



◇この情報はインターネットでもご覧いただけます◇

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/031300/bukka/049.html>

平成21年度 県消費生活センターにおける消費者相談の概要

1 消費者相談受付状況

平成21年度に県消費生活センターに寄せられた消費者相談件数は前年度より213件減の5,904件（前年度比97%）である。（図1）

相談件数の減少は、架空請求ハガキ等による詐欺的行為の減少や、貸金業規制、悪質業者から消費者を守る各種法整備の結果と考えられる。しかし、消費者を騙す手口は年々複雑・巧妙化しており、引き続き注意が必要である。

2 苦情相談における相談者の状況

苦情相談件数（問合せ等を除く）は5,333件で、契約当事者の年齢層は30、40、50、60歳の順で多く、また、60歳以上の高齢者からの相談が増加（165件、構成比前年23.9%→28.0%）している。地域的には和歌山市が45.1%を占めている。

3 苦情相談の概要

(1) 苦情相談内容（表1）

- 1位「ウェブサイト関連」（前年度1位） 相談件数は依然として多く、全体の20.3%を占めている。サイト別では、アダルト情報サイトが40.7%、出会い系サイトが21.3%の順で、ワンクリック詐欺など悪質サイトからの不当請求が多く、30歳代を中心に幅広い年齢層がトラブルに巻き込まれている。
 - 2位「ハガキを使った詐欺行為等」（前年度3位） 減少傾向だが、急に増加する可能性もあり引き続き注意する必要がある。
 - 3位「フリーローン・消費者金融」（前年度2位） 貸金業規制の法整備の効果などで減少傾向ではあるが、深刻な多重債務や自己破産などに関係する相談が半数の49.7%にのぼっている。
- その他 前年度より大きく増加したものは、食料品の「油脂」（前年0件）と「給湯システム」（42%増）である。

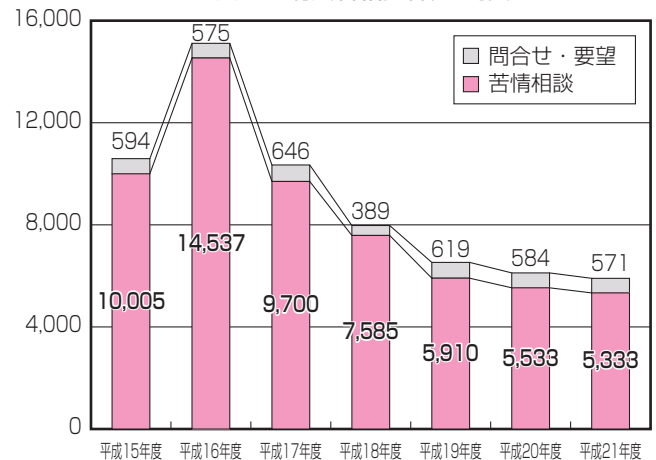
(2) 年代別苦情相談内容

未成年から50歳代にわたり幅広い年齢層で「ウェブサイト関連」に関する相談が多い。

30～50歳代では、「ウェブサイト関連」以外では、「フリーローン・消費者金融」、「不動産賃貸」が上位となっている。

高齢者層（60歳以上）では、「ハガキを使った詐欺行為等」や「工事・建築」などの相談が多くなっている。

図1 消費者相談件数の推移



合計	10,599	15,112	10,346	7,974	6,529	6,117	5,904
----	--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

表1 苦情相談内容

順位	商品・サービス分類	相談件数	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,084	悪質サイトからの不当請求、ワンクリック詐欺など
2	ハガキを使った詐欺行為等	307	裁判の予告通知をよそおった架空請求ハガキなど
3	フリーローン・消費者金融	304	消費者ローン、多重債務、ヤミ金融など
4	不動産賃貸借	177	マンションの退去時のトラブル、駐車場の賃貸借など
5	工事・建築	168	訪問販売等による家屋のリフォームや外装工事など
6	油脂	83	油脂食品の安全性や返品方法
7	四輪自動車	81	中古自動車の購入に関するトラブルなど
8	給湯システム	68	訪問販売等による給湯システムのトラブル
9	インターネット接続回線	67	光ケーブル、ADSL等の契約時のトラブル
10	リースサービス	61	電話機、FAXのリースなど

平成22年6月18日、改正貸金業法が施行。 借入れのルールが変わります。

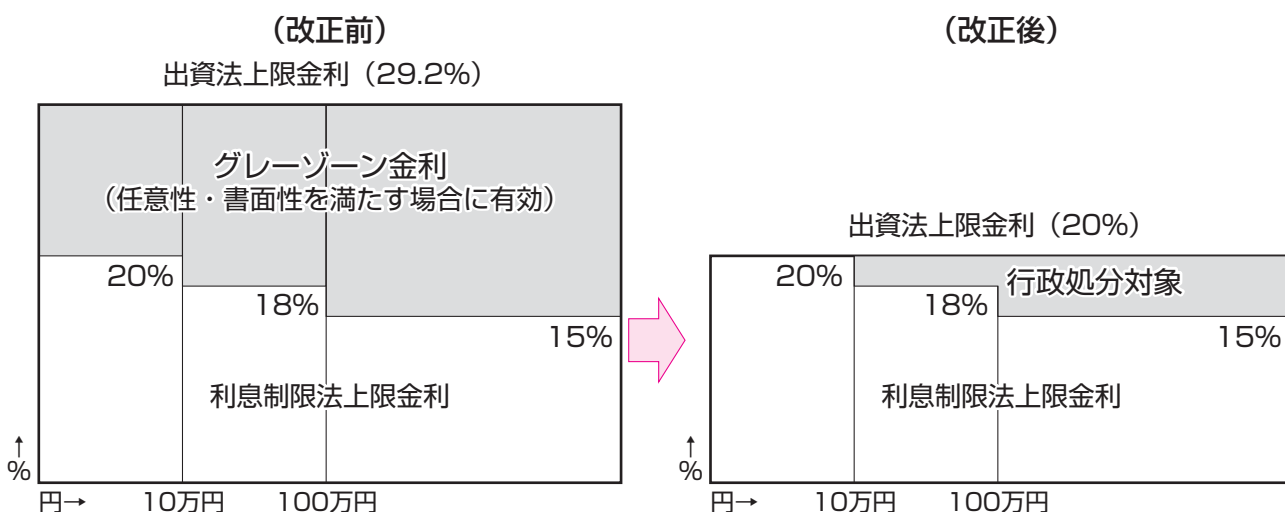
貸金業法とは、消費者金融などの貸金業に関する規制を定めた法律です。多重債務問題の解決を図ることなどを目的として平成18年に改正法が成立。平成22年6月18日に、完全に施行されました。

貸金業法改正のポイント

ポイント① 総量規制（借り過ぎ・貸し過ぎの防止）

- ・借入総額が年収の3分の1までに制限されます（法施行後の新規の借入れが対象）。
例えば、年収300万円の場合、借入額の上限は100万円です。
（複数社からの借入れがある場合はすべての合計となります）
- ・借入額などにより書類の提出が必要となります。
（1年間の収入がわかる書類、源泉徴収票・給与支払い明細書・確定申告書など）
- ・専業主婦(主夫)の方は、配偶者の同意・住民票などの証明書類の提出が必要となります。
- ・住宅ローン・自動車ローン・クレジットカードで買い物をした分については総量規制の対象外となります。

ポイント② 今までの出資法の上限金利29.2%から15～20%に引き下げられます。



ポイント③ ヤミ金融に対する罰則を強化（懲役5年→10年）

- 【注意】・新聞や雑誌の広告や携帯メール、ダイレクトメールなど、あらゆる手段を使い巧みにヤミ金融が消費者を勧誘します。
・ヤミ金融には絶対に手を出さないように、注意しましょう。

昨年度の和歌山県消費生活センターへの借金の相談とその内容

昨年度、全相談件数5,333件で、借金の相談は5.7%の304件でした。その内、深刻な多重債務や自己破産に関する相談が、約半数（49.7%）の151件にのぼっています。

多重債務相談の契約額について（円）

50万未満	～100万	～500万	～1000万	～1000万以上	無回答	合計
7	8	27	5	2	102	151

多重債務のきっかけ

低収入	14
借金の肩代わり	7
事業資金	3
ギャンブル・遊興費	2
商品・サービスの購入	1
病気・怪我	1
不明	123
合計	151

多重債務のきっかけを見ると、低収入が14件、借金の肩代わりが7件、事業資金の借入れ3件の順となっています。契約金額が膨らまないうちに早めにご相談ください。

多重債務に陥らないための重要なポイント

- 普段の生活を省みて、生活設計を立てよう。
- 返済できる目処のないお金は借りない。
- 返済に困ったら、なるべく早く、行政の相談窓口、法テラス、無料の法律相談、消費生活センターに相談しよう。



多重債務相談にも応じている無料相談窓口

相談窓口	電話番号(問合せ)
多重債務者夜間無料法律相談センター	073-422-5005 (県弁護士会)
司法書士総合相談センター・和歌山	073-422-4272
司法書士総合相談センター・田辺	0739-26-3816
和歌山県司法書士会(案内のみ)	073-422-0568
県の弁護士相談	073-441-2356 (県民相談室)
法テラス(コールセンター)	0570-078374
法テラス和歌山	050-3383-5457
県民相談室	073-441-2356
県消費生活センター	073-433-1551
同 紀南支所	0739-24-0999
商工観光労働総務課	073-441-2722
警察相談課相談室	#9110

※各警察署にも相談窓口あり

暑い夏！食中毒が多発する季節です！！



食中毒発生件数(厚生労働省集計)は、5～10月までの発生件数が約60%を占め、7月と8月に最も多く発生します。

夏の行楽シーズン、戸外でバーベキューや焼き肉をする機会が増えます。

このような戸外でのバーベキューなどをする時の食中毒予防の注意点をまとめました。

1. 調理する前や生肉にさわった後は、手を必ずよく洗うこと
2. 生肉を扱った tong、箸、まな板や包丁などを、そのままサラダなどの生食の調理に用いないように注意すること
3. 食肉は、購入から調理までの間、細菌が増殖しないよう低温(10℃以下)で保存すること
4. レバーなどの内臓や食肉などを加熱不十分な状態や生で食べないこと(0-157などの細菌は加熱すると死滅するので、中心部まで十分に加熱すること“75℃、1分以上”)
5. 特に乳幼児やお年寄りが、食中毒になった場合には、死亡したり重い症状になることがあるので、周りの方が注意すること

●夏休み！金銭教育バス教室のご案内

日本銀行の業務や大阪造幣局でコインの製造過程を見学したり、楽しく「おかね」のことについて学んでみませんか。



対象者 県内在住の小学校4・5・6年生の児童及びその保護者（過去参加した児童は除く）

募集人員 児童及びその保護者 各1名 20組40名（申込み多数の場合は抽選）

申込締切 平成22年7月15日（木）往復ハガキによる申込の場合は、当日消印有効

参加費 無料（昼食は各自持参 集合場所までの往復交通費は自己負担）

日時・コース 平成22年8月6日（金） 集合時間 午前7時50分
 県庁正面出発（8：00）→日本銀行大阪支店（10：00）→昼食（11：40）
 →大阪造幣局（13：00）→県庁到着（17：00）

申込方法

<往復ハガキによる申込み>

①住所 ②保護者・児童の氏名（ふりがな）及び学年 ③電話番号
 を明記して、下記あて往復はがきにより郵送申込み。

宛先 〒640-8585（住所は不要）

和歌山県金融広報委員会（和歌山県庁県民生活課内）

TEL 073-441-2342



<電子申請による申込み>

URLは <https://www.e-tetsuzuki99.com/eap-jportal/wakayama/>

（和歌山県ホームページ <http://www.pref.wakayama.lg.jp/>からもアクセスできます）

一人で悩まないで相談しましょう

消費生活での
 ご相談・お問い合わせは
 県消費生活センターや
 お近くの市町村
 消費生活相談窓口へ
 （相談は無料です）

和歌山県消費生活センター

【相談受付時間】 平日午前9時～午後5時
 （土・日祝日、年末年始は休み）

土・日曜日消費生活相談（電話相談のみ）

【相談受付時間】 午前10時～午後4時
 TEL 073-433-1551

和歌山県消費生活センター

〒640-8319 和歌山市手平2丁目1-2
 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階
 TEL(073)433-1551 FAX(073)433-3904



和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027 田辺市朝日ヶ丘23番1号
 県西牟婁総合庁舎内
 TEL(0739)24-0999 FAX(0739)26-7943

