



平成29年7月21日（金） 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	白田 祐二	TEL 058-277-1001
		山田 陽子	FAX 058-277-1005

平成28年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況について

県及び県内42市町村の消費生活相談窓口に寄せられた平成28年度の相談状況をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

記

◎相談状況（概要）

1. 相談件数

- ・県、市町村を合わせた県全体の相談件数は**12,281件**（対前年度比3.5%減）でした。

2. 相談内容

- ・商品・サービス別では、「放送・コンテンツ等」（身に覚えのない有料サイトの利用料、ワンクリック請求（アダルト情報サイト）等）に関する相談が最多で、全体の20.6%を占めています。また、「健康食品」、「化粧品」に関する増加（対前年度比：「健康食品」39.2%増、「化粧品」29.2%増）が目立ちます。
- ・販売購入形態別では「通信販売」（インターネット通販等）に関する相談が全体の35.1%を占め、最多でした。
- ・平均契約購入金額は95.3万円（対前年度比27.2%増）でした。

3. 高齢者（65歳以上）からの相談傾向

- ・商品・サービス別では、「放送・コンテンツ等」、「インターネット通信サービス」（光回線、プロバイダ契約等）等の相談が多くなっています。
- ・販売購入形態別に見ると、「通信販売」に関する相談が最多で、全体の26.6%を占めましたが、「電話勧誘」、「訪問販売」に関する相談も多くなっています。

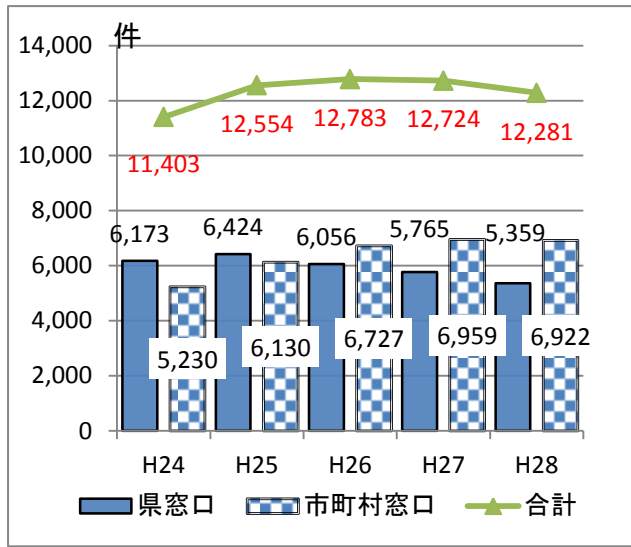
※本資料の数値はPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に平成29年6月30日時点で登録されている相談件数を元に集計しています。また、前年度以前の数値は前回公表以降にPIO-NETに登録された分を含むため、前回公表数値と異なる場合があります

◎相談状況（詳細）

1 相談件数

- ・県、市町村を合わせた県全体の相談件数は、**12,281件**（県**5,359件**、市町村**6,922件**）で昨年度より**443件**減少した。
- ・高齢者（65歳以上）が契約者である相談件数は**3,121件**で全体の**4分の1**を占める。

○相談件数の推移



○契約者年代別相談件数

	H28	
	件数	構成比(%)
20歳未満	288	2.3
20歳代	965	7.9
30歳代	1,330	10.8
40歳代	1,798	14.6
50歳代	1,682	13.7
60歳代	1,705	13.9
70歳以上	2,190	17.8
無回答	2,323	18.9
65歳以上	3,121	25.4

2 相談内容

①商品・サービス別

- ・「放送・コンテンツ等」（身に覚えのない有料サイトの利用料、ワンクリック請求（アダルト情報サイト）等）に関する相談件数が2,528件（20.6%）で最多。
- ・「健康食品」、「化粧品」（1回の「お試し」のつもりで申し込んだ健康食品や化粧品等の購入が「定期購入」となっていたというトラブル）に関する相談件数の増加が目立つ。

○相談件数（商品・サービス別）（上位）

順位	商品・サービス別	H27 (件)	H28 (件)	前年度比 (%)	事例
1	放送・コンテンツ等	2,802	2,528	90.2	身に覚えのないサイト利用料、ワンクリック請求等
2	インターネット通信サービス	778	686	88.2	光回線やプロバイダ契約のトラブル等
3	相談その他	562	554	98.6	消費者問題以外の相談。不審な電話等
4	商品一般	586	515	87.9	身に覚えのない架空請求はがき等
5	健康食品	357	497	139.2	健康食品、ビタミン剤等
6	レンタル・リース・賃借	455	464	102.0	賃借アパート、貸衣装等
7	役務その他	424	419	98.8	興信所、結婚相手紹介サービス等
8	融資サービス	490	409	83.5	フリーローン、サラ金等
9	工事・建築・加工	416	391	94.0	新築工事、屋根工事、塗装工事等
10	自動車	287	315	109.8	中古車、自動車部品等
14	化粧品	130	168	129.2	基礎化粧品等

- ・年代別の相談件数では、すべての年代において「放送・コンテンツ等」に関する相談件数が最多。特に20歳未満については、「放送・コンテンツ等」に関する相談が全体の半数(53.5%)を占める。

○年代別相談件数(商品・サービス別)(上位3位)

年代	商品・サービス (1位)	件数	商品・サービス (2位)	件数	商品・サービス (3位)	件数	総数 (件)
20歳未満	放送・コンテンツ等	154	レンタル・リース・賃借	11	健康食品	10	288
20歳代	放送・コンテンツ等	234	理美容	59	レンタル・リース・賃借	52	965
30歳代	放送・コンテンツ等	280	レンタル・リース・賃借	72	インターネット通信サービス	72	1,330
40歳代	放送・コンテンツ等	465	融資サービス	86	インターネット通信サービス	85	1,798
50歳代	放送・コンテンツ等	413	インターネット通信サービス	110	商品一般	77	1,682
60歳代	放送・コンテンツ等	431	インターネット通信サービス	134	商品一般	71	1,705
70歳以上	放送・コンテンツ等	287	健康食品	181	相談その他	132	2,190

※理美容: エステティックサービス等

②販売購入形態別

- ・「通信販売」に関する相談が最多。うち8割が「インターネット通販」に関する相談。

販売購入形態\年度	H27 (件)	H28			主な商品・サービス
		件数	構成率	前年度比	
店舗購入	3,105	3,028	24.7%	97.5%	不動産賃借、フリーローン・サラ金等
通信販売	4,331	4,306	35.1%	99.4%	身に覚えのないサイト利用料、ワンクリック請求、健康食品等
うちインターネット通販	(3,362)	(3,473)	(80.7%)	(103.3%)	
訪問販売	1,228	1,100	9.0%	89.6%	工事、新聞、インターネット接続回線等
電話勧誘	1,168	1,047	8.5%	89.6%	インターネット接続回線、健康食品等
マルチ・マルチまがい取引	251	193	1.6%	76.9%	健康食品、ファンド型投資商品等
ネガティブオプション	58	44	0.4%	75.9%	健康食品、化粧品等
訪問購入	82	94	0.8%	114.6%	アクセサリー、和服等
その他無店舗	81	108	0.9%	133.3%	医療用具、ファンド型投資商品等
不明・無関係	2,420	2,361	19.2%	97.6%	—
合計	12,724	12,281		96.5%	—

※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。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めて「インターネット通販」としている。

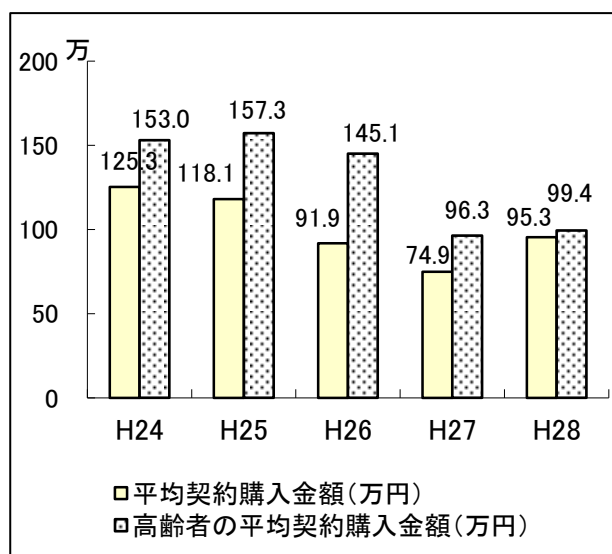
※マルチ取引: 商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※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。

③平均契約購入金額

- 平均契約購入金額は 95.3 万円で、近年減少傾向であったが、20.4 万円増加（前年度比 27.2%増）した。
- 高齢者（65歳以上）が契約者である平均契約購入金額は 99.4 万円で、前年度より微増（前年度比 3.2%増）した。

○平均契約購入金額の推移



3 高齢者(65歳以上)からの相談傾向

- 商品・サービス別にみると、他の年代と同様に「放送・コンテンツ等」、「インターネット通信サービス」に関する相談件数が多いが、他の年代と比較して「健康食品」に関する相談件数が多いのが特徴。
- 「放送・コンテンツ等」に関する相談件数は年々増加。「健康食品」に関する相談件数は減少傾向にあったが、増加に転じた。

○高齢者(65歳以上)からの相談件数(商品・サービス別)(上位5位)

	商品・サービス名	H24 (件)	H25 (件)	H26 (件)	H27 (件)	H28 (件)
1位	放送・コンテンツ等	157	216	355	418	499
2位	インターネット通信サービス	76	101	186	206	200
3位	健康食品	316	404	134	174	193
4位	相談その他	104	139	132	158	167
5位	商品一般	177	285	367	210	148

- 販売購入形態別にみると、他の年代と同様に「通信販売」に関する相談件数が最多であるが、「電話勧誘」、「訪問販売」に関する相談件数が他の年代と比較して多い。特に「ネガティブオプション」、「訪問購入」に関する相談件数の約半数は高齢者からの相談。

○高齢者(65歳以上)からの相談件数(販売購入形態別)

販売購入形態	H24		H25		H26		H27		H28	
	高齢者 (件)	相談全体 に占める 高齢者の 割合(%)	高齢者 (件)	相談全体 に占める 高齢者の 割合(%)	高齢者 (件)	相談全体 に占める 高齢者の 割合(%)	高齢者 (件)	相談全体 に占める 高齢者の 割合(%)	高齢者 (件)	相談全体 に占める 高齢者の 割合(%)
店舗購入	649	18.2%	698	19.9%	655	19.7%	637	20.4%	611	20.2%
通信販売	450	12.9%	639	15.7%	740	17.1%	708	16.3%	831	19.3%
うちインターネット通販	(150)	(6.1%)	(223)	(7.6%)	(385)	(11.5%)	(426)	(12.4%)	(553)	(16.0%)
訪問販売	457	53.1%	450	37.2%	513	44.0%	490	39.7%	433	39.4%
電話勧誘	692	37.0%	834	56.2%	607	47.9%	492	42.0%	463	44.2%
マルチ・マルチ まがい取引	27	17.5%	28	19.9%	26	14.9%	55	21.6%	33	17.1%
ネガティブオプ ション	26	55.3%	52	69.3%	22	53.7%	29	50.0%	21	47.7%
訪問購入	5	71.4%	43	46.2%	46	42.6%	42	51.2%	51	54.3%
その他無店舗	22	22.7%	24	21.6%	34	33.3%	19	23.5%	27	25.0%
不明・無関係	360	23.7%	506	27.1%	685	29.9%	652	26.8%	651	27.6%

【参考】最近相談の多い消費者トラブル事例

○アダルトサイトワンクリック請求のトラブル

(事例) スマホで無料アダルトサイトにアクセス直後「登録完了」と表示された。「退会はこちら」と書かれたボタンからサイト事業者にメールを送信すると、返信メールに電話をかけるよう記載されていた。相手方に電話で「退会したい」と申し出ると「退会費を払わないと退会できない」と30万円請求され、コンビニで電子マネーを購入して番号を伝えるように言われた。支払わないといけませんか。

○健康食品や化粧品等の購入トラブル

(事例) スマホで、サプリメントを1回限りのつもりでお試し価格500円で購入した。1か月後、また商品と振込用紙が送られてきて、高額な定期購入契約となっていたため連絡したところ、初回を含め4回目以降でないと解約できないと言われた。お試し価格500円と思い込んでいて、定期購入とは知らなかった。解約できるか。



困った時は、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 (235)

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