

平成 30 年度 静岡市消費生活相談の傾向



市消費生活センターイメージキャラクター
かいけつ! ハナミン

静岡市消費生活センターに寄せられた平成 30 年度の相談（平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日の間に受け付けた相談）の傾向についてまとめました。

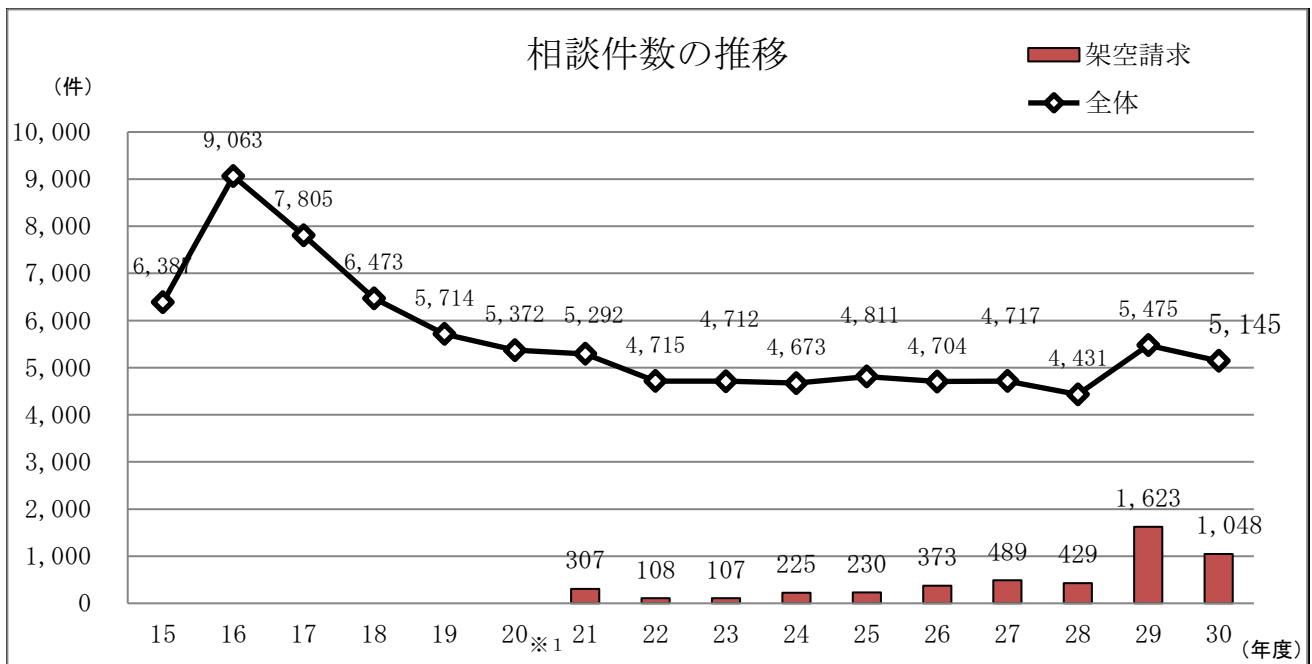
なお、集計したデータは令和元年 5 月 31 日時点の速報値を使用しており、小数点第 2 位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計等が合わない場合があります。

1 相談件数

(1) 相談件数

平成 30 年度に静岡市で受け付けた消費生活相談件数は 5,145 件で、前年度の 5,475 件に比べ 330 件（6.0%）減少しました。グラフ 1 の相談件数の推移をみると、16 年度をピークに減少傾向となり、22 年度以降ほぼ横ばいの状況でしたが、29 年度に大きく増加し、30 年度も引き続き 5,000 件を超えました。

グラフ 1



※1 平成 20 年度以前については架空請求の相談件数データがないため、集計していない。

(2) 相談方法

相談方法の内訳は、来訪による相談が 1,370 件、電話によるものが 3,768 件、文書によるものが 7 件となっています。

(3) 静岡市、静岡県全体及び全国の過去5年間の相談件数

表1は静岡市、静岡県全体及び全国の過去5年間の相談件数です。静岡市では30年度の相談件数は前年度と比べ少し減少しましたが、全国の数値は少し増加し、100万件を超えました。

表1

区分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
静岡市(件)	4,704	4,717	4,431	5,475	5,145
前年度比(%)	-	+0.3	-6.1	+23.6	-6.0
県全体(件)	24,086	24,240	23,385	27,267	26,352
前年度比(%)	-	+0.6	-3.5	+16.6	-3.5
全国(件)	960,564	942,593	902,683	952,990	1,002,972
前年度比(%)	-	-1.9	-4.2	+5.6	+5.2

(4) 相談処理結果

表2は、消費生活相談を処理結果別(方法別)にまとめたものです。相談処理の方法としては助言の割合が最も多く(90.3%)、あっせん率がやや上昇しました(2.5%→3.8%)。

表2(数値の単位は件、但し「構成比」は%)

処理結果	相談件数					説明
	構成比	苦情	問合せ ^{※3}	要望		
他機関紹介	108	2.1	68	40	0	助言やあっせんとせず、他の機関を紹介したもの。センターの範囲外の相談など。
助言(自主交渉)	4,650	90.3	4,563	87	0	自主交渉の方法をアドバイスしたもの
その他情報提供	141	2.7	135	6	0	助言に該当しない回答をしたもの 自主交渉するため以外の情報提供
あっせん ^{※2}	197	3.8	197	0	0	
解決	189	3.7	189	0	0	あっせんの結果、解決がみられたもの
不調	8	0.2	8	0	0	あっせんにもかかわらず、 解決をみなかったもの
処理不能	27	0.5	25	2	0	何等かの理由で処理ができなかったもの 相談者に連絡が取れなくなったなど
処理不要	22	0.4	21	1	0	相談者が処理を望んでいないもの 相談者からの単なる情報提供など
総件数	5,145	-	5,009	136	0	
構成比	100.0	-	97.4	2.6	0.0	

※2 消費者自身による自主交渉が難しい場合に、消費生活相談員が消費者と事業者との間に入り、話し合いでの解決の支援を行うこと。

※3 苦情が発生していない相談。または、事業者からの苦情。

(5) あっせん数が多い商品・役務

表3は、あっせんの件数と上位3位の商品・役務の過去5年間の推移です。あっせん件数は、前年度より61件増加しました。内容としては、インターネット通信サービス（光回線サービス）のあっせんが最も多くなっています。あっせん解決率も全国総計の91.3%に比べて95.9%と高い数字になっています。

表3（単位：件、「年度」「解決率」除く）

年度	解決件数 あっせん件数	解決率	1位※4	2位	3位
26	175/178	98.3%	インターネット通信サービス 19	放送・コンテンツ 16	健康食品 12
27	186/193	96.4%	インターネット通信サービス 36	健康食品 21	放送・コンテンツ 16
28	172/182	94.5%	インターネット通信サービス 26	健康食品 19	理美容 15
29	133/136	97.8%	健康食品 23	インターネット通信サービス 17	放送・コンテンツ 14
30	189/197	95.9%	インターネット通信サービス 53	放送・コンテンツ 20	健康食品 19

※4 語句の解説は、6ページを参照。

2 契約当事者

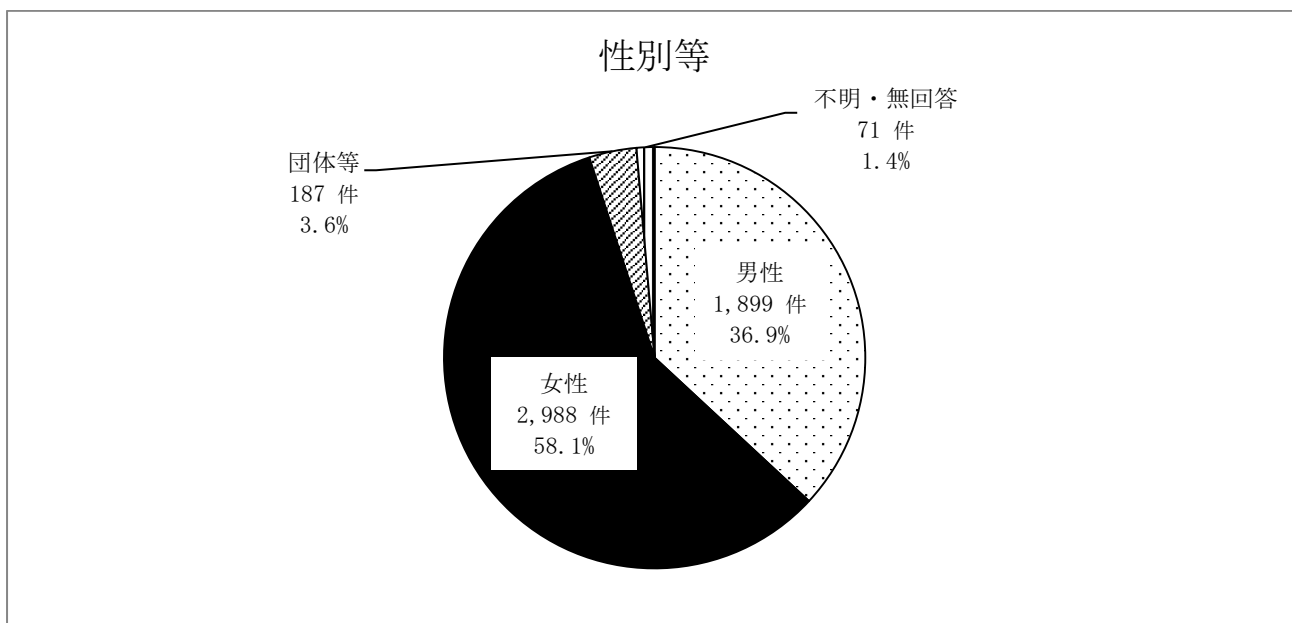
(1) 性別・年代別・職業別の割合

グラフ2は、契約当事者の性別等の割合を表したものです。男女別にみると女性からの相談の割合が58.1%と多く、男性の36.9%を20ポイント以上、上回っています。

グラフ3は、契約当事者の年代別の割合を表したものです。また、65歳以上の高齢者の相談は2,047件となっており、全体に占める割合が39.8%となっています。

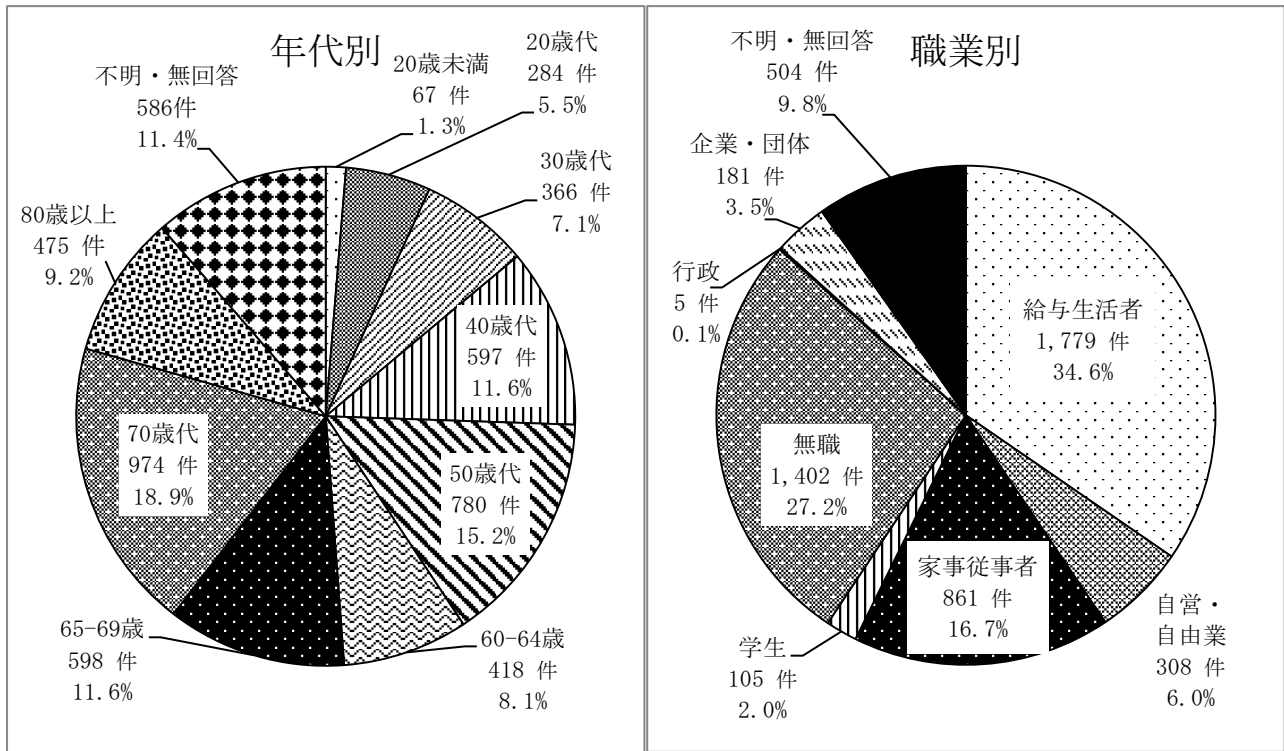
グラフ4は、契約当事者の職業別の割合を表したものです。給与生活者からの相談がもっとも多く寄せられました。

グラフ2



グラフ 3

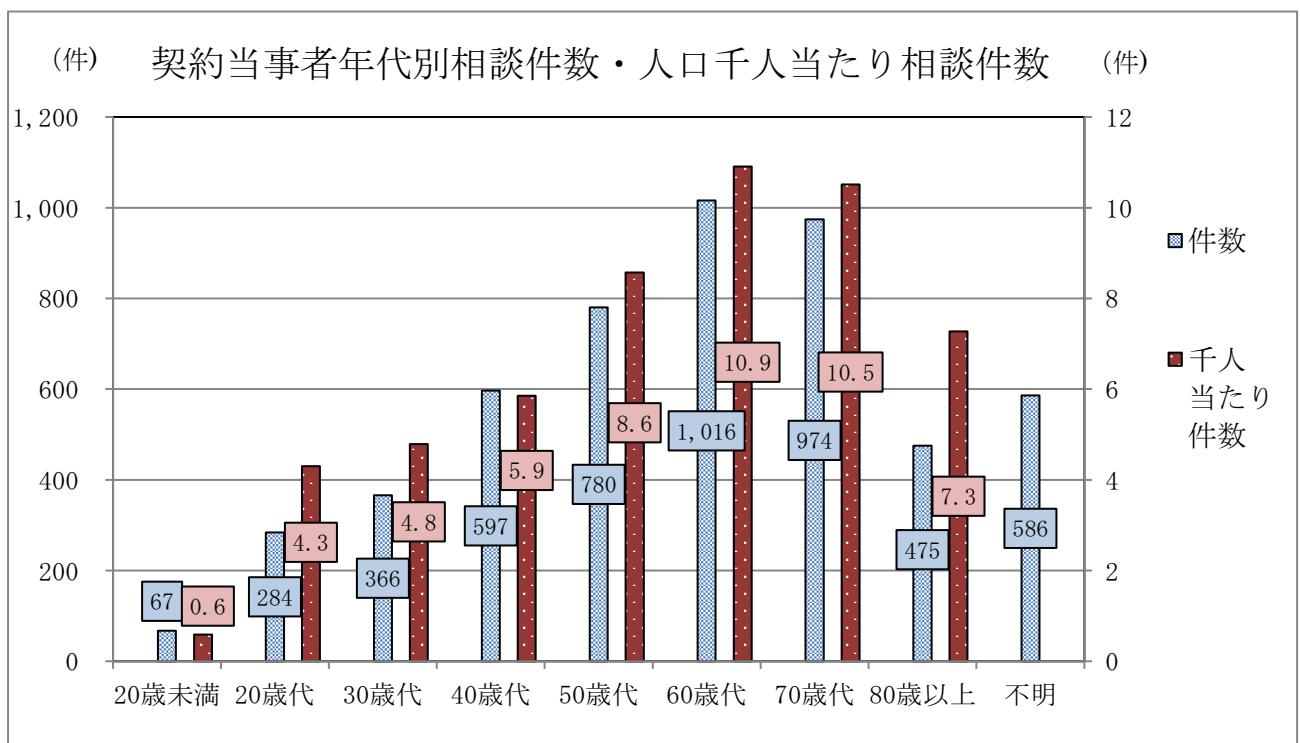
グラフ 4



(2) 年代別相談件数・人口千人当たりの相談件数

グラフ 5 は、契約当事者の年代別相談件数と人口千人当たりの相談件数です。相談件数、千人当たりの相談件数とも 60 歳代が最も多い結果でした。20 歳未満については、相談件数が少なく、千人当たり相談件数も他の年代と比較してかなり少なくなっています。

グラフ 5

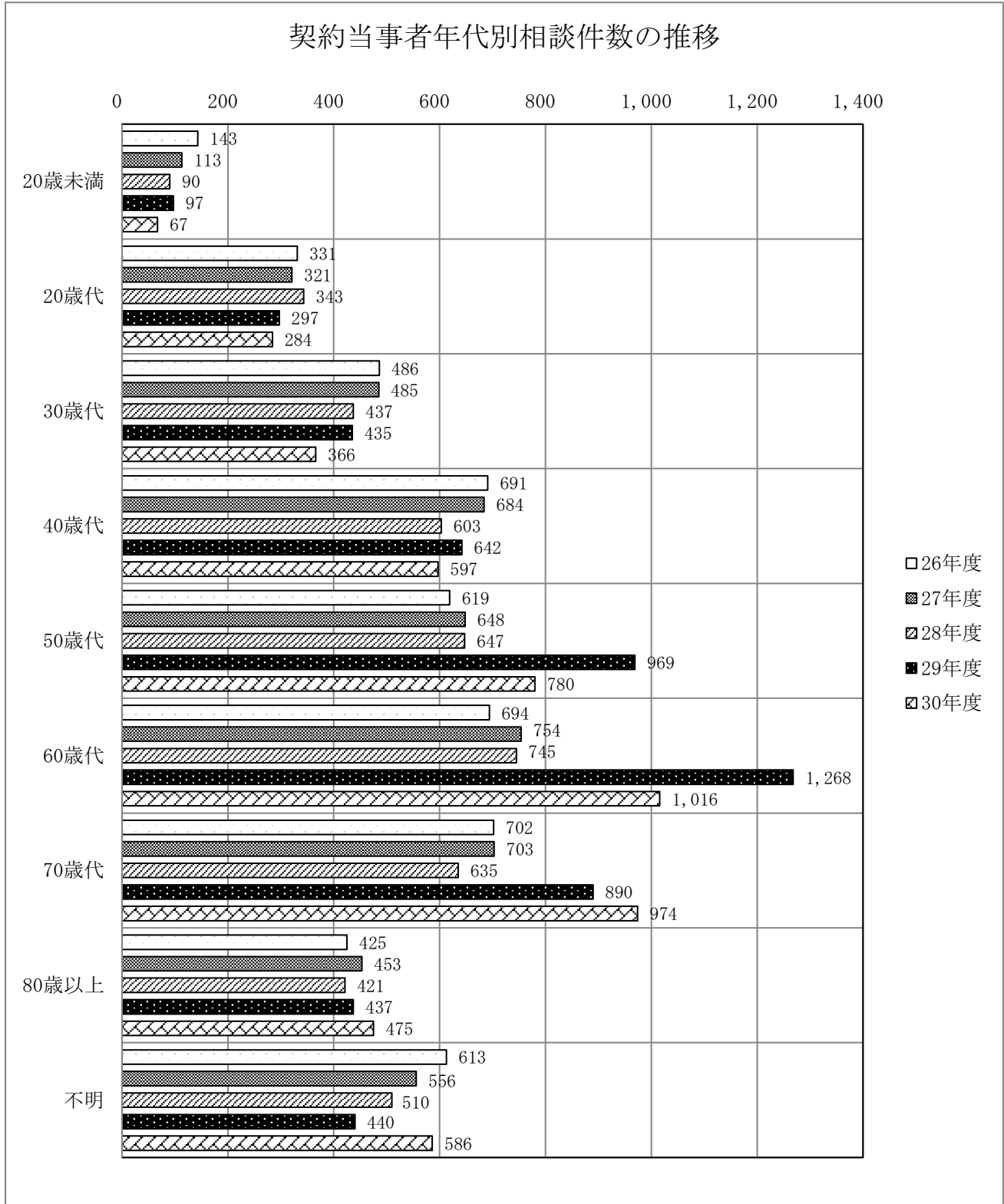


(3) 年代別相談件数の推移

グラフ6は契約当事者の年代別相談件数の過去5年間の推移です。

50～60歳代による相談件数は、29年度より減少しているものの、例年と比較して、依然として高い数字となっています。また、70歳代からの相談は増加傾向にあります。

グラフ6 (単位: 件)



3 相談件数の多い商品・役務別の特徴

(1) 年代別商品・役務別相談件数(上位5位)

表4 (単位:件)

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	放送・コンテンツ等 ^{※5} 33	健康食品 6	化粧品 5	商品一般 4	履物 3
20歳代	放送・コンテンツ等 42	融資サービス 36	レンタル・リース ・貸借 20	商品一般 19	理美容 ^{※13} 14
30歳代	放送・コンテンツ等 47	レンタル・リース ・貸借 ^{※8} 25	インターネット 通信サービス 20	商品一般 19	工事・建築・加工 11
	融資サービス ^{※6} 47			自動車 19	
40歳代	放送・コンテンツ等 74	融資サービス 55	インターネット 通信サービス 30	レンタル・リース ・貸借 25	自動車 18
	商品一般 ^{※7} 74				相談その他 18
50歳代	商品一般 206	放送・コンテンツ等 88	融資サービス 54	インターネット 通信サービス 45	健康食品 28
60歳代	商品一般 346	放送・コンテンツ等 104	インターネット 通信サービス 63	融資サービス 42	相談その他 30
70歳代	商品一般 329	放送・コンテンツ等 70	インターネット 通信サービス 64	健康食品 34	工事・建築・加工 29
80歳以上	商品一般 64	インターネット 通信サービス ^{※9} 33	健康食品 32	工事・建築・加工 ^{※12} 22	放送・ コンテンツ等
		相談その他 ^{※10} 33			17
その他・ 不明	商品一般 89	役務その他 ^{※11} 44	レンタル・リース ・貸借 35	相談その他 31	融資サービス 29
30年度 全体	商品一般 1,150	放送・コンテンツ等 497	融資サービス 297	インターネット 通信サービス 280	相談その他 176
29年度 全体	商品一般 1,216	放送・コンテンツ等 974	融資サービス 325	インターネット 通信サービス 248	健康食品 167

語句解説：(独) 国民生活センターが定めたキーワードによる

- ※5 放送・コンテンツ等…電話やインターネットなどによる情報サービス。相談では、意図しない出会い系サイト、アダルトサイトの登録画面になってしまったことによる架空・不当請求が多い。
- ※6 融資サービス…多重債務やヤミ金の債務の整理方法、融資保証金詐欺についての問い合わせや利息についての相談、住宅ローンのことなど。
- ※7 商品一般…商品を特定できない、または特定する必要のないもの。相談では、商品名を明らかにしていない架空請求が多い。はがきによる架空請求はここに含まれる。
- ※8 レンタル・リース・貸借…商品を賃貸借する場合の相談。不動産の場合は使用貸借も含む。
- ※9 インターネット通信サービス…インターネット通信に関するサービス。光回線の契約など。
- ※10 相談その他…消費者問題以外の相談。
- ※11 役務その他…結婚相手紹介サービスや折とうサービス、前の契約の被害回復などといった役務の相談。
- ※12 工事・建築・加工…住宅のリフォームなど。
- ※13 理美容…理髪店、美容院、エステティックサロン等の行うサービス

表4は、年代別の上位5位までの商品・役務とその件数を表したものです。全体として相談件数が一番多かった商品・役務は、「商品一般」で1,150件でした。はがきによる架空請求の相談が主な内容で、50歳代から70歳代の女性から多く相談が寄せられました。次に多かったのは、「放送・コンテンツ等」の497件でしたが、29年度より大幅にその件数を減らしました。

(2) 相談件数が多い商品・役務

表5は30年度に相談件数の多かった商品・役務の過去5年間の推移です。平成29年度、30年度は架空請求はがきの増加により、「商品一般」の件数が多くなっています。「放送・コンテンツ等」は、以前は相談件数1位でしたが、前年度から2位となっています。また、国との比較では、当市で3位の融資サービスが6位であったほかは、同様の傾向でした。

表5 (単位：件)

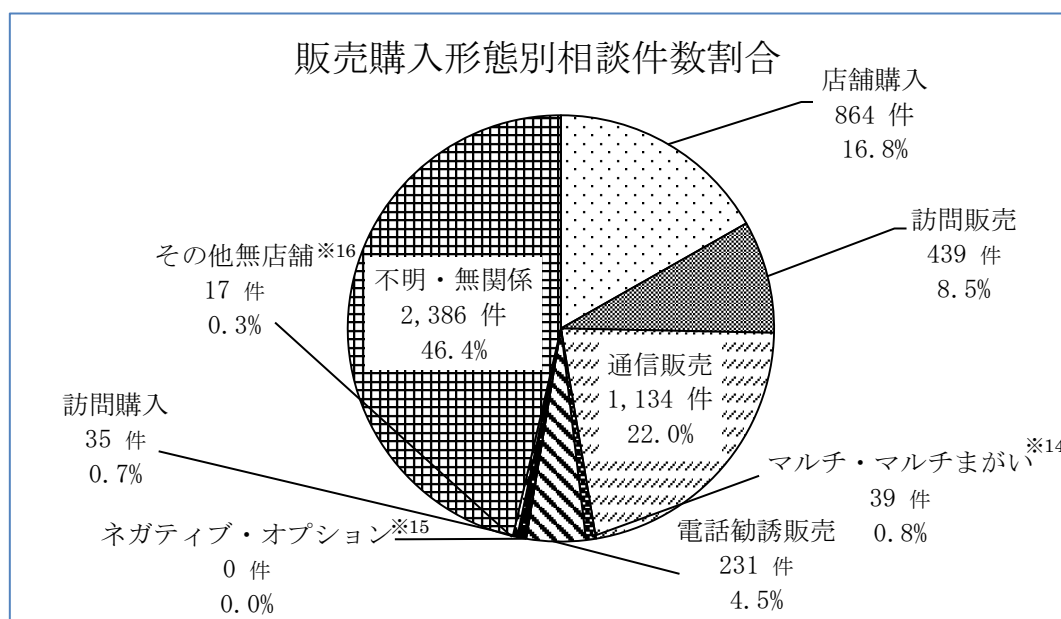
商品・役務名	26年度	順位	27年度	順位	28年度	順位	29年度	順位	30年度	順位	国順位
商品一般	266	3	288	3	233	4	1,216	1	1,150	1	1
放送・コンテンツ等	864	1	914	1	866	1	974	2	497	2	2
融資サービス	367	2	332	2	263	2	325	3	297	3	6
インターネット通信サービス	218	4	273	4	254	3	248	4	280	4	4

4 販売購入形態別の相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数割合

グラフ7は、30年度の販売購入形態別相談件数割合を示したものです。架空請求の相談が多かったため、販売購入形態としては、不明・無関係が最も多くなっています。

グラフ7



※14…他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られる取引

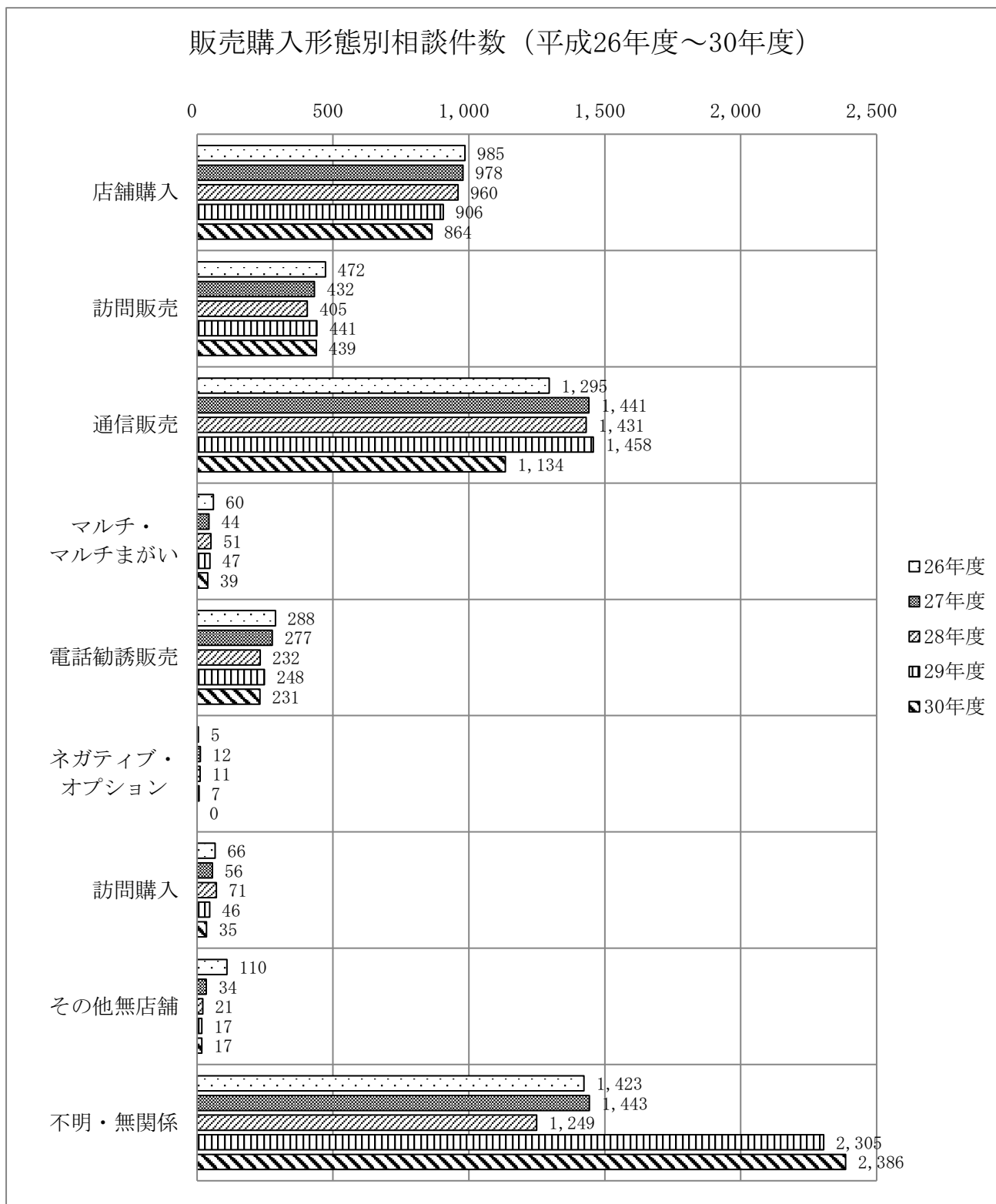
※15…消費者からの申し込みがないのに、事業者が商品を送付し、消費者に支払い義務があると誤認させる取引

※16…露店や屋台、その他店舗とは言えない場所での契約

(2) 販売購入形態別相談件数（過去5年分）

グラフ8は、販売購入形態別に過去5年分の相談件数をまとめたものです。30年度は、「通信販売」が大きく減少していることが読み取れます。

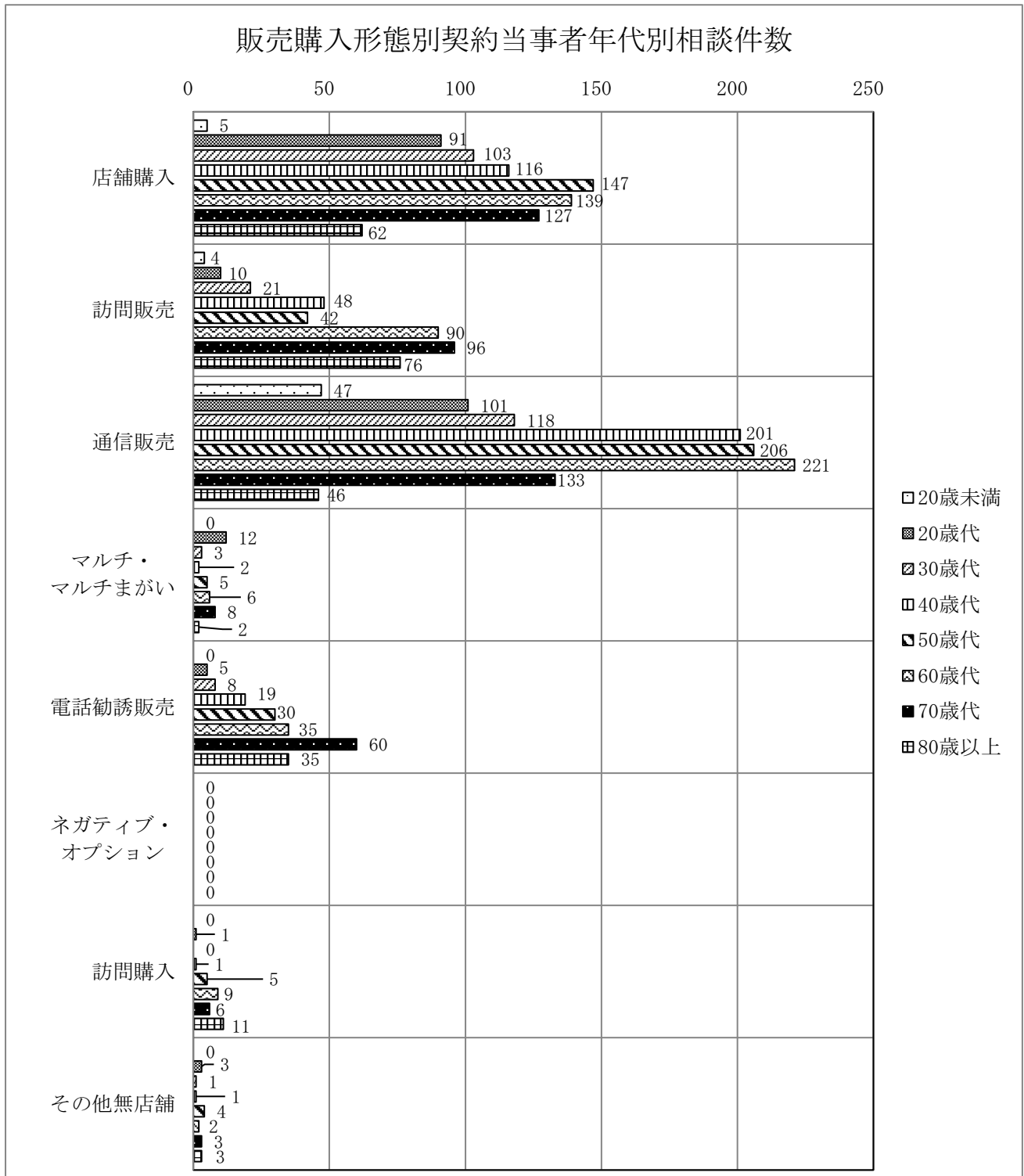
グラフ8



(3) 販売購入形態別契約当事者年代別相談件数

グラフ9は、販売購入形態別の相談について、契約当事者を年代別に示したものです。販売購入形態別では不明・無関係を除くと通信販売に関する相談がもっとも多く、次に店舗購入での相談が多く寄せられました。年代別にみると、訪問販売、電話勧誘販売については、高齢者世代からの相談が多く寄せられています。マルチ・マルチまがいでは、20歳代から最も多く相談が寄せられました。

グラフ9



5 契約金額

(1) 販売購入形態別の契約購入金額

表6は、販売方法別の契約購入金額*¹⁷です。契約購入金額が明らかになっている（0円を含む）相談は2,251件あり、合計金額は約21億円でした。平均額で比べると、その他無店舗販売による契約購入金額が最も高くなっています。

販売方法	合計額	平均額	最高額
店舗購入	768,565,405	1,420,639	41,089,711
訪問販売	279,497,143	1,083,322	26,000,000
通信販売	230,564,441	282,901	63,000,000
マルチ・マルチまがい	18,907,508	630,250	3,000,000
電話勧誘販売	9,730,869	110,578	2,040,120
ネガティブ・オプション	0	0	0
訪問購入	996,560	90,596	800,000
その他無店舗販売	24,505,618	2,042,135	22,500,000
不明・無関係	806,402,125	1,625,811	40,000,000
全体	2,139,169,669	950,320	63,000,000

※17 契約購入金額…契約金額、購入金額のこと。正確な金額がわからない場合は、概算で入れているものもあります。契約前や、契約していない場合の請求金額もこの金額に含まれています。

(2) 年代別の契約購入金額

表7は、年代別の契約購入金額です。契約購入金額を年代別で比べると、平均額は30歳代の1,429,871円が最も高く、最高額では63,000,000円でした。最高額の相談内容は、「ファンド型投資商品」に関する相談でした。「ファンド型投資商品」とは、投資をすると高い配当が得られるという内容のものです。

年代	合計額	平均額	最高額
20歳未満	7,355,232	175,125	1,090,000
20歳代	170,414,909	800,070	20,000,000
30歳代	330,300,258	1,429,871	30,000,000
40歳代	332,425,661	947,082	36,000,000
50歳代	358,870,497	1,094,117	40,000,000
60歳代	263,154,945	717,043	41,089,711
70歳代	258,186,856	759,373	20,000,000
80歳以上	247,850,192	1,233,086	63,000,000
不明・無回答	170,611,119	958,489	40,000,000
全体	2,139,169,669	950,320	63,000,000

6 救済金額

(1) 分類別救済金額と件数

表8は、救済金額と件数を分類別に見たものです。回復額のある相談の合計件数は241件で、このうちクーリング・オフによる回復件数は、80件でした。回復額の合計は約7,700万円でした。

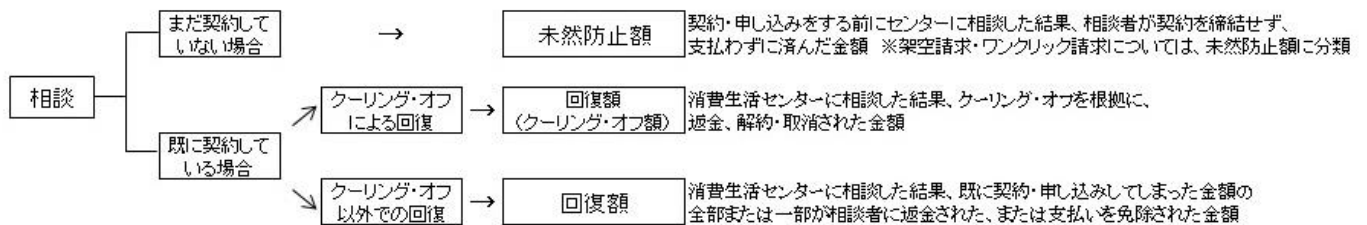
救済金額

表8

分類	未然防止額		回復額 (クーリング・オフ額)		回復額		救済金額合計	
	金額(円)	件数(件)	金額(円)	件数(件)	金額(円)	件数(件)	金額(円)	件数(件)
金額(円)	37,062,897		40,322,785		36,925,278		114,310,960	
件数(件)	126		80		161 ^{※18}		367	
処理方法別	助言	あっせん	助言	あっせん	助言	あっせん	助言	あっせん
件数(件)	125	1	19	61	86	74(内不調1)	230	136

※18 「その他情報提供」が1件あり

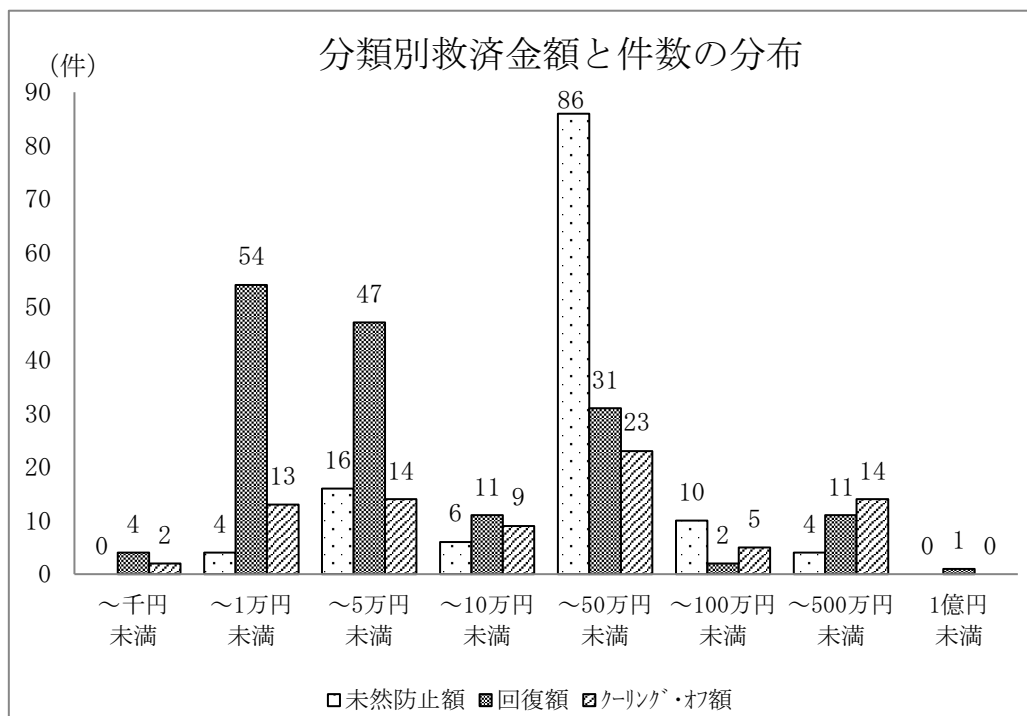
(救済金額の算出方法)



(2) 分類別救済金額と件数の分布

グラフ10は分類別救済金額と件数の分布です。未然防止の金額は10万円超50万円未満がもっとも多くなりました。回復額については1万円未満がもっとも多く、クーリング・オフによる回復額では10万円超50万円未満が最も多くなりました。

グラフ10



7 平成 30 年度の相談の特徴

平成 30 年度の相談受付件数は 5,145 件で、前年度に比べて 330 件(6.0%)減少しました。一方、全国の相談件数は前年よりも 5.2%増加しています(1(3))。本市の相談件数が減少した要因は架空請求に関する相談が 575 件減少したこと(グラフ 1)によるもので、架空請求に関する相談を除く相談件数の比較では、前年よりも 245 件の増加となっています。

相談処理のうち、あっせんを行った件数は 197 件で、前年度よりも 54 件増えました。あっせんによって解決した件数は 189 件、解決率は 95.9%でした。あっせんした商品・役務でもっとも多かったのは、光回線、光回線サービスの「インターネット通信サービス」でした。同サービスは契約内容が複雑であることから、自主交渉でのトラブル解決が困難であることが背景にあります(1(5))。

契約当事者年代別相談件数の過去 5 年間の推移(2(3))をみると、20 歳未満と 40 歳代は、前年度を除いて減少傾向、20 歳代は 28 年度を除いて減少傾向、30 歳代は一貫して減少傾向にあります。一方、50 歳代、60 歳代は、急増した前年度に比べ減少しましたが、28 年度よりも相談が多くなっています。70 歳代及び 80 歳以上は、28 年度を底に増加傾向に転じています。架空請求はがきの相談、「ファンド型投資商品」の相談が増加したことが共通した要因です。「ファンド型投資商品」については 30 年度に寄せられた 75 件の相談のうち、59 件が 60 歳以上からの相談で、契約購入金額が非常に高額なものも含まれていました(5(2))。その他、80 歳以上では、「インターネット通信サービス」や「相談その他」(解説後述)に分類される相談が増加しました。

全体の商品・役務別相談件数の上位 4 位に、変動はありませんでした(3(1))。

最も多い相談は、「商品一般」でした。昨年よりも減少しましたが、未だはがきによる架空請求の相談が多かったことを示しています。

2 位は、「放送・コンテンツ等」でした。20 歳未満から 40 歳代では、一番多く相談が寄せられました(30 歳代では融資サービスと同率 1 位)。50 歳代、60 歳代、70 歳代でも 2 位と、年代を問わず相談が寄せられています。具体的な相談内容は、サイト利用料に関する架空請求メールやアダルトサイトのワンクリック請求、出会い系サイトに関する相談などが主なものです。

3 位は「融資サービス」でした。「融資サービス」は、フリーローンやクレジットカードの利用など債務に関する相談で、架空請求関連の相談を除くと、30 歳代では 1 位、20 歳代と 40 歳代で 2 位、50 歳代では 3 位、60 歳代では 4 位でした。

4 位の「インターネット通信サービス」は、インターネット回線関連の契約トラブルに関する相談でした。1 位から 3 位の相談件数が減少している中で、インターネット通信サービスに関する相談は、前年よりも 32 件増加しています。光回線、光回線サービスの競争激化の状況が依然続いているということがうかがえます。契約当事者が 80 歳以上で 2 位となっており、適合性の問題もあると推察されます。

5 位の「相談その他」は、80 歳以上で 2 位、60 歳代で 5 位でした。「相談その他」は消費者契約以外の相談で、振り込め詐欺などの不審電話、交通事故、個人間の借金問題のほか多様な内容の相談がありました。

静岡市にお住まいの方の相談窓口は
静岡市消費生活センター



054-221-1056

専門相談員による相談受付時間：平日午前 9 時から午後 4 時