



インターネットでの情報提供	
情報提供日	5月28日

平成22年 5月27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	058-277-0898

## 平成21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における平成21年度（平成21年4月から平成22年3月まで）の相談状況をまとめました。消費者トラブルの拡大防止を図るため、消費生活相談の現状を情報提供します。

### 相談状況の特徴

- 平成21年度の相談件数は、8,796件。平成20年度から184件の減少（約2%減少）
- 平成20年度から184件減少し、平成17年度と比べると約30%の減少。ピーク時に比べて半数以下に減少しました。
- 契約者の平均年齢は過去5年間で最高、前年度と比較し平均契約金額は大幅に低下
- 契約者の平均年齢は45.3歳と平成20年度に比べ、0.9歳上昇して、過去5年間で最高となり依然高い水準で推移しています。
  - 平均契約金額（約113万円）は、平成20年度（約150万円）に比べ約37万円下回り、大幅に低下しました。主な減少要因は、多重債務問題などを含む「融資サービス」に関する相談が減少したほか、その平均契約金額が大幅に低下したことによります。これは、さまざまな行政機関や弁護士などによる債務整理相談が活発に行われたことも一因と考えられます。
- |                |             |                    |
|----------------|-------------|--------------------|
| 融資サービスに関する相談件数 | 20年度：1,212件 | 21年度：876件（336件減少）  |
| 融資サービスの平均契約金額  | 20年度：345万円  | 21年度：269万円（76万円低下） |
- 高齢者の相談割合が増加傾向。平均契約金額は過去5年間で最高
- 高齢者（65歳以上）からの相談割合は平成19年度にいったん下がったものの、平成20年度には再び上昇に転じ平成21年度もさらに0.7%上昇しました。
  - 平均契約金額は181万円と過去5年間で最高額を記録しました。高額商品の主なものは、未公開株や社債、住宅リフォームなどとなっています。

相談状況の詳細は、別添資料をご覧ください。

### 5月は消費者月間です！ ～ 消費者新時代 消費者が主役です ～

#### 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。

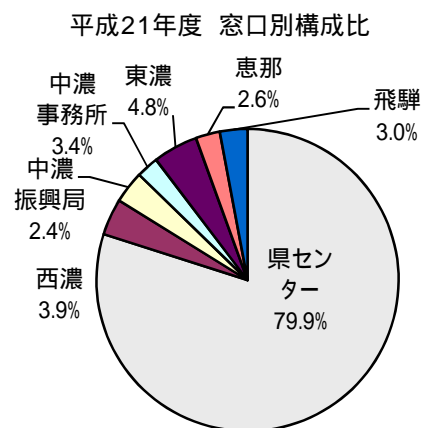
県民生活相談センターでは、土曜日にも電話による相談を受け付けています。

# 平成21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

県民生活相談センターでは、全体の約80%を、残りの20%を各振興局及び事務所で受け付けている。21年度は県センターの構成比が過去5年間で最も高くなった。

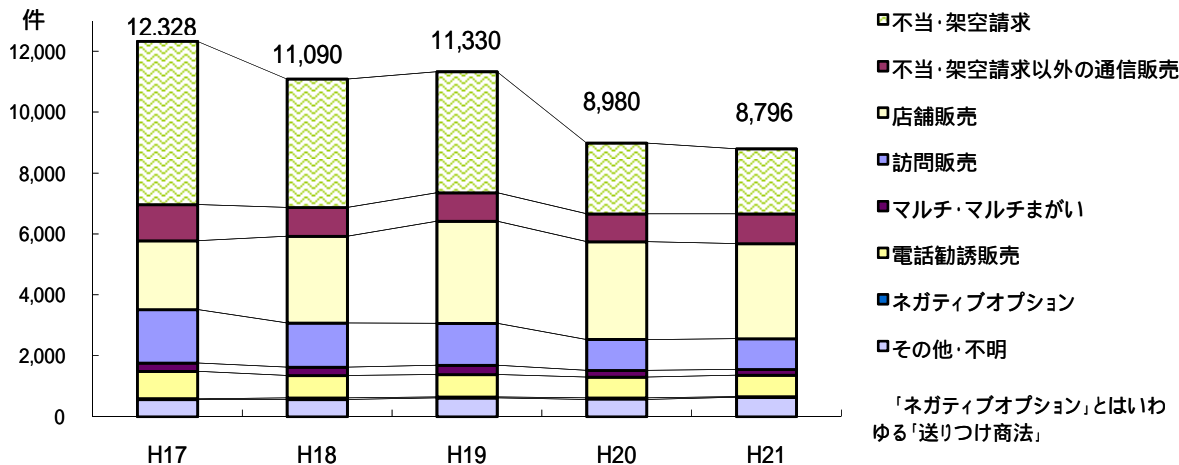
	H17	H18	H19	H20	H21	構成比
県センター	8,973	8,047	8,727	6,905	7,030	79.9%
西濃振興局	811	695	577	379	343	3.9%
中濃振興局	689	600	400	345	303	3.4%
中濃事務所	344	299	266	219	210	2.4%
東濃振興局	765	804	690	564	423	4.8%
恵那事務所	403	292	286	239	227	2.6%
飛騨振興局	343	353	384	329	260	3.0%
合計	12,328	11,090	11,330	8,980	8,796	100.0%



## 2 相談件数・契約者平均年齢・平均契約金額の推移

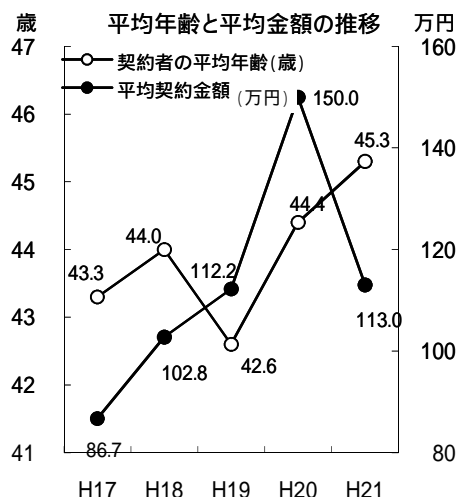
21年度の相談件数は8,796件。前年度から184件減少し、17年度(12,328件)に比べると約30%減少した。(参考)過去10年間の相談件数のピークは16年度(18,392件)でそれと比べて半数以下に減少  
購入形態別の相談件数は前年度から大きな変化は見られない。  
インターネットや携帯電話、雑誌・新聞広告などによる不当・架空請求以外の通信販売の相談件数が前年度に比べて65件増加した。  
契約者の平均年齢は、前年度から0.9歳上昇し45.3歳となり、過去5年間で最高となった。  
平均契約金額は20年度に一旦上昇したものの、21年度は前年度を37万円近く下回り約113万円となった。これは、融資サービスに関する相談が減少(20年 1,212件 21年 876件)した上、さらにその平均契約金額が減少(20年度: 345万円 21年度: 269万円)したことによる。

相談件数の推移



	H17	H18	H19	H20	H21
相談件数総数(件)	12,328	11,090	11,330	8,980	8,796
不当・架空請求	5,361	4,215	3,981	2,319	2,133
不当・架空請求以外の通信販売	1,194	948	936	912	977
店舗販売	2,255	2,852	3,349	3,214	3,127
訪問販売	1,758	1,450	1,374	1,016	1,015
マルチ・マルチまがい	278	278	307	217	189
電話勧誘販売	892	730	734	685	698
ネガティブオプション	25	51	36	34	23
その他・不明	565	566	613	583	634
契約者の平均年齢(歳)	43.3	44.0	42.6	44.4	45.3
平均契約金額(円)	867,217	1,027,536	1,122,197	1,499,811	1,130,152

「ネガティブオプション」とは、いわゆる「送りつけ商法」



### 3 年齢別傾向分析

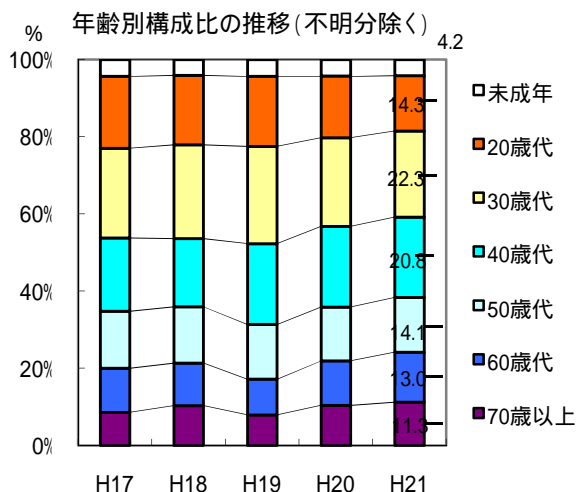
60歳代及び70歳以上の相談件数割合が増加傾向にある。一方、未成年、20歳代及び30歳代の相談件数割合は減少傾向にある。

さらに販売形態別について見ると、次の点が特徴として現れた。

- ・50～60歳代の相談件数の約40%は店舗販売に関する相談であった。
- ・訪問販売に関する相談は70歳以上が最も多く、約26%を占めた。
- ・未成年者の相談の約81%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歳代が最も多く、約23%を占めた。
- ・電話勧誘販売に関する相談は40歳代、及び70歳以上が多く、合わせて40%を占めた。40歳代では、マンション経営に関する相談、70歳代では、未公開株やカニの販売などの相談事例が目立つ。

相談件数の推移

	H17	H18	H19	H20	H21
未成年	497	424	459	341	328
20歳代	2,130	1,848	1,910	1,278	1,118
30歳代	2,655	2,500	2,655	1,842	1,741
40歳代	2,165	1,816	2,205	1,671	1,625
50歳代	1,690	1,500	1,492	1,114	1,102
60歳代	1,312	1,140	975	925	1,012
70歳以上	978	1,060	835	834	878
不明	901	802	799	975	992
合計	12,328	11,090	11,330	8,980	8,796



販売形態別相談件数(平成21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	ネガティブオプション	その他不明	合計
未成年	38	14	266	0	3	0	7	328
20歳代	377	73	528	44	35	2	59	1,118
30歳代	615	116	776	30	108	1	95	1,741
40歳代	594	125	637	37	164	1	67	1,625
50歳代	480	113	313	18	90	4	84	1,102
60歳代	391	151	237	26	105	3	99	1,012
70歳以上	246	265	142	12	121	6	86	878
不明	386	158	211	22	72	6	137	992
合計	3,127	1,015	3,110	189	698	23	634	8,796

### 4 男女別傾向分析

男性は、女性よりも、「店舗販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」に関する相談が多かった。それぞれ「融資サービス」、「有料サイト名目の不当請求」、「集合住宅の家賃やマンション経営」に関する相談が多かったことなどによる。女性は、男性よりも「訪問販売」、「マルチ・マルチまがい」に関する相談が多かった。これは、在宅者に女性が多いことなどが理由として考えられる。

品目別では、「有料情報料」(主に有料サイト名目の不当請求)に関する相談件数が、男女いずれにおいても最多であったが、特に男性からの相談件数は女性の2倍にも及んだ。

販売形態別相談件数

	男性	女性
店舗販売	1,623	1,409
訪問販売	427	516
通信販売	1,776	1,260
マルチ・マルチまがい	55	131
電話勧誘販売	400	265
ネガティブオプション	9	11
その他・不明	328	261
合計	4,618	3,853

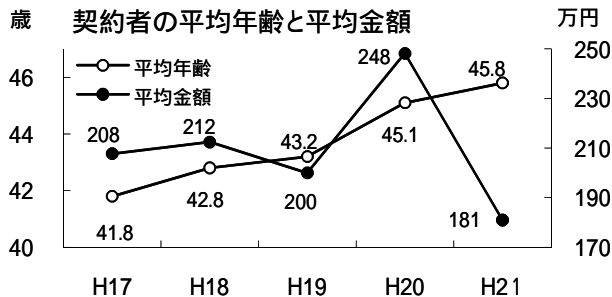
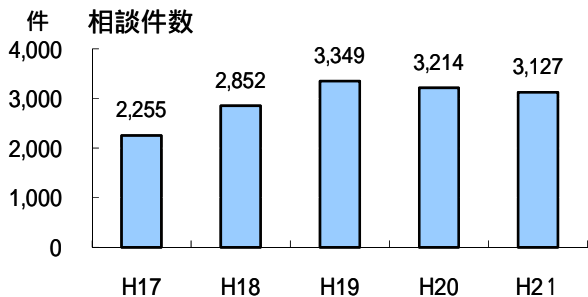
商品・サービス別相談件数(上位5品目)

	男性		女性	
	品目	件数	品目	件数
1位	有料情報料	1,217	有料情報料	678
2位	融資サービス	587	融資サービス	267
3位	集合住宅	228	商品一般	248
4位	自動車	210	集合住宅	127
5位	商品一般	152	理美容	124

相談者が団体、性別不明のものは含まず。

## 5 販売形態別傾向分析(相談件数・契約者平均年齢・平均契約金額)

### 店舗販売

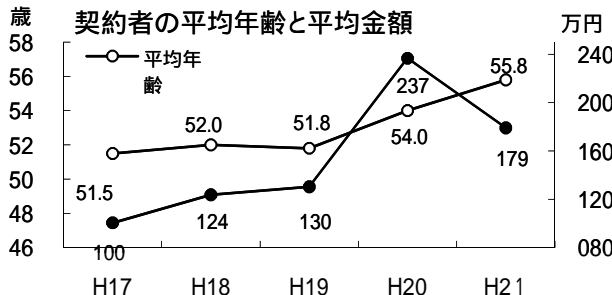
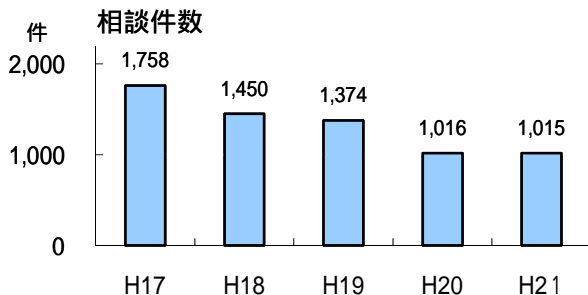


### 平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	融資サービス	708	多重債務、消費者金融
2位	自動車	245	中古車
3位	集合住宅	240	賃貸アパート
4位	戸建住宅	171	新築、中古住宅
5位	理美容	82	エステティックサロン

相談件数は前年度とほぼ横ばい。21年度も3千件を超える相談が寄せられている。契約者の平均年齢は上昇傾向にあり、21年度は前年度より0.7歳上昇した。平均契約金額は前年度に比べ67万円減り、181万円となった。これは融資サービスに関する相談件数及び金額が減少したことによる。多重債務などの「融資サービス」に関する相談が全体の約22%を占めた。

### 訪問販売

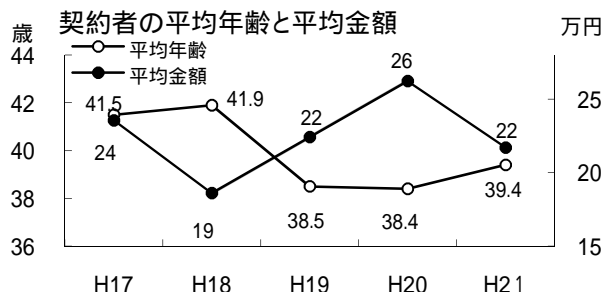
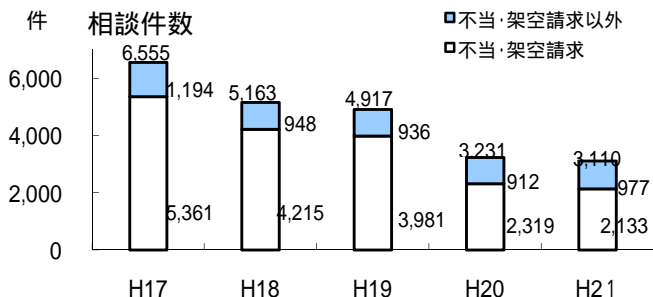


### 平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	空調・冷暖房・給湯設備	96	太陽光発電、電気温水器
2位	戸建住宅	82	リフォーム工事
3位	家具・寝具	76	ふとん
4位	書籍・印刷物	66	新聞
5位	文具・事務用品	38	印鑑

相談件数は前年度とほぼ横ばい。21年度は17年度の半数近くまで減少した。契約者の平均年齢は、他の販売形態と比べて高齢である。平均契約金額は179万円と昨年度に比べて58万円低くなった。太陽光発電や、電気温水器、住宅リフォームなどといった高額商品に関する相談が相変わらず多い。また新聞購読契約に関する相談が大きく増加した。(H20: 40件 H21: 65件)

### 通信販売(不当・架空請求を含む)

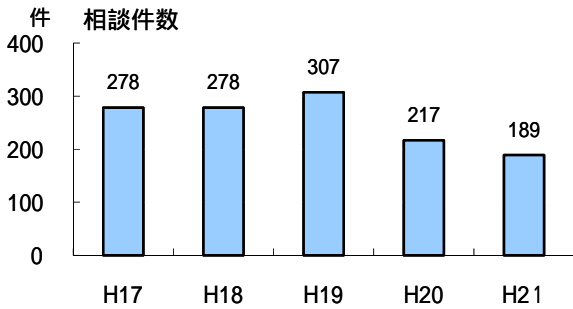


### 平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	有料情報料	1,842	有料サイト名目の不当請求
2位	商品一般	291	ハガキ・封書による架空請求
3位	他の教養・娯楽	109	パチンコ・競馬情報、海外宝くじ
4位	内職・副業	80	ドロップシッピング、パソコン内職
5位	融資サービス	61	ヤミ金、貸します詐欺

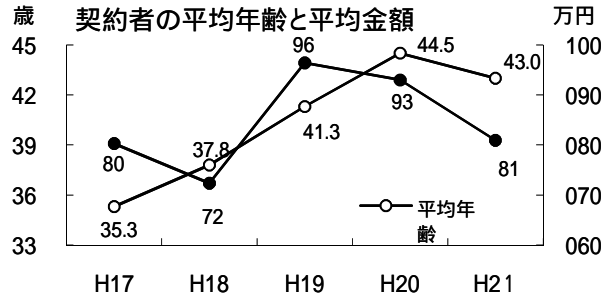
相談件数は減少傾向が続いている。21年度(3,110件)は17年度(6,555件)に比べて約半数に減少した。契約者の平均年齢は、前年度より高くなったが、他の販売形態と比べると低い。平均契約金額はほぼ同水準で推移している。「有料サイト名目の不当請求」に関する相談が、約60%を占め圧倒的に多いが、件数自体は減少傾向にある。一方不当・架空請求以外の相談は増加傾向にある。

マルチ・マルチまがい



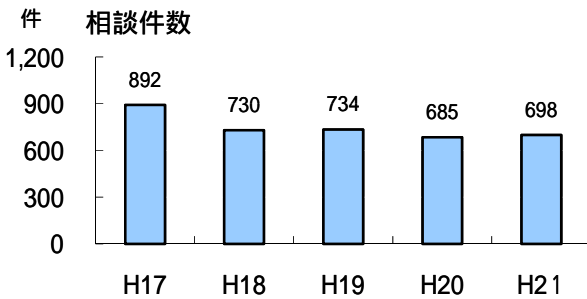
平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	健康食品	35	
2位	化粧品	20	
3位	医療用具	15	健康機器、生理用品
4位	商品一般	13	不明を含む
5位	パソコン・パソコン関連商品	13	モデム、仮想空間



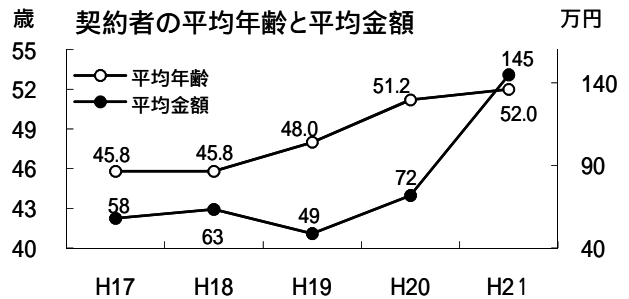
相談件数は、前年度より約10%減少した。契約者の平均年齢は上昇傾向にあったが、前年度に比べ1.5歳低くなった。平均契約金額は、この2年間減少傾向にある。マルチ商法での支払い方法で多数あった個品割賦による契約件数は17年(121件)に比べ70%減少し38件であった。

電話勧誘販売



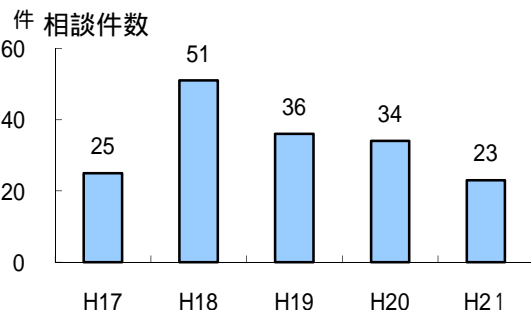
平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	集合住宅	83	マンション投資(経営)
2位	教室・講座	71	資格取得講座二次被害
3位	預貯金・証券等	55	未公開株、社債
4位	インターネット通信サービス	51	光回線、インターネット回線
5位	魚介類	43	蟹



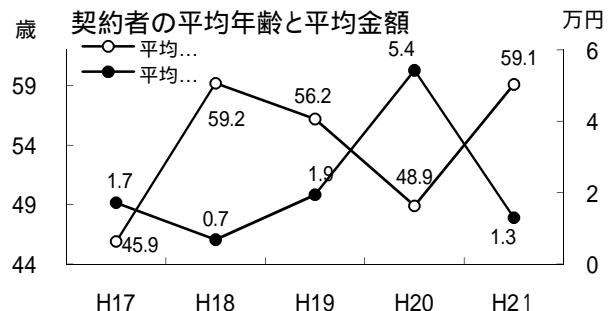
相談件数はほぼ横ばいに推移している。契約者の平均年齢は上昇傾向で、21年度は52歳と昨年度より0.8歳上昇した。「預貯金・証券等」に関する相談の多くは高齢者であることが要因。平均契約金額は前年度に比べ73万円増と大きく上昇した。高額なマンション投資、未公開株に関する相談が増加したことが要因。光回線やインターネット回線に関する相談が大幅に増加した。(H20:9件 H21:48件)

ネガティブオプション



平成21年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	書籍・印刷物	11	業界新聞、カレンダー
2位	商品一般	2	相談者未開封のため不明
3位	健康食品	2	
3位	音響・映像製品	2	ビデオソフト



相談件数は、この3年間減少傾向にある。相談者の平均年齢は、他の販売形態と比べて最も高くなっている。「書籍・印刷物」に関する相談が多く、中でも受け取った後の処置に関する相談が大半を占めている。平均契約金額は他の販売形態と比べて低い。

## 6 その他傾向分析

高齢者(65歳以上)からの相談件数の割合がこの2年間上昇している。  
 相談全体の平均契約金額はほぼ同水準で推移しているのに対し、高齢者の平均契約金額は上昇し、17年度と比較して1.7倍となっている。  
 特に高齢者から寄せられる相談品目では、高額な預貯金・証券等や住宅リフォームに関する相談が増加している。未公開株や社債などへの投資目的で勧誘を受け、高額な契約金を支払ってしまったり、高額なリフォーム工事を家族に相談せずに契約したなどというものが増えている。

### 高齢者の相談状況

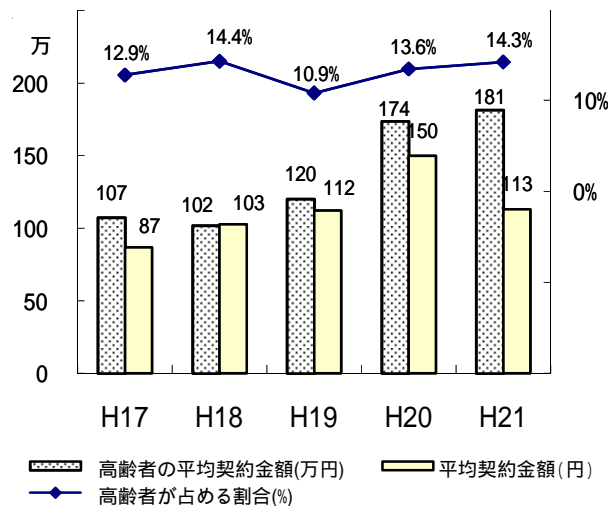
	H17	H18	H19	H20	H21
相談総件数	12,328	11,090	11,330	8,980	8,796
高齢者の相談件数(件)	1,590	1,599	1,236	1,218	1,261
高齢者が占める割合(%)	12.9%	14.4%	10.9%	13.6%	14.3%
平均契約金額(円)	867,217	1,027,536	1,122,197	1,499,811	1,130,152
高齢者の平均契約金額	1,073,667	1,018,611	1,200,816	1,736,924	1,814,310

「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21年度)

	品目	相談件数	主な商品・サービス
1位	商品一般	83	架空請求はがき
2位	融資サービス	72	多重債務、サラ金
3位	戸建住宅	61	外壁・屋根のリフォーム
4位	預貯金・証券等	61	未公開株、社債
5位	放送・コンテンツ等	59	有料サイト名目の不当請求

### 高齢者の相談状況



## 高齢者からの高額契約に関する主な相談事例

事例1 「A社の未公開株を持っていないか」とB社から電話があった。「持っていない」と答えたが、翌日C社から「A社の株を買わないか」と電話勧誘があった。B社から買うと言われていたため、買うことにした。B社に買い取り話を持ちかけたところ、買い増しするよう指示され結局1010万円買った。しかし、その後B社もC社も連絡が取れなくなってしまった。代金を取り戻したい。(71歳・男性)

事例2 独り暮らしの母は2年前から自宅の基礎補強や調湿材など同一会社から総額376万円を支払っている。今日は床や天井工事代金100万円を集金にくると言う。母はこの事業者から狙われているのではないか。(83歳・女性)

事例3 去年の秋に懸賞サイトにエントリーして以降、お金をあげるという内容にひかれて複数のサイトを通じて何度も女性とメールをするようになった。送受信のたびにポイントが消化されポイントがなくなると送受信できなくなる。お金をくれるという女性と待ち合わせするためにもメールをする必要があったので、カードでポイントを決済するうちに女性にも会えずお金ももらえず結局150万円の高額な請求がカード会社から届くようになった。(72歳・男性)

事例4 外壁塗装工事の広告がポストに入っていた。その後話を聞いてほしいと事業者から電話が入り、訪問を受けた。内容説明に始まり、見積書、契約書とあっという間に印鑑を押させられ、塗料の色も自由に決められなかった。クーリングオフ期間が過ぎてから重要事項確認書が届いた。115万円支払ったが、不信なので解約したい。(84歳・女性)