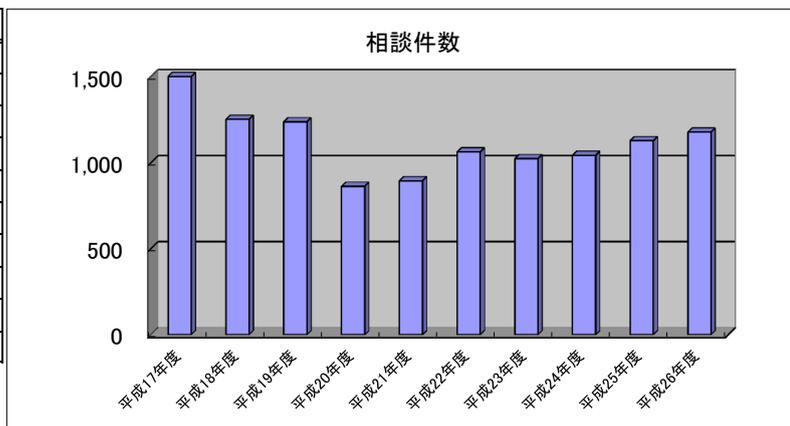


平成26年度 沼津市消費生活相談の概要

1 相談件数について

市民相談センターでは、平成26年度に1,177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21年度から再び増加に転じている。平成23年度は前年度より減少したが、平成24年度は再び増加に転じた。平成22年度より1,000件を超える高い水準が続いているといえる。

| 年度 | 相談件数 |
|--------|-------|
| 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 |
| 平成24年度 | 1,042 |
| 平成25年度 | 1,127 |
| 平成26年度 | 1,177 |



2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が963件、来訪が207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26年度 | 平成25年度 |
|------|--------|--------|
| 電話 | 963 | 941 |
| 来訪 | 207 | 185 |
| 文書 | 7 | 1 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 |

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。

なお、沼津市以外の市町では、三島市や長泉町が多いが、地元自治体では近所等との関係から相談しにくく、近隣の本市に相談をしていくといった事情の存在が伺われる。

<都道府県別一覧>

| 県名 | 件数 |
|------|-------|
| 静岡県 | 1,060 |
| 栃木 | 1 |
| 埼玉県 | 2 |
| 東京都 | 3 |
| 神奈川県 | 3 |
| 三重 | 1 |
| 大阪府 | 1 |
| 不明 | 106 |
| 合計 | 1,177 |

<県内市町別一覧>

| 市町名 | 件数 | 市町名 | 件数 |
|-------|-------|------|-------|
| 沼津市 | 1,008 | 小山町 | 2 |
| 三島市 | 8 | 富士市 | 1 |
| 長泉町 | 7 | 伊豆市 | 1 |
| 御殿場市 | 6 | 河津町 | 1 |
| 伊豆の国市 | 5 | 清水町 | 1 |
| 静岡市 | 4 | 函南町 | 1 |
| 裾野市 | 3 | 松崎町 | 1 |
| 富士宮市 | 3 | 西伊豆町 | 1 |
| 伊東市 | 2 | 中伊豆町 | 1 |
| 磐田 | 1 | 不明 | 3 |
| | | 合計 | 1,060 |

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%→平成24年度11.8%→平成25年度10.1%→平成26年度6.8%)。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26年度 | 平成25年度 |
|----------|--------|--------|
| 助言(自主交渉) | 989 | 953 |
| 斡旋解決 | 80 | 114 |
| その他情報提供 | 16 | 13 |
| 他機関紹介 | 35 | 28 |
| 斡旋不調 | 6 | 3 |
| 処理不能 | 11 | 9 |
| 処理不要 | 40 | 7 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 |

| 期間 | 平成26年度 | 平成25年度 |
|------|--------|--------|
| 即日処理 | 1,028 | 1,025 |
| 継続処理 | 149 | 102 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 |

※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。

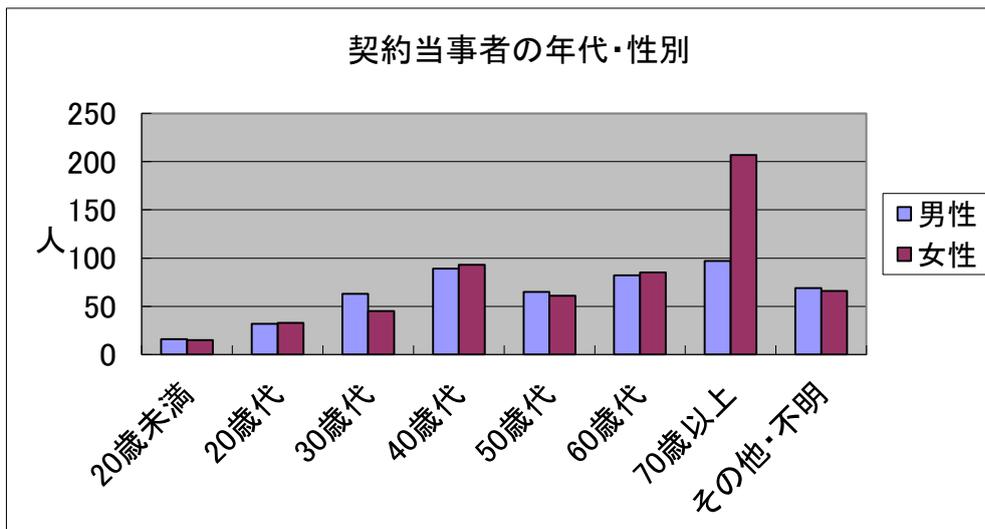
5 契約当事者の性別・年代について

契約当事者を性別にみると、男性が513人、女性が605人であり、女性の人数が多いという結果となった。

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25.8%で最も多く、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26年度 | | | | 平成25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 | 16 | 15 | 31 | 2.6% | 18 | 8 | 26 | 2.2% |
| 20歳代 | 32 | 33 | 65 | 5.5% | 22 | 25 | 47 | 4.0% |
| 30歳代 | 63 | 45 | 108 | 9.2% | 56 | 73 | 129 | 11.0% |
| 40歳代 | 89 | 93 | 182 | 15.5% | 73 | 69 | 143 | 12.1% |
| 50歳代 | 65 | 61 | 126 | 10.7% | 48 | 56 | 106 | 9.0% |
| 60歳代 | 82 | 85 | 167 | 14.2% | 65 | 124 | 189 | 16.1% |
| 70歳以上 | 97 | 207 | 304 | 25.8% | 111 | 236 | 348 | 29.6% |
| その他・不明 | 69 | 66 | 194 | 16.5% | 50 | 41 | 139 | 11.8% |
| 合計 | 513 | 605 | 1,177 | 100.0% | 443 | 632 | 1,127 | 95.8% |
| | 43.6% | 51.4% | | | 39.3% | 56.1% | | |

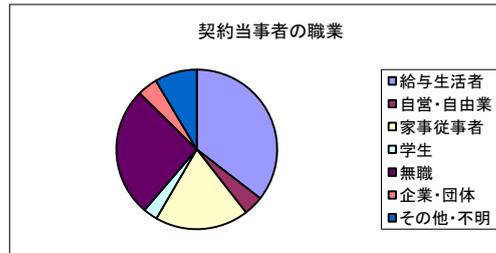


6 契約当事者の職業について

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418人と最も多く、次いで、無職の方からの相談が308件であった。

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。なお、こうした相談に対しては、商工会議所等の相談窓口を紹介している。

| | 平成26年度 | 平成25年度 |
|--------|--------|--------|
| 給与生活者 | 418 | 266 |
| 自営・自由業 | 47 | 77 |
| 家事従事者 | 222 | 300 |
| 学生 | 34 | 29 |
| 無職 | 308 | 307 |
| 企業・団体 | 48 | 31 |
| その他・不明 | 100 | 117 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 |

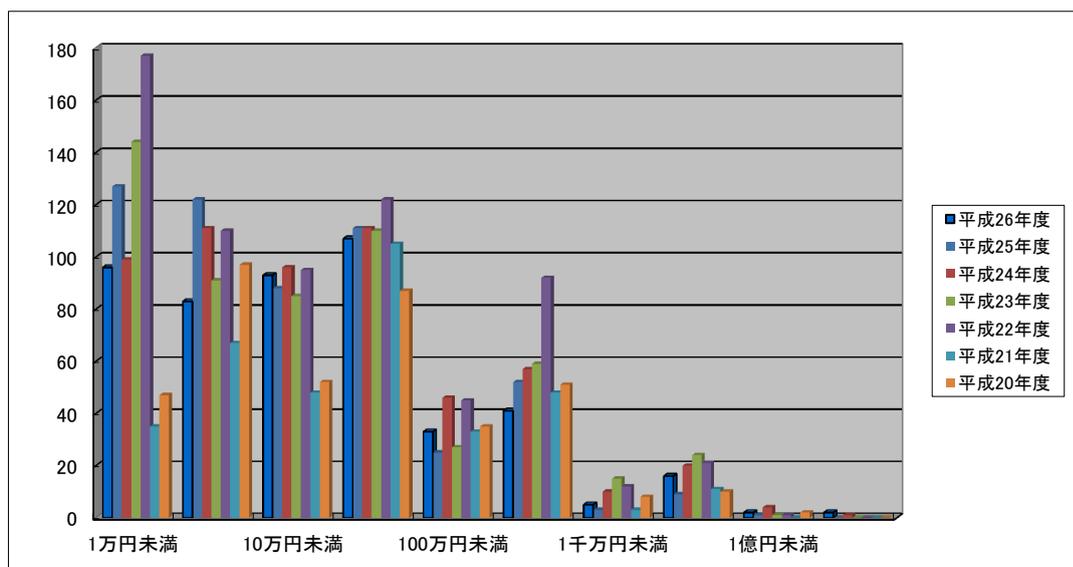


7 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが699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・購入に関する相談が20件以上あり、深刻な相談の存在も引き続き確認できる。

| | 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 | 平成20年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1万円未満 | 96 | 127 | 99 | 144 | 177 | 35 | 47 |
| 5万円未満 | 83 | 122 | 111 | 91 | 110 | 67 | 97 |
| 10万円未満 | 93 | 88 | 96 | 85 | 95 | 48 | 52 |
| 50万円未満 | 107 | 111 | 111 | 110 | 122 | 105 | 87 |
| 100万円未満 | 33 | 25 | 46 | 27 | 45 | 33 | 35 |
| 500万円未満 | 41 | 52 | 57 | 59 | 92 | 48 | 51 |
| 1千万円未満 | 5 | 3 | 10 | 15 | 12 | 3 | 8 |
| 5千万円未満 | 16 | 9 | 20 | 24 | 21 | 11 | 10 |
| 1億円未満 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 1億円以上 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| その他・不明 | 699 | 589 | 487 | 467 | 387 | 544 | 473 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 | 1,042 | 1,023 | 1,062 | 894 | 862 |

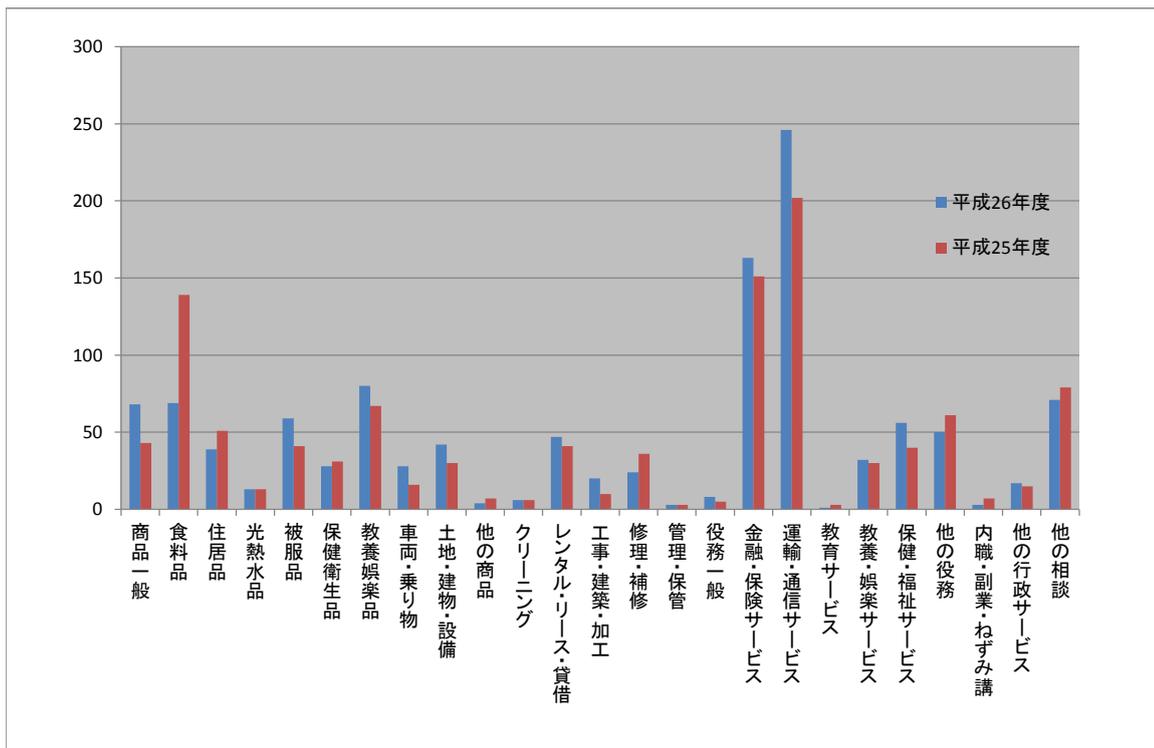


8 商品別の分類について

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202件と最も多く、次に投資や金融商品、多重債務などの「金融・保険サービス」に関する相談が151件となった。賃貸借住宅の敷金や退去時の修繕、更新料などの不動産等に関連した「レンタル・リース・賃借」「修理・補修」「工事・建築・加工」「土地・建物・設備」は合算で117件であった。

全体に占める比率は、商品契約38.9%、役務契約54.1%、その他7.0%となった。

| 商品大分類 | 代表的なもの | 平成26年度 | 平成25年度 | 対前年度比 |
|-------------|-------------------------|--------|--------|-------|
| 商品一般 | 料金未納という葉書による架空請求 | 68 | 43 | 158.1 |
| 食料品 | 健康食品や一般の食品、嗜好品など | 69 | 139 | 49.6 |
| 住居品 | ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など | 39 | 51 | 76.5 |
| 光熱水品 | 電気・ガスの点検や水道の配水管など | 13 | 13 | 100.0 |
| 被服品 | 和服や鞆、アクセサリーなど | 59 | 41 | 143.9 |
| 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 | 28 | 31 | 90.3 |
| 教養娯楽品 | 学習教材、資格教材、玩具、スポーツ用品など | 80 | 67 | 119.4 |
| 車両・乗り物 | 自動車、自転車など | 28 | 16 | 175.0 |
| 土地・建物・設備 | 不動産一般、また建築材料や設備など | 42 | 30 | 140.0 |
| 他の商品 | | 4 | 7 | 57.1 |
| 商品計 | | 430 | 438 | 98.2 |
| クリーニング | ドライクリーニングや染み抜きなど | 6 | 6 | 100.0 |
| レンタル・リース・賃借 | 賃貸アパートや敷金返還トラブル | 47 | 41 | 114.6 |
| 工事・建築・加工 | 住宅のリフォームなど | 20 | 10 | 200.0 |
| 修理・補修 | 電気製品の修理など | 24 | 36 | 66.7 |
| 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 | 8 | 5 | 160.0 |
| 金融・保険サービス | 保険や金融商品、融資、未公開株など | 163 | 151 | 107.9 |
| 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 | 246 | 202 | 121.8 |
| 教育サービス | 塾、家庭教師、外国留学など | 1 | 3 | 33.3 |
| 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 | 30 | 106.7 |
| 保健・福祉サービス | 医療、理美容、駆除サービス、老人福祉 | 56 | 40 | 140.0 |
| 他の役務 | 外食、冠婚葬祭互助会、各種サービス | 50 | 61 | 82.0 |
| 内職・副業・ねずみ講 | 各種内職商法 | 3 | 7 | 42.9 |
| 他の行政サービス | 証明の発行、還付金詐欺など | 17 | 15 | 113.3 |
| 役務計 | | 676 | 610 | 110.8 |
| 他の相談 | 家庭管理やしきたりなど | 71 | 79 | 89.9 |
| 総件数 | | 1,177 | 1,127 | 104.4 |



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、次に価格・料金や販売方法に関する相談が続いている。

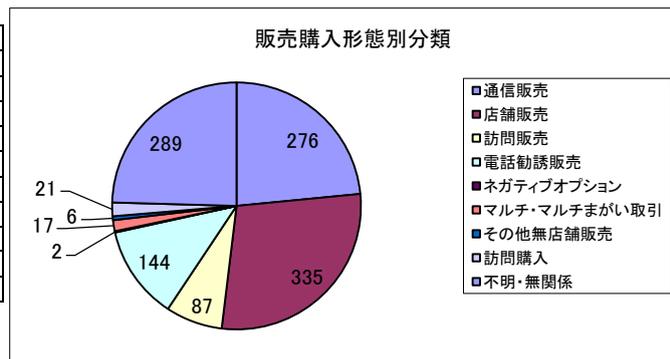
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,177件)とは一致しない。

| 相談内容 | 平成26年度 | 平成25年度 |
|------------|--------|--------|
| 契約・解約 | 928 | 943 |
| 販売方法 | 456 | 270 |
| 価格・料金 | 125 | 39 |
| 接客対応 | 65 | 9 |
| 品質・機能・役務品質 | 126 | 103 |
| 表示・広告 | 44 | 47 |
| 安全・衛生 | 14 | 26 |
| 法規・基準 | 67 | 24 |
| 計量・量目 | 2 | 0 |
| 施設・設備 | 0 | 2 |
| 生活知識 | 2 | 1 |
| その他 | 8 | 8 |
| 包装・容器 | 1 | 0 |
| 買物相談 | 4 | 7 |

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335件と最も多く、前年度比では30.4%増となった。店舗販売という一般的な販売形態においても相談が増加したことは、消費者の権利意識が高まったことによる影響が表れた結果だと考えられる。次に多い通信販売及び電話勧誘販売はそれぞれ276件、144件と、前年度比2.47%減、14.8%減となったが依然として高い割合を占めている。これは、高齢者を対象に、「過去に注文を受けた健康食品等を送る」といった電話をかけてくる、いわゆる「送り付け商法」に関連した電話が25年に入ってから急増したことによるものである(こうした電話がかかってきた際、過去に注文したことを認めた場合通信販売、認めない場合に電話勧誘販売、認めていなくても商品が到達した場合にはネガティブオプションと分類する。)

| 販売購入形態 | 平成26年度 | 平成25年度 |
|--------------|--------|--------|
| 通信販売 | 276 | 283 |
| 店舗販売 | 335 | 257 |
| 訪問販売 | 87 | 75 |
| 電話勧誘販売 | 144 | 169 |
| ネガティブオプション | 2 | 6 |
| マルチ・マルチまがい取引 | 17 | 7 |
| その他無店舗販売 | 6 | 15 |
| 訪問購入 | 21 | 13 |
| 不明・無関係 | 289 | 302 |
| 合計 | 1,177 | 1,127 |



- ・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
- ・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向的に商品を送りつける商法
 展示会販売等
 業者が自宅まで訪問し、貴金属等を買取るもの