

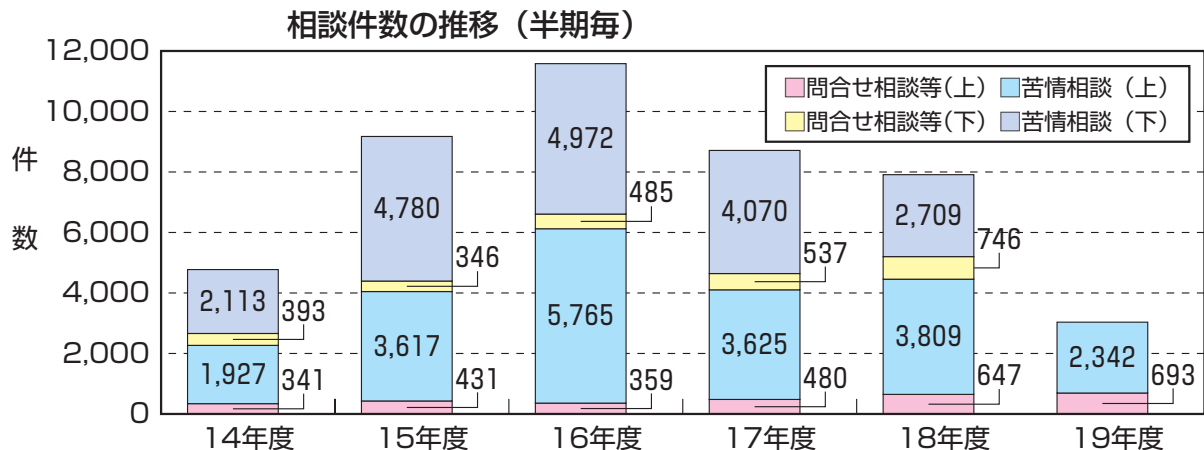


平成19年度上半期 消費生活相談の概要と特徴

◎相談件数は前年度に比べ、やや減少

平成19年度上半期（4月～9月）に寄せられた相談件数は、苦情相談が2,342件、問合せ相談が693件で合計3,035件。前年度同期の相談件数と比較すると、全体では1,421件、32%の減少であったが、問い合わせ相談は年々増加しており、46件の増加であった。

- 架空請求の相談件数は減少したが、手口が巧妙化
- 高齢者は訪問販売の苦情が多く特にSF商法ではほとんどが高齢者
- 未成年者は通信販売の苦情が多い。
- マルチ商法のトラブルが増加し、若年層からの相談が多い。
- 借家・賃貸アパートに関する相談は依然と多い。
- クレジット契約から支払いが困難に陥ることが多い。



区分	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
苦情相談(上)	1,927	3,617	5,765	3,625	3,809	2,342
問合せ相談等(上)	341	431	359	480	647	693
苦情相談(下)	2,113	4,780	4,972	4,070	2,709	
問合せ相談等(下)	393	346	485	537	746	
計	2,268	4,048	6,124	4,105	4,456	3,035

平成18年度の当消費生活センターによる被害救済推計額

17年度に続き、当センターにおける相談や助言による18年度分の悪質商法別の被害の救済額を推計してみました。

(単位・千円)

区分	件数	契約金額	既払金額	違約金等	被害救済推計額	備考
クーリング・オフ	245	91,321	8,433		91,321	被害救済推計額は、既払金等を違約金等に当てている場合などがあるため、単純な差引の数値とは合致しない場合がある。 ※17年度被害救済推計額 257,227千円
解約関係	189	193,191	30,025	37,734	121,282	
アダルト	467	45,287	1,776		43,919	
資格	27	11,640			11,640	
架空請求	97	23,469	2,100		21,369	
合計	1,025	364,908	42,334	37,734	289,531	

○見守り新鮮情報(発行・内閣府)



見守り新鮮情報 第18号

平成19年9月中旬頃から
四国地方で

被害内容 祖父のもとに突然、「ご家族は元気ですか?」という電話があった。
「以前お世話されているのですか、すばらしい功績だ」などとほめたため、「無料で皇室の写真を送る」というので送ってもらうことにした。
数日後、立派な額に入った皇室の写真が届いたが、48,000円の極込み用紙が同封されていた。
有料なら返品したい。

「皇室の写真」を送付し、代金を請求

- ひとこと助言**
- 訪問販売の契約者名簿を入手した業者が、だましやすい人をターゲットとして、短期間に同種の商品を次々に売りつけたものと考えられます。
 - 高齢者の場合、被害にあっても相談できずに悩んでいることもあるので、身近にいる方は、本人に困った様子がないか、見慣れない段ボール箱や新しい商品がないか等を確認し、気になったときには早めに消費生活センターに相談しましょう。
 - 認知症等で判断能力が不十分な高齢者の場合には、金銭管理等について、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度を利用する方法もあります。

発行：内閣府 企画・編集：(社)全国消費生活相談員協会 イラストレーション:みつき 2007年10月31日

- ひとこと助言**
- 今回の事例ではネガティブオプション(送りつけ商法)のように突然、一方的に品物を送りつけるものではなく、まず、電話で家族の状況や本人の叙勲した話を持ち出すことで信用させます。その上で無料と思わせ、商品を送ることに同意させて、代金を請求する手口です。
 - 仮に写真が有料とわかった上で申し込みをした場合でも、このような電話勧誘販売の場合、契約書面受領後8日以内であれば、クーリング・オフで無条件解除ができます。
 - 知らない人から電話がかかってきたら、相手のペースに乗らないためにも長話をせずに、「興味がありません」とすぐ電話を切りましょう。また、悪用されないためにも家族構成や資産など個人的な情報を話してはいけません。気になったら、消費生活センターに相談しましょう。

発行：内閣府 企画・編集：(社)全国消費生活相談員協会 イラストレーション:みつき 2007年10月26日



見守り新鮮情報 第19号

平成19年10月中旬頃から
関東地方で

被害内容 ひとり暮らしの母が、約1年の間に4回にわたり、押入れ用すのこや除湿剤ばかり合計83万円も売りつけられた。
訪問した複数のセールスマンから、「羽毛布団を10年でも新品同様に保管できる。特典として、羽毛布団のクリーニングが無料で何枚でも可能」と勧められたという。
母は今までに、何度も訪問販売でだまされているので、これらの契約を断りの方に話さないでいた。

「押入れ用すのこ」と「除湿剤」の次々販売

この「見守り新鮮情報」は、高齢者を狙った悪質商法の蔓延をくい止めるため、高齢者・障害者やその家族が問題意識を高めるとともに、それらの方と接する機会の多い周りの方々が暮らしの中の変化に気付いたら迅速に行動していただくために、悪質商法の手口などを出来るだけ早い段階に注意・警戒情報をお届けするために作成されたものです。

全国のどこかで発生した新たな悪質商法は、本県でも類似の事例が起こっています。日頃から十分な注意が必要です。おかしいなと思ったらお住まいの市町の相談窓口や消費生活センターに相談しましょう。

○当センターの類似事例

(相談概要) 平成19年9月、電話勧誘で天皇ご一家の写真集を送りますと言われ、てっきりカタログのようなものと思い、はいはいと応諾したところ書籍が送られてきた。高額で不要なので返したい。

(助言) 書面でのクーリング・オフの手続き方法を助言した。

※「当センターには、「床下調整剤」の訪問販売の相談はありますが、「押入れ用すのこ」、「除湿剤」の相談は今のところありません。新たに出てくる可能性がありますので、十分気をつけましょう。

愛媛県消費生活センター

TEL : 089-925-3700 FAX : 089-946-5539

e-mail : saikatu-center@pref.ehime.jp

深刻化する多重債務問題とその解決方法

米田功法律事務所 弁護士 丸山 征寿

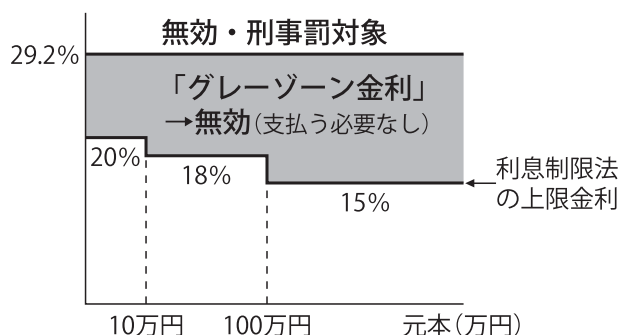
1 多重債務問題

現在、我が国には、消費者金融の利用者が1,400万人、そのうち多重債務状態の人が200万人以上存在するといわれています。

多重債務解決の方法として最近注目されているのが、「過払金返還請求」です。

2 グレーゾーン金利と過払金

利息を定めた主な法律には、利息制限法（利限法）、貸金業の規制等に関する法律（貸金業規制法）、出資の受入れ、預り金及び金利等の規制に関する法律（出資法）があり、順に規制金利が高く（貸主有利に）規定されています。利限法と貸金業法規定の金利の差は「利限法の規制を越えており民法上無効である（貸金業規制法で定めた厳しい条件を満たしたときのみ有効）が、刑事罰を定めた出資法には違反しないので刑事罰の対象外」という意味で、「グレーゾーン金利」といわれています。



「グレーゾーン金利」は原則無効なので、借主は、本来利限法超過利息を支払う必要はありません。支払う必要がないのに借主が支払った利限法超過利息は貸付金の元本に充当（元金の支払いに充てる）して、債務額を減らしていきます。取引が長期になれば、利限法超過利息額も大きくなるので、元金に充当する金額が大きくなり、貸付元金全額に充当しても充当しきれずに余る場合がでてきます。その「充当しきれなくなった利限法超過利息額」のことを「過払金」といいます。「過払金」は、貸主が取得する根拠のないお金なので、借主に返還しなければなりません。

最高裁は、グレーゾーン金利について、近年借主有利の判断を次々に下し、貸金業

者はそれを事実上取得できなくなりました。

現在、貸金業者への過払金返還請求事件は爆発的に増加しています。比較的小規模の貸金業者には、過払金の大幅カットや長期の分割払いを求めたり、分割金の支払いが滞ったり、「ないものはない」と開き直ったり、経営悪化で倒産・閉鎖に追い込まれるところもでるなど、「貸金業者が多重債務者化する」状況です。

3 「過払時代」の多重債務問題と「過払い時代後」の多重債務問題

(1) 専門家による介入の必要性

多重債務の主な解決方法として、任意整理、破産、民事再生の3つがあります。(注)

貸金業者からの過払金返還が比較的容易になったので、解決策を検討する前提として、過払金の有無や額を最初に確認しなければなりません。

過払金があるかは取引状況や期間にもよります。また、貸金業者との交渉や訴訟等の手続が必要です。それにはやはり弁護士等の専門家の助けが必要です。

また、回収した過払金で債務がなくなるという幸運な事例は多くあるわけではなく、当然、過払金を回収しても債務が残る事例の方が多いです。そのような場合にどのように対処するかについても、弁護士等の専門家の助けが必要です。

(2) 過払い時代後の多重債務問題

平成19年に貸金業規制法が改正され、グレーゾーン金利は平成21年には撤廃される予定です。となると、「過払金」の存在自体が後数年でなくなります。

また、貸金業者の融資に対する姿勢も厳しくなり、利用者1人あたりの融資の総量規制も行われることから、現時点で、既に借りられない人がでてきています。

さらに、破産、任意整理等の方法で多重債務を脱しても、また多重債務を抱えないようにする必要もあり、また生活再建の方策も考えなければなりません。

今後は、多重債務者やその予備軍への対策、借り手側への対策が求められます。

政府も多重債務者対策本部を設置し、以下の対策を行うことを検討しています。

- ①地方公共団体における相談窓口の設置等
- ②弁護士等専門家との連携強化
- ③カウンセリングの実施
- ④「借りられなくなった人」に対する貸付制度の整備
- ⑤多重債務発生防止のための金融教育の充実
- ⑥ヤミ金融撲滅のための取り締まりの強化

(注) 債務整理の方法には、このほか、裁判所が債権者と債務者の間に立って利害関係を調整する「特定調停」という手続があります。なお、この場合でも、過払金の返還請求手続には弁護士等の専門家の助けが必要です。

多重債務に陥らないために (ローンやクレジットを利用する際の注意点)

- ①それは本当に必要なお金(もの)ですか？
- ②いま利用して大丈夫ですか？
- ③利用しすぎていませんか？
- ④金利はどのくらいかかりますか？
- ⑤借金返済のための借金ではないですか？



「全国一斉多重債務者相談ウィーク」無料相談会のお知らせ

愛媛県では弁護士・司法書士などの専門家による多重債務者向け無料相談会を次のとおり実施します。一人で悩まず、まずはご相談ください。問い合わせ・予約先は下記のとおりです。

開催日	時間	会場	問合せ・予約先
12/10(月)	10:00 ~16:00	西条地方局 (西条市喜田川796-1)	西条地方局県民生活課 0897-56-3731
12/11(火)	同上	宇和島地方局 (宇和島市天神町7-1)	宇和島地方局県民生活課 0895-22-5211(内線214)
12/13(木)	同上	女性総合センター (松山市山越町450)	消費生活センター 089-926-2603
12/14(金)	同上	同上	同上

11月のねだん・くらしにかかる主なもの (県職員価格調査から)

(この調査は毎月10日に実施しています。)

区分	品目	規格・量目等	平均価格(円)	前月比(%)	売られていた値段(円)	前年同月平均価格(円)
食	うるち米	5kg国内産精米単一品種コシヒカリ	1,950	99.5	1,800 ~ 2,380	2,012
	キャベツ	普通品 1kg	156	90.2	86 ~ 225	144
	ほうれんそう	普通品 1kg	546	38.1	348 ~ 989	501
	トマト	普通品 1kg	721	108.3	337 ~ 1,079	573
	牛肉	100gコース国産(銘柄牛を除く)	645	98.2	398 ~ 928	609
品	牛肉(米国産)	100gコース 米国産	270	61.6	270 ~ 270	—
	牛肉(オーストラリア産)	100gコース オーストラリア産	398	118.5	398 ~ 398	365
	鶏肉	ブロイラー もも肉 100g	108	95.6	78 ~ 145	116
	豚肉	100gコース	240	102.6	192 ~ 460	214
石油製品	プロパンガス	一般家庭用10m ³	6,501	101.2	5,833 ~ 7,665	6,420
	灯油	配達価格18ℓ	1,796	105.2	1,700 ~ 1,890	1,587
	ガソリン	現金売りレギュラー 1ℓ	153	104.1	148 ~ 157	140
日用雑貨	紙おむつ	乳幼児用 Mサイズ 50~60枚入り	1,312	95.0	1,080 ~ 1,770	1,357
	トイレトーパー	古紙114mm×55mm~65mm 120-ル入り1袋	364	104.0	248 ~ 598	342
	ティッシュペーパー	400枚(200組)入り5箱組	343	100.6	258 ~ 502	317

(注) 「売られていた値段」は、県職員が価格調査を実施した店舗で売られていた価格帯です。
物価に関するお問合せやご相談は、愛媛県庁県民生活課 (089-921-0631) へお気軽にお寄せ下さい。

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) 089-921-0631 (兼FAX)
愛媛県消費生活センター (〒791-8014 松山市山越町450番地) 089-926-2603