

県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について

1 平成 27 年度消費生活相談の状況

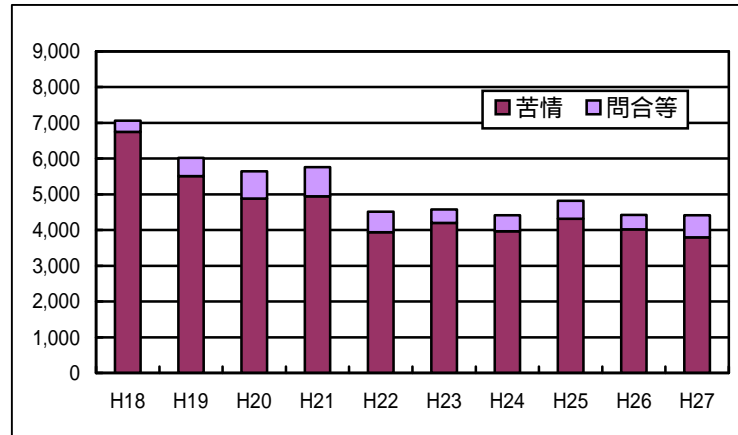
(1) 平成 27 年度相談件数と相談件数の推移

図表 1 単位：件

平成 27 年度の相談件数は、4,418 件と前年度 4,428 件に比べ 10 件(0.2%)減少した。

過去 10 年間の相談件数の推移をみると、平成 18 年度を最高値として、以後年々減少したが、平成 22 年度以降 4,500 件程度で横ばい傾向にある。

架空請求が、平成 26 年度と比べて 115 件(14.5%)増加した。



図表 2 単位：件

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
相 問合等	317	510	759	815	571	374	441	503	412	619
相 苦情	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,970	4,318	4,016	3,799
相 計	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,411	4,821	4,428	4,418
内 架空請求	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727	712	793	908

(2) 項目別相談件数の上位

図表 3 単位：件

(上段 H27 年度 下段 H26 年度)

順位	項目	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等 ²	1054 (886)	23.9 (20.0)	携帯・パソコンなどのワンクリック詐欺、 情報通信料の架空・不当請求など
2 (6)	インターネット通信サービス	242 (161)	5.5 (3.6)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
3 (2)	商品一般	220 (310)	5.0 (7.0)	架空請求で商品の特定ができないもの、目的の分からない不審な電話など
4 (3)	相談その他 ³	206 (235)	4.7 (5.3)	日常生活に関すること、個人間の貸借など
5 (4)	役務その他	170 (170)	3.8 (3.8)	探偵業者、結婚相手紹介サービスの解約、 個人情報削除の持ちかけなど
6 (8)	融資サービス	162 (139)	3.7 (3.1)	ヤミ金、多重債務、連帯保証人、自己破産、 消費者金融の過払い金など
7 (7)	自動車	136 (143)	3.1 (3.2)	売買(新車・中古車)・整備・修理・下取り、 ネット販売など
7 (9)	集合住宅	136 (126)	3.1 (2.8)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、 マンションの契約など
9 (11)	健康食品	123 (76)	2.8 (1.7)	契約した覚えのない健康食品の送りつけ、 定期購入の解約など
10 (5)	戸建住宅	113 (168)	2.6 (3.8)	売買(新築・中古)、住宅リフォーム、 外壁塗装工事など

1 項目は、国民生活センターの全国消費生活情報ネットワーク・システムの分類による。

2 放送・コンテンツ等は、放送関連やデジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、オンラインゲーム等)などに関するもの。

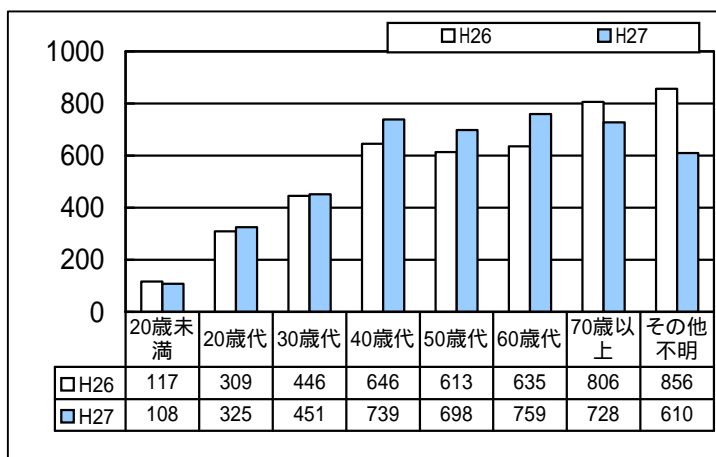
3 相談その他は、消費者問題以外のもの。

(3) 契約当事者の年代

契約当事者の年代は、60歳代（17.2%）が最も多く、次いで40歳代、70歳以上の順となっている。

60歳以上は、全体の33.7%を占め、前年度32.5%に比べ若干増加しており、依然として高い傾向にあることがうかがえる。

図表4 単位：人



(4) 年代別相談件数の上位

図表5 ()内は件数

年代	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等 (70)	自動車 (4)	健康食品 (4)
20歳代	放送・コンテンツ等 (89)	理美容 (18)	自動車 (16)
30歳代	放送・コンテンツ等 (146)	インターネット通信サービス(25)	自動車 (23)
40歳代	放送・コンテンツ等 (242)	インターネット通信サービス(53)	融資サービス (35)
50歳代	放送・コンテンツ等 (206)	インターネット通信サービス(43)	融資サービス (31)
60歳代	放送・コンテンツ等 (187)	インターネット通信サービス(51)	商品一般 (41)
70歳以上	放送・コンテンツ等 (66)	商品一般 (66)	健康食品 (66)

(5) 購入形態別・契約当事者年代別相談件数（不明分等除く） 図表6 単位：件

年代	購入形態							
	1 店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチ まがい取引	電話勧誘販売	2 ネガティブ オプション	3 訪問購入	4 その他 無店舗 販売
20歳未満	12	6	79	1	1	0	0	0
20歳代	95	20	133	13	13	1	2	2
30歳代	123	21	219	4	23	1	1	1
40歳代	203	35	329	3	59	1	4	1
50歳代	182	30	291	9	58	1	3	4
60歳代	203	46	268	7	70	4	10	3
70歳以上	133	89	149	7	121	10	16	8

1 年代別に最多の部分に色づけ

2 ネガティブオプションとは、注文していないのに、業者が勝手に商品を送りつけて代金を請求するもの。

3 訪問購入は、貴金属などの強引な買い取りなど。

4 無店舗販売とは、露店、屋台、移動販売など店舗を持たずに直接消費者と取引するもの。

(6) 相談への対応状況

平成27年度の相談件数4,418件の対応状況は、助言が2,693件、その他情報提供が1,021件、あっせんが134件、他機関への紹介等が570件である。

注)「あっせん」とは、相談者と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センターが介在することをいう。

2 あっせん状況について

(1) あっせん実績

県民生活センターは、山梨県県民生活センター設置条例第3条第6項に基づき、必要に応じあっせんを行うが、あっせんを行った134件の内、125件が解決した。(解決率93.3%)

総相談件数	あっせん件数	あっせん率	あっせん解決件数	あっせん不調件数	あっせん解決率
4,418	134	3.0%	125	9	93.3%

(2) あっせん解決案件の内容 (単位: 件)

あっせん解決件数		125
解決の内容	全面解約・取消	73
	返金	16
	契約通り履行	2
	一部解約・取消	15
	解決・見舞金の支払い	1
	交換・代替品の提供	0
	修理・補修	1
	損害賠償・治療費の支払い	3
	その他	21

解決内容は国民生活センターの分類による。
同一案件について解決内容が重複することがある。

(3) あっせん不調案件の内容 (9件)

あっせんが不調に終わった9件については、事業者があっせんに応じない、双方の主張に歩み寄りが無い、などにより、話し合いによる解決が困難であると認められたものである。

不調の内容	件数
話し合いによる解決が困難であると認められたため	9

	商品・役務名	相談概要	処理結果
1	モバイル専用端末機器	タブレットを購入したが、すぐに不具合が発生した。修理に出したら交換になったが、新品でなく新中古品であった。新品と交換してほしい。	業者に説明を求めたところ、すでに2回端末交換して、機器ではなく環境の問題と考えられるので、電話にて使用可能な環境にするためのサポートを続けることが優先であり、返品や新品の交換には応じられないとの主張を変えなかったため、終了となった。
2	スマートフォン	スマートフォンの契約時、オプションに入らなければ「頭金」を支払う必要があると言われて支払ったが、実際には端末の頭金ではなくオプション割引分であることが分かった。説明と違うので、返金してほしい。	センターからショップに説明を求めたところ、端末代金の他に「頭金」が設けられているという料金システムについて説明をし、了解を得たうえで契約したので返金には応じられないと主張し、譲歩をする余地がなかったため、終了となった。
3	ポータブル音楽プレーヤー	ネットオークションで落札した商品が届いたが、評価を送った後に、CD機能の故障が判明した。販売業者に連絡したが、良好という返答を得ているとして、取りあってもらえない。納得できない。	センターから業者に連絡したところ、商品受領後の故障と判断されるので、返品や減額には一切応じるつもりはないとの主張を変えなかったため、終了となった。
4	健康食品	判断能力に問題がある住民に、健康食品の請求書が届いていて、2回支払いが残っているようだが、どうしたらよいか。	センターから契約者が判断能力に問題があることを話したところ、商品があり、開封してなければ返品、返金を受け付けると回答があった。相談者に商品があるか確認してもらったところ、見つからなかったため、未払いの2回分を支払うことになった。
5	健康食品	判断能力に問題がある住民宅に、健康食品の定期購入の書面があった。やめたいが、どうしたらよいか。	当センターから業者に問い合わせたところ、昨年に受取拒否され、その後は送っていないことがわかった。業者は代金は支払い済みで、発送から1年以上経っている商品なので、返品は受け付けられないと主張してきたため、その旨相談者に伝えたところ納得したので、終了した。
6	サプリメント	娘がサプリメントの定期購入をした。体調不良になったので、途中(2回目)でやめたいと申し出たが出来ないと言われた。画面に120日間全額返金保証と記載されているのに、納得できない。	センターから業者に問い合わせたところ、4回分すべて服用した場合の保証であるので、条件どおり、4回目まで定期購入するか、1回目2回目を定価で購入するか、2案の提案を受けたが、相談者からの歩み寄りが無かったため、終了とした。

	商品・役務名	相談概要	処理結果
7	基礎化粧品	化粧品のサービス会員になったが、数年前に面倒なので2年分まとめて購入し、その後、注文しないでいたら、会員登録を抹消されてしまった。やはり今後は会員価格での購入はできないのか。	センターから、会員の購入実績や事情を伝えて契約継続を交渉したが、事業者が規約通り会員一律の対応との主張を変えなかったため、終了となった。
8	医療保険	テレビ広告で見た業者に電話をして、医療保険を契約した。給付金請求をしたが、告知義務違反で契約を解除された。納得いかない。	相談者が日本語がよく理解できないため三者面談を実施したところ、相談者が医者から大丈夫と言われていたので告知しなかったこと、担当者からの説明でわからなかったことにも「はい」と返事をしたことを確認し、相談者も納得したため、終了となった。
9	結婚式	来年1月に行う結婚式場の予約をし、申込金をカード払いしたが、費用が高いのでキャンセルしたい。申込金の返金を希望。	センターから業者と交渉したところ、「他の客に対して規約通りの対応をしている。しかし、しかるべき機関を通しての訴えであれば、誠意をもって対応するつもりである」と交渉には応じるつもりはないと主張したため、終了となった。