



インターネットでの情報提供	
情報提供日	5月23日

平成21年 5月22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	058-277-1003

平成20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20年度（平成20年4月から平成21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

- ①平成20年度の相談件数は、8,980件。平成19年度から2,350件の減少（約21%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、平成20年度も平成19年度(11,330件)に比べ2,350件減少し、ピーク時からは半減しました。
- ②主な減少要因は、「不当・架空請求」に関する相談の減少
 - ・「不当・架空請求」に関する相談は、平成19年度から40%あまり減少しました。
不当・架空請求 19年度：3,981件 → 20年度：2,319件（1,662件減少）
- ③高齢者の相談割合が再び増加。平均契約金額は上昇し、約150万円と過去5年間で最高額
 - ・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ました。また、契約者の平均年齢は44.4歳と平成19年度に比べ、1.8歳上昇して、依然、高い水準で推移しています。
 - ・平均契約金額（約150万円）は、平成19年度（約112万円）に比べ約38万円上昇し、大幅な増加となりました。
- ④平均契約金額が上昇した主な要因は、高額な融資サービスに関する相談の増加
 - ・平成20年度の融資サービスに関する相談は、平均契約金額が平成19年度と比べ62万円上昇し、344万円となりました。その8割は多重債務に関するものでした。

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。

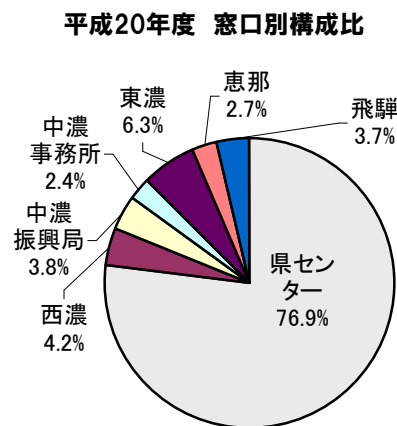
※ 県民生活相談センターでは、土曜日にも電話による相談を受け付けています。

平成20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

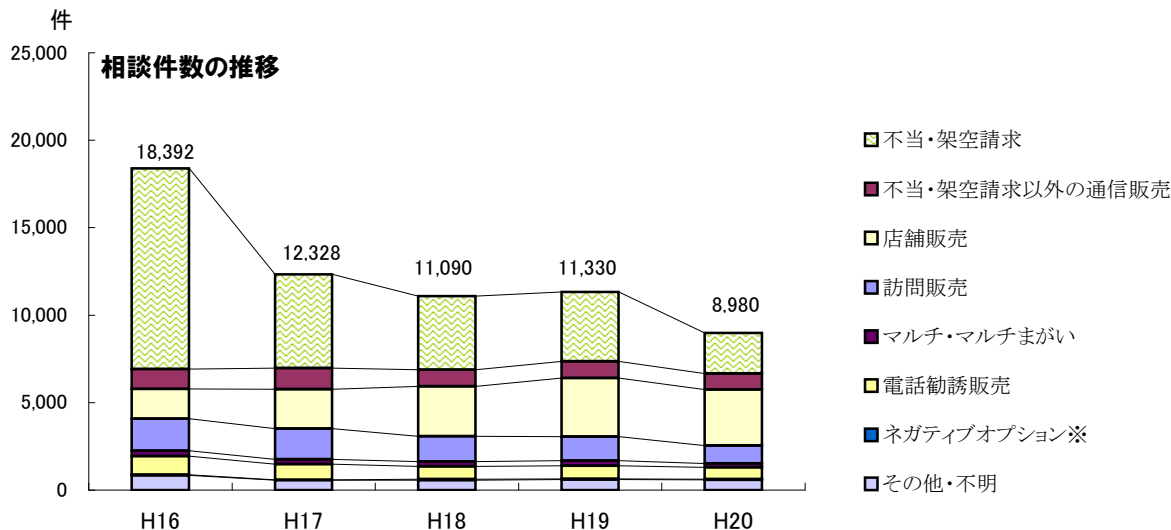
○県民生活相談センターでは、全体の77%を、残りの23%を各振興局及び事務所で受け付けている。

	H16	H17	H18	H19	H20	構成比
県センター	12,946	8,973	8,047	8,727	6,905	76.9%
西濃振興局	1,185	811	695	577	379	4.2%
中濃振興局	1,086	689	600	400	345	3.8%
中濃事務所	675	344	299	266	219	2.4%
東濃振興局	1,278	765	804	690	564	6.3%
恵那事務所	659	403	292	286	239	2.7%
飛騨振興局	563	343	353	384	329	3.7%
合計	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980	-



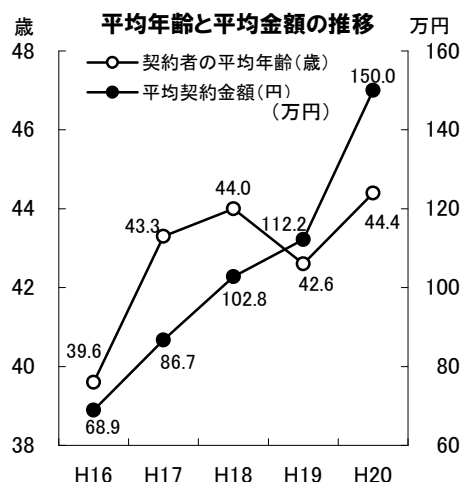
2 相談件数・契約者平均年齢・平均契約金額の推移

- 20年度の相談件数は8,980件。前年度から2,350件減少し、ピーク時の16年度に比べると半減した。
- 不当・架空請求に関する相談は、前年度の約6割と大幅に減少したものの、それ以外の相談はほぼ同水準で推移している。
- 店舗販売の相談件数は昨年に比べて135件減少したものの、前年度から全相談件数に占める割合が高まっており、20年度では約36%に達している。
- 契約者の平均年齢は、前年度から1.8歳上昇し、44.4歳となった。
- 平均契約金額は上昇傾向にあり、前年度を38万円近く上回り約150万円となった。高額な相談の内容としては、多重債務や、住宅に関するものが多かった。



	H16	H17	H18	H19	H20
相談件数総数(件)	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980
不当・架空請求	11,478	5,361	4,215	3,981	2,319
不当・架空請求以外の通信販売	1,137	1,194	948	936	912
店舗販売	1,704	2,255	2,852	3,349	3,214
訪問販売	1,827	1,758	1,450	1,374	1,016
マルチ・マルチまがい	312	278	278	307	217
電話勧誘販売	1,047	892	730	734	685
ネガティブオプション*	50	25	51	36	34
その他・不明	837	565	566	613	583
契約者の平均年齢(歳)	39.6	43.3	44.0	42.6	44.4
平均契約金額(円)	689,470	867,217	1,027,536	1,122,197	1,499,811

*「ネガティブオプション」とは、いわゆる「送り付け商法」



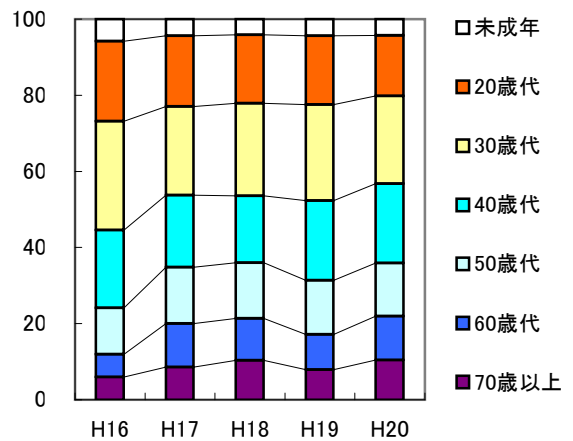
3 年齢別傾向分析

- 60歳代及び70歳以上の相談件数割合は、前年度いったん減少したものの、20年度は再び増加に転じた。一方、未成年、20歳代の相談件数割合は19年度と比べ減少した。
- 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半数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25%を占めた。
 - ・未成年者の相談の約87%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歳以上が最も多く、約27%を占めた。
 - ・電話勧誘販売に関する相談は30～40歳代、及び70歳以上が多く、合わせて半数以上を占めた。

①相談件数の推移

	H16	H17	H18	H19	H20
未成年	1,039	497	424	459	341
20歳代	3,800	2,130	1,848	1,910	1,278
30歳代	5,157	2,655	2,500	2,655	1,842
40歳代	3,676	2,165	1,816	2,205	1,671
50歳代	2,201	1,690	1,500	1,492	1,114
60歳代	1,079	1,312	1,140	975	925
70歳以上	1,070	978	1,060	835	834
不明	370	901	802	799	975
合計	18,392	12,328	11,090	11,330	8,980

％ 年齢別構成比の推移(不明分除く)



②販売形態別相談件数(平成20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	33	3	297	1	2	3	2	341
20歳代	440	107	570	58	52	2	49	1,278
30歳代	622	131	829	37	137	3	83	1,842
40歳代	625	144	661	25	123	7	86	1,671
50歳代	500	105	323	22	83	4	77	1,114
60歳代	390	122	205	33	83	6	86	925
70歳以上	216	253	117	25	130	4	89	834
不明	388	151	229	16	75	5	111	975
合計	3,214	1,016	3,231	217	685	34	583	8,980

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」、「資格商法の二次被害」に関する相談が多かったこと等が原因として考えられる。
- 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。

① 販売形態別相談件数

	男性	女性
店舗販売	1,637	1,476
訪問販売	419	515
通信販売	1,863	1,288
マルチ・マルチまがい	79	131
電話勧誘販売	366	281
ネガティブオプション	18	11
その他・不明	279	264
合計	4,661	3,966

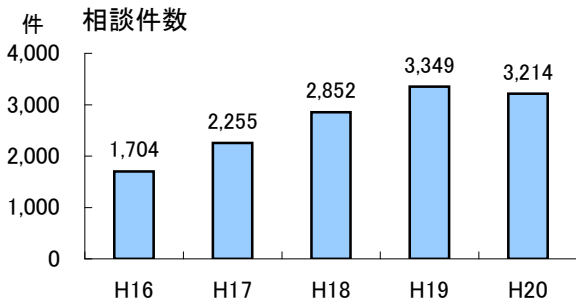
② 商品・サービス別相談件数(上位5品目)

	男性		女性	
	品目	件数	品目	件数
1位	有料情報料	1,371	有料情報料	670
2位	融資サービス	774	融資サービス	401
3位	自動車	154	商品一般	287
4位	商品一般	138	理美容	190
5位	レンタル・リース(土地建物)	134	レンタル・リース(土地建物)	113

※相談者が団体、性別不明のものは含まず。

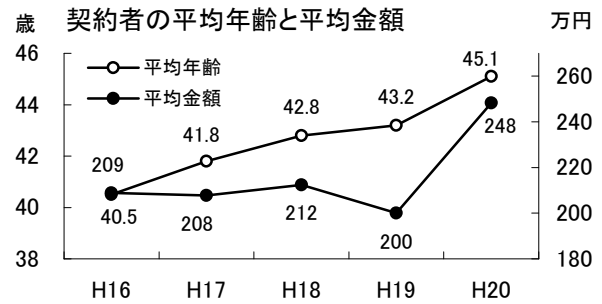
5 販売形態別傾向分析(相談件数・契約者平均年齢・平均契約金額)

①店舗販売



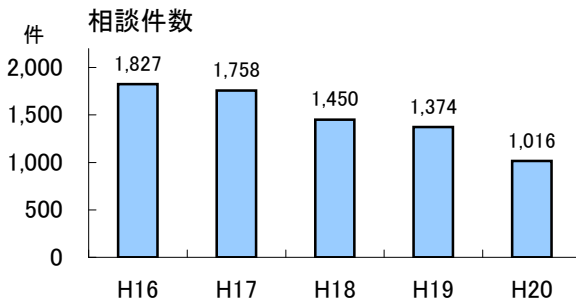
平成20年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	融資サービス	945	消費者金融、ヤミ金
2位	レンタル・リース(土地建物)	231	賃貸アパート
3位	理美容	189	エステティックサロン
4位	自動車	158	中古車
5位	工事・建築(土地建物)	132	戸建住宅



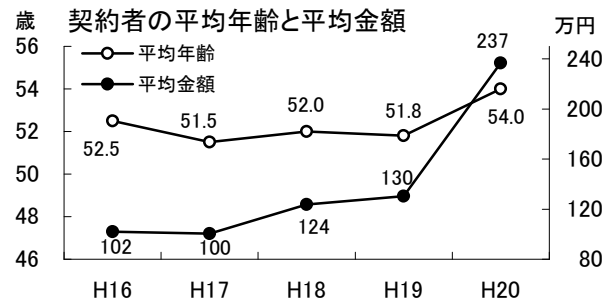
- 相談件数はほぼ横ばい。20年度も3千件を超える相談が寄せられている。
- 契約者の平均年齢は上昇傾向にあり、20年度は前年度より1.9歳上昇した。
- 平均契約金額は前年度に比べ48万円増え、248万円と大きく増加した。
- 消費者金融、ヤミ金などの「融資サービス」に関する相談が全体の約30%を占めた。

②訪問販売



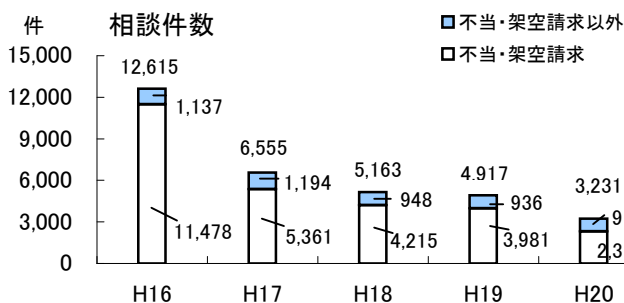
平成19年度 上位5品目

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	146	ソーラーシステム、電気温水器
2位	家具・寝具	74	ふとん
3位	工事・建築(土地建物)	65	リフォーム工事(床下、屋根等)
4位	アクセサリ	50	ネックレス
5位	レンタル・リース(その他)	49	電話機、節電器



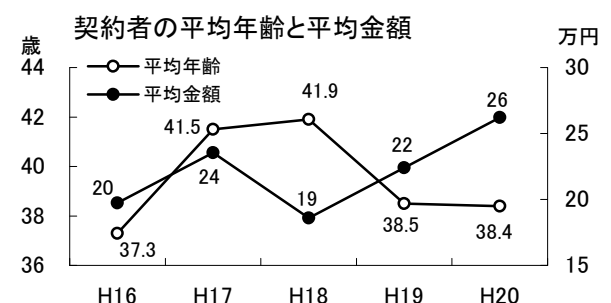
- 相談件数は減少傾向。20年度は16年度の半数近くまで減少した。
- 契約者の平均年齢は、他の販売形態と比べて高齢である。
- 平均契約金額は237万円と昨年度に比べて2倍近くに増加した。
- ソーラーシステムや、電気温水器といった高額商品に関する相談件数が大きく増加した。

③通信販売(不当・架空請求を含む)



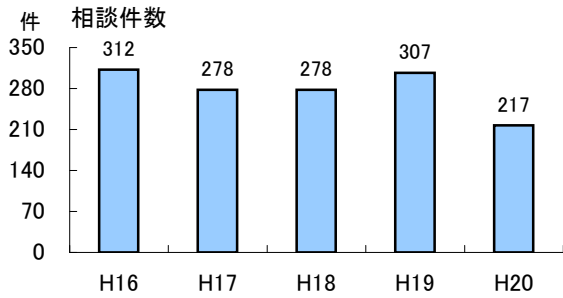
平成20年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	有料情報料	1,971	有料サイト名目の不当請求
2位	商品一般	348	ハガキ・封書による架空請求
3位	融資サービス	175	貸しませ詐欺
4位	他の教養・娯楽	135	パチンコ・競馬情報、海外宝くじ
5位	書籍・印刷物	50	同窓会名簿・団体新聞



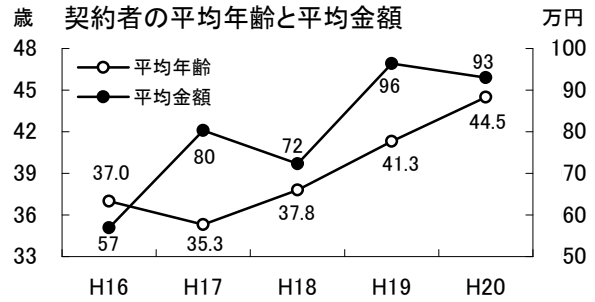
- 相談件数は減少傾向。20年度(3,231件)はピークの16年度(12,615件)に比べて約4分の1に減少した。
- 契約者の平均年齢は、前年度とほぼ水準であり、他の販売形態と比べて低い。
- 平均契約金額は上昇傾向にある。
- 「有料サイト名目の不当請求」に関する相談が、通信販売の約60%を占めている。

④マルチ・マルチまがい



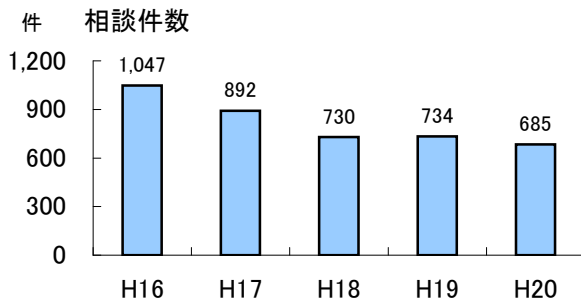
平成20年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	健康食品	53	
2位	化粧品	23	
3位	文具・事務用品	21	通信関連機器、コンピュータソフト
4位	商品一般	14	相談者が言わないため不明
5位	預貯金・証券等	14	外債、ドル建て預金



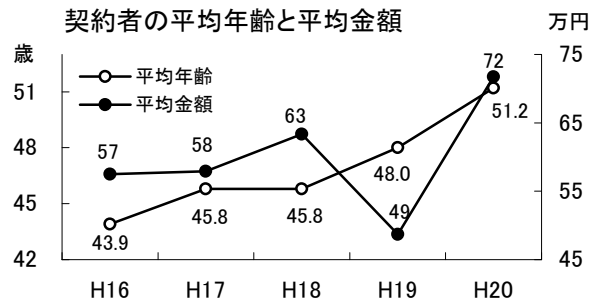
- 相談件数は、前年度より約30%減少した。
- 契約者の平均年齢は、上昇傾向にある。
- 平均契約金額は、前年度大幅に上昇し、20年度はほぼ横ばいで推移している。
- 相談件数が減少したのは、個品割賦による相談が減少したためである。

⑤電話勧誘販売



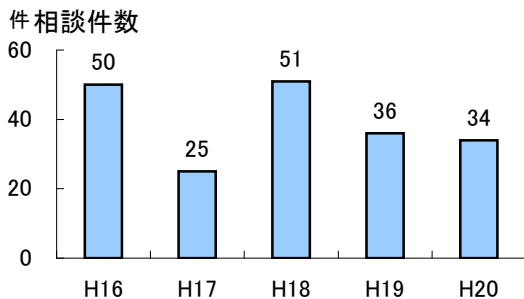
平成20年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	教室・講座	106	資格取得講座、生涯教育講座
2位	書籍・印刷物	53	皇室、領土問題、同和問題関連書籍
3位	集合住宅	51	マンション投資(経営)
4位	学習教材	46	資格取得用教材
5位	魚介類	43	蟹



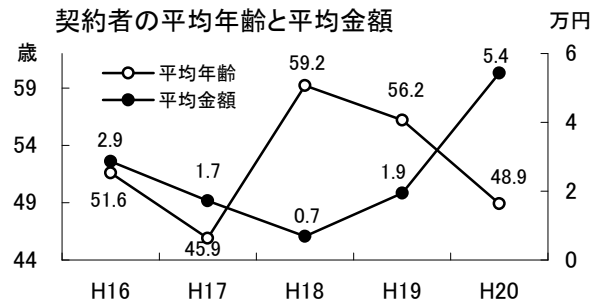
- 相談件数はほぼ横ばいに推移している。
- 契約者の平均年齢は上昇傾向で、20年度は51.2歳に達した。「書籍・印刷物」に関する相談の多くは高齢者であることが関係している。
- 平均契約金額は前年度に比べ23万円増と大きく上昇した。
- 資格商法、内職商法の二次被害に関する相談が多く、上位品目には、関連する商品・役務が並んだ。

⑥ネガティブオプション



平成20年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	商品一般	10	相談者未開封のため不明
2位	書籍・印刷物	9	皇室写真集、新聞
3位	他の教養娯楽品	2	風水鏡、園芸用肥料
3位	健康食品	2	ダイエットカプセル
5位	文具・事務用品	2	名刺入れ



- 相談件数は、前年度とほぼ横ばいに推移している。
- 相談者の平均年齢は、他の販売形態と比べて低下傾向にある。
- 「書籍・印刷物」に関する相談が多く、その商品の内容は「電話勧誘販売」の「書籍・印刷物」と共通している。

6 その他傾向分析

- 次々販売・過量販売に関する相談件数は、19年度に引き続き減少し、平成17年のピーク時の約半数となった。
- これまで次々販売・過量販売に関する相談の多くは、支払方法として個品割賦方式※が利用されていたが、20年度では同支払方法に係る件数が前年度に引き続き減少し、次々販売・過量販売に占める割合も過半数を割り込むに至ったが、依然として高い割合を占めている。
- 個品割賦が減少したのは、信販会社が信用取引の審査を厳格化するケースが増加したことに関係している。

※個品割賦方式とは、信販会社等が、消費者と特定の商品ごとに個別に割賦契約を結ぶことにより代金を一括して販売会社に支払い、後に消費者が2か月以上かつ3回以上に分割して信販会社等に支払う方法

①次々販売・過量販売に関する相談状況

	相談件数	うち個品割賦の相談件数	個品割賦が占める割合	平均契約金額(円)
H16	141	95	67.4%	1,391,235
H17	189	123	65.1%	2,061,527
H18	165	99	60.0%	1,779,634
H19	148	72	48.6%	1,688,529
H20	91	39	42.9%	1,702,629

②次々販売・過量販売に関する相談の多い品目(平成20年度)

	品目	相談件数	主な商品・サービス
1位	家具・寝具	21	ふとん
2位	健康食品	11	ローヤルゼリー、カルシウムサプリ
3位	理美容	6	エステティックサロン
4位	アクセサリ	5	ネックレス
5位	教室・講座	4	資格取得講座

