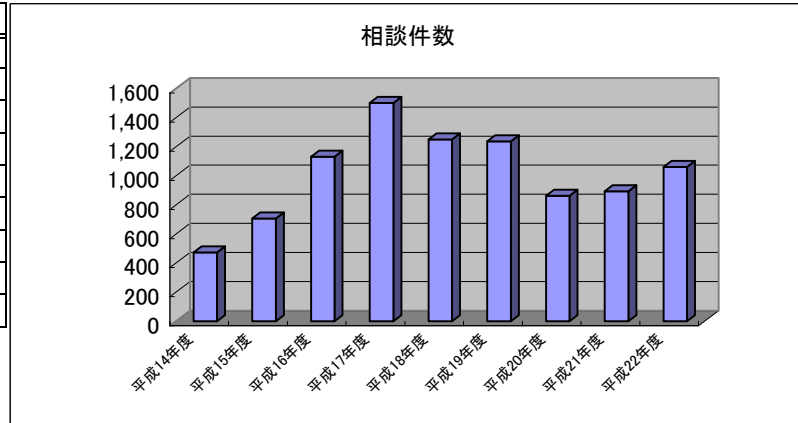


平成22年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

市民相談センターでは、平成22年度に1,062件の消費生活相談を受け付けた。ピーク時の平成17年度から減少傾向にあったが、平成20年度から再び増加に転じている。

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
平成22年度	1,062



2 相談方法について

相談方法としては、電話が868件、来訪が190件であった。

相談に際して、電話での聞き取りだけでは不十分な場合、相談者に来訪を求めることがある。これは、事業者との交渉の助言をするためには、契約書や関係書類、相談対象の商品、写真等により、できる限り正確な事実確認をする必要があるためである。

相談方法	平成22年度	平成21年度
電話	868	691
来訪	190	201
文書	4	2
合計	1,062	894

3 処理結果と期間について

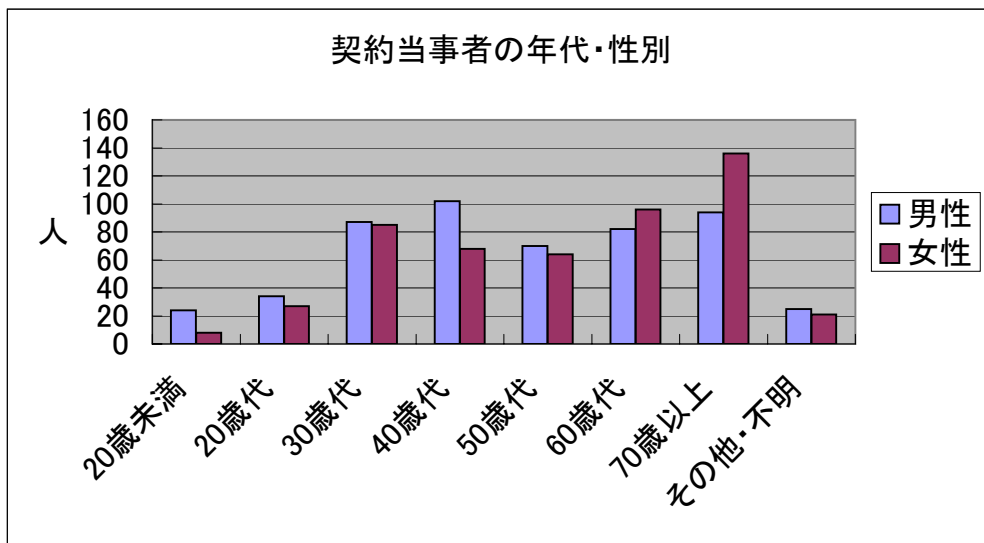
消費生活相談では、相談者から事実関係の聴取を行った上で助言を行い、相談者自身に自主交渉して頂くので、基本的には即日処理が完了する。しかし、相談者による自主交渉が難しい場合には市民相談センターが斡旋に入るため、継続処理となり解決までに数ヶ月かかる事案もある。

ここ数年の特徴として、市民相談センターが斡旋に入る割合が、増加傾向にある。この要因としては、相談者が自ら交渉することが難しい複雑・高度な相談が増加したことや、消費者の権利意識が高まったことなどが挙げられる。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相談技術の研鑽を図っていく。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く。

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518人、女性が505人であり、ここ数年の傾向とは異なり男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231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、60歳以上で見ると、全体の40%弱となっている。

	平成22年度				平成21年度			
	男性	女性	計	構成比	男性	女性	計	構成比
20歳未満	24	8	32	3.0%	17	5	22	2.5%
20歳代	34	27	61	5.7%	42	43	85	9.5%
30歳代	87	85	172	16.2%	67	105	173	19.4%
40歳代	102	68	170	16.0%	87	92	180	20.1%
50歳代	70	64	137	12.9%	48	53	101	11.3%
60歳代	82	96	180	16.9%	54	72	126	14.1%
70歳以上	94	136	231	21.8%	74	120	194	21.7%
その他・不明	25	21	79	7.4%	6	5	13	1.5%
合計	518	505	1,062	100.0%	395	495	894	100.0%
	48.8%	47.6%			44.2%	55.4%		

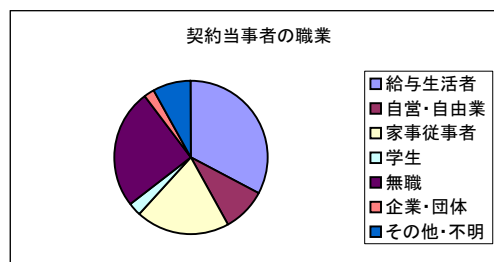


5 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、給与生活者からの相談が347人と最も多い。また、無職の人からの相談は267件で、前年比90.7%の増加となっている。これは、高齢者からの相談数が増加したことによると思われる。

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22年度	平成21年度
給与生活者	347	329
自営・自由業	99	58
家事従事者	210	332
学生	29	21
無職	267	140
企業・団体	25	0
その他・不明	85	14
合計	1,062	894

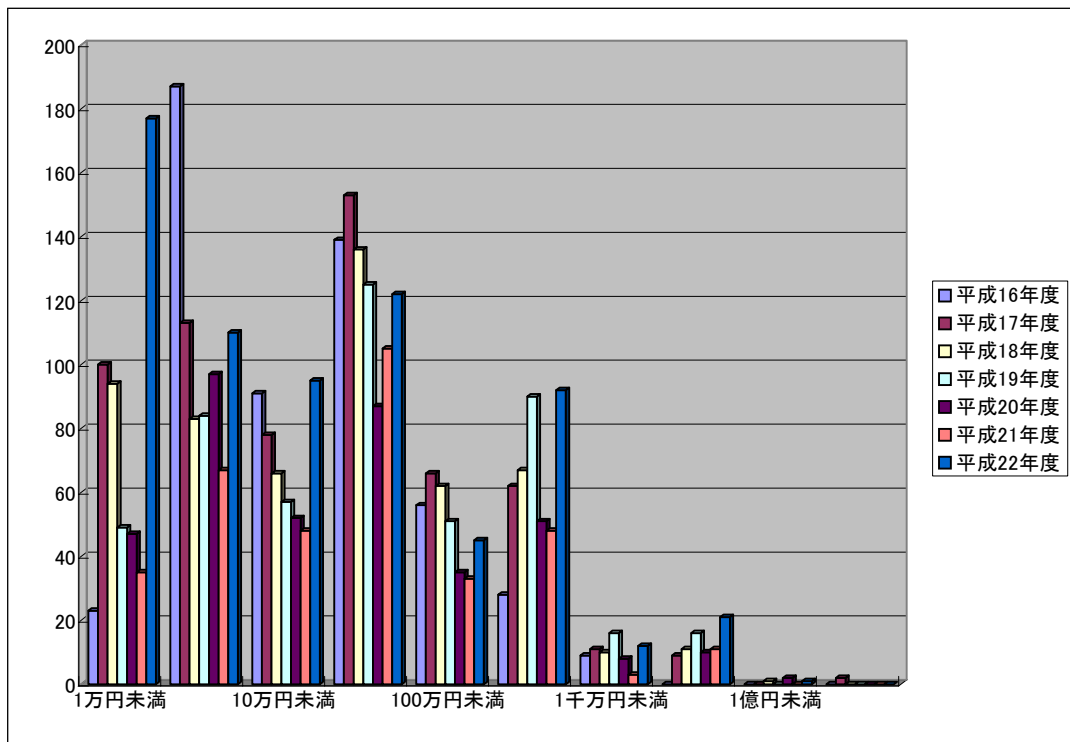


6 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが384件あるが、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いからである。

また、市民相談センターには50万円未満の契約についての相談が多く寄せられているが、1千万円以上の契約・購入に関する相談件数が34件(前年比142.8%増)あり、より深刻な相談が増加している。

	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	平成22年度
1万円未満	23	100	94	49	47	35	177
5万円未満	187	113	83	84	97	67	110
10万円未満	91	78	66	57	52	48	95
50万円未満	139	153	136	125	87	105	122
100万円未満	56	66	62	51	35	33	45
500万円未満	28	62	67	90	51	48	92
1千万円未満	9	11	10	16	8	3	12
5千万円未満	0	9	11	16	10	11	21
1億円未満	0	0	1	0	2	0	1
1億円以上	0	2	0	0	0	0	0
その他・不明	599	908	721	749	473	544	387
合計	1,132	1,502	1,251	1,237	862	894	1,062

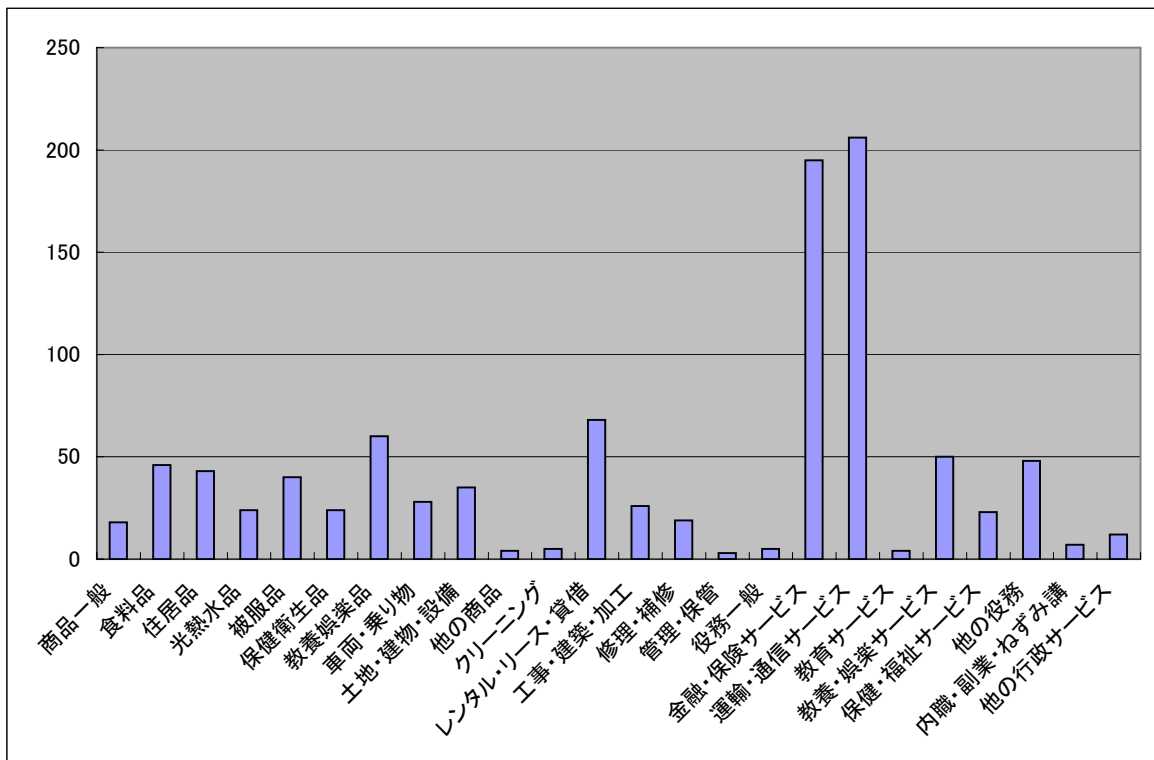


7 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、パソコンや携帯電話のサイト利用料を名目とした不当請求などの「運輸・通信サービス」に関する相談が206件と最も多く、次に投資や金融商品、多重債務など「金融・保険サービス」に関する相談が195件となっている。一方、葉書や封書による架空請求などの「商品一般」に関する相談は激減した。

全体に占める比率は、商品契約30.3%、役務契約63.2%、その他6.5%であった。件数は、商品関連が減少し、役務に関する相談が大きく増加した。

商品大分類	代表的なもの	平成22年度	平成21年度	対平成21年度比
商品一般	料金未納という葉書による架空請求	18	73	24.7
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	46	53	86.8
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	43	61	70.5
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	24	17	141.2
被服品	和服や鞆、アクセサリなど	40	27	148.1
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	24	16	150.0
教養娯楽品	学習教材、資格教材、玩具、スポーツ用品など	60	58	103.4
車両・乗り物	自動車、自転車など	28	23	121.7
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	35	16	218.8
他の商品		4	1	400.0
商品計		322	345	93.3
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	5	6	83.3
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	68	62	109.7
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	26	16	162.5
修理・補修	電気製品の修理など	19	17	111.8
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	3	5	60.0
役務一般		5	3	166.7
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	195	111	175.7
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	206	149	138.3
教育サービス	塾、家庭教師、外国留学など	4	7	57.1
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	50	33	151.5
保健・福祉サービス	医療、理美容、駆除サービス、老人福祉	23	19	121.1
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、家事サービス	48	55	87.3
内職・副業・ねずみ講		7	7	100.0
他の行政サービス	証明の発行、還付金詐欺など	12	16	75.0
役務計		671	506	132.6
他の相談	家庭管理やしきたりなど	69	43	160.5
総件数		1,062	894	118.8



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、次に価格・料金や販売方法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(1,062件)とは一致しない。

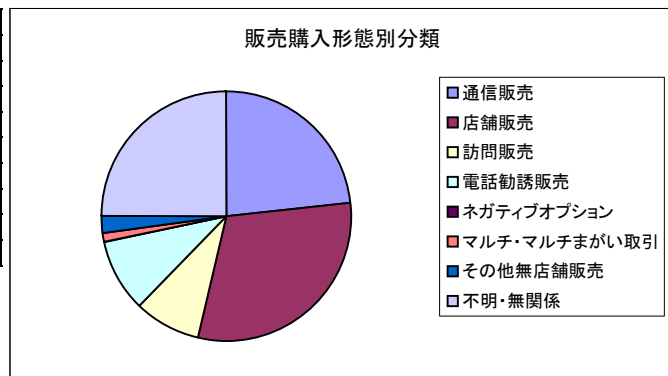
相談内容	平成22年度	平成21年度
契約・解約	850	810
販売方法	127	124
価格・料金	402	69
接客対応	19	42
品質・機能・役務品質	93	28
表示・広告	20	18
安全・衛生	21	17
法規・基準	65	14
計量・量目	0	0
施設・設備	0	1
生活知識	11	8
その他	10	1
包装・容器	0	0
買物相談	3	0

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320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ここ数年の減少傾向につながったと考えられる(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)。

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して、訪問販売に関する相談件数はほとんど変わっていないが、電話勧誘販売はほぼ倍増した。

販売購入形態	平成22年度	平成21年度
通信販売	248	253
店舗販売	320	271
訪問販売	92	88
電話勧誘販売	101	44
ネガティブオプション	1	7
マルチ・マルチまがい取引	10	6
その他無店舗販売	24	9
不明・無関係	266	216
合計	1,062	894



- ・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や、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)を利用し、消費者側から申し込みをした契約
 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