

アイネスくらしの公開講座

不意打ちに抵抗できるか？

- 危険性を認識しない人
 - 危険にさらされる簡単な認識
 - 自分の情報の流出に懸念がない。
 - 詐欺の最新手口などに詳しくない。
- トリックは見破れない！
 - 自信過剰が怖い：法の華の例
 - 思い込みが怖い：オレオレ...

はやく「悪魔商法の心理学」
「まさか、私か？」とまよわれるなんて！
非営利法人 消費生活センター 西田公昭氏



特集：平成18年度 消費生活相談の 概要

No. 25
2007.7

愛称…アイネス (i-ness)

新しい時代の消費生活、男女共同参画を
自らが考える場を意味しています

- i** …… 愛情・情報・私
- ne** …… 新しさ (=new) 次の時代 (=next)
- s** …… 消費
- s** …… 参画

大分県消費生活・男女共同参画プラザ

アイネスホツと通信

INDEX

- 特集 …………… 2～3
- 消費生活のひろば …………… 4～5
- 男女共同参画のひろば …………… 6～7
- アイネスの講座・イベントのお知らせ …… 8

アイネス相談ダイヤル



消費生活等相談	097-534-0999
消費生活特別相談 第3日曜日(休館日)を除く日曜日(13:00～16:00)	097-534-4034
食品表示 110 番	097-536-5000
男女共同参画についての申出	097-534-8477
女性総合相談	097-534-8874
県民相談	097-534-9291

平成18年度消費生活相談の概要



相談件数

平成18年度にアイネスに寄せられた消費生活相談件数は7,886件で、昨年度に比べて総数で1,469件、率で15.7%の減少となりましたが、依然として高い水準にあります。これは、これまで相談件数を押し上げてきた「架空請求」を含む不当な請求が鎮静化してきている一方、グレーゾーン金利や多重債務に関する相談が大幅に増加したことが主な要因となっています。



契約当事者の苦情相談の構成

契約当事者の年代別・年度別・性別苦情相談件数



- ① 苦情相談の契約当事者の内訳は女性が全体の50.2%(3,530件)、男性が48.2%(3,393件)と、前年度同様女性が男性を上回っています。
- ② 苦情相談の契約当事者を年代別で分類すると、30歳代が19.1%と最も多く、続いて50歳代15.2%、40歳代14.9%、20歳代14.6%で、以下70歳代、60歳以上、20歳未満の順となっています。また、50歳代は男女とも前年度より増加していますが、他の年代はおおむね減少しています。



苦情相談の多い商品・役務(サービス)

苦情相談の多い商品・役務(サービス)を年代別に多い方から10位まであげると次のとおりです。20歳代から60歳代までは、サラ金・ヤミ金が多く、20歳未満はオンライン等関連サービス、70歳以上は商品一般となっています。また依然として商品一般は全ての年代の上位にあります。

年代別に見た苦情相談ワースト10

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	オンライン等関連サービス	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	サラ金・ヤミ金	商品一般
2	借家・アパート	オンライン等関連サービス	オンライン等関連サービス	オンライン等関連サービス	商品一般	商品一般	健康食品
3	商品一般	借家・アパート	商品一般	商品一般	オンライン等関連サービス	生命保険	サラ金・ヤミ金
4	医療サービス	布団類	借家・アパート	借家・アパート	工事建築サービス	オンライン等関連サービス	電気磁気治療器具
5	放送サービス	商品一般	学習教材	学習教材	借家・アパート	工事建築サービス	布団類
6	レンタルサービス	エステサービス	乗用車	工事建築サービス	乗用車	電気磁気治療器具	工事建築サービス
7		乗用車	工事建築サービス	乗用車	生命保険	健康食品	新聞
8		学習教材	生命保険	内職・副業	新聞	布団類	単行本・紳士録



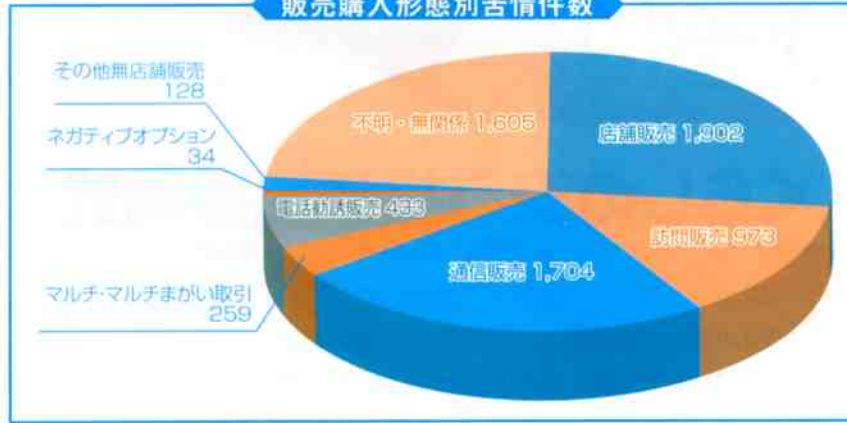
販売購入形態でみた苦情相談

販売購入形態別でみると、オンライン等関連サービスが昨年度に比べて減少したため、通信販売が全体の36.4%から24.2%と大幅に減少となっています。

また、訪問販売や電話勧誘販売も減少しています。反対に店舗販売やマルチ・マルチまがい取引に関する相談は増加しています。

※ネガティブオプション:商品を一方向的に送りつけ、消費者が受け取った以上支払わなければならないと勘違いして支払うことをねらった商法

販売購入形態別苦情件数



販売方法・手口でみた苦情相談

家庭訪販で最も多い商品・役務(サービス)は布団類であり、次々販売、点検商法及びSF商法でも最も多く、無料商法ではオンライン等関連サービス、二次被害では学習教材が最も多くなっています。また、アポイントメントセールスやキャッチセールスではアクセサリなど若者を対象にした商品・役務(サービス)が多くみられます。

販売方法・手口別にみた主な商品・役務等別苦情相談件数

販売方法・手口	件数	主な商品・役務				
		第1位	第2位	第3位	第4位	第5位
家庭訪販	818	布団類	新聞	工事・建築サービス	健康食品	電気・磁気治療器具
無料商法	348	オンライン等関連サービス	電気・磁気治療器具	放送サービス	活水・浄水装置	健康食品 布団類
サイドビジネス商法	279	投資・副業	内職・副業	健康食品	商品一般	生命保険
被害にあった人を勧誘(二次被害)	107	学習教材	複合サービス会員	商品一般	アクセサリ	
次々販売	87	布団類	浄水器	健康食品	アクセサリ	商品一般
点検商法	76	活水・浄水装置	布団類	浄水器	工事・建築サービス	修理・補修 訪問サービス
当選商法	67	宝くじ	放送サービス	オンライン等関連サービス		
かたり商法(身分詐称)	64	サラ金・ヤミ金	商品一般	リースサービス	電話関連サービス	
関連商法	34	印鑑	祈禱サービス			
SF(催眠)商法	32	布団類	電気・磁気治療器具	健康食品	放射性岩石	
アポイントメントセールス	27	アクセサリ	複合サービス会員			
キャッチセールス	14	放送サービス	複合サービス会員			

(注) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている

- ※点検商法:「点検にきた」といって来訪し、「布団にダニがいる」「住宅の工事をしないと危険」などと言って商品やサービスを契約させる。
- アポイントメントセールス:電話・郵便等で「当選した」など、販売目的を隠して喫茶店や営業所などに呼び出し、長時間にわたりさまざまな特典を強調して高額な商品を購入させる。
- キャッチセールス:街頭でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所、店舗等に連れて行き、商品やサービスを契約させる。
- SF(催眠)商法:「新商品を紹介する」などと言って人を集め、締め切った会場で日用品を無料で配り、得した気分させ雰囲気盛り上げ、興奮状態の中で最後に高額な商品売りつける。

消費生活の ひろば



くらしの安心相談員委嘱式

平成19年5月22日(火)、アイネスにて「平成19年度くらしの安心相談員委嘱式 及び研修会」を開催しました。

くらしの安心相談員は、地域の消費者に対する情報提供や啓発活動、更には消費生活に関する一般的な相談にも対応できる存在として、県下6地域17市町村(今年度から大分市を除く)に配置しているものです。任期は1年で、市町村長の推薦により、知事が委嘱します。

午前中の委嘱式では、薬師寺十郎大分県生活環境部長から県下6地域の代表である、藤田浩子さん(由布市:大分地域)、小平テル子さん(日出町:別杵遠見東国東地域)、渡邊節

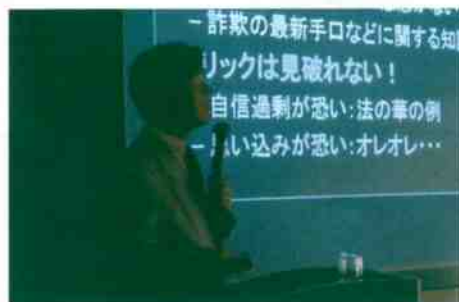


子さん(豊後高田市:県北地域)、石松慶子さん(日田市:日田地域)、清水初美さん(津久見市:県南地域)、山本瞳さん(豊後大野市:豊肥地域)に委嘱状が交付されました。薬師寺部長のあいさつに続き、くらしの安心相談員166名を代表して、山本瞳さんが「消費者として自分の身は自分で守るという意識を持ちながら、安心相談員として、地域の消費者のお役に立てるよう努力します」と抱負を述べ、委嘱式を終わりました。

その後の研修会では、「くらしの安心相談員の業務」及び「アイネス消費生活相談の概要及び事例」について、アイネス職員が説明しました。

アイネスくらしの公開講座

昨年度まで11月の「アイネスフェスタ」の中で開催していた「アイネスくらしの公開講座」は、今年度から5月の消費者月間中に新たに開催することになった「アイネス消費者ウィーク2007」のメイン行事として、「くらしの安心相談員研修会」を兼ねて実施することになりました。そのため、くらしの安心相談員・市町村担当者、一般参加者を併せ200人を超える参加となりました。最初にNPO法人「消費者センター大分」の皆さんによる悪質商法をテーマにした寸劇4題の上演がありました。日頃、消費生活相談員として、さまざまな悪質商法の手口を知り尽くしている皆さんが、悪質業者や善良な消費者に



扮し、ややオーバーに演じる姿は参加者の笑いを誘いましたが、さすが現実を知る人達の演技だけに迫力がありました。

続いて、静岡県立大学看護学部の西田公昭准教授による「悪質商法の心理学～まさか、私がだまされるなんて」の講演がありました。参加者は西田先生考案の「ダメされやすさ心理チェック」をしながら、先生の解説を聴きました。「自分は大丈夫と過信しないこと。一方で、被害に遭っても恥としないこと。知識を身に付けて対抗すること」などの話に、参加者は熱心に聴き入っていました。

消費生活用製品安全法が改正されました

【改正のポイント】

製品事故のうち死亡、重傷、火災等の重大製品事故が発生した場合、製造又は輸入事業者に対し、国への事故報告を義務づけるとともに、国は事故情報を収集・分析し、その結果を広く国民に公表して、類似の重大製品事故の防止を図ることを規定している点です。（5月14日施行）

消費生活用製品安全法の改正で
製品事故情報の報告・公表制度ができました

報告

(新設)

死亡、重傷、火災などの重大な製品事故が発生した場合、メーカーや輸入業者は、国に事故報告を義務づけ、国は情報を的確に把握します。

公表

(新設)

国は、事故情報を収集・分析し、その結果を広く国民に公表して、第二の重大事故を防止します。

命令

国は、メーカーや輸入業者に安全でない製品の製造や輸入を禁止したり、回収するよう命令します。

みなさんが製品事故に遭われたときは、経済産業省または独立行政法人 製品評価技術基盤機構(略称NITE(ナイト))に連絡してください。

連絡先

◎経済産業省 製品安全課 製品事故対策室
TEL 03-3501-1707
FAX 03-3501-6201

(参考) 経済産業省 製品安全サイト
<http://www.meti.go.jp/policy/consumer/seian/index.htm>

◎(独)製品評価技術基盤機構(略称NITE(ナイト))
TEL 03-3481-1921
事故情報専用フリーダイヤルファックス
☎0120-23-2529
(九州支所) TEL 092-551-1315 FAX 092-551-1329

平成19年度「夏休み親子消費者スクール」参加者募集!

「夏休み親子消費者スクール」を開催します。

「自分だけのラムネ作り」や「ふだんは聞けないお金の話」など、親子で楽しみながら学べる内容となっています。多数の皆さんの参加をお待ちしています。夏休みの自由研究にもどうぞ。(参加費無料)

1 日時/場所

開催日	開催時間	開催会場
8/1(水)	(午前の部) 10:00~12:00	大分県消費生活・男女 共同参画プラザ(アイネス)
8/3(金)		宇佐市駅川公民館
8/22(水)	(午後の部) 13:30~15:30	日田市中央公民館
8/28(火)		大分県消費生活・男女 共同参画プラザ(アイネス)

2 内容

①ふだんは聞けないお金の話

一億円のお金(模型)体験、おこづかい帳の楽しいつけ方など

②自分だけのラムネ作り

ラムネ作りを通して夏のジュースの甘さと色を考える(糖分、着色料、香料等)

③参加対象者

小学生(3~6年生)の親子10組

(午前・午後の部各10組、計20組)

※おばあさん、おじいさんなど保護者の方と同伴であれば親子でなくても可

④申込み・問い合わせ

下記までお電話をお願いします。

大分県生活環境部

県民生活・男女共同参画課 県民生活班

(電話) 097-506-3044

(受付時間) 月~金曜日 午前8時30分~午後5時45分

(締め切り) 先着順で定員になり次第締め切りとします。

男女共同 参画のひろば



アイネス男女共同参画ウィーク

アイネスでは、6月の男女共同参画週間に男女共同参画社会づくりに関する講演や県民の自主的な活動の場を提供する「アイネス男女共同参画ウィーク2007」を開催し、多くの皆さんに参加いただきました。

アイネス映画講座1部

『母たちの村』

アフリカの西部のある村で、コレという名の女性が、割礼から逃げ出した女の子4人をかくまい、周囲の反対や攻撃にうち勝ち女の子たちを守り抜き、意志を貫き旧習を乗り越える『母たちの村』の映画上映を行いました。主催：NPO法人「えばの会」



アイネス映画講座2部

『筆子 その愛』

夫である石井亮一と共に、日本初の知的障害者教育を創始した石井筆子の生涯を描いた映画作品『筆子 その愛～天使のピアノ～』を上映しました。



主催：ソーシャルワーク大分

アイネス男女共同参画ウィーク講演会

『息子3人 アナウンサー・記者奮闘物語』

講師：フジテレビアナウンサー 笠井 信輔 氏

「とくダネ！」でおなじみの笠井アナウンサーが家庭や職場での体験を基に男性の家事や育児参加の必要性について講演を行いました。



女性の権利110番

弁護士による臨時無料電話相談を開設し、女性の権利等に関して適切なアドバイスを行いました。

ワークショップ

参加団体／7団体

「ヴィー」「大分YWCA設立準備会」「えばの会」「大分県男女共生センターを考える県民の会」「風 おおいた」「玉手箱」「女性の地理学研究会」



再就職・起業準備講座、在宅就業支援IT講座の募集始まる

アイネスでは、結婚や出産で一旦離職した30歳台から40歳台の女性を対象に、再就職や起業、在宅就業のための準備講座を開催します。昨年度は再就職・起業準備講座に32名が応募し、講座終了後、就職活動や起業に向けて取り組み、7割の女性が新しい社会人としての一步を踏み出しました。また、家庭で子育てしながらパソコンで仕事を行う在宅就業(SOHO)は、日出町を中心に30名の女性がIT講座に挑戦し、多くの女性が在宅就業を実現しています。

本年度は再就職・起業準備講座が昨年度の倍の60名、在宅就業が日出町に加えて、大分市でも在宅就業に必要な技術を教えるIT講座を実施します。定員は日出町及び大分市会場でそれぞれ20名です。

家庭にいる女性が社会に再び出るには、家庭や地域の問題など解決すべき様々な課題があります。アイネスでは専任のキャリアカウンセラーが様々な相談に応じるとともに、再就職・起業、在宅就業のための講座を行い、さらには一人ひとりの就職活動をフォローアップするなど、相談から就職にいたる一連の支援を通じて女性の社会参加を応援します。



「再就職・起業準備講座」 受講生募集

結婚や子育て等により離職されている女性を対象に再就職・起業準備講座を開催します。

- 日時** ◆Aコース
9月2日(日)、9月9日(日)、
9月19日(水)
- ◆Bコース
9月3日(月)、9月10日(月)、
9月19日(水)

場所 消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)大分市東春日町1番1号

定員 各コース30名ずつ

その他 託児サービスを行います。受講料は無料ですが、資料代として2,500円が必要です。

問い合わせ先/
NPO法人アシスト・ハル・オオイタ / 小出まで
(TEL)097-534-8033(FAX)097-535-1692
Eメール:apo2002@rapid.ocn.ne.jp

「在宅就業支援IT講座」 受講生募集

結婚や子育て等により離職されている女性を対象に在宅就業のためのIT講座を開設します。

日時 平成19年9月2日(水)~10月28日(水)
の間の毎週水曜日

◆午前コース

HP講座 午前9時半から午前12時

◆午後コース

PHOTOSHOP講座午後1時から3時半

場所 消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)大分市東春日町1番1号

定員 各コース10名ずつ

その他 託児サービスを行います。受講料は無料ですが、教材費として3,000円が必要です。

問い合わせ先/
小規模通所授産施設ひので / 石橋まで
(TEL&FAX)0977-73-1326
Eメール:hinode@po.d-b.ne.jp

出前講座をいたします!

電話 097-534-4034 担当者:首藤

アイネスでは、市町村や消費者団体などの要請に応じて、講座・研修会等に講師を派遣しています。消費生活に関する情報の提供と消費者被害の未然防止を図ることが目的です。謝金・旅費等は県が負担しますので、費用は一切かかりません。お気軽にご利用ください。申し込みの際は、事前にアイネス担当者と日程等の打ち合わせを行った上で、原則として講座開催の2週間前までに、申請書を提出していただくことになります。

アイネスの講座・イベントのお知らせ

7月予定表

1	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
2	月		
3	火	10:00～11:30	消費生活出前講座(臼杵市中央公民館)
		13:30～16:00	女性の生き方応援セミナー
4	水		
5	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
		10:30～11:30	消費生活出前講座(大在公民館)
		13:00～14:30	消費生活出前講座(大分市上野南陽台)
6	金		
7	土	14:00～16:00	NPO法人キャリアサポート章【無料相談】 ※予約制
8	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
9	月		
10	火	10:30～11:40	消費生活出前講座【大道町6丁目公民館】
11	水		
12	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
		10:00～11:00	消費生活出前講座【臼杵市下ノ江ふれあいセンター】
		13:00～16:30	女性のチャレンジ相談「キャリアカウンセラー」※予約制
		13:00～17:00	IT学習支援【OA研修室無料開放】
13	金	10:00～12:00	あいねず・きらり・ねっと
14	土		
15	日		休館日
16	月		海の日
17	火	13:30～16:00	女性の生き方応援セミナー
18	水	13:00～16:30	おとなの学び講座(国東市)
19	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
20	金		
21	土		
22	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
23	月		
24	火		
25	水		
26	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
		13:00～16:30	女性のチャレンジ相談「キャリアカウンセラー」※予約制
		13:00～17:00	IT学習支援【OA研修室無料開放】
27	金	14:45～16:00	消費生活出前講座【別府市役所】
28	土	13:00～16:30	おとなの学び講座(臼杵市)
29	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
		13:00～16:30	おとなの学び講座(臼杵市)
30	月	13:00～16:30	おとなの学び講座(国東市)
31	火		

8月予定表

1	水		
2	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
3	金		
4	土	14:00～16:00	NPO法人キャリアサポート章【無料相談】 ※予約制
5	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
6	月		
7	火	13:30～16:00	女性の生き方応援セミナー
8	水		
9	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
		13:00～16:30	女性のチャレンジ相談「キャリアカウンセラー」※予約制
		13:00～17:00	IT学習支援【OA研修室無料開放】
10	金	10:00～12:00	あいねず・きらり・ねっと
11	土		
12	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
13	月		
14	火		
15	水		
16	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
17	金		
18	土		
19	日		休館日
20	月		
21	火	13:30～16:00	女性の生き方応援セミナー
22	水		
23	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
		13:00～16:30	女性のチャレンジ相談「キャリアカウンセラー」※予約制
		13:00～17:00	IT学習支援【OA研修室無料開放】
24	金		
25	土		
26	日	13:00～16:00	特別相談【消費生活】
27	月		
28	火		
29	水		
30	木	9:30～16:30	働きたい女性の託児サービス ※予約制
31	金		



大分県消費生活・男女共同参画プラザ (アイネス)

〒870-0037大分市東春日町1-1(NS大分ビル内)
TEL097-534-4034(代表) FAX 097-534-0684

◎ホームページ <http://www.pref.oita.jp/13040/index.html>
◎Eメール a13040@pref.oita.lg.jp

R100
大分県消費生活・男女共同参画プラザ