

## 平成19年度消費生活相談状況の概要

＜愛媛県消費生活センター取りまとめ＞

### 1 相談件数の年度別推移

相談件数は、5,885件で、苦情相談が4,508件、問合せ相談、要望が1,377件であった。前年度と比較すると苦情相談は2,010件、問合せ相談は16件減少し、全体としては、2,026件の減少であった。

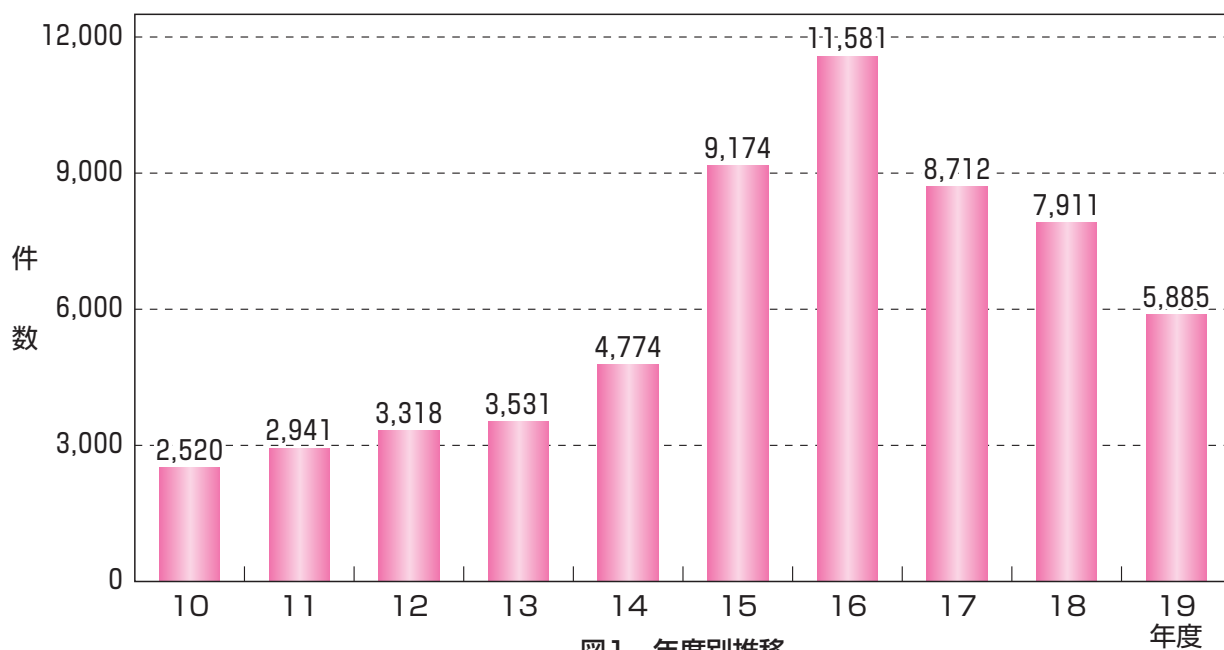


図1 年度別推移

年代別にみると、相談が最も多いのは前年度同様30歳代で、次に40歳代、50歳代の順であった。前年度と比較すると、全年代で減少が見られるが、70歳以上の減少割合が大きくなっている。

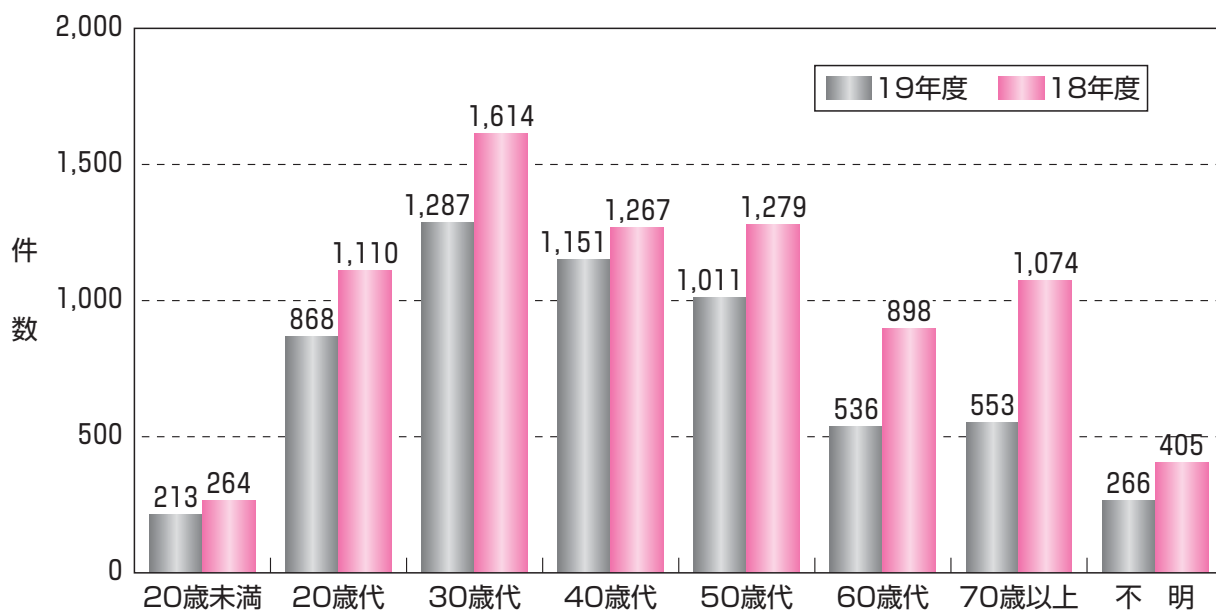


図2 年代別比較

## 2 相談の特徴

- ① 架空請求は、平成16年度をピークに年々減少しており、19年度の相談件数は、1,153件で前年度の約2分の1となった。



架空請求の相談は、年々減少しておりますが手口が巧妙化しており、身に覚えのないものは相手にせず無視しましょう。それでも心配な場合は最寄りの相談窓口にご相談下さい。

- ② SF商法の相談は36件で、前年度95件に比して59件減少した。



会場に人を集め、日用品や食品を無料等で配り、買わざるを得ない雰囲気を作り上げた後で高額な布団類や健康機器などを売りつけるもので、被害者は高齢者が圧倒的に多くなっています。契約を勧められても、不用だと思ったら、毅然と断り、その場を離れましょう。

- ③ マルチ商法の相談件数は208件で、年代別では20歳代が最も多く、全体の35%を占めた。



ラクして儲かる話はありません。「簡単」「すぐ元が取れる」はトラブルの第一歩です。契約してしまった場合でも、法律で決められた書類を受け取ってから20日間はクーリング・オフができます。

- ④ 借家・賃貸アパートの相談は前年度比43件減であるが、退去時に高額なクリーニング料金や修繕費を請求されたという相談が多かった。



トラブルを未然に防ぐためには、入居時は、家主立会いのもとで、部屋の状況を確認し、写真を撮っておき、退去時には汚れや損傷について原因を明確にしてよく話し合っておくといでしょう。

- ⑤ フリーローン・サラ金は、30歳代からの相談が最も多く、次いで40歳代、50歳代の順であった。



返済が苦しいと感じたら、借金を繰り返すのではなく、まず、家族や身近な人に相談するか最寄りの相談窓口若しくは弁護士や司法書士の専門家に相談しましょう。

- ⑥ 大手外国語教室が破綻したため返金トラブルをめぐって、相談件数が前年度比5倍強となった。



「語学教室、パソコン教室、学習塾、結婚相手紹介サービス、エステティックサロン」などは、違約金などが決められていても実際にサービスを受けた分以外は、返金を受けられる場合があります。

- ⑦ 保険会社の不払い問題が18年度に表面化し同年度に多く相談が寄せられたが、19年度はやや減少がみられた。



保険は支払い総額を考えると高い買い物です。自分にあった内容のものを選びましょう。保険の約款等は分かりにくいものですが、保障内容について疑問に思うことは、必ず取引会社に説明を求めましょう。

19年度の消費生活相談内容の詳細は、県消費生活センターのホームページをご覧ください。

<http://www.pref.ehime.jp/ecc/claim/claim1/soudan1/19soudan2.pdf>

## 「消費者の日」記念集会開催(H20.5.30)

「活かそう 消費者・生活者の視点」をテーマに、平成20年度の消費者の日記念集会が5月30日、愛媛県女性総合センター多目的ホールにおいて開催されました。

### ◆記念講演(要旨)



#### 「食品の安全について」

講師 農林水産省愛媛農政事務所 消費生活課長 小林 道明さん

##### (食料の確保)

食の安全で、最も重要なことは、食料を確保することである。今、世界の人口は約61億人と推定されているが、そのうち栄養不足人口は、インド、サハラ地方、中国などを中心に8億5千万人を数えている。50年後は、人口が92億人に達すると予想されており、食料の確保ということが、大きな課題となっている。

##### (食の問題点)

日本の食料自給率は、平成18年度カロリーベースで39%であるが、西欧諸国は、50%を超えており、非常に低いと言える。近時、日本人の食生活が洋風化し生活習慣病の増加に伴って、がん、心臓疾患、脳血管疾患が非常に増えている。

##### (食の安全)

近年食中毒をはじめ食品に関する問題が数多く発生している。O157、ノロウイルス、残留農薬、BSE、鳥インフルエンザ、遺伝子組み換え食品等である。不安は多

いが、まず、食品の安全に関する基礎知識を持つことが大事だ。

食品の安全について、国際機関のFAOとWHOが定義したものがあ。調理方法、管理方法、食塩の摂取量などが記載されている。

健康を守るための基本的な考え方として、リスクやハザードという言葉があるが、ハザードとは健康への影響を及ぼす物質のことであり、リスクとは健康への影響が出てしまう機会とその程度である。重要なことは科学的に評価することである。一般の方にもわかるようにするには、数値化し見えるものにするのが大事である。

##### (食品の管理体制)

一部の報道の情報を鵜呑みにせず、客観的にいろんな情報を収集し判断をしていただきたい。

日本では、「リスク分析」の仕組みがある。農林水産省・厚生労働省や内閣府の食品安全委員会という行政組織で検討した内容に製造業者や消費者などの意見も反映したリスク低減の対策がとられ、食品の安全を守っている。

#### 「我が国の食料事情」

講師 農林水産省愛媛農政事務所 農政推進課長 清水 廣毅さん

##### (食品の安全性)

昨年は、食品の偽装表示問題が社会的問題になった。

今年に入っても中国製の冷凍ギョウザの中毒事件があり、食の安全に対する関心度が高まっている。

また、最近では穀物価格が非常に高くなっており、食料品の価格も上昇している。食をめぐる事情が近年大きく変化し、今までにない不安材料が出てきている。

##### (食料の自給率)

現在、日本人の1日当たりの供給熱量は、約2,500キロカロリーであるが、食料自給率は39%であり、国産での供給熱量は約1,000キロカロリーしかない。先進諸外国に比べて最低水準となっている。昭和40年当時の自給率は73%もあったが、現在は39%にまで低下している。これは食生活の変化が大きく影響しており、米の一人当たり消費量も、昭和40年には112kgあったものが、平成18年は61kgと半減している。

また畜産物のエサについても外国からの輸入穀物に頼っており、小麦の自給率は13%、油脂類4%、砂糖32%、魚類59%などと、米以外は非常に低い状態である。

一方、国内生産力は深刻な状況にある。農家戸数は、平成17年度は昭和35年に比して半数になっており、65歳以上の高齢者も6割近くを占めている。農地面積も

469万ヘクタールと約2割減少しており耕作放棄地は39万ヘクタールもある。

現在の食生活をすべて国内で生産しようとするれば、新たに約1,200万ヘクタールの農地が必要であり、限られた日本の農地面積では自給率を100%にすることは現実的ではない。国の当面の目標としては、平成27年度には45%に高めていきたいと取り組んでいる。

##### (食料事情の変化)

食料を確保する上で、最近不安材料が出てきた。穀物の需要量で見ると、35年前に比して、小麦が1.9倍、トウモロコシが2.7倍、大豆が4.9倍と増大している。これは、世界人口の増加、発展途上国の経済成長、バイオ燃料への使用などによるもので、穀物価格が急騰している。世界レベルで見ると、食料需要が増大し、反面生産が伸びないことで、食料の奪い合いという現象も現れている。

##### (終わりに)

愛媛県には「愛媛産には愛がある」というキャッチフレーズがあり、地産地消の取り組みをしていただきたい。これにより、自給率アップと県内農家への応援につながる。

国も自給率アップに向けて具体的な政策を進めており、皆様の支援をお願いしたい。

## ◆◆◆消費者のつどい◆◆◆

## ●「消費者問題への新たな取り組み」

寸劇 悪質商法の手口を知って、伝えよう！

—愛媛県社会福祉士会—

愛媛県社会福祉士会の皆さんにより 高齢者の一人暮らしを舞台に、「悪質商法」の手口と解決策について、クローズ・アップしてSF商法、マルチ商法、訪問販売やクレジット販売の危険な点などが寸劇で披露されました。

寸劇の間には、ウクレレ演奏もあり、楽しいひとときを過ごしました。



## ●成年後見制度について

松山家庭裁判所 訟廷管理官 門脇 重光さん

成年後見制度の成り立ち、制度の目的、手続き、効果、利点、弱点等について、詳細かつ丁寧に説明され、成年後見制度への理解が深まりました。

## ●悪質商法被害防止のためのネットワークづくりの取り組み

—宇和島地区の事例—

南予地方局 総務県民課 県民生活係長 星加 修一さん

昨年度から悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク事業として地域ぐるみで被害防止に取り組んでいる宇和島地区の事例について、事業概要の詳細な説明がありました。

## ●作品展示

えひめ消費生活センター友の会の皆さんによる、リサイクルされた作品が数多く出品され、目を楽しませていただきました。



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4丁目4番地2) 089-921-0631 (FAX兼用)

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 (事務室)

089-946-5539 (FAX)

089-925-3700 (相談専用)