

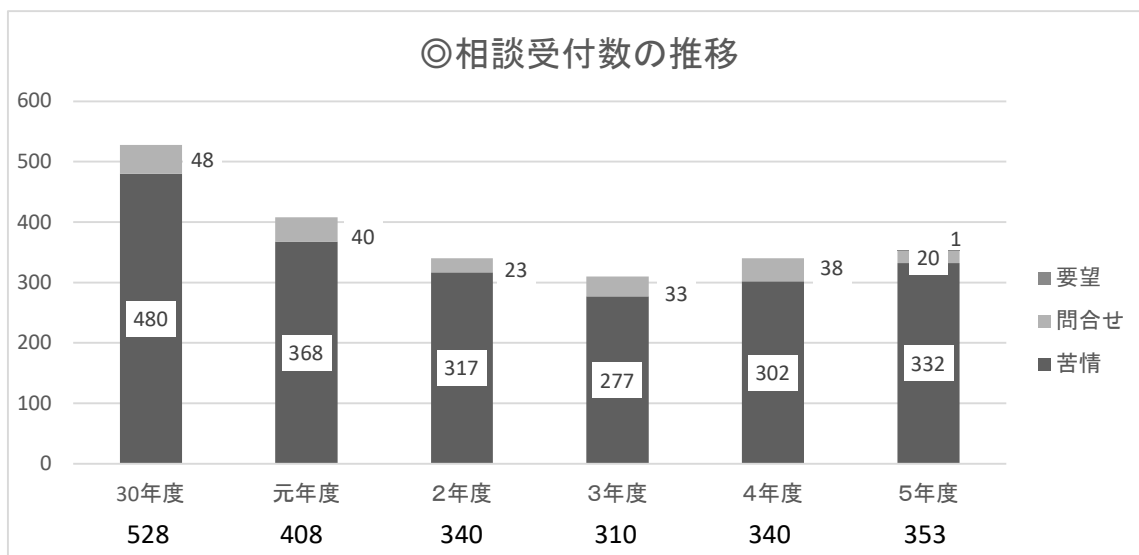
# 令和5年度 裾野市消費生活センター相談概要

## (1) 相談受付件数・相談方法

令和5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353件、前年度の340件と比べて増加しており、相談件数は13件多くなった。

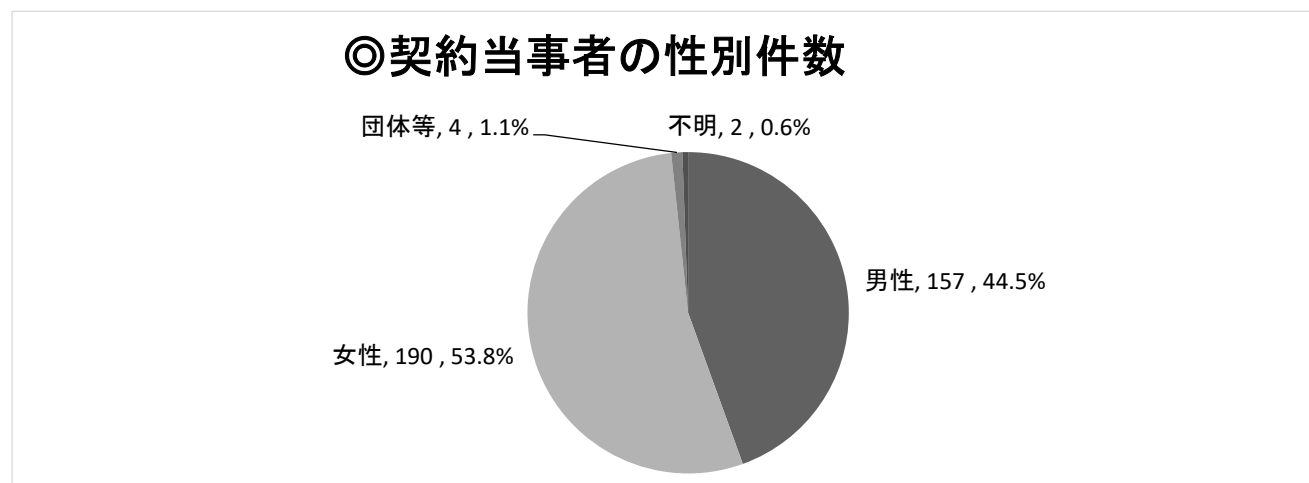
相談方法は電話が174件、来所が179件で、文書による相談は0件であった。

※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。



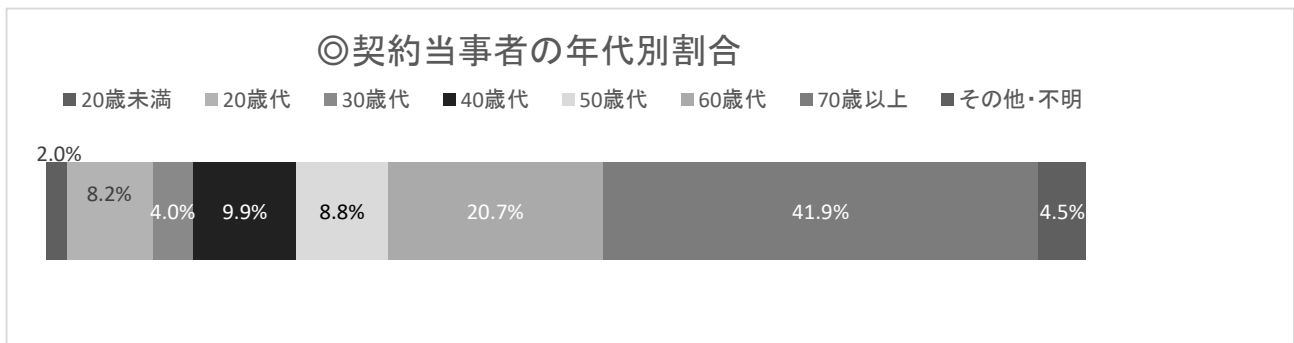
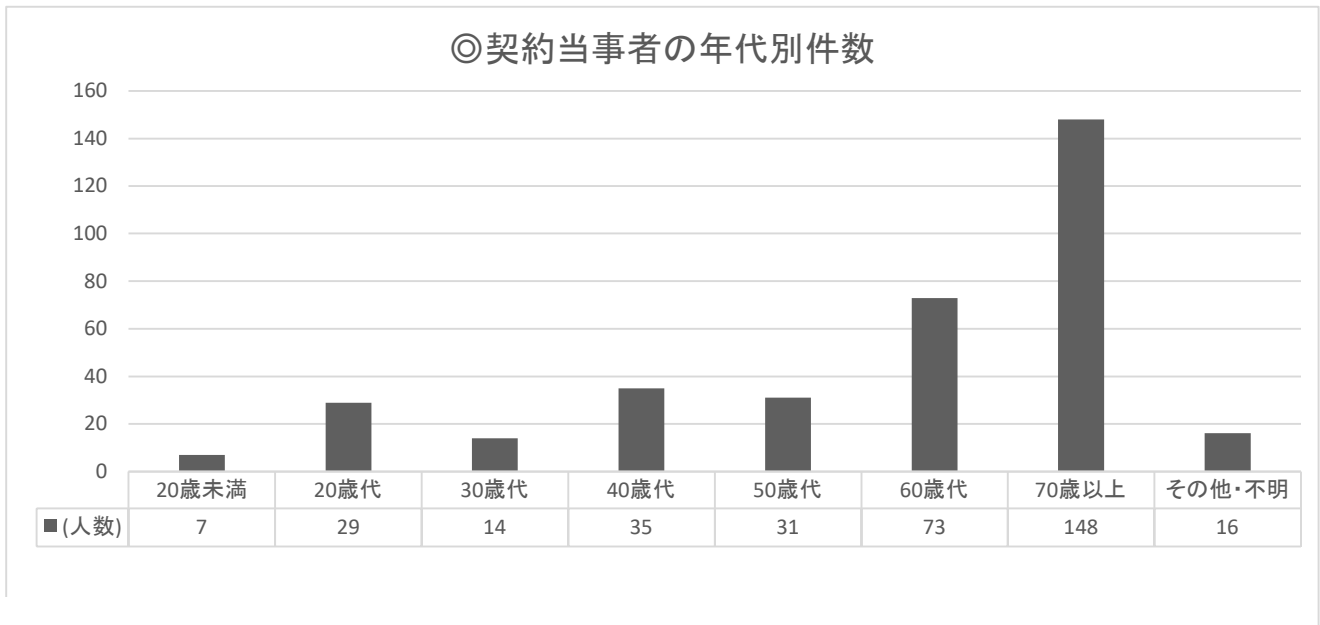
## (2) 契約当事者の性別件数

契約当事者を男女別で見ると、男性157件(44.5%)、女性190件(53.8%)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

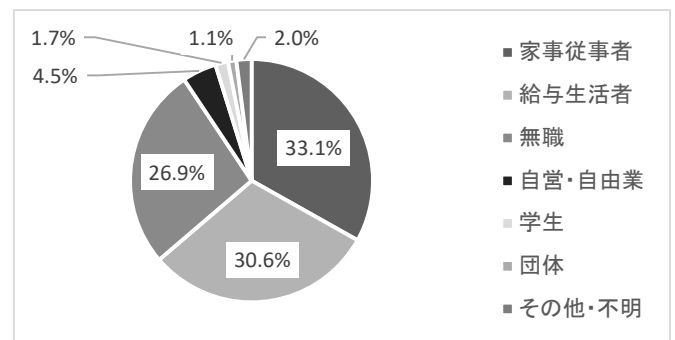
契約当事者を年齢別にみると70歳以上が148人と最も多く、次いで60歳代の73人で、60歳以上の高齢者が占める割合は62.6%となっている。



### (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117件と最も多く、給与生活者、無職者と続く。

家事従事者	117
給与生活者	108
無職	95
自営・自由業	16
学生	6
団体	4
その他・不明	7
計	353



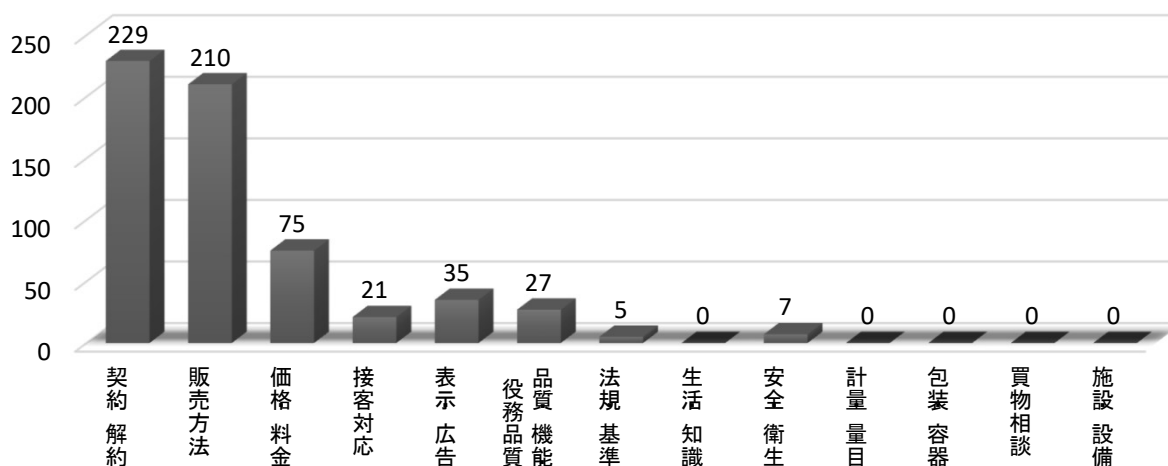
## (5) 商品・役務別相談受付件数ワースト10

商品一般は架空請求に関する相談は減少したが、迷惑メールは増加した。

	商品・役務	件数	%	内容
1	商品一般	44	12.5%	商品の相談ではあるが特定できない相談
2	相談その他	34	9.6%	「売り手」対「買い手」という図式でない相談
3	健康食品・他の健康食品	20	5.7%	健康食品・ダイエット食品等の相談
4	フリーローン・サラ金	15	4.2%	サラ金・多重債務の相談
5	屋根工事	12	3.4%	屋根のリフォーム工事のトラブル
6	携帯電話サービス	9	2.5%	携帯電話に関する相談
7	金融関連サービスその他	7	2.0%	金融関係サービスのうちクレジットカードの相談含む
8	電気	6	1.7%	電気の契約先の変更トラブル
9	修理サービス	6	1.7%	車検サービス以外の修理・補修
10	化粧品	5	1.4%	化粧品に関する相談

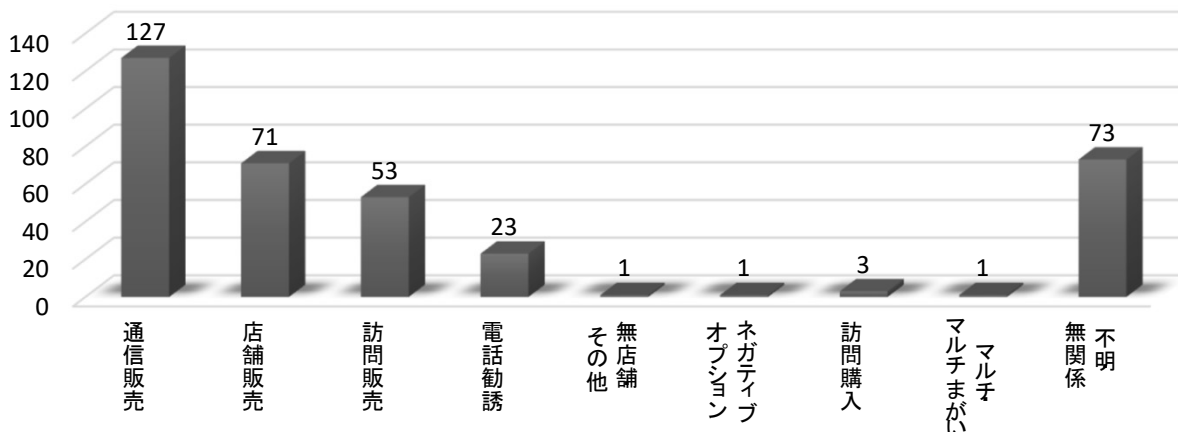
## (6) 相談内容別件数

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(353件)とは一致しない。



## (7) 販売購入形態別相談件数

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	5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	127	4	14	10	18	14	31	35	1
訪問販売	53	0	3	1	2	3	14	29	1
電話勧誘販売	23	0	3	0	3	0	3	12	2
訪問購入	3	0	0	0	0	0	1	2	0
マルチ・マルチまがい	1	0	0	0	0	1	0	0	0
ネガティブ・オプション	1	0	0	0	0	0	0	0	1
その他無店舗販売	1	0	0	0	0	0	0	1	0
合計	209	4	20	11	23	18	49	79	5

## (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増加したため金額が上がっている。

	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
件数	105件	111件	125件	151件	167件
総額	87,011,675円	87,663,187円	131,628,071円	62,422,487円	101,417,066円
平均	828,683円	789,758円	1,053,025円	413,394円	607,288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。

	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
1万円未満	38	41	31	54	51
5万円未満	27	32	28	28	39
10万円未満	8	8	12	7	20
50万円未満	10	21	29	44	33
100万円未満	7	3	5	10	9
500万円未満	12	3	11	2	13
1千万円未満	1	0	6	5	0
5千万円未満	2	3	3	1	2
1億円未満	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0

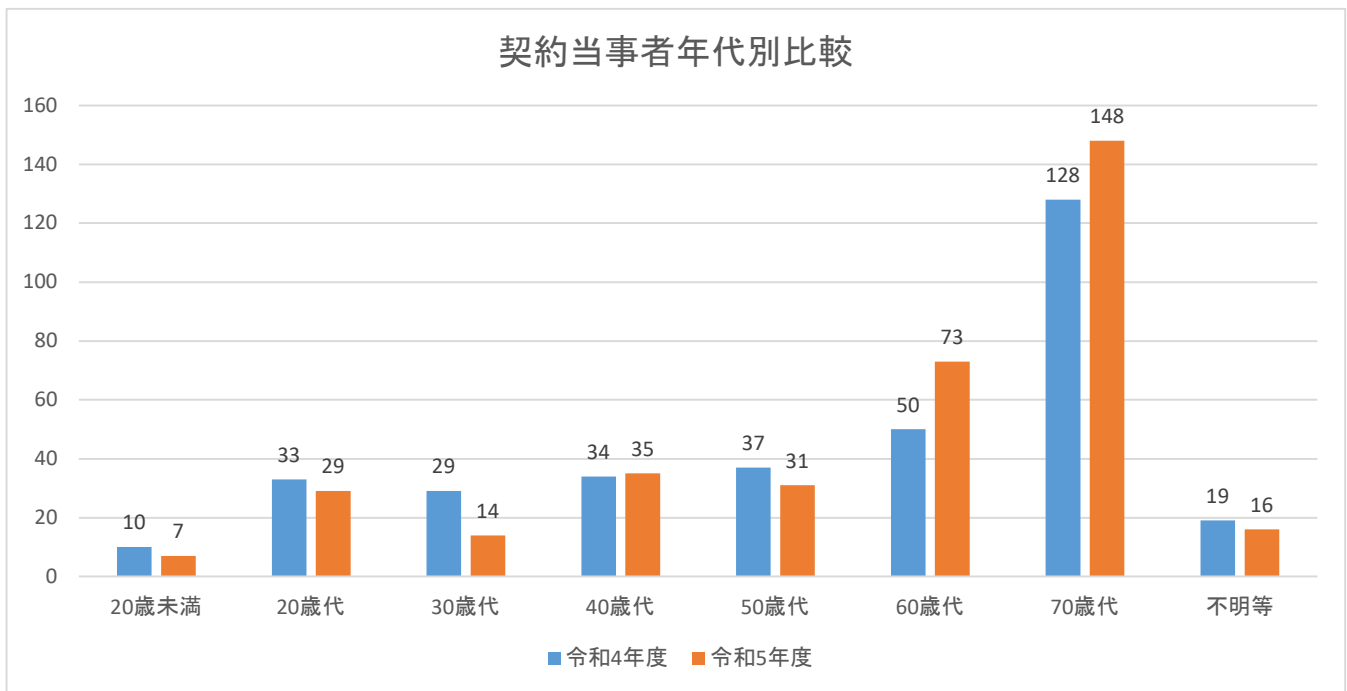
## (11) 令和5年度に多かった相談

### ●前年度と比較し相談が増加した商品、役務

- ・通信販売が昨年度同様多い。
- ・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。
- ・コロナ禍後、訪問販売・電話勧誘販売が増加し、屋根のリフォーム工事のトラブルが増加した。

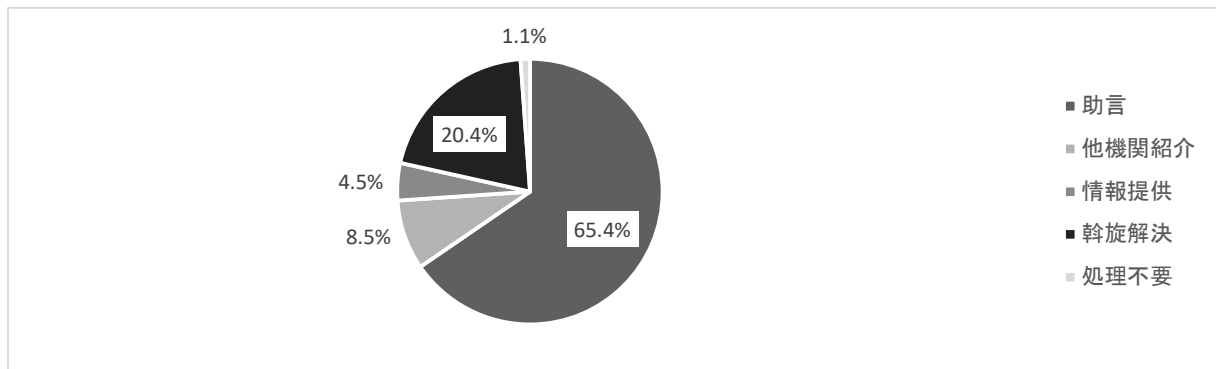
### ●相談内容

- ・契約、解約・販売方法・価格、料金についての相談が多い。



- ・60歳以上の高齢者からの相談は221人、62.6%となっている。

## (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  
(231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  
(30件)

情報提供 … 関係する情報や資料を提供する  
(16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  
(72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： 〒410-1118  
裾野市佐野1068-2 生活福祉相談センター内  
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： 産業振興部産業観光スポーツ課