



インターネットでの情報提供	
情報提供日	7月20日

平成24年7月19日 県政記者クラブ資料配付		
所 属	担当者	担当連絡先
県民生活相談センター	朝倉 純子	058-277-1210

平成23年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

岐阜県の消費生活相談窓口（県民生活相談センター及び県振興局・事務所 計7箇所）に寄せられた平成23年度（平成23年4月1日から平成24年3月31日まで）の相談状況をまとめましたのでお知らせします。

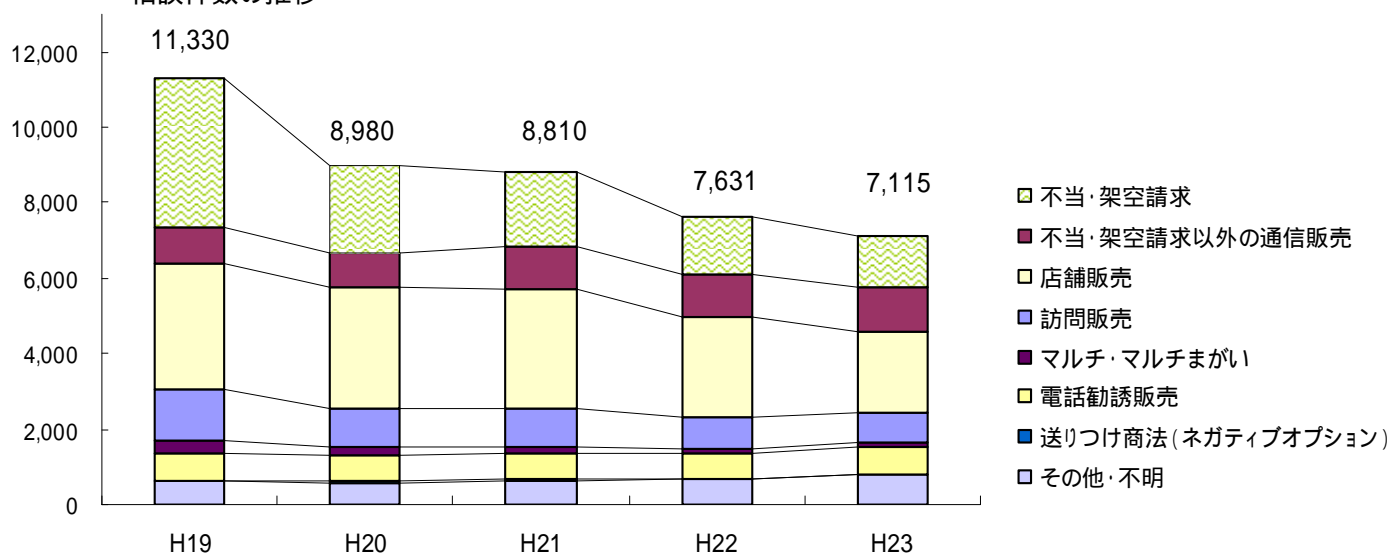
相談状況の主な特徴

平成23年度の相談件数は、7,115件。平成22年度から516件の減少（6.8%減少）

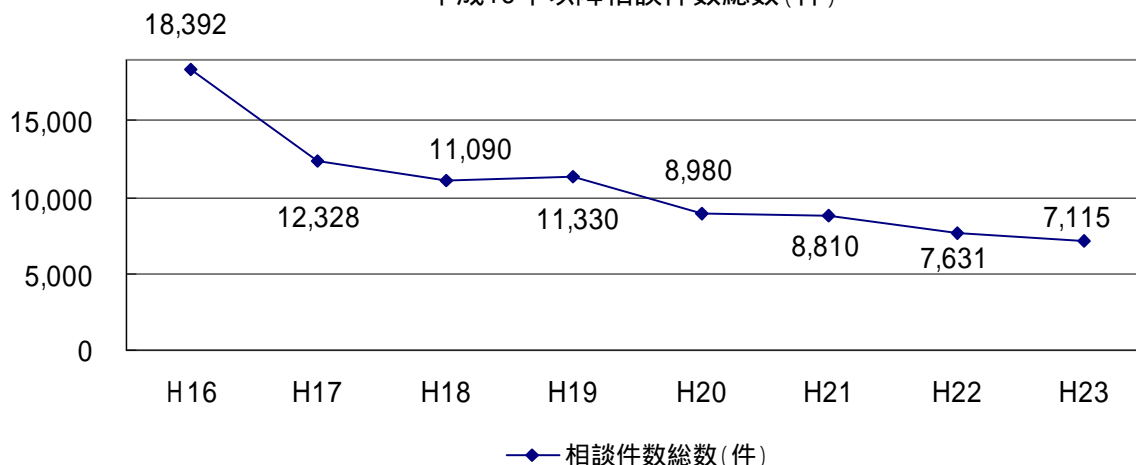
- 平成16年度（18,392件）をピークに減少傾向が続いており、23年度も22年度（7,631件）に比べ516件減少しました。その要因としては、店舗販売に関する相談が508件減少したことや、不当・架空請求に関する相談が202件減少したことです。

店舗販売に関する相談の減少は、そのうち多重債務に関する相談が174件（473件 299件）減少したことが大きな要因です。

相談件数の推移



平成16年以降相談件数総数(件)



「通信販売（不当・架空請求以外）」に関する相談が10.0%増、電話勧誘販売も4.3%増加

・「不当・架空請求」に関する相談は、22年度に比べ13.1%減少しました。

一方、通信販売（不当・架空請求以外）」に関する相談は22年度比で10.0%増となりました。これは、未公開株・社債・ファンドなどの利殖商法に関する相談が22件から61件に増加したほか、石けんなどの化粧品（13件 47件）に関する相談が増加したことなどによります。

また、電話勧誘販売の増加は、通信販売と同様、鉱山・石炭の探掘権や鉱物担保保証権などのファンド型投資商品に関する相談が22年度に比べ2倍以上（H22 27件 H23 62件）となったことが一因です。

	H19	H20	H21	H22	H23	対前年増減割合(%)
相談件数総数(件)	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115	-6.8%
不当・架空請求	3,981	2,319	1,964	1,547	1,345	-13.1%
不当・架空請求以外の通信販売	936	912	1,146	1,092	1,201	10.0%
店舗販売	3,349	3,214	3,132	2,650	2,142	-19.2%
訪問販売	1,374	1,016	1,016	849	806	-5.1%
マルチ・マルチまがい	307	217	189	122	93	-23.8%
電話勧誘販売	734	685	698	681	710	4.3%
送りつけ商法(ネガティブオプション)	36	34	23	15	13	-13.3%
その他・不明	613	583	642	675	805	19.3%
契約者の平均年齢(歳)	42.6	44.4	45.3	46.2	47.4	2.6%
平均契約金額(円)	1,122,197	1,499,811	1,129,828	1,259,134	1,299,520	3.2%

(参考)市町村を含めた県全体の状況

1 相談件数全体の動向

平成22年度と平成23年度の相談件数を比較すると県と市町村を合わせた県全体では、ほぼ横ばいですが、市町村分については増加しています。このため、全体に占める市町村の割合は上昇しました。これは、市町村の相談窓口の整備が進み、消費者にとって身近な窓口で相談できるようになってきたことが一因と考えられます。

県と市町村の相談件数の変動

	平成22年度		平成23年度	
	件数	全体に占める割合	件数	全体に占める割合
県	7,631	61.2%	7,115	57.3%
市町村	4,839	38.8%	5,294	42.7%
合計	12,470	100.0%	12,409	100.0%

市町村の相談件数は、平成24年度消費者庁現況調査による

2 相談の内訳

販売形態別に相談件数を比較した場合、県、市町村を合わせて最も多い契約形態は、店舗販売です。相談者の平均年齢は、市町村の方が3.1歳高く、平均契約金額は、大差ない状況です。

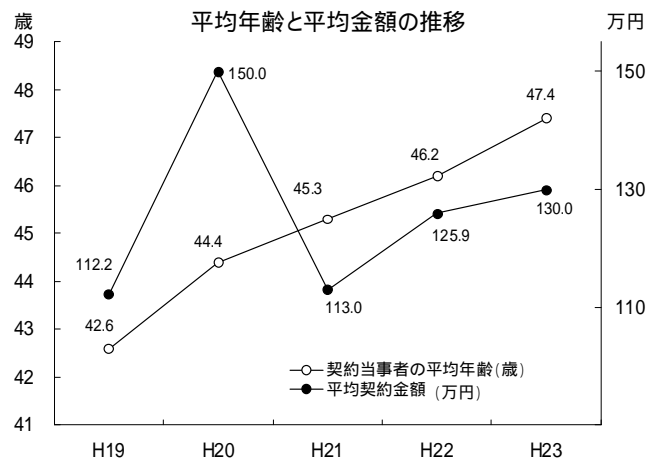
平成23年度の販売形態別相談件数等の状況

	県	市町村(注)	合計
相談件数総数(件)	7,115	4,358	11,473
うち不当・架空請求	1,345	484	1,829
不当・架空請求以外の通信販売	1,201	649	1,850
店舗販売	2,142	1,632	3,774
訪問販売	806	438	1,244
マルチ・マルチまがい	93	53	146
電話勧誘販売	710	426	1,136
送りつけ商法(ネガティブオプション)	13	11	24
その他・不明	805	665	1,470
契約者の平均年齢(歳)	47.4	50.5	
平均契約金額(円)	1,299,520	1,284,164	

(注)市町村の数値は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)導入の19市町の集計であるため、全市町村の合計ではありません。

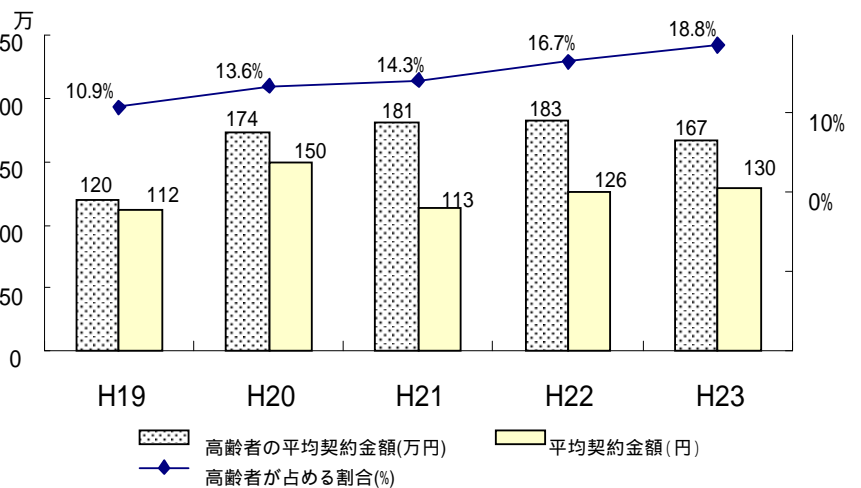
全相談の契約者の平均年齢は上昇中、平均契約金額は上昇。

- 契約者の平均年齢は、上昇傾向にあり、47.4歳と平成22年度に比べ1.2歳上昇し、過去10年で最高となりました。
- 平均契約金額(130万円)は、平成22年度(126万円)に比べ4万円増と上昇傾向にあります。
 上昇の一因は、電話勧誘による「未公開株・社債、投資ファンド等」に関する相談の平均契約金額が大きく上昇(561万円 732万円)したことです。



契約者が高齢者(65歳以上)である相談の割合は引き続き上昇傾向。一方、平均契約金額は前年より16万円低下。代金を支払っている相談者の割合は、他の年代より10.2ポイント高くその金額は2倍以上。

高齢者の相談状況



- 相談全体に占める高齢者からの相談割合は、平成22年度より2.1%上昇し、過去10年間で最高となりました。
- 一方で、平均契約金額は167万円で、昨年度から16万円低下しましたが、全体の平均契約金額(130万円)と比較すると、引き続き高い水準で推移しています。
- また、相談時に契約金額が確認できた相談者のうち、既に事業者へ代金を支払っている相談者の割合が、52.5%で高齢者以外の年代(42.3%)と比べて10.2ポイント高く、その平均既払金額117万円は、高齢者以外の年代の55万円の2倍以上となっています。

相談状況の詳細は、別添資料をご覧ください。

～ 安全・安心 いま新たなステージへ ～

県内の消費生活相談窓口

岐阜県県民生活相談センター	058-277-1003
西濃振興局 振興課	0584-73-1111 (内218)
中濃振興局 振興課	0574-25-3111 (内212)
中濃振興局中濃事務所 振興課	0575-33-4011 (内212)
東濃振興局 振興課	0572-23-1111 (内227)
東濃振興局恵那事務所 振興課	0573-26-1111 (内211)
飛騨振興局 振興課	0577-33-1111 (内235)

または、お住まいの市町村の消費生活相談窓口をご利用ください。
 県民生活相談センターでは、土曜日にも電話による相談を受け付けています。

前年度以前の数値は前回公表以降にシステム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。

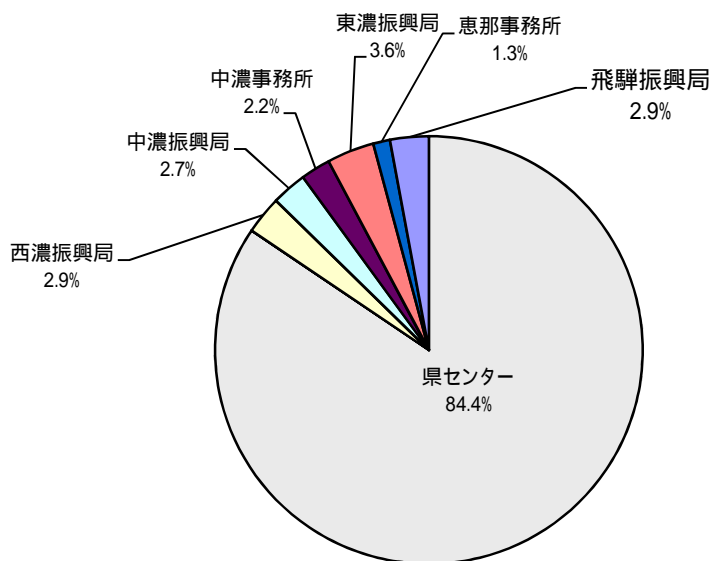
平成23年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

1 各窓口の相談件数

平成23年度はすべての相談窓口で相談件数が減少した。
県民生活相談センターの相談割合は、増加傾向にあり、相談全体の84.4%を県民生活相談センターで、残りの15.6%を各振興局及び事務所で受け付けている。

	H19	H20	H21	H22	H23	構成比
県センター	8,727	6,905	7,030	6,153	6,008	84.4%
県センターの相談割合	77.0%	76.9%	79.8%	80.6%	84.4%	-
西濃振興局	577	379	344	282	204	2.9%
中濃振興局	400	345	314	233	190	2.7%
中濃事務所	266	219	212	207	160	2.2%
東濃振興局	690	564	423	322	255	3.6%
恵那事務所	286	239	227	143	90	1.3%
飛騨振興局	384	329	260	291	208	2.9%
合計	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115	100.0%

平成23年度 窓口別構成比

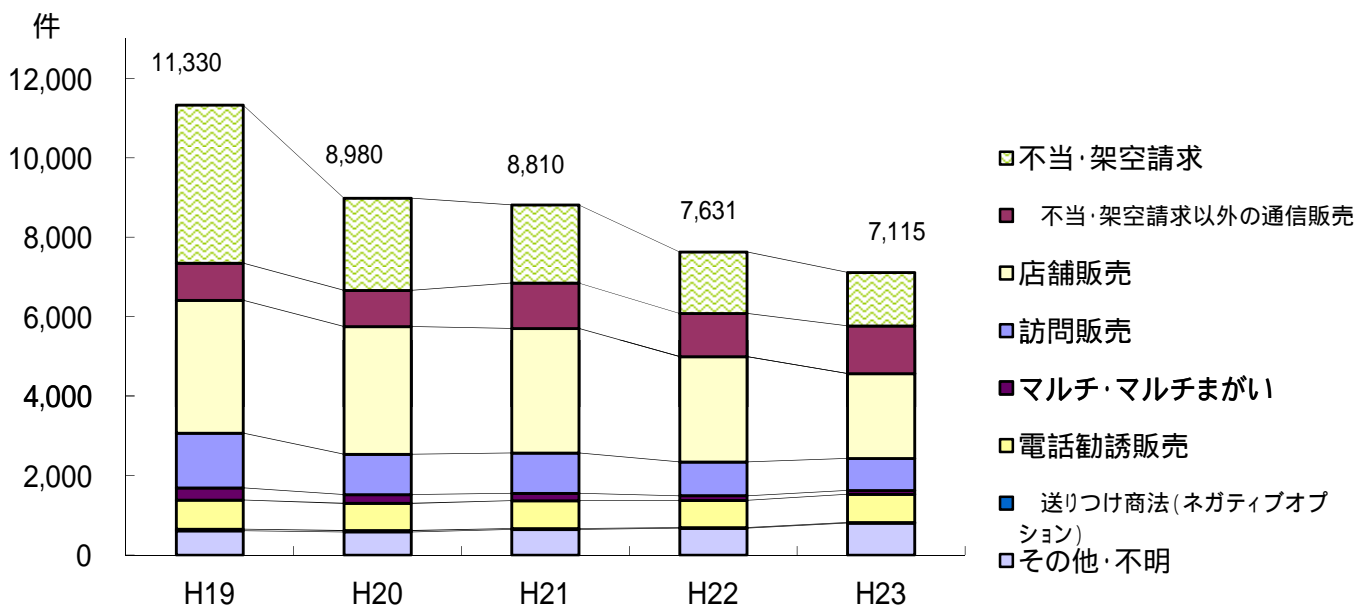


2 相談件数の推移

相談件数は平成22年度に比べて516件減少した。その要因として、店舗販売に関する相談件数が2,650件から2,142件に508件減少したことや、不当・架空請求が1,547件から1,345件に減少(202件)したことが挙げられる。店舗販売の相談件数の減少は、多重債務に関するものが174件(473件 299件)減少したことが大きな要因である。

相談件数全体に占める割合を購入形態別で比較すると、通信販売(不当・架空請求以外)、電話勧誘販売によるものは増加している。ほかの購入形態によるものは、いずれも減少している。

相談件数の推移

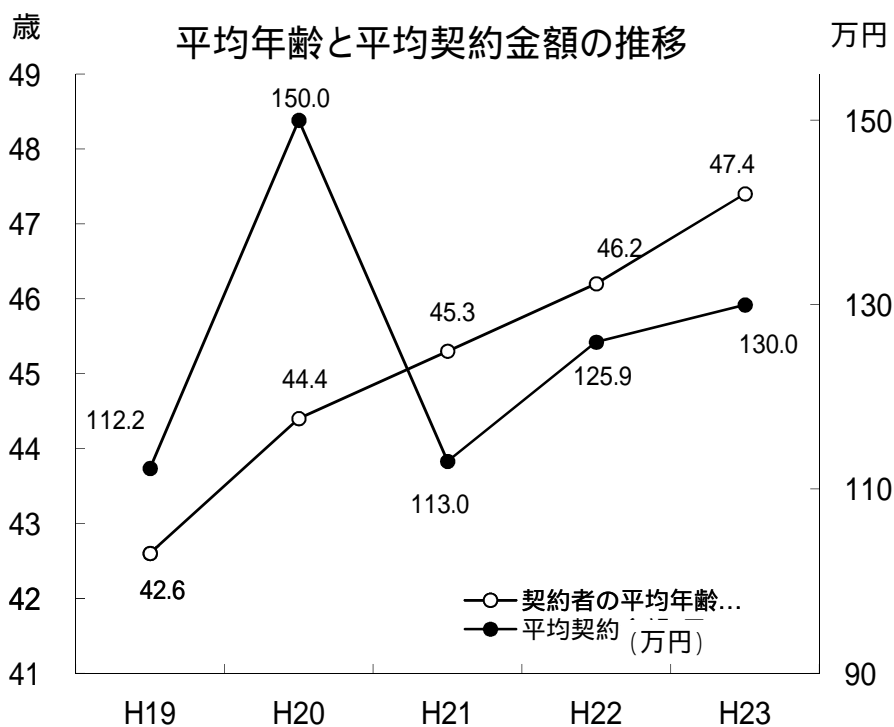


	H19	H20	H21	H22	H23	対前年増減割合(%)
相談件数総数(件)	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115	-6.8%
不当・架空請求	3,981	2,319	1,964	1,547	1,345	-13.1%
不当・架空請求以外の通信販売	936	912	1,146	1,092	1,201	10.0%
店舗販売	3,349	3,214	3,132	2,650	2,142	-19.2%
訪問販売	1,374	1,016	1,016	849	806	-5.1%
マルチ・マルチまがい	307	217	189	122	93	-23.8%
電話勧誘販売	734	685	698	681	710	4.3%
送りつけ商法(ネガティブオプション)	36	34	23	15	13	-13.3%
その他・不明	613	583	642	675	805	19.3%
契約者の平均年齢(歳)	42.6	44.4	45.3	46.2	47.4	2.6%
平均契約金額(円)	1,122,197	1,499,811	1,129,828	1,259,134	1,299,520	3.2%

3 契約者の平均年齢、平均契約金額

契約者の平均年齢は、22年度(46.2歳)に比べて1.2歳上昇し47.4歳となり、過去10年で最高となった。

平均契約金額は、22年度(126万円)に比べて4万円増の、130万円となり、再び上昇傾向にある。これは電話勧誘販売に関する平均契約金額が22年度(259万円)と比べ105万円上昇し、364万円となったことによるが、中でも「未公開株・社債、投資ファンド等」に関する相談の平均契約金額は、732万円で、22年度(561万円)と比べ大きく上昇した。一方、多重債務などに関するものが22年度(470万円)から144万円減少し、326万円となった。



4 契約者の年齢別傾向分析

相談件数のうち、60歳以上の相談件数割合は29.8%と高く、依然増加傾向にある。

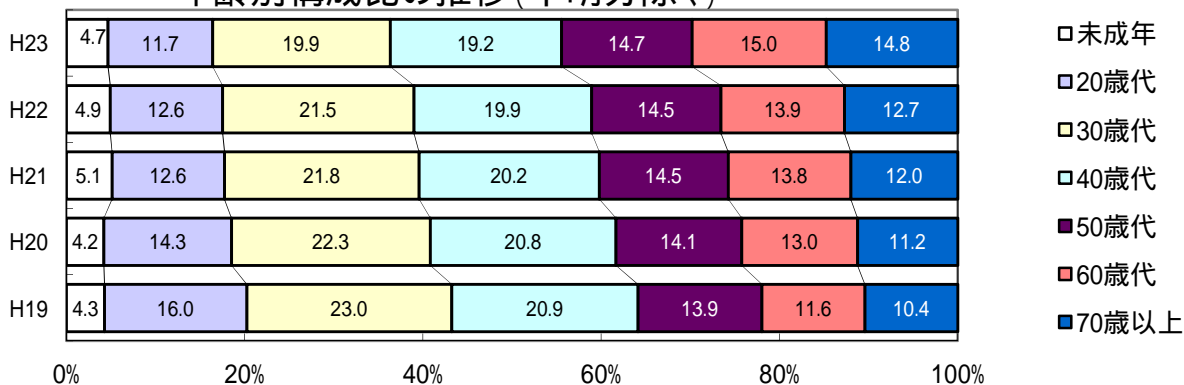
さらに販売形態別について見ると、次の点が特徴として挙げられる。

- ・60歳代以上の年齢層は、店舗販売に関する相談が多い一方で、50歳代以下の全ての年齢層は通信販売に関する相談が多かった。
- ・訪問販売に関する相談は70歳以上が最も多く、全体の28.5%を占めた。
- ・未成年者の相談の83.0%は、通信販売(主に有料サイト名目の不当請求)が占めた。
- ・マルチ商法に関する相談は20歳代が多く、全体の24.7%を占めた。
- ・電話勧誘販売に関する相談は70歳以上が最も多く32.5%を占めた。商品の内訳は未公開株・社債、投資ファンド等利殖商法に関する相談が88件(38.1%)で最も多く、魚介類(カニなど)や健康食品の販売に関する相談が続いた。

相談件数の推移

	H19	H20	H21	H22	H23
未成年	459	341	328	336	300
20歳代	1,910	1,278	1,119	862	753
30歳代	2,655	1,842	1,741	1,471	1,281
40歳代	2,205	1,671	1,628	1,362	1,233
50歳代	1,492	1,114	1,103	993	941
60歳代	975	925	1,015	948	966
70歳以上	835	834	878	871	949
不明	799	975	998	788	692
合計	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115

年齢別構成比の推移(不明分除く)



販売形態別相談件数(平成23年度)

	店舗販売	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	送りつけ商法(ネガティブオプション)	その他不明	合計
未成年	31	13	249	1	1	0	5	300
20歳代	285	44	332	23	8	0	61	753
30歳代	420	94	586	10	65	1	105	1,281
40歳代	382	122	521	8	96	2	102	1,233
50歳代	305	74	340	17	97	1	107	941
60歳代	315	112	246	8	139	2	144	966
70歳以上	192	230	148	15	231	4	129	949
不明	212	117	124	11	73	3	152	692
合計	2,142	806	2,546	93	710	13	805	7,115

5 契約当事者の男女別傾向分析

男女別件数は、男性が3,727件、女性が3,085件で、従前と同様に男性からの相談の方が多かった。男女ともに、有料情報料(アダルトサイト等)に関する相談が1位であった。男性からの相談をみると、有料情報料に関する相談件数は女性の2.1倍で、全体の30.9%を占めている。また、融資サービス(消費者金融等)に関する相談が22年度(462件)より34.4%減少し、303件となった。

女性からの相談をみると、訪問販売による戸建住宅、電話勧誘販売によるファンド型投資商品や預貯金・証券などの利殖商品といった主に在宅時に勧誘を受ける品目が上位5品目のうち3品目を占めている。

販売形態別相談件数

	男性	女性
店舗販売	1,158	916
訪問販売	298	437
通信販売	1,506	982
マルチ・マルチまがい	24	66
電話勧誘販売	351	325
送りつけ商法(ネガティブオプション)	6	4
その他・不明	384	355
合計	3,727	3,085

契約当事者が団体、性別不明のものは含まず。

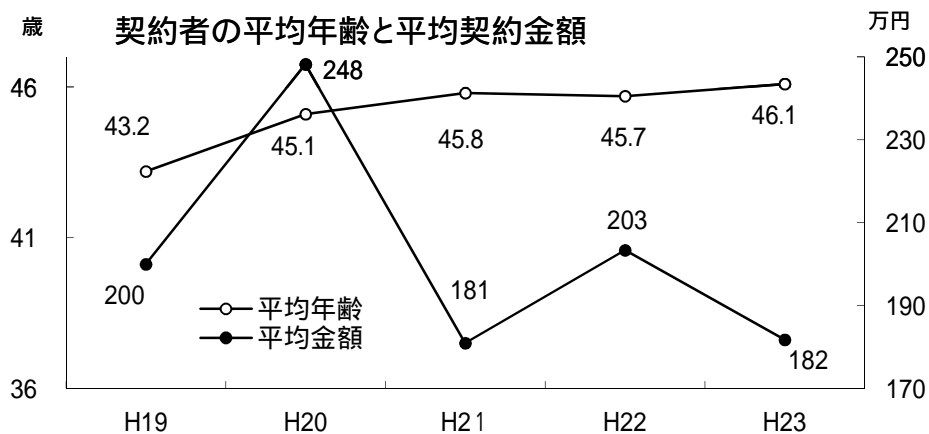
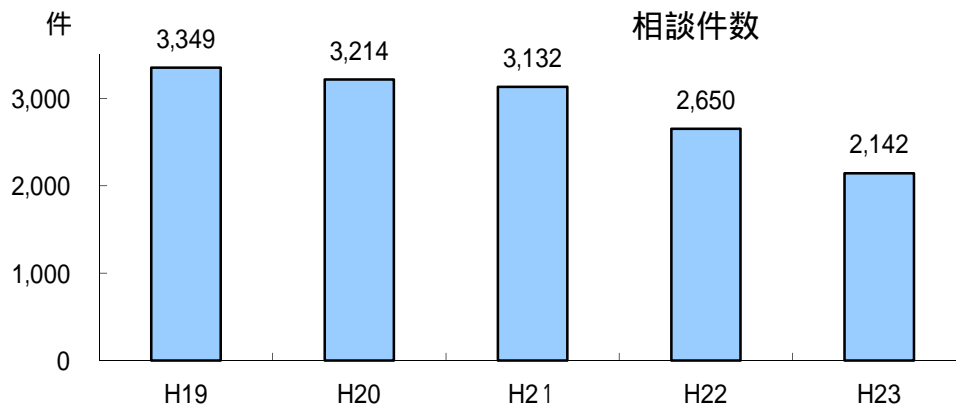
商品・サービス別相談件数(上位5品目)

	男性		女性	
	品目	件数	品目	件数
1位	有料情報料	1,153	有料情報料	554
2位	融資サービス	303	融資サービス	169
3位	自動車	164	戸建住宅	91
4位	集合住宅	153	ファンド型投資商品	91
5位	戸建住宅	136	預貯金・証券等	88

6 販売形態別傾向分析(相談件数・契約当事者の平均年齢・平均契約金額)

店舗販売

相談件数は22年度(2,650件)から508件減少し、2,142件となった。
 契約者の平均年齢は22年度(45.7歳)から0.4歳上昇し、46.1歳となった。
 平均契約金額(182万円)は電話勧誘販売(364万円)に次いで高額となっている。
 融資サービス(消費者金融)に関する相談は22年度(548件)に比べ33.9%減少し362件となった。

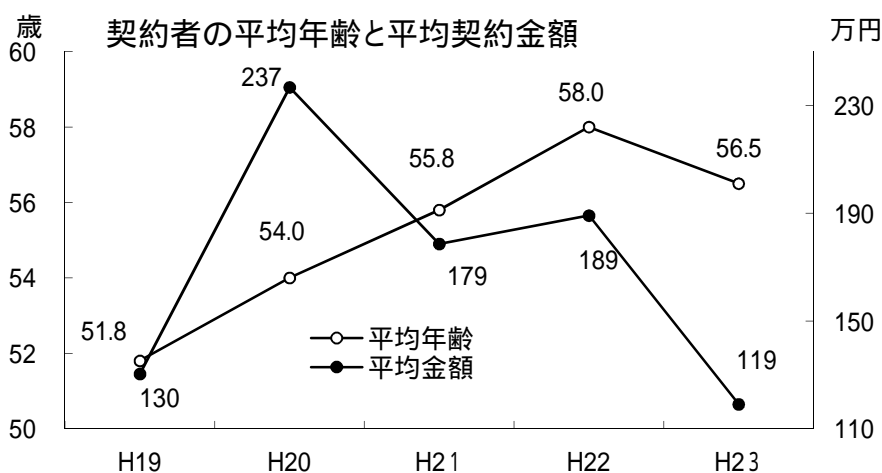
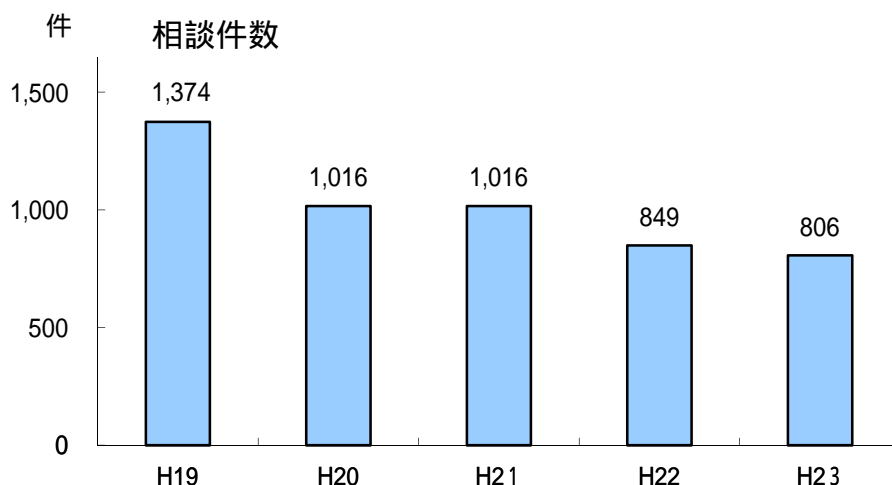


上位5品目

順位	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	融資サービス	548	362	多重債務、消費者金融
2位	自動車	183	175	中古車
3位	集合住宅	236	168	賃貸アパート
4位	戸建住宅	151	129	新築、リフォーム工事
5位	理美容	105	77	エステティック

訪問販売

相談件数は22年度(849件)から43件減少し806件であった。
 平均契約金額は、22年度(189万円)から70万円低下し、119万円となった。これは、相談件数が最も多かった戸建住宅に関する相談の平均契約金額が129万円となり22年度(355万円)から226万円低下したほか、契約額の低い新聞購読やアクセサリーの買い取りサービスが増加したことによる。



上位5品目

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	戸建住宅	63	71	リフォーム工事
2位	空調・冷暖房・給湯設備	76	71	太陽光発電・オール電化
3位	家具・寝具	65	50	布団・敷きパット
4位	書籍・印刷物	39	47	新聞購読
5位	アクセサリー	32	40	貴金属の買い取り

通信販売(不当・架空請求を含む)

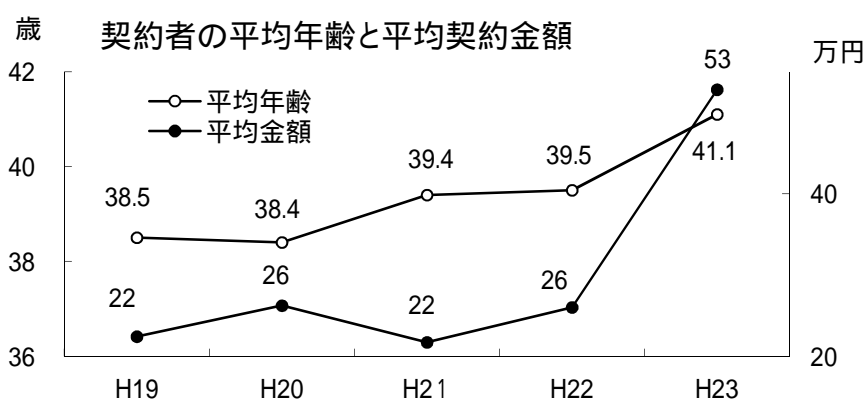
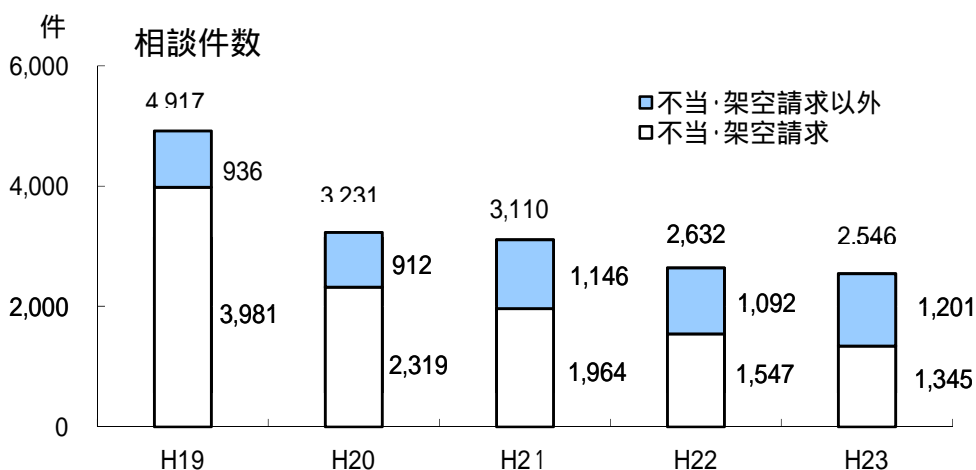
通信販売全体の相談件数は、引き続き減少傾向が続いており、22年度(2,632件)に比べ、3.3%減少し、2,546件となった。

契約者の平均年齢は、上昇傾向にあり、22年度(39.5歳)から1.6歳上昇して41.1歳となった。

不当・架空請求に関する相談は減少傾向にあり、22年度(1,547件)に比べ13.1%減少し1,345件となった。

一方、不当・架空請求以外の相談は増加傾向にあり、22年度(1,092件)に比べ、10.0%増の1,201件となった。これは、未公開株・社債・ファンド型投資商品(39件増)や、洗顔石けん(34件増)などに関する相談が増加したことによる。

平均契約金額は、22年度(約26万円)から大幅に増加し、約53万円となった。これは、高額なファンド型投資商品や、ギャンブル攻略法詐欺などに関する相談件数、契約金額が上昇したことが一因である。

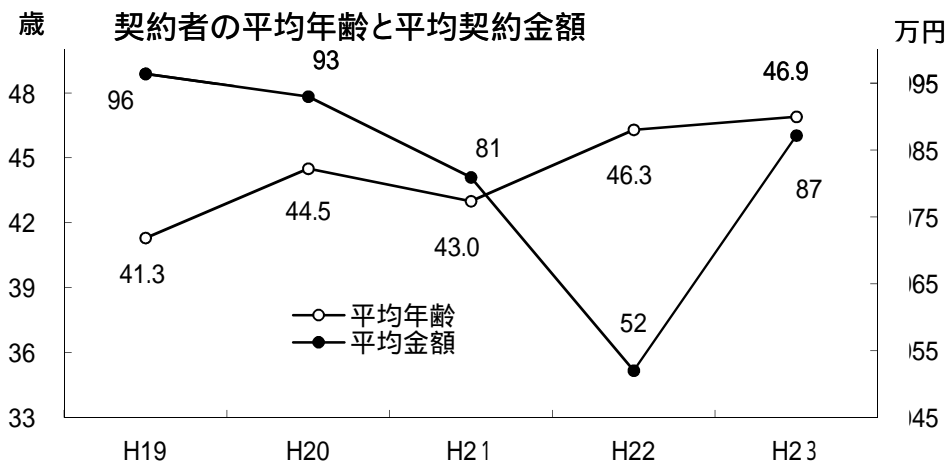
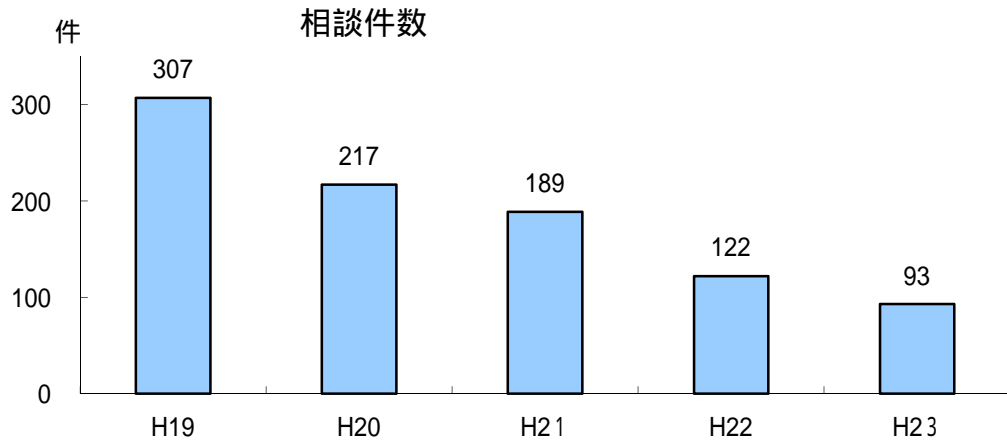


上位5品目

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	有料情報料	1,791	1,640	不当請求、出会い系サイト
2位	他の教養・娯楽	66	85	海外宝くじ、パチンコ・競馬情報
3位	化粧品	13	47	石けんほか
4位	商品一般	49	46	架空請求はがき
5位	音響・映像製品	36	42	DVD・ビデオ

マルチ・マルチまがい

相談件数は、減少傾向が続いており、22年度(122件)と比べて23.8%減少し、93件となった。
平均契約金額は、減少傾向にあったが、一転して増加した。

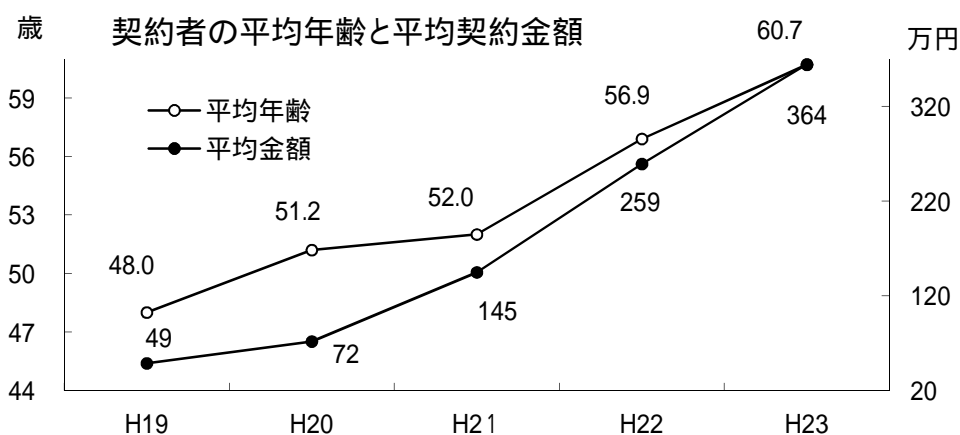
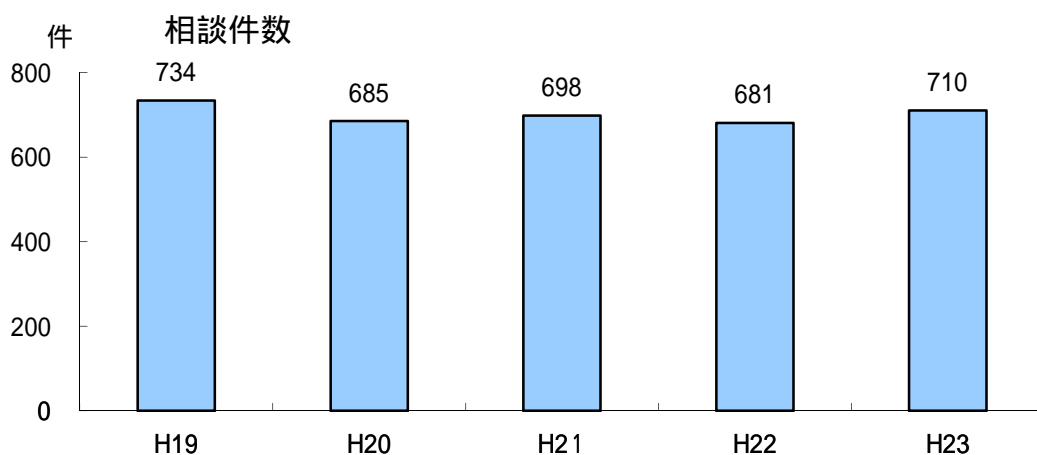


上位5品目

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	健康食品	25	24	
2位	化粧品	22	16	
3位	飲料	8	11	ミネラルウォーター
4位	商品一般	7	8	詳細不明(家族からの相談)
5位	食器・台所用品	5	4	浄水器

電話勧誘販売

相談件数は、22年度(681件)に比べ29件増加し、710件となった。
 契約者の平均年齢は60.7歳で送りつけ商法(ネガティブオプション)に続き高齢となっており、年々上昇している。
 平均契約金額は364万円で、他の販売形態と比べて最も高額となったほか、22年度(259万円)に比べ105万円増と大幅に上昇した。
 高齢者をターゲットにした未公開株や社債、ファンド型投資商品などの利殖商法に関する相談が上位品目に入った。中でも鉱山・石炭の採掘権や鉱物担保保証権などのファンド型商品に関する相談が昨年度に比べ約2倍(27件→62件)となった。

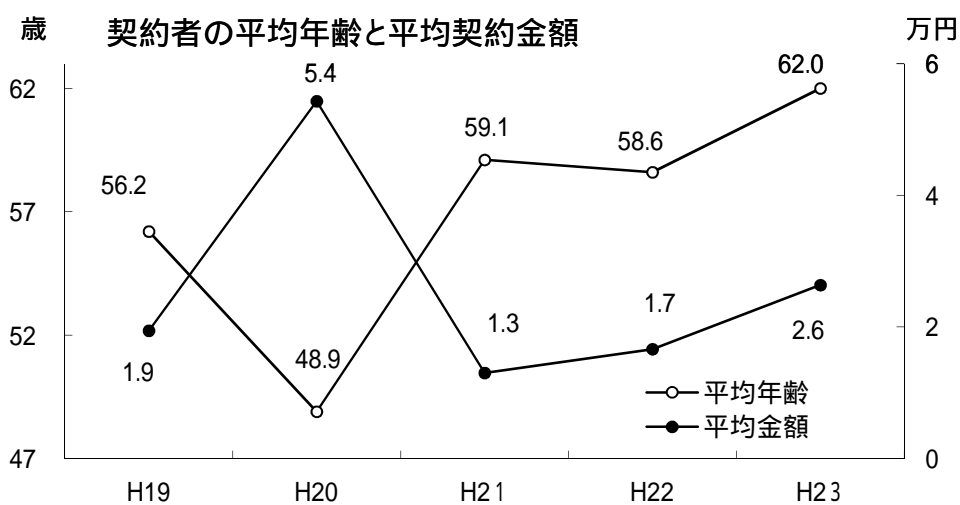
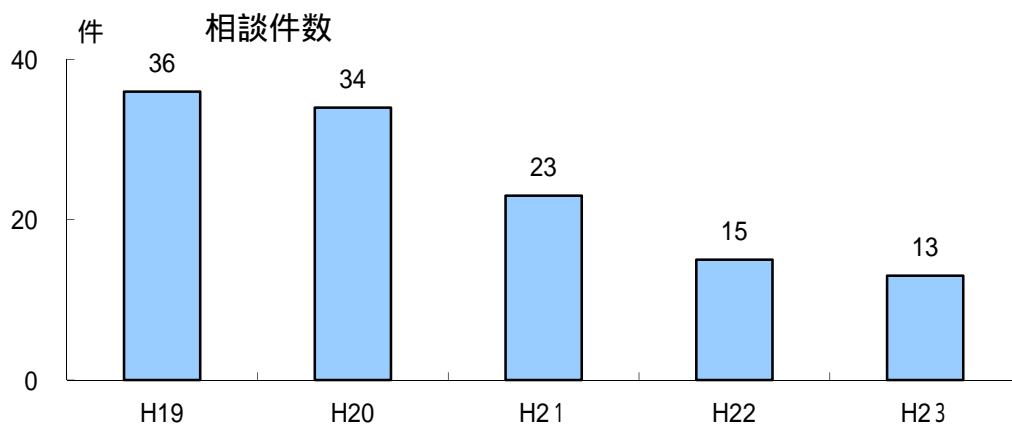


上位5品目

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	預貯金・証券等	102	103	未公開株・社債
2位	ファンド型投資商品	27	62	和牛の預託商法、投資ファンド
3位	インターネット通信サービス	83	59	光回線
4位	集合住宅	57	57	マンション経営
5位	健康食品	23	34	

送りつけ商法(ネガティブオプション)

相談件数は、減少傾向にあり、全体に占める割合は約0.2%にとどまり、ほかの販売形態と比べて最も少ない。
 平均契約金額は他の販売形態と比べて最も低い。
 契約者の平均年齢は前年度(58.6歳)と比べ3.4歳上昇し、62.0歳となった。



上位3品目

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	書籍・印刷物	5	8	団体が発行する雑誌
2位	健康食品	3	2	
3位	他の教養娯楽品	1	2	数珠、お札

6 その他傾向分析 ～ 契約当事者が高齢者(65歳以上)の相談状況について～

契約者が高齢者(65歳以上)の相談件数の全体に占める割合は上昇傾向が続き、平成22年度より2.1%上昇し18.8%となり、過去10年間で一番低かった16年度(8.3%)の2倍を超えた。

高齢者の平均契約金額は167万円で、平成22年度から16万円低下したものの、全体の平均契約金額(130万円)と比較すると引き続き高い水準で推移しており、過去10年間で一番低かった平成15年度(75万円)に比べ、2.2倍となった。

高齢者から寄せられる相談品目では、高額な未公開株・社債に関する相談が22年度(109件)に引き続き1位(107件)となった。また、ファンド型投資商品が22年度(27件)の倍以上の59件となった。

また、相談時にすでに事業者へ代金(契約金の一部も含む)を支払っている相談者の割合について見ると、高齢者の相談(金額が不明分は除く)621件のうち52.5%(326件)がすでに代金を支払っており、他の年代42.3%(1,164件)と比べると10.2ポイント高くなっている。

その平均既払金額117万円は、高齢者以外の年代(55万円)の2倍以上となっている。既払金の支払方法について見ると、90.5%が即時払い(現金手渡し又は振込)であり、他の年代(81.1%)と比べ、9.4ポイント高い。

既払金が発生している品目は、利殖商法が特に多く、未開株・社債、ファンド型投資商品を合わせて61件となっている。これらは、全てが即時払い(現金又は振込)であり、被害回復(返金等)が困難な状況にある。

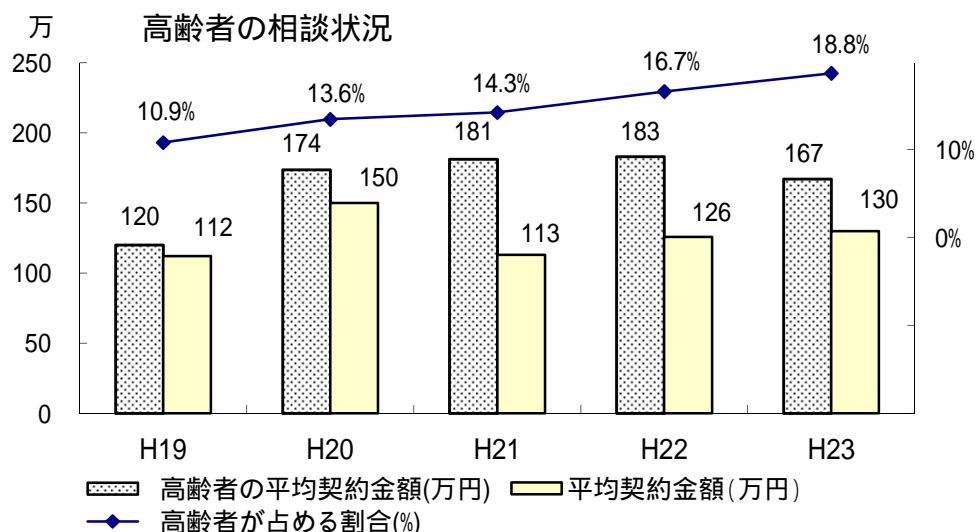
高齢者の相談状況

	H19	H20	H21	H22	H23
相談総件数	11,330	8,980	8,810	7,631	7,115
高齢者の相談件数(件)	1,236	1,218	1,262	1,276	1,339
高齢者が占める割合(%)	10.9%	13.6%	14.3%	16.7%	18.8%
平均契約金額(円)	1,122,197	1,499,811	1,129,828	1,259,134	1,299,520
高齢者の平均契約金額	1,200,816	1,736,924	1,814,310	1,832,103	1,670,841

「高齢者」とは、契約当事者が65歳以上を指す。

高齢者からの相談品目(平成23度)

	品 目	相談件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	預貯金・証券等	109	107	未公開株・社債
2位	有料情報サイト	77	81	有料サイト名目の不当請求
3位	健康食品	53	68	
4位	融資サービス	69	61	消費者金融
5位	ファンド型投資商品	27	59	鉱山・石炭の探掘権、鉱物担保保証等



高齢者の既払い金額別相談件数(不明分を除く)

金額/件数	0円(なし)	~10万円未満	~100万円未満	~500万円未満	~1億円未満	1億円以上	計	平均
高齢者	295	135	99	50	42	0	621	1,169,582
65歳未満	1,591	600	385	117	59	3	2,755	554,005
全体	1,886	735	484	167	101	3	3,376	667,238

既払金額別構成比(%)

	0円(なし)	~10万円未満	~100万円未満	~500万円未満	~1億円未満	1億円以上	既払金>0円
高齢者	47.5%	21.7%	15.9%	8.1%	6.8%	0.0%	52.5%
65歳未満	57.7%	21.8%	14.0%	4.2%	2.1%	0.1%	42.3%
全体	55.9%	21.8%	14.3%	4.9%	3.0%	0.1%	44.1%

支払方法別相談件数(既払金が発生しているもの)

	即時払(現金・振込)	販売信用(割賦)	不明・借金契約	計
高齢者	295	21	10	326
65歳未満	944	159	61	1,164
全体	1239	180	71	1,490

「借金契約」とは、商品・役務の契約ではなく、契約自体が借金であるものを指す

支払方法別構成比(%)

	即時払(現金・振込)	販売信用(割賦)	不明・借金契約	計
高齢者	90.5%	6.4%	3.1%	100.0%
65歳未満	81.1%	13.7%	5.2%	100.0%
全体	83.2%	12.1%	4.8%	100.0%

既払い金の発生した相談の上位5品目(高齢者)

	品目	件数		主な商品・サービス
		H22	H23	
1位	預貯金・証券等	56	37	未公開株・社債
2位	医療用具	44	32	太陽光発電・オール電化
3位	家具・寝具	29	25	布団・敷きパット
4位	ファンド型投資商品	8	24	鉱山・石炭の採掘権、鉱物担保保証等
5位	健康食品	14	19	電気治療器・温熱マット