

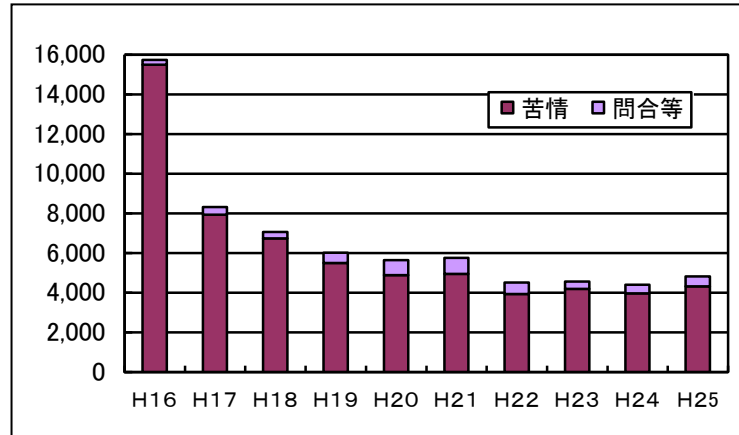
## 県民生活センターにおける相談及びあっせん状況について

## 1 平成25年度消費生活相談の状況

## (1) 平成25年度相談件数と相談件数の推移

- 平成25年度の相談件数は、4,821件と前年度4,411件に比べ410件(9.3%)増加した。
- 過去10年間の相談件数の推移をみると、平成16年度を最高値として、以後年々減少傾向である。

〈受付相談件数の推移〉 単位：件



単位：件

年度	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
相談										
問合せ	249	383	317	510	759	815	571	374	441	503
苦情	15,494	7,932	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,970	4,318
計	15,743	8,315	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,411	4,821
内 架空請求	11,138	3,999	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727	712

## (2) 項目別相談上位件数

(上段 H25 年度下段 H24 年度)

○相談件数 4,821件 (H24年度 4,411件)

単位：件

順位	項目 ※1	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等 ※2	771 (757)	16.0 (17.2)	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 (2)	相談その他 ※3	387 (273)	8.0 (6.2)	落とし物・捜し物・日常生活に関すること、個人の貸借など
3 (4)	商品一般	285 (203)	5.9 (4.6)	ハガキ・封書等による架空請求で、何の商品の請求か特定できないものなど
4 (6)	健康食品	259 (155)	5.4 (3.5)	健康食品等の送りつけなど
5 (3)	融資サービス	191 (238)	4.0 (5.4)	サラ金、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
6 (8)	戸建住宅	154 (149)	3.2 (3.4)	売買契約、住宅リフォーム、中古住宅、外壁塗装工事など
7 (7)	自動車	142 (152)	2.9 (3.4)	売買(新車・中古車)・整備・修理・下取り、ネット販売など
8 (5)	集合住宅	125 (168)	2.6 (3.8)	賃貸住宅の原状回復費用等、マンションの契約、賃貸アパート敷金の返還など
9 (12)	役務その他	120 (97)	2.5 (2.2)	廃品回収、祈祷・占い、HP作成など
10 (9)	インターネット通信サービス	103 (130)	2.1 (2.9)	光回線、ADSL等の接続回線等のインターネット通信に関連したサービス

※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。

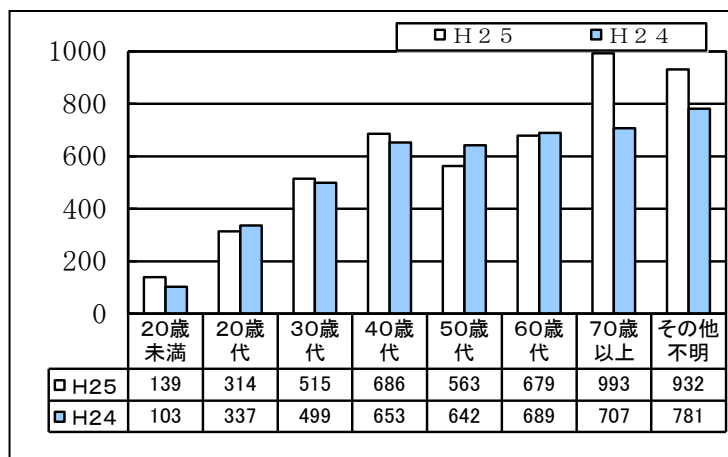
※2 放送・コンテンツ等は、放送関連やデジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、オンラインゲーム等)などに関するもの。

※3 相談その他は、消費者問題以外のもの。

### (3) 契約当事者の年齢

- 契約当事者の年齢は、年代別では、70歳以上（20.6%）が最も多く、次いで40歳代、60歳代の順となっている。
- 60歳以上は、全体の34.7%を占めている。〔H24. 31.6%〕

〈契約当事者の年齢〉 単位：人



### (4) 年代ごとによる相談件数の上位

年齢	1位	2位	3位
20歳未満	放送・コンテンツ等	履物	自動車
20歳代	放送・コンテンツ等	移動通信サービス	商品一般
30歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	自動車
40歳代	放送・コンテンツ等	相談その他	融資サービス
50歳代	放送・コンテンツ等	相談その他	融資サービス
60歳代	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他
70歳以上	健康食品	商品一般	相談その他

### (5) 購入形態別・契約当事者年代別相談件数（不明分等除く）

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	ネガティブ オプション ※2	訪問購入 ※3	その他 無店舗販売 ※4
20歳未満	13	8	76	0	0	0	0	0
20歳代	114	19	143	7	8	1	0	5
30歳代	145	31	205	3	24	0	1	6
40歳代	184	26	281	10	52	2	0	7
50歳代	223	49	193	3	77	1	1	6
60歳代	215	48	148	10	116	2	10	7
70歳以上	133	83	129	7	171	18	12	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、平成25年2月の改正特定商取引法施行により新設された。（貴金属などの強引な買い取り）

※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) 消費生活相談における相談の対応状況

- 平成25年度の相談件数4,821件の対応状況は、助言が4,011件、その他情報提供が282件、あっせんが174件、他機関への紹介等が354件である。
- 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174件の内、153件が解決した。(解決率87.9%)
- あっせんが不調に終わった21件については、事業者があっせんに応じない、事業者と連絡がつかない、双方の主張に歩み寄りが無い、などの原因がある。  
※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入することをいう。

## 2 あっせん状況について

### (1) あっせん実績

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
4,821	174	3.6%	153	21	87.9%

### (2) あっせん解決案件の内容 (単位:件)

あっせん解決件数		153
解決の内容	全面解約・取消	89
	返金	30
	契約通り履行	10
	一部解約・取消	9
	解決・見舞金の支払い	2
	交換・代替品の提供	1
	修理・補修	1
	損害賠償・治療費の支払い	1
	その他	27

※ 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(21件)

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	20
その他	1

## あっせん不調一覧

	商品・役務名	相談概要	処理結果
1	クリーニング	クリーニングしたワンピースの変質変色のトラブル。かなり以前に事業者に苦情を申し出たが、一向に対処してもらえない。	事業者を確認したが、最終的に経年劣化と作業ミスによる変質変色ではないと主張。メーカーではかなりの年数が経過していることもあり、商品の素材確認もできない状況から終了となった。
2	タレント養成	タレント養成所を辞めるにあたり、他のプロダクションへの参加を1年間禁止する書面へ強引に署名捺印させられた。納得いかない。	職業選択の自由により、強制する契約事項等を削除した書面の交付を書面で要求について助言するも、事業者の対応がなかったため、センターから事業者を確認したところ、書面交付は拒んだが、相談者の辞める意思は認めた。相談者に今後の注意などを助言し終了とした。
3	ファンド型投資商品	A社から電話があった数日後にB社からパンフレットが届き、その後再度A社から電話がありその権利を譲ってほしいと言われ、契約してしまった。現金をレターパックでB社に送った。その後も勧誘がしつこく困っている。解約したい。	あっせん交渉したところ、今後、勧誘電話は控えるとのこと。解約に関しては契約書面どおり解約料と管理費を引いた金額を返金するとのことであったが、連絡がとれなくなり終了。
4	取引停止通知書	5年以上前から通信販売で度々利用してきた事業者から突然、今後の取引を停止するとの通知書が届いた。具体的理由も記載されていない。納得できない。	事業者を確認したところ、理由等について事業者から直接説明することとなった。相談者には事業者から説明の連絡が入ると伝えしたが納得せず終了となった。
5	携帯電話	電話のみの利用にもかかわらず1月分の携帯電話料金が高額で納得いかないので、翌月購入店舗に出向き調査を依頼した。詳細が届いたがアクセス先が不明。	事業者を確認。閲覧履歴開示可能期間を経過しているため調査不能。支払わない場合のリスクについて話し終了となった。
6	婦人ジャケット	一昨年購入したジャケットを初めて着た。水をこぼしたらシミになった。メーカーに商品を送ってみてもらった結果、水ジミの現象なので、そのことを伝えドライクリーニングするようと言われたが落ちない。メーカーから、交換もこれ以上の対応できないと言われた。	メーカーを確認したところ、品質に問題はなく、水をこぼした後の相談者の処置に問題ありという主張。相談者は納得しなかったが、終了となった。
7	新築住宅請負工事	新築請負工事が、ずさんな工事で、要望通りに施工されておらず、引渡日も守られなかった。補修工事の依頼にもきちんと対応しない。	センターで三者面談を実施したが、事業者の協力が全くなく不調に終わった。事業者の相談窓口と新築住宅の専門窓口を案内した。
8	健康食品	母のところに代金引換で健康食品が届き、受取拒否をした。その後業者から電話があり、再度商品が届けられたため、諦めて代金引換で受領してしまったようだ。時間が経っているので返金は無理だとは思いますが、こんな業者許せない。	あっせん交渉したところ、クーリングオフ期間も過ぎており、返金返品は一切認めないとの一点張り。相談者からあきらめるとのことにて終了となった。
9	うなぎ	妻がテレビショッピングでうなぎを注文した。夫が業者に確認したところ、別の商品も追加注文し3日に分けて届くという。注文した覚えのあるうなぎ以外は止めたい。	業者に確認したところ、当初、番組でも注文時にもキャンセルできないことは説明しているため、キャンセルには応じられないとのことであったが、3回目の注文は、キャンセルとなった。

	商品・役務名	相談概要	処理結果
10	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、未納の商品もある。最近販売にも来なくなった。返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
11	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、最近販売にも来なくなった。返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
12	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、最近販売にも来なくなった。返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
13	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、未納の商品もある。最近販売にも来なくなった。返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
14	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、未納の商品もある。最近販売にも来なくなった。商品の納入か返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
15	健康食品の商品券	移動販売の店舗で会員契約をして商品券を購入。実際は商品券だけでは商品が買えず、未納の商品もある。最近販売にも来なくなった。返金希望。	あっせん交渉するも、事業者に歩み寄りが全くないため、終了となった。
16	リフォーム	訪問販売で浴室のリフォーム契約し、施工されなかったため、キャンセルした。前払い金の返金は一か月後と言われた。信用できるか。	あっせん交渉中に、相談者あてに事業者の破産手続開始の通知が届いたことにより終了となった。
17	中古自動車	ネットオークションで自動車を購入したが、不具合のため返品したい。内容証明で通知をしたが、きちんと対応するよう連絡をとってほしい。	事業者に連絡したところ、今回の売買は個人間であるとのこと。相談者に連絡をとって対応してほしいと依頼し終了した。
18	健康食品	折り込み広告の体験談を見て健康食品を購入。一部服用したが、家族に高額だと言われたので解約したい。	業者に確認したところ、了承を得た上での開封のため返品には応じられないとのこと。相談者は様子を見るということで一旦終了とする。
19	健康食品	注文していない薬ができたので届けると電話があり断りきれずに、代引きで受け取ってしまったがあまりにも粗末なので飲みたくない。	事業者を確認したところ、クーリング・オフ期間を過ぎているので対応できないと主張。相談者はあきらめるとのことにて終了となった。
20	コート	カタログ通販でコートを購入。ポケットの中の糸が出ている。不良品を売ることが問題。商品を何点か送ってもらい確認したい。	事業者を確認したところ、交換を受け付けたがそれ以上の対応はできないとのこと。相談者は納得しなかったが終了とした。