

【1】 相談の概要

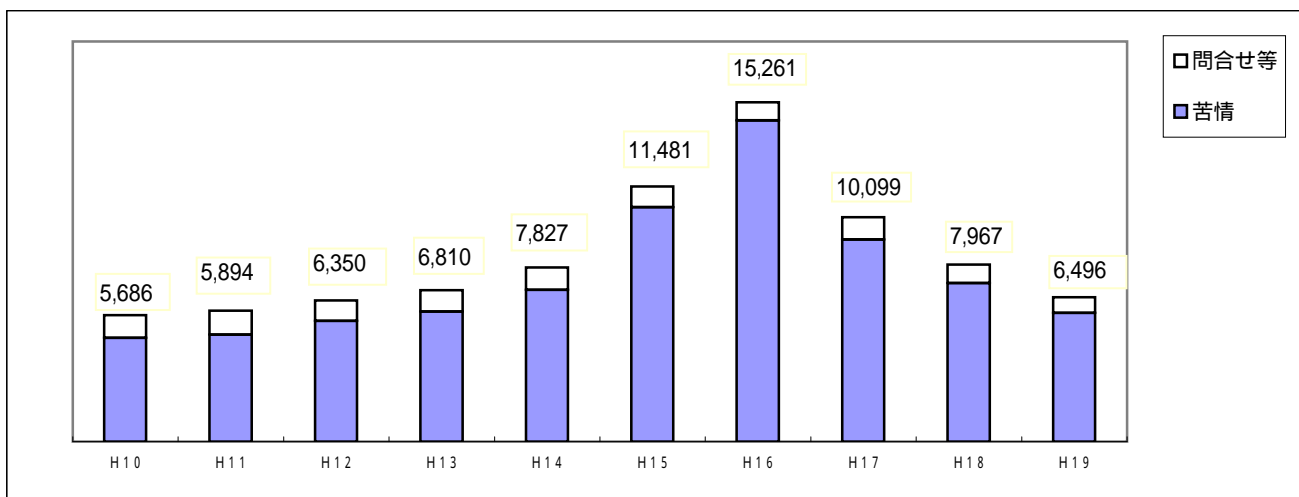
平成19年度に県の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は6,496件(奈良県食品・生活相談センター4,627件、葛城保健所内「食の安全・消費生活相談窓口」1,869件)で昨年度より18.5%減となりました。

不当・架空請求に関する相談が昨年度より半減(2,846件 → 1,479件)したことが主な原因ですが、依然としてあらゆる年代の相談の上位を占めており、請求の手段がハガキや封書等(「商品一般」)を使ったものは減少しましたが、携帯電話、インターネット等を利用したものは横ばい傾向で、不当・架空請求に関する相談の62.3%(32.6% 前年比+29.7ポイント)を占めました。また、税金や保険金の還付を騙った「還付金詐欺」や電話の自動音声機能を使い個人情報を収集する(その名簿が還付金詐欺等に利用されると考えられています)新たな手口の不当・架空請求の相談も寄せられました。

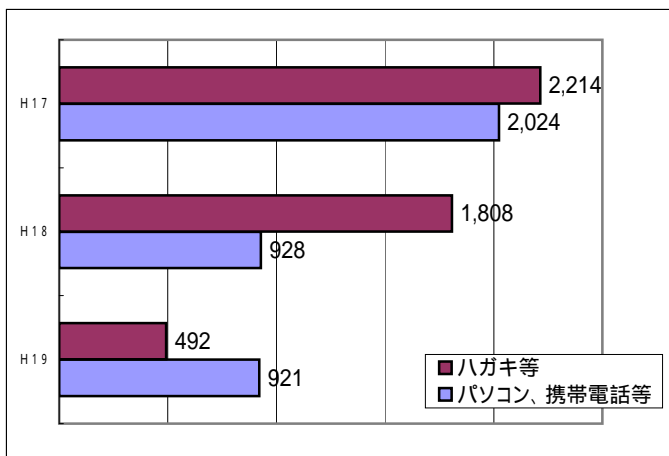
契約者の年代を見ると、60歳以上の高齢者の相談比率が全体の22.7%を占め、3年続けて20%を超え、依然として高い傾向が見られました。

販売方法として、特定商取引法の対象となっている商品やサービスによる相談は全体の42.6%(37.4% 前年比+5.2ポイント)で、「訪問販売」についての契約者の42%が60歳以上で、とりわけリフォーム工事関連の相談については70歳以上の方からの相談が高順位を占めました。一方、「マルチまがい商法」については20歳前半の若年層からの相談が多く、「電話勧誘販売」では「資格取得教材」の相談が1割以上でそのほとんどが30~40代の方からの相談であり、あいかわらず高い傾向が見られました。

< 相談件数の推移 >

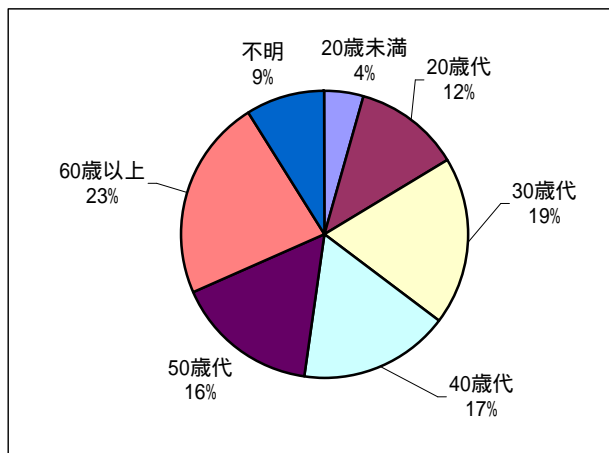


< 不当・架空請求相談件数 >



融資サービス、その他を除く

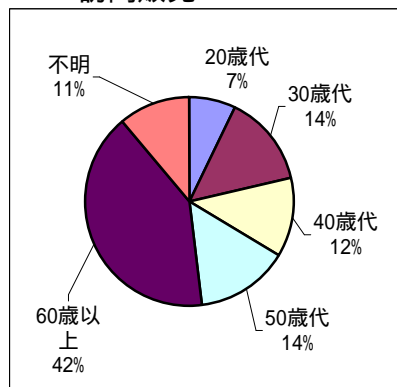
< 契約当事者の傾向 >



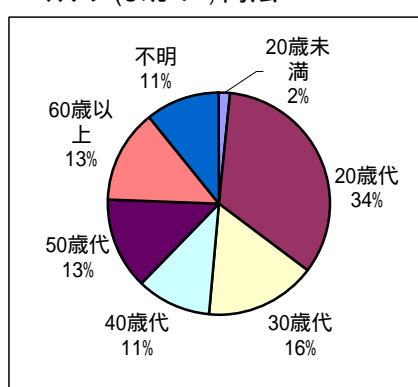
端数四捨五入

< 契約当事者の傾向 >

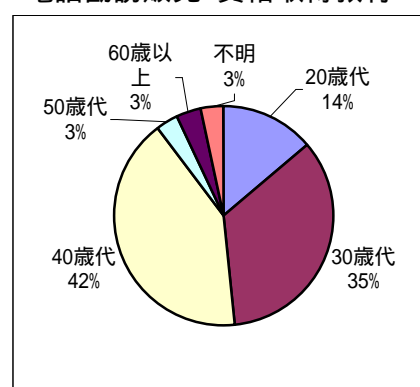
訪問販売



マルチ(まがい)商法



電話勧誘販売・資格取得教材

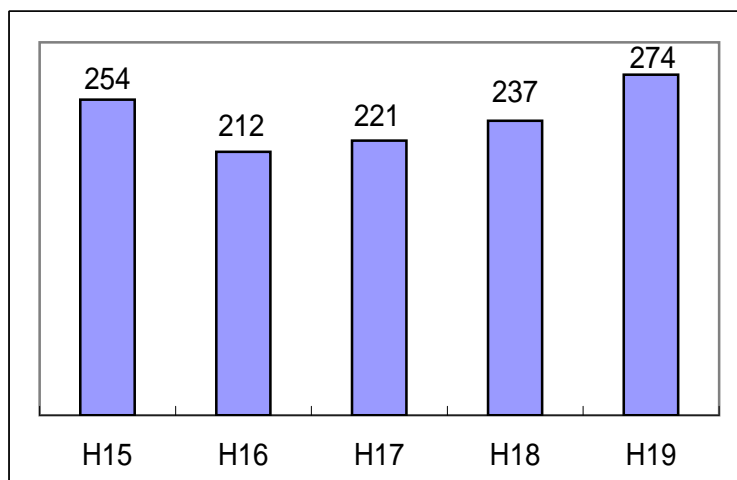


【2】平成19年度に目立った相談事例

(1) 社会問題化した多重債務問題

< 多重債務の相談件数 >

深刻な社会問題となった多重債務者問題に対応するため、県では多重債務者対策協議会を設置し、奈良弁護士会、奈良県司法書士会と連携し無料相談会を開催、100名以上の相談を受け付けました。一方、平成19年度の相談件数は274件で、前年度比16%増でした。年20%を超える金利は違法、借り手の返済能力に合わない貸出禁止(原則として年収の1/3が上限)等のルールも整備され、今後は多重債務者を救済へつないでいくこと、債務を整理され生活の再建が図れるよう支援していくことが求められています。



< 主な相談事例 >

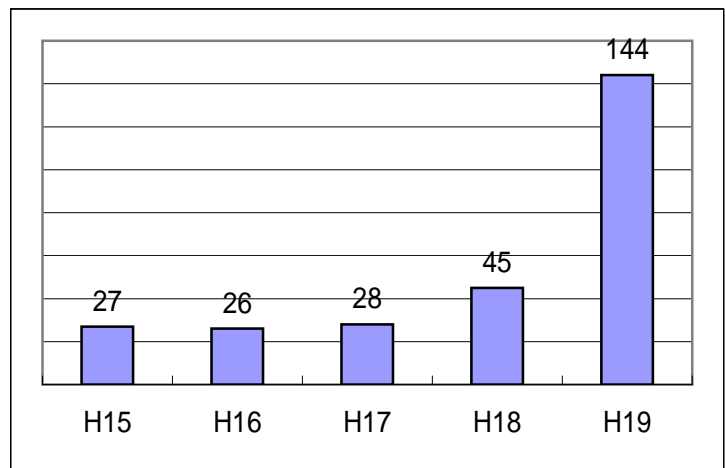
・10年以上前に怪我をし仕事ができない時期に、主に子どもの学費や生活費のために消費者金融やカードローンなどで借入れをし、借りたり返したりを繰り返し借金が1,000万円を超えている。現在、仕事は順調だが月々の返済に追いつかない。何とかして借金の整理をしたい。相談に乗ってくれるところを教えてください。(60歳代・男性)

・消費者金融での借金の返済が終わらない。法律の専門家の相談会に申し込みをしているが、その前にいくつか聞いておきたい。自己破産以外の方法はあるのか、債務整理はどのように進むのか、相談会にはどう臨めばよいのか。(40歳代・女性)

(2) 外国語会話教室等の倒産トラブル

< 外国語・会話教室の相談件数 >

全国展開していた英会話教室「NOVA」が、中途解約精算に関する最高裁判決や経済産業省による行政処分を受けたことにより、中途解約時の精算方法、精算金の不払い、相次ぐ教室の閉鎖、倒産等に関する相談が多数寄せられました（NOVA関連83件）。19年度は「外国語・英会話」に関する相談が144件で、前年度の3.2倍に増加、そのうち55件が学校や教室の倒産がらみの相談となっていました。



< 主な相談事例 >

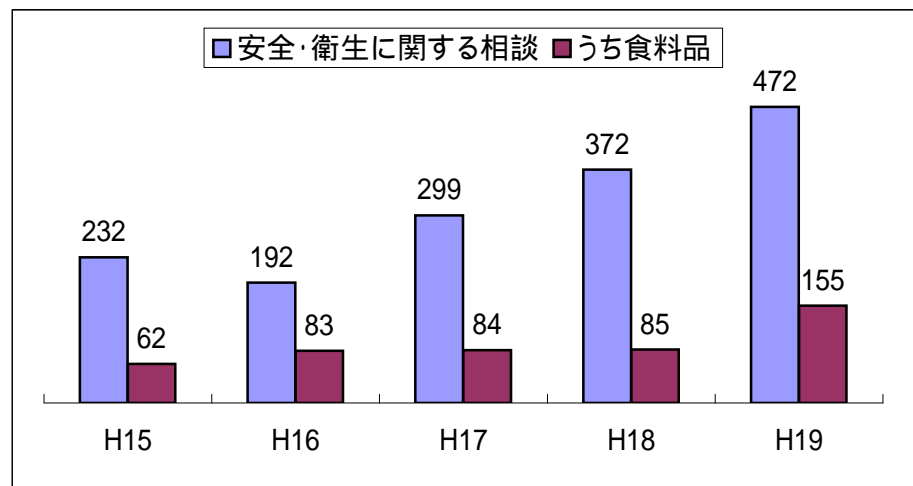
・英会話教室の中途解約の手続きをしたが、精算方法が納得できない。150ポイントを単価2、151円で購入し、その後30ポイントを単価1,000円で購入した。精算書を見ると高い方の単価を用い計算されているので、返金額が少なく不満、納得できる方法で返金してほしい。（60歳代・女性）

・契約していた英会話教室が、会社更生手続き開始の申し立てを行ったという報道を見た。現金一括払いで契約、約45万円を振り込んでいた。解約を口頭で申し込み、精算書の送付を待っていた段階だった。（30歳代・女性）

(3) 「安全」に対する相談の増加

平成19年度は「安全」に対する相談、とりわけ「食品」に関する相談が大幅に増加しました。

中国産冷凍餃子問題をはじめとして、外国で栽培された野菜などやその食材を使って加工した食品、ほかに外国製の製品、食品を調理する鍋など身近に接する製品などの安全性に不安が高まったためと考えられます。



< 主な相談事例 >

・数ヶ月前にスーパーで購入した、中国製の缶詰のフルーツが薬くさくて食べられなかった。輸入業者に問い合わせたところ、材料のフルーツのあく抜きが十分にできていなかったためとの説明を受け代金が返金されたが、回収はされていない。残留農薬や添加物などを調べることはできないか。（50歳代・女性）

・レトルトカレーの表示を見ると販売業者の名前はあるが、製造業者の名前がない。餃子の農薬混入問題の際、回収商品のなかにレトルトカレーがあった。手もとの商品は、販売業者は違うが製造業者はわからないので、食するのが不安である。（70歳代・女性）

・3回ほどしか使用していないテフロン加工のフライパンの縁を拭くと青黒い色素が付着する。価格は安かったが、どこで購入したかは覚えていない。心配なのでどこかで検査できる機関があれば教えてほしい。（60歳代・女性）

【3】消費者被害にあわないためのアドバイス～

うまい話には、裏があります。安易に相手の話には乗らないようにしましょう。

「結構です」「よろしいです」などの返事はしない。いらぬものは「いりません！」「必要ありません！」とはっきり断りましょう。

契約する場合は、すぐには契約はせず、内容をよく確かめて、慎重に検討しましょう。迷ったときは、家族や友人など信頼できる人に相談しましょう。

住所、氏名、電話番号、銀行の口座番号など、個人情報を聞き出し、不当な請求をしてくる悪質な事業者もあります。個人情報はむやみに教えないようにしましょう。

おかしい、不審だと感じたら、すみやかに、最寄りの消費者相談窓口にご相談してください。