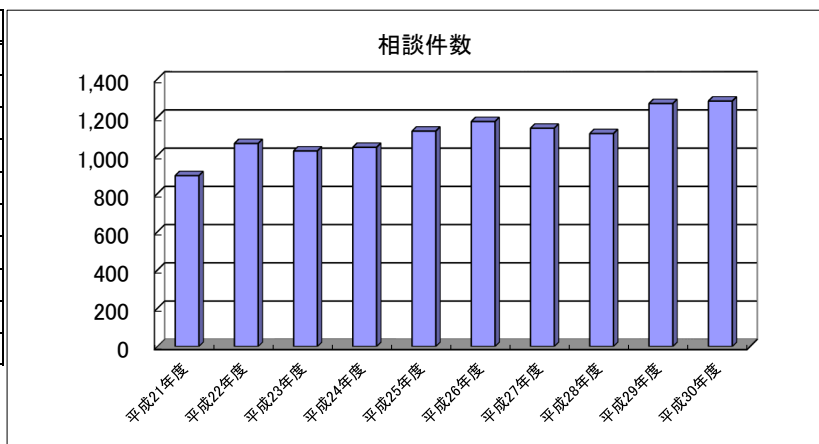


平成30年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

沼津市消費生活センターでは、平成30年度に1,284件の消費生活相談を受け付けた。平成20年度以降増加傾向にあり、特に平成25年度以降は毎年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
平成30年度	1,284



2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が1,079件、来訪が192件、文書が13件であった。なお、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30年度	平成29年度
電話	1,079	1,082
来訪	192	182
文書	13	7
合計	1,284	1,271

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、といったケースが多い。

<県内市町別一覧>

県名	件数	市町名	件数	市町名	件数
静岡県	1,251	沼津市	1,210	裾野市	3
東京都	2	三島市	2	御殿場市	2
愛知県	1	富士市	4	伊豆の国市	1
神奈川県	5	富士宮市	1	長泉町	1
京都府	1	伊東市	3	藤枝市	2
大阪府	2	清水町	10	函南町	4
千葉県	2			不明	8
宮城県	1			合計	1,251
高知県	1				
北海道	1				
沖縄	1				
在外日本人	1				
外国人	1				
不明	14				
合計	1,284				

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(あっせん)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、その内容がより複雑・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、さらに今後は成年年齢の引き下げに伴い、社会経験の少なさによる若年者からの相談の増加も予想される。

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30年度	平成29年度
助言(自主交渉)	1,126	1,118
他機関紹介	53	17
その他情報提供	22	21
斡旋解決	48	71
斡旋不調	0	1
処理不能	16	14
処理不要	19	29
合計	1,284	1,271

期間	平成30年度	平成29年度
即日処理	1,139	1,144
継続処理	145	127
合計	1,284	1,271

※消費生活センターにおける「斡旋」とは

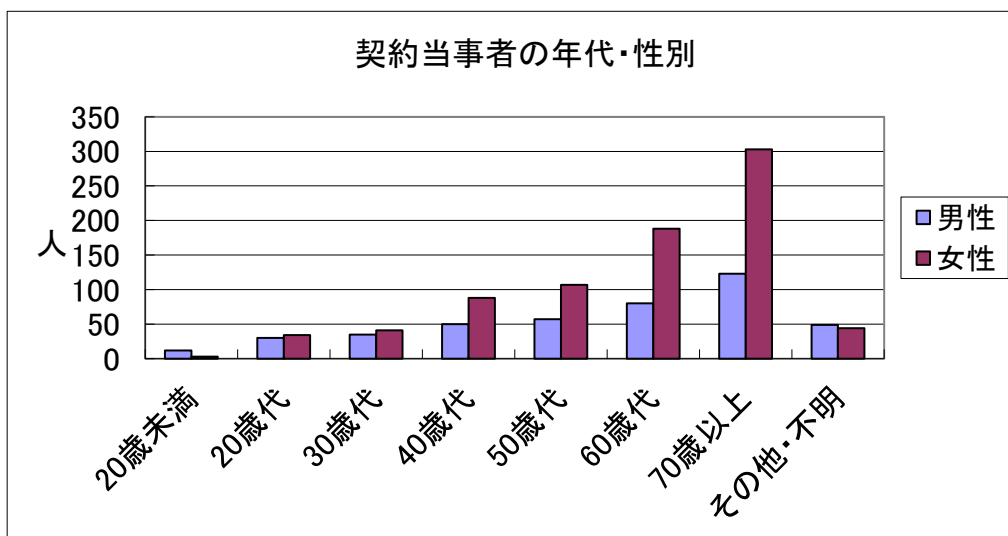
消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介入することをいう。消費者と事業者では、知識や交渉力に差があり、問題のある消費者契約が行われた場合、消費者が不当に不利な状況にならないよう、消費生活センターが情報提供をしたり、必要に応じて業者との交渉の手助けをし、解決を目指す。

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436人、女性が808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50%以上を占め最も多く、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30年度				平成29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	12	3	15	1.2%	10	1	11	0.9%
20歳代	30	34	64	5.0%	22	40	63	5.0%
30歳代	35	41	76	5.9%	43	48	91	7.2%
40歳代	50	88	139	10.8%	67	75	143	11.3%
50歳代	57	107	164	12.8%	58	166	225	17.7%
60歳代	80	188	268	20.9%	76	222	298	23.4%
70歳以上	123	303	426	33.2%	107	229	337	26.5%
その他・不明	49	44	132	10.3%	39	38	103	8.1%
合計	436	808	1,284	100.0%	422	819	1,271	100.0%
	34.0%	62.9%			33.2%	64.4%		

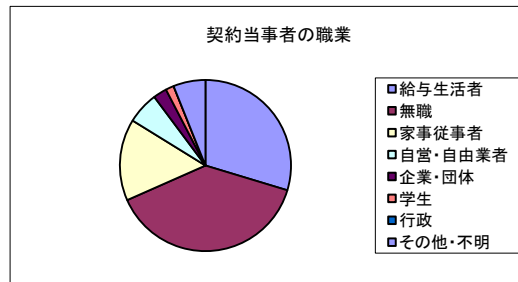


6 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、平成30年度は無職の方からの相談が497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」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30年度	平成29年度
給与生活者	381	415
無職	497	335
家事従事者	198	331
自営・自由業者	77	86
企業・団体	33	21
学生	20	20
行政	0	1
その他・不明	78	62
合計	1,284	1,271

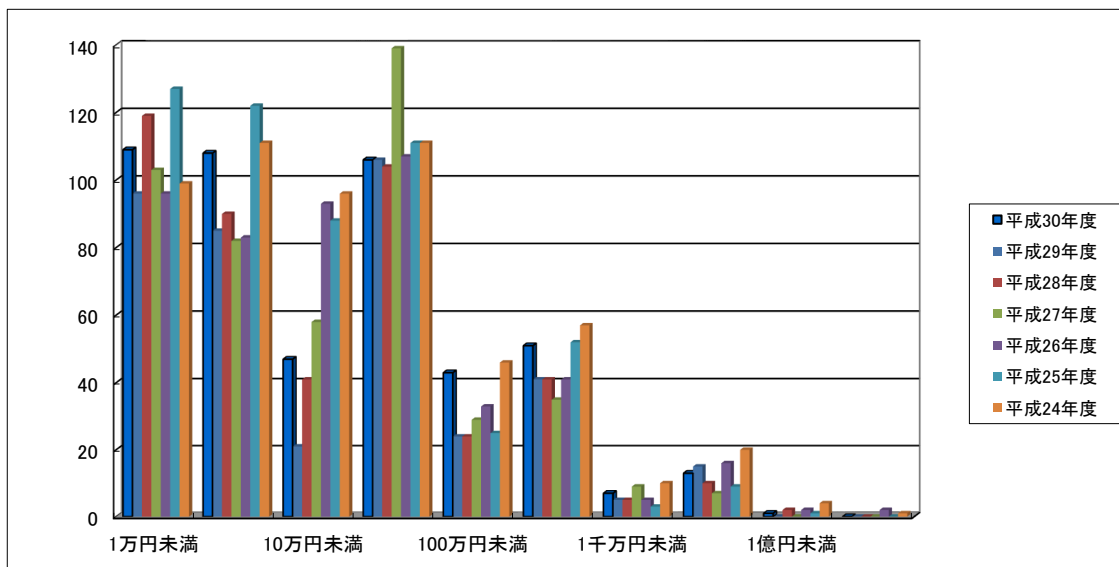


7 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが799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14件あり、深刻な相談が存在している。

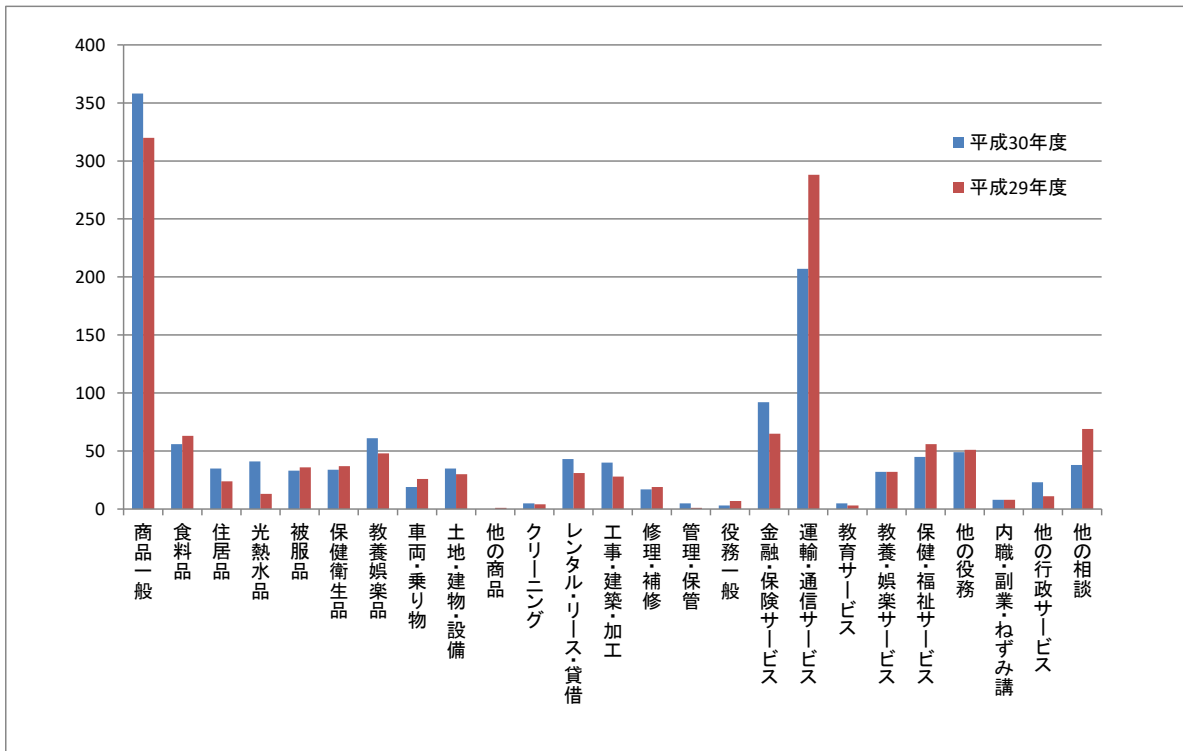
	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
1万円未満	109	96	119	103	96	127	99
5万円未満	108	85	90	82	83	122	111
10万円未満	47	21	41	58	93	88	96
50万円未満	106	106	104	139	107	111	111
100万円未満	43	24	24	29	33	25	46
500万円未満	51	41	41	35	41	52	57
1千万円未満	7	5	5	9	5	3	10
5千万円未満	13	15	10	7	16	9	20
1億円未満	1	0	2	0	2	1	4
1億円以上	0	0	0	0	2	0	1
その他・不明	799	878	678	680	699	589	487
合計	1,284	1,271	1,114	1,142	1,177	1,127	1,042



8 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、平成29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等に関する相談が358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207件となった。

商品大分類	代表的なもの	平成30年度	平成29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	358	320	111.9
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	56	63	88.9
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	35	24	145.8
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	41	13	315.4
被服品	和服や鞆、アクセサリーなど	33	36	91.7
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	34	37	91.9
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	61	48	127.1
車両・乗り物	自動車・自動車用品、自転車など	19	26	73.1
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	35	30	116.7
他の商品		0	1	-
商品計		672	598	112.4
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	5	4	125.0
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	43	31	138.7
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	40	28	142.9
修理・補修	電気製品の修理など	17	19	89.5
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	5	1	500.0
役務一般	複合サービス会員など	3	7	42.9
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	92	65	141.5
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	207	288	71.9
教育サービス	塾、家庭教師、外国留学など	5	3	166.7
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	32	100.0
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	45	56	80.4
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、各種サービス	49	51	96.1
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	23	11	209.1
役務計		574	604	95.0
他の相談	家庭管理やしきたり、債権回収	38	69	55.1
総件数		1,284	1,271	101.0



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。

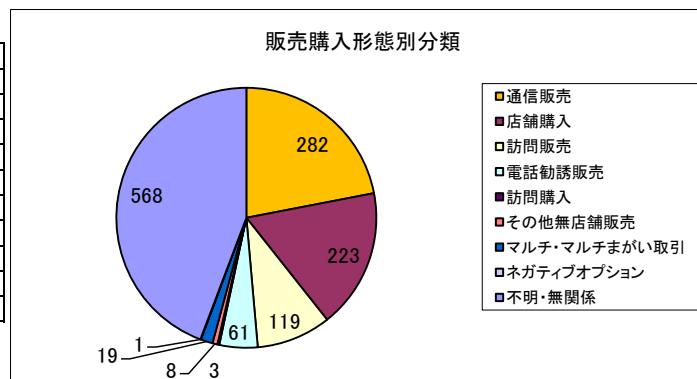
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,284件)とは一致しない。

相談内容	平成30年度	平成29年度
契約・解約	1,049	1,008
販売方法	362	177
品質・機能・役務品質	130	105
価格・料金	143	71
接客対応	126	45
表示・広告	21	24
安全・衛生	23	22
法規・基準	13	25
生活知識	10	3
買物相談	6	6
計量・量目	1	0
施設・設備	1	0
包装・容器	0	0
その他	20	4

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282件、次いで店舗購入が223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30年度	平成29年度
通信販売	282	316
店舗購入	223	219
訪問販売	119	94
電話勧誘販売	61	72
訪問購入	3	17
その他無店舗販売	8	2
マルチ・マルチまがい取引	19	10
ネガティブオプション	1	2
不明・無関係	568	539
合計	1,284	1,271



- ・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