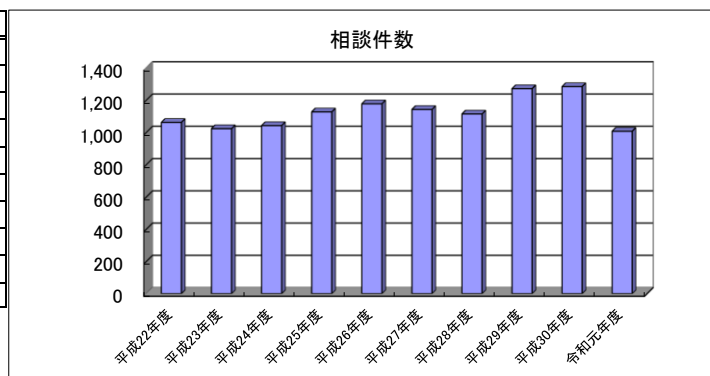


令和元年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

沼津市消費生活センターでは、令和元年度に1,007件の消費生活相談を受け付けた。前年度よりも件数が減少したが、長期的には、平成22年度以降、毎年1,000件を上回る高い水準で推移している。

年度	相談件数
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
令和元年度	1,007



2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が838件、来訪が157件、文書が12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、他課などからの還付金詐欺等に関する文書での情報提供や相談が含まれる。

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	令和元年度	平成30年度
電話	838	1,079
来訪	157	192
文書	12	13
合計	1,007	1,284

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。

県名	件数
静岡県	979
東京都	3
神奈川県	2
千葉県	1
埼玉県	3
三重県	1
在外日本人	4
不明	14
合計	1,007

<県内市町別一覧>

市町名	件数	市町名	件数
沼津市	946	伊豆の国市	2
清水町	6	長泉町	2
富士市	5	焼津市	1
三島市	4	静岡市	1
御殿場市	3	熱海市	1
富士宮市	2	不明	6
		合計	979

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して、即日に処理が完了する相談が多い。消費生活センターが斡旋(あっせん)する事案では、解決までに数ヶ月を要することもある。

社会の仕組みや新しいサービスの進展により、相談内容が複雑・高度化しており、こうした傾向は今後も続くことが予想される。また、今後は成年年齢の引き下げに伴い、社会経験の少ない若年者の相談が増加することも予想される。

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	令和元年度	平成30年度
助言(自主交渉)	784	1,126
他機関紹介	61	53
その他情報提供	28	22
斡旋解決	51	48
斡旋不調	2	0
処理不能	34	16
処理不要	47	19
合計	1,007	1,284

期間	令和元年度	平成30年度
即日処理	897	1,139
継続処理	110	145
合計	1,007	1,284

※消費生活センターにおける「斡旋」とは

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業者との交渉の手助けをすること。

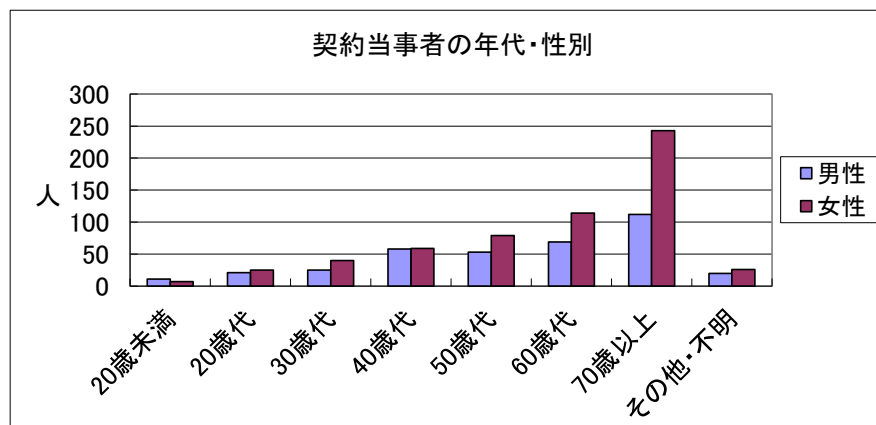
1. 金銭的な被害が大きくその回復を求める、
2. 相談者が高齢者・若年者・障がい者などで自主交渉が困難、
3. 相談者の自主交渉では十分な解決に至らない可能性が高い、
4. 相談者の自主交渉では解決できなかったとき等に、消費生活相談員が事業者と直接、電話や面談をして解決を目指すものである。

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369人、女性が593人であり、女性の人数が多い。

年代別では契約当事者が60歳以上である相談が全体の50%以上を占めており、高齢者が消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。

	令和元年度				平成30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	11	7	18	1.8%	12	3	15	1.2%
20歳代	21	25	47	4.7%	30	34	64	5.0%
30歳代	25	40	65	6.5%	35	41	76	5.9%
40歳代	58	59	117	11.6%	50	88	139	10.8%
50歳代	53	79	132	13.1%	57	107	164	12.8%
60歳代	69	114	183	18.2%	80	188	268	20.9%
70歳以上	112	243	356	35.4%	123	303	426	33.2%
その他・不明	20	26	89	8.8%	49	44	132	10.3%
合計	369	593	1,007	100.0%	436	808	1,284	100.0%
	36.6%	58.9%			34.0%	62.9%		

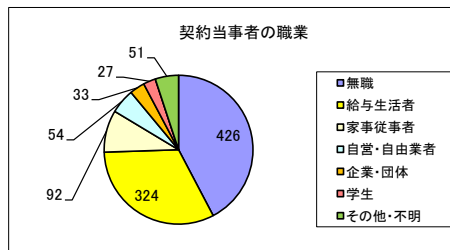


6 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、令和元年度は無職の方からの相談が426人と最も多かった。

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が対象。そのため、下の表にある「自営・自由業者」や「企業・団体」からの相談では、個人としての契約であった場合は当センターで対応、事業者としての契約の相談は他の適切な相談先を案内している。

	令和元年度	平成30年度
無職	426	497
給与生活者	324	381
家事従事者	92	198
自営・自由業者	54	77
企業・団体	33	33
学生	27	20
行政	0	0
その他・不明	51	78
合計	1,007	1,284

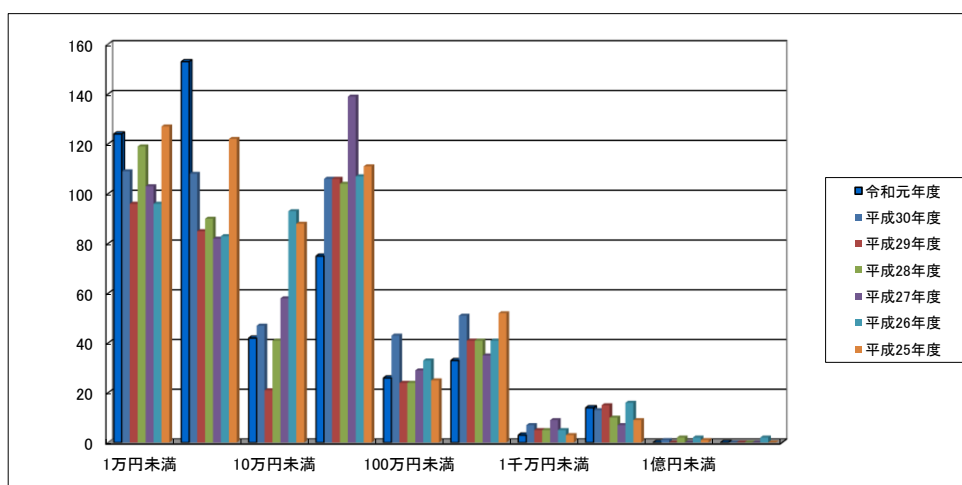


7 契約・購入金額について

契約・購入金額が不明なものが537件ある。架空請求・不当請求の相談の場合、そもそも請求元が請求金額を示していないことが大半であり、また、特定の契約に関する相談ばかりではなく、勧誘方法や長期的な契約に関する相談も多いためである。

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一方で、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。

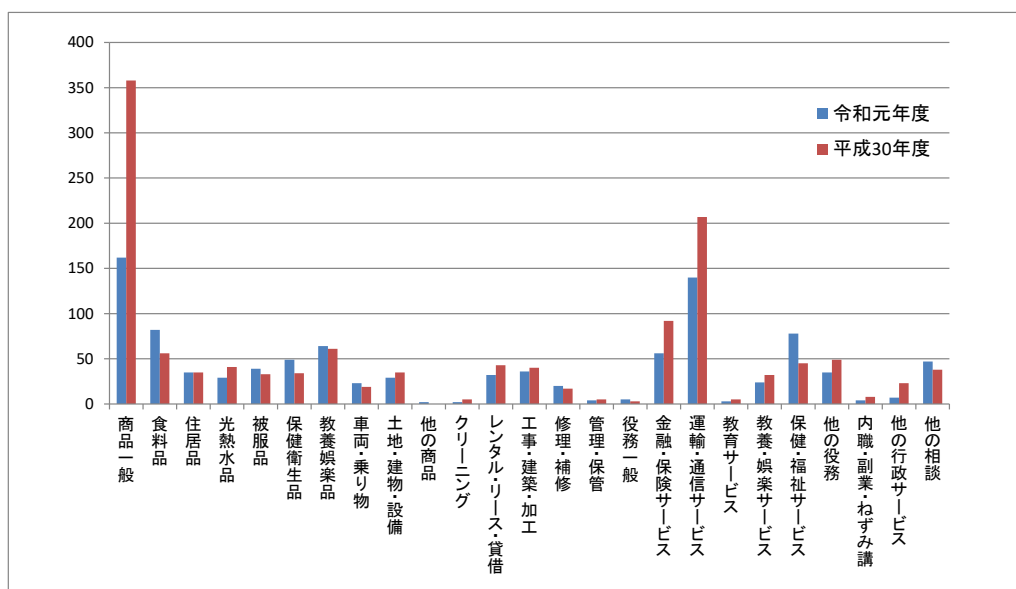
	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度
1万円未満	124	109	96	119	103	96	127
5万円未満	153	108	85	90	82	83	122
10万円未満	42	47	21	41	58	93	88
50万円未満	75	106	106	104	139	107	111
100万円未満	26	43	24	24	29	33	25
500万円未満	33	51	41	41	35	41	52
1千万円未満	3	7	5	5	9	5	3
5千万円未満	14	13	15	10	7	16	9
1億円未満	0	1	0	2	0	2	1
1億円以上	0	0	0	0	0	2	0
その他・不明	537	799	878	678	680	699	589
合計	1,007	1,284	1,271	1,114	1,142	1,177	1,127



8 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、「商品一般」に分類される相談が162件と最も多かった。葉書や封筒、メールやSMSを使い、商品やサービスを特定せず「料金未納」と一方的に通知してくる架空請求等に関する相談である。次に多かったのは「運輸・通信サービス」に関する相談で140件だった。これはデジタルコンテンツやサイト利用料を名目とした架空請求、インターネット閲覧中のワンクリック請求、ネット回線契約などの相談である。

商品大分類	代表的なもの	令和元年度	平成30年度	対前年度比
商品一般	郵便・メールなどを使った架空請求	162	358	45.3
食料品	食品・健康食品・水	82	56	146.4
住居品	寝具類・家電製品	35	35	100.0
光熱水品	電気・ガス・水道	29	41	70.7
被服品	衣類・アクセサリ・身の回り品	39	33	118.2
保健衛生品	化粧品・保健衛生品・理美容器具	49	34	144.1
教養娯楽品	パソコン・モバイル機器・映像商品・玩具	64	61	104.9
車両・乗り物	車両・自動車用品・自転車	23	19	121.1
土地・建物・設備	土地・建物・屋外装備品	29	35	82.9
他の商品	貴金属・昇降機	2	0	皆増
商品計		514	672	76.5
クリーニング	クリーニング	2	5	40.0
レンタル・リース・貸借	レンタルサービス・不動産貸借	32	43	74.4
工事・建築・加工	新築工事・屋根工事・電気工事・加工サービス	36	40	90.0
修理・補修	修理サービス・車検サービス	20	17	117.6
管理・保管	保守管理契約・一時預かりサービス・コインパーキング	4	5	80.0
役務一般	複合サービス会員	5	3	166.7
金融・保険サービス	各種保険・金融取引・融資サービス	56	92	60.9
運輸・通信サービス	運輸・貨物運送・電話・通信サービス・テレビ放送	140	207	67.6
教育サービス	学校・学習塾・家庭教師・留学	3	5	60.0
教養・娯楽サービス	旅行代理業・宿泊施設・各種講座・娯楽サービス	24	32	75.0
保健・福祉サービス	医療・理美容・エステ・老人福祉・社会保険・駆除サービス	78	45	173.3
他の役務	外食・冠婚葬祭・各種サービス	35	49	71.4
内職・副業・ネズミ講	各種内職・副業・ネズミ講	4	8	50.0
他の行政サービス	証明・パスポート・マイナンバー	7	23	30.4
役務計		446	574	77.7
他の相談	家庭管理・しきたり・アンケート・債権回収	47	38	123.7
総件数		1,007	1,284	78.4



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、次に販売方法に関するもの、価格・料金に関する相談が続いている。

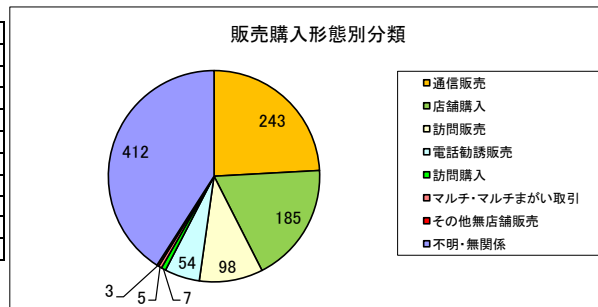
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,007件)とは一致しない。

相談内容	令和元年度	平成30年度
契約・解約	739	1,049
販売方法	188	362
価格・料金	141	143
品質・機能・役務品質	126	130
表示・広告	35	21
接客対応	29	126
安全・衛生	22	23
法規・基準	15	13
生活知識	10	10
買物相談	5	6
計量・量目	0	1
施設・設備	0	1
包装・容器	0	0
その他	8	20

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243件、次いで店舗購入が185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	令和元年度	平成30年度
通信販売	243	282
店舗購入	185	223
訪問販売	98	119
電話勧誘販売	54	61
訪問購入	7	3
マルチ・マルチまがい取引	5	19
その他無店舗販売	3	8
ネガティブオプション	0	1
不明・無関係	412	568
合計	1,007	1,284



- ・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。
- ・店舗購入 いわゆる店舗(デパート、スーパー、小売店等)で購入した場合や、事業所などで契約したもの。
- ・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、電話で呼び出す等の店舗以外での勧誘・契約。
- ・電話勧誘販売 事業者からの電話で勧誘され契約したもの。
- ・訪問購入 業者が自宅まで訪問し、貴金属等を買取るもの。
- ・マルチ・マルチまがい取引 いわゆる連鎖販売取引。
- ・その他無店舗販売 2日以上展示販売、屋台、自動販売機等。
- ・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、業者が一方的に商品を送りつけて請求する商法。

11. 相談の特徴について

令和元年度は、架空請求の件数が150件(前年度は390件)、オレオレ詐欺が1件(前年度は6件)と大きく減少した一方、還付金詐欺が疑われる相談が25件(前年度4件)と増加した。

また、インターネットで初回安価な商品広告を見て気軽に注文したら高額な定期購入の契約だったという、いわゆる「定期購入トラブル」の相談が多数寄せられた。インターネットで注文し、代金を振り込んだのに商品が届かないといった「偽サイト」が疑われる相談、インターネット使用中にセキュリティ警告画面になり、契約してしまった等、インターネットに関連する相談が多いのが特徴的であった。