

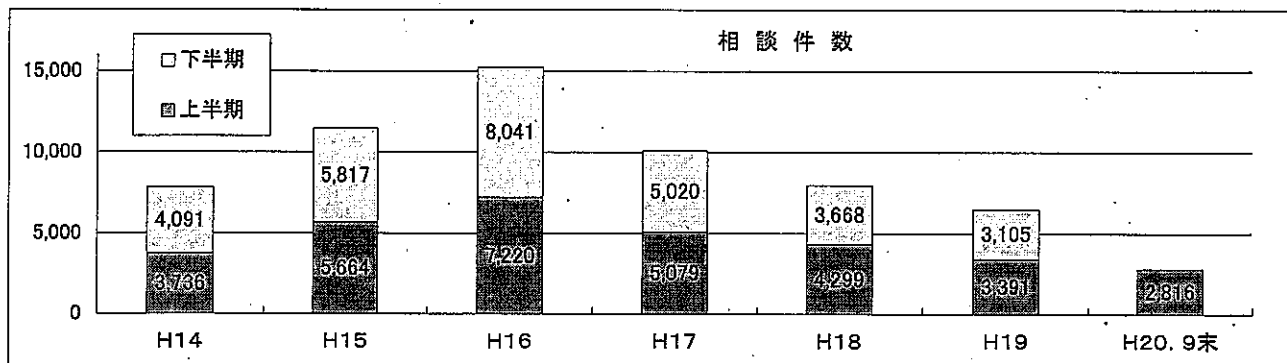
平成20年度(上半期)消費生活相談の概要

奈良県食品・生活相談センター
葛城保健所食の安全・消費生活相談窓口

1. 相談件数の傾向

	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20(9月末)
上半期	3,736	5,664	7,220	5,079	4,299	3,391	2,816
下半期	4,091	5,817	8,041	5,020	3,668	3,105	
年度計	7,827	11,481	15,261	10,099	7,967	6,496	
対前年		146.7%	132.9%	66.2%	78.9%	81.5%	83.0%

*⑨上半期との比率



2. 契約者の傾向

契約者の年代

	H17		H18		H19		H20.9末	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
20歳未満	323	3.2%	266	3.3%	281	4.3%	83	2.9%
20歳代	1,240	12.3%	1,026	12.9%	784	12.1%	318	11.3%
30歳代	1,777	17.6%	1,465	18.4%	1,227	18.9%	511	18.1%
40歳代	1,662	16.5%	1,290	16.2%	1,099	16.9%	433	15.4%
50歳代	1,711	16.9%	1,349	16.9%	1,044	16.1%	448	15.9%
60歳代	1,702	16.9%	1,108	13.9%	828	12.7%	331	11.8%
70歳以上	1,014	10.0%	882	11.1%	647	10.0%	328	11.6%
不明・その他	670	-	581	-	586	-	364	-
全件数	10,099	-	7,967	-	6,496	-	2,816	-

3. 販売方法別の傾向

	H17		H18		H19		H20.9末	
	総件数	%	総件数	%	総件数	%	総件数	%
店舗販売	2,070	20.5%	2,117	26.6%	2,257	34.7%	989	35.1%
無店舗販売 計	4,818	47.7%	2,976	37.4%	2,769	42.6%	1,220	43.3%
訪問販売	1,072	10.6%	850	10.7%	677	10.4%	307	10.9%
通信販売	3,068	30.4%	1,518	19.1%	1,631	25.1%	710	25.2%
マルチ商法	162	1.6%	157	2.0%	119	1.8%	50	1.8%
電話勧誘販売	429	4.2%	344	4.3%	267	4.1%	117	4.2%
ネガティブオプション	16	0.2%	55	0.7%	15	0.2%	7	0.2%
その他無店舗	71	0.7%	52	0.7%	60	0.9%	29	1.0%
不明	3,211	-	2,874	-	1,470	-	607	-
合計	10,099	-	7,967	-	6,496	-	2,816	-

※端数については調整

<相談事例>

【リフォーム工事】

昨日訪問した業者と床下防水工事の契約をしたが解約したい。名刺を渡されただけで契約書面はもらっていない。水道管の検査で留守宅以外は順番に回っていると訪問し、床下にカビが発生しているので工事が必要、金額もあるだけで良いので安くすると説明された。子どもに相談することも解約することも止められた。業者が近所をうろうろしていたので不審に思った隣人から相談を勧められた。(70歳代・男性)

【石油先物相場】

石油の先物取引の契約をし10カ月の間で1600万円の損をした。1000万円を追加すれば損を取り戻すと業者に勧誘され支払ったが、結局1800万円の損失を被った。その後業者と交渉した結果、900万円を分割で返金してもらうことになったが、約束通り返金されず、何度か和解書を作り直した。業者とは20万円の返金後に連絡不能となり、先日倒産したことを知った。(60歳代・男性)

【出会い系サイトへの送金】

今年初め携帯電話で出会い系サイトを利用、きっかけはメールが届き、出会い系サイトとは思わず開いた。8つの出会い系サイトに誘導され、今までに業者に約100万円を振り込んだ。その後も大金をあげるとの甘言にだまされ、メール交換を続けてしまった。現金では支払えなくなったのでカード払いに変更、カード7社に約300万円の未払い金があり、このままでは訴訟されるのでなんとかしたい。(50歳代・女性)

【アポイントセールス(デート商法)】

繁華街で声を掛けられた男性に誘われて競馬予想ソフトとパソコンを契約、使えないので解約したい。声を掛けられた時、携帯電話の番号を覚えてしまった。呼び出され何度か会ううちに、事務所に誘われ、損はしないと勧誘され契約した。毎月のクレジット払いが困難であり、ソフトはインターネット環境も無く全く使えない。(20歳代・女性)

※()内は当事者の年代・性別

「くらしの安全・安心サポーター」要領 (愛称：くらしのAn² (あんあん) サポーター)

【目的】

複雑・多様化する現在、悪質業者は後を絶たず、最近では益々巧妙化・悪質化が進み、高齢者等社会的弱者に対する消費者トラブルが特に懸念されています。

情報が届きにくい消費者、関心のない消費者等にきめ細かく情報提供することが重要であることから、県食品・生活相談センターをはじめとする県内の消費生活相談窓口と地域等をつなぐパイプ役となり、地域で消費者情報の伝達など消費者啓発を実践していただき、消費者被害の発見、未然防止・拡大防止につなげ、県と一体となって地域での消費者被害防止の取組を推進していきます。

【活動】

○食品・生活相談センター等と地域を結ぶパイプ役、連絡窓口の役割を果たしていただきます。

具体的には、食品・生活相談センターが発信する情報を身近な人や地域、所属する団体やグループに伝えていただくほか、消費者トラブルを発見したとき、相談窓口を紹介したり、また、さらに意欲のある人には、消費者啓発の担い手として、講座の講師を務めたり寸劇活動などに参加していただくことを考えています。

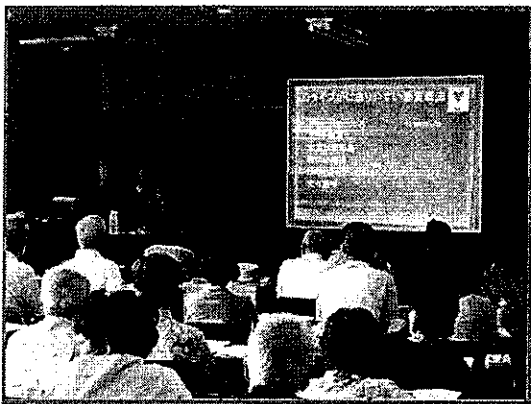
○「くらしの安全・安心サポーター」として登録され、原則としてボランティアとして活動していただきます。任期は特に定めていません。

【その他】

○活動維持のため、毎年2回程度、活動報告・意見交換会に参加していただきます。

○県が作成した啓発資料等を随時提供するほか、資料の作成・印刷、ビデオ等の貸出等食品・生活相談センターが活動を支援します。

講座・啓発活動の様子



①サポーター講座(講義)



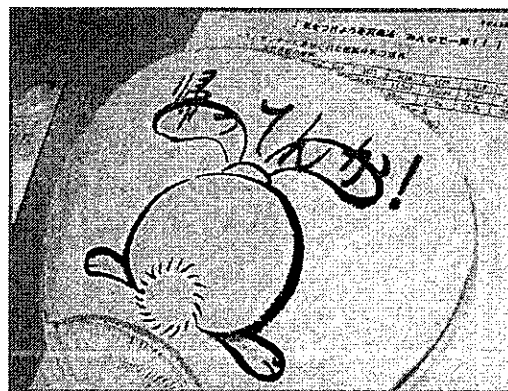
②サポーター講座(ワークショップ)



③フォーラムにて(寸劇・SF商法)



④出前講座にて(寸劇・振り込め詐欺)



⑤お断りうちわ

くらしのAn²サポーター通信



「平成 20 年度くらしのAn²サポーター講座」が 10 月 9 日に終了し、21 名の方がサポーターとして登録されました。1 期生 45 名とあわせて 66 名と、パワーアップしましたので、よりきめ細かな啓発活動をしていけたらと期待しています。

◇「悪質商法に気をつけや！」キャンペーンにご協力ありがとうございました

10 月に各警察署の協力を得て、管轄で実施する地域安全運動の期間にキャンペーンを実施しました。

「消費者被害防止教室」では振り込め詐欺の寸劇や替え歌を披露していただきました。



< 10/10 奈良文化会館にて >

「街頭啓発キャンペーン」ではサポーター&センター職員で注意喚起のチラシとティッシュを配布しました。「気をつけるわ、ありがとう」「私は絶対ひっかからへん！」と言う人や、詐欺にあった体験を聞かせてくれた人と、反応は様々でした。

背中に「An²サポーター」の文字入りブルゾンもできあがりました。



< 10/17 王寺駅にて >

◇最近の事例（身近でこんなことが起こっています、注意しましょう！！）

~~~~ 探偵業をめぐるトラブル ~~~~~

電話帳の広告に載っていた興信所に、電話で親族の尾行調査を依頼したが、調査結果報告書が送付されないという相談がありました。最初電話をしたときに、すぐに数十万円を振り込むように言われ振り込んだが、約束の時間になっても電話がかかってこず、こちらから電話すると、調査不能と言われ、返金もされないとのことでした。他には、調査前に解約を申し出たが高額な違約金を請求された、渡した資料や写真が戻ってこない等の事例があります。

☆ 2007 年 6 月から「探偵業法」が施行され、営業所の所在地を管轄する都道府県公安委員会に届け出をしなければ探偵業を営業することができなくなりました。契約時には書面の交付が義務づけられています。

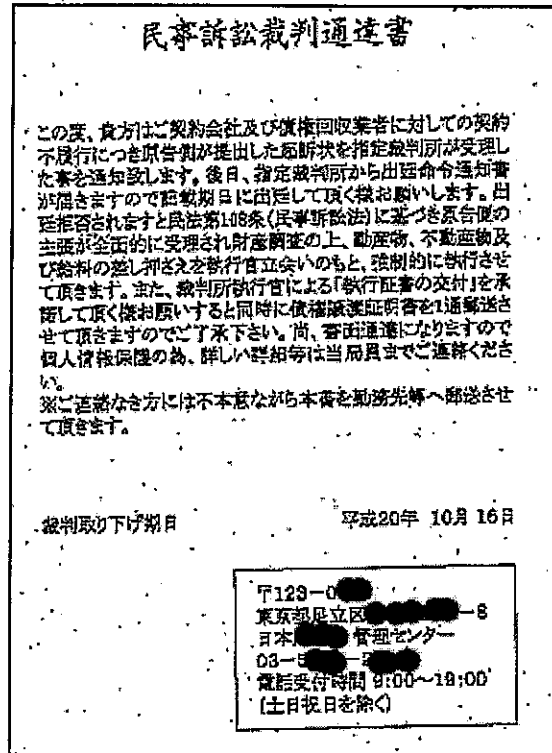
☆探偵業者と契約する際には、事前に細かいことまで話し合っておくことが必要だと言えます。トラブルが起きた場合は、お近くの消費生活相談窓口や警察に相談しましょう。

~~~~~ 横行する架空請求ハガキ ~~~~~

身に覚えのない架空請求が後を絶ちません。何らかの名簿をもとに送りつけていると思われます。今月は、「民事訴訟裁判通達書」というはがきが届き不安に思った人からの相談が相次ぎました。

☆裁判所からの通知がハガキでくることはありません。決して連絡しないで下さい。一度払うと、次々と請求が続きます。ただし、本物の「裁判所からの支払督促」や「少額訴訟の呼出状」の場合は放置しないで下さい。本物の通知かどうか分からないときは、消費生活相談窓口などで確認しましょう。

実際に届いた通知です→



◇消費者力UPを目指そう！

【問題】裁判所から送付される訴訟関係の書類について述べた文のうち、誤っているものを選びなさい。

- 1 印鑑を押したりサインをすると受け取れる。
- 2 家族でも受け取れる。
- 3 速達で届く。
- 4 封筒には裁判所名とその住所が書かれている。

【答え】〈正解3〉

裁判所が訴訟関係の書類を差し出す方法は特別送達といわれる。この封筒には裁判所名と住所が書かれており、受取人は本人か家族のいずれかでよい。「特別送達報告書」に押印かサインをすれば、配達員はそれを裁判所にもどして配達行為は終了する。必ずしも速達で届くわけではない。

奈良県食品・生活相談センター  
〒630-8213 奈良市登大路町10-1  
TEL 0742-27-0621 / Fax 0742-27-2686

ご存じですか？

# くらしの安全・安心サポーター

(愛称：くらしのAn<sup>2</sup> (あんあん) サポーター)

地域と県食品・生活相談センターをはじめとする県内の消費生活相談窓口をつなぐパイプ役である「くらしの安全・安心サポーター」！

地域で消費者情報を伝達し、消費者被害の発見、未然防止・拡大防止につなげていきます。老人会や自治会などの地域の集まり、イベントなどでお気軽にご活用ください。

## ○悪質な手口を寸劇でわかりやすく紹介します

「点検商法と床下換気扇」

「体験談チラシに魅せられて」

「点検商法・ピンクに染まった水道水」など各10分程度

## ○替え歌を披露します

「はっきりきっぱり之歌」

「ことわり上手のうた」など各5分程度

## ○お断りうちわの制作指導をします

「帰ってんか！」うちわ

「いりません！」うちわなど

## ○サポーターの派遣料は無料です

|                                     |
|-------------------------------------|
| 申込・問い合わせ先                           |
| 〒630-8213                           |
| 奈良市登大路町10-1                         |
| 奈良県食品・生活相談センター                      |
| Tel 0742-27-0621 / Fax 0742-27-2686 |

平成 年 月 日

## くらしのAn<sup>2</sup>サポーター派遣申込書

奈良県食品・生活相談センター所長 殿  
(FAX: 0742-27-2686)

名称(団体名) \_\_\_\_\_  
申込者 \_\_\_\_\_  
代表者名 \_\_\_\_\_ 印

下記のとおり、くらしのAn<sup>2</sup>サポーターの派遣を申し込みます。

### 記

派遣日時 平成 年 月 日 ( 曜日)  
時 分 ~ 時 分

派遣場所 名称 \_\_\_\_\_  
所在地 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_

対象者 (高齢者・若者・一般 )  
予定人数 名

連絡先担当者 氏 名 \_\_\_\_\_  
住 所 \_\_\_\_\_  
電話番号 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

その他連絡事項  
※

※ 視聴覚機器の有無や種類などをご記入ください。

### 【センター記入欄】

| サポーター名 | 使用資料名 | 使用ビデオ名等 |
|--------|-------|---------|
|        |       |         |