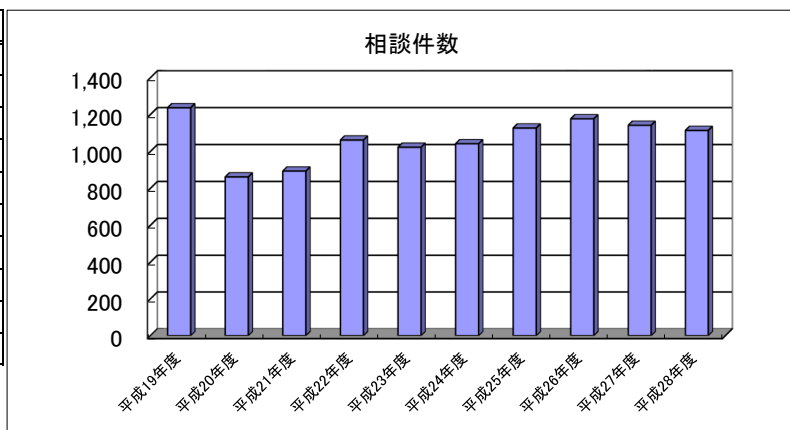


## 平成28年度 沼津市消費生活相談の概要

### 1 相談件数について

沼津市消費生活センターでは、平成28年度に1,114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 |
| 平成27年度 | 1,142 |
| 平成28年度 | 1,114 |



### 2 相談方法について

相談方法別にみると、電話が922件、来訪が144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28年度 | 平成27年度 |
|------|--------|--------|
| 電話   | 922    | 913    |
| 来訪   | 144    | 193    |
| 文書   | 48     | 36     |
| 合計   | 1,114  | 1,142  |

### 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 | 1,107 |
| 東京都 | 2     |
| 茨城県 | 1     |
| 愛知県 | 1     |
| 千葉県 | 1     |
| 沖縄県 | 1     |
| 海外  | 1     |
| 不明  | 0     |
| 合計  | 1,114 |

#### <県内市町別一覧>

| 市町名   | 件数    | 市町名  | 件数    |
|-------|-------|------|-------|
| 沼津市   | 1,032 | 裾野市  | 2     |
| 三島市   | 5     | 静岡市  | 1     |
| 富士市   | 5     | 熱海市  | 1     |
| 伊豆の国市 | 5     | 富士宮市 | 1     |
| 清水町   | 4     | 伊豆市  | 1     |
| 伊東市   | 3     | 函南町  | 1     |
| 長泉町   | 3     | 小山町  | 1     |
| 御殿場市  | 2     | 不明   | 40    |
|       |       | 合計   | 1,107 |

#### 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28年度 | 平成27年度 |
|----------|--------|--------|
| 助言(自主交渉) | 892    | 950    |
| 他機関紹介    | 19     | 89     |
| その他情報提供  | 16     | 15     |
| 斡旋解決     | 87     | 18     |
| 斡旋不調     | 6      | 5      |
| 処理不能     | 18     | 10     |
| 処理不要     | 76     | 55     |
| 合計       | 1,114  | 1,142  |

| 期間   | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------|--------|--------|
| 即日処理 | 987    | 1,005  |
| 継続処理 | 127    | 137    |
| 合計   | 1,114  | 1,142  |

※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。

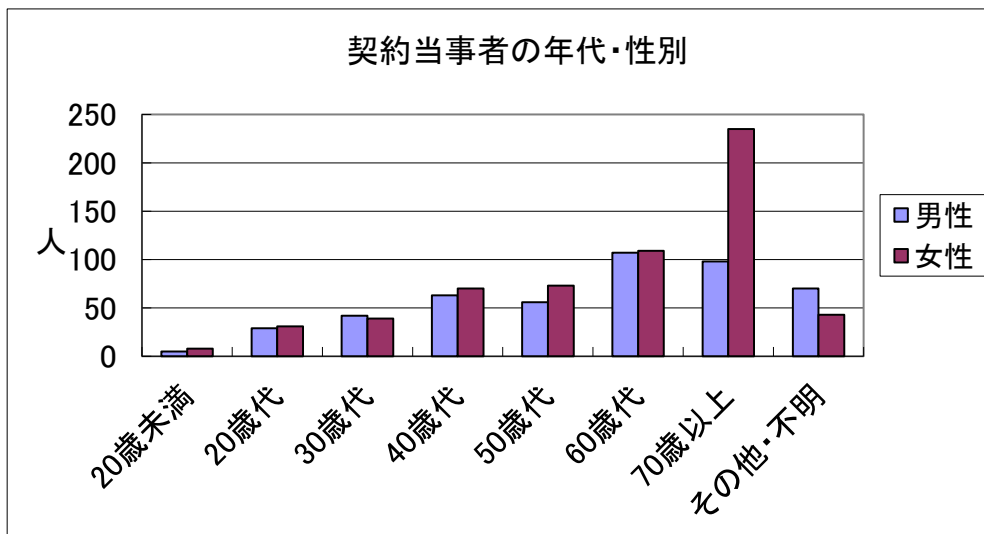
#### 5 契約当事者の性別・年代について

契約当事者を性別にみると、男性が470人、女性が608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、70歳以上が契約当事者となっていた相談が全体の約30%を占め最も多く、中でも女性の割合が突出している。

60歳以上の男女で全体の約50%を占めており、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。

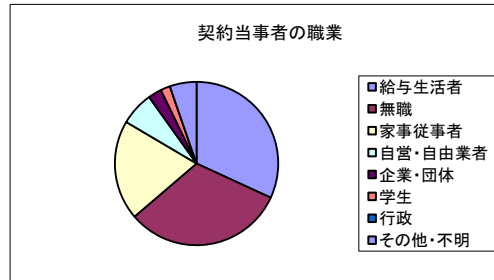
|        | 平成28年度 |       |         |        | 平成27年度 |       |         |        |
|--------|--------|-------|---------|--------|--------|-------|---------|--------|
|        | 男性     | 女性    | 計(不明含む) | 構成比    | 男性     | 女性    | 計(不明含む) | 構成比    |
| 20歳未満  | 5      | 8     | 13      | 1.2%   | 15     | 12    | 27      | 2.4%   |
| 20歳代   | 29     | 31    | 60      | 5.4%   | 41     | 34    | 75      | 6.6%   |
| 30歳代   | 42     | 39    | 81      | 7.3%   | 52     | 67    | 120     | 10.5%  |
| 40歳代   | 63     | 70    | 133     | 11.9%  | 72     | 67    | 139     | 12.2%  |
| 50歳代   | 56     | 73    | 129     | 11.6%  | 62     | 70    | 132     | 11.6%  |
| 60歳代   | 107    | 109   | 216     | 19.4%  | 88     | 90    | 179     | 15.7%  |
| 70歳以上  | 98     | 235   | 333     | 29.9%  | 98     | 219   | 318     | 27.8%  |
| その他・不明 | 70     | 43    | 149     | 13.4%  | 58     | 37    | 152     | 13.3%  |
| 合計     | 470    | 608   | 1,114   | 100.0% | 486    | 596   | 1,142   | 100.0% |
|        | 42.2%  | 54.6% |         |        | 42.6%  | 52.2% |         |        |



## 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、給与生活者及び無職の方からの相談が355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28年度 | 平成27年度 |
|---------|--------|--------|
| 給与生活者   | 355    | 366    |
| 無職      | 355    | 311    |
| 家事従事者   | 220    | 264    |
| 自営・自由業者 | 74     | 66     |
| 企業・団体   | 30     | 43     |
| 学生      | 21     | 42     |
| 行政      | 0      | 1      |
| その他・不明  | 59     | 49     |
| 合計      | 1,114  | 1,142  |

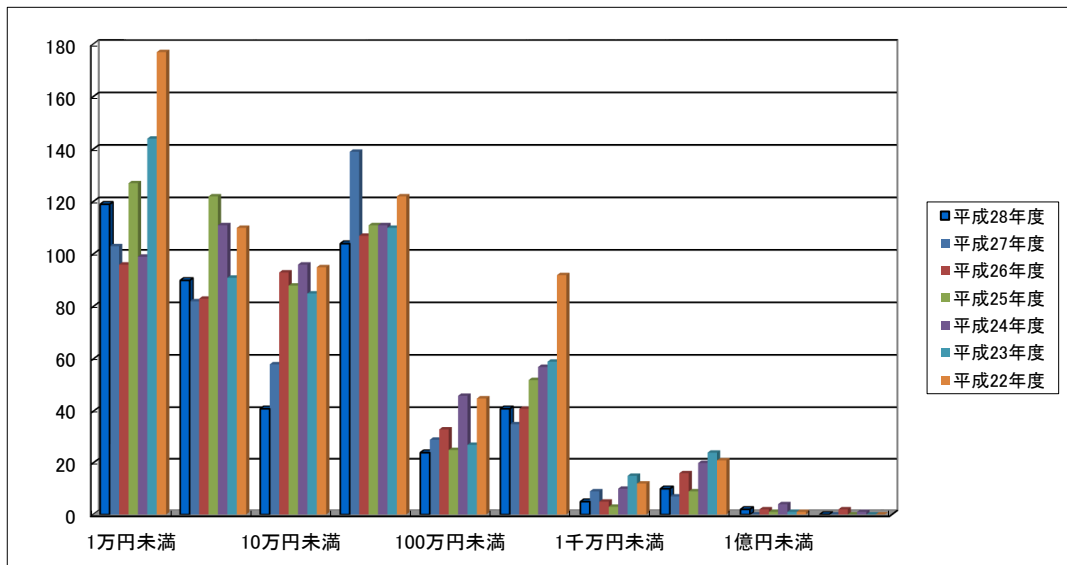


## 7 契約・購入金額について

契約・購入金額については、不明なものが678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12件あり、深刻な相談が存在している。

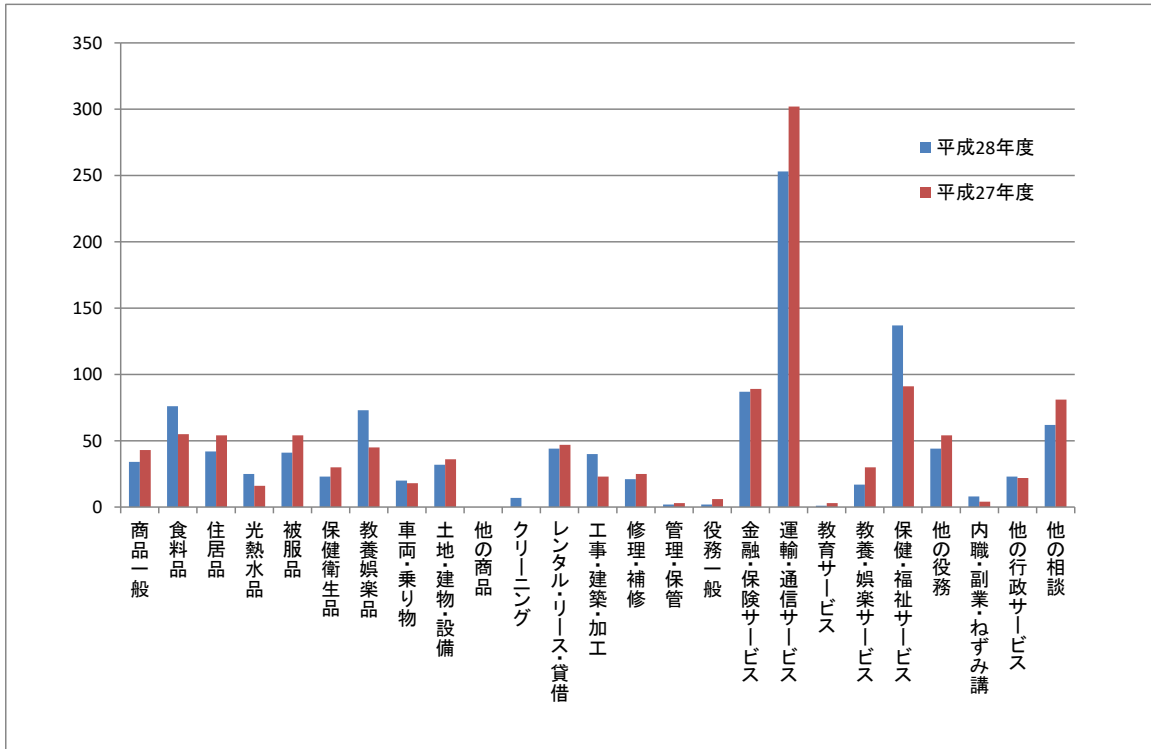
|         | 平成28年度 | 平成27年度 | 平成26年度 | 平成25年度 | 平成24年度 | 平成23年度 | 平成22年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1万円未満   | 119    | 103    | 96     | 127    | 99     | 144    | 177    |
| 5万円未満   | 90     | 82     | 83     | 122    | 111    | 91     | 110    |
| 10万円未満  | 41     | 58     | 93     | 88     | 96     | 85     | 95     |
| 50万円未満  | 104    | 139    | 107    | 111    | 111    | 110    | 122    |
| 100万円未満 | 24     | 29     | 33     | 25     | 46     | 27     | 45     |
| 500万円未満 | 41     | 35     | 41     | 52     | 57     | 59     | 92     |
| 1千万円未満  | 5      | 9      | 5      | 3      | 10     | 15     | 12     |
| 5千万円未満  | 10     | 7      | 16     | 9      | 20     | 24     | 21     |
| 1億円未満   | 2      | 0      | 2      | 1      | 4      | 1      | 1      |
| 1億円以上   | 0      | 0      | 2      | 0      | 1      | 0      | 0      |
| その他・不明  | 678    | 680    | 699    | 589    | 487    | 467    | 387    |
| 合計      | 1,114  | 1,142  | 1,177  | 1,127  | 1,042  | 1,023  | 1,062  |



## 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」に関する相談が253件と最も多い。次に多い医療、理美容、老人福祉等「保険・福祉サービス」に関する相談は、還付金詐欺に関する相談が増加したことにより、昨年度に比べ46件増の137件となった。

| 商品大分類       | 代表的なもの                        | 平成28年度 | 平成27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      | 34     | 43     | 79.1  |
| 食料品         | 健康食品や一般の食品、嗜好品など              | 76     | 55     | 138.2 |
| 住居品         | ふとん、洗剤、電気調理器具、浄水器など           | 42     | 54     | 77.8  |
| 光熱水品        | 電気・ガスの点検や水道の配水管など             | 25     | 16     | 156.3 |
| 被服品         | 和服や鞆、アクセサリなど                  | 41     | 54     | 75.9  |
| 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       | 23     | 30     | 76.7  |
| 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 | 73     | 45     | 162.2 |
| 車両・乗り物      | 自動車・自動車用品、自転車など               | 20     | 18     | 111.1 |
| 土地・建物・設備    | 不動産一般、また建築材料や設備など             | 32     | 36     | 88.9  |
| 他の商品        |                               | -      | -      | -     |
| 商品計         |                               | 366    | 351    | 104.3 |
| クリーニング      | ドライクリーニングや染み抜きなど              | 7      | -      | -     |
| レンタル・リース・貸借 | 賃貸アパートや敷金返還トラブル               | 44     | 47     | 93.6  |
| 工事・建築・加工    | 住宅のリフォームなど                    | 40     | 24     | 166.7 |
| 修理・補修       | 電気製品の修理など                     | 21     | 27     | 77.8  |
| 管理・保管       | 住宅設備の保守管理契約など                 | 2      | 3      | 66.7  |
| 役務一般        | 複合サービス会員など                    | 2      | 6      | 33.3  |
| 金融・保険サービス   | 保険や金融商品、融資、未公開株など             | 87     | 90     | 96.7  |
| 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          | 253    | 307    | 82.4  |
| 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       | 17     | 30     | 56.7  |
| 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          | 137    | 91     | 150.5 |
| 他の役務        | 外食、冠婚葬祭互助会、各種サービス             | 44     | 55     | 80.0  |
| 内職・副業・ねずみ講  | 内職、副業、ネズミ講など                  | 8      | 4      | 200.0 |
| 他の行政サービス    | 証明の発行、マイナンバーなど                | 23     | 22     | 104.5 |
| 役務計         |                               | 686    | 709    | 96.8  |
| 他の相談        | 家庭管理やしきたり、債権回収                | 62     | 82     | 75.6  |
| 総件数         |                               | 1,114  | 1,142  | 97.5  |



## 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。

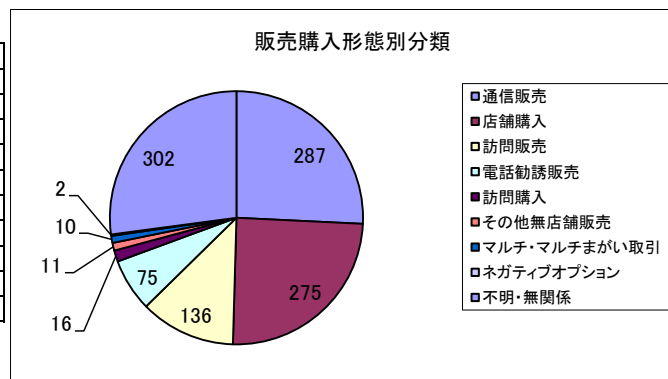
※なお、1件の相談が複数の相談内容を含んでいるため、相談件数の合計(1,114件)とは一致しない。

| 相談内容       | 平成28年度 | 平成27年度 |
|------------|--------|--------|
| 契約・解約      | 902    | 912    |
| 販売方法       | 170    | 297    |
| 品質・機能・役務品質 | 127    | 78     |
| 価格・料金      | 86     | 63     |
| 接客対応       | 60     | 88     |
| 表示・広告      | 31     | 16     |
| 安全・衛生      | 31     | 26     |
| 法規・基準      | 27     | 34     |
| 生活知識       | 3      | 2      |
| 買物相談       | 3      | 3      |
| 計量・量目      | 2      | 2      |
| 施設・設備      | 0      | 7      |
| 包装・容器      | 0      | 1      |
| その他        | 8      | 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、通信販売が287件、次いで店舗購入が275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28年度 | 平成27年度 |
|--------------|--------|--------|
| 通信販売         | 287    | 300    |
| 店舗購入         | 275    | 301    |
| 訪問販売         | 136    | 122    |
| 電話勧誘販売       | 75     | 100    |
| 訪問購入         | 16     | 1      |
| その他無店舗販売     | 11     | 15     |
| マルチ・マルチまがい取引 | 10     | 5      |
| ネガティブオプション   | 2      | 26     |
| 不明・無関係       | 302    | 272    |
| 合計           | 1,114  | 1,142  |



- ・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 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