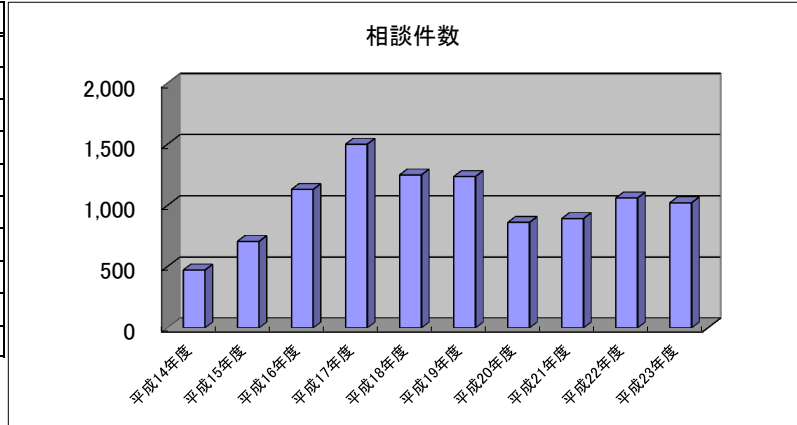


平成23年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

市民相談センターでは、平成23年度に1,023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。平成23年度は前年より減少をしたものの1,000件を超えていて、高い水準にある。

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
平成23年度	1,023



2 相談方法について

相談方法としては、電話が808件、来訪が214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ていることがある。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23年度	平成22年度
電話	808	868
来訪	214	190
文書	1	4
合計	1,023	1,062

3 契約当事者の居住地について

原則として契約当事者は沼津市民を対象としているが、沼津市からの転出者や、インターネット上で市民相談センターを調べたという他の都道府県民からの相談も一旦受け付けている。また、市内に通勤通学している場合や、居住する自治体で消費生活相談に応じていない場合などに他市町からの相談も受けている。

<都道府県別一覧>

県名	件数
静岡県	1,033
宮城県	1
埼玉県	1
東京都	4
神奈川県	7
愛知県	4
不明	12
合計	1,062

<県内市町別一覧>

市町名	件数	市町名	件数
沼津市	959	熱海市	5
函南町	5	伊東市	7
伊豆の国市	6	清水町	11
三島市	10	長泉町	10
御殿場市	5	伊豆市	2
富士市	5	河津町	1
裾野市	3	静岡市	1
富士宮市	2	不明	1
		合計	1,033

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、相談者自身に自主交渉をして頂くので、基本的には即日に処理が完了する。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、増加傾向にあることが挙げられる。(全体に占める斡旋割合は、平成19年度3.6%→平成20年度5.6%→平成21年度10.5%→平成22年度9.0%→平成23年度8.6%)。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。

処理結果	平成23年	平成22年
助言(自主交渉)	883	914
斡旋解決	88	96
その他情報提供	9	11
他機関紹介	34	26
斡旋不調	1	0
処理不能	2	7
処理不要	6	8
合計	1,023	1,062

期間	平成23年	平成22年
即日処理	932	923
継続処理	91	139
合計	1,023	1,062

※消費生活センターにおける「斡旋」とは

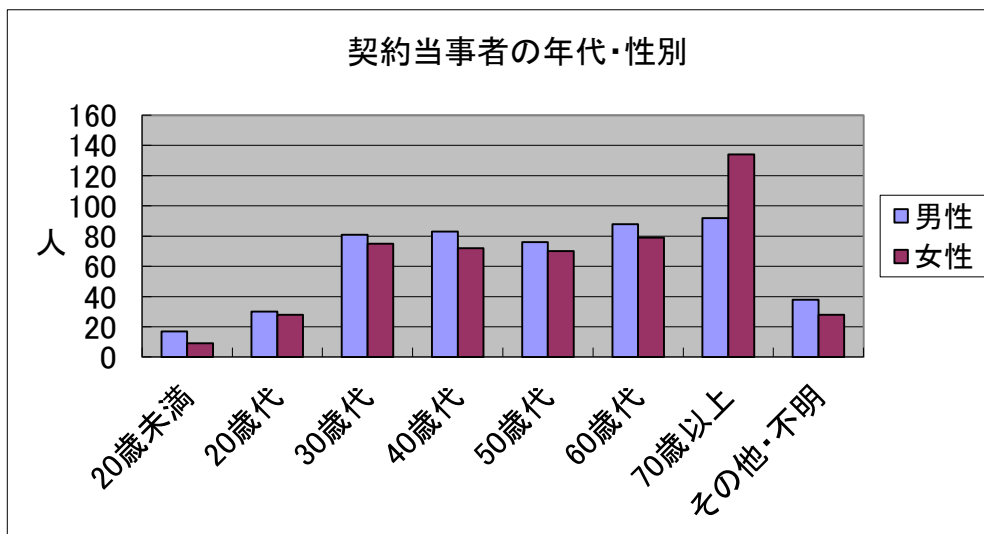
消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、センターが介入することをいう。消費者と事業者では、知識や交渉力に差があり、問題のある消費者契約が行われた場合、消費者が不当に不利な状況にならないよう、消費生活センターが情報提供をしたり、必要に応じて業者との交渉の手助けをし、解決を目指していく。

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505人、女性が495人であり、ここ前年と同様に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226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50%弱となっている。

	平成23年度				平成22年度			
	男性	女性	計	構成比	男性	女性	計	構成比
20歳未満	17	9	26	2.5%	24	8	32	3.1%
20歳代	30	28	58	5.7%	34	27	61	6.0%
30歳代	81	75	156	15.2%	87	85	172	16.8%
40歳代	83	72	155	15.2%	102	68	170	16.6%
50歳代	76	70	146	14.3%	70	64	137	13.4%
60歳代	88	79	168	16.4%	82	96	180	17.6%
70歳以上	92	134	226	22.1%	94	136	231	22.6%
その他・不明	38	28	88	8.6%	25	21	79	7.7%
合計	505	495	1,023	100.0%	518	505	1,062	100.0%
	49.4%	48.4%			48.8%	47.6%		

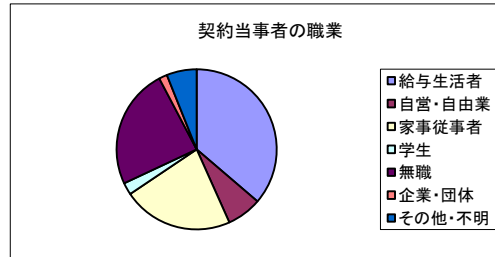


6 契約当事者の職業について

契約当事者を職業別にみると、給与生活者からの相談が371人と最も多い。また、無職の人からの相談は248件で、前年比7.1%の減となっているが、平成21年比では77.1%増である。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23年度	平成22年度
給与生活者	371	347
自営・自由業	72	99
家事従事者	228	210
学生	25	29
無職	248	267
企業・団体	17	25
その他・不明	62	85
合計	1,023	1062

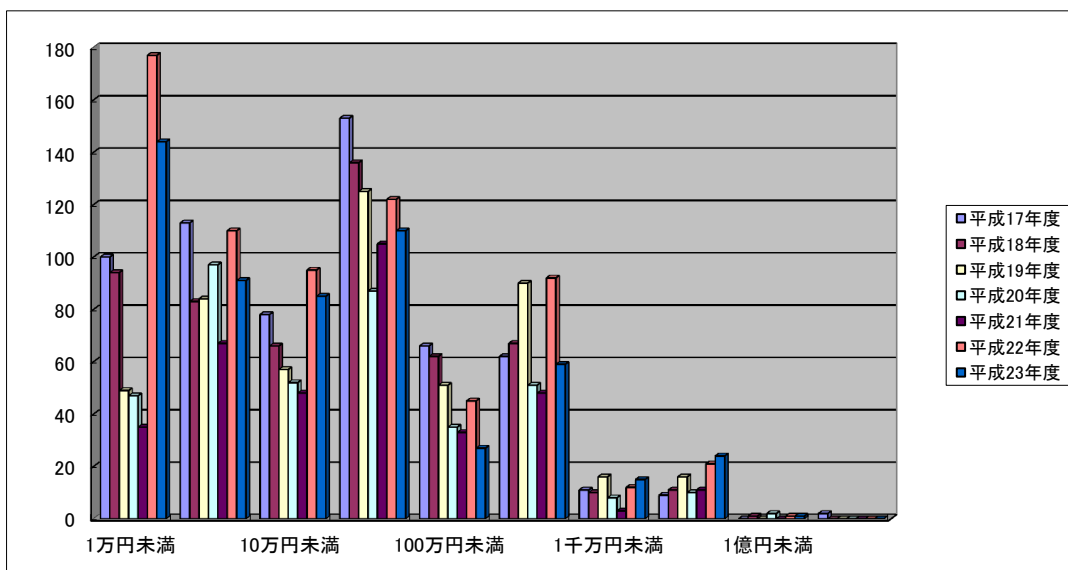


7 契約・購入金額について

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40件(前年比14.2%増)あり、より深刻な相談が増加している。

	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	平成23年度
1万円未満	100	94	49	47	35	177	144
5万円未満	113	83	84	97	67	110	91
10万円未満	78	66	57	52	48	95	85
50万円未満	153	136	125	87	105	122	110
100万円未満	66	62	51	35	33	45	27
500万円未満	62	67	90	51	48	92	59
1千万円未満	11	10	16	8	3	12	15
5千万円未満	9	11	16	10	11	21	24
1億円未満	0	1	0	2	0	1	1
1億円以上	2	0	0	0	0	0	0
その他・不明	908	721	749	473	544	387	467
合計	1502	1251	1237	862	894	1062	1,023

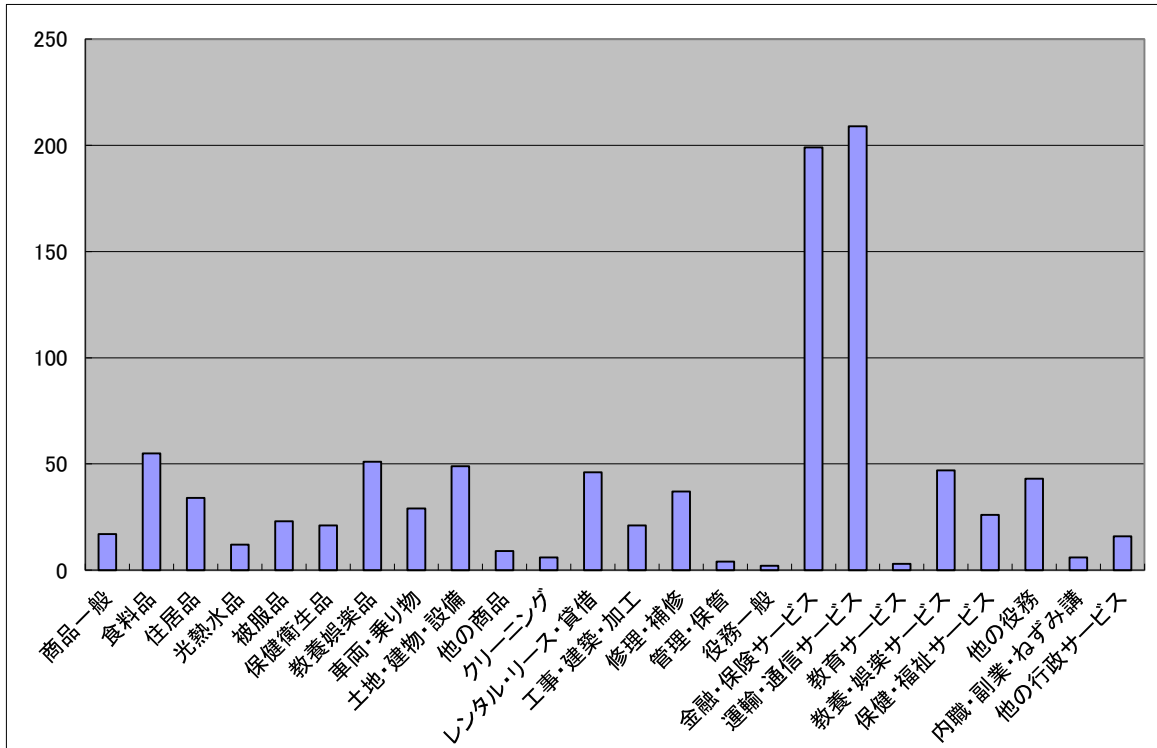


8 商品別の分類について

相談を商品別に分類すると、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209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199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23年度	平成22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	17	18	94.4
食料品	健康食品や一般の食品、嗜好品など	55	46	119.6
住居品	ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など	34	43	79.1
光熱水品	電気・ガスの点検や水道の配水管など	12	24	50.0
被服品	和服や鞆、アクセサリーなど	23	40	57.5
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	21	24	87.5
教養娯楽品	学習教材、資格教材、玩具、スポーツ用品など	51	60	85.0
車両・乗り物	自動車、自転車など	29	28	103.6
土地・建物・設備	不動産一般、また建築材料や設備など	49	35	140.0
他の商品		9	4	225.0
商品計		300	322	93.2
クリーニング	ドライクリーニングや染み抜きなど	6	5	120.0
レンタル・リース・貸借	賃貸アパートや敷金返還トラブル	46	68	67.6
工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	21	26	80.8
修理・補修	電気製品の修理など	37	19	194.7
管理・保管	住宅設備の保守管理契約など	4	3	133.3
役務一般		2	5	40.0
金融・保険サービス	保険や金融商品、融資、未公開株など	199	195	102.1
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	209	206	101.5
教育サービス	塾、家庭教師、外国留学など	3	4	75.0
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	47	50	94.0
保健・福祉サービス	医療、理美容、駆除サービス、老人福祉	26	23	113.0
他の役務	外食、冠婚葬祭互助会、家事サービス	43	48	89.6
内職・副業・ねずみ講		6	7	85.7
他の行政サービス	証明の発行、還付金詐欺など	16	12	133.3
役務計		665	671	99.1
他の相談	家庭管理やしきたりなど	58	69	84.1
総件数		1,023	1,062	96.3



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(1,023件)とは一致しない。

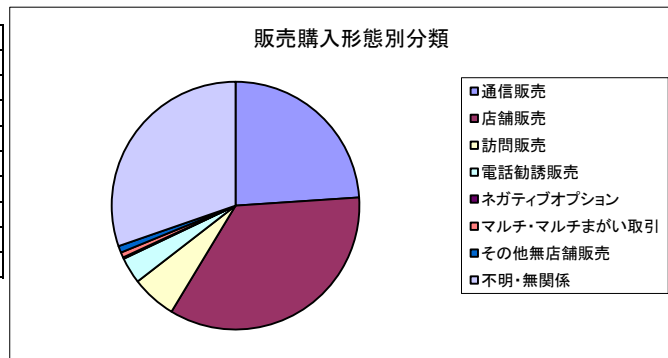
相談内容	平成23年度	平成22年度
契約・解約	872	850
販売方法	146	127
価格・料金	318	402
接客対応	17	19
品質・機能・役務品質	89	93
表示・広告	35	20
安全・衛生	23	21
法規・基準	38	65
計量・量目	1	0
施設・設備	1	0
生活知識	14	11
その他	8	10
包装・容器	0	0
買物相談	3	3

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、店舗販売が355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、電話勧誘販売ともに減少傾向にある。

販売購入形態	平成23年度	平成22年度
通信販売	245	248
店舗販売	355	320
訪問販売	60	92
電話勧誘販売	35	101
ネガティブオプション	2	1
マルチ・マルチまがい取引	7	10
その他無店舗販売	9	24
不明・無関係	310	266
合計	1,023	1062



- ・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的に商品を送りつける商法
 展示会販売等