



トピックス P2～3 平成26年度 消費生活相談の概要

発行／富山県生活環境文化部長官生活課・富山県消費生活センター http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/index.html

くらしの相談窓口から 訪問販売

強引な訪問販売、解約したいのですが… ～クーリング・オフ～

相

談

一人暮らしの高齢の母のところへ3日前、「現在使っている布団の湿気取りパットの点検に来た。」と業者の訪問があり、「もう使えない状態だ。」と言われ、強く勧められるままに新品の商品を40万円で契約していました。解約したいのですが…。(50代 女性)

回

答

訪問販売で、一人暮らしの高齢者等をターゲットに、以前に売った商品を点検し、不安をあおることを言って、新たに商品を購入させるトラブルが後を絶ちません。

中には、契約者名簿を入手した別の業者が次々と商品を売りつけるケースもあります。

- ・相談者には、クーリング・オフ(※)期間中なので、クーリング・オフ通知を送付するよう助言しました。(※契約書面を受け取った日から一定期間であれば無条件に解約できる制度)
- ・一人暮らしや判断力が不十分な高齢者を悪質商法から守るためには、身近にいる方々の見守りが大切です。見守りする際の主なチェックポイントは次のとおりです。

- ①身の回りに見慣れない段ボールや新しい商品がある。
- ②修理やリフォームを頻繁に行っている。
- ③見慣れない人や車が入りしている。(とくに年金支給日前後)
- ④お金に困っている様子が見られる。
- ⑤ドアのチャイムや電話におびえている。



これらの様子は、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。

- ・万一、トラブルに気づいた場合は、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターに連絡・相談してください。

注意喚起！ 電源コード及び配線器具による事故に注意！

電源コード及び配線器具は、見た目での危険を認識しづらく、誤った取扱いを続けることによって電源コードが異常発熱して事故に至るおそれがあります。

事故を防ぐため、取扱説明書の注意事項をよく読み、正しく使用していただくとともに、機器の異常や事故の予兆に早めに気がつくことが必要です。

①電源コードを改造・加工・修理しない

- ・電源コードをねじり接続などによって他のコードと途中接続する、断線部分をビニールテープで補修する等、電源コードの改造、加工及び修理は行わないでください。接続不良によって、発煙・発火するおそれがあります。



②コンセントに接続可能な最大電力を超えて使用しない

- ・一つのコンセントで使用できる電気の容量には限りがあります。

テーブルタップに電気製品を接続する際は、接続可能な最大電力を超えないよう注意してください。

- ・接続できる電気製品の合計消費電力は、テーブルタップ本体やパッケージに記載されている場合があります。複数の電気製品をテーブルタップに接続する際には、それぞれの消費電力を確認し、合計が超えないよう注意してください。



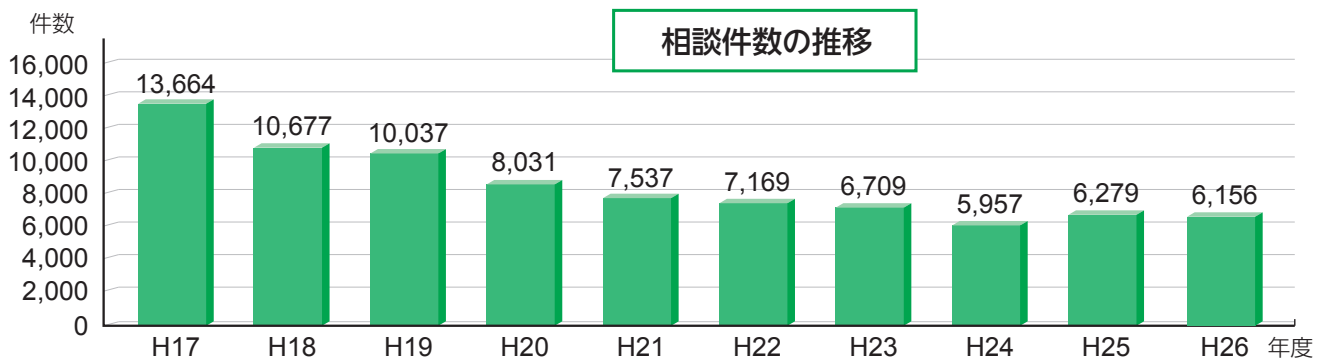
詳しくは、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)のホームページをご覧ください。

<http://www.nite.go.jp/jiko/press/prs140424set.pdf>

平成26年度 消費生活相談の概要

○相談件数は若干減少、相談内容は多様化・複雑化の傾向

- 富山県消費生活センターに寄せられた平成26年度の相談件数は、6,156件（架空請求音声ガイダンス1,056件含む）で、対前年度比98.0%でした。
- 平成24年度まで減少傾向にあった相談件数は、平成25年度では、注文した覚えのない健康食品の送りつけに関する高齢者からの相談の増加により9年ぶりに増加しましたが、平成26年度では、健康食品に関する相談が沈静化したことなどにより相談件数は再び減少に転じました。
- 相談内容は、情報通信の発達に伴い、アダルトサイト情報関連等、「運輸・通信サービス」に関する相談が増加するなど、依然として多様化、複雑化しています。
- 年齢別では、「70歳以上」、「60歳代」、「40歳代」の順に相談が多くありました。職業別では、「給与生活者」が全体の40.6%、「無職」が28.8%等となっています。販売購入形態別では、アダルト情報・出会い系サイト等の「通信販売」に関する相談が増加しました。
- 金融に関する相談
相談件数は、245件でした（前年度比96.5%）。
相談内容では、「負債の整理方法」についての相談が最も多く、次いで、金利や業者の信用性などに関する「苦情」の順になりました。



商品・役務（サービス）別（件数の多いもの上位3位）

【商品】

① 教養娯楽品(388件)

訪問販売で、新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、携帯電話・スマートフォン等を購入した際の説明不足・故障に関する相談、ネット通販で注文したブランド腕時計が届かないという相談など。

② 商品一般(279件)

商品の種類が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのないはがきや電子メールによる架空請求の相談など。

③ 食料品(233件)

電話勧誘や通信販売で契約した健康食品の解約、信用性に関する相談や、ミネラルウォーターのマルチ取引による解約に関する相談など。

【役務（サービス）】

① 運輸・通信サービス(1,493件)

アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい、多額の料金を請求されたという不当請求や光回線契約の解約料に関する相談など。

② 金融・保険サービス(538件)

多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、投資商品の信用性に関する相談など。

③ 他の役務(304件)

結婚相手紹介サービスに関する解約や信用性に関する相談、新聞・雑誌への広告掲載の強引な電話勧誘や契約・解約に関する相談など。

相談内容別(件数の多いもの上位3位)(複数該当有)

1位 契約・解約に関する相談 (3,861件)	2位 販売方法に関する相談 (3,049件)	3位 価格・料金に関する相談 (1,745件)
----------------------------	---------------------------	----------------------------

販売購入形態別(件数の多いもの上位3位)

1位 通信販売(1,677件)	2位 店舗購入(1,278件)	3位 訪問販売(520件)
-----------------	-----------------	---------------

高齢者(65歳以上)の相談(1,335件)

商品が特定できず、何の代金として請求されているか不明であったり、身に覚えのない架空請求に関する相談が最も多くありました。

また、インターネットを利用して、無料のアダルトサイトを開いたところ、高額な登録料を請求されたなどの不当請求・架空請求に関する相談、光ファイバーやプロバイダーの変更にかかる解約の相談など、運輸・通信サービスに関する相談が大きく増えました。執拗な新聞購読勧誘に関する相談なども依然として多く寄せられました。

若者(29歳以下)の相談(508件)

インターネットで、無料のアダルトサイトを開いたところ登録完了となり、高額な請求を受けたので退会処理を依頼したが処理してくれないなどの不当請求・架空請求に関する相談が最も多くありました。また、多重債務、ヤミ金に関する相談や、出会い系サイトで「ポイントを購入すれば相手と出会える」などといった言葉信じメールを続けたが、相手と会えず高額な利用料を請求されたという相談も多く寄せられました。

他にも、アパート退去時の原状回復の相談や放送受信料に関する相談なども寄せられました。

金融に関する相談について (245件)

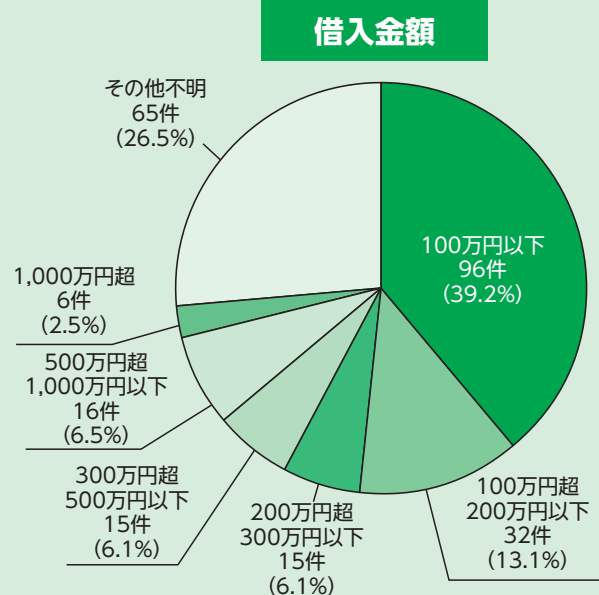
債務者特性

- ◇性別では、「男性」が全体の65.3%、「女性」が34.7%となっています。
- ◇職業別では、「給与生活者」が全体の53.9%と最も多く、次いで「無職」が23.3%、「主婦」が4.9%となっています。



負債状況等

- ◇借入業者数別 () は、全体に占める割合
 - ・0~4社が172件(70.2%)、5~9社が29件(11.8%)、10~14社が3件(1.2%)、不明41件(16.8%)となっています。
 - ・10社以上から借り入れている相談は、平成25年度に相談が5件ありましたが、26年度は3件に減っています。
- ◇借入金額別 (右円グラフ参照)
 - ・借入金額別の相談件数については、1,000万円超の相談が平成25年度の11件から26年度は6件に減少しています。
- ◇相談内容別では、「負債の整理方法」に関する相談が最も多く、全体の27.7%を占め、次いで金利、業者の信用性などに関する「苦情」24.5%、「法的知識」20.4%となっています。
- ◇借入金の使途別内訳では、「生活費」が32.2%、「ギャンブル」が2.5%、「遊興費」2.0%となっています。



富山県消費生活推進リーダーを委嘱しました！

県では、広域化・多様化・複雑化する消費者トラブルの未然防止と早期救済を図るため、富山県消費生活推進リーダーを27名委嘱し、出前講座等で活動していただいています。

町内会、老人クラブ、企業等で出前講座の希望があれば、お気軽にご利用ください。派遣費用は無料です。

【推進リーダー氏名】 (市町村別、五十音別) **連絡先：富山県消費生活センター TEL：076-432-2949**

石原 紀雄(富山市) 梅原 敏(富山市) 梅原 政俊(富山市) 角真 和子(富山市) 串田 和博(富山市) 新村 幸和(富山市)
 瀬川 節子(富山市) 千澤 恵子(富山市) 田中 隆子(富山市) 田村 信子(富山市) 中川 文男(富山市) 成川 美幸(富山市)
 坂東 喜行(富山市) 平田 信正(富山市) 南 和泉(富山市) 宮川 行雄(富山市) 村本 典子(富山市) 室林 宏枝(富山市)
 山本 公子(富山市) 尾野寺正徳(高岡市) 嶋村美和子(高岡市) 古村理栄子(高岡市) 浜田由紀子(魚津市) 松澤 順二(魚津市)
 須摩 文子(砺波市) 五十嵐枝折(射水市) 川幡 孝治(射水市)

富山県くらしのアドバイザーを委嘱しました！

県では、地域における消費生活に関する知識の普及啓発を図るため、富山県くらしのアドバイザーを76名の方々に委嘱し、消費者啓発講座「くらしの相談会」の開催等で活動していただいています。

町内会等の地域行事において「くらしの相談会」の開催を希望する、又は消費生活に関することで知りたいことや困りごとがあるなどという場合は、お気軽にお問合せください。

【くらしのアドバイザー氏名】 (市町村別、五十音別)

連絡先：各市町村消費生活相談窓口または富山県消費者協会 TEL：076-432-5690

富山市 赤塚 幸子 池田 義史 稲田 京子 伊林 純子 内田 容子 大作 隆一 川端 利恵 塩原 幸子 炭山 幸三 谷 朋子 谷川 明子 長森 剛 畑田 暁美 林 榮子 平澤 佳美 藤田 絢子 正谷むつ子 松浦 京子 安井 洋子 安田えい子 山淵千鶴子 弥生 優美 由水 廣子 渡辺美和子	氷見市 岡部 澄恵 三國 芳子 水上せつ子 山下 輝子 滑川市 樋口 貞勝 吉田 洋子	砺波市 雨池 麗子 小西 春美 仙道 智子 高木 葉子 小矢部市 赤野 和恵 居島紀代子	射水市 井上 都 門嶋 幸子 尚和 信子 多田 玉子 恒川 末子 道古 正子 松木美枝子	立山町 久保 洋子 米田千恵子 入善町 飯田 幸子 舟本 廣美
高岡市 今井 博子 奥村 勝美 金戸 明子 島崎佳世子 瀧内喜代美 多筈 郁子 新田 光子 畑尻三紗子 二塚 時男 山元 厚子 山元ひとみ 吉岡 節子	魚津市 赤坂 信子 川西かず江 流 真喜子	黒部市 秋元 昌子 朝野 時子 飯村美恵子 中谷美智子	南砺市 東 美子 伊藤 紀子 岩崎 幸子 高田 和子 渡邊美和子	舟橋村 高見要宇子 朝日町 波間 教子 水野麻衣子
			上市町 瀬川 信子 関野 静枝	

消費生活に関するご相談は、市町村相談窓口、県消費生活センターへ

富山市消費生活センター (CiCビル内)	☎076-443-2047
高岡市消費生活相談コーナー (高岡市役所内)	☎0766-20-1522
魚津市 市民課	☎0765-23-1003
氷見市 市民課	☎0766-74-8010
滑川市 生活環境課	☎076-475-2111 (内334)
黒部市 市民環境課	☎0765-54-3198
砺波市 生活環境課	☎0763-33-1153
小矢部市 市民協働課	☎0766-67-1760 (内735)
南砺市 住民生活課 (井波庁舎)	☎0763-23-2035
射水市 市民課 (大島庁舎)	☎0766-52-7974
舟橋村 総務課	☎076-464-1121 (内29)
上市町 町民課	☎076-472-1111 (内103)
立山町 住民課	☎076-462-9915
入善町 住民環境課	☎0765-72-1100 (内132)
朝日町 住民・子ども課	☎0765-83-1100 (内135)

- ◆富山県消費生活センター
 富山市湊入船町6番7号(富山県民共生センター内)
 消費生活相談 ☎076-432-9233
 消費者金融・多重債務相談 ☎076-433-3252
 FAX076-431-2631
 URL <http://www.pref.toyama.jp/branches/1731/1731.htm>
【開所時間】
 午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
 毎週火曜日は午前8時30分～午後8時(休日、年末年始を除く)
- ◆富山県消費生活センター高岡支所
 高岡市赤祖父211(高岡総合庁舎5階)
 消費生活相談、消費者金融・多重債務相談
 ☎0766-25-2777 FAX0766-25-2890
【開所時間】
 午前8時30分～午後5時(土・日曜、祝日、年末年始を除く)
- ◆富山県消費者協会(富山県民共生センター内)
 ※土曜日・日曜日に消費生活に関する相談を受けています。
 ☎076-432-5690 午前9時～午後4時

富山県ホームページ「消費者の安全・安心コーナー」URL <http://www.consumer-toyama.jp/>