



令和元年 8 月 1 日 (木) 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	山田 陽子	TEL 058-277-1001 FAX 058-277-1005

## 平成30年度 岐阜県内消費生活相談状況について

平成30年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりとまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

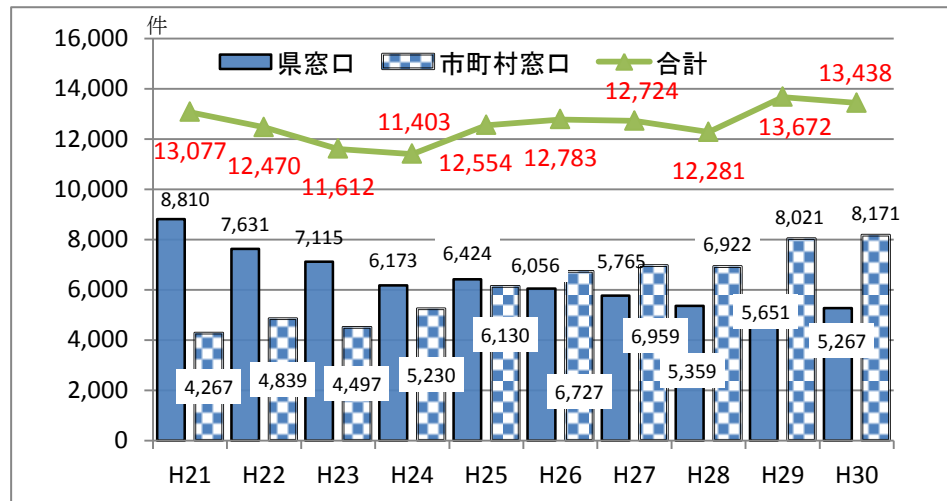
記

### ◎相談状況（概要）

①県及び市町村の相談件数は13,438件（対前年度比1.7%減）。

平成21年度以降最多となった前年度に続き、2年連続13,000件を突破。

〔図1〕相談件数の推移



②前年度急増した「架空請求ハガキ」の相談がさらに増加し、全体の16.3%を占めた。

③ファンド型投資商品、情報商材など様々なもうけ話に関する相談が増加。

④65歳以上の高齢者が契約者の相談はさらに増加し、全体の30.9%を占めた。

相談内容としては、架空請求ハガキに関する相談の他、訪問販売や電話勧誘販売に起因するトラブルが多い。

⑤若者が20歳の成人を迎えると、18、19歳と比べ1.5倍～2.4倍に相談が急増。

相談内容としては、マルチ取引に関するトラブルが目立つ。



- 困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。
- 消費者ホットライン ☎ 188番で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

#### 【県の消費生活相談窓口電話番号】

- ・岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- ・可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (212)
- ・東濃県事務所 振興防災課 0572-23-1111 (227)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (430)

消費者ホットライン  
☎ (局番なし) 188番

最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

◎相談状況（詳細）

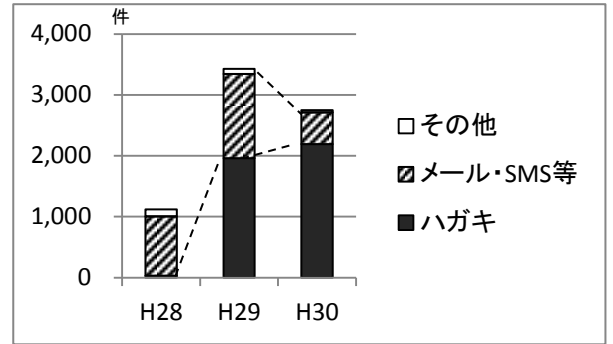
1 相談件数

①概況

・県及び県内市町村の相談件数は、13,438件（県5,267件、市町村8,171件）で、2年連続13,000件を突破した。〔図1〕

・公的機関をかたった身に覚えのない架空請求ハガキに関する相談は2,192件となり、相談が急増した前年度（1,957件）からさらに235件増加し、相談全体の16.3%を占めた。一方、メール・SMS（ショートメッセージサービス）を手段とする架空請求に関する相談は865件減と大きく減少した。〔図2〕

〔図2〕 架空請求に関する相談の推移



②契約者の年代別状況

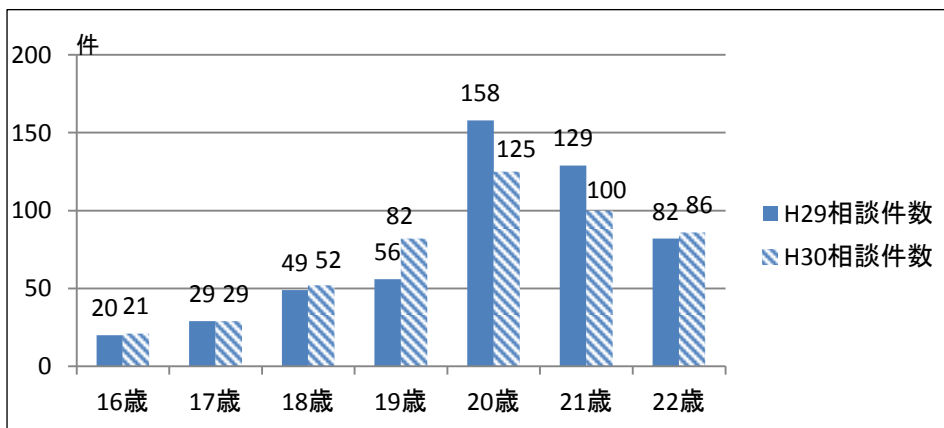
・契約当事者の年代別で見ると、65歳以上の高齢者が契約者の相談（4,153件）は、全相談の30.9%を占め、前年度（3,764件）から389件増加した。〔表3〕

・契約当事者が成年年齢前後の件数を見ると、18歳（52件）、19歳（82件）から20歳（125件）で1.5倍～2.4倍に相談が急増。成年になった若者は未成年の若者よりも消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。〔図4〕

〔表3〕契約者年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
H29	件数	12	213	917	1,168	1,777	2,259	2,547	1,591	834	2,354	3,764
	割合	0.1%	1.6%	6.7%	8.6%	13.0%	16.5%	18.6%	11.6%	6.1%	17.2%	27.5%
H30	件数	8	235	837	1,053	1,584	1,866	2,283	1,952	945	2,675	4,153
	割合	0.1%	1.7%	6.2%	7.8%	11.8%	13.9%	17.0%	14.5%	7.0%	20.0%	30.9%

〔図4〕成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



## 2 相談内容

### ①商品・サービス別〔表5〕

- ・「商品一般」に関する相談（2,909件）が最多となり、前年度に約5倍に急増した相談（2,579件）を330件上回った。これは、公的機関をかたる架空請求ハガキに関する相談が前年度からさらに多く寄せられたことによる。
- ・身に覚えのないサイト利用料の請求やアダルトサイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」（1,466件）は、平成28年度から減少に転化しており、前年度（2,312件）から846件減少した。
- ・「健康食品」（542件）及び「化粧品」（322件）に関する相談（1回お試しのつもりが「定期購入」となっていたというトラブル等）は、前年度に続き多く寄せられた。
- ・「工事・建築・加工」に関する相談は467件で、前年度（350件）と比べ117件増加した。これは訪問販売による屋根工事や塗装工事に関する相談や、台風や豪雨等が多数発生した中で「保険金で負担なく修理できる」などと勧誘されて契約した住宅修理に関する相談が多く寄せられたことによる。

〔表5〕相談件数(商品・サービス別)(上位10位)

順位	商品・サービス別	H29(件)	H30(件)	前年度比(%)	主な商品・サービス
1	商品一般	2,579	2,909	12.8	架空請求ハガキに関する相談等
2	放送・コンテンツ等	2,312	1,466	△36.6	身に覚えのないサイト利用料、アダルトサイトのワンクリック請求のトラブル等
	デジタルコンテンツ	2,092	1,315	△37.1	
3	インターネット通信サービス	571	556	△2.6	光回線、プロバイダ契約のトラブル等
4	健康食品	484	542	12.0	健康食品の定期購入のトラブル等
5	工事・建築・加工	350	467	33.4	塗装工事、屋根工事のトラブル等
6	レンタル・リース・貸借	465	462	△0.6	不動産貸借・リースサービス等
7	相談その他	457	442	△3.3	消費者問題以外の相談等
8	融資サービス	415	376	△9.4	フリーローン・サラ金、住宅ローン等
9	役務その他	349	374	7.2	他に属さないサービス
10	化粧品	237	322	35.9	化粧品の定期購入のトラブル等

※「商品一般」：商品・サービスが特定できないもの。身に覚えのない架空請求ハガキ等。

※「デジタルコンテンツ」：パソコンや携帯電話、スマートフォンを通じて得られるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等。

### ②その他の特徴

- ・「ファンド型投資商品」に関する相談（172件・15位）は、農産物の加工食品等のオーナー制度事業を展開していた事業者の破産に伴う相談が多数寄せられたため、前年度（102件）の1.7倍に増加した。

※ファンド型投資商品：複数の出資者から資金を募り、その資金を元出とした事業・投資などを行って、得られた収益を出資者に分配する仕組み。なお、契約者が購入した商品等を業者が一定期間預かり、そこから得られる収益等を契約者が受け取る仕組みの預託契約を含む。

- ・インターネットの通信販売等を通じて、副業、投資やギャンブル等で高額収入が得られるノウハウと称して販売される「情報商材」に関連する相談は151件で、相談が3.6倍に急増した前年度（106件）の1.4倍とさらに増加した。

### ③販売購入形態別〔表6〕

- ・「インターネット通販」（2,704件）を含む「通信販売」に関する相談が3,800件と最多となり、「インターネット通販」に関する相談は、「店舗購入」（2,695件）に関する相談を平成27年度から4年連続で上回った。
- ・「訪問販売」に関する相談は1,194件となり前年度から103件増加した。商品・サービス別に見ると、屋根工事、塗装工事や新聞等に関連する相談が多く寄せられた。

〔表6〕相談件数(販売購入形態別)

販売購入形態\年度	H29 (件)	H30			主な商品・サービス
		件数	構成率	前年度比	
店舗購入	2,801	2,695	20.1%	△3.8%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	4,255	3,800	28.3%	△10.7%	放送・コンテンツ等、商品一般、健康食品、化粧品等
うちインターネット通販	(3,280)	(2,704)	(20.1%)	△17.6%	
訪問販売	1,091	1,194	8.9%	9.4%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	903	821	6.1%	△9.1%	インターネット通信サービス、電気、健康食品等
マルチ取引	199	177	1.3%	△11.1%	化粧品、ファンド型投資商品、健康食品等
ネガティブオプション	41	52	0.4%	26.8%	商品一般、魚介類、健康食品等
訪問買取	106	73	0.5%	△31.1%	商品一般、アクセサリ、和服等
その他無店舗	92	81	0.6%	△12.0%	役務その他、ファンド型投資商品等
不明・無関係	4,184	4,545	33.8%	8.6%	販売購入形態が不明なもの。
合計	13,672	13,438		△1.7%	—

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※マルチ取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブオプション：送り付け商法。契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、受け取ったことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。

※訪問買取：購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して物品等を買取る方法。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、2日以上以上の展示販売等、店舗ではないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

## 3 年代別相談の特徴

### ①商品・サービス別〔表7〕

- ・身に覚えのないサイト利用料の請求等の「放送・コンテンツ等」に関する相談は全年代で1位又は2位と幅広く寄せられた。
- ・20歳未満では、「健康食品」や「化粧品」の定期購入に関する相談が多い。

- ・20歳代では、賃貸アパートの契約・退去のトラブル等の「レンタル・リース・貸借」や「化粧品」のマルチ取引に関する相談が多い。
- ・30歳代～40歳代では、賃貸アパートの契約・退去のトラブル等の「レンタル・リース・貸借」や多重債務に関する相談等の「融資サービス」に関する相談が多い。
- ・50歳代以上の世代では、電話勧誘や通信販売で購入した「健康食品」の解約や、注文した覚えのない「健康食品」が送付されたという相談、光回線サービスの電話勧誘による契約トラブル等の「インターネット通信サービス」、訪問販売による屋根工事、塗装工事の契約トラブル等の「工事・建築・加工」に関する相談が多い。

〔表7〕年代別商品サービス別件数（上位5位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	91	健康食品	22	化粧品	9	自動車	8	教室・講座	8	243
20歳代	放送・コンテンツ等	125	レンタル・リース・貸借	57	化粧品	55	自動車	48	商品一般	43	837
30歳代	放送・コンテンツ等	158	レンタル・リース・貸借	75	商品一般	59	融資サービス	47	自動車	41	1,053
40歳代	放送・コンテンツ等	238	商品一般	168	レンタル・リース・貸借	81	健康食品	79	融資サービス	66	1,584
50歳代	商品一般	536	放送・コンテンツ等	230	健康食品	94	インターネット通信サービス	81	レンタル・リース・貸借	58	1,866
60歳代	商品一般	908	放送・コンテンツ等	237	インターネット通信サービス	112	健康食品	75	工事・建築・加工	70	2,283
70歳以上	商品一般	795	放送・コンテンツ等	220	インターネット通信サービス	147	健康食品	134	工事・建築・加工	120	2,897

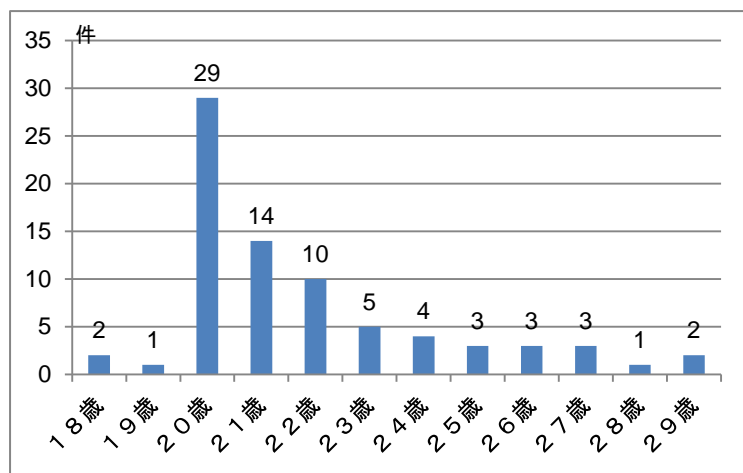
## ②販売購入形態別

- ・年代別に見ると、「訪問販売」、「電話勧誘販売」に関する相談は70歳以上の高齢者に多い。〔表8〕
- ・「マルチ取引」に関する相談は、20歳代の若者が突出して多く、年齢別件数を見ると未成年者取消ができなくなる20歳で相談が急増する。〔表8、図9〕

〔表8〕年代別販売購入形態別件数

	店舗購入	通信販売		訪問販売	電話勧誘販売	マルチ取引	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗	不明無関係	合計
		インターネット通販	その他								
20歳未満	39	164	147	11	4	3	1	0	1	20	243
20歳代	267	281	237	60	24	74	3	0	10	118	837
30歳代	316	412	346	67	46	17	9	0	9	177	1,053
40歳代	411	600	504	106	85	14	5	7	5	351	1,584
50歳代	370	616	461	97	94	12	5	5	15	652	1,866
60歳代	334	583	363	161	129	20	7	14	13	1,022	2,283
70歳以上	409	590	260	462	284	13	10	38	16	1,075	2,897

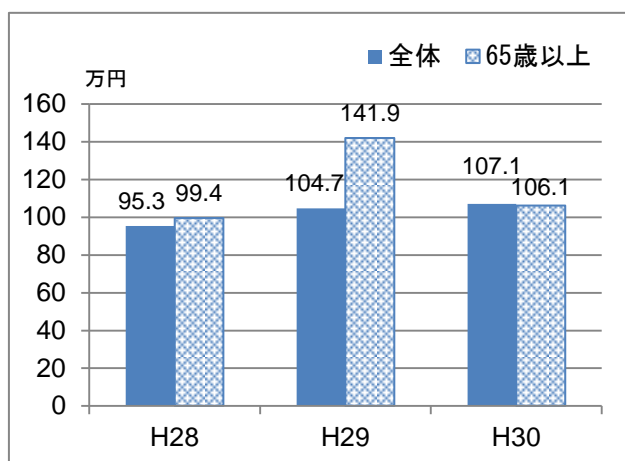
〔図9〕 マルチ取引に関する若者の年齢別件数



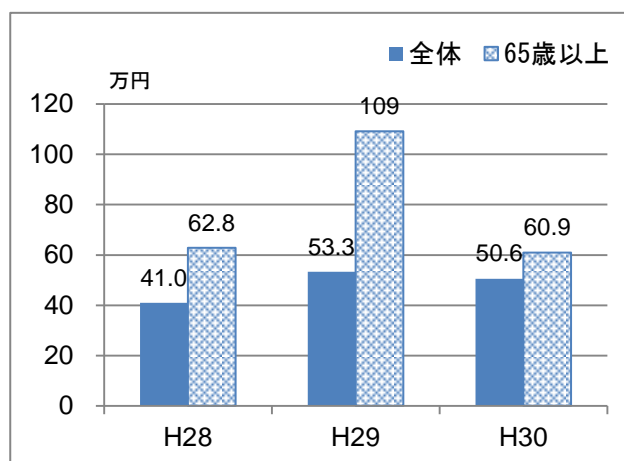
#### 4 契約購入金額・既支払額

- 平均契約購入金額は107.1万円で、前年度（104.7万円）と比べ2.4万円増加した。65歳以上の高齢者が契約当事者である平均契約購入金額は106.1万円で、前年度から35.8万円減少した。〔図10〕
- 平均既支払額は50.6万円で、前年度（53.3万円）と比べ2.7万円減少した。65歳以上の高齢者が契約当事者である平均既支払額は60.9万円で、前年度（109万円）から48.1万円減少した。〔図11〕

〔図10〕 平均契約購入金額の推移



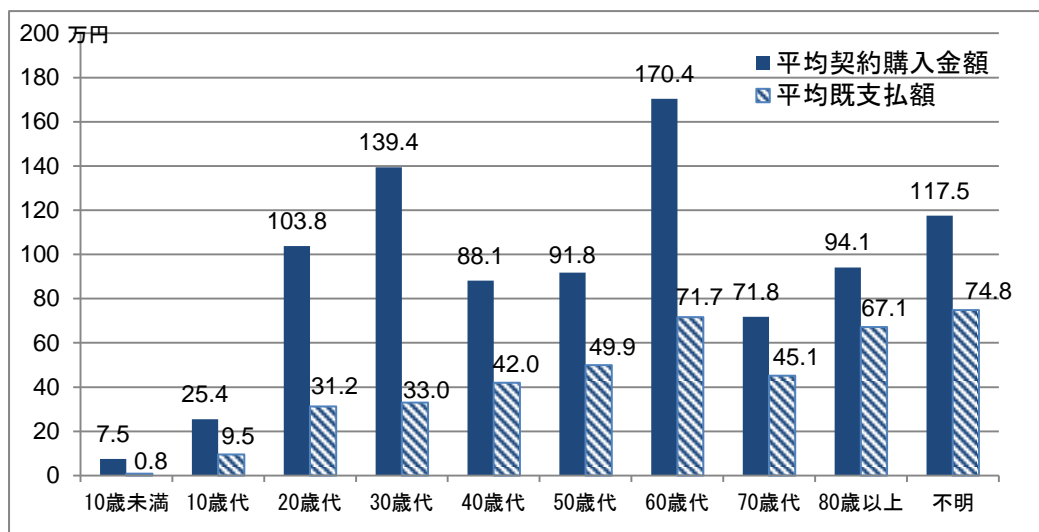
〔図11〕 平均既支払額の推移



- 年代別に見ると、平均契約購入金額、平均既支払額ともに60歳代が最も高額で、特に平均既支払額は、年代が上がるほど高額になる傾向が見られた。〔図12〕



〔図 12〕 年代別平均契約購入金額、平均既支払額



※本資料の数値は、平成 30 年度の相談件数のうち、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に令和元年 6 月 30 日までに登録されている相談件数を元に集計しています。また、平成 29 年度以前の数値は前回公表以降に PIO-NET 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。

## 【参考】 相談事例

### ○ファンド型投資商品に関する相談

農業振興のためのオーナー制度の契約をして、これまでに 1,840 万円を出資してきた。昨年 11 月から今年 1 月までに配当金も含め 700 万円が支払われる予定だったが、事業者のシステムに不都合があると延期されていた。最近の新聞報道で、当該事業者に未払いがあるとの記事を読み不安になっている。事業者にも電話をしても全くつながらない。どうしたらいいか。（70代 男性）

### ○訪問販売による屋根修理に関する相談

昨日事業者が自宅を訪れて「屋根瓦が 4 枚ずれている。今なら 1,000 円で修繕してあげる。」と言われ、応じた認知症の 80 代の母が、言われるがままに契約してしまった。今後事業者から高額な追加工事を勧誘されるのではないかと不安になり、契約をやめなくなった。何度か事業者にも電話をかけたが繋がらない。対処法は。（50代 女性）

### ○マルチ取引に関する相談

友人から SNS で連絡があり、副業をしないかと誘われ、話を聴くため飲食店に出向いた。飲食店には友人の他に 2 人の上位会員がいて、購入した化粧品を友人に売るだけで簡単にもうかると 48 万円のコースを勧められた。お金がないと断ると、すぐに元が取れるから消費者金融に借りればいと言われた。4 時間勧誘が続き、断りきれずに契約した。その後、商品を守るため何人かの友人に声をかけたが契約してもらえない。解約したい。（20代 女性）