

1 県民生活センターの概要

- **設置目的** 県行政及び県民生活の相談窓口として、相談への迅速かつ的確な対応を図るとともに、消費者の自立を支援し、もって開かれた県政の推進並びに県民生活の安定及び向上に資することを目的としている。
- **相談体制** 行政苦情・行政相談 3名
 県民生活相談 6名：法律、交通事故、内職、労働
 （うち地方相談室 1名）
 消費生活相談 10名
 （うち地方相談室 2名）

2 相談件数の概要

(1) 相談件数の内訳(表1)

- 平成30年度の相談件数は6,356件で、前年度(6,648件)に比べ292件(4.4%)減少した。
- 相談内容別では、行政苦情・行政相談14件(9件、39.1%減)、県民生活相談1,699件(1,119件、6.5%減)、消費生活相談4,643件(1,644件、3.4%減)であった。

(表1) 相談内容別件数

		件 数		前年度比 (%)
		30年度	29年度	
行政 相 苦 情	行政苦情	5	6	83.3
	行政相談	9	17	52.9
	小 計	14	23	60.9
県 民 生 活 相 談	法律相談	1,147	1,238	92.6
	交通事故相談	131	150	87.3
	内職相談	249	262	95.0
	労働相談	172	168	102.4
	小 計	1,699	1,818	93.5
消 費 生 活 相 談 ※1	店舗購入	941	1,120	84.0
	訪問販売	191	201	95.0
	通信販売	1,129	1,324	85.3
	マルチ・マルチまがい	55	44	125.0
	電話勧誘販売	351	293	119.8
	訪問購入 ※2	31	33	93.9
	その他・不明 ※3	1,945	1,792	108.5
	小 計	4,643	4,807	96.6
合 計		6,356	6,648	95.6

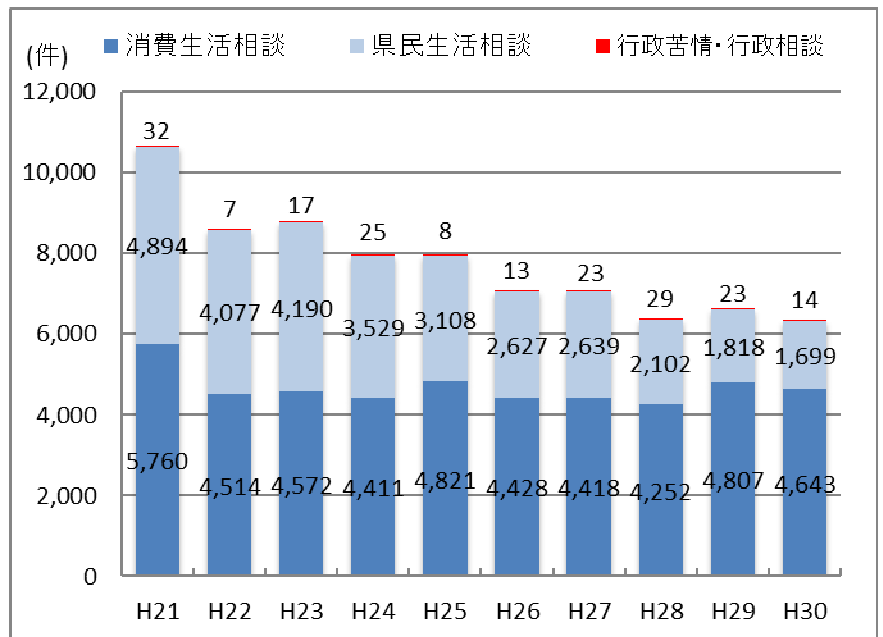
※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

※2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。

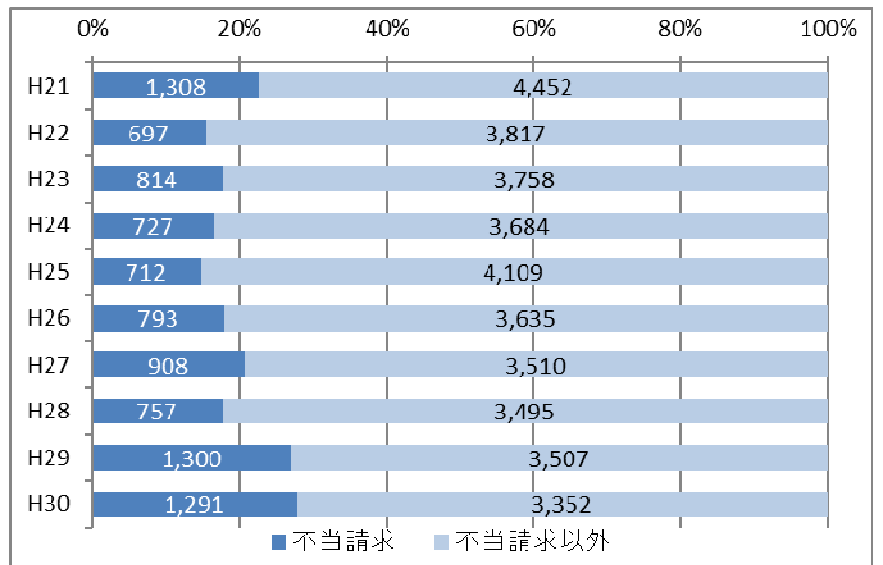
※3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などや、販売購入形態が不明なもの。

(2) 相談件数の推移(図1)

- 過去10年間の推移をみると、相談件数は、減少傾向にあるが、ここ数年横ばいである。
- 行政苦情・行政相談は、例年20件前後の増減を繰り返している。
- 県民生活相談は、減少傾向にある。10年前に比べ、3,195件(65.3%)減少した。
- 消費生活相談は、10年前に比べ、1,117件(19.4%)減少したが、10年間の平均件数は4,663件であり、数年横ばい状態である。
- 消費生活相談のうち、架空請求などの不当請求の相談は、平成22年度以降20%以下で推移していたが、平成29年度は、27%、平成30年度は28%と、相談全体の4分の1を占めている。(図2)



(図1) 相談件数の推移



(図2) 消費生活相談のうち不当請求の割合

※不当請求とは、利用した覚えのない代金の請求などの架空請求やメールやホームページなどにおけるワンクリック請求。

3 行政苦情・行政相談、県民生活相談の内訳(表2)

- 「行政苦情」、「行政相談」共に、前年度に比べ減少している。
- 法律相談は、前年度に比べ91件減少している。
- 交通事故相談は、前年度に比べ19件減少している。
- 内職相談は、前年度に比べ13件減少している。
- 労働相談は、前年度に比べ4件増加している。
- 県民生活相談は、各市町村や弁護士会等による相談会が随時開催され、相談のチャンネルが増えているため、減少傾向にあると思われる。

(表2) 相談内容別件数

		30年度	29年度	前年度比 (%)	
行政苦情 行政相談	行政苦情	5	6	83.3	
	行政相談	9	17	52.9	
	小計	14	23	60.9	
県民生活相談	法律	家族	404	410	98.5
		相続	289	361	80.1
		地域(相隣)	111	108	102.8
		土地	84	99	84.8
		住宅	24	47	51.1
		損害賠償	60	43	139.5
		金銭貸借	85	96	88.5
		その他	90	74	121.6
		小計	1,147	1,238	92.6
	交通事故	賠償額の算定	21	70	30.0
		過失の程度	12	37	32.4
		示談の仕方	38	92	41.3
		債務不履行	3	3	100.0
		自賠償保険請求	9	20	45.0
		後遺障害	3	16	18.8
		任意保険	28	49	57.1
		その他	17	43	39.5
		小計※	131	150	87.3
	内職	求職	241	237	101.7
		求人	8	25	32.0
		小計	249	262	95.0
	労働	労働条件	85	95	89.5
		雇用関係	4	4	100.0
		その他	83	69	120.3
		小計	172	168	102.4
	小計		1,699	1,818	93.5
	合計		1,713	1,841	93.0

※交通事故相談は、内容が重複するものがあるため、小計値とは一致しない。

4 消費生活相談の内訳

(1) 全体の状況

①商品・役務等別相談件数の状況(上位10分類) (表3) (図3)

- 「商品一般」が前年度に引き続き一番多く、相談件数全体の約4分の1を占めている。そのうち、931件(81.9%)が公的機関をかたる不審なはがきなどによる架空請求の相談である。
- アプリや有料サイトのトラブルなどの「放送・コンテンツ等」は、前年度に比べ160件(22.3%)減少した。「放送・コンテンツ等」のうち、346件(62.2%)は、実在する有名事業者等をかたる電子メールやSMSによる架空請求、ワンクリック詐欺の相談である。
- 日常生活に関する相談などの「相談その他」は前年度に比べ20件(9.2%)増加した。
- 光回線の勧誘トラブルなどの「インターネット通信サービス」は、前年度に比べ37件(19.3%)増加した。
- 「融資サービス」は、前年度に比べ60件(23.3%)減少している。

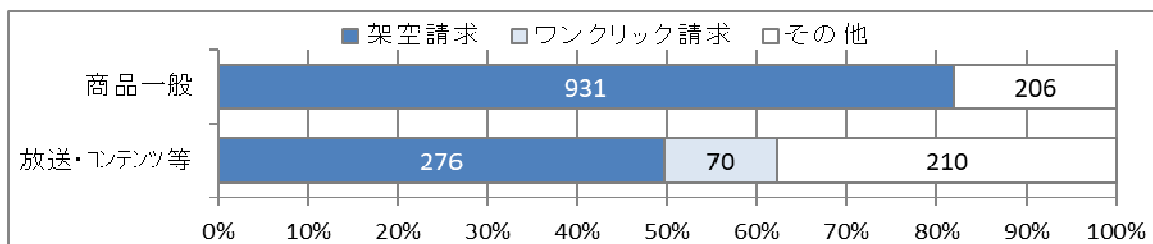
○相談件数 4,643件(H29年度4,807件)

(表3) 商品・役務等別相談件数

上段：H30年度(下段：H29年度)

順位	商品・役務等別分類※	件数	割合(%)	主な内容
1 (1)	商品一般	1,137 (962)	24.5 (20.0)	公的機関をかたる不審なはがきによる架空請求、目的の分からない不審な電話など
2 (2)	放送・コンテンツ等	556 (716)	12.0 (14.9)	有名事業者等をかたる電子メールやSMSによる架空請求、アプリ・有料サイトトラブルなど
3 (4)	相談その他	238 (218)	5.1 (4.5)	日常生活に関すること、売買契約のないものなど
4 (5)	インターネット通信サービス	229 (192)	4.9 (4.0)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
5 (3)	融資サービス	198 (258)	4.3 (5.4)	消費者ローン、住宅ローン、カードローン、ヤミ金、多重債務など
6 (10)	戸建住宅	136 (115)	2.9 (2.4)	売買(新築・中古)、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
7 (8)	自動車	132 (132)	2.8 (2.7)	売買(新車・中古車)、整備、修理、下取り、ネット販売など
8 (9)	健康食品	129 (117)	2.8 (2.4)	健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など
8 (6)	集合住宅	129 (176)	2.8 (3.7)	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 (7)	役務その他	122 (137)	2.6 (2.9)	結婚相手紹介や探偵業者サービスの解約、個人情報削除の持ちかけなど

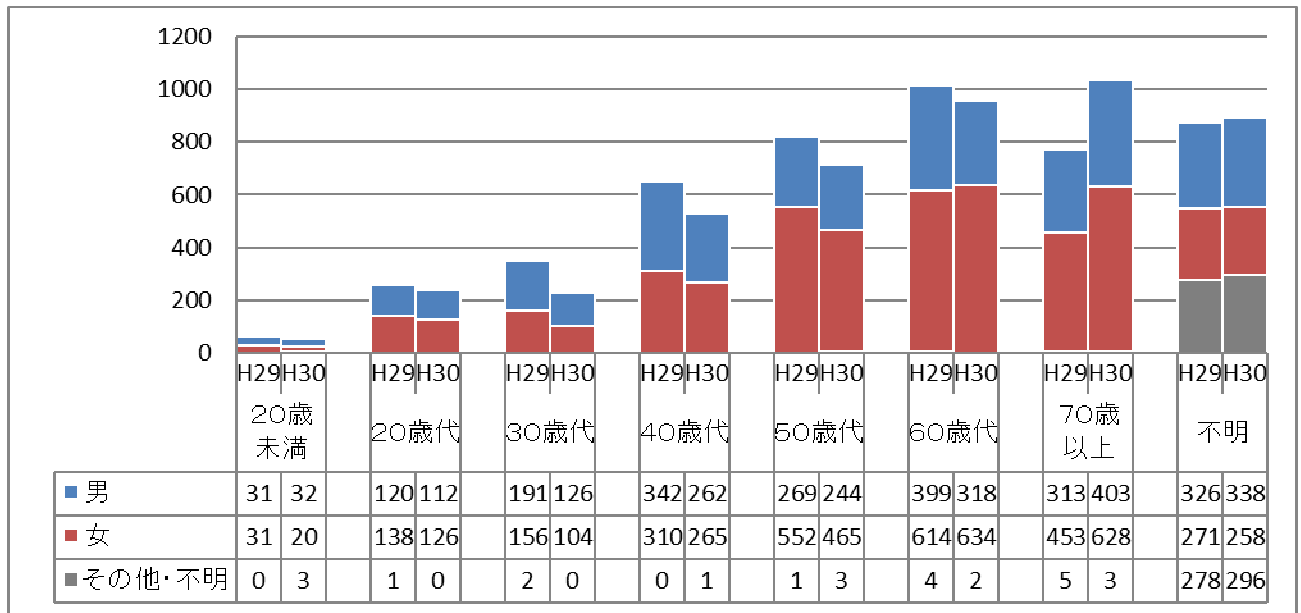
※ 国民生活センターのPI0-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の分類による。



(図3) 商品一般、放送・コンテンツ等に占める不当請求の割合

②契約当事者年代・男女別相談件数の状況(図4)

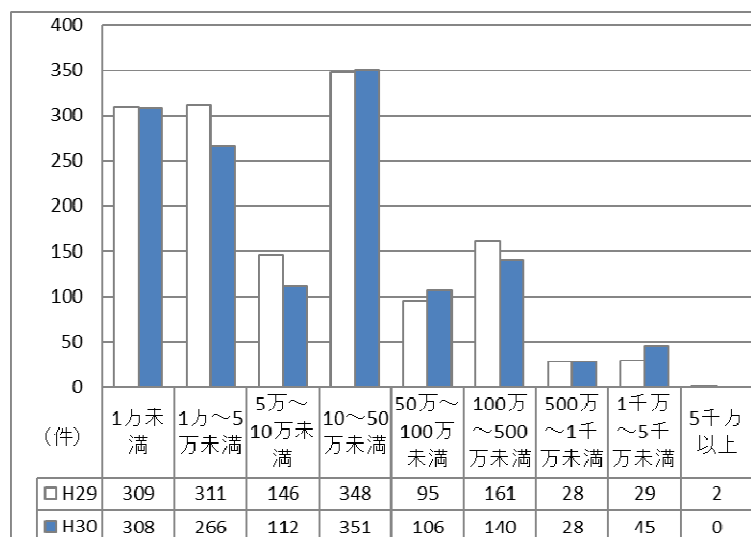
- 平成30年度の相談全体の契約当事者の年代は、70歳以上(22.3%)が最も多く、次いで60歳代(20.5%)、50歳代(15.3%)の順となっている。
- 相談全体の6割は50歳以上の相談であり、特に、70歳以上の相談件数が前年度に比べ263件増加した。
- 契約当事者の性別別状況は、前年度及び平成30年度ともに女性の相談件数が多い。
- 男性に比べ女性の相談件数は、前年度は534件、平成30年度は665件多かった。



(図4) 契約当事者年代・性別別内訳

③契約購入金額(図5)

- 契約購入金額が判明している相談件数は、1,356件(前年度1,429件)であり、その契約額の平均は約112万円で、前年度に比べ約13万円高い。
- 件数は減少したものの、契約購入金額が、1千万円以上から5千万円未満の件数が多くなったことから、契約購入金額は前年度よりも高くなった。



(図5) 契約購入金額

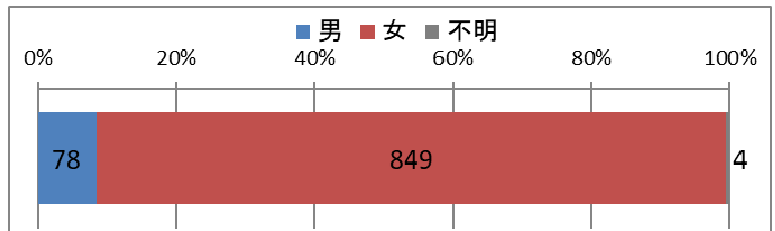
(2) はがきなどによる架空請求の相談状況

①内容

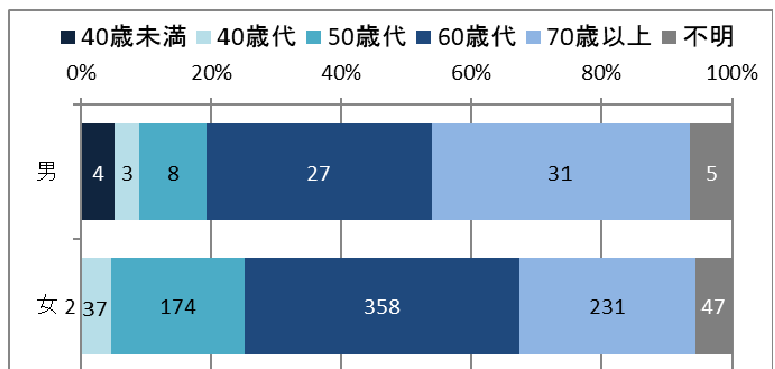
- 法務省などの公的機関をかたり、『総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』などと題したはがきにより、過去に利用した業者への未払いがあると思わせるものである。
- 当センターへの相談は、平成29年11月頃から急増している。(全国的には、平成29年3月下旬より増加している。)
- 商品・役務等別相談件数第1位の「商品一般」のうち、931件(81.9%)が主にはがきによる架空請求である。(図3)

②「商品一般」のうち架空請求の相談状況(図6)(図7)

- 性別内訳は、女性が849件(91.2%)と女性に送付されるケースが多い。
- 契約当事者年代別では、50歳以上が、男性は66件(84.6%)、女性は763件(89.9%)と、多く占めている。
- 急増したはがきによる架空請求は、主に50歳以上の女性を中心に送付されている。
- なかには、既に亡くなった方や、嫁いだ娘あてに届いたとの相談も寄せられている。
- 平成31年1月は、当センターに寄せられた相談件数が3件と激減したものの、2月以降再度相談が寄せられ、男性にも送付されるケースが以前より多くなっている。



(図6) 「商品一般」中架空請求性別別相談件数

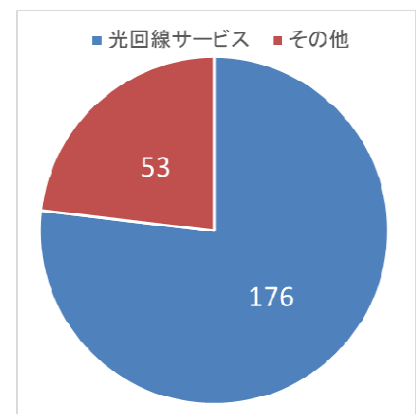


(図7) 「商品一般」中架空請求性別別年代別相談件数

(3) 光回線サービスの相談状況

①内容

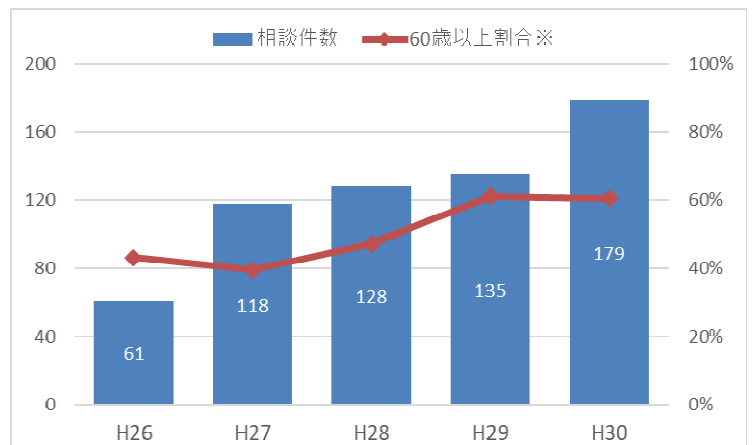
- 光回線への変更が必要であるかのような勧誘を受けた、料金が安くなると言われて契約したものの高額な請求を受けたという相談が寄せられている。
- 商品・役務等別相談件数第4位「インターネット通信サービス」のうち、176件(76.9%)が光回線サービスに関する相談である。(図8)



(図8) 「インターネット通信サービス」中光回線サービス相談件数

②過去5年間の相談状況(図9)

- 過去5年間の推移を見ると、相談件数は増加傾向にある。
- 契約当事者が60歳以上のトラブルの割合も増加している。
- 平成27年2月1日からNTT東(西)日本が光回線サービスの卸売を開始したことにより、卸売を受けた様々な事業者(光コラボレーション事業者)が参入し、様々なサービスの提供を行っている。サービスの組み合わせや、料金、契約形態が様々であるため、消費者が光回線サービスやその卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになった事例が多い。



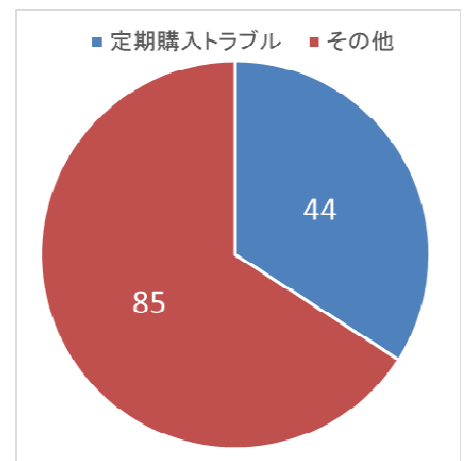
(図9) 光回線サービスの相談状況

※不明・無回答を除いて算出

(4)ネット通販での定期購入トラブルの相談状況

①内容

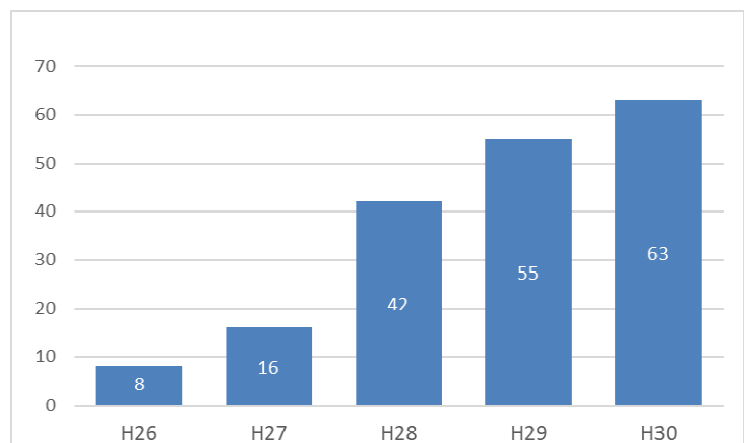
- ホームページ等で『1回目90%OFF』『初回実質0円(送料のみ)』など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数ヶ月間の定期購入が条件となっている健康食品や化粧品、飲料の通信販売に関する相談が寄せられている。
- 商品・役務等別相談件数第8位「健康食品」のうち、44件(34.1%)が定期購入に関する相談である。(図10)



(図10)「健康食品」中定期購入トラブル相談件数

②過去5年間の相談状況(図11)

- 過去5年間の推移を見ると、相談件数は増加傾向にある。
- 平成30年度の内訳では、健康食品が44件(69.8%)、化粧品が19件(30.2%)であった。
- トラブル事例が多いことから、平成29年12月1日より、購入時の確認・申し込み画面上に、定期購入であることや総額表示などが義務化されたが、相談は一向に減らない状況である。



(図11) 定期購入トラブルの相談状況

(5)消費生活相談への対応状況^{※1}

- 相談件数4,643件への対応は、相談者が自主交渉するための助言が2,519件、一般的なアドバイスとしての情報提供が1,657件、斡旋（あっせん）^{※2}が179件（うち、162件（90.5%）が解決）、他機関紹介等が288件である。
- 助言、斡旋（あっせん）の結果、263件、約1億600万円の救済金^{※3}が発生した。

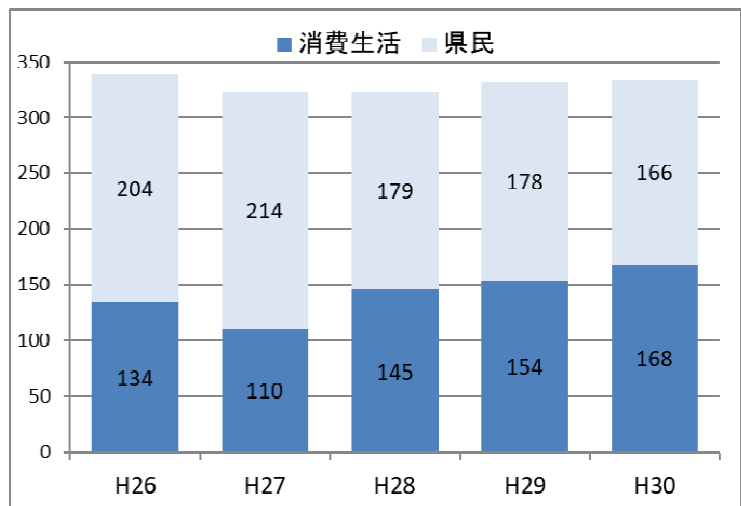
※1 対応については、年度をまたぐことがあるため、数字は暫定的である。

※2 「斡旋」：相談者（消費者）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

※3 「救済金」：県民生活センターにおいて助言、斡旋を行った結果、回復・防止に至った金額のこと

5 弁護士相談件数（図12）

- 県民生活相談及び消費生活相談の専門的な法律の問題について、水曜日に弁護士が相談に応じている。（1コマ30分）
- 相談件数はほぼ横ばいであり、相談内容に偏りは見られない。
- センターによる弁護士相談の他に、市町村の法律相談や弁護士会による相談会などが随時開催され、相談のチャンネルは増えているものの、県民からの弁護士相談に対する需要は高い。



（図12）弁護士相談件数

6 啓発・情報提供

(1) 啓発活動

■ 出前講座の開催（表4）（表5）（表6）

平成30年度の開催回数は135回であり、受講者数は8,860人であった。

前年度に比べ、開催回数は減少したものの、出前講座1回あたりの受講者数は66人（前年度54人）と増加しており、効率的に実施できている。

（表4）平成30年度出前講座実施状況（回）

児童生徒講座	若者講座	高齢者講座	一般成人講座	見守り関係者研修※	教職員研修	計
56	15	25	17	18	4	135

※消費生活相談員、消費生活協力員、介護職員等

（表5）出前講座開催回数及び受講者数

	H26	H27	H28	H29	H30
開催回数(回)	120	131	155	173	135
受講者数(人)	9,239	9,901	9,860	9,331	8,860

（表6）出前講座テーマ例

最近の消費者トラブルの事例と対処法

小学生・中学生・高校生・若者とネットトラブル

消費者トラブルの現状と見守りの大切さ

若者を取り巻く消費者トラブル

家庭内の事故防止、新しい衣類の表示、食品ロス など

■ 移動県民相談会の開催：2回

イオンモール甲府昭和、河口湖ショッピングモール BELL

■ 消費者月間（5月）：啓発用DVD放映、街頭啓発キャンペーン実施

■ 高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動（9月、1～3月）

：関東甲信越ブロックの消費生活センター等と連携

(2) 情報提供

■ 消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年4回

消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供。

■ テレビスポット「くらしの情報」の放映・・・YBS、UTY 各267回

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供。

■ ホームページの運営、SNSアカウントの運営・・・随時

ホームページやFacebook、Twitterを用いて、県民に直接的に情報提供を行っている。

投稿回数・・・Facebook、Twitter 各60回

■ 報道への情報提供・・・46件

報道機関に対し、最新の消費生活相談に関する情報を提供し、パブリシティを活用している。