

平成23年5月10日

市政記者クラブ 様

名古屋市消費生活センター  
担当：岡田・鈴木 電話：222-9679

### 平成22年度消費生活相談の概要をお知らせします

平成22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

#### ○相談件数……前年度より減少

平成22年度の相談件数は14,435件となり、平成21年度（16,475件）に比べ2,040件、12.4%の減となっています。

年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
相談件数(件)	16,881	16,577	17,475	16,475	14,435
前年度比	85.8%	98.2%	105.4%	94.3%	87.6%
若者	3,557	3,719	3,166	2,691	2,220
一般	10,312	10,745	11,639	11,141	9,599
高齢者	3,012	2,113	2,670	2,643	2,616

#### 1 商品・サービス別相談件数(多い順)

(単位：件)

	20年度	21年度	22年度
1 デジタルコンテンツ	2,691	2,222	2,191
2 ローン・サラ金	2,631	1,928	1,461
3 賃貸アパート	902	1,018	904
4 架空請求等商品一般	700	694	444
5 家屋の修繕工事	442	409	396
6 食料品(注)	409	382	340
7 エステサービス	315	337	287
8 自動車・二輪車	301	240	200
9 健康食品	220	228	183
10 書籍・印刷物	219	189	164

注：健康食品を除く

## 2 商品・サービス別件数上位5の特徴

### (1) 「デジタルコンテンツ」…全体では減少したもののアダルトサイトの相談が若者をはじめとして大幅に増加しています。

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。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。平成22年度は出会い系サイトの相談は減少しましたが、アダルトサイトの相談は10～20代の若者をはじめとして大幅増になっています。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です。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」などを助言しています。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度
デジタルコンテンツ	2, 691	2, 222	2, 191
アダルトサイト	—	974	1, 384
出会い系サイト	—	534	446

注) 20年度以前は、全国消費生活情報ネットワーク・システムの検索キーワードにないため未集計

### (2) 「ローン・サラ金」…大幅に減少しました。

平成22年度の相談件数は、平成21年度に比べ24.2%の大幅な減少となりました。

当センターでは、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、多額の借り入れでお困りの場合や、サラ金に過払い金があり返還してほしいなどの相談を行っています。

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）の相談も減少していますが、ヤミ金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。

また、クレジットカードのショッピング枠を現金化し手数料をとって多重債務者に渡すという「現金化」の相談もあります。多重債務者にとっては、債務の増加を招き、支払い不能になる恐れがあり、注意が必要です。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度
ローン・サラ金	2, 631	1, 928	1, 461
多重債務	2, 152	1, 752	1, 344
ヤミ金	309	194	107

注) 多重債務、ヤミ金は重複する場合があります。

### (3) 「賃貸アパート」…7年ぶりに相談件数が減少しました。

平成16年度以来年々増加してきた「賃貸アパート」の相談ですが、平成22年度の相談件数は平成21年度に比べ11.2%減少しました。多くは退去時の修繕における貸主との間の負担についての相談です。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	20年度	21年度	22年度
賃貸アパート	902	1,018	904

**(4) 架空請求の相談 …ハガキによる架空・不当請求が減少しています。**

商品名を特定せず「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ハガキや封書などによる架空請求は激減しています。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度
架空請求	700	694	444

**(5) 「家屋の修繕工事」…高齢者の相談は依然として高水準で推移しています。**

古い家屋を訪問し、屋根を点検・補修を安価で行うと言って入り込み、このままでは雨漏りする、地震があると屋根が壊れるなどと困惑させ契約を結ばせる手口（点検商法）です。リフォーム工事関係は高額なので契約前であれば、数社で見積を取り比較検討し慎重に契約するよう情報提供し、契約後に相談者が解約を希望される場合、クーリングオフ期間の場合は、クーリングオフについて説明し、書面の書き方を伝え期限内に手続きをするように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	20年度	21年度	22年度
家屋の修繕工事	442	409	396
高齢者	191	156	174

**3 未公開株など金融商品の相談が高齢者を中心に増加しています。**

高齢者を中心に未公開株など金融商品に係る相談（利殖商法）が増加しています。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度
未公開株	64	126	129
高齢者	36	86	89
デリバティブ取引	114	99	115
高齢者	60	54	70
公社債	12	44	99
高齢者	9	35	68

利殖商法では、詐欺性の高い劇場型と言われる手口、高齢者の家に強引にあがりこみ長時間勧誘し、威迫し契約を結ばせる手口、以前に未公開株を購入した被害者に電話勧

誘などで、社債を買わせる二次被害の手口などがあります。利殖商法については、金融商品を購入する前に、その業者が信用できるかどうか不審に思い相談される場合には、同種の事例を紹介し注意喚起し、安易に契約しないように助言するとともに、すでに支払ってしまっている場合については業者が頻繁に業務を停止し行方をくらませることも多く、緊急に被害回復をする必要があることから弁護士会を紹介するなど連携・協力しています。

#### 4 東日本大震災に関する相談

3月11日に発生した「東日本大震災」に関する相談につきましては当センターへ4月21日までに47件（3/12～3/31の間の相談は29件）の相談がありました。

主な内容は、東北地方で購入した中古車が震災の影響で納車されない、野球チケットを購入したが震災で開催されないことになったのに返金されない、大手のネット書店に書籍を注文したが震災で連絡がない、などですが、携帯に心当たりのないところから「義援金として100万円送金完了した」というメールが届いたというチェーンメールに関する相談、近所に工事に来たので挨拶に来たが、屋根の上の鬼瓦が壊れているので、今なら格安で修理すると勧誘され、工事の際に屋根がずれているのでこのままでは地震が来れば近所の迷惑になるなどの説明を受け屋根工事を契約したという便乗商法と考えられる事例もありました。

#### 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 年未年始・祝日を除く  
 2 市内在住・在勤・在学の方が対象  
 3 「サラ金・多重債務特別相談」の弁護士・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>