

平成22年5月13日

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター
担当：竹内・鈴木 電話：222-9679

平成21年度消費生活相談の概要をお知らせします

平成21年度に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の概要を下記のとおりまとめましたので、お知らせします。

なお、併せて市民への注意喚起をお願いします。

記

1 相談件数……前年度より減少

平成21年度の相談件数は16,475件となり、平成20年度(17,475件)に比べ1,000件、5.7%の減となっています。

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
相談件数(件)	19,668	16,881	16,577	17,475	16,475
前年度比	117.5%	85.8%	98.2%	105.4%	94.3%

2 商品・サービス別の相談内容

商品・サービス別の相談内容は、件数の多い順にみると次のとおりです。

(単位：件)

	19年度		20年度		21年度	
1	デジタルコンテンツ	3,987	デジタルコンテンツ	2,691	デジタルコンテンツ	2,222
2	ローン・サラ金	2,381	ローン・サラ金	2,631	ローン・サラ金	1,928
3	商品一般(注1)	754	賃貸アパート	902	賃貸アパート	1,018
4	賃貸アパート	626	商品一般(注1)	700	商品一般(注1)	694
5	エステサービス	430	家屋の修繕工事	442	家屋の修繕工事	409
6	家屋の修繕工事	352	食料品(注2)	409	食料品(注2)	382
7	外国語教室	303	エステサービス	315	自動車・二輪車	337
8	健康食品	291	自動車・二輪車	301	書籍・印刷物	240
9	自動車・二輪車	256	健康食品	220	エステサービス	228
10	固定電話	214	書籍・印刷物	219	生命保険	213

注1：架空請求等を含む

注2：健康食品を除く

(1) 「デジタルコンテンツ」…アダルトサイト、出会い系サイトの相談が高水準で推移

消費生活相談の商品・サービス別で最も多いものが「デジタルコンテンツ」(携帯電話、パソコンでインターネットを通じて得る情報サービス)の相談ですが、その中で多いものがアダルトサイト、続いて出会い系サイトの相談です。

アダルトサイトの相談は、その多くはワンクリック請求や請求画像が消えないなどの相談で、出会い系サイトはそのほとんどがあたかも正当な契約をしたように装って事業者が消費者をだまして不当な利益を得ようとするものです。

(2) 「ローン・サラ金」…大幅に減少したが

21年度の相談件数は、20年度に比べ27%の大幅な減少となっていますが、依然として高水準となっています。

なお、平成19年10月から無料で弁護士・司法書士との面談ができる「サラ金・多重債務特別相談」を行っておりますが、開設以来「多重債務」に関する相談が多くを占め、多額の借り入れでお困りの場合には、早期の相談が解決につながります。

しかし、平成22年6月18日改正貸金業法の完全施行により、貸金業者からの借入総額が「年収の3分の1」を超える場合に新規の借り入れができなくなる「総量規制」が始まり、再びヤミ金が活発化する恐れがあるとされており、今後も注視していく必要があります。

ヤミ金(貸金業の登録がない上、違法な高金利で貸付け、返済に際しては脅迫するなど)は犯罪であり相談者には毅然とした対応と併せて、警察へ相談するよう助言しています。

(単位：件)

年 度	19年度	20年度	21年度
ローン・サラ金	2,381	2,631	1,928
多重債務	1,924	2,152	1,752
ヤミ金	230	309	195

注) 多重債務、ヤミ金は重複する場合があります。

3 相談件数が増加した主な相談内容

増加した相談の主なものは、①賃貸アパート退去時の修繕費用の負担などに関する事、②投資用新築分譲マンションの勧誘に関する事、③未公開株に関する事、④自動車・二輪車に関する事、となっています。

また、携帯電話のメールを使った「架空請求」の相談は減少しましたが、「架空請求」のうち携帯電話で出会い系やアダルトサイトなどに接続して不当に請求を受ける「ワン・クリック詐欺」は依然多くなっています。

(単位：件)

区 分	20年度	21年度	増減数	
賃貸アパート	902	1,018	116	13%
投資用新築分譲マンション	47	99	52	111%
未公開株	74	125	51	69%
自動車・二輪車	301	337	36	12%
架空請求	2,883	2,354	▲529	▲18%

※ 詳細については別紙をご覧ください。

(1) 「賃貸アパート」…6年度連続増加

平成21年度の相談件数は20年度に比べ13%増えていますが、16年度以来年々増えつつあります。多くは修繕における貸主との間の負担についての相談です。

このうちその多くを占める「退去時に壁紙貼替や畳表替・ハウスクリーニング代などを負担させられる」といった内容の場合、国土交通省のガイドラインに基づき貸主と交渉することなどを助言しています。

その他、連帯保証人に関する相談、給湯器、エアコン、風呂など付帯設備の故障などの相談、家賃の滞納に関する相談などがありました。

(単位：件)

年 度	19年度	20年度	21年度
賃貸アパート	626	902	1,018

(2) 「投資用新築分譲マンション」…勤務先にも勧誘電話

ワンルームマンションなどを投資用として新築分譲マンションの勧誘をする相談は、勤務先の会社などに頻繁に勧誘電話がかかるもので、喫茶店などに強引に呼び出し、威迫的に契約を迫ります。

強引な勧誘は宅地建物取引業法の禁止事項にあたるため県などの指導機関への相談を助言しているとともに、ウェブサイト、情報誌くらしのほっと通信などで注意喚起を行っています

(単位：件)

年 度	19年度	20年度	21年度
投資用新築分譲マンション	14	47	99

(3) 「未公開株」…高齢者の被害が多い

株式市場に公開されていない株を「将来上場すれば必ず儲かる」などと電話勧誘により販売するものです。高齢者の被害が多く、被害金額も高額になっています。

最近では社債・私募債などの名称での勧誘、以前購入した未公開株を高値で販売すると勧誘する二次被害、また、役割分担して勧誘する手法で、業者が未公開株を持っていたなら高値で買い取りたいと投資家に連絡、しばらくして別の業者が同じ投資家に未公開株を売る勧誘電話をする「劇場型」と言われる手口など、より高度化しています。

未公開株を所有しているうちに事業者と連絡が取れなくなってしまう場合も多く、警察への通報と被害回復のためには弁護士への相談などを紹介しています。

(単位：件)

年 度	19年度	20年度	21年度
未公開株	27	74	125
高 齢 者	12	36	86

(4) 「自動車・二輪車」…中古車に関する相談が増加

平成21年度の相談件数は、20年度に比べ12%増加しています。中古車の取引に関する相談が多く、契約後のキャンセルの相談や、購入した車に初めから不具合があったなどの相談です。最近ではネットオークションで落札した車などインターネットを通じて購入した車に関する相談が増加しています。

通信販売の考え方や契約についての考え方を情報提供し交渉することを助言したり、専門の相談機関などを紹介したりしています。

(単位:件)

年 度	19年度	20年度	21年度
自動車・二輪車	256	301	337

(5) 架空請求の相談 …ワンクリック詐欺が依然として高水準

架空請求の相談は、携帯電話の架空請求メールは少なくなりましたが、携帯電話やパソコンでアダルトサイト、出会い系サイトなどをクリックしただけで契約が成立しているなど一方的に請求を受けるという相談(ワンクリック詐欺)は依然多くなっています。

また、「商品一般」と分類したものは、ハガキや封書などで商品名が書かれず「民事裁判が提訴された」などという文面を送り本人から連絡させ、脅して現金を振り込ませようとするものなどです。

いずれも個別のケースごとに例えば「個人情報を与えず、無視するように」など助言しています。

(単位:件)

年 度	19年度	20年度	21年度
架空請求	4,455	2,883	2,354

名古屋市消費生活センターの相談受付日時等

区 分		相談方法	電話番号	受付時間
平日	一 般	電話・来所	222-9671	午前9時 ～ 午後4時15分
	架空請求ホットダイヤル	電話	222-9674	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	223-3160	
	弁護士・司法書士の面談(無料)	来所(要予約)		
土・日曜日		電話	222-9690	

- (注) 1 年末年始・祝日を除く 2 市内在住・在勤・在学の方が対象
3 弁護士・司法書士の面談時間(30分)は、平日の午後1時30分～午後4時30分です。

ウェブサイト：<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>