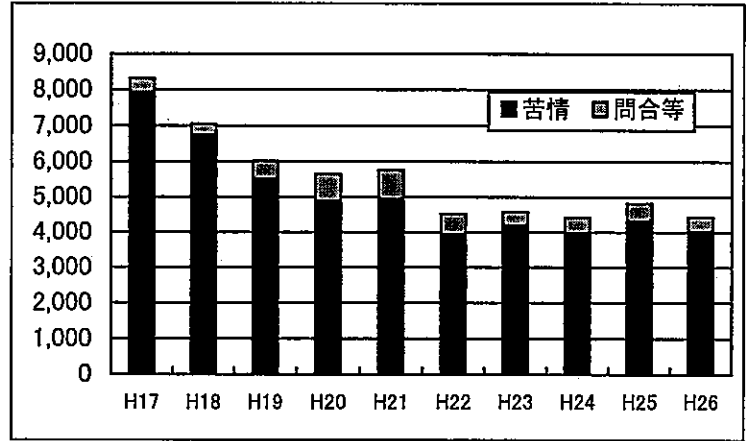


1 平成26年度消費生活相談の状況

(1) 平成26年度相談件数と相談件数の推移

〈図表1〉単位：件

- 平成26年度の相談件数は、4,428件と前年度4,821件に比べ393件(8.2%)減少した。
- 過去10年間の相談件数の推移をみると、平成17年度を最高値として、以後年々減少したが、平成22年度以降4,500件程度で横ばい傾向にある。



〈図表2〉単位：件

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
相談 問合等	383	317	510	759	815	571	374	441	503	412
相談 苦情	7,932	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,970	4,318	4,016
相談 計	8,315	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,411	4,821	4,428
内 架空請求	3,999	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727	712	793

(2) 項目別相談件数の上位

〈図表3〉単位：件

(上段 H26 年度 下段 H25 年度)

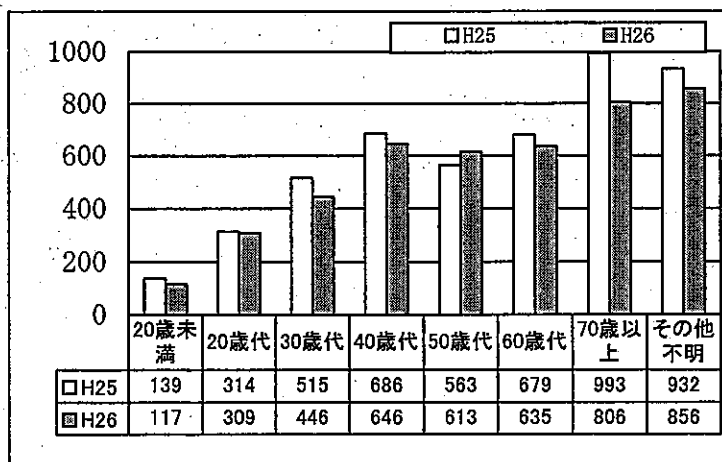
順位	項目 ※1	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等 ※2	886 (771)	20.0 (16.0)	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、情報通信料の架空・不当請求など
2 (3)	商品一般	310 (285)	7.0 (5.9)	ハガキ・封書等による架空請求で、何の商品の請求か特定できないものなど
3 (2)	相談その他 ※3	235 (387)	5.3 (8.0)	日常生活に関すること、個人間の貸借など
4 (9)	役務その他	170 (119)	3.8 (2.5)	廃品回収、祈祷、占い、ホームページ作成など
5 (6)	戸建住宅	168 (154)	3.8 (3.2)	売買(新築・中古)、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
6 (10)	インターネット通信サービス	161 (103)	3.6 (2.1)	光ファイバー等のインターネット接続回線に関するもの
7 (7)	自動車	143 (142)	3.2 (2.9)	売買(新車・中古車)・整備・修理・下取り、ネット販売など
8 (5)	融資サービス	139 (191)	3.1 (4.0)	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 (8)	集合住宅	126 (125)	2.8 (2.6)	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 (12)	移動通信サービス	86 (96)	1.9 (2.0)	携帯電話、スマートフォンの契約等、移動通信サービスに関するもの

※1 項目は、国民生活センターの全国消費生活情報ネットワーク・システムの分類による。
 ※2 放送・コンテンツ等は、放送関連やデジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、オンラインゲーム等)などに関するもの。
 ※3 相談その他は、消費者問題以外のもの。

(3) 契約当事者の年代

- 契約当事者の年代は、70歳以上（18.2%）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32.5%を占め、前年度34.7%に比べ若干下回っているが、依然高い傾向にある。

〈図表4〉 単位：人



(4) 年代別相談件数の上位

〈図表5〉 ()内は件数

年代	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等 (76)	自動車 (6)	理美容 (4)
20歳代	放送・コンテンツ等 (79)	集合住宅 (19)	自動車 (18)
30歳代	放送・コンテンツ等 (134)	自動車 (26)	集合住宅 (22)
40歳代	放送・コンテンツ等 (200)	融資サービス (32)	戸建住宅 (29)
50歳代	放送・コンテンツ等 (160)	インターネット通信サービス(34)	商品一般 (32)
60歳代	放送・コンテンツ等 (104)	商品一般 (58)	戸建住宅 (33)
70歳以上	商品一般 (100)	放送・コンテンツ等 (57)	相談その他 (52)

(5) 購入形態別・契約当事者年代別相談件数（不明分等除く）〈図表6〉 単位：件

年代 \ 購入形態 ※1	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチ まがい取引	電話勧誘販売	ネガティブ オプション ※2	訪問購入 ※3	その他 無店舗販売 ※4
20歳未満	16	12	83	0	0	0	0	0
20歳代	91	24	139	14	9	1	1	0
30歳代	132	23	202	3	24	0	1	1
40歳代	180	31	294	2	45	1	2	1
50歳代	174	34	227	3	63	0	3	0
60歳代	180	55	179	3	87	1	10	4
70歳以上	184	92	143	5	180	11	15	8

※1 年代別に最多の部分に色づけ

※2 ネガティブオプションとは、注文していないのに、業者が勝手に商品を送りつけて代金を請求するもの。

※3 訪問購入は、平成25年2月の改正特定商取引法施行により新設された。（貴金属などの強引な買い取り）

※4 無店舗販売とは、露店、屋台、移動販売など店舗を持たずに直接消費者と取引するもの。

(6) 相談への対応状況

- 平成26年度の相談件数4,428件の対応状況は、助言が3,848件、その他情報提供が184件、あっせんが177件、他機関への紹介等が219件である。
- 県民生活センターは、山梨県県民生活センター設置条例第3条第6項に基づき、必要に応じあっせんを行うが、あっせんを行った177件の内、166件が解決した。(解決率93.8%)
- あっせんが不調に終わった11件については、事業者があっせんに応じない、事業者と連絡がつかない、双方の主張に歩み寄りがない、などの原因がある。

注)「あっせん」とは、相談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在することをいう。

2 あっせん状況について

(1) あっせん実績

総相談件数	あっせん件数	あっせん率	あっせん解決件数	あっせん不調件数	あっせん解決率
4,428	177	4.0%	166	11	93.8%

(2) あっせん解決案件の内容 (単位：件)

あっせん解決件数		166
解決の内容	全面解約・取消	82
	返金	22
	契約通り履行	23
	一部解約・取消	13
	解決・見舞金の支払い	0
	交換・代替品の提供	4
	修理・補修	2
	損害賠償・治療費の支払い	0
	その他	30

※ 解決内容は国民生活センターの分類による。

※ 同一案件について解決内容が重複することがある。

(3) あっせん不調案件の内容 (11件)

不調の内容	件数
話し合いによる解決が困難であると認められたため	11



商品・役務名	相談概要	処理結果
1 住宅請負工事	住宅新築請負工事後、雨漏りが発生した。事業者に修理してもらったが不良箇所が特定できておらず、納得できない。今後の対応を教えて欲しい	相談者の希望により三者面談を実施したが、事業者が今後のメンテナンスのための点検口の設置を提案したのに対し、相談者は納得せず、当該事業者へ雨漏りによる損害の賠償を主張して譲らなかったため、終了となった。
2 自然冷媒電気	給湯機が故障したため、保証期間内での修理を依頼した。修理項目が補償の対象外とのことで、修理代金を請求された。納得できない。	センターで交渉し、再度検討してもらったが、維持・管理の範囲内であるため当該修理項目は有償であるとの事業者の主張は変わらず、終了となった。
3 ウォーターサーバー	ウォーターサーバーの利用中止を業者に申し出たところ、契約期間後に業者がサーバーの回収に来て、経過料金を請求された。	事業者に経過料金の請求撤回を求めたところ、請求原因は客観的事実に基づくものとの主張を変えなかったため、終了となった。
4 モバイルWi-Fiルーター	通信販売でモバイルWi-Fiルーターを購入したが、途中で通信が途切れる。解約を申し出たが断られた。納得できない。	事業者に解約を求めたところ、事業者としては一度検査をしたが、故障ではなく機器の特性によるものとの回答で、修理期間中の通信費用の減額以外の要求には応じられないとの主張を変えなかったため、終了となった。
5 ウェブライター	インターネットの副業サイトからウェブライターに関する内職に登録した。さらに稼ぐにはホームページが必要とのことで、そのホームページ作成料に39万円、その後バージョンアップ料として100万円を払ったが、給料が支払われなかったため、返金を希望する。	事業者に全額返金を求めたところ、契約は正当に成立しているとの主張を変えず、その後、事業者が連絡を拒否したため、終了となった。
6 郵便物	契約先携帯電話会社から3通届くはずの郵便物が2通しか届かない。郵送業者に問い合わせたが、途中で分からなくなったものは追跡を試みるが、保証はできないと無責任な対応をされた。納得できない。	あっせん交渉するも、両者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
7 プロパンガス	アパートを退去するのでガス契約を解約し、保証金の返金を求めたところ、領収書がなければ返せないという。14条書面には、預かり保証金は有り記載されている。納得できない。	事業者に返金を求めたところ、担当者の報告では、当日はお金がないと言われたため、後日集金することとしたが、書類上は「預かり補償金有り」にチェックせざるを得ず、保証金は受け取っていないとのこと。返金には応じられないとの主張を変えなかったため、終了となった。

商品・役務名	相談概要	処理結果
8 電子ゲーム機	電子ゲーム機の一部が壊れたので事業者へ修理を依頼し、本体を送った。見積り金額が高いので修理を断ったところ、他の箇所も壊れ、使用できない状態に戻された。納得できない	事業者を確認したところ、修理見積後にキャンセルした場合に預かり時とは異なる状態で返却するときがある旨が修理規定に書いてあり、事前に同意しているのに対応できないとの主張。使える状態のものが使えなくなることは、消費者には想定できない旨を伝えたが、規定同意を楯に主張を変えなかつたため、終了となった。
9 婦人スーツ	婦人スーツの無料試着サービスをホームページから申し込んだ。届いた複数商品の商品がどれもイメージと違ったので試着せずに返品しようとしたら、返品期限を超過したとして返品を断られた。返品期限に関してホームページの説明と違うので納得できない。	あつせん交渉するも、事業者は、全品返品の場合の返品期限を超過しているの返品を受け入れられない、相談者には十分説明したとの主張を変えず、終了となった。
10 高性能パッド	訪ねてきた業者へ、布団のクリーニング依頼と新しいパッドを注文し、購入代金を支払った。後日、クリーニングした布団とともに、パッドの頸物を持ってきたが、値段に見合う商品ではないので解約したい。	契約者が認知症で判断能力が低下していた点を説明したが、クリーニングオフ期間が過ぎており、解約に応じられないとの主張は変わらず、終了となった。
11 モバイルWi-Fiルーター	通信速度が早くなるというWi-Fiルーターを契約したが、実際使用したら速度が遅かった。解約を申し出たら、通信料の日割りができず、解約料、契約時の手数料等を請求された。納得できない。	事業者へ解約を求めたところ、消費者都合の解約であり、通信料の日割り計算はできないとの主張を変えず、終了となった。