

- 平成19年度消費生活相談のまとめ
- 働きざかり年代からの相談増！
- 食品表示のポイント[牛乳]

発行/福井県県民安全課・福井県消費生活センター



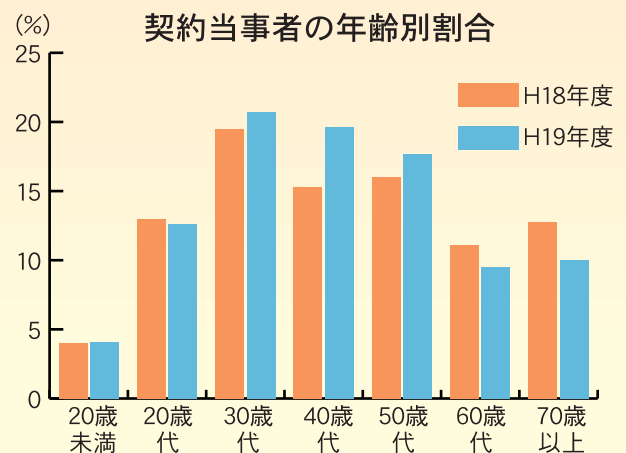
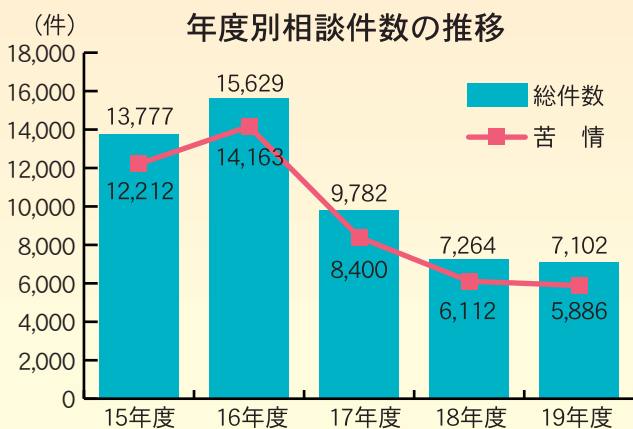
平成19年度消費生活相談のまとめ 働きざかり年代からの相談増！

1 相談件数

福井県消費生活センターが平成19年度に受け付けた相談の総件数は7,102件で、前年度に比べ162件(2.2%)の減でした。

その内訳は苦情相談(消費生活トラブルに関する相談)が5,886件で前年度より226件(3.7%)の減、問合せ(買物相談、生活知識等の相談)は1,216件で前年度より64件(5.6%)の増でした。

また、苦情相談の契約当事者の性別は、男性が40.1%、女性が55.7%、団体等が4.1%でした。年代別件数では、30、40、50歳代で相談件数が増加していますが、他の年代では減少しています。特に40歳代では、前年度より23.0%の増でした。



2 19年度の主な相談内容の特徴

(1) 架空請求にかかる相談件数が増加に転向

架空請求に関する苦情相談件数は1,628件で前年度に比べ171件(11.7%)の増で苦情相談件数の27.7%を占め、依然として高い割合でした。被害情報や啓発事項の浸透により、件数はピーク時の平成16年度から年々大幅に減少していますが、19年度は前年度に比べ微増となりました。架空請求相談のうち、「パソコンや携帯電話で登録した情報サイトの登録料と延滞料が未払いだ。放置すると法的手段にでる。」といったメールが届くなど、オンライン等関連サービスが550件で33.8%を占めていました。

《アドバイス》

- ・電子メール等で届く「利用した覚えがない請求」は無視しましょう。
- ・請求相手先には直接連絡せずに消費生活センター等に相談しましょう。

(2) 銀行等預金にかかる相談が増加

預貯金・証券等の苦情相談は45件で、前年度に比べ12件（21.1％）の減でした。

しかし、貯蓄から投資へという流れの中で、資産運用として元本が保証されていない投資信託や個人年金保険への加入等々、さまざまなリスクの高い商品への契約がみられ、銀行等預金の苦情相談は昨年度の2件から10件に増えました。一方、昨年度急増した未公開株の苦情相談件数は17件から5件に減少しました。

《アドバイス》

- ・銀行窓口では、貯蓄が目的なのか、投資が目的なのか、はっきり告げましょう。
- ・投資信託などの契約の際は、どのようなリスクがあるのか確認し、商品のしくみを十分理解した上で契約しましょう。



(3) 生命保険にかかる相談が引き続き増加

生命保険にかかる苦情相談は86件で、前年度に比べ13件（17.8％）の増でした。平成17年度に保険金不払い問題が表面化したことから、相談件数の増加傾向が続いています。依然として業者側の説明不足、消費者の理解不足と思われる内容が多いようです。

なお、損害保険に関する苦情相談は34件で前年度に比べ1件（2.9％）の減でした。

《アドバイス》

- ・勧められるまま安易に契約せず、自分に必要な保証内容を吟味して選びましょう。
- ・約款やしおりを必ず読んで内容を確認することが大切です。疑問があったら何度でも保険会社に確認しましょう。

(4) 減少しない多重債務にかかる相談

多重債務の相談件数は548件で、前年度に比べ51件（10.3％）の増でした。相談件数は平成15年度以来、ほぼ500件前後で推移しており、契約当事者の年代別にみると、いずれの年代でも、件数は増加しており、特に30歳代～50歳代の件数が多くなっていました。



《アドバイス》

- ・返済が困難になったら、借金を繰り返すのではなく、早めに家族や身近な人に相談するか、県消費生活センター、司法書士会等専門の窓口へ相談しましょう。

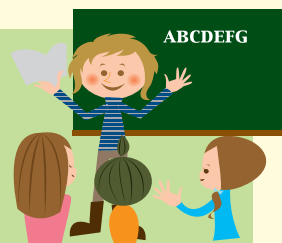
(5) 家庭教師、英会話教室等にかかる相談の増加

教育サービス全般にかかる苦情相談件数は30件で前年度に比べ13件（76.5％）増加しました。このうち家庭教師にかかる苦情相談が4件から18件と最も増加しました。

また、教養娯楽にかかるサービス全般についての苦情相談件数は195件あり、このうち英会話教室の経営破綻に起因する外国語・会話教室の苦情相談が63件と前年度の8件から著しく増加しました。

《アドバイス》

- ・家庭教師の契約では、必ずメモをとって説明を受け、大量の教材を勧める業者には注意しましょう。
- ・長期間通う必要のある会話教室などの契約は、受講内容・支払いなどが自分にあっていないか考慮してから契約しましょう。



(6) その他

高齢者の被害については、SF商法65件、次々販売55件と、前年度とほぼ同じ相談件数でした。高齢者の様子がおかしいことに気づいた家族からの相談も多い状況でした。

3 個人情報苦情相談について

個人情報にかかる苦情相談は222件で、30歳代が57件と最も多く、40歳代が38件、50歳代が33件となっています。内容としては、有料サイトやアダルトサイト業者や出会い系サイトといったインターネットや携帯電話からの情報流出についての相談が多数を占めました。

暮らしに役立てよう

牛乳



食品表示のポイント

食品の表示は、消費者が食品を購入する際の重要な情報源の1つです。今回は、牛乳について解説します。

種類別名称	牛乳
商品名	〇〇牛乳
無脂乳固形分	8.3%以上
乳脂肪分	3.5%以上
原材料名	生乳100%
殺菌	130℃ 2秒間
内容量	1000ml
賞味期限	08.7.10
保存方法	10℃以下で保存してください。
開封後の取り扱い	開封後は、賞味期限にかかわらず、出来るだけ早めにお召し上がりください。
製造所所在地	福井県〇〇市〇〇 〇-〇
製造者	〇〇食品(株)

種類別名称	
成分無調整牛乳(牛乳)	搾ったままの生乳を加熱殺菌し、そのままパックに詰めた牛乳です。
成分調整牛乳	生乳から、脂肪や水分を濃縮やろ過などで除去し、低脂肪や濃厚タイプに調整した牛乳です。
低脂肪牛乳	成分調整牛乳のひとつで、生乳から脂肪分のみを除去し、脂肪分を0.5～1.5%にしたものです。
無脂肪牛乳	成分調整牛乳のひとつで、生乳から脂肪分を除去し、脂肪分を0.5%未満に調整したものです。
加工乳	脱脂粉乳、バター、クリームなどの乳製品を生乳に加えたものです。
乳飲料	生乳、乳製品を主原料に、乳製品以外のものを加えたものです。

原材料名	
成分無調整牛乳、成分調整牛乳、低脂肪牛乳および無脂肪牛乳の場合	「生乳100%」と表示されています。
加工乳、乳飲料の場合	水を除き配合割合の多い順に表示されています。

期限表示	
賞味期限または消費期限が表示されています。	いずれも、未開封で保存温度を守った場合の期限です。

【ワンポイントアドバイス】

牛乳の期限表示は「賞味期限」の場合が多いようですが、「消費期限」の場合もあります。特に「消費期限」は、期限が過ぎたら食べたり飲んだりしない方がよい期限です。年月日だけでなく、「賞味期限」なのか「消費期限」なのかも確認しましょう。



カボチャ

『タピオカ入りパンプキンポタージュ』

～作り方～



～材料～(4人分)

カボチャ	小1個
タピオカ(乾燥)	30g
長ネギ(白い部分)	1/2本
バター	10g
水	2カップ
固形コンソメ	2個
牛乳	600ml
生クリーム	100ml
ショウガ	1かけ
塩、こしょう	少々

- カボチャを良く洗い、丸ごとラップで包み電子レンジで7～10分加熱し、柔らかくする。タネとワタを取って皮をむき、ひと口大に切る。ショウガはすりおろしてしぼり汁を取っておく。タピオカは硬めに茹でてザルに上げておく。
- 長ネギを薄い小口切りにしてバターで炒め、カボチャを加えて木べらでつぶしながら炒める。水を加えてひと煮し、ミキサーにかけるか裏ごしして鍋に戻す。
- ②に牛乳と固形コンソメを加え、ひと煮たちさせてショウガ汁とタピオカ、生クリームを加え、塩、こしょうで味を整える。

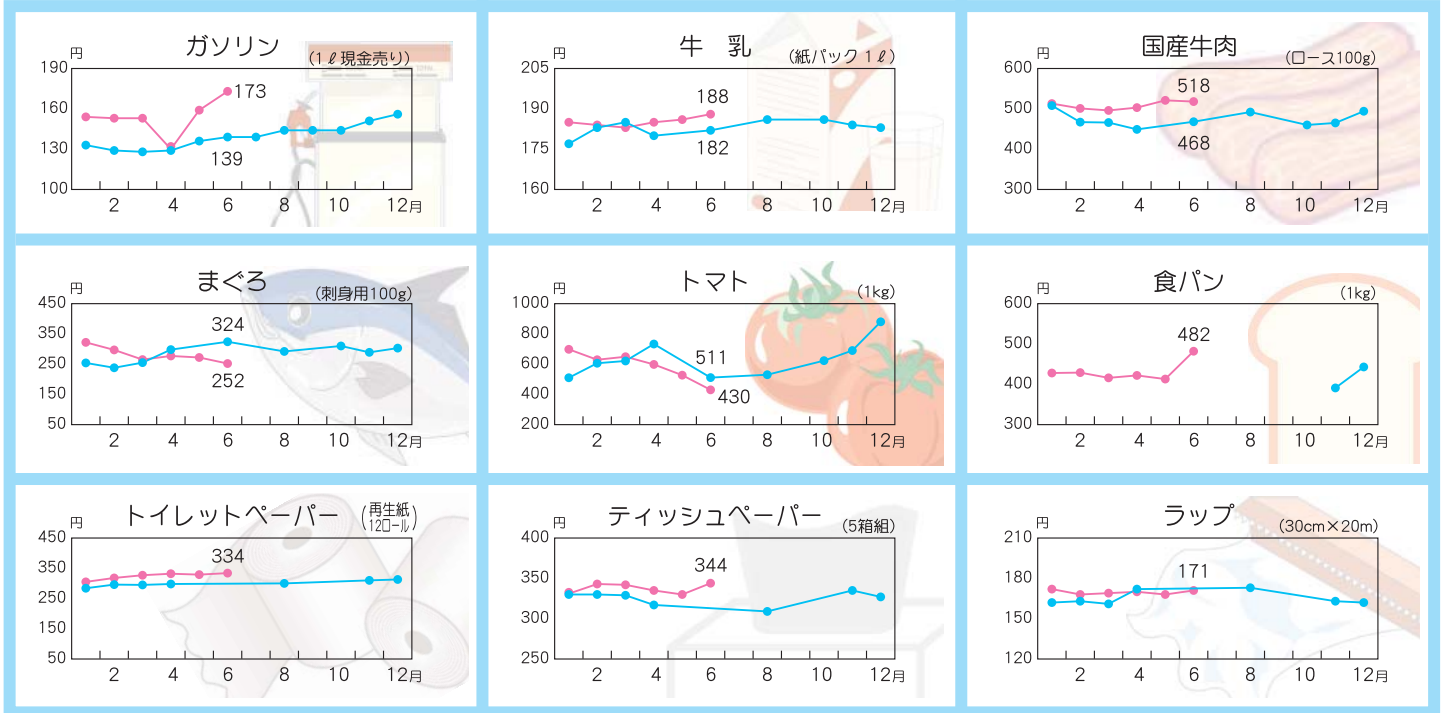
資料提供：Jミルク

価格の動き

県調査結果

※ガソリンについては、(財)日本エネルギー経済研究所 石油情報センター調査

● 19年
● 20年



消費生活関連イベント(平成20年7～8月)

日時	イベント名	開催場所	問い合わせ先
7月31日(木) ① 10:00～② 13:00～	夏休み親子講座 ※ 「電池を作ってみよう」 ～電気はどうして流れるの～ 対象：小学生とその保護者 (定員：各10組)	福井県消費生活センター 商品テスト室	(社)ふくい・くらしの研究所 (0776)52-0626 ※夏休み親子講座は、申し込みが必要です。
8月4日(月) 14:00～16:00	夏休み親子講座 ※ 「天然色素のひみつ」 ① からふるホットケーキをつくろう！ ② 紫キャベツの変身！ 対象：小学生とその保護者(定員：嶺南20組、嶺北各10組)	おばま食文化館 キッチンスタジオ	
8月8日(金) ① 10:00～② 13:00～		福井県消費生活センター 商品テスト室	
8月5日(火) 10:00～12:00	夏休み親子講座 ※ 「福井の森を守ろう」 ～間伐材を使った木工教室～ 鉢カバー作り (定員：20組)	AOSSA 6階 工作実習室	
8月6日(水) 13:00～15:00	消費者講座 「くらしとIT」 ～IT時代を賢く生きる～ 講師：広島修道大学 柏木 信一 氏	ユー・アイふくい 学習室101	
8月7日(木) 13:00～15:00		嶺南消費生活センター	
8月20日(水) 13:00～15:00	消費者講座 「消費者のための法律教室」 ～契約の基礎知識～ 講師：弁護士 三田 恵美子 氏	ユー・アイふくい 学習室 B1	
8月21日(木) 13:00～15:00	消費者講座 「消費者のための法律教室」 ～契約の基礎知識～ 講師：弁護士 宮崎 亮 氏	嶺南消費生活センター	

◎「消費者講座」、「夏休み親子講座」は、福井県が(社)ふくい・くらしの研究所に委託して実施しています。

消費生活のご相談は... (個人情報苦情相談も受け付けています。)

福井県消費生活センター

☎ 0776-22-1102 FAX 0776-22-8190
〒910-0858 福井市手寄1丁目4-1(AOSSA 7階)
アオッサ

福井県嶺南消費生活センター

☎ 0770-52-7830 FAX 0770-52-7831
〒917-0069 小浜市小浜白鬚112(つばき回廊業務棟3階)

(受付時間 9:00～17:00 土・日曜日にも相談を受け付けています。)

福井県消費生活センターホームページ <http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/index.html>

※市消費生活センター、町相談コーナーでも受け付けています。



健康長寿の福井

物価に関するご意見・ご質問は…0776-20-0287(県民安全課へ) ☎ 910-8580 住所記入不要