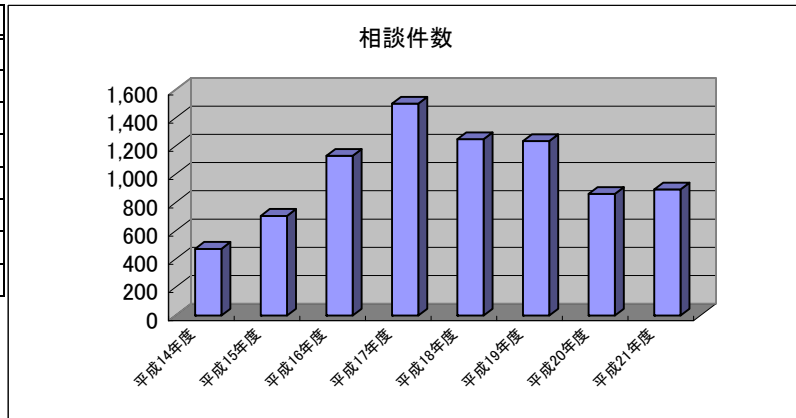


平成21年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

市民相談センターでは、平成21年度に894件の消費生活相談を受け付けた。架空請求のピークであった平成17年度からは減少傾向にあるものの、平成20年度の相談受付件数862件より32件増加し、平成14年・15年度など平常時に比べると依然として相談件数は多い。

年度	相談件数
平成14年度	473
平成15年度	707
平成16年度	1,132
平成17年度	1,502
平成18年度	1,251
平成19年度	1,237
平成20年度	862
平成21年度	894



2 相談方法について

相談方法としては、電話が691件、来訪が201件であった。

相談の際には事実関係の聞き取りが必要不可欠なため、相談者には電話のほかに来訪を求めることもある。契約書の内容を確認したり、事業者宛の通知書や抗弁書の作成方法を助言する場合には、正確を期すため原則として相談者の来訪を要請している。

相談方法	平成21年度	平成20年度
電話	691	709
来訪	201	152
文書	2	1
合計	894	862

3 処理結果と期間について

消費生活相談では、相談者から事実関係の聴取を行った上で助言を行い、相談者自身に自主交渉をして頂くので、基本的には即日処理が完了する。しかし、相談者による自主交渉が難しい場合には市民相談センターが斡旋に入るため、継続処理となり解決までに2～3ヶ月かかる事案もある。

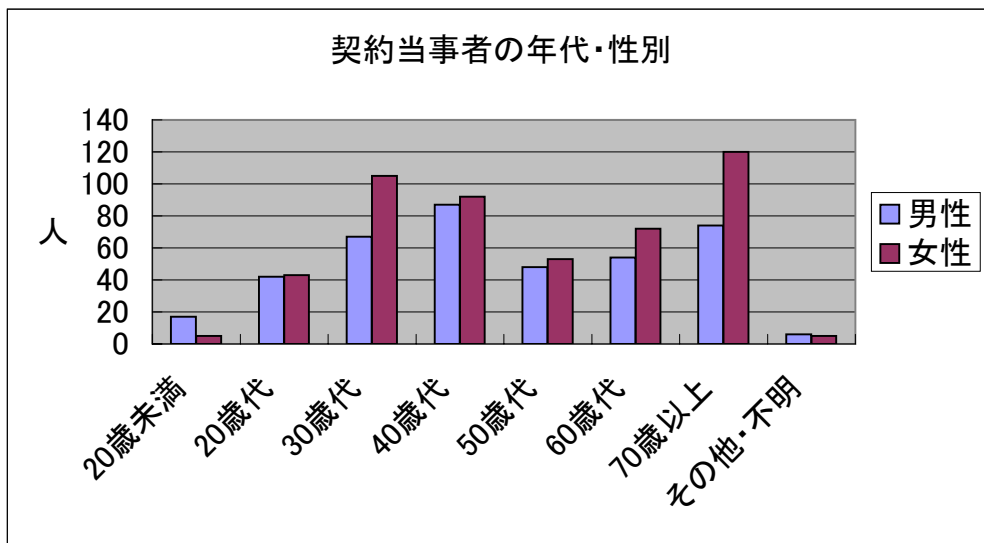
契約が複雑化していることもあり、相談者自らが交渉することが困難なケースが増加しているため、全体に占める斡旋割合は増加している。こうした傾向は今後も続くことが予想されるため、各種研修会への参加や専門図書を利用し、センターにおける相談技術の研鑽を積むことが必要である。同時に、市民の方々に賢い消費者になっていただくための消費者教育にも注力している。

4 契約当事者の性別・年代について

契約当事者を性別にみると、男性が395人、女性が495人であり、これまでの傾向のとおりに女性の人数が多かった。

次に契約当事者を年代別にみると、70歳以上が194人と最も多かった。最近の傾向として、高齢者が契約当事者となるケースが増えてきており、大きな問題になってきている。各年齢層別の構成比では、70歳以上が契約当事者となっていた相談が全体の20%を超え、最も多くなっている。60歳以上で考えると、全体の3分の1以上となっている。

	平成21年度				平成20年度			
	男性	女性	計	構成比	男性	女性	計	構成比
20歳未満	17	5	22	2.5%	21	7	28	3.2%
20歳代	42	43	85	9.5%	43	38	82	9.5%
30歳代	67	105	173	19.4%	70	88	158	18.3%
40歳代	87	92	180	20.1%	81	77	158	18.3%
50歳代	48	53	101	11.3%	57	60	117	13.6%
60歳代	54	72	126	14.1%	60	66	126	14.6%
70歳以上	74	120	194	21.7%	60	118	178	20.6%
その他・不明	6	5	13	1.5%	6	6	15	1.7%
合計	395	495	894	100.0%	398	460	862	100.0%
	44.2%	55.4%			46.2%	53.4%		

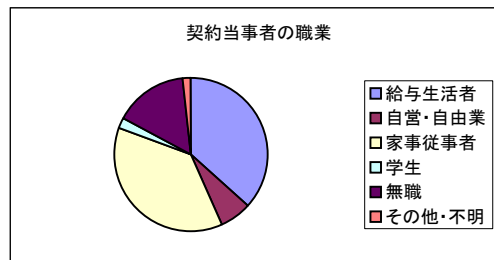


5 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、家事従事者からの相談が332人と最も多い。また、無職(140人)の人からの相談も増えている。高齢者からの相談が増えていることから、これらの数字も前年に比べ大幅に増加していることにつながっている。

また、自営・自由業者の相談者数が少ないのは、市民相談センターでは原則的に消費者からの相談を受け付けているため、事業者が自分の事業とは関係のない相手との間の問題で、消費者として相談する場合には受け付けるが、商売上のことや、事業者同士の問題についての相談は受け付けていないためである。

	平成21年度	平成20年度
給与生活者	329	306
自営・自由業	58	85
家事従事者	332	289
学生	21	31
無職	140	130
その他・不明	14	21
合計	894	862

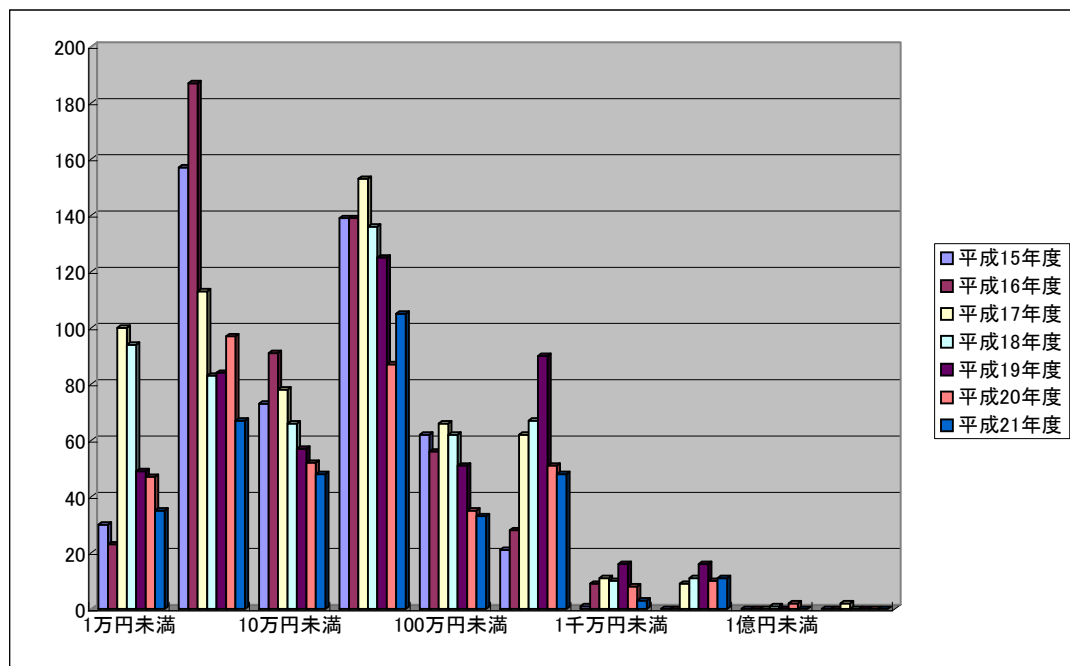


6 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが全体の半数以上である544件と最も多い。これは架空請求・不当請求の事案において請求金額が示されないことが多かったことと、相談者自身が金額について回答しないためである。

また、市民相談センターには50万円未満の契約を中心に相談が寄せられているが、1千万円以上の契約・購入に関する相談も複数件あった。

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度
1万円未満	30	23	100	94	49	47	35
5万円未満	157	187	113	83	84	97	67
10万円未満	73	91	78	66	57	52	48
50万円未満	139	139	153	136	125	87	105
100万円未満	62	56	66	62	51	35	33
500万円未満	21	28	62	67	90	51	48
1千万円未満	1	9	11	10	16	8	3
5千万円未満	0	0	9	11	16	10	11
1億円未満	0	0	0	1	0	2	0
1億円以上	0	0	2	0	0	0	0
その他・不明	224	599	908	721	749	473	544
合計	707	1,132	1,502	1,251	1,237	862	894

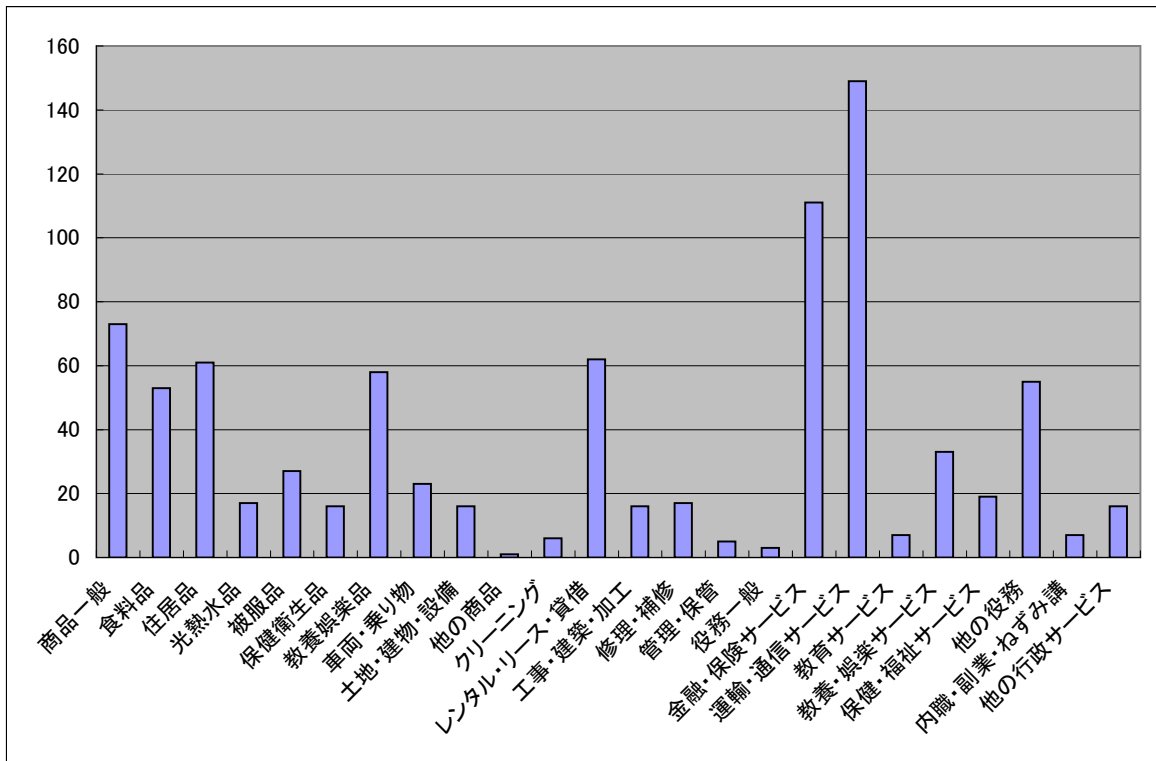


7 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、パソコンや携帯電話のメールを利用した不当請求などの「運輸・通信サービス」に関する相談が144件と最も多く、次に多重債務や保険金の不払など「金融・保険サービス」に関する相談が110件となっている。

特徴的なものとしては、食品偽装などに端を発した最近の食に対する不審・不安、また健康ブームにより健康食品が含まれる「食料品」に関する相談が増加したことと、葉書や封書による架空請求などの「商品一般」に関する相談が激減したことが挙げられる。

商品大分類	代表的なもの	平成21年度	平成20年度	対平成20年度比
商品一般	料金未納という葉書による架空請求	73	70	104.3
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	53	44	120.5
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	61	31	196.8
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	17	6	283.3
被服品	和服や靴、アクセサリなど	27	14	192.9
保健衛生品	医薬品や温熱治療器、磁気ネックレス、化粧品など	16	26	61.5
教養娯楽品	学習教材、資格教材、玩具、スポーツ用品など	58	52	111.5
車両・乗り物	自動車、自転車など	23	24	95.8
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	16	23	69.6
他の商品		1	0	
商品計		345	290	119.0
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	6	7	85.7
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	62	43	144.2
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	16	13	123.1
修理・補修	電気製品の修理など	17	27	63.0
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	5	6	83.3
役務一般		3	5	60.0
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	111	110	100.9
運輸・通信サービス	携帯電話やパソコンでのウェブサイト利用等	149	144	103.5
教育サービス	塾、家庭教師、外国留学など	7	11	63.6
教養・娯楽サービス	旅行代理業、宿泊施設、資格講座、英会話教室など	33	57	57.9
保健・福祉サービス	医療、理美容、駆除サービス、老人福祉	19	15	126.7
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、家事サービス	55	28	196.4
内職・副業・ねずみ講		7	15	46.7
他の行政サービス	証明の発行、還付金詐欺など	16	51	31.4
役務計		506	532	95.1
他の相談	家庭管理やしきたりなど	43	40	107.5
総件数		894	862	103.7

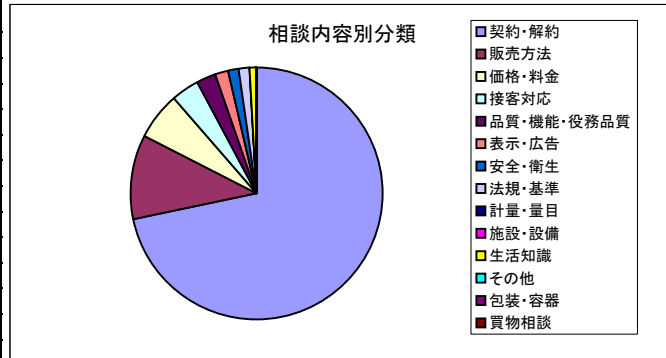


8 相談内容別の分類について

相談を内容別に分類すると、契約・解約に関するものが最も多く、次に販売方法や価格・料金に関する相談が続いている。

なお、複数の内容にわたる相談が寄せられているため、相談件数の合計(894件)とは一致しない。

相談内容	平成21年度	平成20年度
契約・解約	810	764
販売方法	124	254
価格・料金	69	86
接客対応	42	47
品質・機能・役務品質	28	35
表示・広告	18	32
安全・衛生	17	12
法規・基準	14	14
計量・量目	0	1
施設・設備	1	0
生活知識	8	5
その他	1	2
包装・容器	0	2
買物相談	0	1

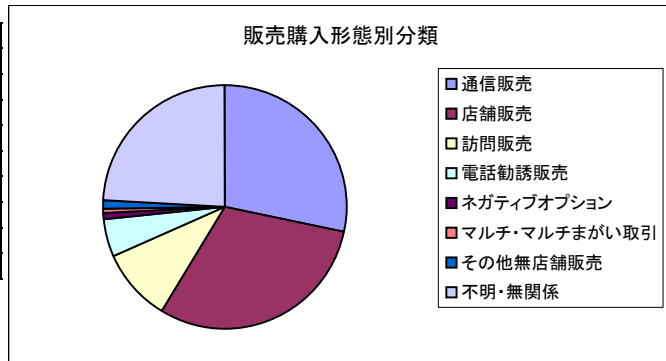


9 販売購入形態別の分類について

相談を販売購入形態別に分類すると、店舗販売が271件と最も多い。このなかには、サラ金業者などから高い利息で借り入れをしていた場合に問題となる、いわゆる「過払い金返還請求」についての相談も含まれる。こうした相談は、弁護士や司法書士によるテレビCMなどにより広く周知されたこともあり、市民相談センターでも多くの相談を受けている。また、これまで多かった通信販売の相談には、架空請求・不当請求に関する相談が多く含まれていたため、こうした請求が下火になったことで通信販売の件数が減少したと思われる(この分類方法は、独立行政法人 国民生活センターより示された全国統一の処理基準に基づくものである)。

訪問販売や電話勧誘販売といった、以前から問題が発生しやすいとされている販売形態に関する相談件数はほとんど変わっていない。

販売購入形態	平成21年度	平成20年度
通信販売	253	267
店舗販売	271	239
訪問販売	88	84
電話勧誘販売	44	58
ネガティブオプション	7	6
マルチ・マルチまがい取引	6	6
その他無店舗販売	9	9
不明・無関係	216	193
合計	894	862



- ・店舗購入
- ・訪問販売
- ・通信販売
- ・マルチ・マルチまがい
- ・電話勧誘販売
- ・ネガティブオプション
- ・その他無店舗

いわゆる店舗(デパート、スーパー、小売店など)で購入した場合や、サラ金・ヤミ金などに関するもの
 家庭、職場への訪問販売。いわゆるキャッチセールス、電話で呼び出して事務所等で勧誘・契約
 通信的手段(インターネット通販、テレビショッピング等)
 いわゆる連鎖販売取引
 事業者からの電話により勧誘・契約
 消費者からの申し込みがないのに業者が一方向的に商品を送りつける商法
 展示会販売等