯楽	214 (233)	18	宝くじ 99(121)
18	文具・事務用品	214 (225)	19	印鑑 46(45)、小型コンピューター 34(42)、ネットワーク専用端末機 25(4)、携帯電話機24(15)
20	修理・補修	207 (193)	20	修理サービス 187(186)
21	役務一般	186 (335)	10	複合サービス会員185 (332)
22	他の住居品	156 (236)	17	乾燥剤 51(58)、消火器 45(65)、風呂水浄化装置 12(5)
23	衛生サービス	154 (163)	22	建物清掃サービス121(102)、白蟻駆除サービス 19(40)
24	化粧品	153 (118)	26	化粧品(セット) 123(87)
25	他の教養娯楽品	150 (106)	28	額縁30(7)、絵画 24(36)、犬 16(11)
26	食器・台所用品	132 (143)	25	浄水器 104(108)、鍋(セット) 12(16)
27	保健衛生一般	123 (—)	—	
28	理美容器具・用品	102 (80)	33	理美容器具・用品40(14)、美顔器20(26)、脱毛器 10(13)

(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、15年度の状況。

表3

## 内容別相談件数

区 分	15 年 度		16 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)%
販 売 方 法	16,599	48.2	20,941	53.8	4,342	126.2
契 約 (解 約)	19,475	56.5	20,469	52.6	994	105.1
価 格 ・ 料 金	2,845	8.3	2,911	7.5	66	102.3
接 客 対 応	1,182	3.4	986	2.5	-196	83.4
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	822	2.4	718	1.8	-104	87.3
表 示 ・ 広 告	356	1.0	545	1.4	189	153.1
安 全 ・ 衛 生	176	0.5	157	0.4	-19	89.2
法 規 ・ 基 準	66	0.2	47	0.1	-19	71.2
計 量 ・ 量 目	17	0.0	19	0.0	2	111.8
包 装 ・ 容 器	1	0.0	2	0.0	1	200.0
施 設 ・ 設 備	1	0.0	0	0.0	-1	—
(相談件数)	(34,439)		(38,945)		(4,506)	(113.1)

(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(PI0-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5

## 販売方法別相談件数

(上段：件数、下段：対前年度比，%)

区 分		平成15年度	平成16年度	構成比(%)
特 殊 販 売	1 通信販売	20,626 (339.0)	28,954 (140.4)	74.3
	2 訪問販売	2,281 (105.0)	2,123 (93.1)	5.5
	3 講座・士商法	1,374 (126.5)	682 (49.6)	1.8
	4 アポイントメント商法	543 (132.1)	364 (67.0)	0.9
	5 マルチ商法	292 (79.1)	306 (104.8)	0.8
	6 内職・モニター商法	352 (87.6)	201 (57.1)	0.5
	7 SF(催眠)商法	254 (69.4)	177 (69.7)	0.5
	8 商品先物取引	277 (80.3)	176 (63.5)	0.5
	9 ネガティブ・オプション	110 (99.1)	81 (73.6)	0.2
	10 キャッチセールス	87 (158.2)	58 (66.7)	0.1
	11 その他無店舗販売	120 (77.9)	120 (100.0)	0.3
特 殊 販 売 計		26,316 (227.7)	33,242 (126.3)	85.4
上 記 以 外		8,123 (193.0)	5,703 (70.2)	14.6
合 計		34,439 (218.5)	38,945 (113.1)	100.0

表4

## 契約・購入金額別相談件数

区 分	件 数	構成比 (%)
1万円未満	558	3.6
1万円以上5万円未満	6,803	44.0
5万円以上10万円未満	2,224	14.4
10万円以上50万円未満	3,331	21.6
50万円以上100万円未満	1,101	7.1
100万円以上500万円未満	1,185	7.7
500万円以上1,000万円未満	167	1.1
1,000万円以上5,000万円未満	83	0.5
5,000万円以上	2	0.0
合 計	15,454	100.0
平均金額	480,425	

(注) 38,945件のうち、金額が不明の23,491件は除く

表 6

主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

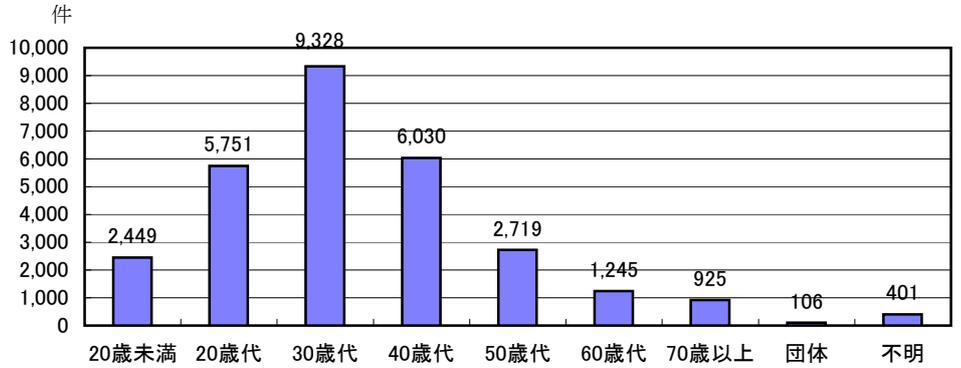
1 通信販売

(28,954件 前年度比40.4%の増加)

年齢別相談件数

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	22,990
フリーローン・消費者金融	1,775
オンライン情報サービス	1,334
単行本	149
電話関連サービス	108



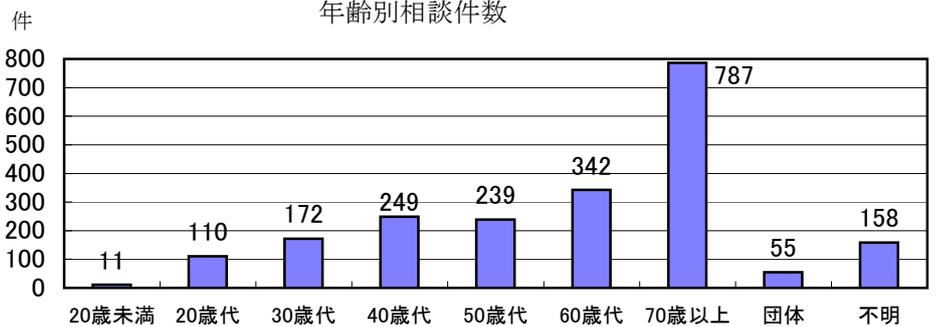
2 訪問販売

(2,123件 前年度比6.9%の減少)

年齢別相談件数

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ふとん	169
建物清掃サービス	120
補習用教材	115
修理サービス	92
屋根工事	86



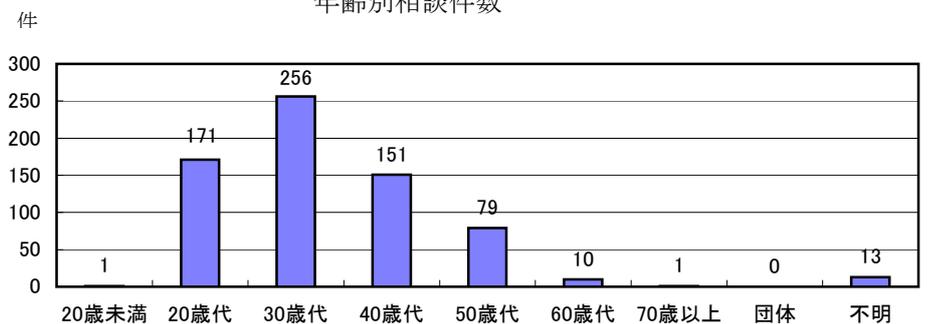
3 講座・士商法

(682件 前年度比50.4%の減少)

年齢別相談件数

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得教材	340
行政書士資格講座	55
教養娯楽教材	40
経営資格講座	26
不動産資格講座	17



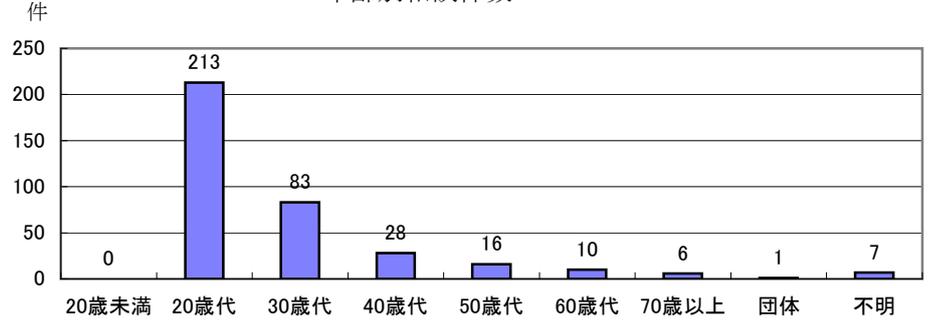
#### 4 アポイントメント商法

(364件 前年度比33.0%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	103
ネックレス	62
指輪	32
アクセサリ	18
教養娯楽教材	14

年齢別相談件数



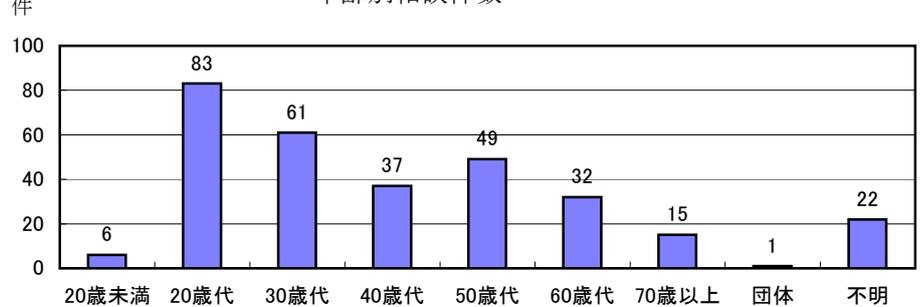
#### 5 マルチ商法

(306件 前年度比4.8%の増加)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ネットワーク専用端末	25
浄水器	22
健康食品	19
婦人下着	19
パソコン周辺機器	14

年齢別相談件数



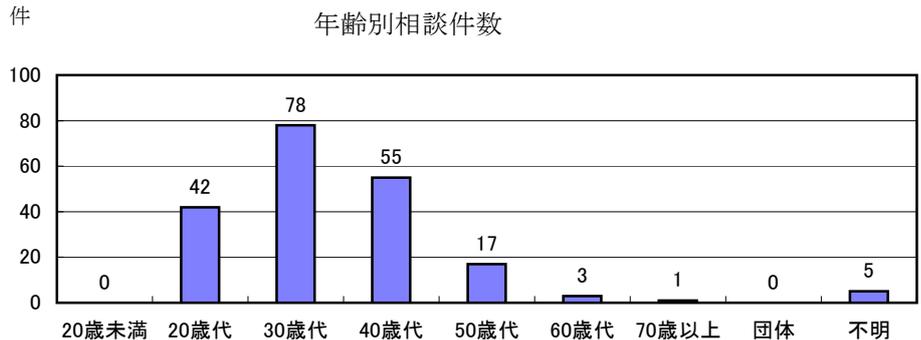
#### 6 内職・モニター商法

(201件 前年度比42.9%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ワープロ・パソコン内職	99
資格取得教材	19
チラシ配り内職	6
配送内職	6
あて名書き内職	4
教養娯楽教材	4

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。