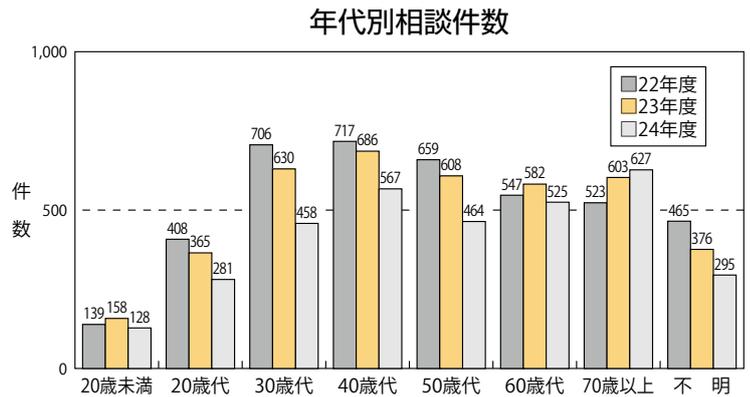
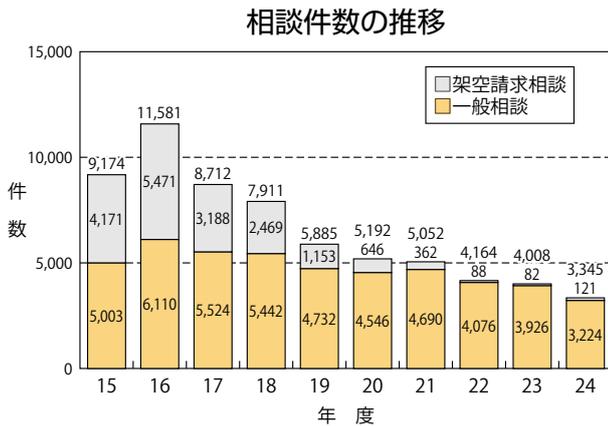




平成24年度の消費生活相談状況がまとまりました！

1 相談件数の年度別推移

愛媛県消費生活センターが受け付けた平成24年度の相談件数は3,345件で、前年度と比較すると663件の減少となりました。減少の原因は、住民に身近な市町相談窓口が拡充整備され、窓口の周知が図られたことなどが考えられます。



2 相談の特徴

①年代別では70歳以上が増加

年代別では、平成22年度及び23年度は、相談の多い順に40歳代、30歳代、50歳代の順でしたが、平成24年度は、70歳以上、40歳代、60歳代の順となっています。

ほとんどの年代で相談件数が減少している中で、70歳以上のみが増加しており、年代別割合では前年度と比較し3.7ポイント高くなっています。

②契約金額は減少

平均契約金額は、契約金額を確認できたものについて算出しており、平成24年度は約134万円で、前年度の約140万円から約6万円減少しています。

③健康食品に関する相談が増加

平成24年度に寄せられた健康食品に関する相談件数は154件で、前年度と比較すると92件の増加となっています。その内、送りつけに関する相談が、前年度の3件から90件と大幅に増加しており、約9割が60歳以上からの相談です。

④金融商品に関する相談が依然として多い

「株」に関する相談は25件で前年度と比較し19件の減少、「公社債」に関する相談は38件で前年度と比較し6件の減少、「ファンド型投資商品」に関する相談は35件で前年度と比較し17件の減少となっていますが、全体では98件で依然として多い状況です。

また、いずれも高齢者からの相談が多く、平成24年度では60歳代以上からの相談が87件で、全体の88.8%を占めています。

⑤フリーローン・サラ金に関する相談が減少

平成24年度における相談件数は185件で、前年度と比較し105件の減少となっています。

「平成24年度消費生活相談状況」の詳細については、県消費生活センターホームページに掲載しています。

悪質な健康食品の送りつけにご注意ください！

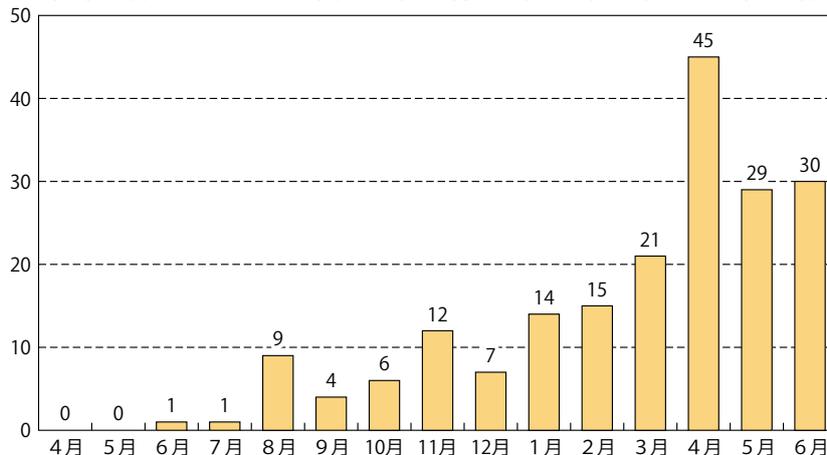
平成24年度相談状況の特徴のひとつとして、健康食品に関する相談の増加が挙げられます。

県消費生活センターでは、健康食品の送りつけ商法に関して、昨年8月に「注文した覚えのない健康食品の送りつけにご注意!!」との報道発表をし、その後も機会を捉えて注意喚起をしてきましたが、依然として相談が寄せられたことから、今年6月にも「健康食品の送りつけ商法の手口が悪質化しています!!」として、再度報道発表いたしました。

「以前注文を受けた健康食品ができたので、代金引換で送ります」と電話を受けた消費者が、身に覚えがないので断ると、「**注文を受けた時の録音が残っている**」などと受け取りを強く求めたり、それでも毅然とした態度で断る消費者に対しては、「**弁護士をたてる**」「**裁判する**」などと強硬な態度で受け取りを迫り、恐怖心や関わりたくないという思いから、消費者が購入を承諾してしまったという事例も発生しています。

また、最近では、受け取りを拒否した消費者に対し、事務手数料などの名目で**損害賠償を請求する書面**を送りつけるといった悪質な手口も発生しています。

(件数) 健康食品の送りつけに関する相談件数 (H24年4月～H25年6月)



アドバイス

- 「以前注文を受けた健康食品ができたので、代金引換で送る」という電話がかかってきても、注文した覚えがなく、購入するつもりもなければ、**きっぱりと断りましょう。**
- 電話で断ったにもかかわらず、商品が一方向的に送り付けられた場合、契約は成立していませんので、代金は支払わず、**受取拒否をしてください。**その際、送り元の業者名、住所、電話番号などを控えておき、最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。
- 「損害賠償請求書」などの書面が送られてきた場合でも、注文していなければ契約は成立していませんので、**支払義務はありません。**
- 電話でしつこく勧誘され、断りきれずに承諾し、商品が届いてしまった時は特定商取引法に定められている電話勧誘販売に該当する可能性があります。この場合、契約書面を受け取った日から8日以内であれば**クーリング・オフ**ができますので、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。
- 暴言を吐かれたり、恐怖を感じたりした時には、最寄りの警察に相談しましょう。

周りの方々の気づきや見守りが大切です！

この手口は、特に高齢者の方が巻き込まれる傾向があり、業者側も高齢者の判断力不足に乗じて、強引に商品を送りつけることもあります。

被害を未然に防ぐためには、日頃からご家族やご近所の方が注意して見守ることが大切です。こまめに声をかけていただくなど、ご協力をお願いします。



還付金詐欺にご注意ください！

「医療費の払い戻しがあります。今すぐこの番号に電話してください。」

こんな電話がかかってきたら、「還付金詐欺」を疑いましょう。県内でも、相手の指示どおりに現金自動受払機（ATM）を操作してしまい、被害にあった事例が報告されています。「自分だけは大丈夫！」と思わないで、具体的な手口や対策を知り、被害を未然に防ぎましょう！

これが
還付金詐欺！

税金や医療費の払い戻しは、ATMでは、絶対にしません！
ゆづんこちゃん

キヨミはあちゃんの
4コマ劇場
これが、よくあるんよ〜

あ、わたくし市役所のもので、保険料の還付金があります。①

やりい、5万円戻ります。今日が期限です。今すぐ携帯電話と通帳を持ってATMへ行ってください。②

私の言うとおりに操作してください。③

ちゃんと市役所に確認すれば、よかった〜！
あれ、残高が0円に落ちました。④

ひどごとくないんよー！
キヨミはあちゃん

作：愛媛県警察本部 生活安全部 生活安全企画課

アドバイス

- 市役所や社会保険事務所などの公的機関が、還付金の受け取りのためにATM操作を行うよう連絡することは絶対ありません。
- 「今日中」「1時間以内」などと言って手続きを急がせたり、わざわざ金融機関以外のATMを指定して携帯電話を持って行くよう言われた場合は要注意!!
- 家にいる時でも留守番電話に設定し、相手を確認してから出るようにすると、被害にあわず安心です。
- 不審な電話があった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口及び警察までご相談ください

警察総合相談電話 089-931-9110 または #9110

出前講座を実施しています！

自治会や老人会、高齢者サロン等に出向いて、寸劇や替え歌、断り方の練習などを交えた楽しい講座を実施しています。講師派遣にかかる費用は無料。詳しくは県消費生活センター消費者啓発係までお問い合わせください。（※お申し込みは、原則開催希望日の2か月前までをお願いします。）

消費者啓発DVD「なのの消費生活ものがたり」

高齢者や若者が被害にあいやすい悪質商法の手口をアニメーションでわかりやすく解説したDVDを作成しました。愛媛県出身の水樹奈々さんが声優として出演。貸出もしていますので、ぜひご利用ください。内容は県消費生活センターのホームページでご覧になれます。

なのの消費生活ものがたり

検索



多重債務者無料相談会を開催します！

愛媛県では、愛媛弁護士会及び愛媛県司法書士会と共同で多重債務者無料相談会を開催します。ご自身の収入では返済しきれない額の借金を抱えてお悩みの方、法律専門家に相談すれば借金問題は必ず解決できます。相談は無料で、秘密も厳守されますので、この機会に、ぜひご相談ください。

	開催日	時間	場所	予約先
第1回	平成25年 8月22日(木)	13:30～ 16:30	松山公共職業安定所 3階大会議室 (松山市六軒家町3-27)	愛媛県消費生活センター (松山市山越町450) TEL: 089-926-2603
第2回	平成25年10月17日(木)			
第3回	平成25年12月19日(木)			
第4回	平成26年 2月20日(木)			

◆ハローワーク松山主催「住居・生活相談会」の中で実施します。

◆事前予約制となっていますので、予約先にお電話ください。予約受付は、開催日の1ヶ月前から行います。

債務整理の方法

債務整理の方法には次の4種類があります。

法律の専門家に相談して、借入額や家計の状況などを踏まえて最適な方法を選びましょう。

整理方法	概要
任意整理	裁判所を通さずに、弁護士や司法書士などの専門家が債権者と借金の減額や返済方法などを話し合い、和解交渉する制度
特定調停	簡易裁判所が指定する調停委員が仲介して債権者との返済協議を進める制度
個人版 民事再生	裁判所に申し立てを行い、債務を大幅に減額した上で、再生計画に基づき返済する制度
自己破産	自己の資産だけでは返済できなくなった場合に残りの債務を免除する制度

無料相談会以外でも、愛媛県消費生活センターでは、多重債務の相談を受け付けています。
相談専用電話：089-925-3700

消費生活川柳募集中!! ~ご応募お待ちしております!! ~

県消費生活センターでは、消費者問題への関心を寄せていただくため、消費生活に関する川柳を募集しています。はがき・FAX・メールなどに、「作品」「住所」「氏名」「電話番号」をご記入の上ご応募ください。

優秀作は、次回の「えひめのくらし」誌面ににてご紹介します。

【応募先】

〒791-8014 松山市山越町450番地

愛媛県消費生活センター

FAX: 089-946-5539

E-mail: seikatu-center@pref.ehime.jp

※ご応募いただいた作品は、一切の権利を愛媛県が有することとしますので、ご了承ください。



過去の優秀作品(抜粋)

「もうかります」
それならあなたが
やってみて

元氣よく
手をあげる人
さくらかも

断って
笑顔を見せる
我が祖父母

この他の作品についてはホームページで紹介しています。ぜひご覧ください。

消費者トラブルで困った時は、一人で悩まず相談しましょう!

消費者ホットライン (お近くの相談窓口につながります)

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

☎ 0570-064-370

愛媛県消費生活センター 相談専用電話

相談時間 月～金 9:00～19:00 (祝日・年末年始を除く)

☎ 089-925-3700



発行：愛媛県県民環境部管理局県民生活課

〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2

TEL: 089-912-2336

愛媛県消費生活センター

〒791-8014 松山市山越町450番地

TEL: 089-926-2603