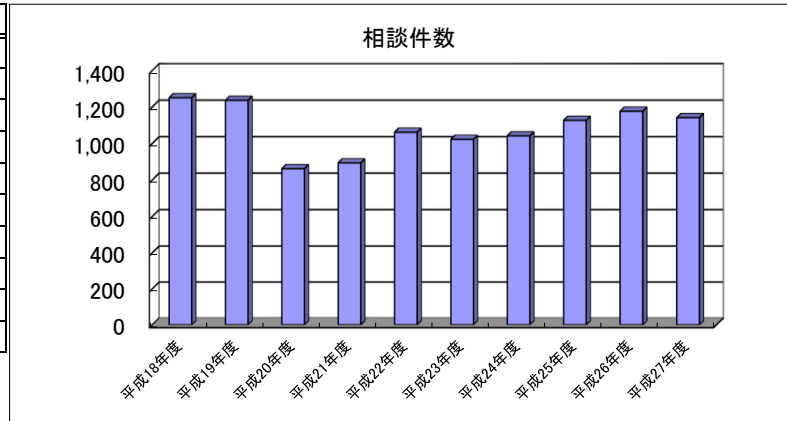


平成27年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

市民相談センターでは、平成27年度に1,142件の消費生活相談を受け付けた。ピーク時の平成17年度の1,502件から減少傾向にあったが、平成21年度から再び増加に転じている。多少の増減はあるものの、平成22年度より1,000件を超える高い水準で推移している。

年度	相談件数
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
平成23年度	1,023
平成24年度	1,042
平成25年度	1,127
平成26年度	1,177
平成27年度	1,142



2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が913件、来訪が193件であった。文書による相談は、メール、手紙等書面による相談である。平成27年度は、前年より29件増加しているが、他課からの還付金詐欺等の情報提供が文書で行われるようになったためである。

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にあたり、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27年度	平成26年度
電話	913	963
来訪	193	207
文書	36	7
合計	1,142	1,177

3 契約当事者の居住地について

原則として、相談の受付は契約当事者が沼津市民である場合を対象としており、市外在住者からの相談については居住地の消費生活センター等の相談窓口を案内している。市外在住者からの相談は、当市にある業者についてということでの相談や、居住地の相談先が分からずに本市に相談をする、といったケースである。

県名	件数
静岡県	1,102
東京都	9
神奈川県	2
北海道	1
千葉県	1
新潟県	1
海外	1
不明	25
合計	1,142

<県内市町別一覧>

市町名	件数	市町名	件数
沼津市	929	静岡市	1
三島市	6	富士宮市	1
裾野市	6	伊東市	1
函南町	5	河津町	1
清水町	6	松崎町	1
富士市	4	西伊豆町	1
長泉町	4	田方郡	1
伊豆の国市	2	不明	131
小山町	2	合計	1,102

4 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、助言を元に相談者自身が自主交渉をする。基本的に即日に処理が完了する相談が多いが、交渉が長引く場合や、相談者による自主交渉が難しい場合には消費生活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。

相談者が自ら交渉することが難しい相談については、より複雑・高度化している。こうした傾向は今後も続くことが予想されるため、相談員の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り、同時に、市民一人ひとりが賢い消費者になるための消費者教育にも注力していく必要がある。

処理結果	平成27年度	平成26年度
助言(自主交渉)	950	989
斡旋解決	89	80
その他情報提供	15	16
他機関紹介	18	35
斡旋不調	5	6
処理不能	10	11
処理不要	55	40
合計	1,142	1,177

期間	平成27年度	平成26年度
即日処理	1,005	1,028
継続処理	137	149
合計	1,142	1,177

※消費生活センターにおける「斡旋」とは

消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介入することをいう。消費者と事業者では、知識や交渉力に差があり、問題のある消費者契約が行われた場合、消費者が不当に不利な状況にならないよう、消費生活センターが情報提供をしたり、必要に応じて業者との交渉の手助けをし、解決を目指す。

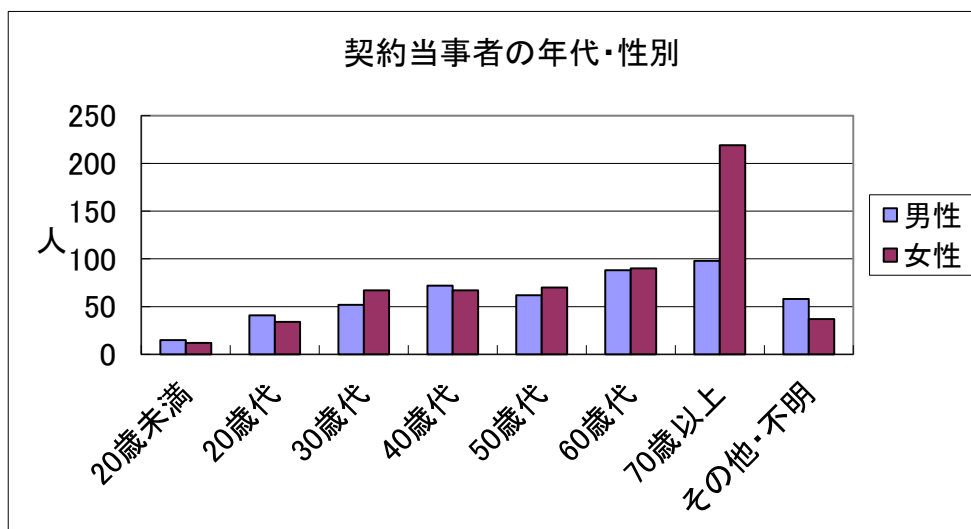
5 契約当事者の性別・年代について

契約当事者を性別にみると、男性が486人、女性が596人であり、女性の人数が多い。

高齢者が契約当事者であるケースの増加が大きな問題になってきているが、70歳以上が契約当事者となっていた相談が全体の30%近くと最も多く、中でも女性の割合が突出している。

60歳以上で見ると、全体の40%を占めている。

	平成27年度				平成26年度			
	男性	女性	計(不明含む)	構成比	男性	女性	計(不明含む)	構成比
20歳未満	15	12	27	2.4%	16	15	31	2.6%
20歳代	41	34	75	6.6%	32	33	65	5.5%
30歳代	52	67	120	10.5%	63	45	108	9.2%
40歳代	72	67	139	12.2%	89	93	182	15.5%
50歳代	62	70	132	11.6%	65	61	126	10.7%
60歳代	88	90	179	15.7%	82	85	167	14.2%
70歳以上	98	219	318	27.8%	97	207	304	25.8%
その他・不明	58	37	152	13.3%	69	66	194	16.5%
合計	486	596	1,142	100.0%	513	605	1,177	100.0%
	42.6%	52.2%			43.6%	51.4%		

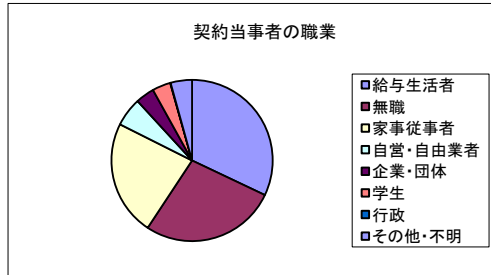


6 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、給与生活者からの相談が366人と最も多く、次いで無職の方からの相談が311件であった。家事従事者からの相談は昨年度に比べ42件増の264件となった。

消費生活センターで受け付ける相談は原則として消費者からの相談であるため、自営・自由業者や企業・団体、行政の方からの相談は、個人としての相談であり、事業・職業上の相談については商工会議所等の相談窓口を紹介している。

	平成27年度	平成26年度
給与生活者	366	418
無職	311	308
家事従事者	264	222
自営・自由業者	66	47
企業・団体	43	48
学生	42	34
行政	1	0
その他・不明	49	100
合計	1,142	1,177

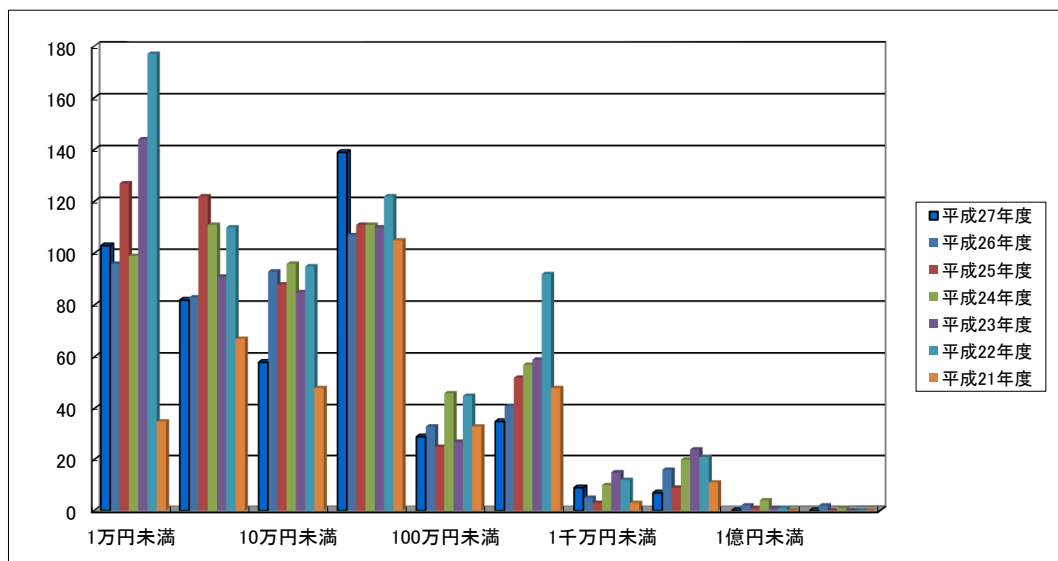


7 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが680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、消費生活センターには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、一方、1千万円以上の契約・購入に関する相談も7件あり、深刻な相談が存在している。

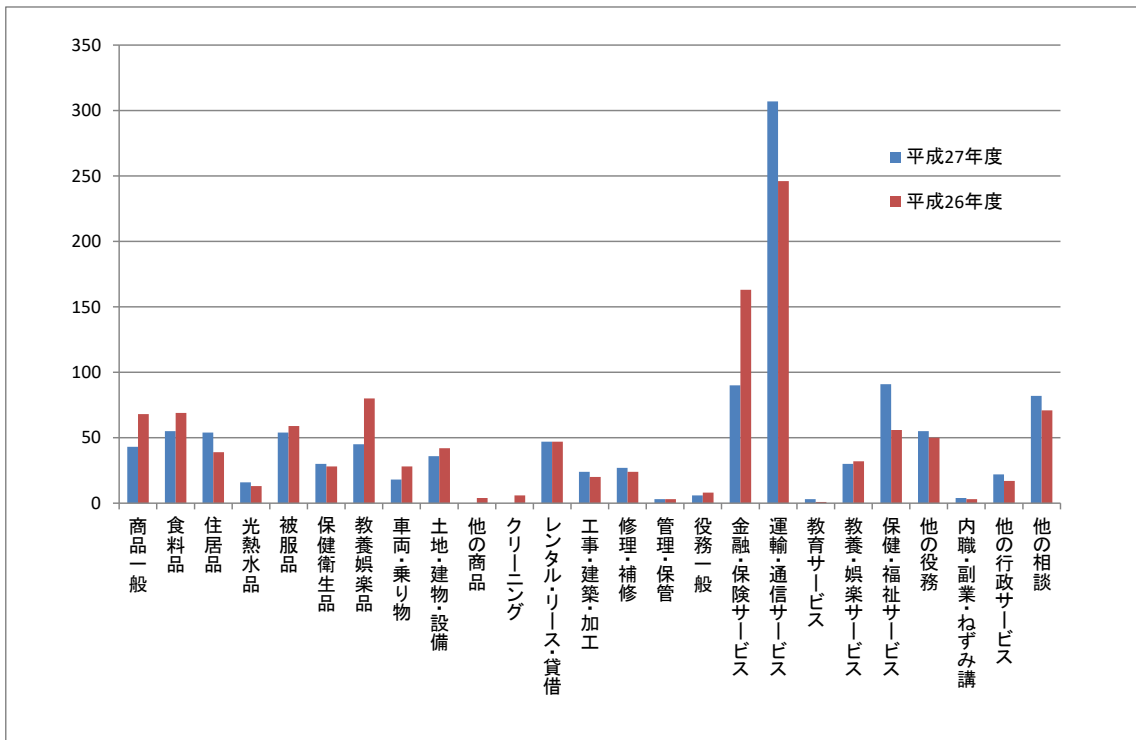
	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度	平成22年度	平成21年度
1万円未満	103	96	127	99	144	177	35
5万円未満	82	83	122	111	91	110	67
10万円未満	58	93	88	96	85	95	48
50万円未満	139	107	111	111	110	122	105
100万円未満	29	33	25	46	27	45	33
500万円未満	35	41	52	57	59	92	48
1千万円未満	9	5	3	10	15	12	3
5千万円未満	7	16	9	20	24	21	11
1億円未満	0	2	1	4	1	1	0
1億円以上	0	2	0	1	0	0	0
その他・不明	680	699	589	487	467	387	544
合計	1,142	1,177	1,127	1,042	1,023	1,062	894



8 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、パソコンやスマートフォン、携帯電話のサイト利用料を名目とした架空請求やワンクリック詐欺、また、架空請求等の被害救済をうたうインターネットサイト等での二次被害などの「運輸・通信サービス」に関する相談が307件と最も多い。次に多い医療、理美容、老人福祉等「保険・福祉サービス」に関する相談は、還付金詐欺に関する相談が増加したことにより、昨年度に比べ35件増の91件となった。

商品大分類	代表的なもの	平成27年度	平成26年度	対前年度比
商品一般	商品を特定しない料金未納という葉書による架空請求	43	68	63.2
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	55	69	79.7
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	54	39	138.5
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	16	13	123.1
被服品	和服や鞆、アクセサリなど	54	59	91.5
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	30	28	107.1
教養娯楽品	パソコン、TV、学習教材、資格教材、玩具、スポーツ用品など	45	80	56.3
車両・乗り物	自動車・自動車用品、自転車など	18	28	64.3
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	36	42	85.7
他の商品		-	4	-
商品計		351	430	81.6
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	-	6	-
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	47	47	100.0
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	24	20	120.0
修理・補修	電気製品の修理など	27	24	112.5
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	3	3	100.0
役務一般	複合サービス会員など	6	8	75.0
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	90	163	55.2
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	307	246	124.8
教育サービス	塾、家庭教師、外国留学など	3	1	300.0
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	30	32	93.8
保健・福祉サービス	医療、理美容、駆除サービス、老人福祉	91	56	162.5
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、各種サービス	55	50	110.0
内職・副業・ねずみ講	内職、副業、ネズミ講など	4	3	133.3
他の行政サービス	証明の発行、還付金詐欺など	22	17	129.4
役務計		709	676	104.9
他の相談	家庭管理やしきたり、債権回収	82	71	115.5
総件数		1,142	1,177	97.0



9 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、販売方法に関する相談が続いている。

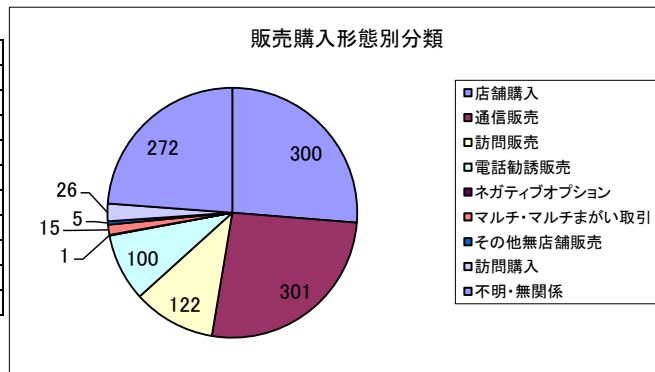
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,142件)とは一致しない。

相談内容	平成27年度	平成26年度
契約・解約	912	928
販売方法	297	456
価格・料金	78	125
接客対応	63	65
品質・機能・役務品質	88	126
表示・広告	16	44
安全・衛生	26	14
法規・基準	34	67
計量・量目	2	2
施設・設備	3	0
生活知識	2	2
その他	7	8
包装・容器	1	1
買物相談	7	1

10 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、通信販売が301件、次いで店舗購入が300件と多かったが、通信販売についてはスマートフォン等の普及に伴い、インターネットがより身近になったことが理由と考えられる。次に多い訪問販売は122件と前年度比40.2%増となった。これは、主にインターネット回線の契約に関する相談が増加したためである。

販売購入形態	平成27年度	平成26年度
店舗購入	300	335
通信販売	301	276
訪問販売	122	87
電話勧誘販売	100	144
ネガティブオプション	1	2
マルチ・マルチまがい取引	15	17
その他無店舗販売	5	6
訪問購入	26	21
不明・無関係	272	289
合計	1,142	1,177



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

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、電話で呼び出すなど店舗以外での勧誘・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的に商品を送りつける商法
 2日以上展示会販売、屋台、自動販売機等
 業者が自宅まで訪問し、貴金属や自動車等を買取るもの