

平成 29 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 29 年度の相談の傾向についてまとめました。

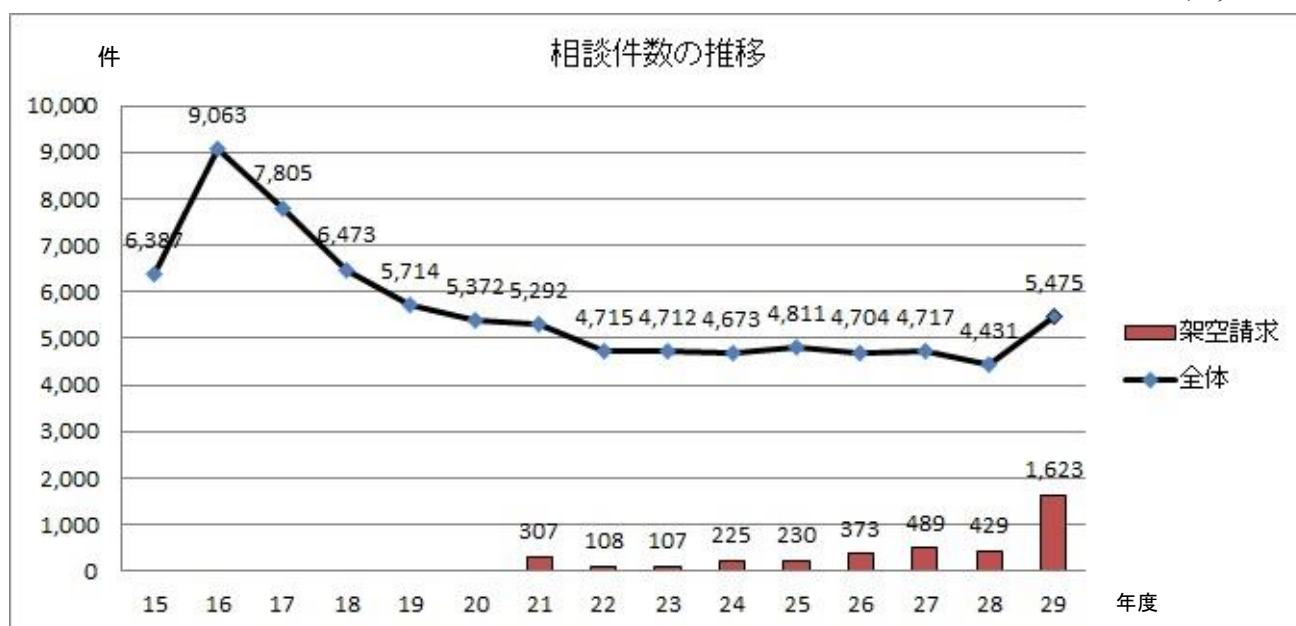
なお、データは平成 30 年 6 月 30 日現在の速報値を使用しており、小数点第 2 位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計等が合わない場合があります。

1 相談件数

(1) 相談件数

平成 29 年度の静岡市の消費生活相談件数は 5,475 件で、前年度の 4,431 件に比べ 1,044 件 (23.6%) 増加しました。相談方法の内訳は、来訪による相談が 1,261 件、電話によるものが 4,202 件、文書によるものが 12 件となっています。グラフ 1 の相談件数の推移をみると、平成 16 年度を境に減少傾向となり、平成 22 年度以降ほぼ横ばいの状況でしたが、平成 29 年度は大きく増加しました。

グラフ 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) 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。静岡市では平成29年度の相談件数は前年度と比べ大きく増加しましたが、全国の数値は微増にとどまり、県全体の件数は減少しました。

表1

区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
静岡市(件)	4,811	4,704	4,717	4,431	5,475
前年度比(%)		-2.2	+0.3	-6.1	+23.6
県全体(件)	23,926	24,086	24,025	23,174	22,747
前年度比(%)		+0.7	-0.3	-3.5	-1.8
全国(件)	916,215	939,925	935,234	886,674	938,285
前年度比(%)		+2.6	-0.5	-5.2	+5.8

(3) 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(91.8%)、次がその他情報提供(2.7%)、あっせん(2.5%)の順でした。

相談処理結果

表2

処理結果	相談件数					説明	
	構成比	(苦情)	(問合せ)	(要望)			
他機関紹介	97	1.8%	56	41	0	助言やあっせんとせず、他の機関を紹介したもののセンターの範囲外の相談など	
助言(自主交渉)	5,025	91.8%	4,968	57	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	147	2.7%	138	9	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	136	2.5%	136	0	0		
	(解決)	133	2.4%	133	0	0	あっせんの結果、解決がみられたもの
	(不調)	3	0.1%	3	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	38	0.7%	34	4	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	32	0.6%	31	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	5,475	100.0%	5,363	112	0		
		構成比	98.0%	2.0%	0.0%		

2 契約当事者

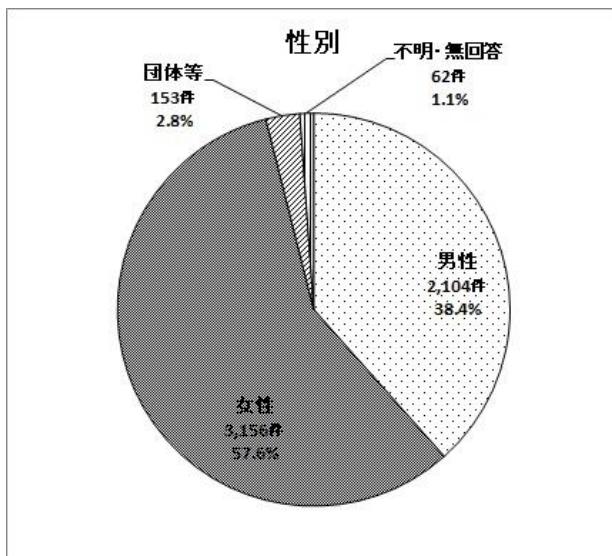
(1) 性別・年代別・職業別の割合

グラフ2は、契約当事者の性別の割合を表したものです。平成29年度は女性からの相談の割合が57.6%で男性(38.4%)を20ポイント近く上回っています。

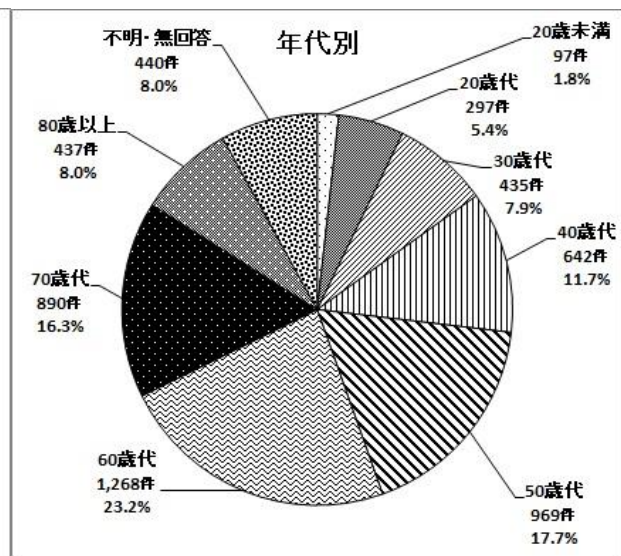
グラフ3は、契約当事者の年代別の割合を表したものです。また、65歳以上の高齢者の相談は2,001件となっており、全体に占める割合が36.5%となっています。

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。

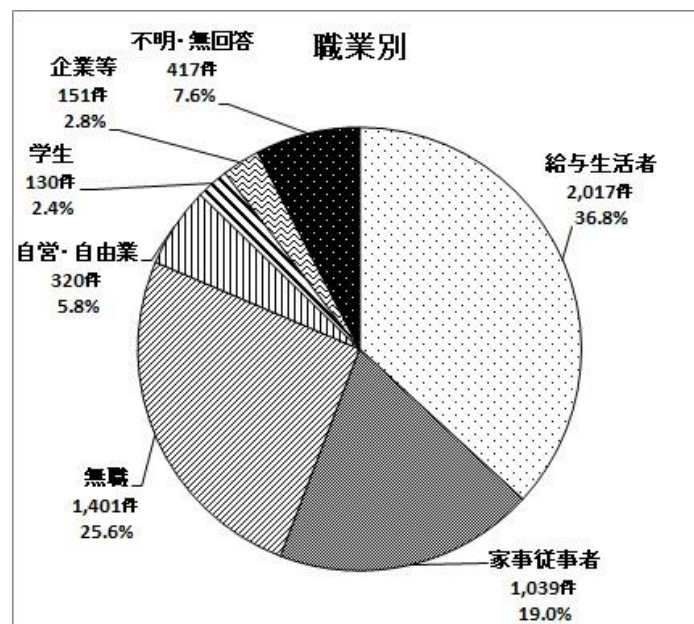
グラフ2



グラフ3



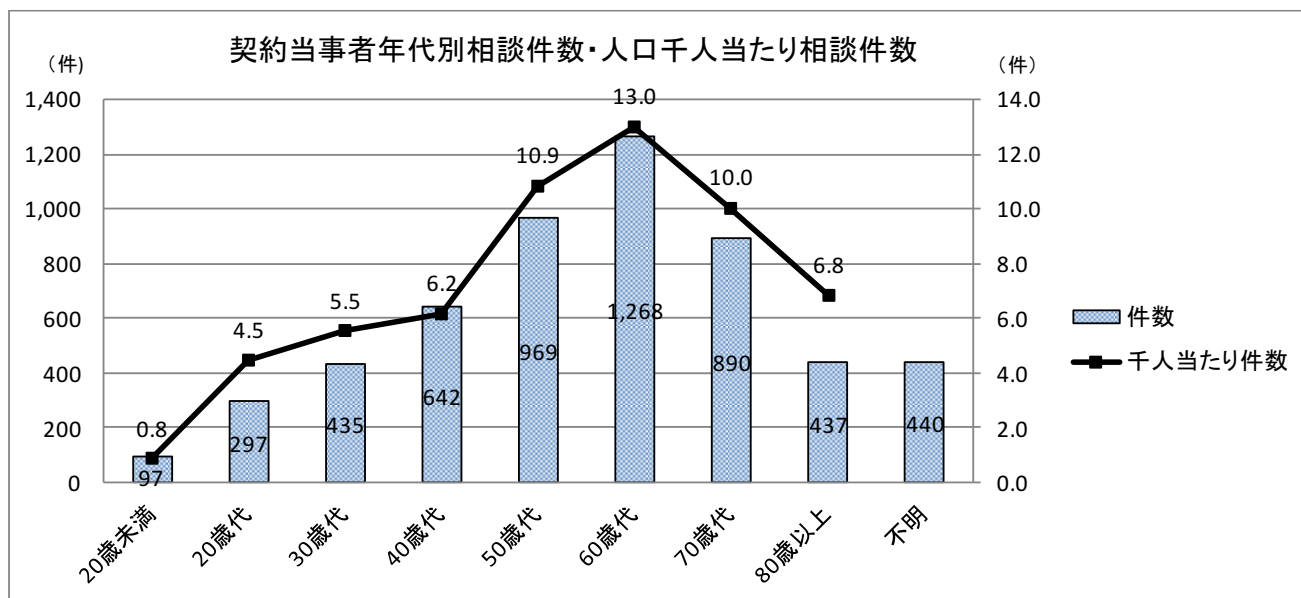
グラフ4



(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、表3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。

元々上位を占めていた50～70歳代による相談が、平成29年度はその数字をさらに伸ばしています。

グラフ6

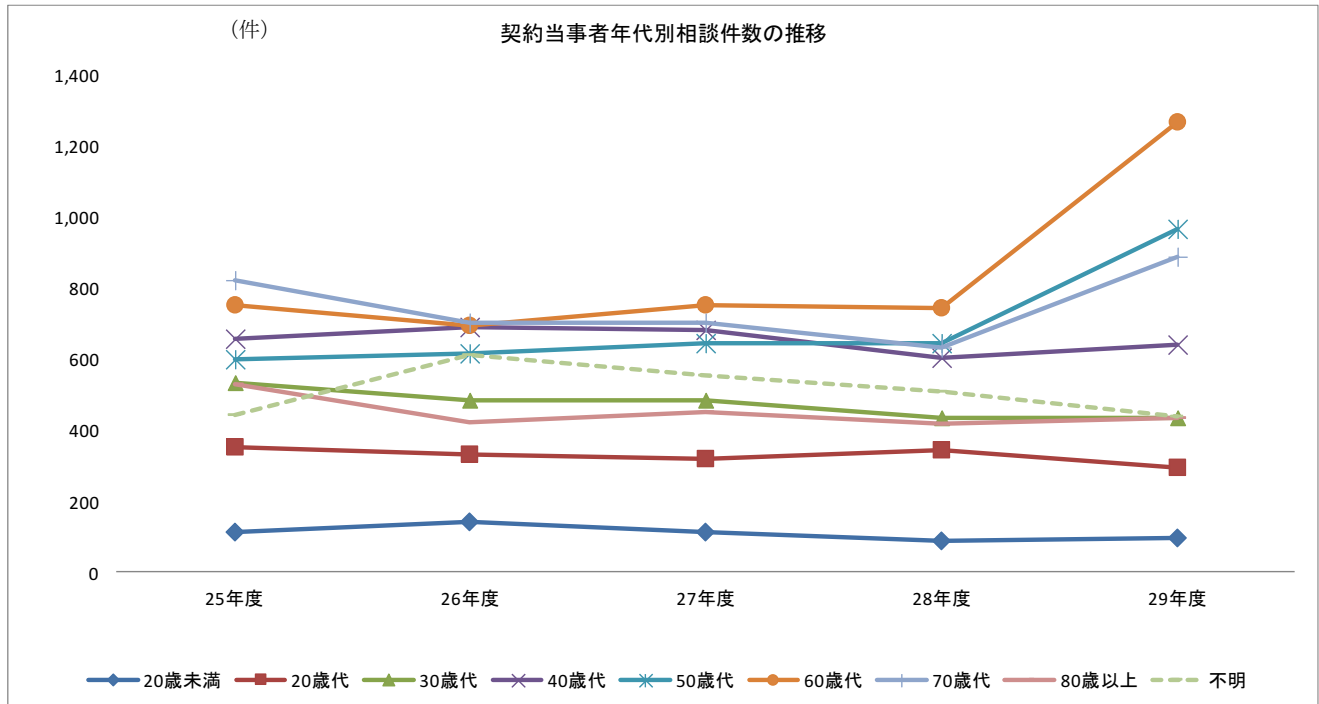


表3

(件)

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
20歳未満	115	143	113	90	97
20歳代	351	331	321	343	297
30歳代	534	486	485	437	435
40歳代	657	691	684	603	642
50歳代	599	619	648	647	969
60歳代	754	694	754	745	1,268
70歳代	825	702	703	635	890
80歳以上	532	425	453	421	437
不明	444	613	556	510	440
合計	4,811	4,704	4,717	4,431	5,475

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* ¹ 31	健康食品* ³ 11	化粧品* ⁶ 7	玩具・遊具* ⁹ 5	商品一般 4
					集合住宅 4
					相談 その他 4
20歳代	放送・コンテンツ等 52	融資サービス* ⁴ 41	理美容* ⁷ 32	集合住宅 18	商品一般 12
30歳代	放送・コンテンツ等 77	融資サービス 49	集合住宅* ⁸ 23	健康食品 19	自動車* ¹² 17
				インターネット 通信サービス 19	
40歳代	放送・コンテンツ等 151	融資サービス 60	商品一般 42	インターネット 通信サービス 30	集合住宅 27
50歳代	商品一般* ² 319	放送・コンテンツ等 180	融資サービス 59	インターネット 通信サービス 31	戸建住宅* ¹³ 22
60歳代	商品一般 500	放送・コンテンツ等 263	融資サービス 56	インターネット 通信サービス 45	電気* ¹⁴ 21
70歳代	商品一般 213	放送・コンテンツ等 149	インターネット 通信サービス 57	健康食品 36	融資サービス 28
80歳以上	商品一般 44	健康食品 30	インターネット 通信サービス 22	預貯金・証券等* ¹⁰ 19	戸建住宅 16
	放送・コンテンツ等 44				役務その他* ¹⁵ 16
その他・ 不明	商品一般 66	インターネット 通信サービス* ⁵ 32	放送・コンテンツ等 27	相談その他* ¹¹ 26	役務その他 22
			融資サービス 27		
H29 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
H28 全体	放送・コンテンツ等 866	融資サービス 263	インターネット 通信サービス 254	商品一般 233	役務その他 205

(解説は次ページ)

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1,216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974件で20歳未満から40歳代において1位の件数となりました。（用語説明は下記）

(2) 相談件数が多い商品・役務

表5は平成29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年度は架空請求はがきの件数の増加により、「商品一般」の件数が大きく伸びています。また、「放送・コンテンツ等」も架空請求の相談が大きく増えたことにより増加しています。

相談件数が多い商品・役務

表5 (件)

	25年度	順位	26年度	順位	27年度	順位	28年度	順位	29年度	順位
商品一般	226	4	266	3	288	3	233	4	1,216	1
放送・コンテンツ等	683	1	864	1	914	1	866	1	974	2
融資サービス	368	2	367	2	332	2	263	2	325	3
インターネット通信サービス	111	10	218	4	273	4	254	3	248	4
健康食品	292	3	99	9	145	6	138	7	167	5

(注) 商品・役務の説明：(独) 国民生活センターが定めたキーワードによる

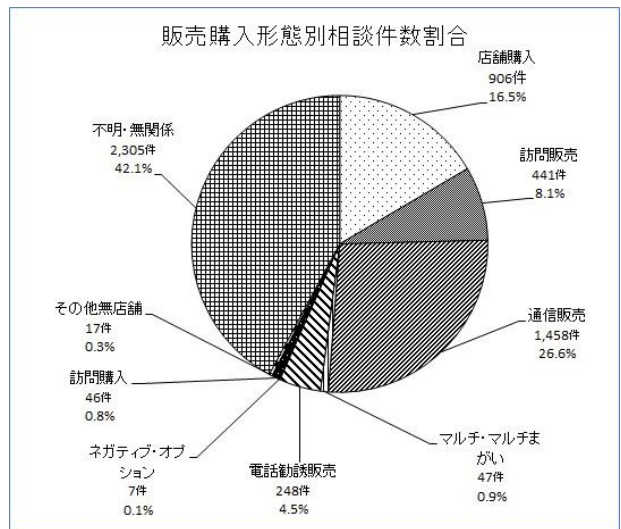
- *1 放送・コンテンツ等…電話やインターネットなどによる情報サービス。相談では、意図しない出会い系サイト、アダルトサイトの登録画面になってしまったことによる架空・不当請求が多い。
- *2 商品一般…商品を特定できない、または特定する必要のないもの。相談では、商品名を明らかにしていない架空請求が多い。はがきによる架空請求はここに含まれる。
- *3 健康食品…健康食品に係る相談。
- *4 融資サービス…多重債務やヤミ金の債務の整理方法、融資保証金詐欺についての問い合わせや利息についての相談、住宅ローンのことなど。
- *5 インターネット通信サービス…インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するものなど。
- *6 化粧品…化粧水、化粧クリーム、洗顔料など化粧品に関する相談。
- *7 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。
- *8 集合住宅…賃貸アパート、賃貸マンション（敷金や礼金に関する相談も含む）等に関する相談が多い。
- *9 玩具・遊具…ベビー用玩具、模型、プラモデル、ラジコン、自宅で利用する遊具(ブランコ、滑り台等)。
- *10 預貯金・証券等…預貯金、公社債、株、投資信託等の相談。
- *11 相談その他…消費者問題以外の相談。
- *12 自動車…新車、中古車、自動二輪車、自動車部品に関する相談。
- *13 戸建住宅…戸建て住宅のリフォーム(塗装工事、屋根工事等)に関する相談。
- *14 電気…電力契約に関する相談。
- *15 役務その他…結婚相手紹介サービスや祈とうサービス、前の契約の被害回復などといった役務の相談。

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、平成29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。

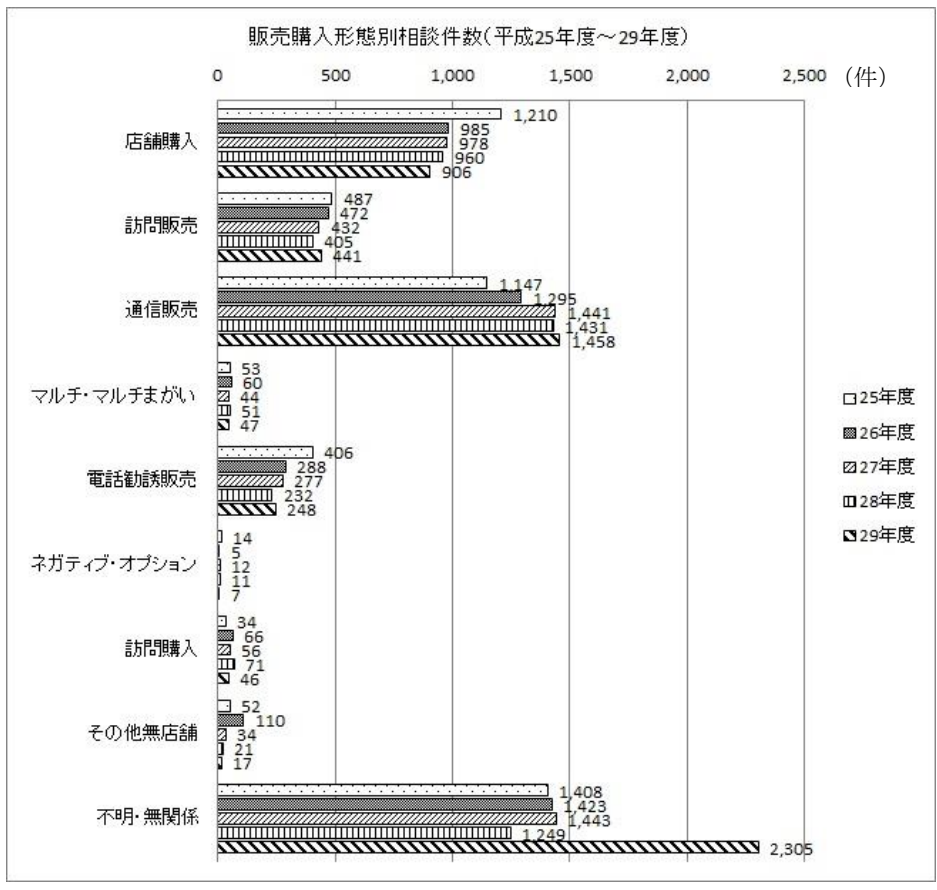
グラフ7



(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。平成29年度には、架空請求に関する相談件数の増加により「不明・無関係」が大きく増加しています。

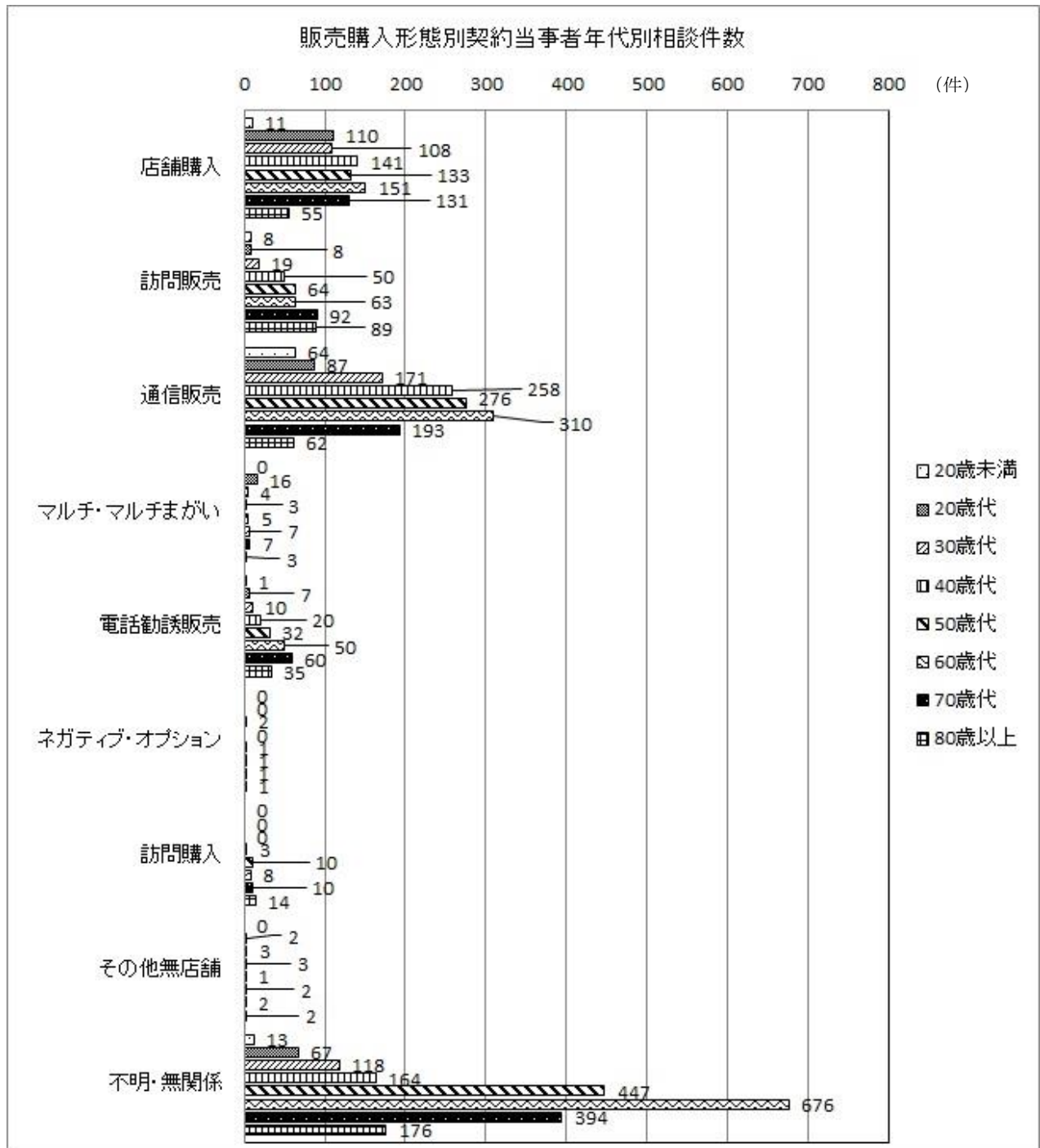
グラフ8



(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、訪問販売については、70歳代、80歳以上からの相談が多く、通信販売では、多い順に60歳代、50歳代、40歳代となりました。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。電話勧誘販売では年代が上がるごとに相談件数が増える傾向がみられました。

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*16です。契約購入金額が明らかになっている相談は2,180件（0円を含む。）あり、合計金額は約34億円でした。平均額で比べると、マルチ・マルチまがいによる契約購入金額が最も高くなっています。

契約購入金額

表6

販売方法	合計額（円）	平均額（円）	最高額（円）
店舗購入	1,181,060,169	2,025,832	63,000,000
訪問販売	481,720,280	2,067,469	100,000,000
通信販売	176,613,098	228,182	20,000,000
マルチ・マルチまがい	125,298,080	4,176,603	100,000,000
電話勧誘販売	35,018,867	350,189	13,000,000
ネガティブ・オプション	7,980	1,995	2,000
訪問購入	20,502,200	1,863,836	20,000,000
その他無店舗販売	2,899,682	263,608	1,180,440
不明・無関係	1,392,030,020	3,207,442	100,000,000
全体	3,415,150,376	1,566,583	100,000,000

*16 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70歳代の2,087,212円が最も高く、最高額では70歳代、80歳以上の100,000,000円が最も高くなりました。

契約購入金額

表7

年代	合計額（円）	平均額（円）	最高額（円）
20歳未満	8,205,829	132,352	1,600,000
20歳代	210,162,068	972,973	23,000,000
30歳代	443,094,763	1,659,531	65,000,000
40歳代	570,408,678	1,707,810	61,560,000
50歳代	405,254,316	1,282,450	63,000,000
60歳代	578,270,634	1,638,160	65,000,000
70歳代	640,774,170	2,087,212	100,000,000
80歳以上	334,461,675	1,697,775	100,000,000
不明・無回答	224,518,243	1,754,049	30,000,000
全体	3,415,150,376	1,566,583	100,000,000

6 救済金額

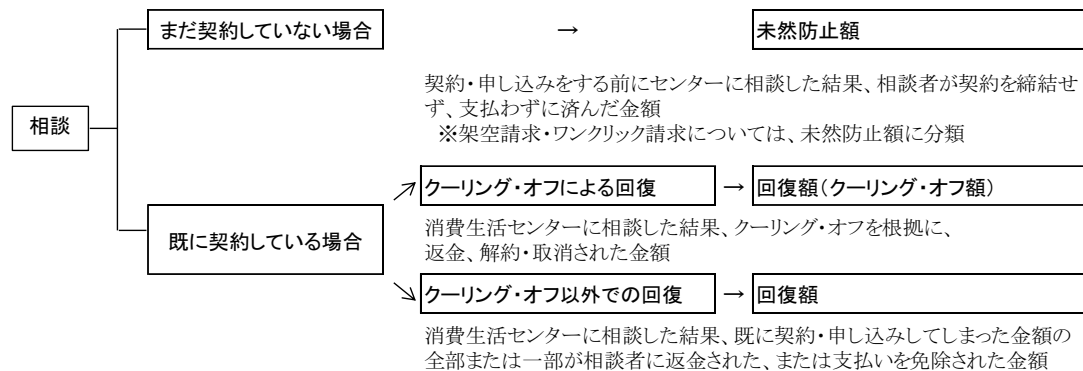
(1) 分類別救済金額と件数

表8は、救済金額と件数を分類別に見たものです。救済金額が明らかになっている相談のうち「未然防止」が190件と、46.6%を占めました。被害が回復できた件数は218件で、このうちクーリング・オフによる回復件数は、88件でした。

表8

分類	救済金額							
	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)	55,013,199		73,223,358		81,936,077		210,172,634	
件数(件)	190		88		130		408	
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)	190	0	28	60	79	51	297	111

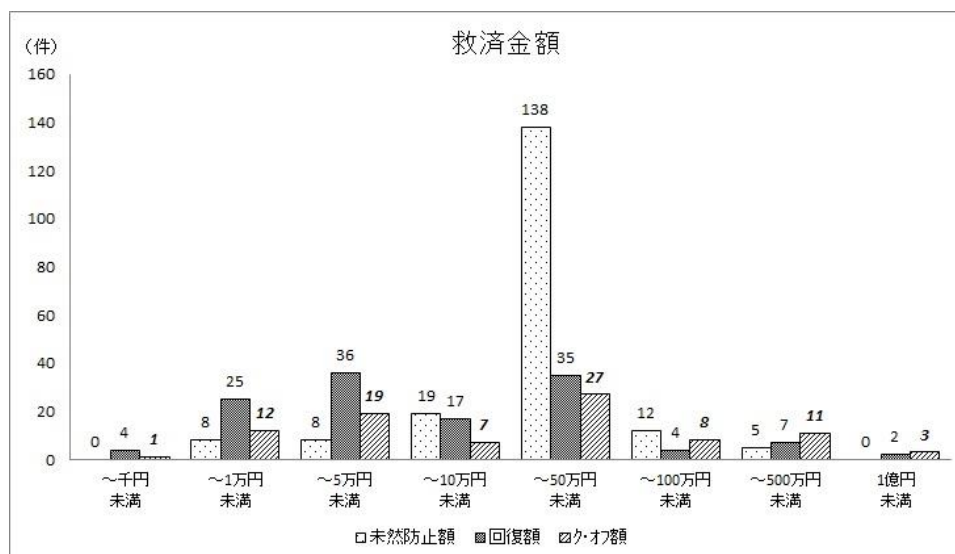
(救済金額の算出方法)



(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1万円超5万円未満がもっとも多く、10万円超50万円未満が続いています。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 29 年度の相談の特徴

1 (1) で見たとおり、平成 29 年度の相談件数は、5,475 件で、前年度に比べて 23.6% 増加しました。相談件数が 5,000 件を上回ったのは平成 21 年度以来のことです。この要因としては、架空請求の相談件数が 1,623 件と前年度に比べて 1,194 件増加したことがあげられます。架空請求を除いた相談件数は 3,852 件で、これを前年度の架空請求以外の相談件数 4,002 件と比較すると、3.7% の減少となりました。

相談処理のうち、あっせんを行った件数は 136 件でした(1 (3))。このうち、解決した件数は 133 件で、解決率は 97.8% でした。

相談件数の多い商品・役務別の特徴については、全体では「商品一般」が最も多い相談でした。これは、はがきによる架空請求の相談が多く寄せられたことによるものです。はがきによる架空請求の場合、具体的な契約内容が書かれていないため、商品の特定ができず「商品一般」に分類しています。

2 位は、「放送・コンテンツ等」でした。20 歳未満から 40 歳代と 80 歳以上(商品一般と同率 1 位)では、一番多く相談が寄せられました。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。内容としては、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、20 歳代、30 歳代、40 歳代、50 歳代、60 歳代で一番多い相談でした。20 歳代では自動車ローンや報酬が得られると言われて他人にカードを渡してしまうトラブルの相談が多く寄せられました。30 歳代では仕事がなかった間に生活費として借り入れをした債務の相談、40 歳代から 70 歳代では、住宅ローンを含めた債務の相談などが寄せられました。

4 位の「インターネット通信サービス」は、インターネットの光回線、光回線の契約トラブルに関する相談でした。

5 位の「健康食品」は、20 歳未満、30 歳代では、SNS 広告をきっかけとしたインターネット通信販売によるダイエット食品や青汁、サプリメント等の定期購入に関する相談、70 歳代では、新聞広告による通信販売における定期購入のトラブルと電話勧誘販売や送り付け商法に関する相談、80 歳以上では、電話勧誘販売や SF 商法による契約トラブルの相談が寄せられました。

上記以外の商品・役務をみると、年代別では、20 歳未満で 3 位の「化粧品」は、健康食品同様インターネット通信販売での化粧品の定期購入に関する相談でした。相談の多くは家族から寄せられたものでした。

20 歳代の「理美容」は、脱毛エステに関する相談が主でした。当市に支店のある脱毛エステ事業者が倒産したため、その事業者に関する相談が多く寄せられました。

30 歳代の「集合住宅」は賃貸借住宅に関する相談、80 歳以上の「預貯金・証券等」は、銀行や証券会社との取引に関する相談ですが、同一の相談者から同一の相談が複数回寄せられるなど、相談者の理解力の不足がトラブルの要因と思われる相談が見られました。

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