

## 平成24年度 電話・訪販の苦情倍増

昨年度、消費生活相談窓口には62件の相談があり、その被害額は2663万円でした。特に電話・訪問販売に関する苦情は28件(前年度の2.3倍)に上り、悪質な勧誘による被害が目立ちました。ここでは、相談の内容などを報告します。

消費者被害の状況 (金額の単位：万円)

分類	相談件数			被害額			平成24年度救済額
	平成24年度	平成23年度	増減	平成24年度	平成23年度	増減	
多重債務	2	7	-5	163	2,485	-2,322	—
投資系詐欺	2	4	-2	455	2,200	-1,745	100
出会い系サイト	1	2	-1	120	4,100	-3,980	0
ワンクリック架空請求	5	6	-1	1	51	-50	1
マルチ商法	2	0	2	3	—	3	3
電話・訪問販売	28	12	16	1,494	2,018	-524	1,039
通信販売	7	4	3	229	13	216	10
その他の消費生活相談	11	10	1	198	—	198	34
消費生活に該当しない相談	4	11	-7	—	471	-471	—
合計	62	56	6	2,663	11,338	-8,675	1,187

### 62件の相談を受け付け

昨年度に受け付けた消費生活相談は62件。被害の総額は2663万円でした。前年度との比較では、相談件数は6件増え、被害額は8675万円減少しました。

このうち窓口で相談を受けた付けた案件のうち、被害の救済が確認できたのは1187万円。被害の救済率は44.6%でした。

平成23年は、投資系詐欺と出会い系サイトで高額な被害がありました。昨年度は1件当たりで1000万円を超えるような被害の相談はありませんでした。

### 多重債務の相談が減少

多重債務の相談は、件数と金額が共に大きく減少しました。貸金業法の改正などで消費者金融の過払い金の返還も行われています。

未公開株や社債、外国通貨などの投資系詐欺も、注意喚

起によりその手口を理解するようになり、被害の未然防止につながっています。

市内でも、金融機関や警察、行政で「市金融被害防止連絡会議」を開催するなど、被害の予防に努めています。

### 高齢者の被害が顕著に

金銭被害が特に多かったのが、高齢者への勧誘とインターネットでの取引です。

高齢者は投資系詐欺をはじめ、健康食品などの送りつけ商法、リフォームの点検商法などの被害が目立ちました。悪質業者は、高齢者の名簿を入手し電話や訪問を繰り返しているのに注意しましょう。

インターネットでの取引では、出会い系や鑑定(占い)のサイトで長期間にわたり利用料を払い続けているうちに100万円以上支払ってしまった事例が目立ちます。

また未成年者による通信ゲームの高額な課金の問題も発生しています。

### 啓発で被害を未然防止

昨年度も、悪質商法の被害や消費者契約の問題と苦情を予防するために、出前講座を継続的に開催しました。

出前講座では、契約の基礎知識や悪質商法の手口などを紹介。市内の中学校や高校、事業所、老人会などで、延べ730人が参加しました。

こうした啓発活動を続けることで、契約に関する苦情の減少を目指します。今後も出前講座を開催していきます。市内の学校や事業所、各種グループなどで要望があれば、消費生活相談窓口まで問い合わせください。



▲恵那南高校で行った出前講座

## 代金の一括前払いには注意が必要

習い事やエステ、整体、治療など、長期間に継続的なサービスを受ける機会はたくさんあります。家の建築なども長期間の契約という点では同じような性質があります。

これらの長期間の契約は、サービスを行う事業者が、契約期間中は誠実にサービスを提供してくれるという信頼があって成立します。説明の段階で、消費者が事業者に不信感を抱けば、契約を結ぶことはありません。

契約が成立し、消費者が代金を一括で前払いしてしまうと、サービスが完了しないのに事業者が破産してしまったりした場合、苦情の原因となります。

事業者が破産した場合は、前払い金が返還される可能性はほとんどありません。業種によっては、破産に備えて前払い金の供託をしていることもありますが、そうした事例は多くはありません。

事業者が破産する危険を考えると、代金を一括で前払うことは、消費者にとって



危険な行為です。そこで現金の分割払いやクレジットカード支払いという方法が検討できます。しかし、クレジットカードで一括払いしても、代金の引き落とし後に事業者が破産することがあります。結果は現金一括払いと変わりません。

割賦販売法では、クレジットの一括払いは適用対象外です。クレジット払いでも、分割のリボルビング方式を選択した場合は、割賦販売法の対象になります。この場合は、サービスの提供がなくなったことを理由に、クレジット会社に支払い停止やサービス未受益分の返還を請求できる可能性があります。

このように長期間の継続的な契約は、サービスの提供が受けられなくなった場合も考慮して支払い方法を検討しましょう。

## 地域包括です

地域包括支援センター TEL26-2111(内線126)

### 成年後見制度の巡回相談を開催

専門の相談員が、無料で相談に応じます。自身や家族のことで心配なことがあれば、地域包括支援センターへ申し込んでください。

- とき 6月13日(木)午後1時半—3時半
- ところ 山岡農村環境改善センター
- 相談員 NPO東濃成年後見センター中津川・恵那事務所相談員

### 認知症介護者の家族のつどいを開催

認知症の家族を介護している方や介護していた方を対象に、情報交換や交流の場として家族のつどいを開催します。今回は、認知症の人と家族の会の県支部世話人との交流会を行います。

- とき 6月18日(火)午後1時からへ申し込んでください。
- ところ 参加を希望する方は、気軽に地域包括支援センターか福祉あんしんサポートセンターへ申し込んでください。



▲情報交換をする参加者ら

### 認知症の講演会

認知症は、高齢者の病気だと思っていまいませんか。認知症は、単なる老化現象ではありません。脳の障がいでも起こる病気です。若い世代でも発症し、誰もが認知症になる恐れがあります。

この講演会を機会に、認知症について考え、正しく理解し、予防を心掛けましょう。

- とき 6月23日(木)午後1時半—3時半
- ところ ふれあい会館吉良見(明智町)
- 講師 小川恵一氏(おがわ 医院院長・認知症サポート医)

### 健康づくりに温泉利用料金を一部助成

市では、閉じこもり防止と介護予防に、市内の温泉施設4カ所の利用料金を一部助成する「市高齢者等温泉施設利用助成事業」を行っています。

- 利用日 月—金曜日(祝日、年末年始、8月12日—15日は除く)
- 利用施設 恵那峡グラウンドホテル、かんぼの宿恵那、花白温泉花白の湯、くしはら温泉ささゆりの湯
- 助成 1回の利用につき300円/人(個人での利用は年4回まで、団体の場合は何回でも利用できます)
- 対象 ①市内在住の65歳以上の方②身体障害者手帳1—3級か療育手帳A—B1を持つ方と介助者(1人)③介護保険法の要介護3—5の認定を受けている方と介助者(1人)。団体は、①—③に該当する方だけで構成する3人以上のグループ

- 申請・問 高齢福祉課(内線122)、各振興事務所

あなたの不安を安心に変える『地域包括支援センター』です。