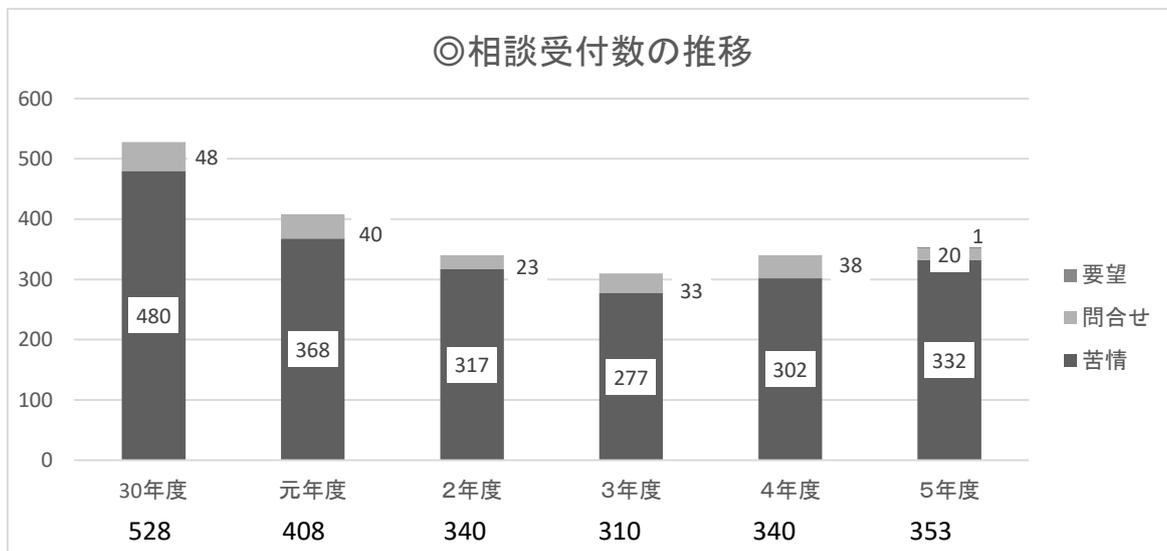


令和6年度 裾野市消費生活センター相談概要

(1) 相談受付件数・相談方法

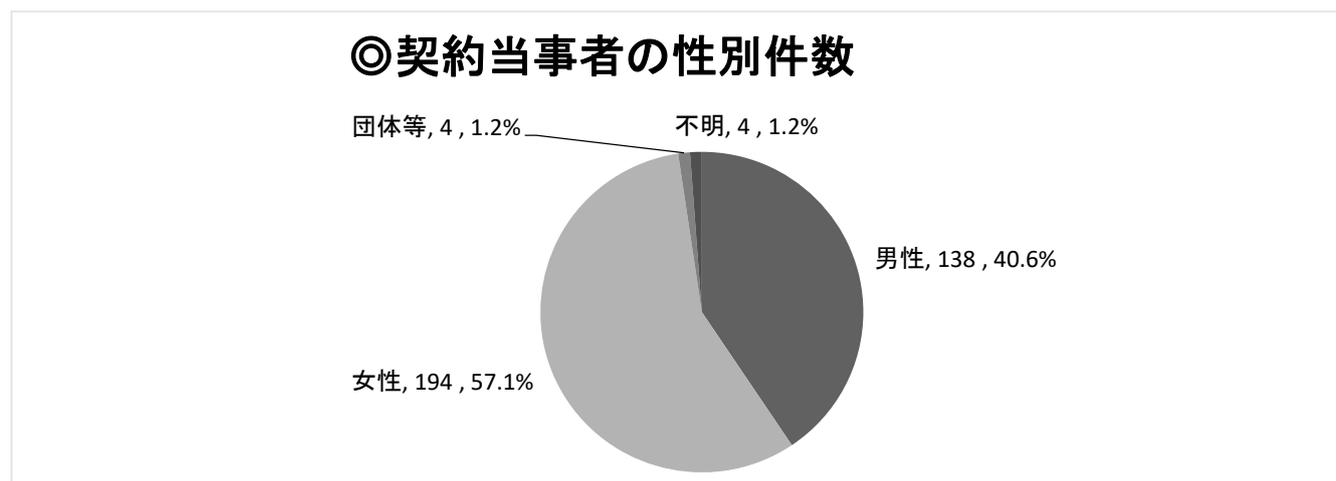
令和6年度に裾野市消費生活センターが受け付けた相談件数は340件、前年度の353件と比べて減少しており、相談件数は約13件少なくなった。相談方法は電話が191件、来所が149件で、文書による相談は0件であった。

※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。



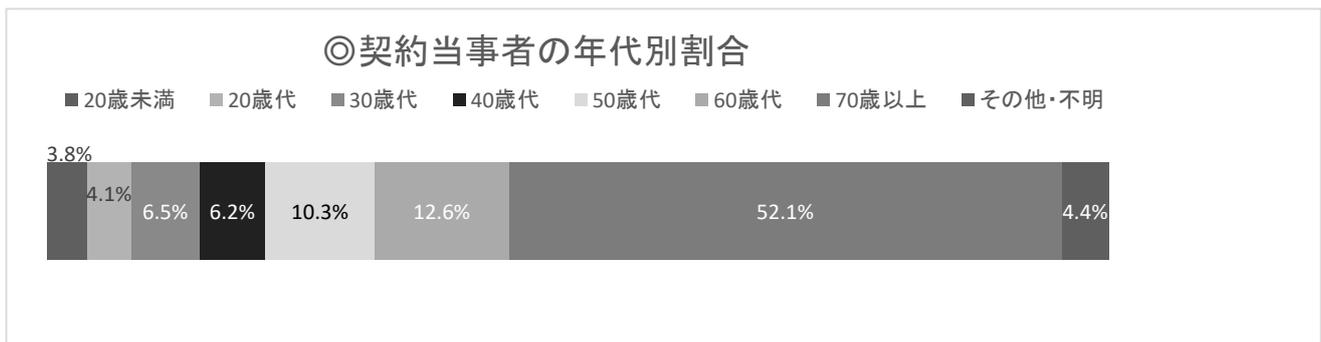
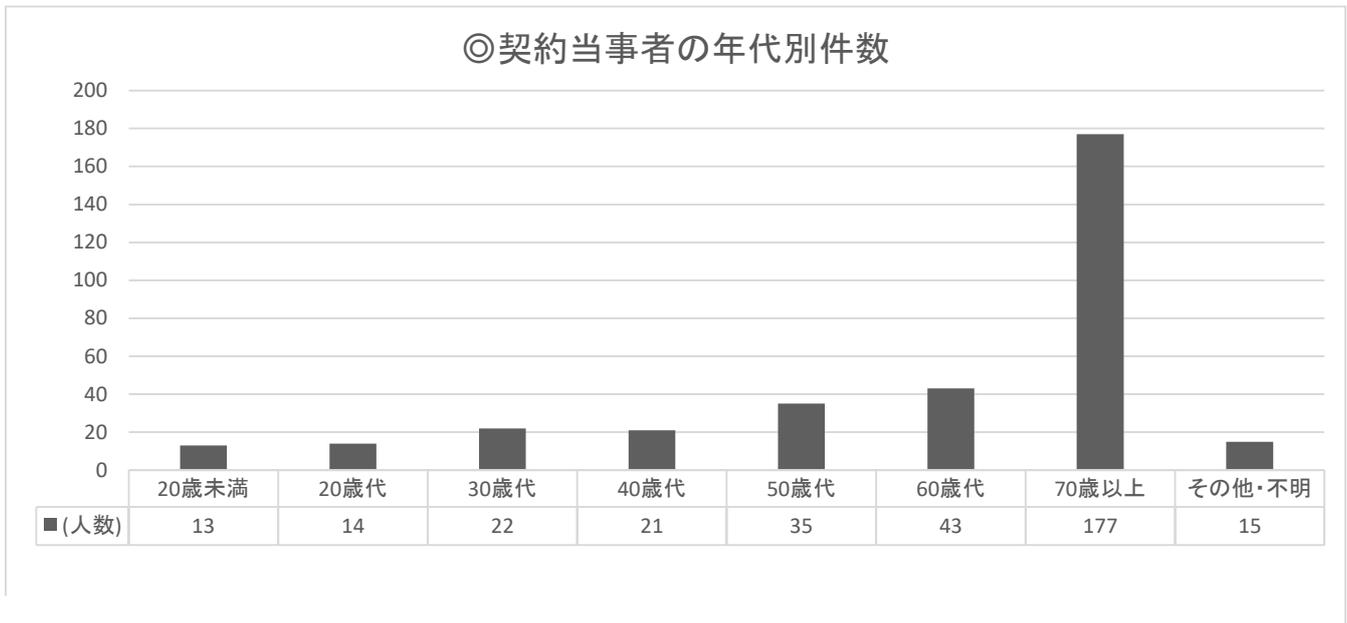
(2) 契約当事者の性別件数

契約当事者を男女別で見ると、男性138件(40.6%)、女性194件(57.0%)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

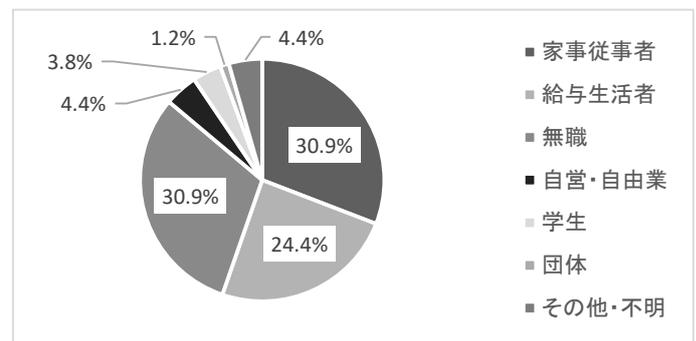
契約当事者を年齢別にみると70歳以上が177人と最も多く、次いで60歳代の43人で、60歳以上の高齢者が占める割合は64.7%となっている。



(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	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

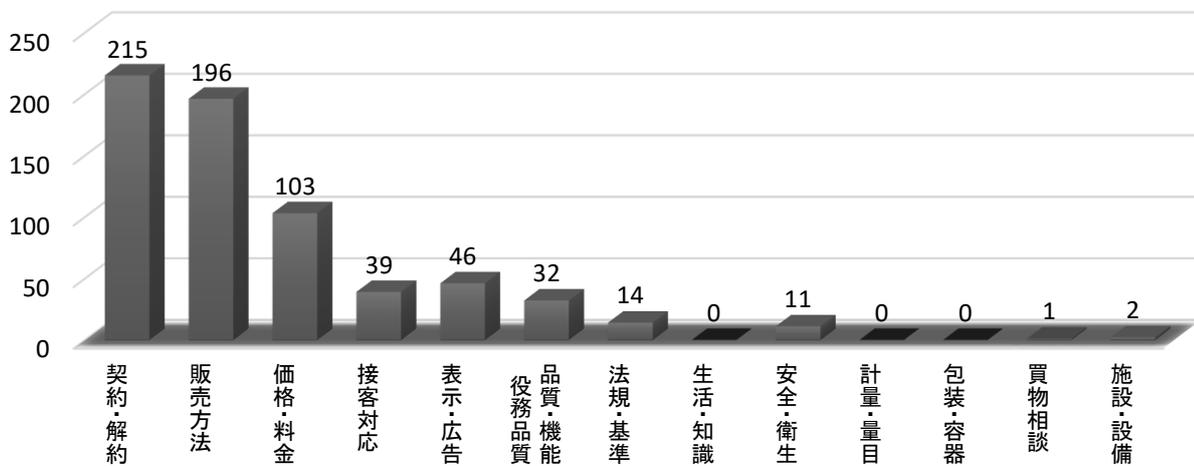
商品一般は架空請求に関する相談は減少したが、迷惑メールは増加した。

	商品・役務	件数	%	内容
1	商品一般	49	14.4%	商品の相談ではあるが特定できない相談
2	相談その他	23	6.8%	「売り手」対「買い手」という図式でない相談
3	ガス瞬間湯沸器	12	3.5%	給湯器のリフォーム工事トラブル
4	他の健康食品	11	3.2%	健康食品・ダイエット食品等の相談
5	アダルト情報	9	2.6%	アダルトサイトに関する相談
6	電気	8	2.4%	電気の契約先の変更トラブル
7	フリーローン・サラ金	8	2.4%	サラ金・多重債務の相談
8	光ファイバー	8	2.4%	光回線の変更トラブル
9	化粧クリーム	7	2.1%	化粧クリームの購入に関する相談
10	役務・その他のサービス	7	2.1%	役務サービスに関する相談

(6) 相談内容別件数

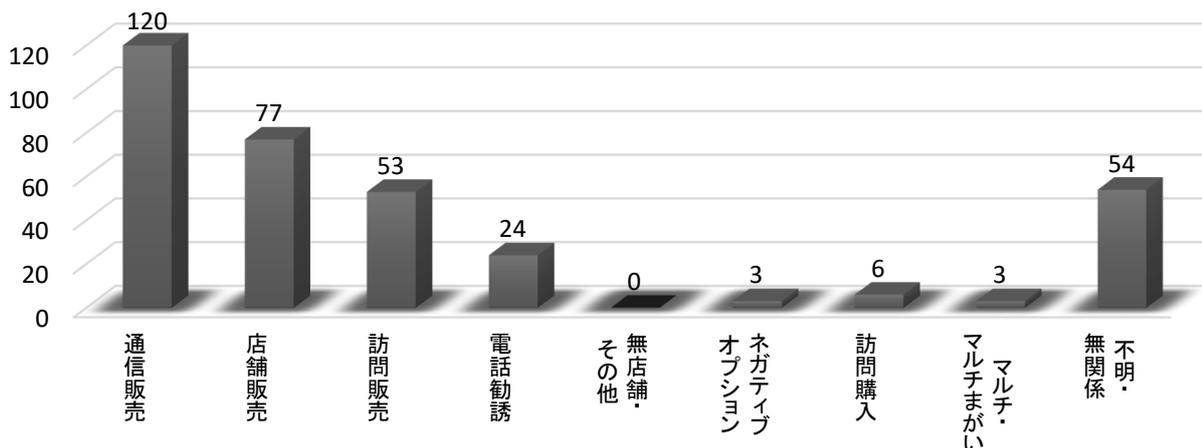
前年度同様、契約・解約に関する相談が一番多いが、契約・解約数は前年と比べ14件減少しているが、価格、料金に関する相談が28件増加した。

※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

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6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	120	13	4	9	6	14	18	55	1
訪問販売	53	0	3	3	2	6	6	32	1
電話勧誘販売	24	0	0	1	0	1	2	18	2
訪問購入	6	0	0	0	1	2	0	3	0
マルチ・マルチまがい	3	0	0	1	0	1	1	0	0
ネガティブ・オプション	3	0	0	1	0	0	2	0	0
その他無店舗販売	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	209	13	7	15	9	24	29	108	4

(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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件数	111件	125件	151件	167件	150件
総額	87,663,187円	131,628,071円	62,422,287円	101,417,066円	183,551,518円
平均	789,758円	1,053,025円	413,394円	607,288円	1,223,677円

(10) 消費者相談の金額別件数

前年度同様50万未満の相談が多いが、1千万以上の相談も6件寄せられている。

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1万円未満	41	31	54	51	56
5万円未満	32	28	28	39	23
10万円未満	8	12	7	20	11
50万円未満	21	29	44	33	35
100万円未満	3	5	10	9	8
500万円未満	3	11	2	13	11
1千万円未満	0	6	5	0	0
5千万円未満	3	3	1	2	6
1億円未満	0	0	0	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0

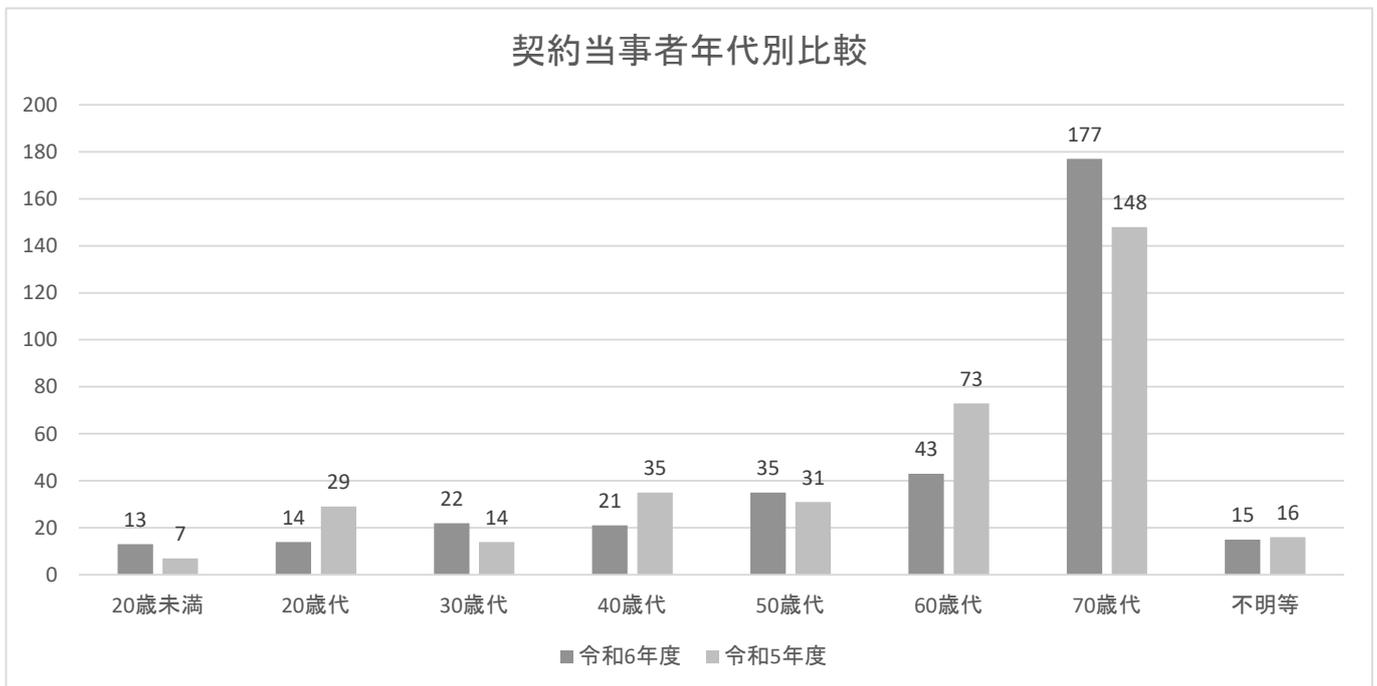
(11) 令和6年度に最も多かった相談

●前年度と比較し相談が増加した商品、役務

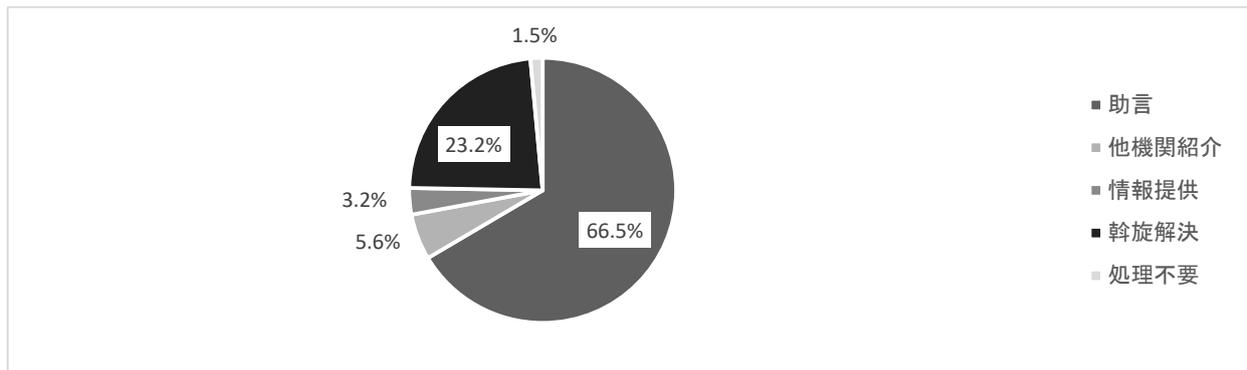
- ・通信販売が昨年度同様多い。
- ・インターネット通販に関連する相談が多い。
- ・健康食品や化粧品などをSNSの広告を見て通常より安い価格で購入したら、定期購入だった。
- ・訪問販売・電話勧誘販売での給湯器のリフォーム工事のトラブルが増加した。
- ・電気・光回線の契約変更の勧誘トラブルが増加した。

●相談内容

- ・価格、料金、販売方法、契約、解約についての相談が多い。
- ・60歳以上の高齢者からの相談は220人、64.7%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
(226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
(19件)

情報提供 … 関係する情報や資料を提供する
(11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
(79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
(5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