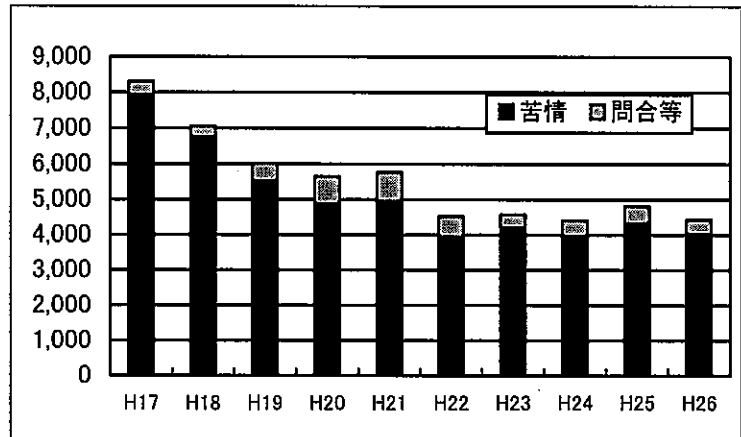


1 平成 26 年度消費生活相談の状況（暫定値）

(1) 平成 26 年度相談件数と相談件数の推移

〈図表 1〉 単位：件

- 平成 26 年度の相談件数は、4,428 件と前年度 4,821 件に比べ 393 件 (8.2%) 減少した。
- 過去 10 年間の相談件数の推移をみると、平成 17 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。



〈図表 2〉 単位：件

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26
問合等	383	317	510	759	815	571	374	441	503	412
苦情	7,932	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,970	4,318	4,016
計	8,315	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,411	4,821	4,428
内 架空請求	3,999	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727	712	793

(2) 項目別相談件数の上位

〈図表 3〉 単位：件

(上段 H26 年度 下段 H25 年度)

順位	項目 ※1	件数	割合 (%)	主な内容
1 (1)	放送・コンテンツ等 ※2	886 (771)	20.0 (16.0)	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 (3)	商品一般	310 (285)	7.0 (5.9)	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
3 (2)	相談その他 ※3	235 (387)	5.3 (8.0)	日常生活に関すること、個人間の貸借など
4 (9)	役務その他	170 (119)	3.8 (2.5)	廃品回収、祈祷、占い、ホームページ作成など
5 (6)	戸建住宅	168 (154)	3.8 (3.2)	売買（新築・中古）、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
6 (10)	インターネット通信サービス	161 (103)	3.6 (2.1)	光ファイバー等のインターネット接続回線に関するもの
7 (7)	自動車	143 (142)	3.2 (2.9)	売買（新車・中古車）・整備・修理・下取り、ネット販売など
8 (5)	融資サービス	139 (191)	3.1 (4.0)	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
9 (8)	集合住宅	126 (125)	2.8 (2.6)	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
10 (12)	移動通信サービス	86 (96)	1.9 (2.0)	携帯電話、スマートフォンの契約等、移動通信サービスに関するもの

※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。

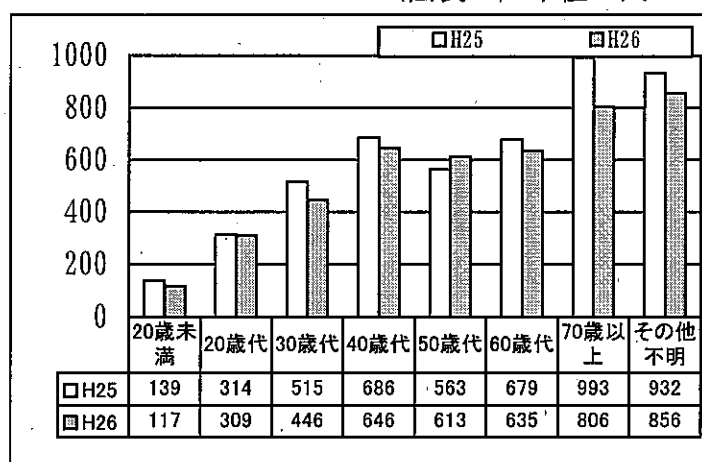
※2 放送・コンテンツ等は、放送関連やデジタルコンテンツ（アダルト情報サイト、オンラインゲーム等）などに関するもの。

※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、70歳以上（18.2%）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32.5%を占め、前年度34.7%に比べ若干下回っているが、依然高い傾向にある。

〈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 (76)	自動車 (6)	理美容 (4)
20 歳代	放送・コンテンツ等 (79)	集合住宅 (19)	自動車 (18)
30 歳代	放送・コンテンツ等 (134)	自動車 (26)	集合住宅 (22)
40 歳代	放送・コンテンツ等 (200)	融資サービス (32)	戸建住宅 (29)
50 歳代	放送・コンテンツ等 (160)	インターネット通信サービス(34)	商品一般 (32)
60 歳代	放送・コンテンツ等 (104)	商品一般 (58)	戸建住宅 (33)
70 歳以上	商品一般 (100)	放送・コンテンツ等 (57)	相談その他 (52)

(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

購入形態 ※1 年代	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	16	12	83	0	0	0	0	0
20 歳代	91	24	139	14	9	1	1	0
30 歳代	132	23	202	3	24	0	1	1
40 歳代	180	31	294	2	45	1	2	1
50 歳代	174	34	227	3	63	0	3	0
60 歳代	180	55	179	3	87	1	10	4
70 歳以上	181	92	143	5	180	11	15	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) 相談への対応状況

- 平成26年度の相談件数4,428件の対応状況は、助言が3,848件、その他情報提供が184件、あっせんが177件、他機関への紹介等が219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177件の内、166件が解決した。(解決率93.8%)
- あっせんが不調に終わった11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。

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 問題商法の特徴

- (1) 架空・不当請求が多発・・・年代を問わず、スマートフォンやパソコンでのワンクリック請求や、ハガキ等による身に覚えのない代金の請求に関する相談が多く寄せられている。
- (2) 高齢者が契約当事者・・・必ず儲かるなどとファンド、未公開株等への投資を勧誘される利殖商法による被害や、過去の問題商法による被害を取り戻すと勧誘される二次被害が高齢者を中心に依然として発生している。

3 主な相談事例

◆「放送・コンテンツ等」に関する相談

◇スマートフォンに「アダルトサイトの退会処理がされておらず、料金が発生している。今日中に連絡がない場合は、法的手段をとり、財産を差し押さえる」というショートメッセージが届いたが、身に覚えがない。

◆「商品一般」に関する相談

◇自宅へ公的機関を思わせる名称から、「契約係争通知書」や「民事訴訟通達書」という不審なハガキが届いた。未納料金について訴訟が起こされており、異議がある場合は連絡するようにとの内容であるが、身に覚えがない。

◆「インターネット通信サービス」に関する相談

◇大手通信業者を名乗った業者から、今より通信料が安くなると電話勧誘があったので契約したところ、安くならなかった。そのため、解約を申し出たところ、違約金がかかるという。納得できない。

◆「訪問購入」に関する相談

◇訪問買取業者から電話勧誘があり、衣類の買取見積りだけならと言うことで来訪を承諾した。途中から、衣類から貴金属の買取へ話が変わってしまい、結局貴金属を売却してしまった。その後、クーリングオフを申し出ようと業者へ連絡したが、電話が繋がらない。(平成26年度46件、平成25年度34件)

注)平成25年2月、特定商取引法が改正され、クーリング・オフが適用されることとなった。

◆「公的機関を語る詐欺的勧誘」に関する相談

◇公的機関を名乗り「あなたの個人情報」が3箇所漏れている。2箇所は取り消せたが、残り1箇所だけ団体に削除依頼する。」と言われた。

4 啓発・情報提供 [] 内は H25 年度

(1) 啓発活動・・・120回 (参加者：9,239人)

[111回 (参加者：10,057人)]

① 消費者啓発のための出前講座 (地域消費者教室／高齢者教室／若者教室)

(テーマ例)

- ・ 悪質商法の手口と対処法
- ・ 高齢者等に多いトラブル、高齢者等の見守り
- ・ 家庭内事故防止・製品事故防止
- ・ スマートフォンやインターネットのトラブル など

② 消費生活相談員研修会

③ 教職員研修

※この他、「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン (9月、1月)」、「消費者月間キャンペーン (5月)」を実施

(2) 情報提供

①消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年4回 [年4回]

②テレビスポット「くらしの情報」の放映・・・YBS、UTY各267回
[YBS、UTY各267回]