

平成30年度松本市消費生活相談の状況について

資料1

1 消費生活相談

情報通信社会の複雑化、多様化を背景に増加傾向にある、悪質商法、特殊詐欺等の消費生活相談に対し、専門相談員2名により消費者への助言、アドバイス、消費者と事業者のトラブル解決のための斡旋、市民への消費生活情報の提供などを行っています。

相談件数(H30年度の件数)

| 販売購入形態 | 年代 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 無回答(未入力) | 合計 |
|-------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|--------|
| | 店舗購入 | H29 | 2 | 37 | 43 | 66 | 43 | 54 | 70 | 11 |
| | H30 | 7 | 21 | 36 | 64 | 47 | 73 | 71 | 20 | 339 |
| | 前年度比較 | 5 | 16 | 7 | 2 | 4 | 19 | 1 | 9 | 13 |
| | | 350.0% | 56.8% | 83.7% | 97.0% | 109.3% | 135.2% | 101.4% | 181.8% | 104.0% |
| 訪問販売 | H29 | 2 | 8 | 8 | 11 | 9 | 12 | 41 | 5 | 96 |
| | H30 | 3 | 4 | 7 | 5 | 10 | 12 | 35 | 5 | 81 |
| | 前年度比較 | 1 | 4 | 1 | 6 | 1 | 0 | 6 | 0 | 15 |
| | | 150.0% | 50.0% | 87.5% | 45.5% | 111.1% | 100.0% | 85.4% | 100.0% | 84.4% |
| 通信販売 | H29 | 13 | 25 | 50 | 56 | 44 | 34 | 33 | 7 | 262 |
| | H30 | 8 | 26 | 38 | 56 | 52 | 49 | 50 | 8 | 287 |
| | 前年度比較 | 5 | 1 | 12 | 0 | 8 | 15 | 17 | 1 | 25 |
| | | 61.5% | 104.0% | 76.0% | 100.0% | 118.2% | 144.1% | 151.5% | 114.3% | 109.5% |
| マルチ・マルチまがい (連鎖販売取引) | H29 | 0 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 6 | 0 | 19 |
| | H30 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 13 |
| | 前年度比較 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 6 |
| | | | 100.0% | 0.0% | 33.3% | 50.0% | 100.0% | 83.3% | | 68.4% |
| 電話勧誘販売 | H29 | 0 | 3 | 10 | 15 | 18 | 37 | 54 | 9 | 146 |
| | H30 | 0 | 4 | 7 | 11 | 18 | 21 | 66 | 17 | 144 |
| | 前年度比較 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 16 | 12 | 8 | 2 |
| | | | 133.3% | 70.0% | 73.3% | 100.0% | 56.8% | 122.2% | 188.9% | 98.6% |
| ネガティブ・オプション (送りつけ商法) | H29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | H30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 前年度比較 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 訪問購入 | H29 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 6 | 1 | 15 |
| | H30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 0 | 8 |
| | 前年度比較 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 |
| | | | | | 0.0% | 33.3% | 300.0% | 66.7% | 0.0% | 53.3% |
| その他無店舗 1 | H29 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 7 |
| | H30 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 10 |
| | 前年度比較 | 0 | 0 | (1) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | | | | | 150.0% | 200.0% | | 133.3% | | 142.9% |
| 不明・無関係 2 | H29 | 0 | 7 | 10 | 23 | 21 | 37 | 54 | 10 | 162 |
| | H30 | 0 | 16 | 11 | 27 | 23 | 28 | 39 | 17 | 161 |
| | 前年度比較 | 0 | 9 | 1 | 4 | 2 | 9 | 15 | 7 | 1 |
| | | | 228.6% | 110.0% | 117.4% | 109.5% | 75.7% | 72.2% | 170.0% | 99.4% |
| 架空請求 3 | H29 | 3 | 14 | 14 | 32 | 59 | 72 | 58 | 1 | 253 |
| | H30 | 0 | 4 | 17 | 48 | 73 | 174 | 104 | 9 | 429 |
| | 前年度比較 | 3 | 10 | 3 | 16 | 14 | 102 | 46 | 8 | 176 |
| | | 0.0% | 28.6% | 121.4% | 150.0% | 123.7% | 241.7% | 179.3% | 900.0% | 169.6% |
| 合計 | H29 | 20 | 96 | 139 | 212 | 200 | 250 | 325 | 44 | 1,286 |
| | H30 | 18 | 77 | 116 | 215 | 227 | 364 | 379 | 77 | 1,473 |
| | 前年度比較 | 2 | 19 | 23 | 3 | 27 | 114 | 54 | 33 | 187 |
| | | 90.0% | 80.2% | 83.5% | 101.4% | 113.5% | 145.6% | 116.6% | 175.0% | 114.5% |

- 1 その他無店舗 知人宅やファミリーレストランなど営業所以外の場所で勧誘を受け、購入や契約をするもの
- 2 不明・無関係 どのような販売購入形態で入手したかわからない場合や、贈答品などで入手方法が不明なもの
- 3 架空請求 不特定多数の者に対し架空の料金請求や、偽の裁判通知などの文書などを送付して、現金を振り込ませる方法などでだまし取るもの

販売購入形態について

ア 消費生活センターに寄せられた相談件数は 1,473 件で、昨年に比べ 187 件の増(前年比 114.5%)となりました。

イ 相談件数の増加の要因は架空請求の相談が 429 件で、昨年に比べ 176 件の増(前年比 169.6%)によるもので、相談全体の 29.1%となります。

ウ 年齢層は 60 歳代以上が多く相談件数が 743 件(60 歳代 364 件、70 歳以上 379 件)で、昨年に比べ 168 件の増(前年比 129.2%)となりました。増加の要因は架空請求の相談が 278 件で、昨年に比べ 148 件の増(前年比 213.8%)によるものです。

架空請求の性別・年代別相談件数

| 性別 \ 年代 | | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 | 合計 |
|---------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|----|--------|
| | | | | | | | | | | |
| 男性 | H29 | 1 | 5 | 7 | 9 | 17 | 25 | 18 | 0 | 82 |
| | H30 | 0 | 1 | 5 | 9 | 13 | 23 | 11 | 1 | 63 |
| | 前年度比較 | 1 | 4 | 2 | 0 | 4 | 2 | 7 | 1 | 19 |
| | | 0.0% | 20.0% | 71.4% | 100.0% | 76.5% | 92.0% | 61.1% | | 76.8% |
| 女性 | H29 | 2 | 9 | 7 | 23 | 42 | 47 | 40 | 1 | 171 |
| | H30 | 0 | 3 | 12 | 39 | 59 | 150 | 93 | 6 | 362 |
| | 前年度比較 | 2 | 6 | 5 | 16 | 17 | 103 | 53 | 5 | 191 |
| | | 0.0% | 33.3% | 171.4% | 169.6% | 140.5% | 319.1% | 232.5% | | 211.7% |
| 不明 | H29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | H30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| | 前年度比較 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| 計 | H29 | 3 | 14 | 14 | 32 | 59 | 72 | 58 | 1 | 253 |
| | H30 | 0 | 4 | 17 | 48 | 73 | 174 | 104 | 9 | 429 |
| | 前年度比較 | 3 | 10 | 3 | 16 | 14 | 102 | 46 | 8 | 176 |
| | | 0.0% | 28.6% | 121.4% | 150.0% | 123.7% | 241.7% | 179.3% | | 169.6% |

ア 男性の件数は減少しましたが、女性は大幅に増加しています。特に 60 歳代以上が著しく増加しています。

イ 平成 29 年度末からハガキを使った架空請求が増加しています。

消費生活相談への対応と被害救済の状況

| | | 助 言 | 斡 旋 | 情報提供等 | 合 計 |
|----------|-------|---------------------|--------------------|--------------|--------------------|
| 対応件数 | H 29 | 1,036 | 141 | 109 | 1,286 |
| | H 30 | 1,227 | 114 | 132 | 1,473 |
| | 前年度比較 | 191 118.4% | 27 80.9% | 23 121.1% | 187 114.5% |
| 未然防止・回復額 | H 29 | 21,018,428 | 23,358,775 | | 44,377,203 |
| | H 30 | 25,082,030 | 17,564,410 | 0 | 42,646,440 |
| | 前年度比較 | 4,063,602 119.3% | 5,794,365 75.2% | 0 | 1,730,763 96.1% |

斡旋 相談員が消費者と事業者との話し合いによる解決のために調整し、交渉すること
 相談員の助言や斡旋による未然防止と、クーリング・オフ等により返金された回復の額は約
 4,300万円でした。

販売購入形態の種類

店舗購入

店舗で購入した。店舗とは言わない展示会、営業所などの場所でも、消費者が出向いた場所で役務や商品の契約をする販売方法。

訪問販売

商品の販売員が直接顧客を訪問するなど、店、営業所以外の場所で提案、勧誘、説得等の活動を行う販売方法。

通信販売

郵便、電話、コンピューターネットワークその他の通信方法で直接顧客から売買契約の申し込みを受け、郵送、宅配、インターネット等の方法で注文の商品を引き渡す販売方法をいう。

マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)

購入者が販売員にもなって、新たな購入者を増やすことにより特定利益を受ける販売方法。ネットワークビジネスと呼ばれることもある。

電話勧誘販売

事業者が電話をかけて勧誘を行い、消費者に電話で契約の申し込みや締結をさせる商品・サービスの販売方法。

ネガティブ・オプション(送りつけ商法)

注文を受けていない商品を一方的に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとみなして代金の支払いを強引に迫る販売方法である。

訪問購入

業者が個人宅など営業所以外の場所で、物品を買い取ること。(押し買いともいう)

その他無店舗

知人宅やファミリーレストラン、集会所など営業所以外の場所で勧誘を受け、契約を締結させること。

不明・無関係

どのような販売購入形態で入手したかわからない場合や、贈答品などで入手方法が不明なもの。個人間の支払い等で商品・役務に関係ないもの。

架空請求

販売購入形態ではないが相談件数が増加したため項目を別に設けたもの。不特定多数の者に対し架空の料金請求や、偽の裁判通知などの文書・メールなどを送付して、現金を振り込ませたり、電子マネーの購入などの方法によりだまし取るもの。

令和元年松本市の取組方針について

消費者を取り巻く環境は、少子高齢化の進行と情報化の進展により変化しており、これに伴い消費者トラブルや消費者被害の内容も変化しています。この変化に対応するため、消費生活相談への対応力や、相談環境の整備等の相談窓口の充実が必要とされています。

平成30年度の消費生活相談では架空請求の相談が急激に増加しています。架空請求は特殊詐欺被害に進む恐れがあるため、こまめな注意喚起が必要となります。

また、令和4年4月に施行される、民法の成年年齢の引下げによる消費者被害の拡大防止が消費者行政の重要な施策となります。

このような状況の中、松本市では平成30年度の事業を継続すると共に、新たな消費生活における課題に取り組みます。

1 消費生活相談

相談対応力の強化

消費生活に関係する法律改正や、変化を続ける消費者トラブルへの対応能力を強化するため、消費生活センター職員は国県等が開催する研修に参加し、知識及び技術の向上を図ります。

相談環境の整備

ア 若年者への相談窓口の周知のため、高等学校、大学、専門学校等へ案内の広報に努めます。
(新規)

イ 若年者が利用しやすいネット環境での相談環境を整備するため、AI技術を活用した先進事例と技術水準の情報を収集し、実用性を検証します。

2 消費者保護事業の推進

消費生活情報の発信

架空請求は女性に多い傾向のため、店舗に注意喚起の掲示をする等、消費生活相談の傾向(年齢層、性別、地域等)を検証し、効果的な方法(手段、回数、内容等)で発信をします。(新規)

啓発活動及び消費者教育の推進

ア 消費者教育の計画的な実施

庁内及び関係機関、各種団体の連携先を拡充し計画的に実施します。

イ 消費者事業推進の活動団体との協働

県消費生活サポーター等の様々な団体と連携・協働し、各々の知識や技術を実践的に生かした方法により、消費者教育を推進します。

ウ 出前教室メニューの充実

若年者への消費者教育の場として家庭での教育が大切であるため、家庭生活において消費行動を親子で学びあえる講座等の取組を実施します。

エ 成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育

消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催について大学、専門学校等との連携を進めます。(新規)

本年度の事業内容

| 区分 | 事業内容 |
|----------------|---|
| 1 広報紙等への記事掲載 | <p>広報まつもとへの記事掲載</p> <p>ア 特集ページ1頁×年2回(5月、1月)</p> <p>イ コラム欄「賢い消費者になるために」(偶数月)</p> <p>新聞情報紙への啓発記事の掲載</p> <p>内 容 消費生活相談事例等の紹介と注意喚起</p> <p>掲載紙 信濃毎日新聞社 情報紙「MGプレス」</p> <p>掲載日 毎月第4金曜日</p> |
| 2 松本市公式ホームページ | ホームページの内容の情報更新(随時更新) |
| 3 注意喚起のための情報提供 | <p>松本安心ネット活用</p> <p>「消費生活情報(悪質商法等の注意喚起)」のメール配信</p> <p>地域における注意喚起のための情報提供</p> <p>国民生活センター配信の「見守り新鮮情報」と「子どもサポート情報」を地域づくりセンター、福祉ひろば、こども育成課(児童施設)に送信</p> |
| 4 啓発冊子作成配布 | <p>「賢い消費者になるために」(悪質商法啓発冊子)作成</p> <p>大学生、高校生に配布、</p> <p>婚姻届出者(5月1日)、成人式、出前講座等で配布</p> <p>若年層向け消費者教育冊子作成</p> <p>ア 市内中学校3年生へ卒業式前に配布</p> <p>イ 出前教室(消費者教育)にて教材として使用</p> |
| 5 街頭啓発 | <p>松本市、消費者の会による街頭啓発</p> <p>ア 婚姻届提出者へ実施 5 / 1 (水) 9:00 ~ 15:00</p> <p>松本市の啓発用冊子、ウエットテッシュ 100 個を配布</p> <p>イ 信州大学で実施 5 / 15 (水) 11:30 ~</p> <p>松本市の啓発用冊子、ウエットテッシュ 300 個を配布</p> <p>ウ あがたの森周辺で実施 5 / 29 (水) 15:30 ~</p> <p>松本市の啓発用冊子、ウエットテッシュ 700 個を配布</p> <p>エ 11月に実施予定(場所等は未定)</p> <p>特殊詐欺被害防止対策会議(消防防災課所管)による年金支給日街頭啓発に参加</p> <p>年6回偶数月の15日 4 / 15・6 / 14実施</p> <p>松本警察署の啓発チラシ・ポケットテッシュ 500 部配布</p> |

| 区分 | 事業内容 |
|---------|--|
| 6 消費者教育 | <p>専門相談員による出前講座の開催 消費生活講座「賢い消費者になるために」の開催 賢い消費者「智恵の話」会の開催 悪質商法等の消費者被害防止の取組みに啓発寄席を開催 開催について（公民館調整中） 中学生以下の若者を対象とした講座(消費者教育)の実施 ア 小学生対象で実施（寿小学校調整中） 「糖度計を使って調べてみよう！」 イ 中学校出前教室（開成中学校調整中） ウ 保育園出前講座（新村保育園） エ 学校・保育園担当課との打合せ 消費者保護事業の説明と、実施機関における利用可能な出前教室や貸出教材について検討</p> |
| 7 その他 | <p>第44回松本市消費生活展 開催日時 10月5日(土) 9:30～15:00 会 場 あがたの森文化会館 本館・正面通路 参加団体 20団体 多重債務者無料弁護士相談会 5/23、6/20実施、2回目を実施 消費者被害防止のバス広告 車体背面広告2台予定(市内主要路線) 掲示期間 平成31年4月～令和2年3月</p> |