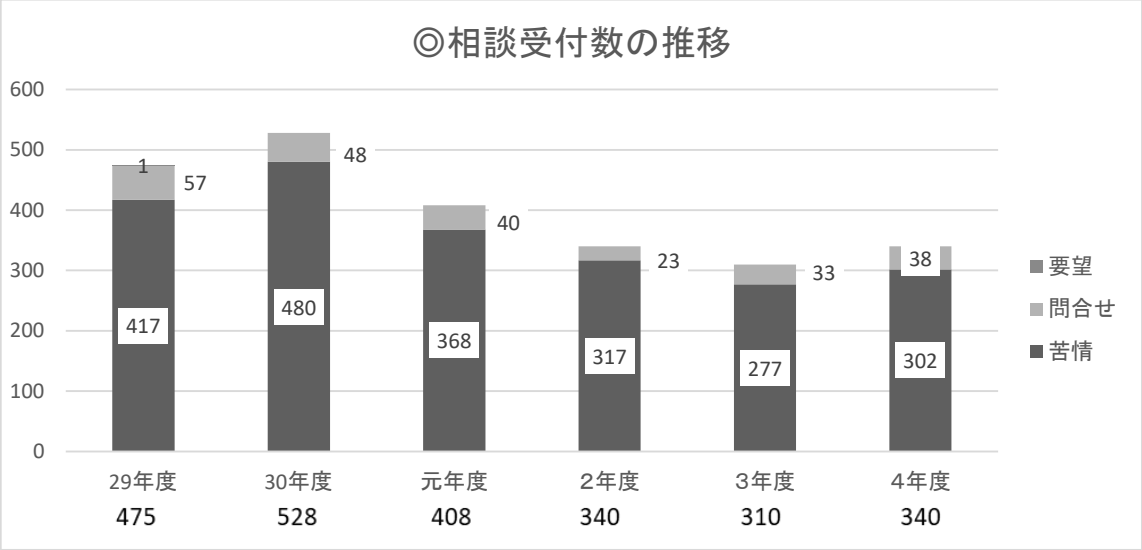
令和4年度　裾野市消費生活センター相談概要

(1)相談受付件数・相談方法

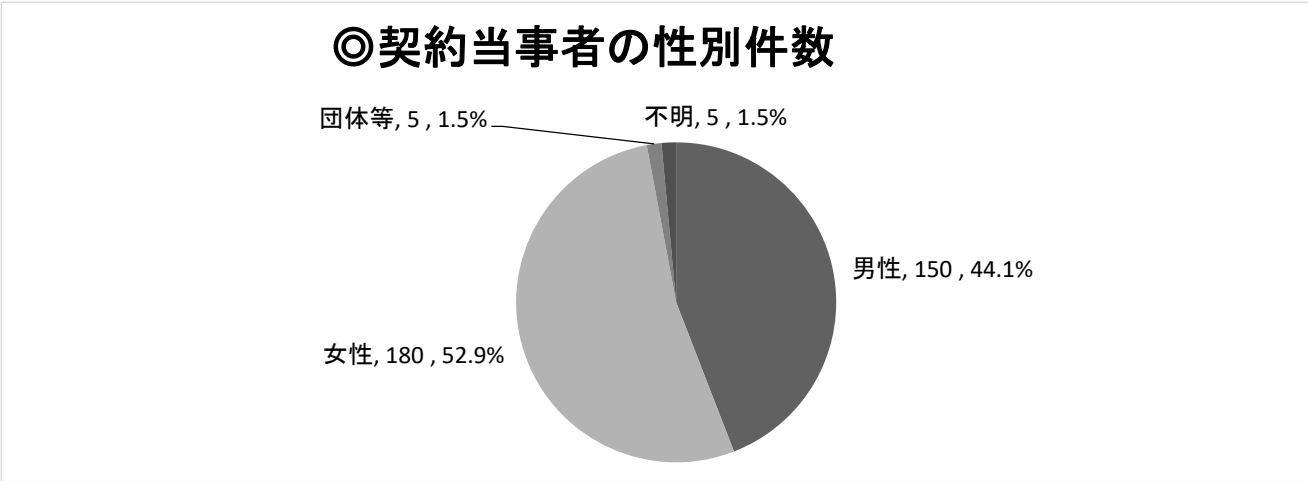
令和4年度に裾野市消費生活センターが受け付けた相談件数は340件、前年度の310件と比べて増加しており、相談件数は約9%多くなった。
相談方法は電話が177件、来所が162件で、文書による相談は1件であった。

※電話で受け付けた相談でも、よりよい解決方法を探るため、契約書面の確認、契約時の状況を知る目的で来所相談を重視している。



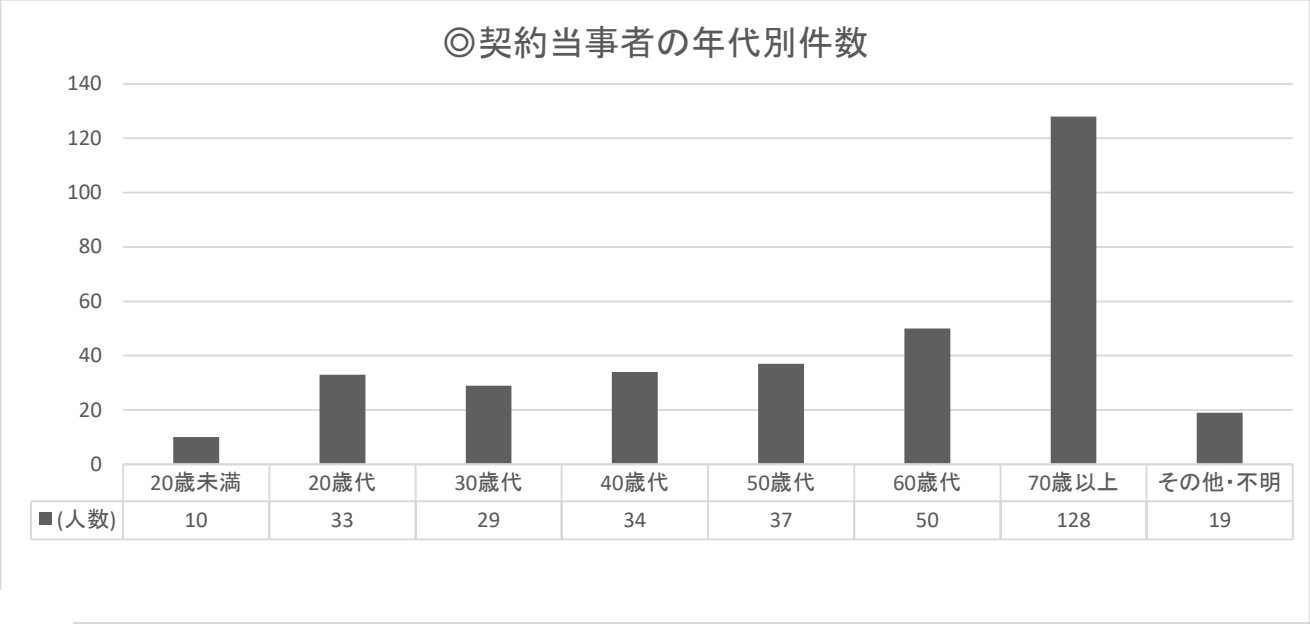
(2)契約当事者の性別件数

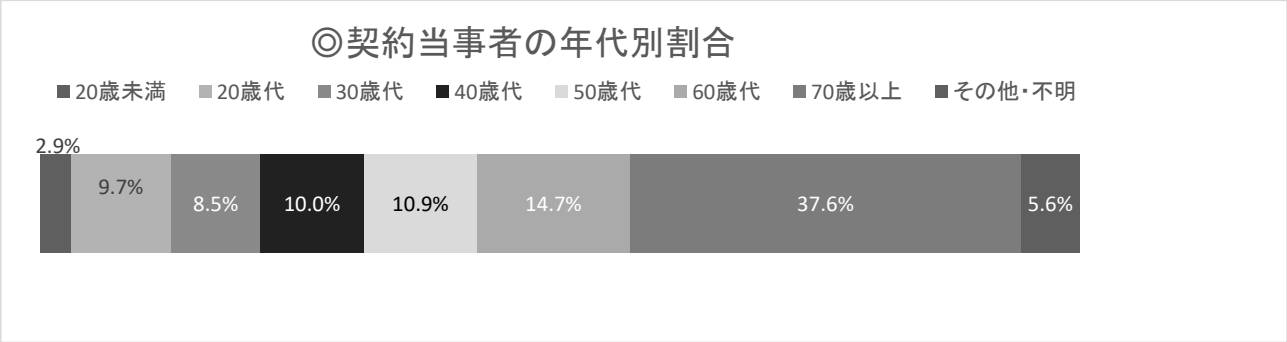
契約当事者を男女別でみると、男性150件(44.1%)、女性180件(52.9%)で, 例年の傾向どおり女性が男性を上回った。



（3）契約当事者の年代別件数・割合

契約当事者を年齢別にみると70歳以上が128人と最も多く、次いで60歳代の50人で、60歳以上の高齢者が占める割合は52%となっている。

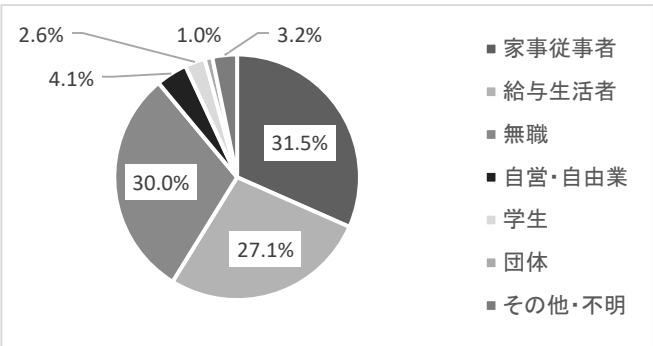




（4）契約当事者の職業等構成

契約当事者の職業等構成をみると、家事従事者が107件と最も多く、無職者、給与生活者と続く。

家事従事者	107
給与生活者	92
無職	102
自営・自由業	14
学生	9
団体	5
その他・不明	11
計	340



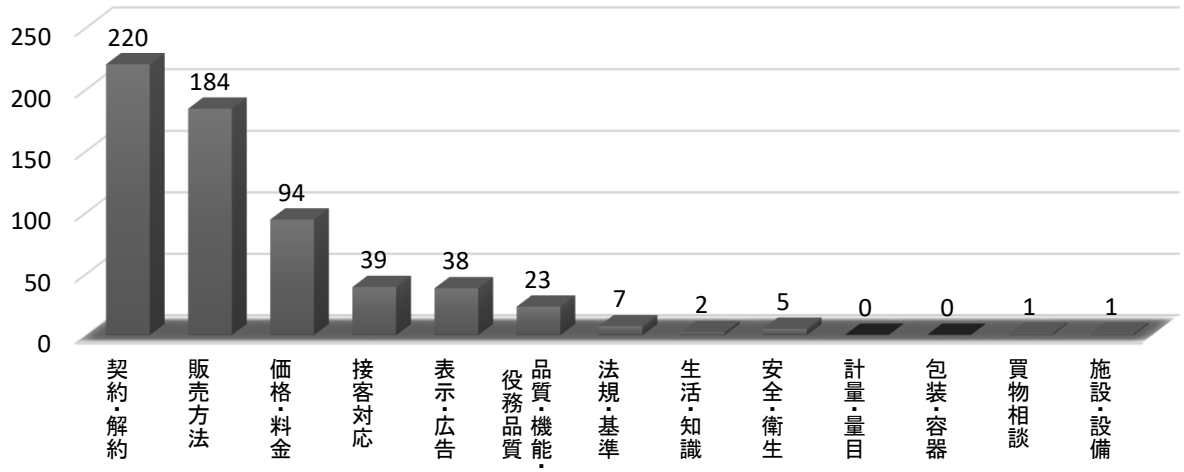
（5）商品・役務別相談受付件数ワースト10

商品一般には電話やメールによる架空請求の相談が含まれ、その相談が多い。

	商品・役務	件数	%	内容
1	相談その他	35	10.3%	「売り手」対「買い手」という図式でない相談
2	商品一般	23	6.8%	身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談
3	フリーローン・サラ金	15	4.4%	サラ金・多重債務の相談
4	電気	9	2.6%	電気の契約先の変更トラブル
5	屋根工事	9	2.6%	屋根のリフォーム工事のトラブル
6	脱毛エステ	9	2.6%	脱毛エステサービスの解約の相談
7	他の健康食品	8	2.4%	ダイエットサプリ、健康食品等の相談
8	相続	8	2.4%	相続に関する相談
9	他の行政サービス	7	2.1%	消費者問題に直接関係の無い相談で相手が行政機関
10	アダルト情報	6	1.8%	インターネットを通して得られるアダルト情報サイトトラブル

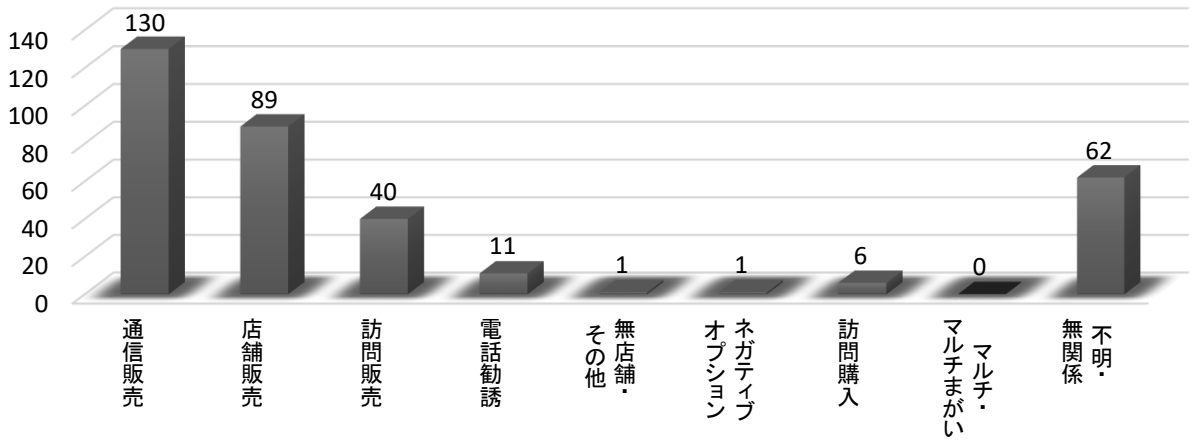
（6）相談内容別件数

前年度同様、契約・解約に関する相談が一番多く、販売方法、価格、料金についての相談も増加している。
※複数の内容にわたる相談が寄せられているため、相談件数（340件）とは一致しない。



（7）販売購入形態別相談件数

新型コロナウイルス感染防止による在宅時間の増加の影響で、ネット通販の利用者が増加したため通信販売に関する相談が多い。



（8）特殊販売（無店舗販売）の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	4年度計	年代別内訳							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
通信販売	130	7	15	9	17	20	20	37	5
訪問販売	40	0	3	3	1	2	3	25	3
電話勧誘販売	11	0	2	0	0	0	2	7	0
訪問購入	6	0	0	0	0	1	2	2	1
マルチ・マルチまがい	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ネガティブ・オプション	1	0	0	0	0	0	0	1	0
その他無店舗販売	1	0	0	0	0	0	1	0	0
合計	189	7	20	12	18	23	28	72	9

（9）契約・購入金額（相談の中で金額が判明している分）

高額な多重債務相談が減少したため金額が下がっている。

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件　数	101件	105件	111件	125件	151件
総　額	123,892,173円	87,011,675円	87,663,187円	131,628,071円	62,422,487円
平　均	1,226,655円	828,683円	789,758円	1,053,025円	413,394円

（10）消費者相談の金額別件数

昨年は100万円未満の相談が多い。

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
1万円未満	29	38	41	31	54
5万円未満	17	27	32	28	28
10万円未満	13	8	8	12	7
50万円未満	22	10	21	29	44
100万円未満	6	7	3	5	10
500万円未満	10	12	3	11	2
1千万円未満	0	1	0	6	5
5千万円未満	4	2	3	3	1
1億円未満	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0

（11）令和4年度に多かった相談

●前年度と比較し相談が増加した商品、役務

・通信販売の増加

コロナの為、在宅時間の増加により、通信販売が増加。

・インターネット通販に関連する相談が多い。

健康食品や化粧品などを通常より安い価格で購入したら、定期購入だったという相談が増加。

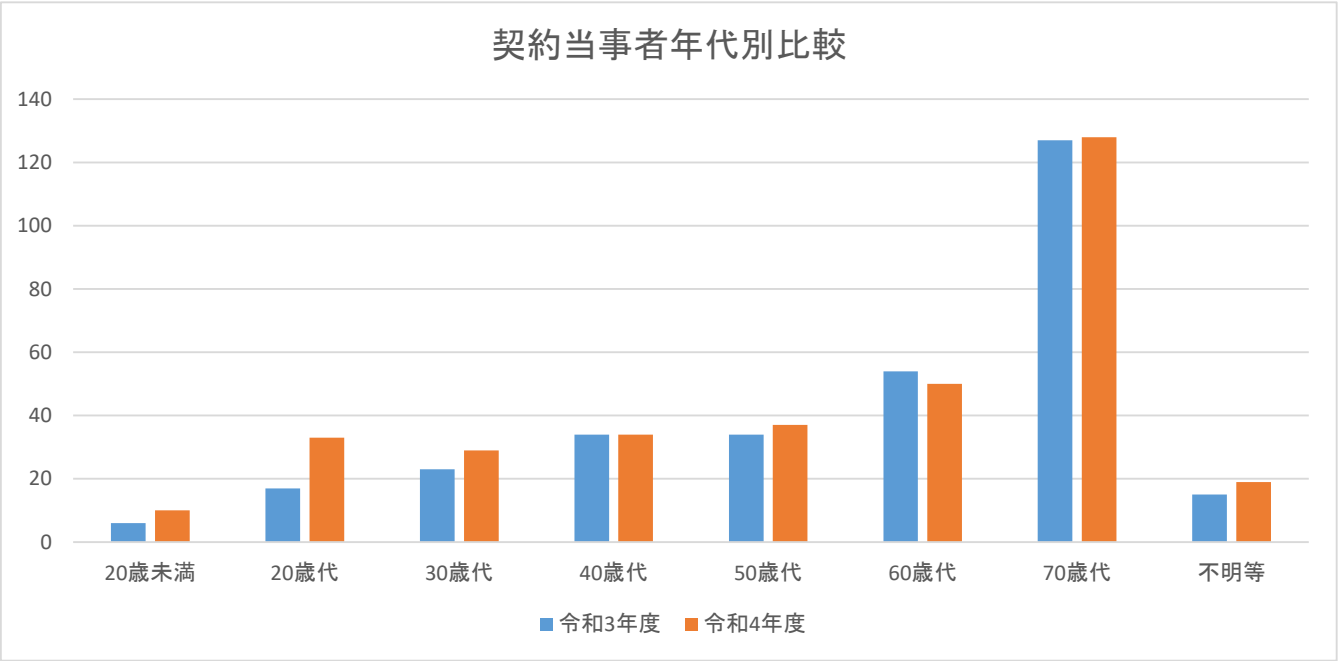
また在宅でお金を稼ごうとネットから内職・副業サイトやファンド型投資商品を契約したが儲からないという相談も多い。

・コロナが落ちついてきたため、訪問販売が増加し、屋根のリフォーム工事のトラブルが増加した。

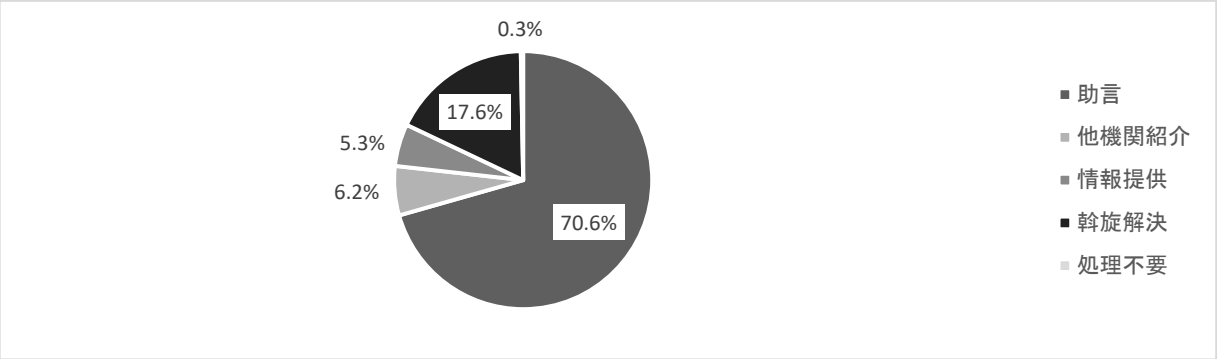
・エステ店と連絡がとれなくなったため、若年層の脱毛エステの解約・返金に関する相談が急増した。

●相談内容

・契約、解約 ・販売方法・価格、料金についての相談が多い。



（12）相談に対する処理結果



助 言　…　クーリングオフの手続きや内容証明郵便の書き方を指導
（240件）　したり、自主交渉にあたっての助言や、悪質商法の被害にあっている人に注意を促す等

他機関紹介…　相談の内容を考慮し、関係する機関を紹介する
（21件）

情報 提供…　関係する情報や資料を提供する
（18件）

斡旋 解決…　相談員が業者と話し合い、解決に向けて仲介する
（60件）

処理 不要…　市内で起きている悪質商法等の情報提供を受ける
（1件）

裾野市消費生活センターについて

所 在 地：　〒410-1192
裾野市佐野1059番地　裾野市役所1階
Ｔ　Ｅ　Ｌ：　055-995-1854
Ｆ　Ａ　Ｘ：　055-995-1868
開 所 日：　月曜～金曜（祝日を除く）
開所時間：　9時～12時、13時～16時
所　　属：　産業振興部産業観光スポーツ課