

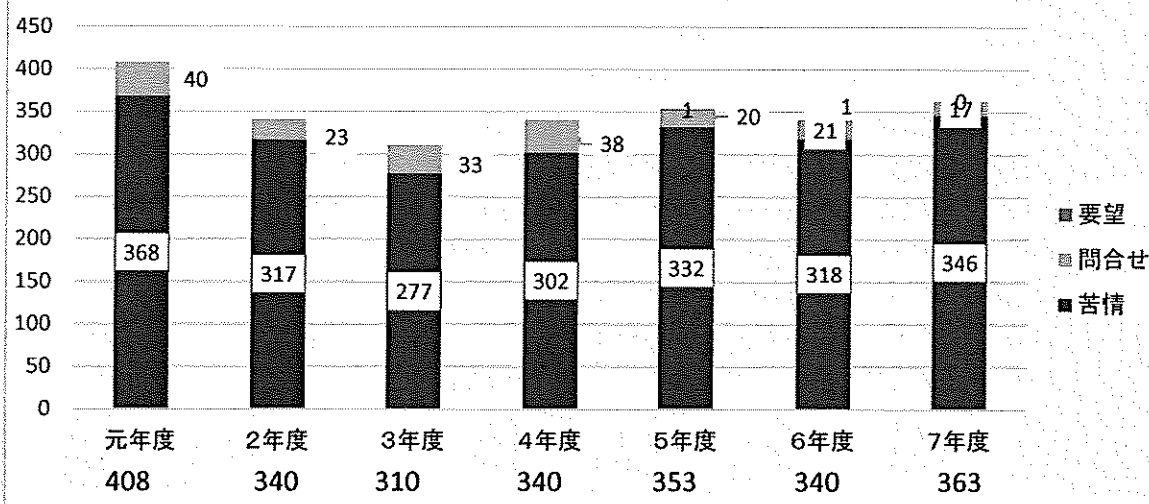
令和7年度 裾野市消費生活センター相談概要

(1) 相談受付件数・相談方法

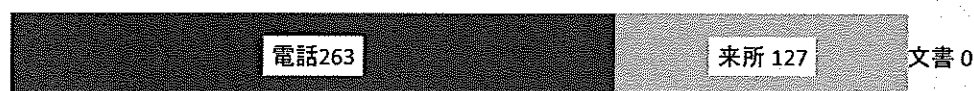
令和7年度に裾野市消費生活センターが受け付けた相談件数は363件、前年度の340件と比べて増加しており、相談件数は約23件多くなった。相談方法は電話が263件、来所が127件で、文書による相談は0件であった。

※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。

◎相談受付数の推移



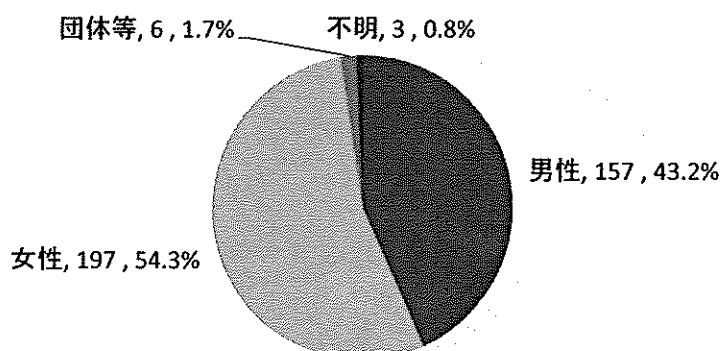
◎相談方法



(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157件(43.2%)、女性197件(54.3%)で、例年の傾向どおり女性が男性を上回った。

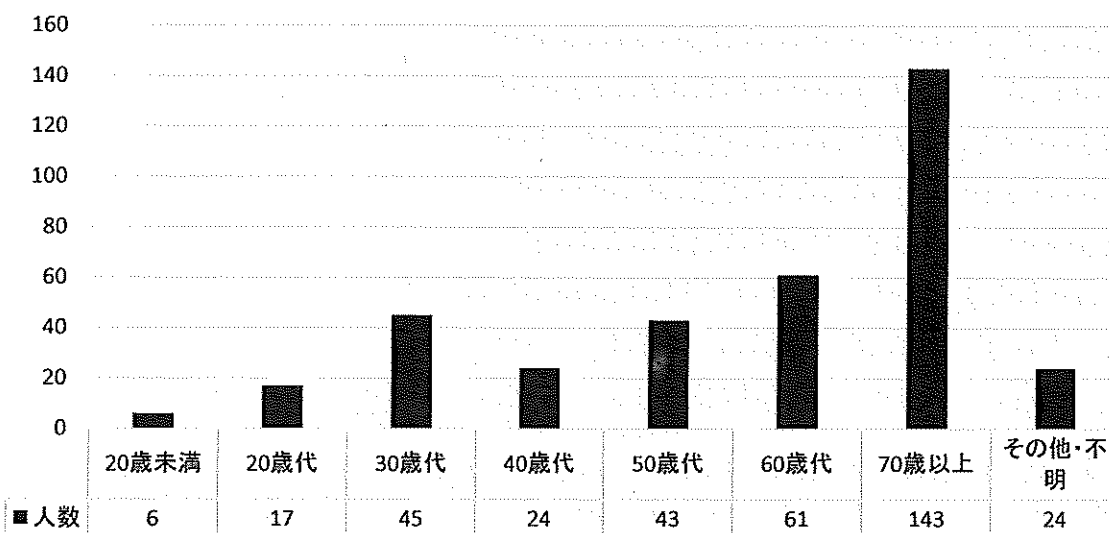
◎契約当事者の性別件数



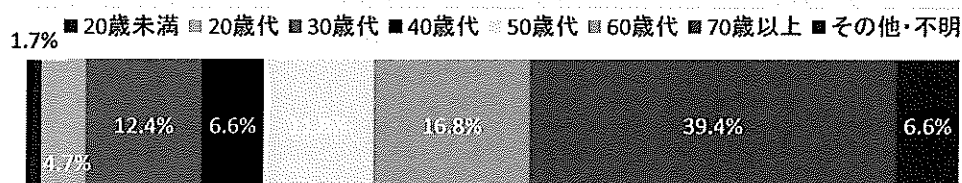
(3) 契約当事者の年代別件数・割合

契約当事者を年齢別にみると70歳以上が143人と最も多く、次いで60歳代の61人で、60歳以上の高齢者が占める割合は56.2%となっている。

◎契約当事者の年代別件数



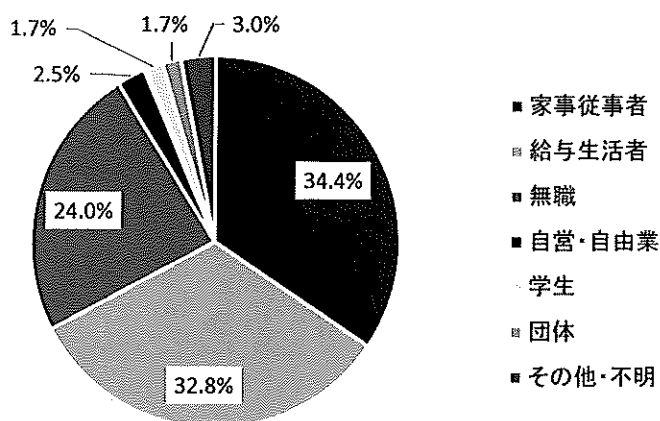
◎契約当事者の年代別割合



(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、給与生活者、無職者と続く。

家事従事者	125
給与生活者	119
無職	87
自営・自由業	9
学生	6
団体	6
その他・不明	11
計	363



(5) 商品・役務別相談受付件数ワースト10

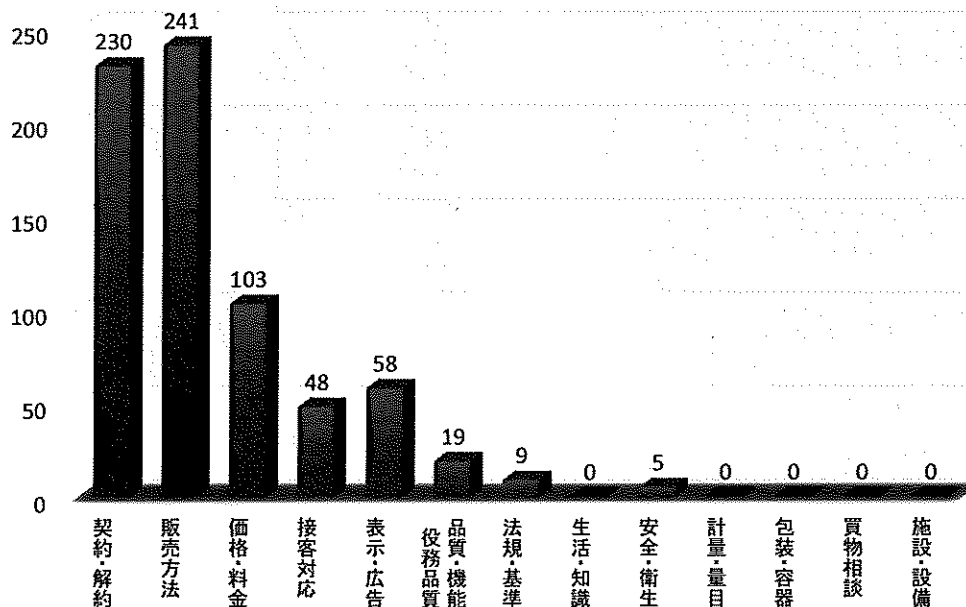
商品一般には電話やメールによる架空請求の相談が含まれ、その相談が多い。

	商品・役務	件数	%	内容
1	商品一般	26	7.2%	商品の相談ではあるが特定できない相談
2	相談その他	26	7.2%	「売り手」対「買い手」という図式でない相談
3	役務・その他のサービス	22	6.0%	役務サービスに関する相談
4	他の健康食品	13	3.6%	健康食品・ダイエット食品等の相談
5	金融関連サービスその他	9	2.5%	債権回収・クレジットカード等に関する相談
6	ガス温水ボイラー	8	2.2%	給湯器のリフォーム工事トラブル
7	光ファイバー	8	2.2%	光回線の変更トラブル
8	ファウンデーション	7	1.9%	化粧品の購入に関する相談
9	修理サービス	7	1.9%	物品を修理・補修してもらう場合のトラブル
10	電気	6	1.7%	電気契約先の変更トラブル

(6) 相談内容別件数

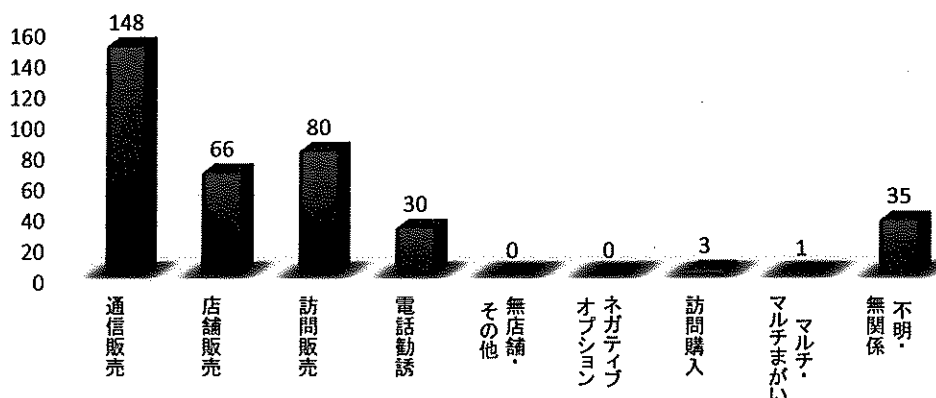
販売方法に関する相談が一番多く、49件増加した。契約・解約数は前年と比べ15件増加している。

※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(363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	令和7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	148	6	4	24	11	26	35	37	5
電話勧誘販売	30	0	2	6	2	3	4	12	1
訪問販売	80	0	1	3	1	5	11	51	8
訪問購入	3	0	0	0	0	0	0	3	0
マルチ・マルチまがい	1	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	262	6	7	33	14	34	50	104	14

(9) 契約・購入金額(相談の中で金額が判明している分)

多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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
件数	125件	151件	167件	150件	177件
総額	131,628,071円	62,422,287円	101,417,066円	183,551,518円	49,597,522円
平均	1,053,025円	413,394円	607,288円	1,223,677円	282,246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2件寄せられている。

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1万円未満	31	54	51	56	67
5万円未満	28	28	39	23	44
10万円未満	12	7	20	11	9
50万円未満	29	44	33	35	35
100万円未満	5	10	9	8	10
500万円未満	11	2	13	11	10
1千万円未満	6	5	0	0	2
5千万円未満	3	1	2	6	0
1億円未満	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0

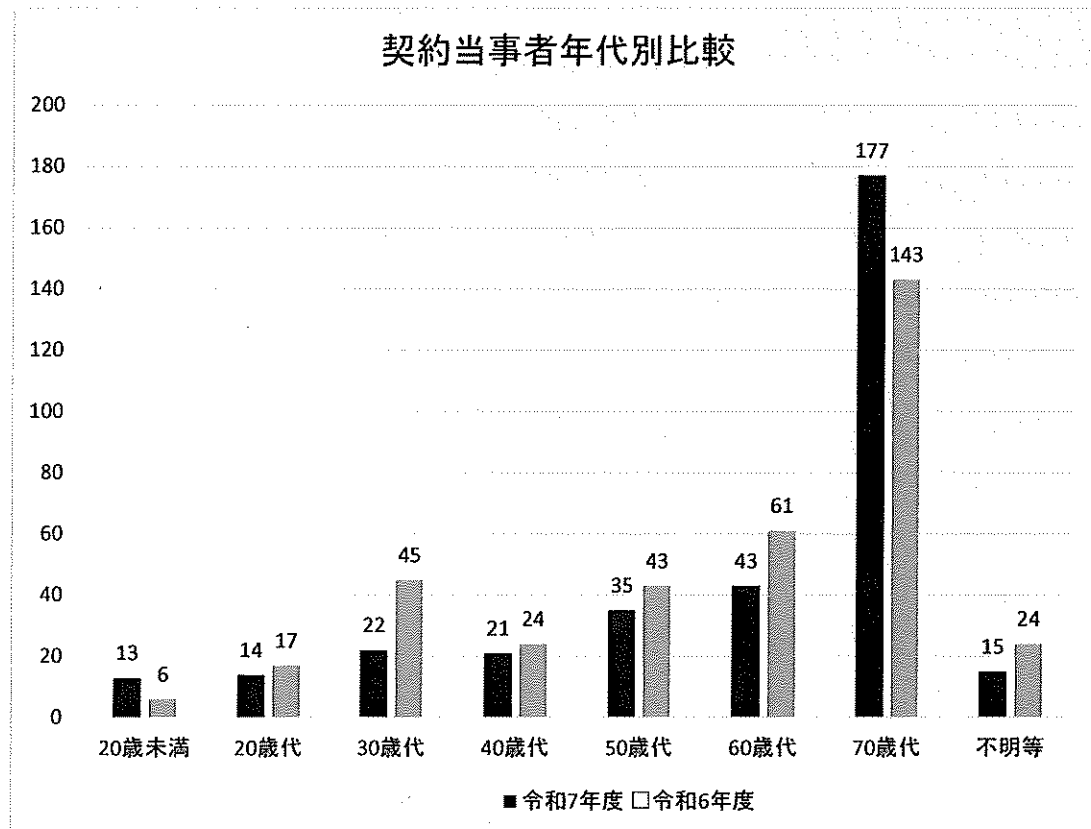
(11) 令和7年度に最も多かった相談

●前年度と比較し相談が増加した商品、役務

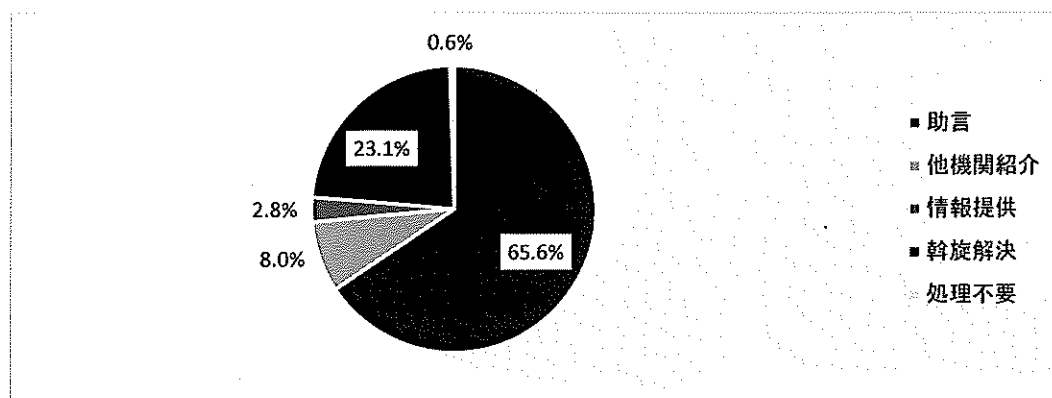
- ・通信販売に関する相談が昨年度同様多い。
- ・インターネット通販に関連する相談が多い
- ・健康食品や化粧品などをSNSの広告を見て通常より安い価格で購入したら、定期購入だった
- ・訪問販売・電話勧誘販売での給湯器のリフォーム工事のトラブルが昨年度に多い。
- ・債権回収・クレジットカード関連の相談が増加した。

●相談内容

- 販売方法・契約・解約・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204人、56.2%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
(238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
(29件)
- ・ 情 報 提 供 … 関係する情報や資料を提供する
(10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
(84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
(2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1068番地の2
ベルシティ裾野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 : 地域経済部 商業観光政策課