

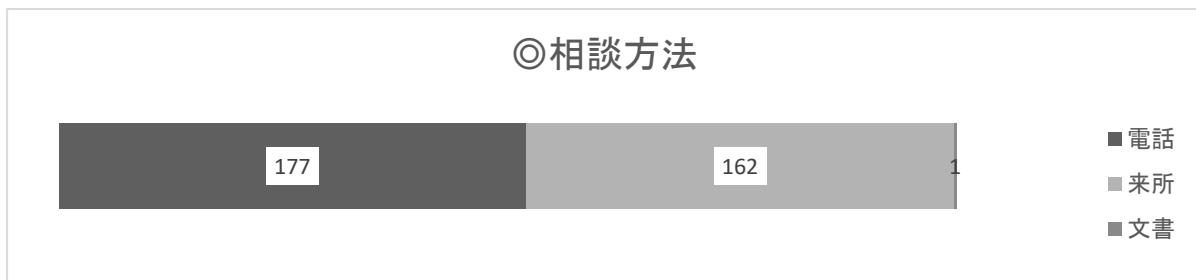
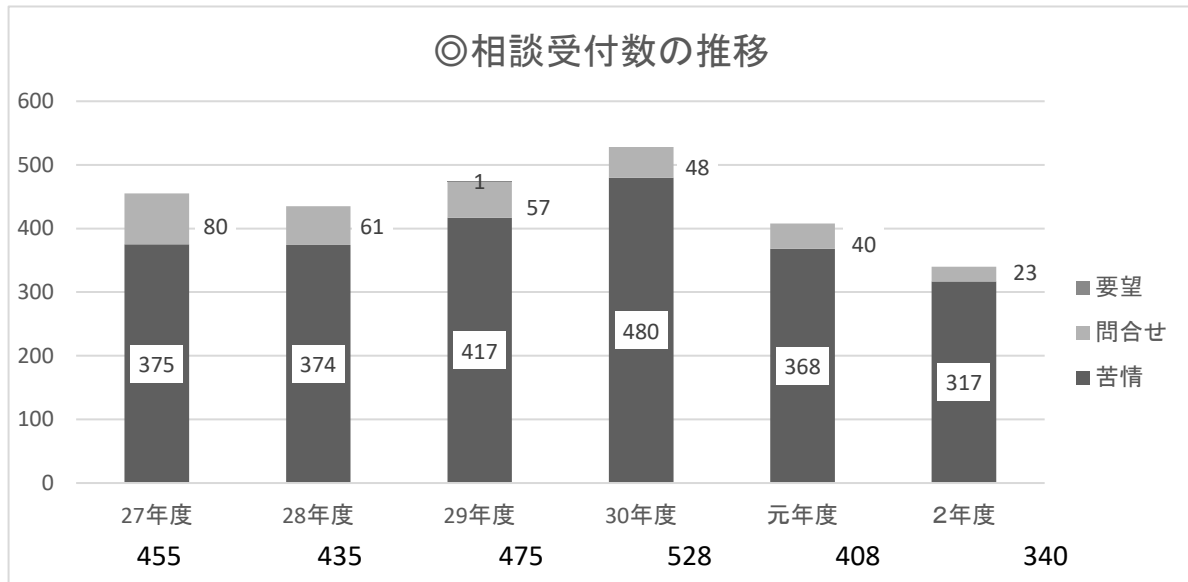
# 令和2年度 裾野市消費生活センター相談概要

## (1) 相談受付件数・相談方法

令和2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408件と比べ減少しており、相談件数は17%少なくなった。

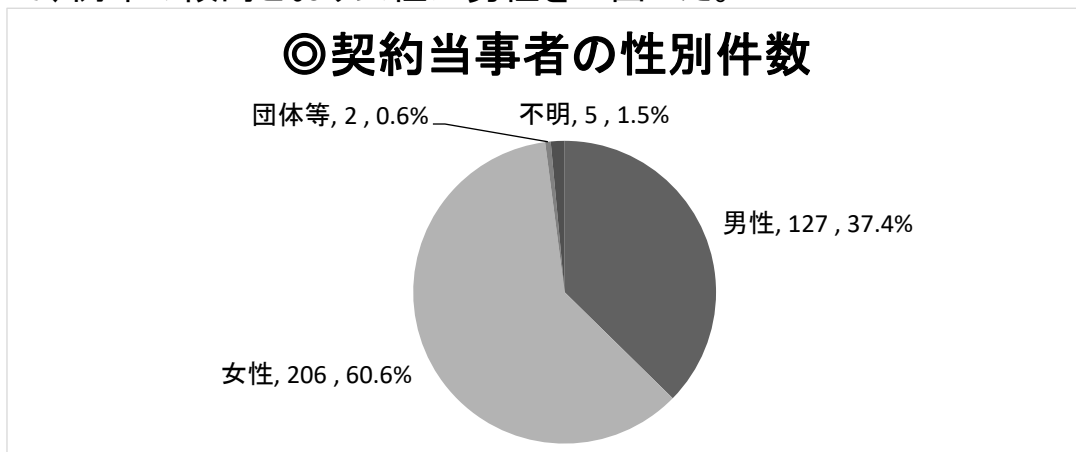
相談方法は電話が177件、来所が162件で、文書による相談は1件であった。

※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。



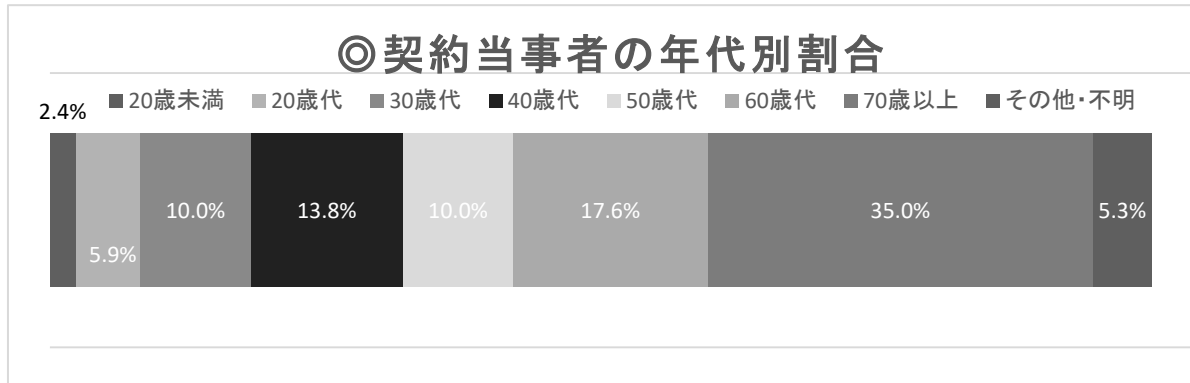
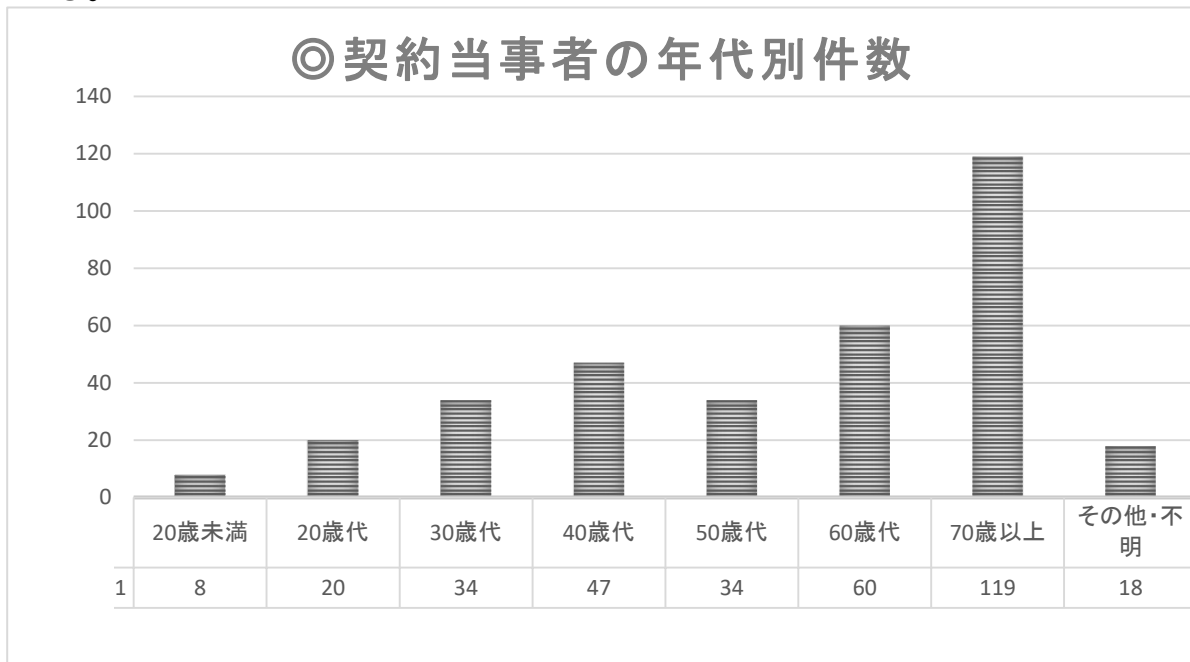
## (2) 契約当事者の性別件数

契約当事者を男女別で見ると、男性127件(37.4%)、女性206件(60.6%)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

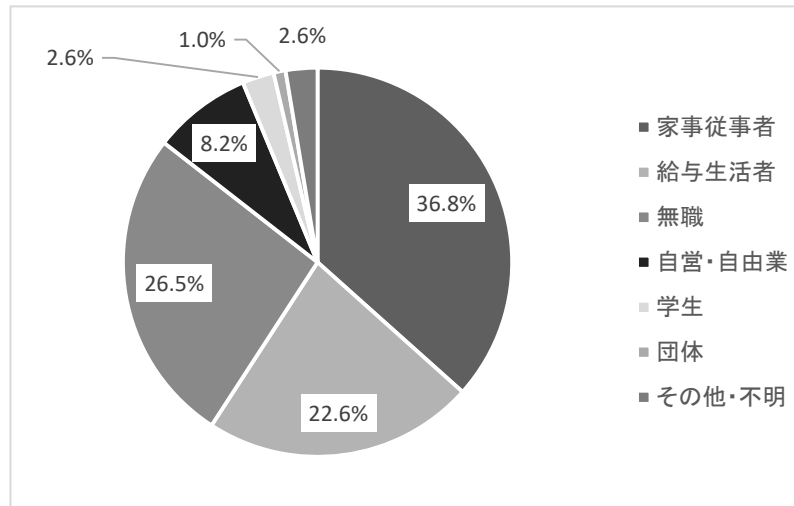
契約当事者を年齢別にみると70歳以上が119人と最も多く、次いで60歳代の60人が多い。60歳以上の高齢者が占める割合は半数以上となっている。



### (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125件と最も多く、無職者、給与生活者と続く。

家事従事者	125
給与生活者	77
無職	90
自営・自由業	28
学生	9
団体	2
その他・不明	9
計	340



### (5) 商品・役務別相談受付件数ワースト10

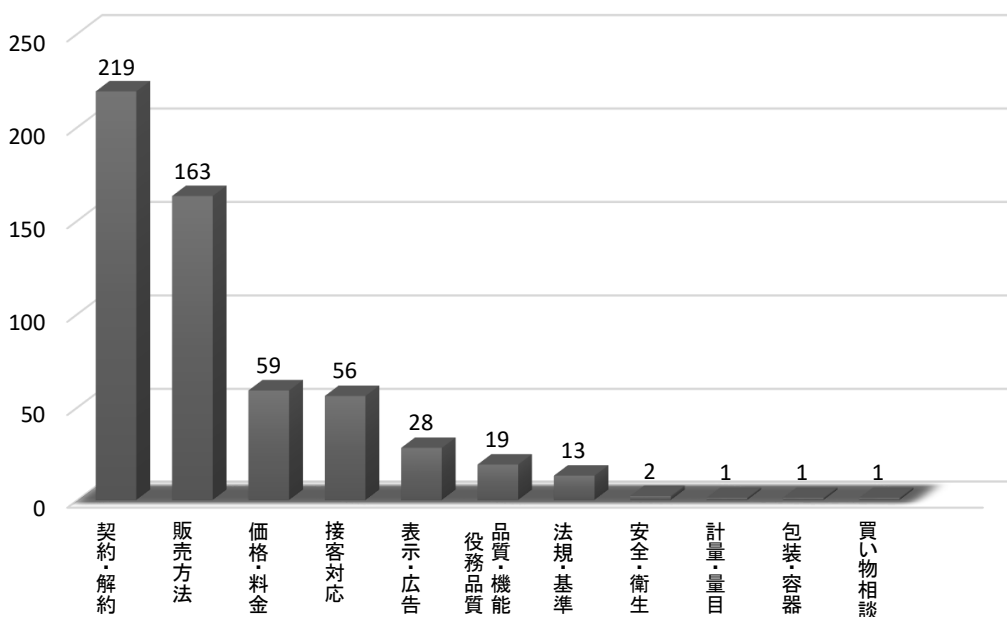
商品一般にはハガキやメールによる架空請求の相談が含まれ、その相談が多い。

	商品・役務	件数	%	内容
1	商品一般	30	11.6%	身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談
	相談その他	30	11.6%	「売り手」対「買い手」という図式でない相談
3	放送・コンテンツ等	22	8.5%	アダルトサイト・出会い系サイトのトラブル等
4	健康食品	17	6.6%	ダイエット食品・栄養補助食品等に関する相談
5	化粧品	15	5.8%	化粧品に関する相談
	融資サービス	15	5.8%	サラ金・多重債務の相談
7	電気	11	4.2%	電力会社の変更に関する相談
	インターネット通信サービス	11	4.2%	光回線の契約トラブル
9	衛生サービス	9	3.5%	排水管の洗浄トラブル
10	他の保険・福祉	8	3.1%	社会保険・還付金の問合せ

### (6) 相談内容別件数

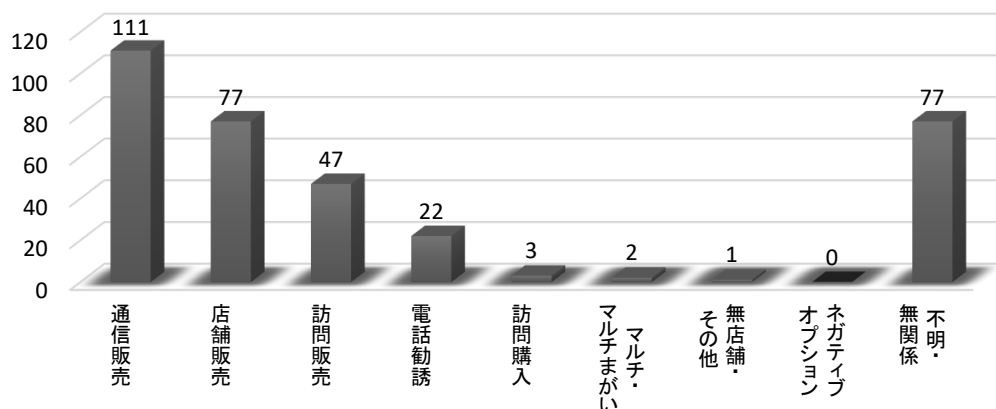
前年度同様、契約・解約に関する相談が一番多いが、契約・解約数は前年と比べ13件減少しており、架空請求の相談減に影響されていると考えられる。

※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

ここ数年の特徴として、ネット通販の利用者の増加により通信販売に関する相談が多いことが挙げられる。また、新型コロナウイルス感染防止のため在宅時間の増加の影響として訪問販売の相談も増加した。



### (8) 特殊販売(無店舗販売)の契約当事者の年齢構成

商品一般にはハガキ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。

販売購入形態	2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	111	6	11	13	15	20	18	26	2
訪問販売	47	1	1	4	7	3	8	21	2
電話勧誘販売	22	0	2	1	0	3	5	10	1
訪問購入	3	0	0	0	0	0	0	3	0
マルチ・マルチまがい	2	0	0	0	0	0	2	0	0
ネガティブ・オプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他無店舗販売	1	0	0	0	1	0	0	0	0
合計	186	7	14	18	23	26	33	60	5

### (9) 契約・購入金額(相談の中で金額が判明している分)

ここ数年、契約・購入金額が横ばい傾向であったが、30年度は多重債務相談の中で、多額な住宅債務相談があったので金額が上がっている。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
件数	96件	84件	101件	105件	111件
総額	74,577,116円	44,225,779円	123,892,173円	87,011,675円	87,663,187円
平均	776,845円	526,497円	1,226,655円	828,683円	789,758円

### (10) 消費者相談の金額別件数

前年度同様50万円未満の相談が多いが、1千万円以上の相談も3件寄せられている。

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度
1万円未満	23	25	29	38	41
5万円未満	18	17	17	27	32
10万円未満	7	11	13	8	8
50万円未満	25	15	22	10	21
100万円未満	8	8	6	7	3
500万円未満	10	6	10	12	3
1千万円未満	4	1	0	1	0
5千万円未満	1	1	4	2	3
1億円未満	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0

## (11) 令和2年度に目立つトラブル

商品一般にはハガキ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。

### ●商品一般

「商品一般」はハガキ・メールによる架空請求の相談の影響が大きい。平成30年度196件に比べ令和元年度は75件と121件減少し、令和2年度も30件と45件減少している。なお令和に入ってから相談受付件数の減少に反映されている。

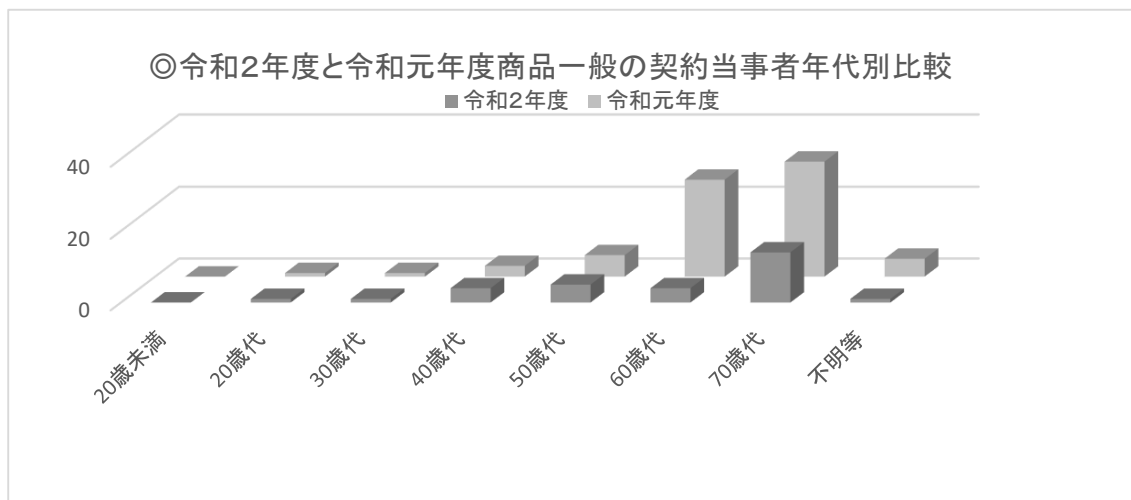
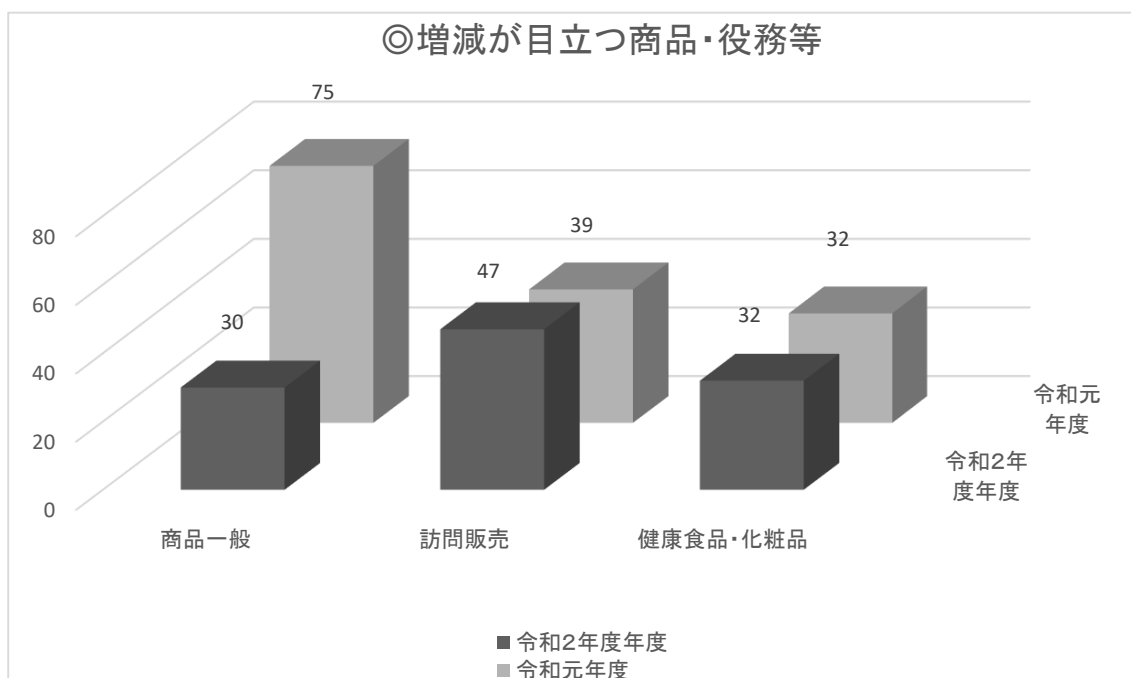
対前年度と比較し相談が増加

### ●訪問販売の増加

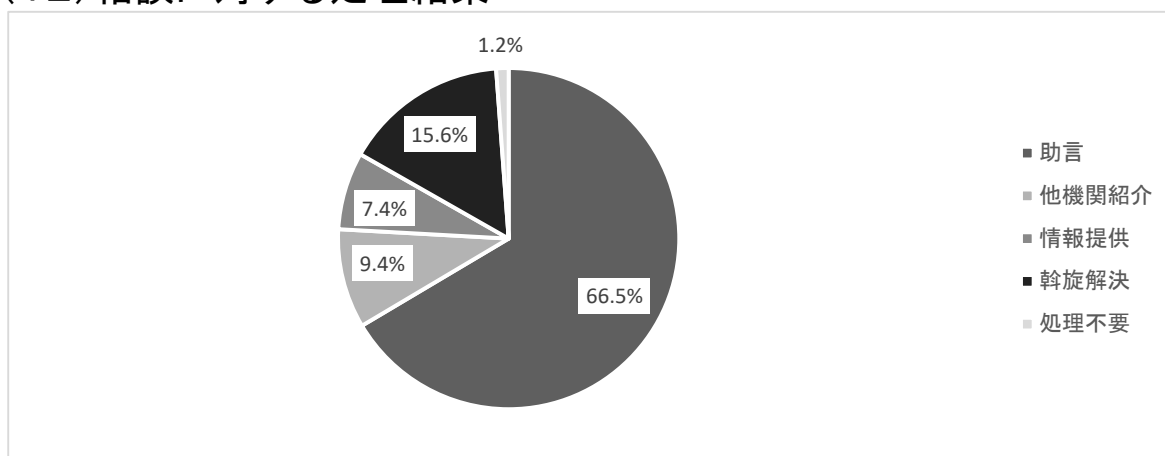
在宅時間の増加による訪問販売の相談が増えてた。特に「電気」切り替えや「排水管」の点検等の相談が増加した。

### ●健康食品・化粧品

インターネット通販での取引において「1回お試し」と思ったら「定期購入」だったなど、契約内容や解約条件を十分確認をしないまま商品を購入してしまう相談が引き続き多い。



## (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指導したり、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  
(226件)
- ・ 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  
(32件)
- ・ 情報提供 … 関係する情報や資料を提供する  
(25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  
(53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  
(4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

TEL： 055-995-1854  
FAX： 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： 産業部産業振興課