



インターネットでの情報提供	
情報提供日	5月17日

平成20年5月16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	所 宗之	058-277-1003

## 平成19年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

岐阜県では、消費者トラブルの拡大防止を図るため、県民のみなさんに消費生活相談の状況をお知らせしております。このたび、岐阜県の消費生活相談窓口における平成19年度（平成19年4月から平成20年3月まで）の相談状況をまとめました。

### 相談状況の特徴

平成19年度の相談件数は、11,330件。

- ・平成16年度(18,392件)をピークに減少傾向が続いていましたが、平成19年度は増加に転じ、平成18年度(11,090件)に比べ240件の増加となりました。

契約者の平均年齢は低下しましたが、平均契約金額は上昇し、約112万円と高い水準。

- ・近年、60歳以上の相談件数が増加傾向でしたが、平成19年度は前年度に比べて減少し、平成19年度の契約者平均年齢(42.6歳)も、平成18年度(44.0歳)から1.4歳低下しました。
- ・平成19年度の平均契約金額(約112万円)は、平成18年度(約102万円)に比べて約10万円上昇し、依然として100万円を超える高い水準で推移しました。

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！

#### 「活かそう 消費者・生活者の視点」

(内閣府・平成20年度統一テーマ)

県民のみなさんの「くらしの安全・安心」を実現するためには、消費者、企業、行政がそれぞれの立場において、消費者・生活者の視点に立った努力が求められます。

県は、「くらしの安全・安心」を確保するために、悪質事業者に対する行政処分や消費生活条例の改正等、消費者行政施策の企画・立案・実施の過程において、皆さんから寄せられる消費生活相談情報を重視していますので、消費生活において、不当な取引方法で契約を結んでしまったり、製品事故に遭って危害を受けたような場合には、以下の消費生活相談窓口にご相談をお寄せください。

#### 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211)
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444)
飛騨振興局 振興課	0577-33-1111(内235)

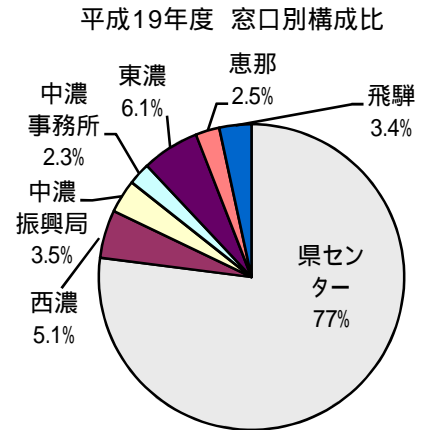
または、お住まいの市町村の消費生活相談窓口をご利用ください。

# 平成19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

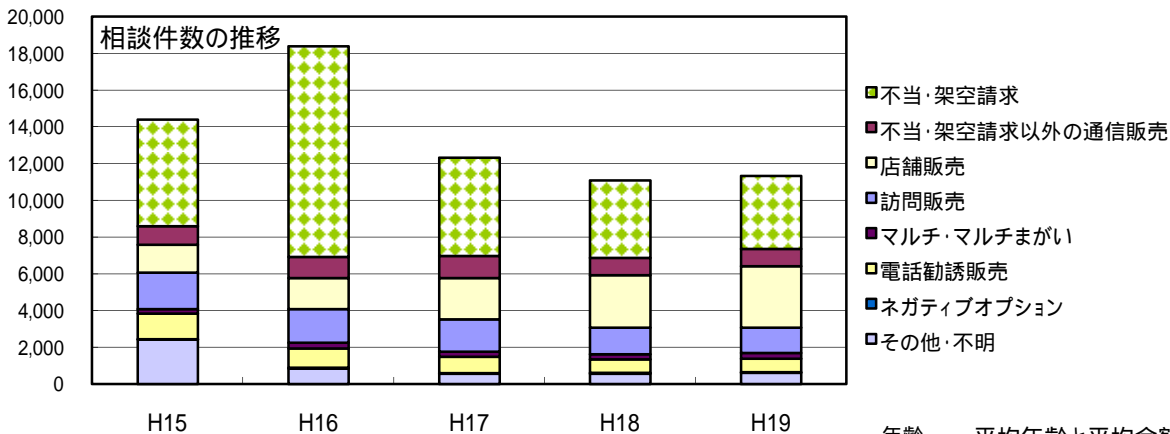
県民生活相談センターでは、全体の77%を受け付けており、残りの23%を各振興局及び事務所で受け付けている。

	H15	H16	H17	H18	H19	構成比
県センター	10,840	12,946	8,973	8,047	8,727	77.0%
西濃振興局	645	1,185	811	695	577	5.1%
中濃振興局	793	1,086	689	600	400	3.5%
中濃事務所	441	675	344	299	266	2.3%
東濃振興局	811	1,278	765	804	690	6.1%
恵那事務所	489	659	403	292	286	2.5%
飛騨振興局	382	563	343	353	384	3.4%
合計	14,401	18,392	12,328	11,090	11,330	-



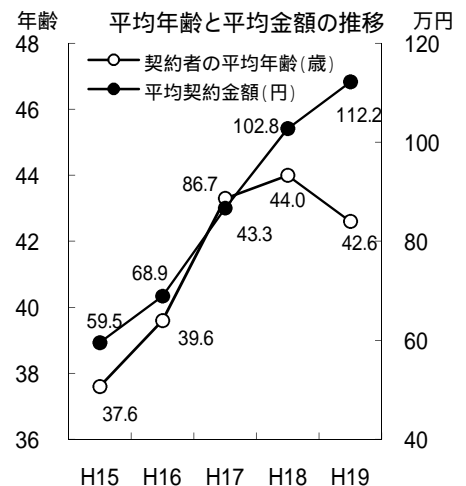
## 2 相談件数・相談者平均年齢・平均契約金額の推移

19年度の相談件数は11,330件。前年度から240件増加し、1万件を超える高水準を維持した。  
 ここ5年間は、不当・架空請求の相談件数の増減が激しく、近年の相談件数の増減に大きく影響を与えている。19年度は、前年度に比べて234件減少したが、それでも全相談件数の約35%を占めている。  
 店舗販売の相談件数は増加傾向にあり、19年度には全相談件数の約30%に達した。  
 契約者の平均年齢は、ここ数年上昇傾向であったが、19年度は、前年度に比べて1.4歳若返り、42.6歳となった。  
 平均契約金額は前年度に引き続き100万円を超え、約112万円に達した。



	H15	H16	H17	H18	H19
相談件数総数(件)	14,401	18,392	12,328	11,090	11,330
不当・架空請求	5,802	11,478	5,361	4,215	3,981
不当・架空請求以外の通信販売	1,014	1,137	1,194	948	936
店舗販売	1,522	1,704	2,255	2,852	3,349
訪問販売	1,978	1,827	1,758	1,450	1,374
マルチ・マルチまがい	250	312	278	278	307
電話勧誘販売	1,384	1,047	892	730	734
ネガティブオプション	23	50	25	51	36
その他・不明	2,428	837	565	566	613
契約者の平均年齢(歳)	37.6	39.6	43.3	44.0	42.6
平均契約金額(円)	595,346	689,470	867,217	1,027,536	1,122,197

「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

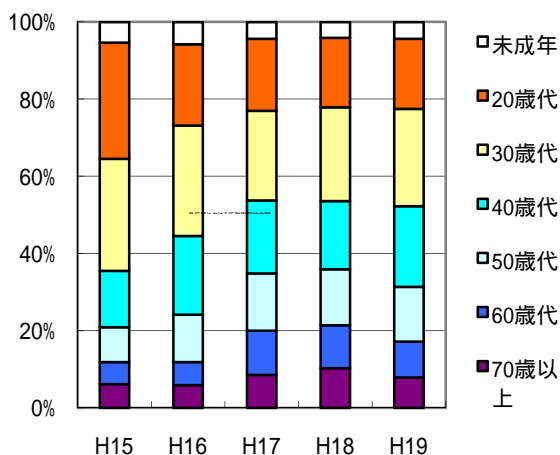
60歳代及び70歳以上の相談件数は増加傾向であったが、19年度は前年度から減少し、構成比も小さくなった。さらに販売形態別で分析すると、次の点が特徴として現れた。

- ・「70歳以上」では、訪問販売に関する相談が最も多かった。
- ・未成年者の相談の約90%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の約30%は、20歳代からのものであった。
- ・電話勧誘販売に関する相談の約45%は、30歳代、40歳代からのものであった。
- ・ネガティブオプションに関する相談の半数弱は、60歳以上からのものであった。

#### 相談件数の推移

	H15	H16	H17	H18	H19
未成年	759	1,039	497	424	459
20歳代	4,247	3,800	2,130	1,848	1,910
30歳代	4,107	5,157	2,655	2,500	2,655
40歳代	2,068	3,676	2,165	1,816	2,205
50歳代	1,278	2,201	1,690	1,500	1,492
60歳代	813	1,079	1,312	1,140	975
70歳以上	869	1,070	978	1,060	835
不明	260	370	901	802	799
合計	14,401	18,392	12,328	11,090	11,330

#### 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19年度)

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ マルチまがい	電話勧誘	ネガティブ オプション	その他 不明	合計
未成年	40	4	402	4	0	1	8	459
20歳代	585	169	911	93	78	3	71	1,910
30歳代	819	221	1,282	52	166	2	113	2,655
40歳代	595	211	1,087	38	161	4	109	2,205
50歳代	524	134	618	39	97	6	74	1,492
60歳代	331	145	307	37	77	8	70	975
70歳以上	197	318	112	20	97	9	82	835
不明	258	172	198	24	58	3	86	799
合計	3,349	1,374	4,917	307	734	36	613	11,330

### 4 男女別傾向分析

男性は、女性よりも、「店舗購入」、「通信販売」、「電話勧誘」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が非常に多かった。

#### 販売形態別相談件数

	男性	女性
店舗購入	1,674	1,589
訪問販売	489	786
通信販売	2,497	2,314
マルチ・マルチまがい	102	195
電話勧誘販売	385	314
ネガティブオプション	16	18
その他・不明	283	291
合計	5,446	5,507

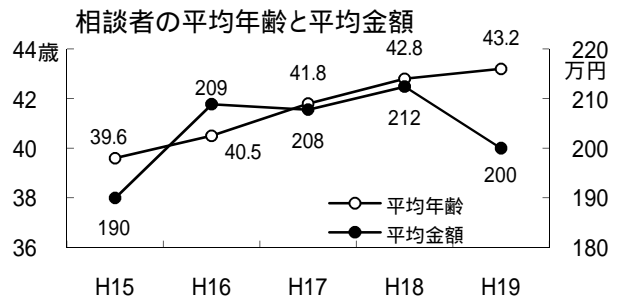
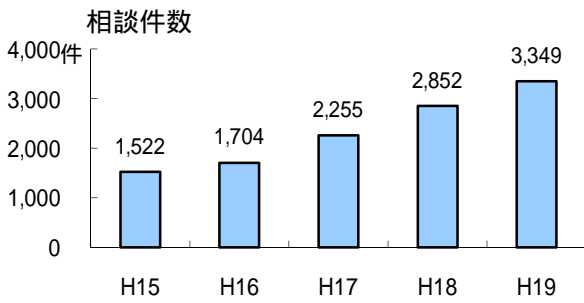
#### 商品・サービス別相談件数(上位5品目)

	男性		女性	
	品目	件数	品目	件数
1位	有料情報料	1,897	有料情報料	1,151
2位	融資サービス	894	商品一般	838
3位	商品一般	234	融資サービス	491
4位	自動車	160	教室・講座	183
5位	教室・講座	135	理美容	135

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・相談者平均年齢・平均契約金額)

### 店舗販売

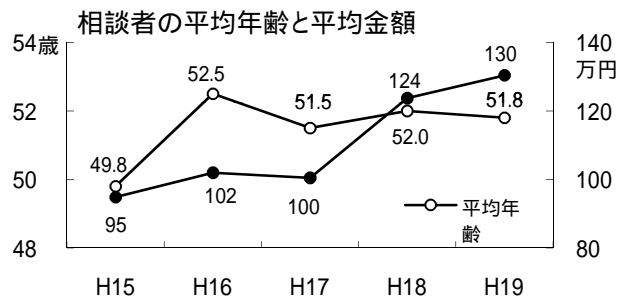
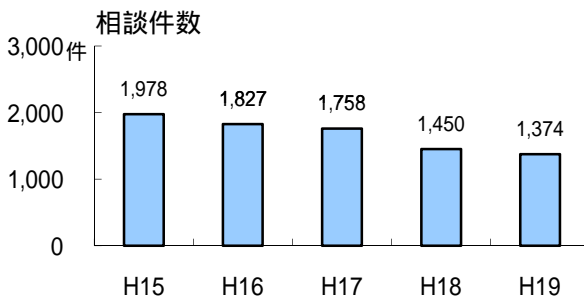


### 平成19年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	融資サービス	1,049	消費者金融、ヤミ金
2位	レンタル・リース(土地建物)	223	賃貸アパート
3位	自動車	187	中古車
4位	教室・講座	175	外国語会話教室
5位	理美容	135	エステティックサロン

相談件数は増加傾向。19年度は3,349件に達し、15年度(1,522件)の2倍以上の相談を受け付けた。  
 契約者の平均年齢も上昇傾向にあり、19年度は43.2歳まで上昇した。  
 消費者金融、ヤミ金などの「融資サービス」に関する相談が約30%を占めた。

### 訪問販売

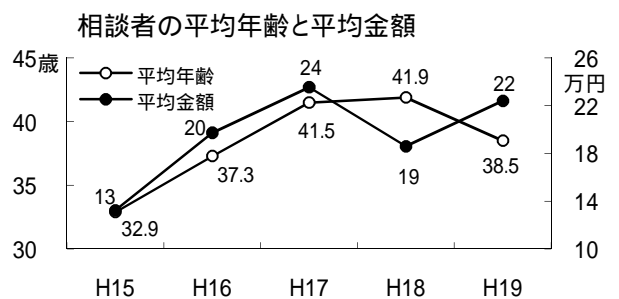
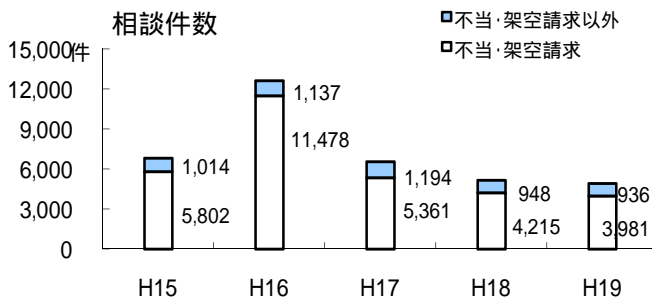


### 平成19年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	家具・寝具	120	ふとん
2位	補習教育サービス	95	家庭教師
3位	学習教材	88	(家庭教師付き)補習用教材
4位	空調・冷暖房・給湯設備	85	ソーラーシステム、電気温水器
5位	工事・建築(建物等)	80	リフォーム工事(床下、屋根等)

相談件数は減少傾向。19年度は15年度の約70%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。  
 平均契約金額は上昇傾向。19年度は130万円に達した。  
 依然として「ふとん類」に関する相談が多い。

### 通信販売(不当・架空請求を含む)

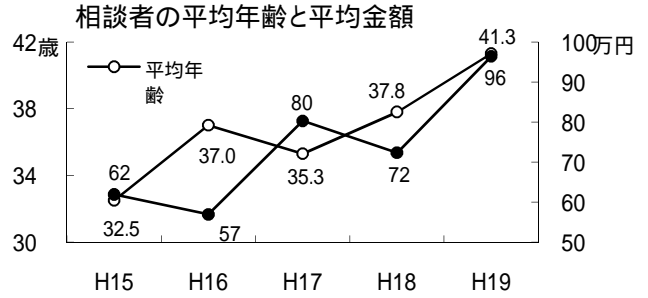
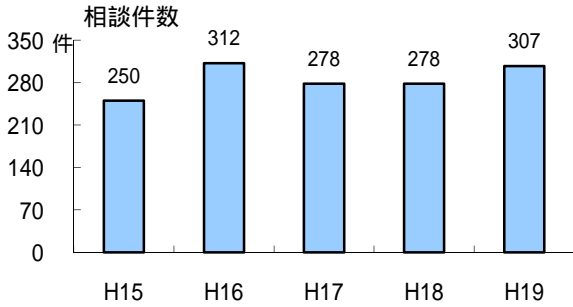


### 平成19年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	有料情報料	2,990	有料サイト名目の不当請求
2位	商品一般	991	ハガキ・封書による架空請求
3位	融資サービス	240	貸します詐欺
4位	他の教養・娯楽	121	パチンコ・競馬情報、海外宝くじ
5位	内職・副業	48	在宅ワーク

相談件数は減少傾向。19年度(4,917件)はピークの16年度(12,615件)に比べて約40%弱に減少した。  
 相談者の平均年齢は、15年度以降上昇傾向であったが、19年度は前年から3.4歳低下した。  
 「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。

マルチ・マルチまがい

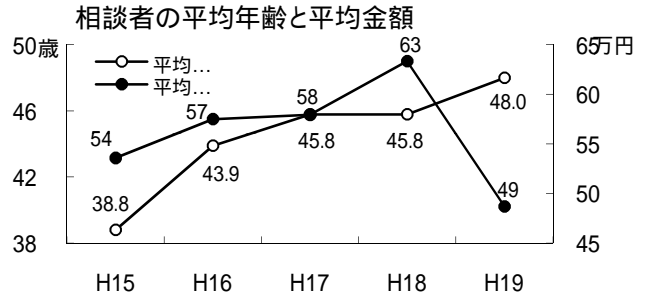
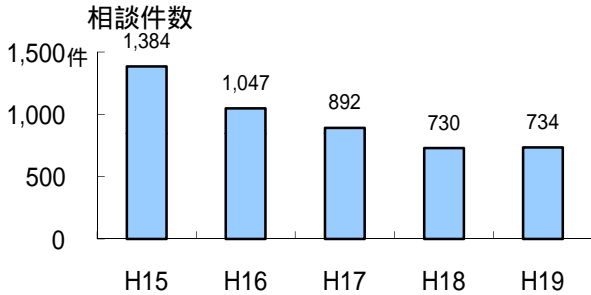


平成19年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	文具・事務用品	58	通信関連機器、コンピュータソフト
2位	健康食品	56	
3位	音響・映像製品	37	リラクゼーション機器
4位	化粧品	35	
5位	医療用具	18	低周波治療器、還元水生成器

相談件数は、ほぼ横ばいを推移。  
 契約者の平均年齢は、他の販売形態と比べて低かったが、徐々に上昇している。  
 平均契約金額は、17年度以降大幅に上昇し、19年度は96万円に達した。

電話勧誘販売

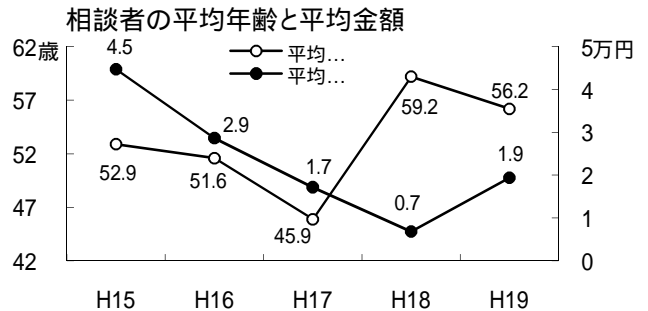
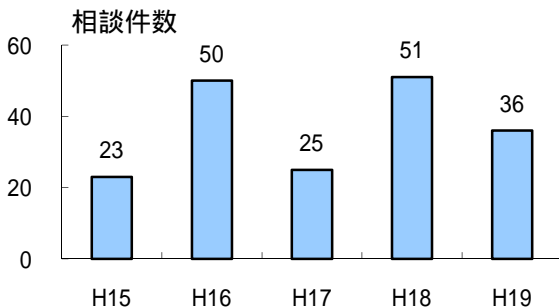


平成19年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	教室・講座	108	資格取得講座、生涯教育講座
2位	書籍・印刷物	80	皇室、領土問題、同和問題関連書籍
3位	学習教材	59	資格取得用教材
4位	融資サービス	45	貸しませず詐欺
5位	集合住宅	42	マンション投資(経営)

相談件数は減少傾向であったが、19年度は18年度に比べて微増した。  
 相談者の平均年齢は上昇傾向で、19年度は48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等が関係している。  
 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。

ネガティブオプション



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	書籍・印刷物	11	皇室、北方領土関連書籍
2位	化粧品	5	
3位	健康食品	4	
3位	商品一般	4	(相談者未開封のため不明)
5位	アクセサリ	3	ネックレス

「ネガティブオプション」とは、いわゆる送り付け商法。  
 相談件数は、19年度は18年度に比べて15件減少した。  
 相談者の平均年齢は、他の販売形態と比べてかなり高齢である。  
 「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、18年度に引き続き減少した。  
 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、19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

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)
H15	139	98	70.5%	2,328,891
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

次々販売・過量販売に関する相談の多い品目(平成19年度)

	品目	相談件数	主な商品・サービス
1位	工事・建築(建物等)	15	リフォーム工事(床下、屋根等)
1位	和服	15	着物
3位	理美容	14	エステティックサロン
3位	学習教材	14	補習用教材
3位	家具・寝具	14	ふとん

