



平成28年7月22日（金） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	成瀬 幸子	直通 058-272-8204 FAX 058-277-1005

## 平成27年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況について

県（県民生活相談センター及び3県事務所）及び県内市町村（42市町村）の消費生活相談窓口寄せられた平成27年度の相談状況を取りまとめましたので下記のとおりお知らせします。

### 記

#### 相談状況（概要）

##### 1 相談件数

- ・ 県、市町村合わせた全体の相談件数は平成27年度 **12,724** 件でほぼ横ばい。ただし、市町村への相談件数は **6,959** 件で、平成26年度に比べ232件増加。

##### 2 高齢者の相談状況

- ・ 高齢者（65歳以上）が契約者である相談件数の割合は全体の約 **4分の1** を占める。
- ・ 高齢者が契約者である相談の平均契約金額（**96.3** 万円）は、全世代の平均（**74.9** 万円）と比べ依然として高額な状況。

##### 3 相談内容

- ・ 販売購入形態別での相談内容のトップ3は、「通信販売」、「店舗購入」、「訪問販売」であり、続いて「電話勧誘」である（全国的な相談の流れと同じ状況）。
- ・ 「通信販売」に関する相談件数は **4,331** 件で、相談全体の約 **3分の1** を占める。
- ・ 「通信販売」のうち「インターネット通販」は約 **8割（77.6%）** の **3,362** 件。

※上記数値はPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に平成28年5月31日時点で登録されている相談件数を元に集計しています。また、前年度以前の数値は前回公表以降にPIO-NETに登録された分を含むため、前回公表数値と異なる場合があります。

#### 〈消費生活相談窓口電話番号〉

岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003  
 可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (212)  
 東濃県事務所 振興防災課 0572-23-1111 (227)  
 飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (235)

#### 消費者ホットライン

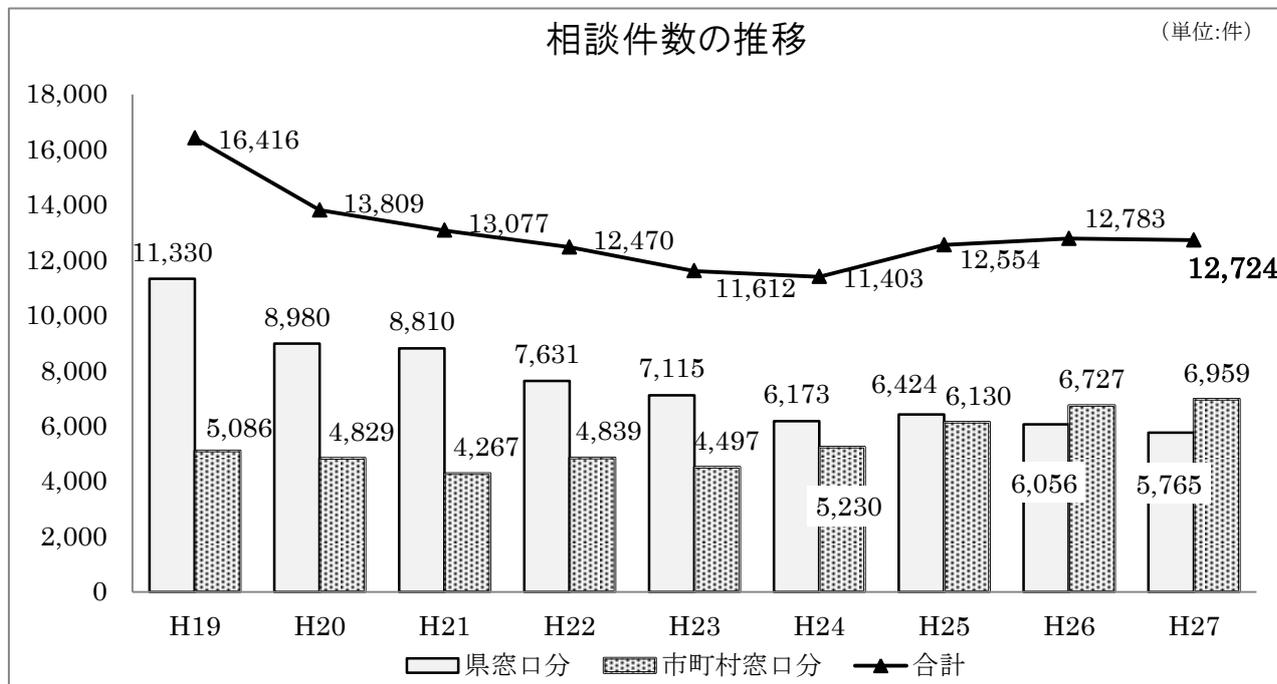
**局番なし188**

最寄りの相談窓口につながります

<参考>

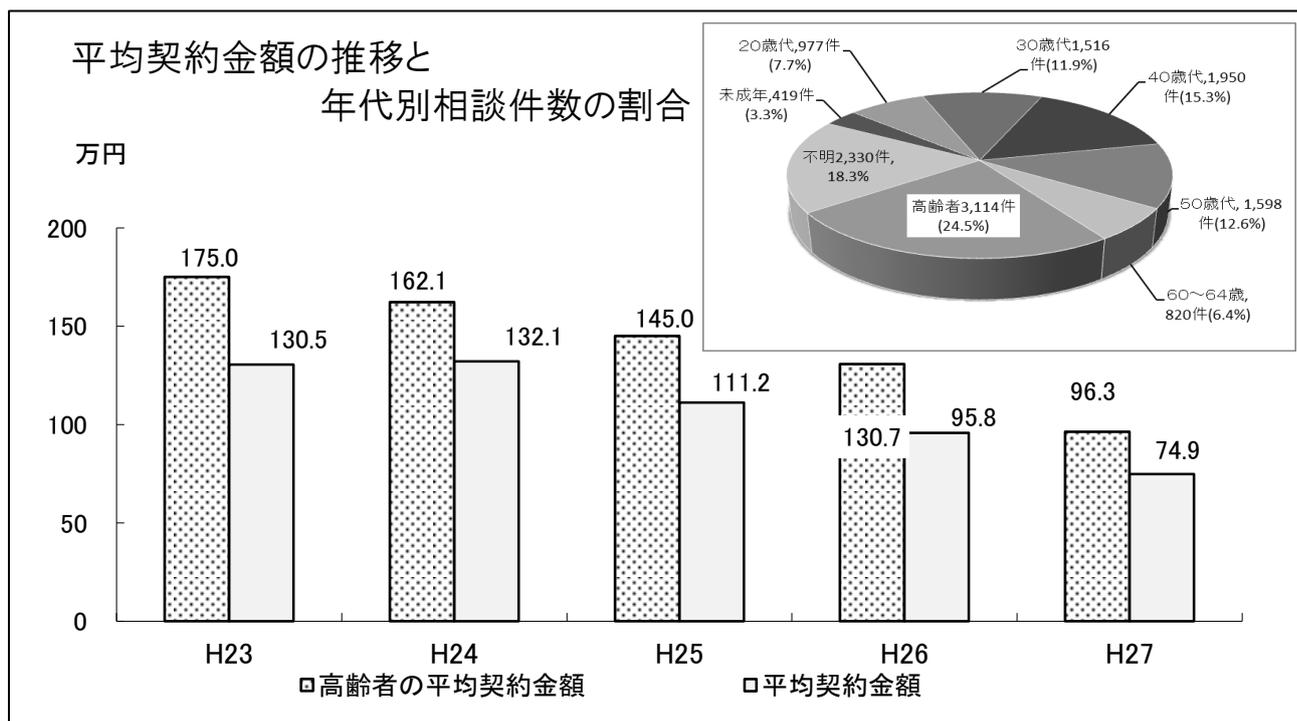
○相談件数の推移

- ・H25以降、相談件数は12,000件台で推移。
- ・市町村の相談件数がH24以降増加傾向にある。



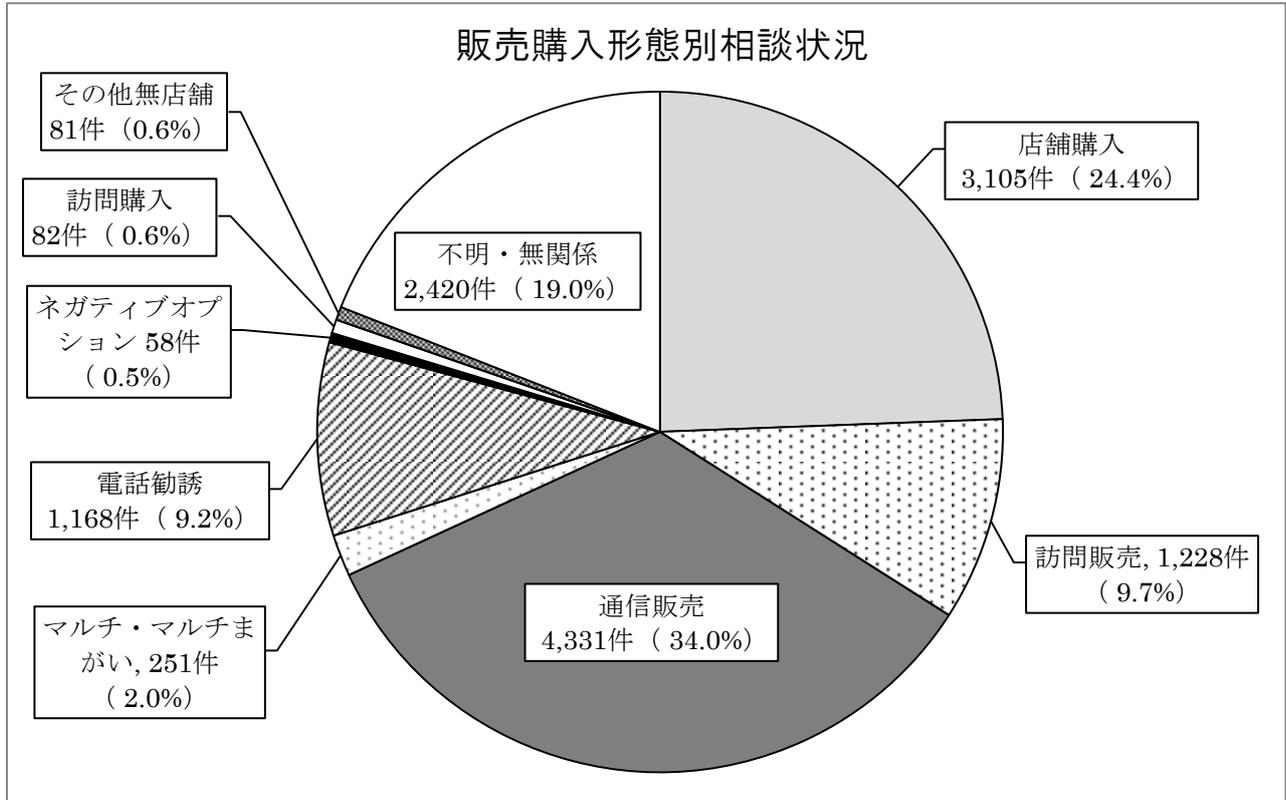
○高齢者（65歳以上）の相談件数の割合と平均契約金額

- ・高齢者（65歳以上）が契約者である相談件数の割合は、全体の約4分の1を占める。
- ・高齢者が契約者である相談の平均契約金額は全体と比べ高額。



### ○販売購入形態別相談状況

- ・通信販売（4,331件）が全体の約3分の1を占めている。
- ・通信販売のうち、インターネット通販が3,362件で約8割（77.6%）を占める。
- ・店舗購入、訪問販売、電話勧誘も依然として多い状況。



販売購入形態\年度	H23	H24	H25	H26	H27			
	(件)	(件)	(件)	(件)	相談件数	構成率 (%)	対前年増減数	対前年増減率 (%)
店舗購入	3,810	3,562	3,501	3,320	<b>3,105</b>	24.4%	-215	-6.5%
訪問販売	1,262	1,236	1,208	1,162	<b>1,228</b>	9.7%	66	5.7%
通信販売	3,716	3,478	4,074	4,316	<b>4,331</b>	34.0%	15	0.3%
うちインターネット通販	2,608	2,339	2,858	3,280	<b>3,362</b>	<b>(77.6%)</b>	82	2.5%
マルチ・マルチまがい	149	154	141	174	<b>251</b>	2.0%	77	44.3%
電話勧誘	1,149	1,304	1,485	1,266	<b>1,168</b>	9.2%	-98	-7.7%
ネガティブオプション	24	47	75	41	<b>58</b>	0.5%	17	41.5%
訪問購入	0	7	94	111	<b>82</b>	0.6%	-29	-26.1%
その他無店舗	117	97	111	102	<b>81</b>	0.6%	-21	-20.6%
不明・無関係	1,385	1,518	1,865	2,291	<b>2,420</b>	19.0%	129	5.6%
合計 (件)	11,612	11,403	12,554	12,783	<b>12,724</b>		-59	-0.5%

※システムの区分上、電話勧誘による送りつけ商法は「電話勧誘販売」にカウントする。

インターネット通販には、インターネット上のサイトの一部をクリックしただけで、契約が成立したかのような表示がされ、会費や利用料の名目で現金を請求する手口、いわゆる「ワンクリック請求」のような不当請求を含む。