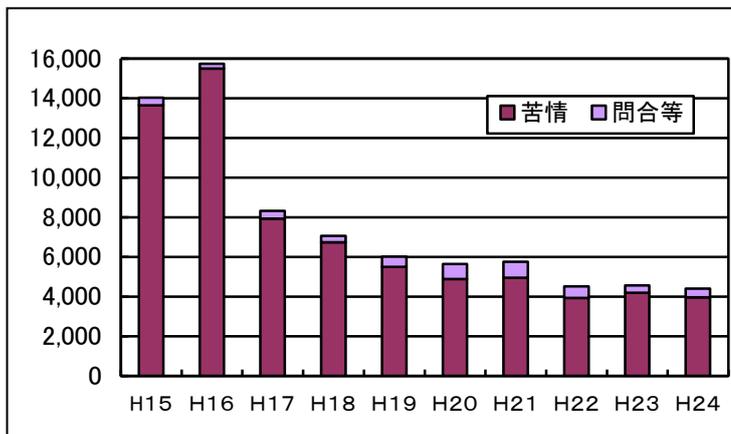


1 平成 24 年度消費生活相談の状況（暫定値）

(1) 平成 24 年度相談件数と相談件数の推移

〈受付相談件数の推移〉 単位：件

- 平成 24 年度の相談件数は、4,405 件と前年度 4,572 件に比べ 167 件(96.3%)と減少した。
- 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、以後年々減少している。
- 平成 15・16 年度の消費生活相談の主なものは、架空・不当請求によるものである。



(単位：件)

年度	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
相談										
問合せ	393	249	383	317	510	759	815	571	374	441
苦情	13,645	15,494	7,932	6,746	5,507	4,881	4,945	3,943	4,198	3,964
計	14,038	15,743	8,315	7,063	6,017	5,640	5,760	4,514	4,572	4,405
内 架空請求	8,264	11,138	3,999	2,808	2,101	1,414	1,308	697	814	727

(2) 相談上位件数

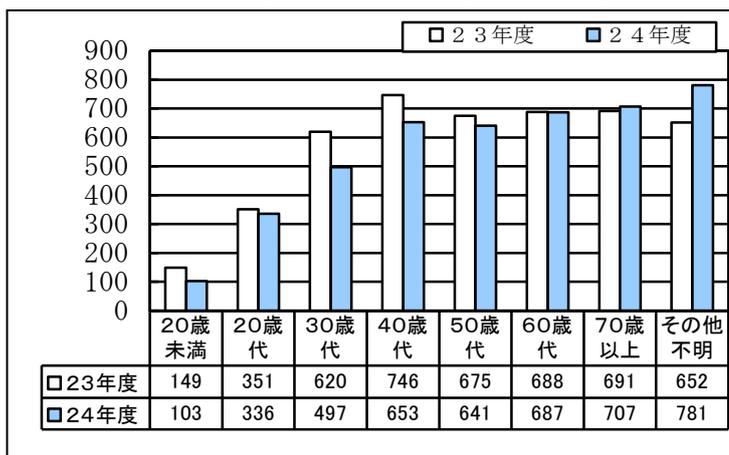
○相談件数 4,405 件 (H23 年度 4,572 件) 上段 H24 年度 下段 H23 年度

順位	項目	件数	割合 (%)	内容
1 (1)	放送・コンテンツ等	756 (883)	17.2 (19.3)	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)	相談その他	273 (188)	6.2 (4.1)	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 (2)	融資サービス	238 (379)	5.4 (8.3)	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
4 (8)	商品一般	203 (118)	4.6 (2.6)	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
5 (7)	集合住宅	167 (119)	3.8 (2.6)	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
6 (18)	健康食品	154 (63)	3.5 (1.4)	健康食品等の送りつけなど
7 (4)	自動車	152 (147)	3.5 (3.2)	売買(新車・中古車)・整備・修理・下取り、 ネット販売など
8 (4)	戸建住宅	149 (147)	3.4 (3.2)	売買契約、住宅リフォーム、中古住宅、外壁 塗装工事など
9 (12)	インターネット通信サー ビス	130 (92)	3.0 (2.0)	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
10 (14)	ファンド型投資 商品	109 (71)	2.5 (1.6)	商品ファンド等運用者への出資により利益 を得るもの ※劇場型勧誘が目立つ

(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（16.0%）が最も多く、次いで60歳代、40歳代となっている。
- 60歳以上は、全体の31.6%を占めている。〔H23.30.2%〕
- 高齢者（65歳以上）は1,012人〔H23.952人〕で、全体の23.0%〔H23.20.8%〕である。

〈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	相談その他	書籍・印刷物他
20歳代	放送・コンテンツ等	自動車	集合住宅
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	融資サービス	商品一般
50歳代	放送・コンテンツ等	融資サービス	集合住宅
60歳代	放送・コンテンツ等	預貯金・証券等	融資サービス
70歳以上	健康食品	相談その他	ファンド型投資商品

(5) 購入形態別・契約当事者年代別相談件数（不明分等除く）

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	初タイプオプシオン	その他無店舗販売
20歳未満	13	8	76	0	0	0	0
20歳代	114	19	143	7	8	1	5
30歳代	144	31	205	3	24	0	6
40歳代	184	26	281	10	52	2	7
50歳代	223	48	193	3	77	1	6
60歳代	215	48	147	10	115	2	7
70歳以上	133	83	129	7	171	18	8

※ 年代別に最多の部分に色づけしています。

(6) 消費生活相談における相談の対応状況

- 平成24年度の相談件数4,405件の対応状況は、助言が3,673件、その他情報提供が254件、あっせんが210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210件の内、198件が解決した。（解決率94.3%）
- あっせんが不調に終わった12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ない、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、消費生活センターが介入することをいう。

2 悪質商法の傾向

- (1) 架空・不当請求・・・・・・・・インターネット等でのわかりにくい契約や登録
- (2) 高齢者が契約当事者・・・・・・・・未公開株や社債、ファンドなどの利殖商法、健康食品などの送りつけなど
- (3) 二次被害・・・・・・・・金融商品や資格商法、悪質な訪問販売
外貨の投資購入、未公開株など
- (4) 貴金属の訪問買い取り・・・・・・・・押し買い、金やプラチナ、着物などの強引な買い取り
- (5) 悪質かつ巧妙な勧誘・・・・・・・・悪質なマルチ商法や点検商法
若者を狙った資格商法など

3 主な相談事例

◆「架空請求・不当請求」に関する相談

◇スマートフォンで無料占いサイトに登録したら、とつぜん出会い系サイトへ入った。「あなたは18歳以上ですか」とダイアログ画面が出た。「はい」をクリックしたら、画面上に大きく赤字で「登録完了。登録料5万円を2日以内にお振込みください。」とあった。

◆「健康食品」に関する相談（送りつけ）

◇「注文のあった健康食品を代金引換で送る」と電話があった。「注文した覚えはない」と伝えると「確かに注文している。代金は2万円。支払わないと訴える」と脅された。経済的にゆとりがないので、そんなに高い健康食品を注文するはずがないのに、翌日業者が言ったとおり商品が届いてしまった

◆「ファンド型投資商品」に関する相談（劇場型勧誘）

◇A社からレアメタル事業の投資に関するパンフレットが送られてきた。翌日B社から「自分たちの代わりに申込んでくれたら、謝礼として50万渡す」と電話があった。封筒にあった仮申込書で申込んだところ、A社からすぐに入金するよう連絡があり、立て替えのつもりで50万振込んだ。その後B社に連絡したが連絡がつかない。

◆「貴金属の強引な買い取り」に関する相談

◇貴金属の買い取り業者が突然訪問し、家にある貴金属を売るようにつくこく言われたので納得できなかったが買い取ってもらった。その後、やはり止めたくなかったので返して欲しいと連絡すると、「あなたが商品を買ったわけではないのでクーリング・オフはできない」と言われた。

4 啓発 [] 内は H23 年度

啓発活動・・・124回（11,779人）〔154回（14,043人）〕

- ・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）
- ・消費生活講座
- ・消費生活相談員研修会
- ・教職員研修

5 出前講座について

①目的 消費生活トラブルの未然防止・再発防止のため、消費生活に関する学習機会を提供

②対象 小学校から高齢者まで（学校・地域などの学習会等）

③日時 平日8時30分～17時

④内容 対象や要望に応じる。

（例）

- 悪質商法の手口と対処法
- 家庭内事故防止・製品事故防止
- 消費者相談豆知識（法令含む）
- ケータイやインターネットのトラブル
- 親子でケータイのルールづくり