

県民生活センターにおける消費生活相談の概要について

1 平成 28 年度消費生活相談の状況

(1) 相談件数の内訳

平成 28 年度の相談件数は、4,252 件で、前年度(4,418 件)に比べ 166 件(3.8%)減少した。

図表 1 単位：件

		件 数		前年度比 (%)
		28年度	27年度	
消費 生活 相 談	店舗購入	1,140	1,113	102.4
	訪問販売	273	288	94.8
	通信販売	1,486	1,571	94.6
	マルチ・マルチまがい	47	48	97.9
	電話勧誘販売	312	392	79.6
	訪問購入 ²	49	40	122.5
1	その他・不明 ³	945	966	97.8
合 計		4,252	4,418	96.2

1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。

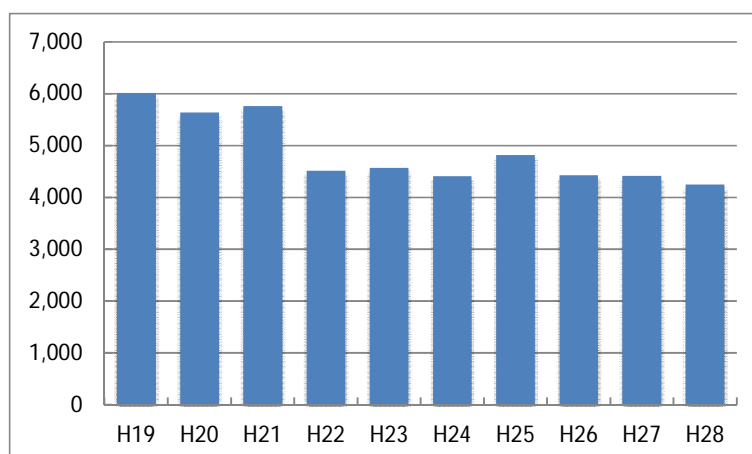
3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などや、販売購入形態が不明なもの。

(2) 相談件数の推移

図表 2 単位：件

消費生活相談は、10年前に比べ、1,765 件減少した。

架空請求などの不当請求の相談件数は、平成 26 年度以降増加傾向にあったが、平成 28 年度は、前年度に比べ 151 件(16.6%)減少した。



年度	H19	H20	H21	H22	H23
消費生活相談	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572
内 不当請求	2,101	1,414	1,308	697	814
合計	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572

年度	H24	H25	H26	H27	H28
消費生活相談	4,411	4,821	4,428	4,418	4,252
内 不当請求	727	712	793	908	757
合計	4,411	4,821	4,428	4,418	4,252

不当請求とは、利用した覚えのない代金の請求などの架空請求やメールやホームページなどにおけるワンクリック請求。

(3) 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）

「放送・コンテンツ等」の相談は、前年度に比べ147件減少したが、907件で最も多く、全体の21.3%であった。そのうち688件（75.9%）が、架空請求などの不当請求に関する相談である。

「融資サービス」の相談は、前年度に比べ69件増加している。

「インターネット通信サービス」の相談は33件、「相談その他」の相談は60件、前年度に比べ、それぞれ減少している。

図表3 単位：件
（上段 H28 年度 下段 H27 年度）

順位	商品・役務等別分類	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等	907 (1,054)	21.3 (23.9)	携帯電話・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空請求など
2 (6)	融資サービス	231 (162)	5.4 (3.7)	ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、消費者金融の過払い金など
3 (3)	商品一般	221 (220)	5.2 (5.0)	商品の特定ができないダイレクトメール、目的の分からない不審な電話など
4 (2)	インターネット通信サービス	209 (242)	4.9 (5.5)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
5 (5)	役務その他	195 (170)	4.6 (3.8)	探偵業者や結婚相手紹介サービスの解約、個人情報削除の持ちかけなど
6 (7)	集合住宅	157 (136)	3.7 (3.1)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、マンションの契約など
7 (4)	相談その他	146 (206)	3.4 (4.7)	日常生活に関すること、売買契約のないものなど
8 (7)	自動車	135 (136)	3.2 (3.1)	売買（新車・中古車）、整備、修理、下取り、ネット販売など
9 (10)	戸建住宅	129 (113)	3.0 (2.6)	売買（新築・中古）、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
10 (9)	健康食品	123 (123)	2.9 (2.8)	健康食品の電話勧誘や定期購入の解約など

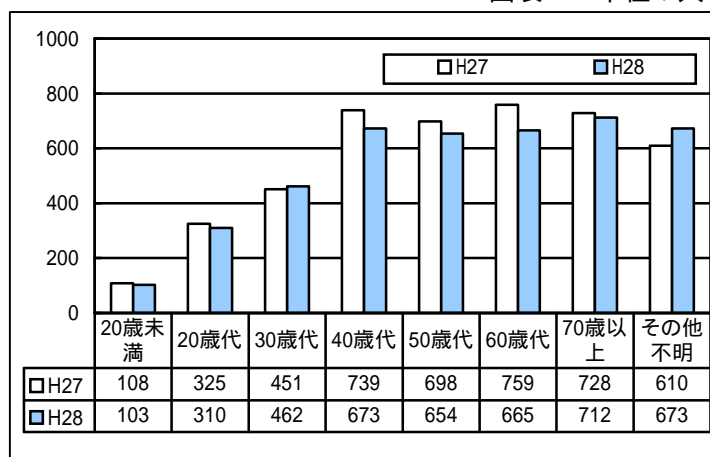
国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の分類による。

(4) 契約当事者の年代

契約当事者の年代は、70歳以上（16.7%）が最も多く、次いで40歳代、60歳代の順となっている。

60歳以上は、全体の32.4%を占めており、前年度（33.7%）に比べ減少している。

図表4 単位：人



(5) 契約当事者年代別相談件数の上位

図表5 ()内は件数

全ての年代において、「放送・コンテンツ等」の相談が最も多い。

40歳代・50歳代では「融資サービス」が、50歳代・60歳代では「インターネット通信サービス」の相談が多い。

60歳以上では、「商品一般」の相談が多い。

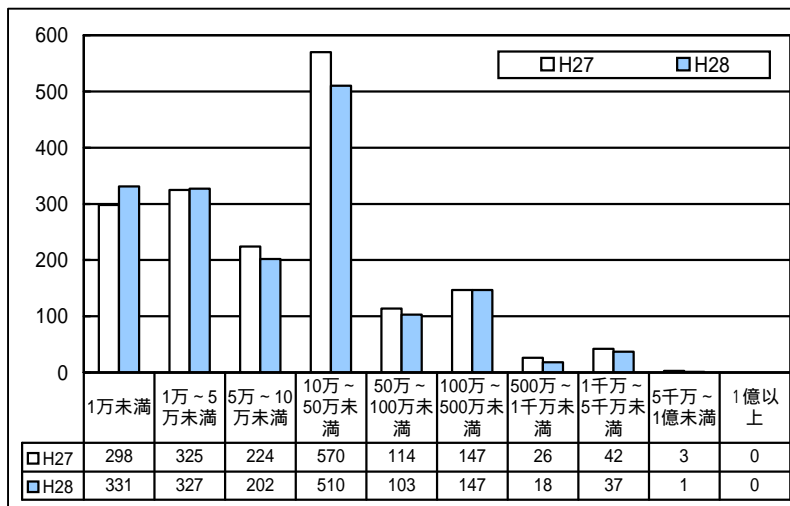
年代	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等 (53)	商品一般 (6)	集合住宅 (5)
20歳代	放送・コンテンツ等 (65)	理美容 (21)	自動車 (18)
30歳代	放送・コンテンツ等 (98)	集合住宅 (35)	役務一般 (31)
40歳代	放送・コンテンツ等 (182)	融資サービス (52)	役務その他 (30)
50歳代	放送・コンテンツ等 (198)	インターネット通信サービス (38)	融資サービス (36)
60歳代	放送・コンテンツ等 (182)	インターネット通信サービス (41)	商品一般 (36)
70歳以上	放送・コンテンツ等 (85)	商品一般 (50)	健康食品 (42)

(6) 契約購入金額

図表6 単位：件

契約購入金額の平均は、約84万円で前年度(約100万円)に比べ約16万円低くなっている。

契約購入金額では、10万円以上50万円未満(30.4%)が最も多い。次いで1万円未満、1万円以上5万円未満となっている。



(7) 相談への対応状況

相談件数4,252件への対応は、相談者が自主交渉するための助言が1,949件、一般的なアドバイスとしての情報提供が1,680件、斡旋(あっせん)が111件、他機関紹介が512件である。

山梨県消費生活条例第20条等に基づき、斡旋(あっせん)を行うが、111件の内、105件が解決した。

(注)「斡旋」とは、相談者(消費者)と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センターが介入することをいう。

2 消費生活相談の特徴等

(1) 不当請求（架空請求・ワンクリック請求）の割合が高い

年代を問わず、ショートメール等による身に覚えのない代金の請求や、スマートフォンやパソコンでのワンクリック請求に関する相談が依然として高い水準で推移している。（図表2参照）

(2) 高齢者が契約当事者

定期購入とはわからずに、初回限定価格の健康食品を購入してしまったという相談やテレビショッピングで購入した商品が紹介されていたものとは違い、思うような商品ではなかったとの相談が寄せられている。

（参考）契約当事者が60歳以上の相談状況

相談状況

図表8

	H24	H25	H26	H27	H28
相談件数	4,411件	4,821件	4,428件	4,418件	4,252件
60歳以上の相談件数	1,396件	1,672件	1,441件	1,487件	1,377件
60歳以上が占める割合	31.6%	34.7%	32.5%	33.7%	32.4%
平均契約金額	1,528千円	1,023千円	892千円	997千円	840千円
60歳以上の平均契約金額	2,486千円	1,476千円	1,309千円	1,195千円	838千円

相談件数の上位

図表9

（上段 H28 年度 下段 H27 年度 単位：件）

順位	項目	件数	全体	割合(%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等	267 (253)	907 (1,054)	29.4 (24.0)	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空請求など
2 (2)	商品一般	86 (107)	221 (220)	38.9 (48.6)	商品の特定ができないダイレクトメール、目的の分からない不審な電話など
3 (3)	インターネット通信サービス	75 (78)	209 (242)	35.9 (32.2)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
4 (4)	健康食品	58 (77)	123 (123)	47.2 (62.6)	健康食品の電話勧誘や定期購入の解約など
5 (5)	相談その他	54 (70)	146 (206)	37.0 (34.0)	日常生活に関すること、売買契約のないものなど
6 (7)	戸建住宅	52 (50)	129 (113)	40.3 (44.2)	売買（新築・中古）、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
6 (6)	役務その他	52 (66)	195 (170)	26.7 (38.8)	探偵業者や結婚相手紹介サービスの解約、個人情報削除の持ちかけなど
8 (8)	融資サービス	47 (32)	231 (162)	20.3 (19.8)	ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、消費者金融の過払い金など
9 (13)	自動車	36 (24)	135 (136)	26.7 (17.6)	売買（新車・中古車）、整備、修理、下取り、ネット販売など
10 (32)	電話機・電話機用品	24 (11)	56 (64)	42.9 (17.2)	携帯電話の機種変更、電話機・電話機用品の修理代金など
10 (21)	集合住宅	24 (16)	157 (136)	15.3 (11.8)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、マンションの契約など
10 (11)	移動通信サービス	24 (25)	99 (86)	24.2 (29.1)	携帯電話、スマートフォンの契約、移動通信サービスに関すること

3 消費生活相談の例

「放送・コンテンツ等」に関する相談

スマホの有料動画サイトに登録されてしまい、取消を求めて電話したところ、高額な退会料を請求された。

契約の確認画面がなかったということなので、契約は成立していないことを説明。このまま連絡を取らずに無視するように助言。

「融資サービス」に関する相談

多重債務で180万円の債務があり、勤めているが預金もなく月々の返済ができない。督促も厳しく途方に暮れている。

任意整理を説明し、県民生活センターの無料弁護士相談を案内。

「商品一般」に関する相談

未払い分の請求があると意味不明の電話がかかってきた。

こちらからは一切連絡せず、督促であれば自宅に郵送物で届く可能性が大きいので、届いたときには、すぐに県民生活センターへ相談するように、また、知らない電話番号からの電話は取らないように案内。

「インターネット通信サービス」に関する相談

電話でプロバイダの勧誘を受け、何の手続きもしないでよいとのことだったので契約したが、後日届いた書面には、現在のプロバイダに自分で解約の電話をするよう記載されており、話が違う。納得出来ないのでキャンセルしたい。

自分では何もしなくてよいという説明だったから契約したと主張し、キャンセルを申し出てみるよう伝え、結果によっては再相談をするよう助言。

「役務その他」に関する相談

事業者から耐震診断について、しつこい電話勧誘を受けている。最近の電話では「断ったらお金を取る」などと不審なことを言われた。

特定商取引法上の電話勧誘販売における再勧誘禁止について説明した上で、これ以上しつこく電話しないで欲しいと、電話で改めて事業者に申し出てみるよう助言。

4 啓発・情報提供（〔 〕内は H27 年度）

（ 1 ）啓発活動

出前講座の開催

155回（参加者：9,860人）〔131回（参加者：9,901人）〕

消費者啓発のための出前講座（若者教室／高齢者教室／地域消費者教室）
（128回）

（テーマ例）

最近の消費者トラブルの事例と対処法

小学生・中学生・高校生・若者とネットトラブル

消費者トラブルの現状と見守りの大切さ

若者を取り巻く消費者トラブル

家庭内の事故防止、新しい衣類の表示、食品ロスなど

消費生活相談員育成研修会（8回）

教職員研修・介護従事者等研修会（11回）

学校教員との連携授業（8回）

移動県民相談会の開催

6回（富士川町役場、都留市保健福祉センター、富士河口湖町中央公民館、
身延保健センター、イオンモール甲府昭和、甲州市役所）

「消費者月間（5月）」での啓発用 DVD 放映、街頭啓発キャンペーンの実施。
関東甲信越ブロックの消費生活センター等と連携し、高齢者及び若者における
悪質商法被害防止のための活動（9月、1～3月）を実施。

（ 2 ）情報提供

消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・・・・年4回〔年4回〕
消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供。

テレビスポット「くらしの情報」の放映・・・・・・YBS、UTY各267回
〔YBS、UTY各267回〕