

堺市における消費者行政の現状について

(平成 21 年度)

堺市立消費生活センターの概要

1 設置目的

私たちの消費生活環境は、携帯端末やインターネットの普及による情報化、国際化の進展、省エネルギーや低炭素社会の実現、環境志向にむけての商品ラインナップ、食品の相次ぐ偽装による安全安心志向や、目に見える商品以外に多様化する便利なサービスや役務の提供により複雑多様化している。そのような状況のもと、企業倫理の欠落、コンプライアンスの低下による消費者トラブルは悪質化し、さまざまな問題が起こっている。

堺市立消費生活センターでは、消費者の情報量や質、交渉力の格差を考慮し、消費者の利益の擁護及び自立支援をはかり、市民の消費生活が安定し向上することを目的とし以下のような消費者行政サービスをおこなっている。

- ①消費生活上の相談や苦情の解決に向けた助言やあっせん
- ②消費者被害の拡大防止、未然防止のための啓発活動
- ③消費者関連情報や学習機会の提供
- ④計量思想の啓発と普及

2 沿革

(1) 消費生活関係

昭和 48 年 6 月 20 日	市民生活部消費経済課消費生活センター設置
昭和 52 年 7 月 20 日	市民部消費生活センター消費生活係
昭和 60 年 4 月 1 日	総務局市民部消費生活センター消費生活係
平成 12 年 4 月 1 日	市民環境局市民生活部消費生活センター (消費生活係廃止)
平成 15 年 4 月 1 日	市民人権局市民生活部消費生活センター

(2) 計量関係

昭和 47 年 4 月 1 日	経済部消費経済課計量係設置
昭和 48 年 1 月 29 日	政令第 7 号により特定市に指定
昭和 48 年 4 月 1 日	市民生活部消費経済課計量係
昭和 52 年 7 月 20 日	市民部消費生活センター計量係
昭和 60 年 4 月 1 日	総務局市民部消費生活センター計量係
平成 12 年 4 月 1 日	市民環境局市民生活部消費生活センター (計量係廃止)
平成 15 年 4 月 1 日	市民人権局市民生活部消費生活センター

3 所在地及び施設内容

名 称	堺市立消費生活センター
所 在 地	(〒590-0076) 堺市堺区北瓦町2丁4番16号 堺富士ビル6階
T E L	072 (221) 7146 (相談) 072 (221) 6538 (計量) 072 (221) 7908 (事務)
F A X	072 (221) 2796
開 所 時 間	平日 (月～金曜日) 午前9時～午後5時15分
休 所 日	土・日曜・祝日・年末年始 (12月29日～1月3日)
施設の規模	総面積 526.41 m ² (159.24 坪)

4 組織及び事務分掌 (平成22年4月1日現在)

組織

市民人権局 ——— 市民生活部 ——— 消費生活センター

所長	1人
主幹	2人 (内1人計量有資格者)
主査	2人
係員	1人
再任用職員	2人
相談員	11人 (非常勤職員)

事務分掌

- (1) 消費者行政の企画調整に関すること。
- (2) 消費生活に係る指導啓発に関すること。
- (3) 消費生活に係る実態調査及び資料の収集に関すること。
- (4) 消費生活に係る相談及び苦情の処理並びに商品テストに関すること。
- (5) 消費生活審議会に関すること。
- (6) 消費者団体の育成指導に関すること。
- (7) 計量器の定期検査に関すること。
- (8) 計量及び表示に係る立入り検査並びにこれらの取締りに関すること。
- (9) 計量管理の指導に関すること。
- (10) 計量思想の普及に関すること。
- (11) その他消費者対策に関すること。

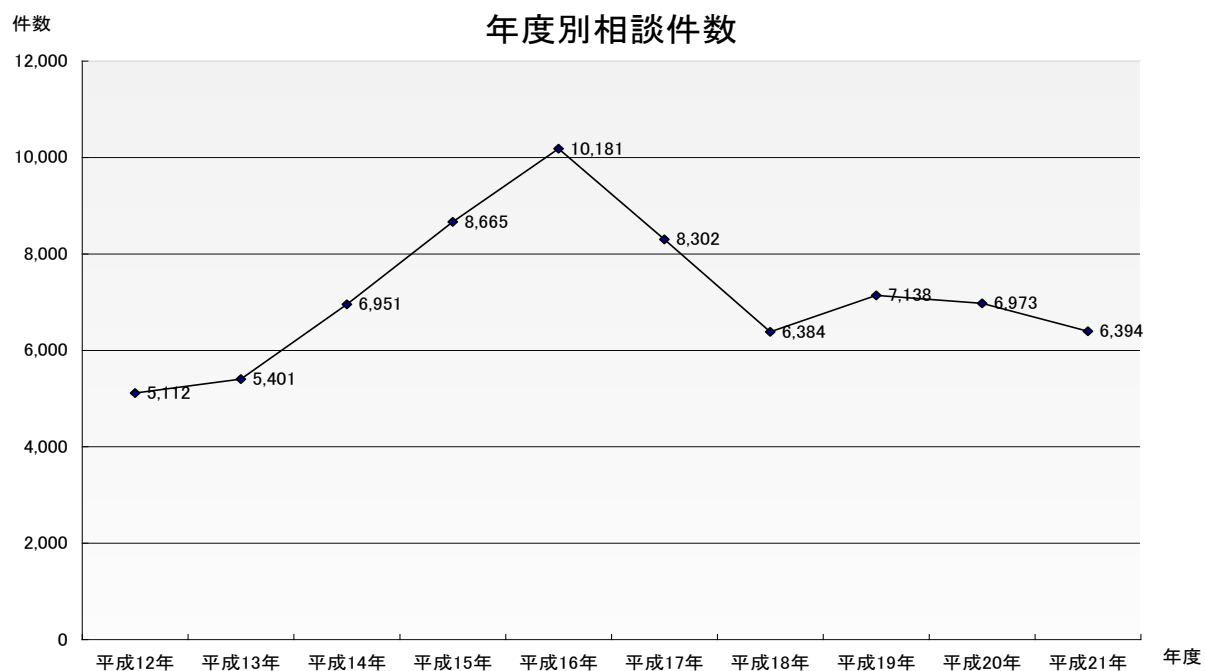
消費生活相談の状況

1 相談件数

- ・平成21年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,394件で、前年度より579件減少した。
- ・相談件数は苦情相談が5,487件（約85.8%）、問合せ相談が907件（約14.2%）で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が46件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が22件あった。
- ・相談方法別件数は来訪が670件、電話が5,709件、文書が15件で、電話が約89.3%を占めた。

過去5年間の相談件数の推移

年度	17	18	19	20	21
全件数	8,302	6,384	7,138	6,973	6,394
（苦情件数）	7,535	5,701	6,203	6,114	5,487
（問合せ件数）	767	683	935	859	907



2 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、男性 2, 5 3 2 件 (3 9. 6 %)、女性は 3, 2 2 9 件 (5 0. 5 %)であった。
- ・年齢別は下表のとおり 3 0 代が多く、全体の 1 4. 7 %を占めている。
- ・若年者 (2 0 歳未満、2 0 歳代) の相談件数は減少したが、携帯電話やパソコンのオンライン情報サービスの相談が依然多い。
- ・高齢者 (6 0 歳代、7 0 歳以上) の相談件数が増加している。新聞の長期購読契約等の契約トラブル、強引な訪問販売や電話勧誘などの相談が多い。

契約当事者の年代別相談件数

年齢別	件数			前年度比
	2 0 年度	2 1 年度	増減数	
2 0 歳未満	179	176	△3	98. 3
2 0 歳代	686	532	△154	77. 6
3 0 歳代	1, 033	939	△94	90. 9
4 0 歳代	765	809	44	105. 8
5 0 歳代	636	589	△47	92. 6
6 0 歳代	797	755	△42	94. 7
7 0 歳以上	726	879	153	121. 1
その他・不明	2, 151	1, 715	△436	79. 7
計	6, 973	6, 394	△579	91. 7

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	2 0 年度	2 1 年度	増減数	
給与生活者	1, 945	1, 921	△24	98. 8
自営・自由業	326	289	△37	88. 7
家事従事者	1, 332	1, 352	20	101. 5
学生	237	220	△17	92. 8
無職	1, 041	1, 272	231	122. 2
団体	82	132	50	161. 0
その他・不明	2, 010	1, 208	△802	60. 1
計	6, 973	6, 394	△579	91. 7

3 契約購入金額

- ・契約購入金額別の相談件数は、5万円以上の高額な契約に関する相談件数が減少し、5万円未満の契約に関する相談件数が増加した。

契約購入金額別相談件数

契約・購入金額	件数			前年度比
	20年度	21年度	増減数	
1万円未満	433	444	11	102.5
1万円以上～5万円未満	528	570	42	108.0
5万円以上～10万円未満	355	344	△11	96.9
10万円以上～50万円未満	678	539	△139	79.5
50万円以上～100万円未満	264	204	△60	77.3
100万円以上～500万円未満	299	249	△50	83.3
500万円以上～1千万円未満	43	25	△18	58.1
1千万円以上～5千万円未満	78	62	△10	79.5
5千万円以上～1億円未満	7	2	△5	28.6
1億円以上	9	1	△8	11.1
その他・不明	4,279	3954	△325	92.4
平均金額	1,736,430	1,724,786	△11,644	99.3

4 相談内容

- ・相談内容は、契約や解約に関する相談が4, 668件で一番多く、次いで販売方法2, 176件、接客対応1, 301件、価格・料金1, 233件、品質・機能・役務品質984件といった相談が多く寄せられた。

内容別相談件数

	相 談 内 容	件数		
		19年度	20年度	21年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	5,576	5,360	4,668
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	2,115	2,146	2,176
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,244	1,104	1,301
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	1,276	1,213	1,233
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	765	813	984
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	376	381	387
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	324	334	362
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	159	170	106

(※上記の表は、1件の相談であっても、複数の分類に該当する場合は、それぞれの件数に重複してカウントしている。)

5 商品・役務別の相談状況

- ・ 1位はインターネット関連サービスに関する相談で、インターネット上のアダルトサイトや出会い系サイト等の身に覚えのない利用料に関する相談が主な内容。
- ・ 2位は新聞の購読契約に関する相談で、景品付きの長期間にわたる購読契約を解約する際のトラブルに関する相談が主な内容。
- ・ 3位はフリーローン・サラ金に関する相談で、返済困難なクレジット契約に関する相談や、多重債務に関する相談、消費者金融やヤミ金からの借金に関する相談が主な内容。
- ・ 4位は不動産貸借に関する相談で、契約を解除して物件から退去する際の敷金返還に係るトラブルや修繕費用に係るトラブルに関する相談が主な内容。
- ・ 5位は商品一般についての相談で、スーパーなどの店舗閉鎖に伴う購入済み金券の取扱いに関する相談や、身に覚えがなく債務の内容も不明な架空請求に関する相談が主なもの。

商品・役務別の相談件数

順位	商品・役務	件数 (21年度)	主な相談内容
1	インターネット関連サービス	944	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
2	新聞	286	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など
3	フリーローン・サラ金	260	多重債務に関する相談や、消費者金融やヤミ金からの借金に関する相談など
4	不動産貸借	218	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
5	商品一般	193	店舗閉鎖に伴う商品券の取扱いに関する相談や、債権の内容が不明な架空請求に関する相談など
6	工事・建築	185	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
7	携帯電話サービス	99	携帯電話サービスの利用料金や契約時の説明不足、解約時のトラブルに関する相談など
8	普通生命保険	90	保険金の給付に係るトラブルに関する相談や解約に関する相談など
9	四輪自動車	83	解約に関する相談や購入した車の不具合に係るトラブルに関する相談など
10	テレビ放送サービス	79	公共放送受信料に関する相談や地上デジタル放送に関する相談など

年代別の商品・役務別相談件数

順位	20歳未満 (総件数 176)	件数	20歳代 (総件数 532)	件数	30歳代 (総件数 939)	件数	40歳代 (総件数 809)	件数
1	インターネット関連サービス	120	インターネット関連サービス	163	インターネット関連サービス	236	インターネット関連サービス	149
2	携帯電話サービス	8	不動産貸借	28	不動産貸借	52	新聞	33
3	レンタルサービス	3	エステティックサービス	23	フリーローン・サラ金	47	フリーローン・サラ金	33
4	電話音声情報	3	フリーローン・サラ金	22	新聞	34	不動産貸借	25
5	テレビ放送サービス	2	四輪自動車	13	商品一般	26	工事・建築	25

順位	50歳代 (総件数 589)	件数	60歳代 (総件数 755)	件数	70歳以上 (総件数 879)	件数
1	インターネット関連サービス	86	新聞	46	新聞	84
2	フリーローン・サラ金	35	インターネット関連サービス	44	工事・建築	47
3	新聞	22	フリーローン・サラ金	33	商品一般	38
4	工事・建築	22	工事・建築	31	防災・防犯用品	25
5	不動産貸借	20	商品一般	28	油脂	23

6 販売購入形態別相談件数

- ・販売購入形態別相談件数では、店舗購入に関する相談が 2,205 件で最も多く、続いて通信販売に関する相談が 1,708 件、訪問販売が 860 件と多かった。
- ・無店舗販売に係る相談を年代別で見ると、60 歳未満の各年代では通信販売（主にアダルトサイトや出会い系サイトなどのインターネット関連サービスに関するもの）が多く、60 歳以上の年代では訪問販売（主に新聞やリースサービスの勧誘に関するもの）が多かった。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		件数			前年度比
		20 年度	21 年度	増減数	
店舗購入		2,165	2,205	40	101.8
無店舗販売	訪問販売	858	860	2	100.2
	通信販売	2,099	1,708	△391	81.4
	マルチ・マルチまがい取引	97	89	△8	91.8
	電話勧誘販売	309	305	△4	98.7
	ネット・オフショア	13	16	3	123.1
	その他無店舗販売	209	141	△68	67.5

無店舗販売に係る相談の年代別件数

販売購入形態	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	その他・不明
訪問販売	3	50	72	90	71	132	234	208
通信販売	137	223	376	257	158	115	112	330
マルチ・マルチまがい	1	19	13	8	5	16	13	14
電話勧誘販売	1	12	39	46	33	36	69	69
ネット・オフショア	0	0	1	0	1	1	8	5
その他無店舗	0	4	17	10	15	24	22	49

7 苦情処理状況

センターに寄せられる相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入るあっせんの苦情処理状況は次のとおり。

年 度	19 年度	20 年度	21 年度
あっせん件数	7 3 2	7 5 0	8 6 8
解 決	6 3 2	6 5 5	7 5 1
不 調	1 0 0	9 5	1 1 7
あっせん解決率	8 6 . 3 %	8 7 . 3 %	8 6 . 5 %

消費者啓発事業、計量行政 等

1 消費者啓発事業

消費者には自己責任にもとづく適切な行動が求められているが、消費者を取り巻く消費生活環境は変化し続けており、市民への啓発教育や市民にとって有益な情報を提供するための事業を実施している。

(1) 講座、講演会等

(平成 21 年度)

開催日	名称 (テーマ)	講師	受講者数 (人)
H21.4.1～ H22.3.31	出前講座 計 23 回	堺市消費者啓発員 (くらしのナビゲーター)、当センター専門相談員、当センター職員	1 0 9 4
H22.2.24	消費生活条例制定記念講演会 (「身近な生活笑百科」)	弁護士 三瀬 顕	3 1 6
H22.3.5	消費生活条例制定記念講演会 (「悪質商法、悪は進化します。負けるな善良市民」)	落語家 笑福亭 松枝	2 0 0
H22.3.6	消費生活条例制定記念地域講演会 (「悪質商法、進化する手口！対処法、防御策を伝授します」)	落語家 笑福亭 松枝	4 7
H22.3.13	消費生活条例制定記念地域講演会 (「だます心 だまされる心」)	立命館大学国際平和ミュージアム名誉館長 工学博士 安斎 育郎	6 1
H22.3.15	消費生活条例制定記念地域講演会 (「消費者被害にあわないための基礎知識」)	弁護士 江口 文子	4 9
H22.3.20	消費生活条例制定記念地域講演会 (「どうすれば手に入る？安全・安心の住まい」)	一級建築士 萬川 幹夫	3 0

(2) 啓発資料

○ 「くらしの情報 SAKAI」

→消費生活における代表的なトラブル事例や、消費者関連法規の改正など最近の消費者行政の動き等を掲載した啓発冊子を作成し、広く配布。

○ 「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」

→高齢者に多い被害事例や対処法、周りの方々の気づきのポイントを内容とする啓発冊子を作成し、高齢者に身近に接する機会の多い民生委員・児童委員や在宅介護ヘルパー、校区福祉委員会の皆様に配布し、被害の早期発見に活用。

○ 「君ならどうするこんなとき！Part2—ロールプレイングで学ぶ消費者トラブル—」

→中高生用の消費者教育資料として、市立の全中学校・高校に配布。

○ 「悪質商法防止啓発チラシ」「訪問販売お断りシール」

→最近多発している悪質商法事例とその対処法、クーリングオフ制度の概要、消費生活条例の概要、相談窓口として消費生活センターを周知することを内容としたチラシと、訪問販売お断りシールを市内全戸に配布。

(3) 広報掲載記事

- ・市民から寄せられる苦情相談や全国的な消費者被害の傾向をもとに、被害事例を紹介し、未然防止のためのアドバイスを毎月市広報に掲載。また、センターの催し物を案内。

掲載内容

発行月	主な内容
平成21年 4月号	・相談事例「水道工事悪質業者にご注意」 ・家庭用はかり無料点検
5月号	・相談事例「テレビショッピング申し込みは慎重に」 ・堺市消費者月間講演会
6月号	・相談事例「新聞購読の長期契約は慎重に」
7月号	・相談事例「不用品の処分・リサイクルは慎重に」 ・家庭用はかり無料点検
8月号	・平成20年度消費生活センターへの相談
9月号	・相談事例「高齢の方を狙う悪質商法にご注意」
10月号	・相談事例「海外商品先物取引にご注意」
11月号	・相談事例「知人からの誘い「もうかります」にご注意」 ・家庭用はかり無料点検
12月号	・消費生活条例案を市議会へ提出 ・12月から特定商取引法が改正
平成22年 1月号	・相談事例「開運商法にご注意」 ・家庭用はかり無料点検
2月号	・相談事例「葬儀サービスや墓地の購入にも契約の認識を」 ・消費生活条例制定記念地域講演会を開催 ・家庭用はかり無料点検
3月号	・相談事例「もうけ話にご注意ドロップ SHIPPING内職」 ・家庭用はかり無料点検

(4) その他

- 消費者月間駅頭啓発
→堺東駅前において啓発チラシを配布。
- くらしの情報プラザ
→暮らしに役立つ情報や悪質商法に関するチラシの配架、パネル展示を行っている。また、関係図書やビデオの閲覧コーナーを設け、それらの閲覧・貸出を行っている。

2 計量行政

- 定期検査
→計量法に基づき、店舗・事業所等のはかりを 2 年に 1 度検査し、精度を保つ。(偶数年度に集合検査、奇数年度に所在場所検査を行う。)
- 立入検査
 - ・商品量目立入検査
→百貨店・スーパー等で詰込まれ、内容量表記された商品について、中元期、歳末期に立入検査を実施。
 - ・内容量表記商品試買検査
→容器又は包装等を破棄しなければ内容量の把握ができない商品について、買取による検査を実施。
 - ・特定計量器の立入検査
→石油ガスメーター等、有効期間のある特定計量器について、立入検査を実施。
- 指導普及
→一般消費者に対する計量思想の啓発、日常生活における計量意識の普及・高揚を促進することを目的に実施。
 - ・家庭用はかり無料点検
→毎月 1 回、使用者に計量器の精度を確認してもらうため実施。
 - ・消費者モニター商品量目調査
→スーパー等の青果、精肉、惣菜などの商品の重さを計量し、表示された重さが適正であるかを調査。

3 立入検査

大阪府より次の業務の移譲を受け、平成 10 年度から立入検査を実施。

事業名	根拠法令	平成 20 年度			平成 21 年度		
		立 入 店舗数	調 査 件 数	違 反 件 数	立 入 店舗数	調 査 件 数	違 反 件 数
家庭用品の品質 表 示 に 係 る 指 示 ・ 調 査 事 務	家庭用品品質表示法	20	4,940	0	20	5,874	0
特定の消費生活 用製品の危害防 止に係る調査事 務	消費生活用製品安全法	5	33	0	5	38	0
ガス用品販売事 業場の立入検査	ガス事業法	1	7	0	1	5	0
電気用品規格の 立入検査	電気用品安全法	10	233	0	10	194	0