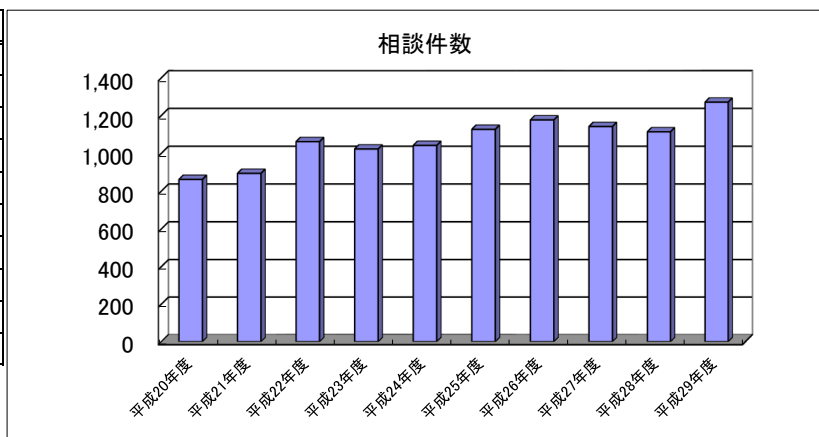


## 平成29年度 沼津市消費生活相談の概要

### 1 相談件数について

沼津市消費生活センターでは、平成29年度に1,271件の消費生活相談を受け付けた。平成20年度に一度減少したが、翌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25年度より1,100件を超える高い水準で推移している。

年度	相談件数
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
平成28年度	1,114
平成29年度	1,271



### 2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が1,082件、来訪が182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に加え、他課から還付金詐欺等に関する文書での情報提供が含まれる。

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29年度	平成28年度
電話	1,082	922
来訪	182	144
文書	7	48
合計	1,271	1,114

### 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	1,263
東京都	2
栃木県	1
埼玉県	1
神奈川県	1
山梨県	1
兵庫県	1
在外日本人	1
合計	1,271

<県内市町別一覧>

市町名	件数	市町名	件数
沼津市	1,220	裾野市	4
三島市	3	静岡市	3
富士市	1	熱海市	1
伊豆の国市	1	長泉町	2
清水町	4	伊豆市	1
御殿場市	1	函南町	4
		不明	18
		合計	1,263

#### 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29年度	平成28年度
助言(自主交渉)	1,118	892
他機関紹介	17	19
その他情報提供	21	16
斡旋解決	71	87
斡旋不調	1	6
処理不能	14	18
処理不要	29	76
合計	1,271	1,114

期間	平成29年度	平成28年度
即日処理	1,144	987
継続処理	127	127
合計	1,271	1,114

※消費生活センターにおける「斡旋」とは

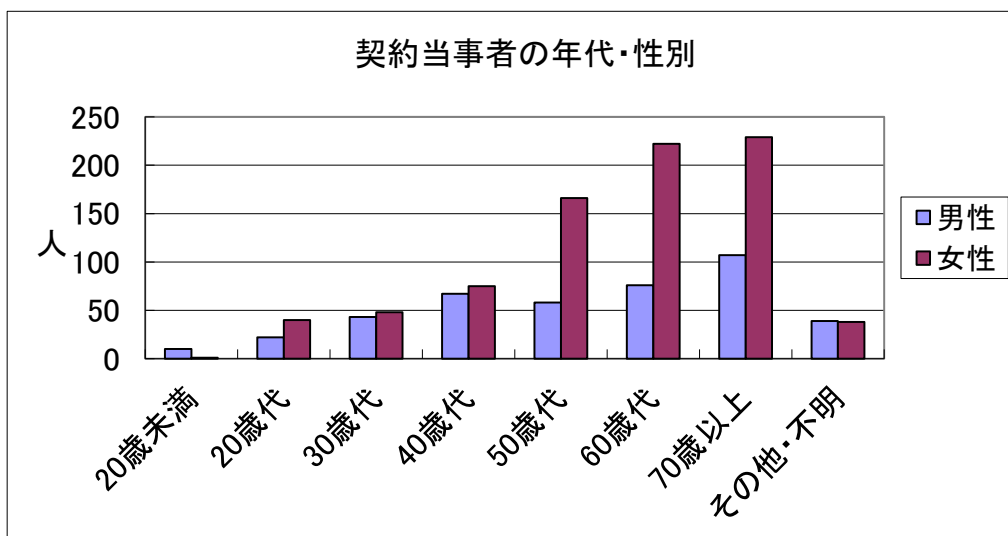
消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介入することをいう。消費者と事業者では、知識や交渉力に差があり、問題のある消費者契約が行われた場合、消費者が不当に不利な状況にならないよう、消費生活センターが情報提供をしたり、必要に応じて業者との交渉の手助けをし、解決を目指す。

#### 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422人、女性が819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、60歳以上が契約当事者となっていた相談が全体の約50%を占め最も多く、高齢者が消費者トラブルに遭いやすいということが分かる。

	平成29年度				平成28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	10	1	11	0.9%	5	8	13	1.2%
20歳代	22	40	63	5.0%	29	31	60	5.4%
30歳代	43	48	91	7.2%	42	39	81	7.3%
40歳代	67	75	143	11.3%	63	70	133	11.9%
50歳代	58	166	225	17.7%	56	73	129	11.6%
60歳代	76	222	298	23.4%	107	109	216	19.4%
70歳以上	107	229	337	26.5%	98	235	333	29.9%
その他・不明	39	38	103	8.1%	70	43	149	13.4%
合計	422	819	1,271	100.0%	470	608	1,114	100.0%
	33.2%	64.4%			42.2%	54.6%		

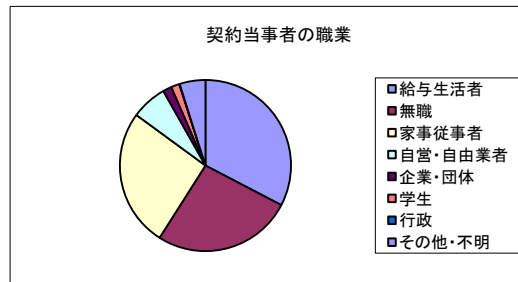


## 6 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、給与生活者の方からの相談が415人と最も多くなっている。

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が対象。そのため、下の表にある「自営・自由業者」や「企業・団体」、「行政」の方からの相談もあくまで個人としての相談。事業や職業上の相談があった場合は商工会議所等の相談窓口を紹介している。

	平成29年度	平成28年度
給与生活者	415	355
無職	335	355
家事従事者	331	220
自営・自由業者	86	74
企業・団体	21	30
学生	20	21
行政	1	0
その他・不明	62	59
合計	1,271	1,114

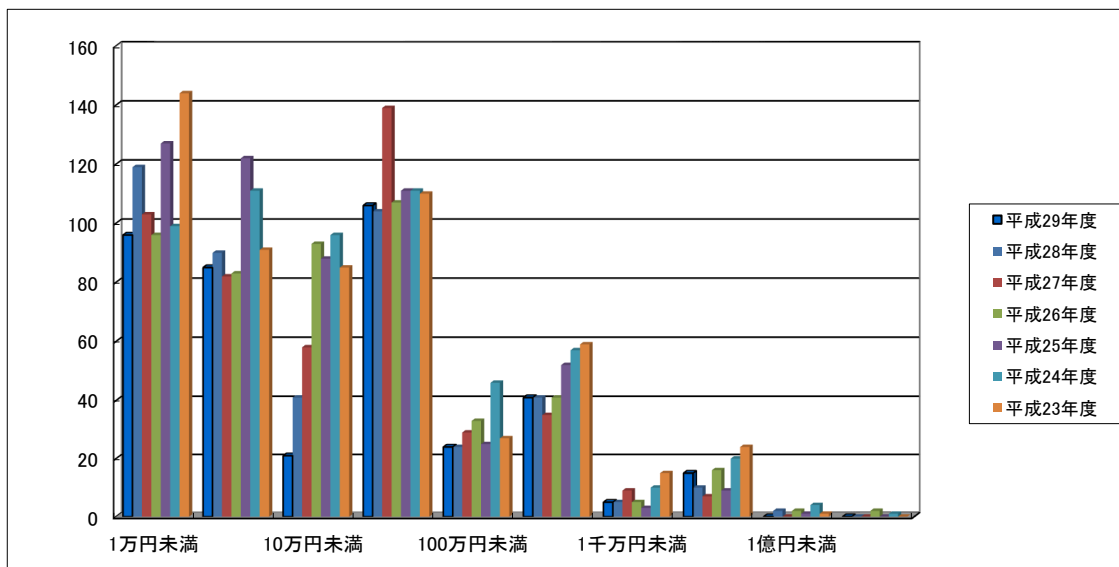


## 7 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが878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15件あり、深刻な相談が存在している。

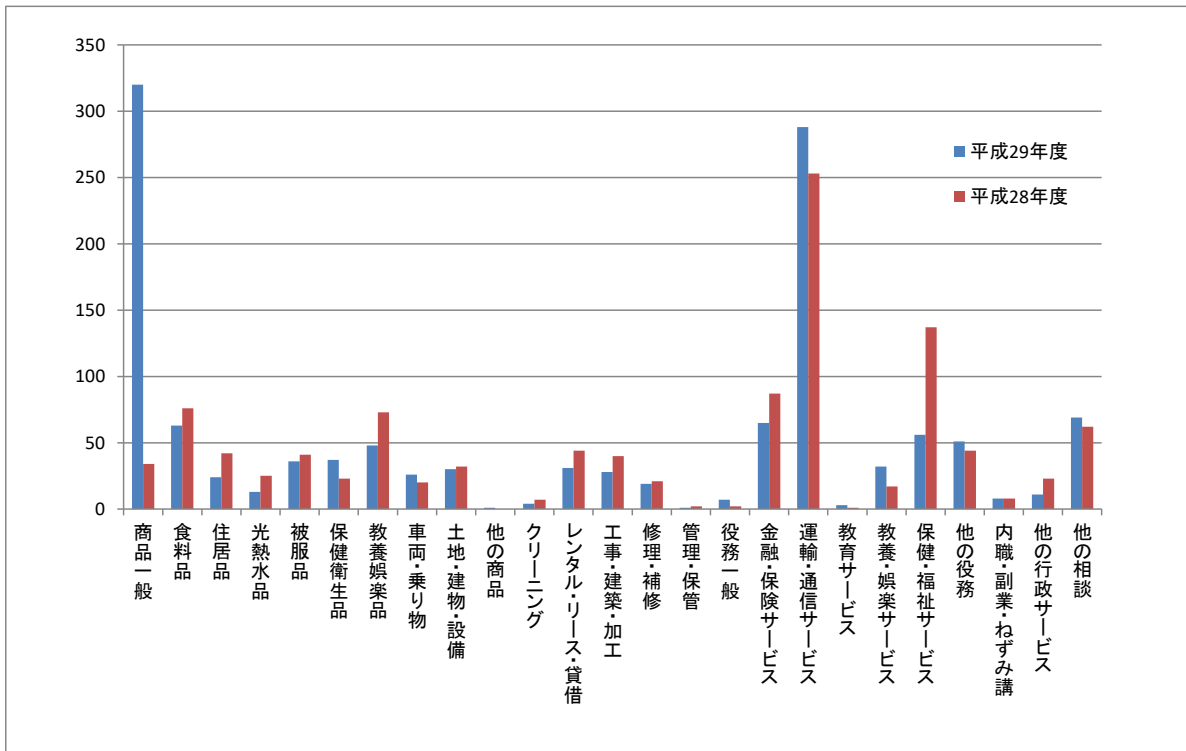
	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度	平成23年度
1万円未満	96	119	103	96	127	99	144
5万円未満	85	90	82	83	122	111	91
10万円未満	21	41	58	93	88	96	85
50万円未満	106	104	139	107	111	111	110
100万円未満	24	24	29	33	25	46	27
500万円未満	41	41	35	41	52	57	59
1千万円未満	5	5	9	5	3	10	15
5千万円未満	15	10	7	16	9	20	24
1億円未満	0	2	0	2	1	4	1
1億円以上	0	0	0	2	0	1	0
その他・不明	878	678	680	699	589	487	467
合計	1,271	1,114	1,142	1,177	1,127	1,042	1,023



## 8 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、昨年の夏頃から急増した「商品一般」の商品を特定しない料金未納という葉書による架空請求に関する相談が昨年度に比べ286件増の320件となり最も多い。次に多いのは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」に関する相談で、昨年度に比べ35件多い288件となった。

商品大分類	代表的なもの	平成29年度	平成28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	320	34	941.2
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	63	76	82.9
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	24	42	57.1
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	13	25	52.0
被服品	和服や鞆、アクセサリーなど	36	41	87.8
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	37	23	160.9
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	48	73	65.8
車両・乗り物	自動車・自動車用品、自転車など	26	20	130.0
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	30	32	93.8
他の商品		1	-	-
商品計		598	366	163.4
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	4	7	57.1
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	31	44	70.5
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	28	40	70.0
修理・補修	電気製品の修理など	19	21	90.5
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	1	2	50.0
役務一般	複合サービス会員など	7	2	350.0
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	65	87	74.7
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	288	253	113.8
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	32	17	188.2
保健・福祉サービス	医療、駆除サービス、老人福祉、還付金詐欺	56	137	40.9
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、各種サービス	51	44	115.9
内職・副業・ねずみ講	内職、副業、ネズミ講など	8	8	100.0
他の行政サービス	証明の発行、マイナンバーなど	11	23	47.8
役務計		604	686	88.0
他の相談	家庭管理やしきたり、債権回収	69	62	111.3
総件数		1,271	1,114	114.1



## 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。

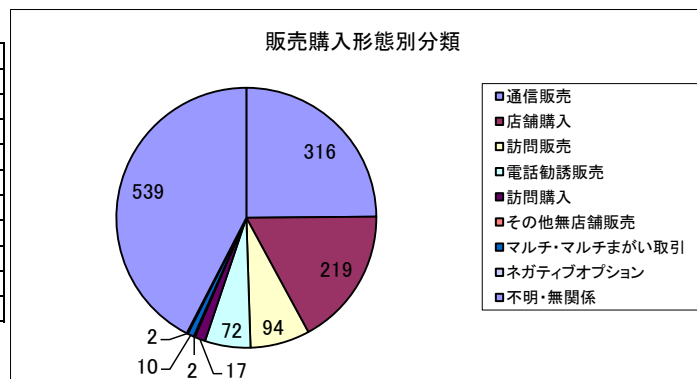
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,271件)とは一致しない。

相談内容	平成29年度	平成28年度
契約・解約	1,008	902
販売方法	177	170
品質・機能・役務品質	105	127
価格・料金	71	86
接客対応	45	60
表示・広告	24	31
安全・衛生	22	31
法規・基準	25	27
生活知識	3	3
買物相談	6	3
計量・量目	0	2
施設・設備	0	0
包装・容器	0	0
その他	4	8

## 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316件、次いで店舗購入が219件と多かった。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で通信販売のトラブルが増加したと考えられる。

販売購入形態	平成29年度	平成28年度
通信販売	316	287
店舗購入	219	275
訪問販売	94	136
電話勧誘販売	72	75
訪問購入	17	16
その他無店舗販売	2	11
マルチ・マルチまがい取引	10	10
ネガティブオプション	2	2
不明・無関係	539	302
合計	1,271	1,114



- ・店舗購入 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
- ・訪問販売 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
- ・通信販売 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
- ・マルチ・マルチまがい取引 いわゆる連鎖販売取引
- ・電話勧誘販売 事業者からの電話により勧誘・契約
- ・ネガティブオプション 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
- ・その他無店舗販売 2日以上展示会販売、屋台、自動販売機等
- ・訪問購入 業者が自宅まで訪問し、貴金属や自動車等を買取るもの