

困った時は一人で悩まず

消費生活センターに相談を

問題解決のためにアドバイスします

消費生活センターでは、専門の相談員が暮らしのトラブルについて、相談者が自主的に問題を解決できるようにアドバイスや情報提供をしています。

このたび、平成22年度に消費生活センターに寄せられた相談概要がまとまりました。相談件数の推移や相談の多かった商品・サービス、また、悪質な勧誘の手口なども紹介します。問合せは消費生活センターへ。

消費生活相談の概要とまとまる

相談件数は減少傾向に

平成22年度の相談件数は4272件(21年度は4663件)で、21年度より減少しました。21年度には増加していた高齢者からの相談も減少しました。

相談件数の推移

相談件数は、平成16年度をピークに年々減少傾向にあります。架空請求ハガキの被害相談や振り込め詐欺は、消費者啓発が浸透しつつあり、減少しています。

相談件数の内訳は、苦情が3775件(21年度は4040件)、問合せが497件(21年度は623件)でした。

相談者の状況

相談者の年齢構成は、21年度同様30歳代が一番多く725件です。続いて40歳代が694件

で21年度より全体的に減少しています。また、女性からの相談は男性からの相談に対して1.4倍になっています。職業別では、給与所得者が一番多く全体の約33%、続いて家事従事者が約26%となっています。

相談の多かった商品・サービス

相談内容を年代別に見ると、ほとんどの年代で、「インターネット情報サービス」が多くを占めています。具体的には、携帯電話やパソコンを利用した「出会い系サイト」や「アダルト情報サイト」などのトラブルに関する相談です。インターネット以外では、商品販売を伴わない相談や近隣のトラブル、労働問題、相続に関する相談などの「相談その他」に分類されるものが多数ありました。さらに、住宅ローン、フリーローン、サラ金などの「融資サービス」に関する相談が続きます。また、70歳以上で特に多かったのは、「預貯金・証券等」で未公開株や投資信託などの勧誘電話についての相談です。「必ずもうかる」「あなただけに特別な情報です」などと勧誘されつつ契約したという内容で、家

族に知られたくないとセンターに相談されます。このように強引な勧誘や、必ずもうかるなど甘い言葉で誘われても、すぐ契約せず、慎重に考えましょう。困った時は一人で悩まず、家族や消費生活センターに相談してください。

平成22年度 年代別相談内容

年代 順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	インターネット情報サービス	インターネット情報サービス	インターネット情報サービス	インターネット情報サービス	インターネット情報サービス	インターネット情報サービス	相談その他
2	相談その他	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	融資サービス	融資サービス	融資サービス	預貯金・証券等
3	自動車	理容・美容	融資サービス	相談その他	相談その他	相談その他	インターネット情報サービス
4	音響・映像製品	教室・講座	教室・講座	賃貸アパート・マンション	賃貸アパート・マンション	工事・建築	融資サービス
5	理容・美容	相談その他	相談その他	新聞・書籍	役務その他サービス	預貯金・証券等	新聞・書籍
6	食器・台所用品	融資サービス	役務その他サービス	工事・建築	工事・建築	役務その他サービス	工事・建築
7	パソコン・パソコン関連用品	移動通信サービス	新聞・書籍	インターネット通信サービス	新聞・書籍	新聞・書籍	役務その他サービス
8	賃貸アパート・マンション	自動車	自動車	役務その他サービス	商品一般	賃貸アパート・マンション	商品一般
9	医療	食器・台所用品	移動通信サービス	集合住宅	インターネット通信サービス	商品一般	他の住居品
10	役務その他サービス	インターネット通信サービス	商品一般	他の金融関連サービス	自動車	他の住居品	教養・娯楽サービス

●各種集会などご利用ください●

悪質商法対策のDVDを制作

消費生活センターでは、「こんな時、気をつけて! ~高齢者をねらう悪質商法の手口」という番組を制作しました。



上写真は番組内の一場面

番組内では、クーリング・オフについての説明や被害の未然防止のための心構えを紹介しています。

また、消費生活センターの取組みや施設の案内も行っています。各種集会などご利用ください。

DVDは、同センター窓口で貸し出ししているほか、市のホームページ(くらしの情報→消費生活)からみることもできます。

問合せは消費生活センターへ。

「絶対に「あなただけ」もうけ話に気を付けて」
未公開株・社債などの購入を持ちかける勧誘が増加しています。最近では、複数の業者が登場して「相場が近い」「高値で買い取る」などと言葉巧みに金融商品の購入を勧める「劇場型」と呼ばれるものが急増しています。特に、高齢者や過去に未公開株や投資などで被害に遭った人は、狙われやすいため注意が必須です。



「絶対に「あなただけ」もうけ話に気を付けて」
要です。これらの人たちがターゲットにされることから、未公開株などで被害に遭った人に、その回復を条件に新たな購入を迫ったり、手数料を支払わせる

「絶対に「あなただけ」もうけ話に気を付けて」
このように悪質な業者は、さまざまなお話で購入を勧めます。しかし、買い取りの約束は守られず、業者と連絡が取れなくなる場合がほとんどです。未公開株などの勧誘で被害に遭った人の多くは、お金を支払い、業者と連絡がとれなくなっ

「絶対に「あなただけ」もうけ話に気を付けて」
断り切れずに契約してしまっただけで、少しでも怪しいところがあれば、すぐに家族や消費生活センターに相談しましょう。

消費生活センター 8月の相談会
消費生活センターは、「消費者法律相談」や「多重債務相談」を行っています。いずれも会場は同センターです。
申込は消費生活センター(0798・64・0999)へ。
回消費者法律相談
弁護士が、商品購入上のトラブル、クレジット

利用契約に関する苦情などについて相談を受けます。1日4組まで、1組30分以内。事前に市の相談員が対応します。
【日時】8月17日(水)午後1時半から
回多重債務相談
司法書士が相談を受けます。1日3組まで。1組1時間以内。
【日時】8月の火曜午後1時から

消費生活センター

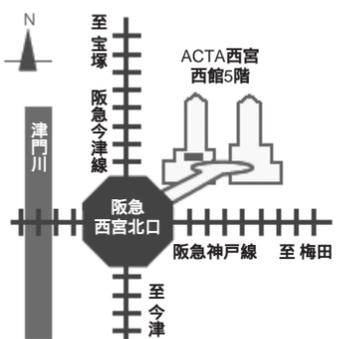
【問合せ】

〒663-8035 北口町1-1

アクタ西宮西館5階

☎0798・69・3157

☎0798・64・0999 (相談専用)



消費生活を学習する場として

学習室・実習室 ご利用ください

消費生活センターの学習室=下写真参照=と実習室は、消費生活を学習する場所として消費者団体・グループが利用できます。その他、一般の団体も利用できます。



ただし、営利等を目的とする使用はできません。

問合せは消費生活センターへ。

【申込】月曜~土曜の午前8時45分~午後5時半に使用料を持参し、消費生活センター窓口へ。先着順 ※祝休日、年末年始を除く



消費生活を学習する場にぜひご利用ください