



インターネットでの情報提供	
情報提供日	5月18日

平成19年5月17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18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18年度（平成18年4月から平成19年3月まで）の相談状況をまとめました。県民のみなさんに消費生活相談の現状を把握していただくことで、消費者トラブルの拡大防止を図るため、情報提供します。

相談状況の特徴

- ①平成18年度の相談件数は、11,090件。平成16年度をピークに減少傾向が続く
 - ・平成16年度(18,392件)、平成17年度(12,328件)と減少傾向にあるが、依然として1万件を超える高水準を維持している。
- ②相談件数の主な減少要因は、不当・架空請求に関する相談の落ち込みによるもの
 - ・不当・架空請求に関する相談は、平成15年度(5,802件)、平成16年度(11,478件)、平成17年度(5,361件)、平成18年度(4,215件)と増減が激しい。
 - ・平成18年度は、ピーク時(平成16年度)の1/3程度に減少した。
- ③「相談者の高齢化」及び「契約金額の高額化」が進む
 - ・相談者の平均年齢は、年々上昇傾向。平成18年度(44.0歳)は、平成15年度(37.6歳)に比べ、6.4歳上昇した。
 - ・全体の相談件数は減少傾向であるが、65歳以上の高齢者からの相談件数は、過去5年間一貫して増加しており、相談者の平均年齢を押し上げている。
 - ・平均契約金額は、平成18年度は102万7,536円と100万円を超えた。平成15年度(595,346円)の1.7倍に上昇しており、高額化の傾向が続いている。

なお、相談件数等の詳細は、別添資料をご覧ください。

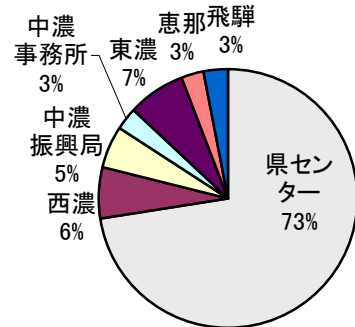
平成18年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

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70%を受け付けており、約30%を各振興局及び事務所で受け付けている。

	H14	H15	H16	H17	H18	構成比
県センター	6,593	10,840	12,946	8,973	8,047	72.6%
西濃振興局	325	645	1,185	811	695	6.3%
中濃振興局	442	793	1,086	689	600	5.4%
中濃事務所	282	441	675	344	299	2.7%
東濃振興局	371	811	1,278	765	804	7.2%
恵那事務所	256	489	659	403	292	2.6%
飛騨振興局	237	382	563	343	353	3.2%
合計	8,506	14,401	18,392	12,328	11,090	-

平成18年度 窓口別構成比

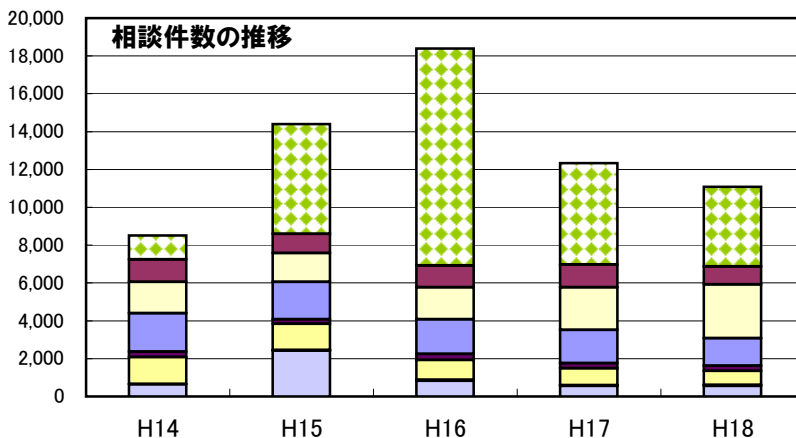


2 相談件数・相談者平均年齢・平均契約金額の推移

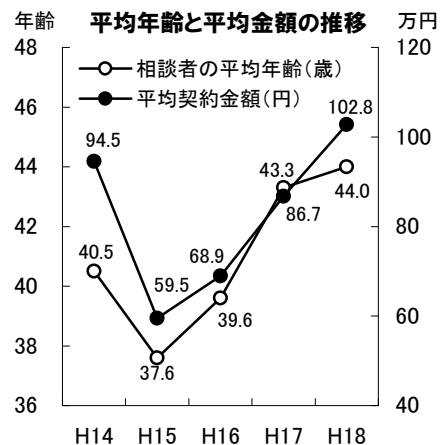
○18年度の相談件数は、16年度をピークとして前年度に続き減少したが、依然として1万件を超える高水準。

○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。18年度は、16年度のピーク時に比べて大きく減少したが、それでも相談件数(総数)の約40%を占めている。

○相談者の平均年齢及び平均契約金額は、15年度以降、上昇し続けている。18年度は平均年齢が44.0歳に達し、15年度に比べて6.4歳上昇。18年度の平均契約金額は100万円を超えた。15年度に比べて倍近くに上昇している。

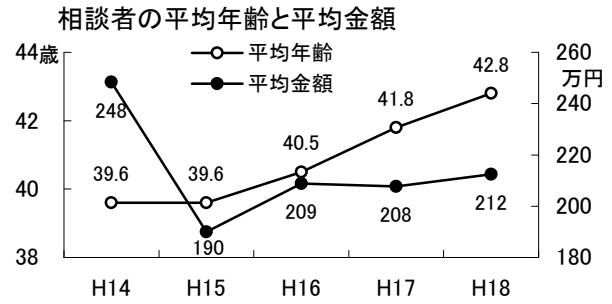
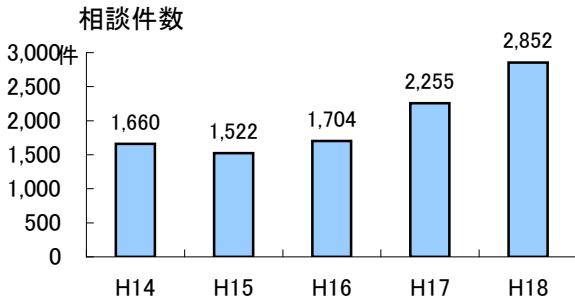


	H14	H15	H16	H17	H18
相談件数総数(件)	8,506	14,401	18,392	12,328	11,090
不当・架空請求	1,256	5,802	11,478	5,361	4,215
不当・架空請求以外の通信販売	1,190	1,014	1,137	1,194	948
店舗販売	1,660	1,522	1,704	2,255	2,852
訪問販売	2,030	1,978	1,827	1,758	1,450
マルチ・マルチまがい	296	250	312	278	278
電話勧誘販売	1,407	1,384	1,047	892	730
ネガティブオプション	28	23	50	25	51
その他・不明	639	2,428	837	565	566
相談者の平均年齢(歳)	40.5	37.6	39.6	43.3	44.0
平均契約金額(円)	945,484	595,346	689,470	867,217	1,027,536



3 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)

①店舗販売

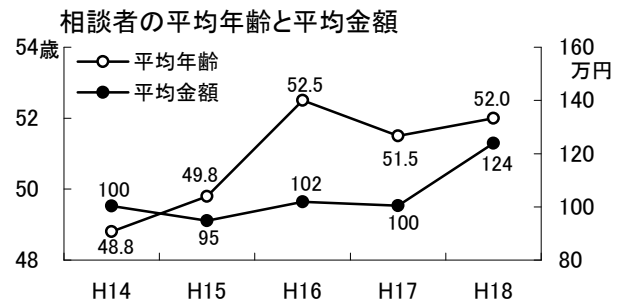
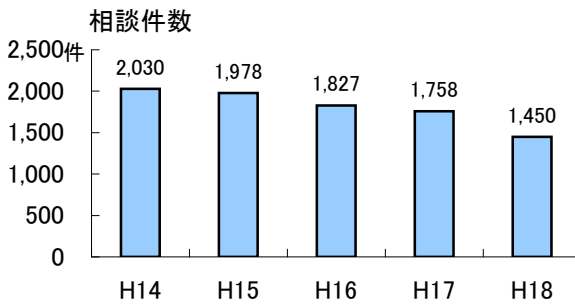


平成18年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	融資サービス	869	消費者金融、ヤミ金
2位	レンタル・リース(土地建物)	256	賃貸アパート
3位	自動車	164	中古車
4位	理美容	133	エステティックサロン
5位	工事・建築(土地建物)	110	住宅の新築、リフォーム工事

○相談件数は増加傾向。18年度は2,852件で、15年度(1,522件)と比べ2倍近い相談を受け付けた。
○相談者の平均年齢は42.8歳で、年々高齢化傾向にある。
○平均契約金額は、横ばいに推移している。

②訪問販売

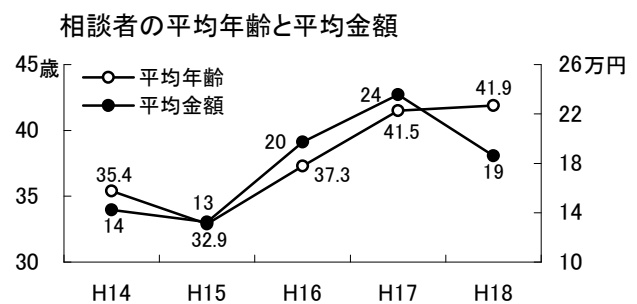
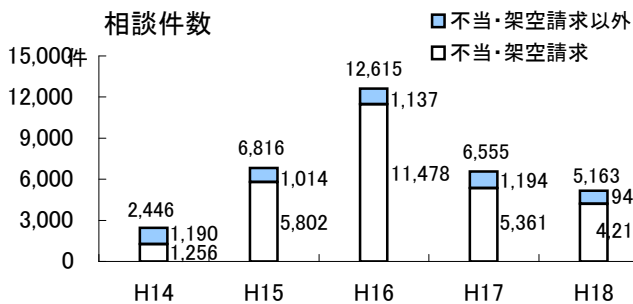


平成18年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	家具・寝具	149	ふとん
2位	文具・事務用品	115	印鑑
3位	アクセサリ	90	指輪、ネックレス、ゲルマニウムアレスレット
4位	学習教材	86	(家庭教師付き)補習用教材
5位	レンタル・リース(その他)	79	電話機、コピー機、ブレーカコントロール

○相談件数は減少傾向。18年度は14年度の約70%まで減少した。
○相談者の平均年齢は、他の販売形態と比べて高齢である点が特徴である。近年、さらに高齢化傾向にある。
○平均契約金額は、18年度は124万円で、前年度から一気に約20万円上昇した。

③通信販売(不当・架空請求を含む)

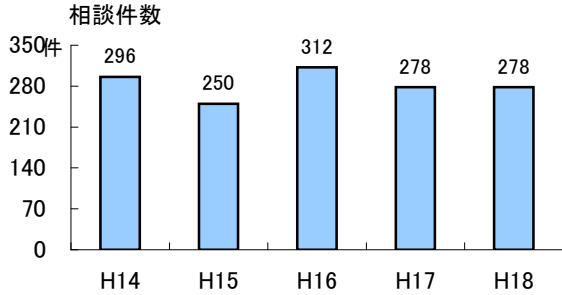


平成18年度 上位5品目

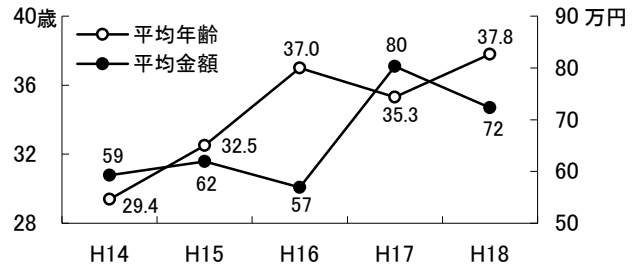
順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	商品一般	2,169	ハガキ・封書による架空請求
2位	有料情報料	2,046	ワンクリック詐欺による不当請求
3位	融資サービス	302	貸しませ詐欺
4位	他の教養・娯楽	92	パチンコ・競馬情報、海外宝くじ
5位	書籍・印刷物	42	

○相談件数は減少傾向。18年度はピークの16年度(11,478件)に比べて40%程度に減少した。
○相談者の平均年齢は、15年度以降高齢化しており、18年度は15年度に比べて約9歳上がっている。
○平均契約金額は、17年度まで増加傾向にあったが、18年度は17年度より約5万円低下した。理由として銀行振込限度額の引下げ等が考えられる。

④マルチ・マルチまがい



相談者の平均年齢と平均金額

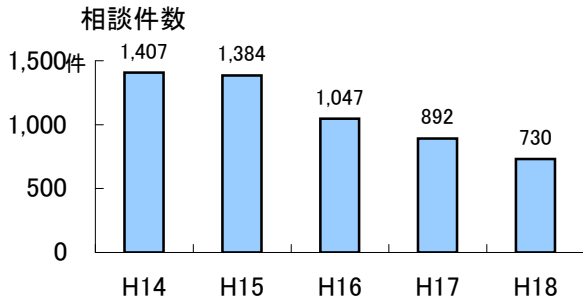


平成18年度 上位5品目

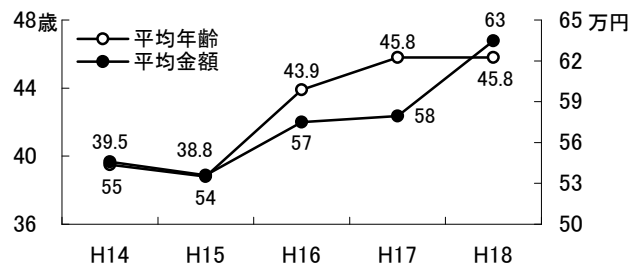
順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	化粧品	51	
2位	健康食品	47	
3位	文具・事務用品	40	通信関連機器、コンピュータソフト
4位	食器・台所用品	28	浄水器
5位	商品一般	15	

○相談件数は、ほぼ横ばいに推移。
○相談者の平均年齢は、他の販売形態と比べて低いが、高齢化の傾向にある。
○平均契約金額は、ここ2年で大幅に上昇している。

⑤電話勧誘販売



相談者の平均年齢と平均金額

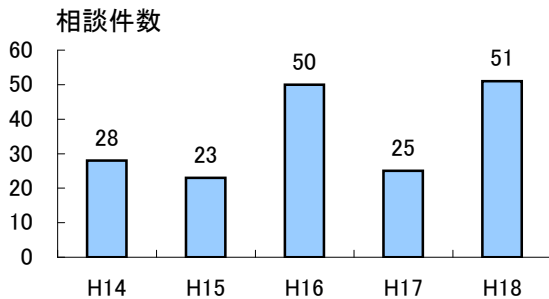


平成18年度 上位5品目

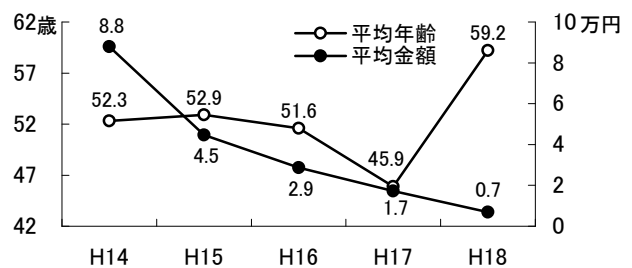
順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	教室・講座	128	資格取得講座、生涯教育講座
2位	学習教材	96	資格取得用教材
3位	書籍・印刷物	83	皇室、領土問題、同和問題関連書籍
4位	内職・副業	71	パソコン内職、マンション経営
5位	融資サービス	49	貸します詐欺、押し貸し

○相談件数は減少傾向で、18年度は14年度に比べほぼ半減した。
○相談者の平均年齢、平均金額ともに、15年度以降上昇傾向。
○以前に資格商法、内職商法に遭った消費者からの二次被害に関する相談が多く、上位品目には、それに関連する商品・役務が並んでいる。

⑥ネガティブオプション



相談者の平均年齢と平均金額



平成18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	32	カレンダー、絵はがき
2位	他の教養娯楽品	4	皇室写真入り額縁
3位	化粧品	3	
3位	文具・事務用品	3	
5位	商品一般	2	

○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、17年度の2倍に増加し、16年度の水準に戻った。
○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り、さらに、18年度は一気に約10歳上昇した。
○平均契約金額は、年々低下している。

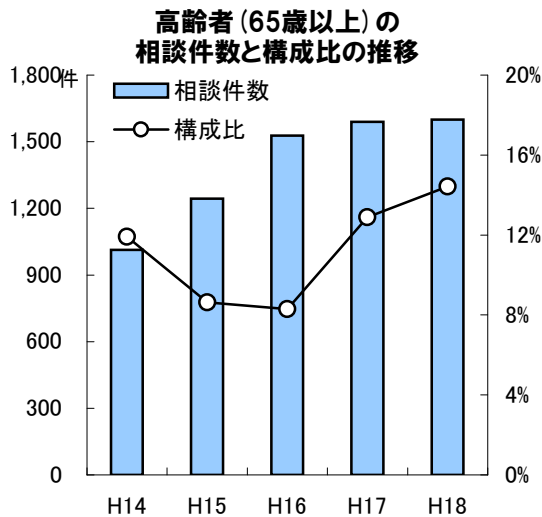
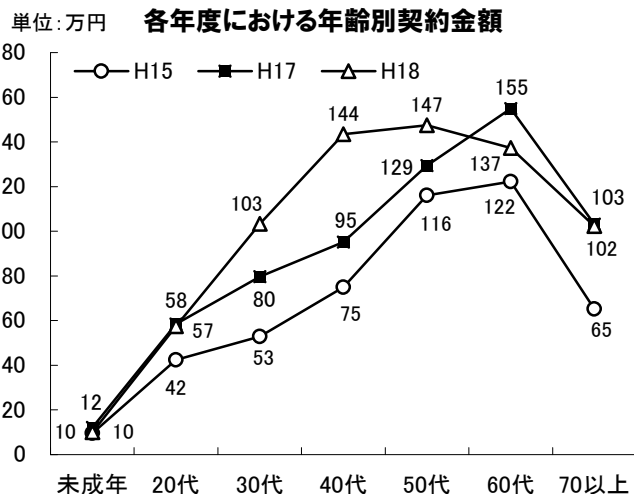
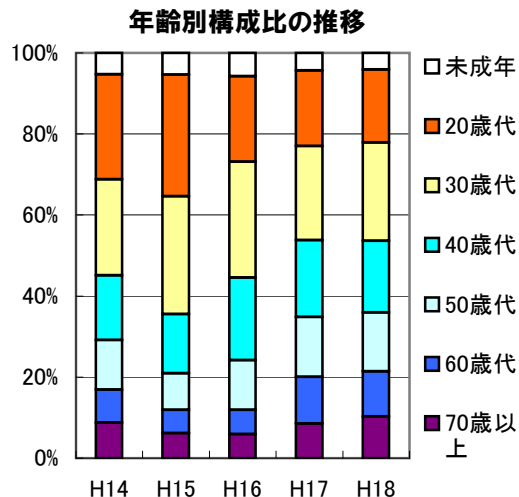
4 年齢別傾向分析

○年齢別構成比をみると、15年度以降、20歳代～40歳代の構成比は減少傾向にあり、50歳代以上の構成比が増加傾向にある。

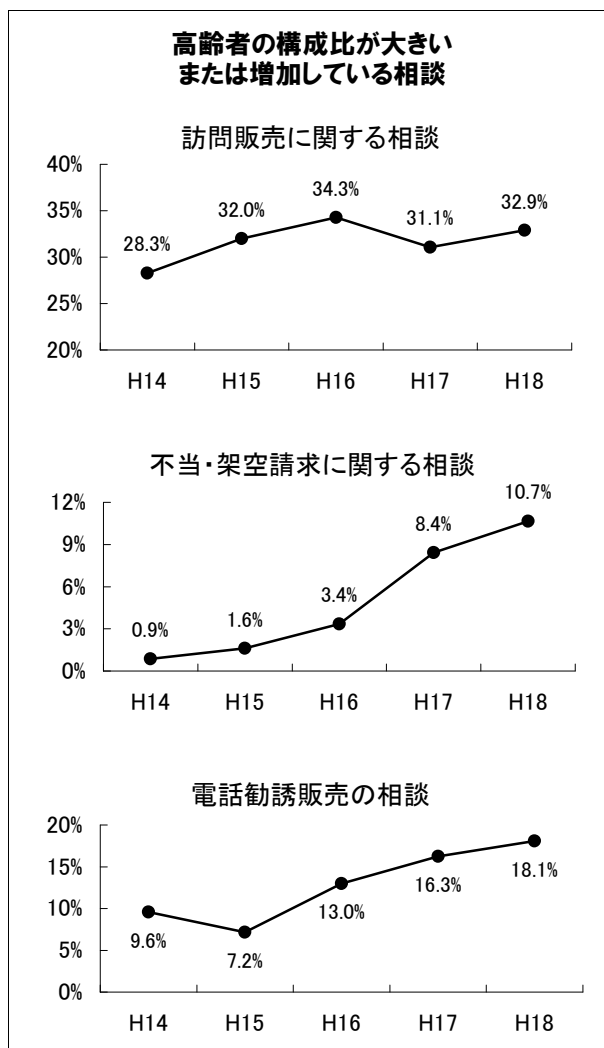
○年齢別契約金額は、15年度以降、未成年を除く各年代で上昇している。特に30歳～50歳代及び70歳以上の上昇幅が大きい。17年度と比べても、30歳～50歳代において大幅に上昇している。

○65歳以上のいわゆる高齢者の相談件数は、過去5年間、一貫して増加傾向。構成比も15年度以降上昇傾向であり、相談者の平均年齢を押し上げる要因になっている。

○訪問販売においては、高齢者の相談がおよそ1/3を占める。また、不当・架空請求や電話勧誘販売においては、高齢者の占める割合が上昇傾向にある。悪質業者が、高齢者をターゲットにして名簿等を利用している可能性が考えられる。



	全体件数 (件)	65歳以上 (件)	構成比 (%)
H14	8,506	1,013	11.9%
H15	14,401	1,244	8.6%
H16	18,392	1,527	8.3%
H17	12,328	1,590	12.9%
H18	11,090	1,600	14.4%



5 その他の傾向分析

○支払方法別では、個品割賦による信用取引の件数が年々減少しているものの、平均契約金額は上昇傾向にある。即時払の平均金額と比べると、2倍以上の高額な取引が行われている。

○個品割賦による取引の多い品目は、学習教材、アクセサリ、ふとん、エステ、印鑑と続く。

○次々販売・過量販売に関する相談件数は、ほぼ横ばいに推移している。相談者の多くは、25歳未満の若年層及び65歳以上の高齢者であり、18年度は60%を占めた。また、次々販売・過量販売における支払方法は、個品割賦が60%を占めている。

○次々販売・過量販売に関する相談の多い品目は、ふとん、印鑑、健康食品、着物、絵画と続く。

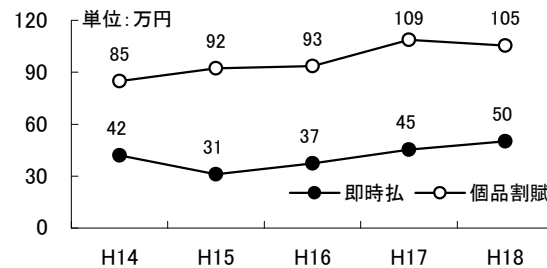
○平均契約金額は増加傾向にあるが、平均救済金額はほぼ横ばいに推移しているため、救済率は低下傾向である。トラブルの複雑化、契約者の高齢化などが、救済率の低下の理由として考えられる。

支払方法別の相談件数

(単位:件)

	即時払	個品割賦	その他・不明	合計
H14	3,669	2,266	2,571	8,506
H15	7,976	2,147	4,278	14,401
H16	13,930	1,581	2,881	18,392
H17	8,383	1,475	2,470	12,328
H18	6,636	1,177	3,277	11,090

支払方法別の平均契約金額



相談の多い品目(平成18年度、支払方法:個品割賦)

	品目	相談件数 (件)	平均金額 (円)	主な商品・サービス	即時払の平均額 (円)
1位	学習教材	108	775,024	(家庭教師付き)補習用教材、資格取得用教材	476,547
2位	アクセサリ	90	1,104,929	指輪、ネックレス、ケルマニウムプレスレット	511,633
3位	家具・寝具	83	902,722	ふとん	336,514
4位	理美容	73	534,658	エステティックサロン	163,192
4位	文具・事務用品	73	711,614	印鑑、通信機器、コンピュータソフト	353,666

次々販売・過量販売に関する相談状況

	相談件数 (件)	うち個品割賦 (件)	平均契約金額 (円)
H14	137	105	2,011,006
H15	139	98	2,328,891
H16	141	95	1,391,235
H17	189	123	2,061,527
H18	165	99	1,779,634

次々販売・過量販売に関する相談の多い品目(平成18年度)

	品目	相談件数 (件)	主な商品・サービス
1位	家具・寝具	31	ふとん
2位	文具・事務用品	19	印鑑
3位	健康食品	14	
4位	和服	13	着物
5位	他の教養娯楽品	11	絵画

次々販売・過量販売に関する契約当事者の年齢状況

	25歳未満 相談件数	65歳以上 相談件数	25歳未及び65歳以上が 占める割合
H14	39	27	48.2%
H15	21	54	54.0%
H16	14	89	73.0%
H17	30	88	62.4%
H18	24	75	60.0%

救済率と救済金額

	契約件数 (件)	平均契約金額 (円)	救済件数 (件)	平均救済金額 (円)	救済率(件数) (%)	救済率(金額) (%)
H14	5,987	945,484	2,137	455,339	35.7%	48.2%
H15	8,276	595,346	4,896	291,070	59.2%	48.9%
H16	7,399	689,470	4,230	249,566	57.2%	36.2%
H17	6,195	867,217	2,917	290,709	47.1%	33.5%
H18	5,615	1,027,536	2,269	271,080	40.4%	26.4%

6 高齢者からの代表的な相談事例

事例①(催眠商法)

スーパーの開店があり、その横の駐車場で男性から景品を渡すと言われた。スーパーの開店に関わるサービスだと思い言われるがままその男性についていったら、テントの中に案内された。そこで包丁やその他の生活用品をタダで貰ううちに、高額なふとんを契約する羽目になった。テントの中の雰囲気が異様で断れなかった。解約したい。

相談者:70代、男性 契約金額:40万円(支払方法:即時払)

助言等

いわゆる「催眠商法」(または「SF商法」)による契約トラブルでした。このような商法は、法律上「訪問販売」に該当するため、クーリング・オフをするよう助言しています。

「催眠商法」に関する相談の多くは高齢者からで、契約した高額商品は、ふとん、健康器具、温熱治療器とさまざまです。

事例②(次々・過量販売)

以前、訪問販売業者から、ふとんの契約をしたことがある。10日前、別の訪問販売業者が訪れ、ふとんセットの契約をさせられた。その業者に、「196万円のところ、値引きして150万円にする」と言われ、断り切れず契約をした。このように大量に必要なので未使用分だけでも解約したい。

相談者:70代、女性 契約金額:約150万円(支払方法:個品割賦)

助言等

訪問販売による契約でしたが、クーリング・オフ期間(訪問販売なら8日間)を経過していましたが、過量販売であったため、業者と交渉したところ、未使用品に関する契約を取り消すことができました。

高齢者に対する訪問販売に関する相談で、最も多い商品が「ふとん類」に関するものです。最近では、以前に取引のあった高齢者のもとを「ふとんの点検に来た」と言って訪れ、新たな契約(ふとん、調湿材、除湿パット等)を勧誘する事例が見受けられますので、過去に契約された方も注意が必要です。

事例③(電話勧誘販売)

業者から突然「人事名鑑を1冊20万円で買え。」と電話があった。曖昧な返事をしたら申込書が届いた。クーリング・オフできるか。

相談者:70代、男性 契約金額:20万円(支払方法:即時払)

助言等

電話勧誘販売は契約書面が届いてから8日間はクーリング・オフをすることができるため、通知書面の書き方・出し方を助言しました。このような高齢者からの電話勧誘販売に関する相談は、近年増加傾向にあります。相談の多い商品は、人事名鑑のほか、政治関連の書籍、アルバム、カレンダーなどがあります。

業者は、言葉巧みに商品を送り付けようとしていますが、不要な商品はキッパリ断る必要があります。また断ったにも関わらず商品が送られてきた場合は、受取拒否で返送するか、契約が成立していないことを書面で通知しましょう。