

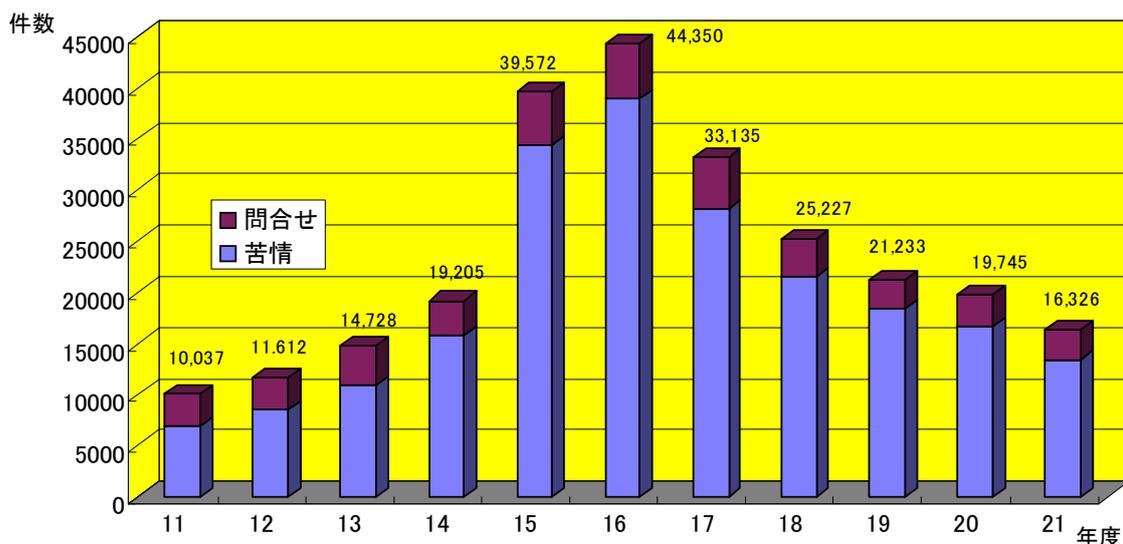
平成 21 年度消費生活相談の状況がまとまりました。

平成 21 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 16,326 件でした。（対前年度比 82.7%）

- ◇ 相談件数の最多は携帯電話やインターネットを利用した通信（アダルトサイト、出会い系サイト等）に関する相談でした。（2,606 件）
- ◇ 訪問販売と S F（催眠）商法の相談では高齢者が高い比率を占めています。（70 歳以上の割合：35.5%、60.5%）

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 21 年度は 10 年前と比べ約 1.6 倍になっています。なお、21 年度の相談件数(16,326 件)のうち苦情相談は 13,475 件です。



2 苦情相談の受付状況

(1) 商品・役務別（表 2 参照）

苦情相談を商品・役務の分類別に見ると「商品」に関する相談は 4,705 件(34.9%)、「役務」に関する相談は 8,600 件(63.8%)、商品・役務以外の「他の相談」が 170 件(1.3%)です。

(2) 品目別（表 3 参照）

苦情相談を商品・役務の品目別に見ると、最多は、携帯電話やインターネットを利用した通信に関する「放送・コンテンツ等」（アダルト情報サイト、出会い系サイト等）で 2,606 件、フリーローン・消費者金融に代表される「融資サービス」が 2,171 件、はがき・封書による架空請求などの「商品一般」が 868 件、「レンタル・リース・貸借」640 件、「役務その他」（結婚相手紹介等）で 440 件となっています。

(2) 内容別（表4参照）

「契約（解約）」に関するものが8,813件で最も多く、全相談の65.4%を占めています。次いで、「販売方法」に関するものが6,472件、同48.0%、「価格・料金」に関するものが2,206件、同16.4%となっています。

(3) 契約・購入金額別（表5参照）

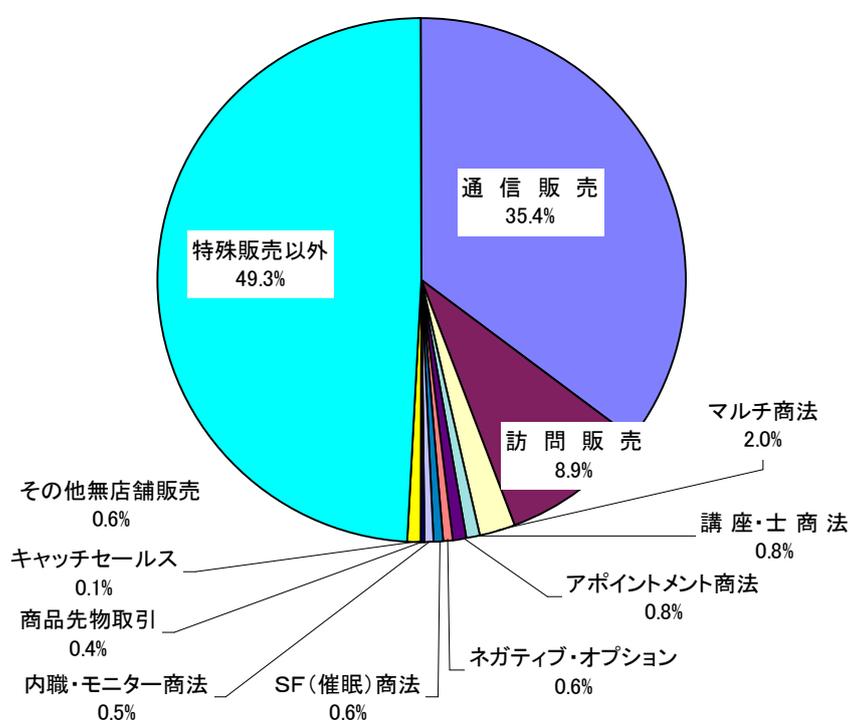
10万円以上50万円未満が1,280件で最も多く、次いで1万円以上5万円未満が1,175件、100万円以上500万円未満が1,055件となっています。

(4) 販売方法別（表6参照）

特殊販売（訪問販売等の無店舗販売）に関する相談は6,834件で、全相談の50.7%を占めています。

特殊販売のうち「通信販売」が4,765件と最も多く、次いで「訪問販売」1,202件、「マルチ商法」273件、「講座・士商法」113件、「アポイントメント商法」108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7参照）

ア 通信販売

商品別では、相談の多い順に「デジタルコンテンツ」（アダルト情報サイト、出会い系サイト等）2,406件、「商品一般」226件、「書籍・印刷物」（単行本、新聞等）223件、「フリーローン・消費者金融」198件、となっています。また、年齢別では、30歳代が1,045件（21.9%）で最も多く、次いで、40歳代の956件（20.1%）、20歳代の598件（12.5%）となっています。

イ 訪問販売

商品別では、相談の多い順に「ふとん類」121件、「工事・建築」（塗装、屋根工事等）118件、「空調・冷暖房・給湯設備」（ソーラーシステム、電気温水器等）83件、となっています。また、年齢別では、70歳以上が427件（35.5%）で最も多く、次いで50歳代179件（14.9%）、40歳代の170件（14.1%）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」57件、「化粧品」29件、「商品一般」28件となっています。また、年齢別では、60歳代が54件(19.8%)で最も多く、次いで30歳代の46件(16.8%)、50歳代の44件(16.1%)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」51件、「資格講座」26件、「教養娯楽教材」19件となっています。また、年齢別では、40歳代が38件(33.6%)で最も多く、次いで30歳代の32件(28.3%)、50歳代の16件(14.2%)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「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)28件、「アクセサリ」25件、「商品一般」6件となっています。また、年齢別では、20歳代が41件(38.0%)で最も多く、次いで30歳代の31件(28.7%)となっています。

カ ネガティブ・オプション

商品別では、相談の多い順に「書籍・印刷物」(新聞、単行本等)30件、「商品一般」13件となっています。また、年齢別では、70歳以上が28件(33.7%)で最も多く、次いで60歳代の10件(12.0%)となっています。

キ SF(催眠)商法

商品別では、相談の多い順に「家庭用電気治療器具」(温熱治療器等)24件、「商品一般」19件となっています。また、年齢別では、70歳以上が49件(60.5%)で最も多く、次いで60歳代の13件(16.0%)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8参照)

フリーローン・消費者金融に代表される融資サービスに関する相談は2,171件となっています。

(7) 多重債務者に関する相談件数の推移 (表9参照)

景気低迷の影響等から多重債務となった人の相談は1,844件となっています。

3 消費者へのアドバイス

○ 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。

○ ワンクリック請求

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。

○ 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、「そのまま放置しておくと危険」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。

○ **未公開株の購入**

日ごろ、株取引に無関係な高齢者に「必ず儲かります。」「買い取ります。」等言葉巧みに勧誘し、お金を振り込むと相手方と連絡が取れなくなります。

【アドバイス】 **そんなうまい話はありません**

突然の電話勧誘による信頼の置けない業者からの話は、きっぱり断りましょう。

○ **講座・士（資格）商法（二次被害）**

顧客名簿を使い、「以前申し込んだ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。

○ **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 ㊦材か内） 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.lg.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） 藤原 尊雄（担当）
電話：026-223-6770（直通）
FAX：026-223-6771
E-mail：shohi@pref.nagano.lg.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
平成21年度	13,475	2,851	16,326	82.7

表2

商品・役務別相談件数

商品・役務の分類		21年度	20年度	対前年度比		主な具体的な商品・役務名
		件数	件数	件数	率	
商品	商品一般	868	1,228	-360	70.7%	架空請求
	食料品	672	556	116	120.9%	健康食品 油脂・調味料 魚介類
	住居品	496	557	-61	89.0%	家具・寝具 食器・台所用品
	光熱水品	72	93	-21	77.4%	石油 ガス 電気
	被服品	327	344	-17	95.1%	アクセサリ 婦人洋服 和服
	保健衛生品	332	408	-76	81.4%	医療用具 化粧品 医薬品
	教養娯楽品	1,095	1,098	-3	99.7%	書籍・印刷物 学習教材 音響・映像製品
	車両・乗り物	341	383	-42	89.0%	自動車 自動車用品
	土地・建物・設備	490	449	41	109.1%	集合住宅 空調・冷暖房・給湯設備 戸建住宅
	他の商品	12	9	3	133.3%	
	商品（小計）	4,705	5,125	-420	91.8%	
役務	クリーニング*	61	57	4	107.0%	
	レンタル・リース・貸借	640	632	8	101.3%	賃貸アパート リースサービス 借家
	工事・建築・加工	346	336	10	103.0%	新築工事 塗装工事 増改築工事 衛生設備工事
	修理・補修	189	178	11	106.2%	修理サービス 車検サービス
	管理・保管	3	5	-2	60.0%	
	役務一般	61	70	-9	87.1%	複合サービス会員
	金融・保険サービス	2,821	3,878	-1,057	72.7%	融資サービス 預貯金・証券 生命保険
	運輸・通信サービス	2,980	4,369	-1,389	68.2%	放送・コンテンツ 電報・固定電話 インターネット通信サービス
	教育サービス	33	44	-11	75.0%	補習教育
	教養・娯楽サービス	505	604	-99	83.6%	宝くじ 教室・講座
	保健・福祉サービス	280	288	-8	97.2%	理美容 医療 衛生サービス
	他の役務	501	528	-27	94.9%	結婚相手紹介サービス 広告代理サービス 祈とうサービス
	内職・副業	156	279	-123	55.9%	パチンコ関連内職 ワークプロ・パソコン内職 配送内職
	他の行政サービス	24	23	1	104.3%	
役務（小計）	8,600	11,291	-2,691	76.2%		
他の相談	170	249	-79	68.3%		
総計	13,475	16,665	-3,190	80.9%		

(注) 1 商品・役務の分類は「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。

表3

品目別相談件数

順位	品目	件数	前年 順位	主な具体的な内容・件数
1	放送・コンテンツ等	2,606 (4,049)	1	アダルト情報サイト 904、出会い系サイト 644、内容の特定できないサイト 673
2	融資サービス	2,171 (3,404)	2	フリーローン・消費者金融 1,928(3,141)
3	商品一般	868 (1,228)	3	架空請求 513(939)
4	レンタル・リース・貸借	640 (632)	4	賃貸アパート 432(418)、リースサービス 94(89)、借家 63 (67)、不動産貸借サービス 14(14)
5	役務その他	440 (475)	5	結婚相手紹介サービス 96(156)、広告代理サービス 56(33) 祈とうサービス 52(69)、
6	書籍・印刷物	356 (336)	7	新聞 156(163)、単行本 98(68)、紳士録・名簿 61(59)、雑誌 11(17)
7	工事・建築・加工	346 (336)	7	新築工事 124(112)、塗装工事 55(57)、増改築工事 32(52)、衛生設備工事 28(26)
8	自動車	298 (343)	6	普通・小型乗用車 184(199)、軽自動車 33(34)
9	他の教養・娯楽	289 (333)	9	宝くじ 156(170)、遊興施設利用 12(4)、異性交際関連サービス 11(15)
10	健康食品	236 (254)	11	クロレラ 7(10)、酵素食品 7(1)、茸粉末 5(6)
11	集合住宅	217 (188)	16	新築分譲マンション 206(170)
12	預貯金・証券等	210 (169)	19	未公開株 111、普通預金 35、株 26(75)
13	家具・寝具	208 (241)	13	ふとん 75(70)、羽毛ふとん 23(38)、マットレス 10(11)
14	学習教材	192 (247)	12	資格取得用教材 66(105)、補習用教材 75(67)、教養娯楽教材 34(49)
15	修理・補修	189 (178)	18	修理サービス 165(164)
16	内職・副業	148 (168)	20	パチンコ関連内職 27、ワープロ・パソコン内職 20(27)
17	教養娯楽品その他	138 (131)	22	額縁 17(21)、イヌ 12(9)、仏像 11(6)、絵画 10(14)
18	教室・講座	137 (196)	15	精神修養講座 22(16)、スポーツ教室 10(13)、外国語会話教室 7(8)、パソコン教室 7(5)、不動産資格講座 7(6)
19	油脂・調味料	136 (23)	61	サラダ油 115(0)、味噌 7(12)
20	医療用具	124 (207)	14	眼鏡 32(27)、温熱治療器 23(94)、電気マッサージ器 13(9)、補聴器 7(9)
21	音響・映像製品	119 (99)	25	テレビ 47(37)、デジタルディスクソフト 21、デジタルプレイレコーダー 7(8)
22	生命保険	116 (150)	21	普通生命保険80、共済生命保険 18(13)
22	魚介類	116 (89)	29	カニ 75(70)、魚 17(2)
24	電報・固定電話	115 (266)	10	固定電話関連サービス50、IP電話 30
25	空調・冷暖房・給湯設備	113 (104)	24	ソーラーシステム 55(34)、電気温水器 31(43)
26	パソコン・パソコン関連用品	111 (185)	17	パソコン 50、パソコンソフト 30
27	インターネット通信サービス	108 (87)	32	インターネット接続回線 48、光ファイバー 32
28	アクセサリ	107 (127)	23	ネックレス 48(59)、指輪 18(21)

(注) 1 品目名は「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、20年度の状況。

表4

内容別相談件数

区 分	20 年 度		21 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)	11,698	70.2	8,813	65.4	-2,885	75.3
販 売 方 法	8,108	48.7	6,472	48.0	-1,636	79.8
価 格 ・ 料 金	2,661	16.0	2,206	16.4	-455	82.9
接 客 対 応	1,336	8.0	1,487	11.0	151	111.3
品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	902	5.4	1,009	7.5	107	111.9
表 示 ・ 広 告	770	4.6	520	3.9	-250	67.5
安 全 ・ 衛 生	353	2.1	300	2.2	-53	85.0
法 規 ・ 基 準	167	1.0	167	1.2	0	100.0
計 量 ・ 量 目	36	0.22	26	0.19	-10	72.2
包 装 ・ 容 器	3	0.02	3	0.02	0	100.0
施 設 ・ 設 備	2	0.01	3	0.02	1	150.0
(相談件数)	(16,665)		(13,475)		(-3,190)	(80.9)

(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5

契 約 ・ 購 入 金 額 別 相 談 件 数

区 分	平成20年度		平成21年度		
	件 数	対前年度比 (%)	件 数	対前年度比 (%)	構成比 (%)
1万円未満	583	112.5	617	105.8	10.6
1万円以上5万円未満	1,084	77.0	1,175	108.4	20.2
5万円以上10万円未満	868	84.3	768	88.5	13.2
10万円以上50万円未満	1,421	83.1	1,280	90.1	22.0
50万円以上100万円未満	655	81.6	537	82.0	9.2
100万円以上500万円未満	1,451	115.0	1,055	72.7	18.2
500万円以上1,000万円未満	282	154.1	176	62.4	3.0
1,000万円以上5,000万円未満	235	149.7	179	76.2	3.1
5,000万円以上	20	125.0	20	100.0	0.3
合 計	6,599	93.1	5,807	88.0	100.0
平均金額(円)	1,896,743	132.4	1,720,816	90.7	

(注) 件数は、13,475件(16,665件)のうち、金額が不明の7,668件(10,066件)は除く。

()は平成20年度。

表6

販 売 方 法 別 相 談 件 数

区 分	平成20年度		平成21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	6,924	91.3	4,765	68.8	35.4
	2 訪 問 販 売	1,212	72.2	1,202	99.2	8.9
	3 マ ル チ 商 法	351	76.8	273	77.8	2.0
	4 講 座 ・ 士 商 法	233	88.9	113	48.5	0.8
	5 アポイントメント商法	149	70.0	108	72.5	0.8
	6 ネガティブ・オプション	89	96.7	83	93.3	0.6
	7 S F (催眠) 商法	162	105.2	81	50.0	0.6
	8 内職・モニター商法	65	106.6	69	106.2	0.5
	9 商品先物取引	59	83.1	52	88.1	0.4
	10 キャッチセールス	18	75.0	10	55.6	0.1
	11 その他無店舗販売	67	45.9	78	116.4	0.6
特 殊 販 売 計	9,329	86.8	6,834	73.3	50.7	
上 記 以 外	7,336	95.2	6,641	90.5	49.3	
合 計	16,665	90.3	13,475	80.9	100.0	

表 7

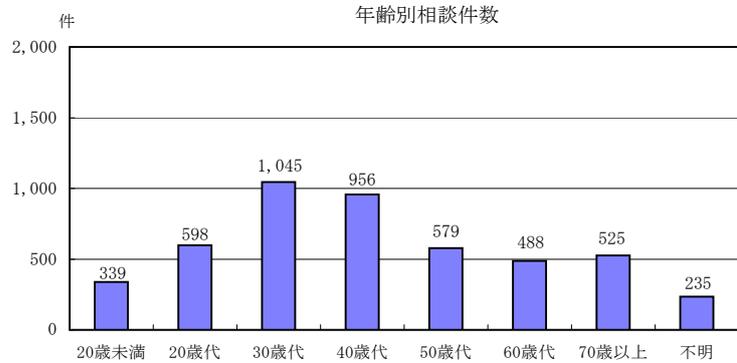
主な特殊販売の商品別・年齢別（相談当事者）相談件数

1 通信販売

(4,765件 前年度比31.2%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
デジタルコンテンツ（アガルト情報サイト、出会い系サイト等）	2,406
商品一般	226
書籍・印刷物（単行本、新聞等）	223
フリーローン・消費者金融	198
宝くじ	149

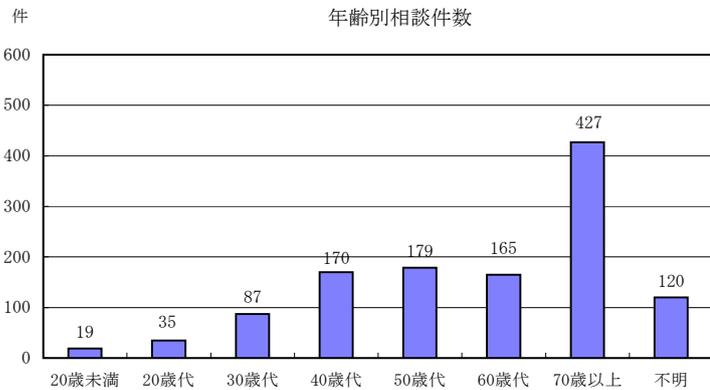


2 訪問販売

(1,202件 前年度比0.8%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
ふとん類	121
工事・建築（塗装、屋根工事等）	118
空調・冷暖房・給湯設備（ソーラーシステム、電気温水器等）	83
書籍・印刷物（新聞、紳士録等）	72
学習教材	70

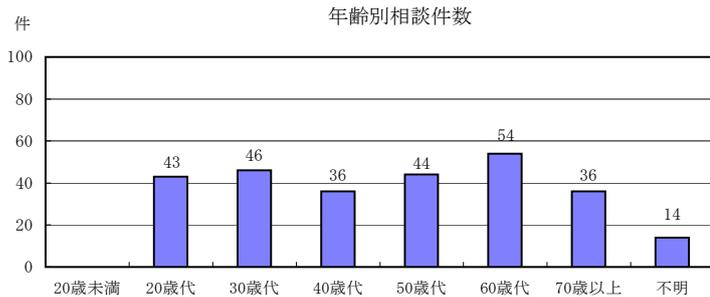


3 マルチ商法

(273件 前年度比22.2%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
健康食品	57
化粧品	29
商品一般	28
内職・副業	19
婦人下着	17

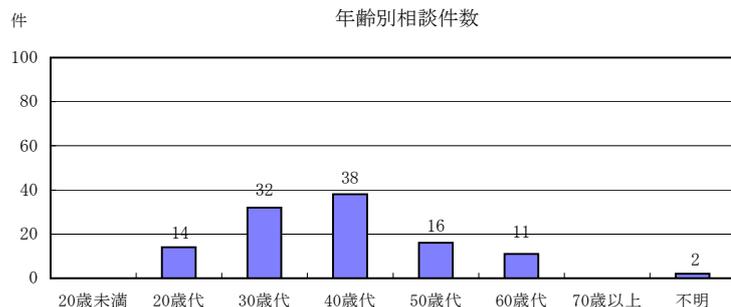


4 講座・士商法

(113件 前年度比51.5%の減少)

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
資格取得用教材	51
資格講座	26
教養娯楽教材	19
役務その他サービス	10
教室・講座	4

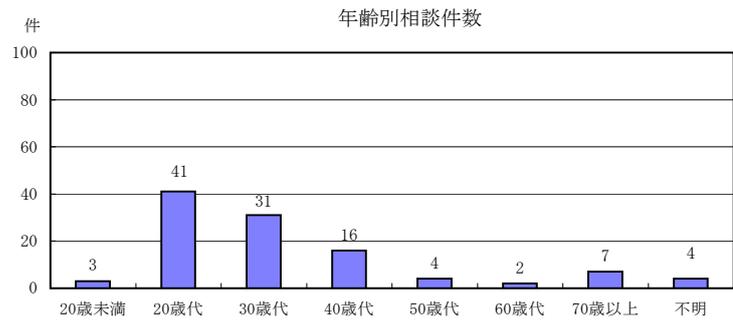


5 アポイントメント商法

商品別相談件数（上位5品目）

商品名	件数
複合サービス会員	28
アクセサリ	25
商品一般	6
役務その他サービス	6
新築分譲マンション	5

(108件 前年度比27.5%の減少)

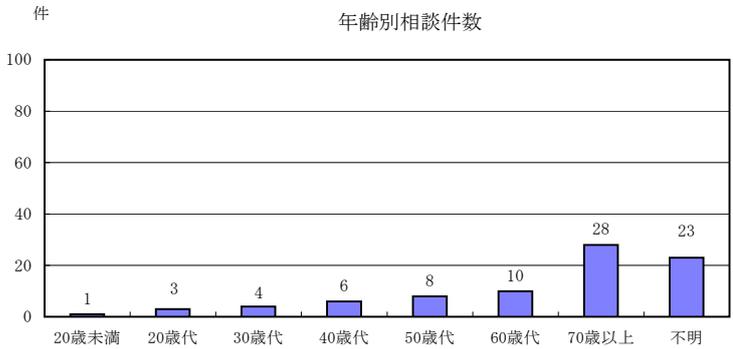


6 ネガティブ・オプション

商品別相談件数（上位3品目）

商品名	件数
書籍・印刷物(新聞、単行本等)	30
商品一般	13
健康食品	10

(83件 前年度比6.7%の減少)



7 SF（催眠）商法

商品別相談件数（上位3品目）

商品名	件数
家庭用電気治療器具(温熱治療器等)	24
商品一般	19
健康食品	15

(81件 前年度比50.0%の減少)

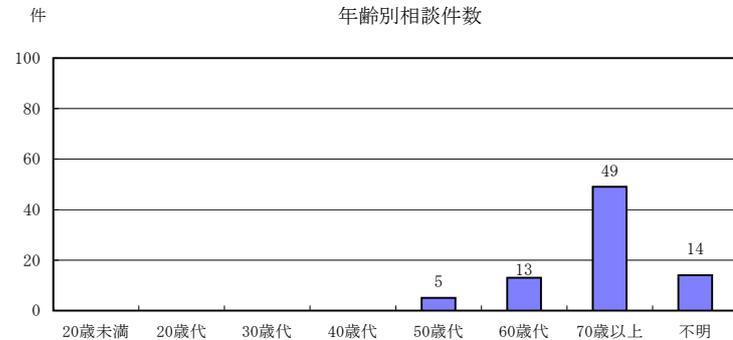


表8

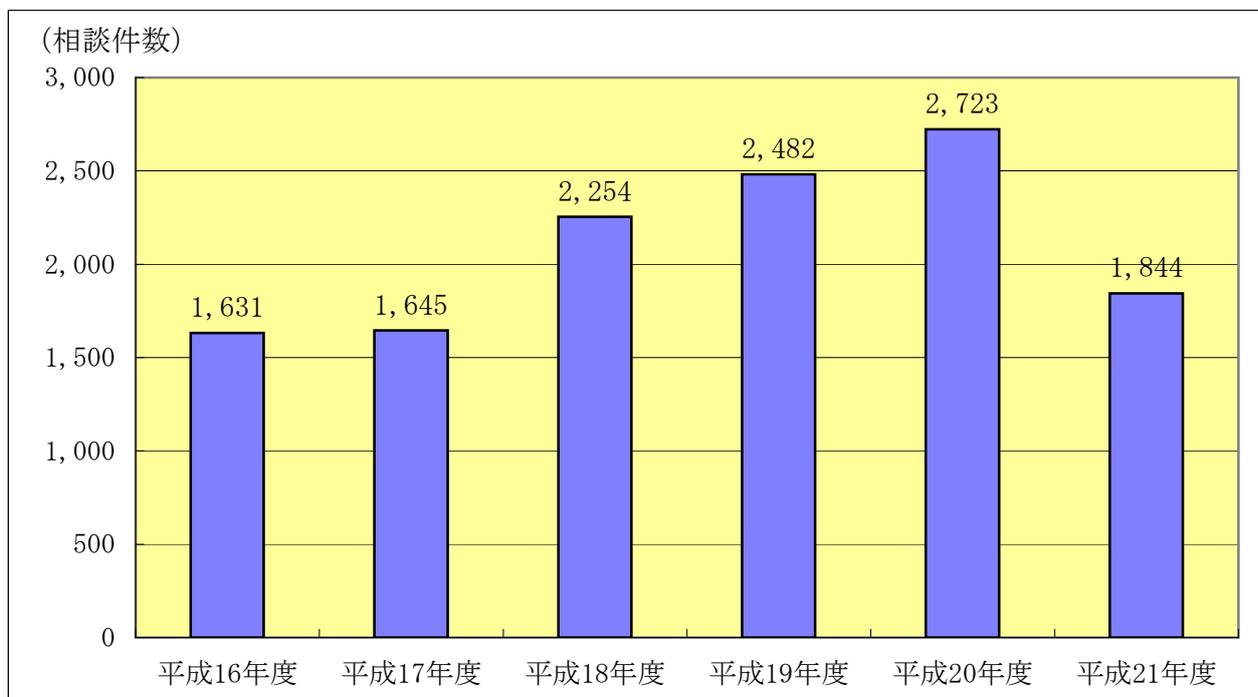
融資サービスに関する相談件数の推移



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	平成21年度
相談件数	3,464	2,878	3,060	3,265	3,404	2,171

表9

多重債務者に関する相談件数の推移



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	平成21年度
相談件数	1,631	1,645	2,254	2,482	2,723	1,844

※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。