

市政記者クラブ 様

市民経済局生活流通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（上半期）の概要をお知らせします

平成21年度上半期(平成21年4月1日～9月30日)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。つきましては、市民への注意喚起について広くご周知いただきますようお願いいたします。

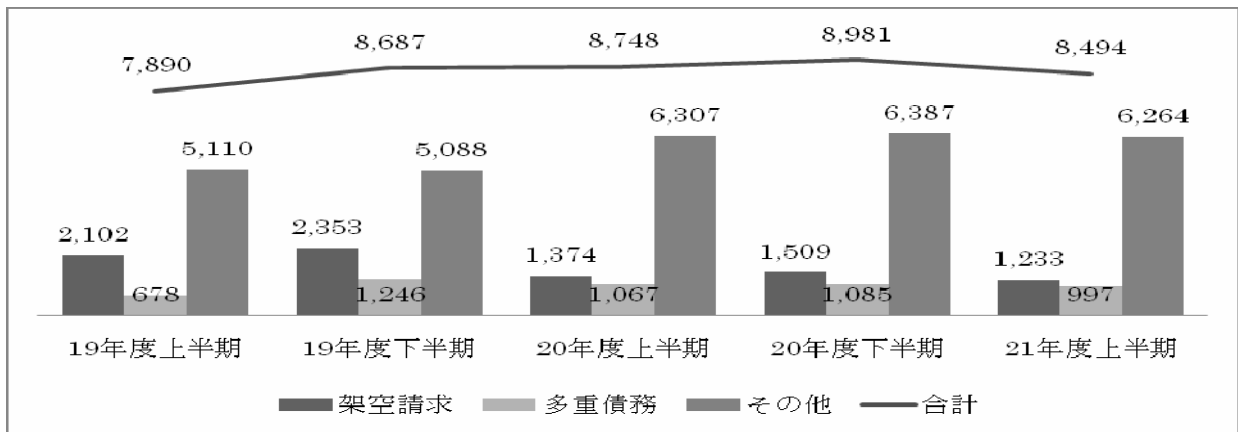
記

1 消費生活相談の傾向

相談件数は8,494件。平成20年度下半期の8,981件に比べ487件、5%減少しました。主な増加・減少などの特徴は次のとおりです。

(1) 多重債務、架空請求の相談が減少傾向、その他は前期並み

多くを占めている架空請求（平成20年度下半期比（以下「前期比」という。）18%減）や多重債務（前期比8%減）の相談は減少していますが、これらを除くその他の相談は前期並みとなっています。



(2) 相談件数の増加した主な相談

増加した主な相談は「賃貸アパート」、「自動車・二輪車」、「書籍・印刷物」の他、携帯電話のサービスや故障にかかる「移動通信サービス」、「携帯電話」や投資目的勧誘の「投資用新築分譲マンション」などの相談の増加が目立っています。

区分	20年度上半期	20年度下半期	21年度上半期	増加件数	増加率
賃貸アパート	446件	456件	542件	86件	19%
自動車・二輪車	163件	133件	174件	41件	31%
書籍・印刷物	96件	123件	141件	18件	15%
移動通信サービス	99件	81件	103件	22件	27%
携帯電話	77件	83件	97件	14件	17%
投資用新築分譲マンション	27件	20件	54件	34件	170%

注)「増加件数」、「増加率」は、対20年度下半期

2 苦情・相談テスト

平成21年度上半期に12件の苦情・相談テストを行いました。

※ その他詳細については別紙をご参照ください。

1 商品・サービス別の特徴

商品・サービス別に件数の多い順に見てみると次のとおりです。

(単位：件)

順位	商品・サービス名		
	20年度上半期	20年度下半期	21年度上半期
1	ローン・サラ金 1,312	デジタル・コンテンツ 1,381	デジタル・コンテンツ 1,167
2	デジタル・コンテンツ 1,310	ローン・サラ金 1,319	ローン・サラ金 1,094
3	賃貸アパート 446	賃貸アパート 456	賃貸アパート 542
4	商品一般 322	商品一般 378	商品一般 364
5	家屋の修繕工事 239	家屋の修繕工事 208	食料品 200
6	食料品 228	食料品 181	家屋の修繕工事 191
7	自動車・二輪車 168	エステ 157	自動車・二輪車 174
8	エステ 158	自動車・二輪車 133	書籍・印刷物 141
9	健康食品 127	書籍・印刷物 123	エステ 124
10	生命保険 102	生命保険 94	生命保険 103 移動通信サービス 103
	その他 4,336	その他 4,551	その他 4,291
計	8,748	8,981	8,494

注1 「デジタル・コンテンツ」：携帯電話やパソコンなどのインターネットを通じて得られる情報

2 「食料品」：健康食品を除く 3 「移動通信サービス」：携帯電話の料金等のサービス

(1) 「デジタル・コンテンツ」、「商品一般」 架空請求の相談

いずれも架空請求の相談がほとんどです。「デジタル・コンテンツ」は、携帯電話やパソコンでアダルトサイト、出会い系サイトをクリックしただけで不当に請求を受けるという「ワンクリック詐欺」の相談が多くなっています。

また、「商品一般」は、具体的な商品名を記載せず「裁判を提訴する」など脅迫的な文面のハガキや封書を送り連絡させ、現金を振り込ませようとするものなどです。

相談者には、個別のケースごとに「個人情報を与えず、無視するように」などの助言をしています。

(2) 「ローン・サラ金」 多重債務、ヤミ金の相談

前期比17%の減少です。多くを占める「多重債務」の相談には、無料で弁護士、司法書士との面談ができる当センターの「サラ金・多重債務特別相談」を受けていただいています。また、「ヤミ金」の相談も含んでいます。

(3) 「賃貸アパート」 前期比19%の増加

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ことについての相談の場合、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。

(4) 「家屋の修繕工事」 高齢者への訪問販売トラブル

前期比8%の減少です。事業者が日中独居の高齢者宅に訪問しての契約トラブルが多く、契約書をよく確認すること、クーリング・オフなどについての助言やあっせんを行っています。

(5) 「書籍・印刷物」 前期比15%の増加

「断りきれず契約したが解約したい」などの新聞の訪問販売についてのトラブルが多く、クーリング・オフなどの助言をしています。

(6) 「食料品」 安全・品質への関心の高まり

前期比10%の増加です。食の安全や品質・表示に関する相談が増えています。国の監督官庁や保健所などの専門の相談機関を紹介し、販売方法や契約の相談についてはクーリング・オフ、中途解約の交渉についての助言やあっせんを行っています。

(7) 「自動車・二輪車」 前期比31%の増加

中古車の取引に伴う相談が多く、契約後のキャンセルや購入した車に不具合があったなどの相談です。契約の内容をよく確認して交渉することなどを助言、又は専門の相談機関を紹介しています。

(8) その他 「エステ」、「生命保険」

不本意、高額な契約を解約したいという相談などの「エステ」、契約時の説明と契約内容が違うという相談などの「生命保険」が多くなっています。

2 増加した主な相談の事例

(1) 携帯電話に関する相談 「移動通信サービス」、「携帯電話」

携帯電話に関する相談である「移動通信サービス」と「携帯電話」を合わせると、前期比36件、22%の増加となっています。多くは販売時の説明不十分による料金や難しい操作への不満、また故障やこれらにともなう接客対応の不満などです。

〈相談例〉 1 何回も同じトラブルを繰り返す携帯電話

携帯電話を購入したところ、電源が落ちるトラブルが発生。同機種の携帯電話に交換をしてもらったが再び同じトラブルが起きる。他社の機種に変更してほしい旨申し出たが、事業者には「できない」と言われている。

(相談者：30歳代 男性 給与生活者)

事業者には欠陥のない製品を提供する責任があります。商品の欠陥であれば基本的に修理対応となりますが、同じトラブルが続くようであれば事業者に交換を申し出ることができます。上記相談例では、トラブルの原因と修理で直るか直らないかについて事業者から詳しく説明を受け、納得できなければ再度センターに相談するよう助言しました。

携帯電話は高価な精密機器です。また、料金体系や保証も様々なメニューがあります。購入にあたっては取扱店で説明をよく聞いて、自分にあったものを選択しましょう。

(2) 「投資用新築分譲マンション」の相談 勤務中にも勧誘電話

前期比34件、170%の増加となっています。

投資用新築分譲マンション（ワンルームマンション）の相談は、勤務中、煩雑に勧誘電話がかかる勤務先からの相談もあります。その勧誘は、日に何度もかかる、強引に会うことや契約を迫る、暴力行為の示唆まであります。

〈相談例〉 2 強引な勧誘電話

昨夜11時過ぎに自宅に電話で、投資用のワンルームマンション購入の勧誘があった。節税のことを長々と話し、しつこく「会いたい」と強要。断ろうとす

るといやがらせで私の名前を使い「ピザの注文をする」と言う。「こちらから電話する」と言っても連絡先の電話番号を教えない。本日また電話がかかってくる。どうしたらいいか。

(相談者：40歳代 男性 給与生活者)

電話番号表示の相手番号を見て電話に出ないことも対応方法のひとつですが、事業者が行っている行為は、確実に利益があるなどと言う断定的判断の提供を禁じた宅地建物取引業法（第47条の2）等に違反しています。

行政処分の対象となりますので、事業者にはその旨伝え、二度と電話をしないよう毅然として応答し、それでも電話がやまない場合は、事業者の名称や電話番号の監督官庁への申告、また、脅迫に類する言動があれば、電話の録音機能を利用するなどして警察への相談を助言しています。

3 苦情・相談テスト（商品テスト室から）

～ ガラス製テーブルが割れて怪我 身近なガラス製品の取り扱いに注意 ～

<相談例>

自宅の居間で、小学生の子供の友人が床に座ろうとした時、ガラス製テーブルに肘を突いたところ、ガラスが粉々に割れて、足を数箇所切った。販売店に連絡したら、メーカーは倒産しており、「ガラスなので割れないという保証はない」と言われ何の補償もされなかった。

このガラス製テーブルはリサイクル品で、ガラス製の天板を上下2段に組み合わせ、下段を金属製の脚を軸に回転させ出し入れして使う商品でした。その金属製の脚が折れ、下段の天板が割れたとのこと。その折れた脚と天板の接続面を拡大し観察したところ、熔接不良と接着剤が見つかり、修理されていることが推測されました。リサイクル品でメーカーは倒産していたため、損害賠償を求めることはできませんでした。リサイクルショップで扱う商品は、慎重に選び購入してください。

<子供のまわりのガラス製品には注意>

また、ガラス製の家具を子供の出入りする場所に置かない、食器・ビデオデッキなどの収納棚のガラス製扉には、ガラス板用透明シールを貼るなど、破損を避ける工夫をしてください。子供が小さいうちは、安全優先で生活するのが賢い消費生活といえます。

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	午前9時 ～ 午後4時15分
	架空請求ホットダイヤル	電話	
	サラ金・多重債務特別相談	電話・来所	
	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 「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>