

| | | | |
|---------------|-----|-------------|--------------|
| 平成27年7月16日(木) | | 県政記者クラブ配布資料 | |
| 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 | 成瀬幸子 | 058-272-8204 |

平成26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（県民生活相談センター及び県事務所 計4箇所）及び県内市町村（42市町村）の消費生活相談窓口寄せられた平成26年度の相談状況をまとめましたのでお知らせします。

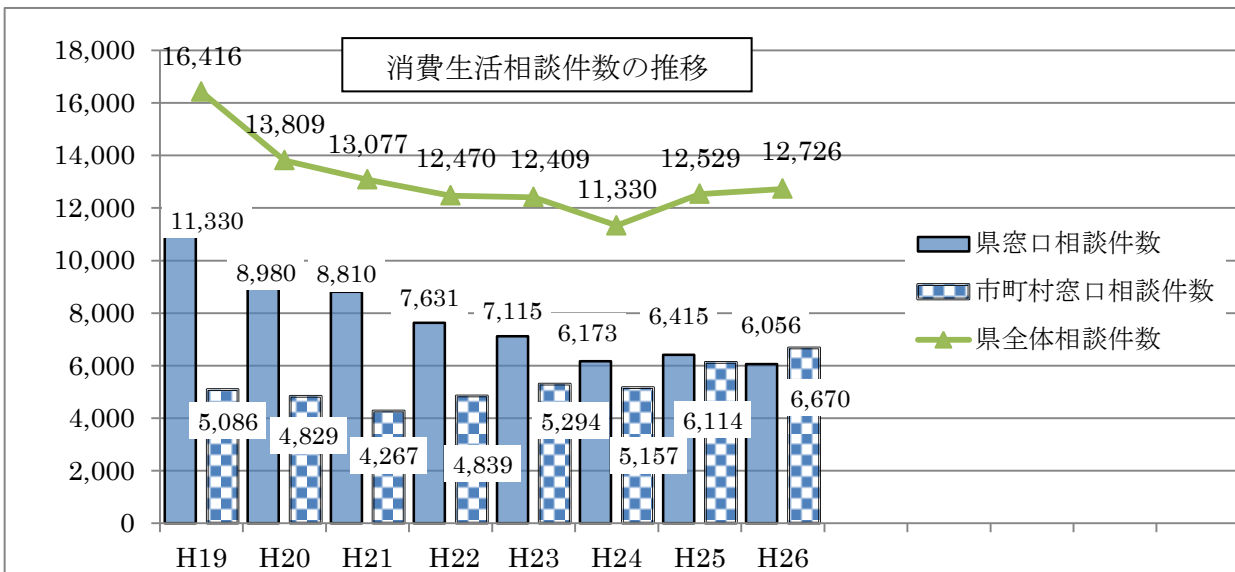
相談状況の主な特徴

- 1 県・市町村合わせた相談件数は2年連続で増加。県窓口の相談件数を市町村相談窓口が上回る。
- 2 不当・架空請求が増加。
- 3 契約者が高齢者（65歳以上）である相談の割合は引き続き上昇傾向。
また、高齢者平均契約額は減少するものの、県窓口の平均契約額を53.2万円上回り高額化。

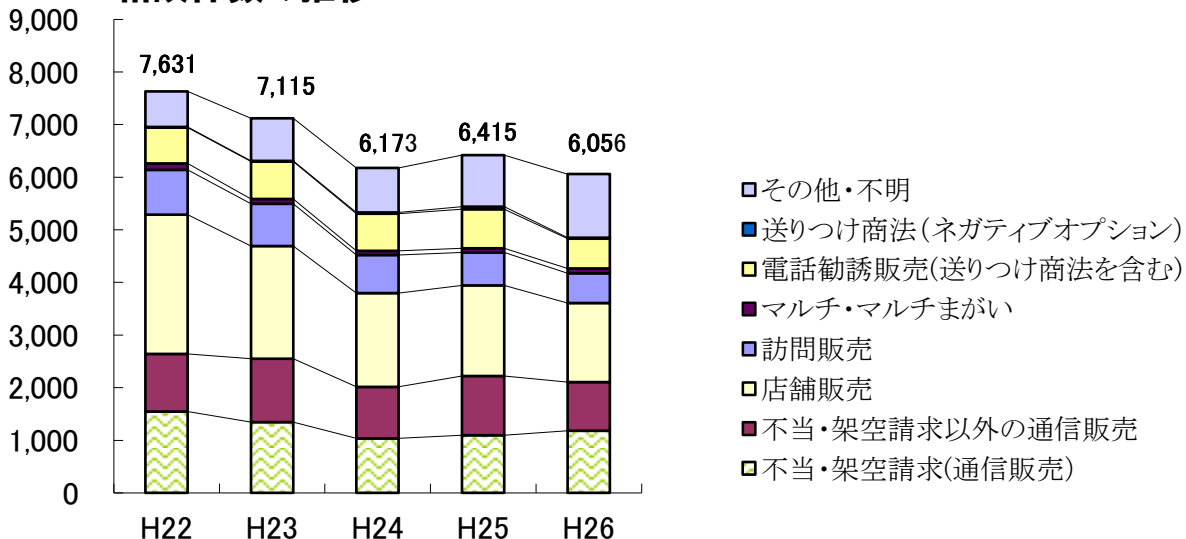
1 岐阜県相談窓口(県民生活相談センター及び県事務所 計4箇所)の相談状況

① 県相談窓口での相談件数は、平成26年度6,056件で平成25年度の6,415件から359件の減

- ・ 県の相談件数が減少しましたが、市町村窓口での相談件数は増加したため、県・市町村合わせた相談件数は、平成26年度12,726件で平成25年度の12,529件より197件増加しています。



相談件数の推移 (Consultation Case Trend)



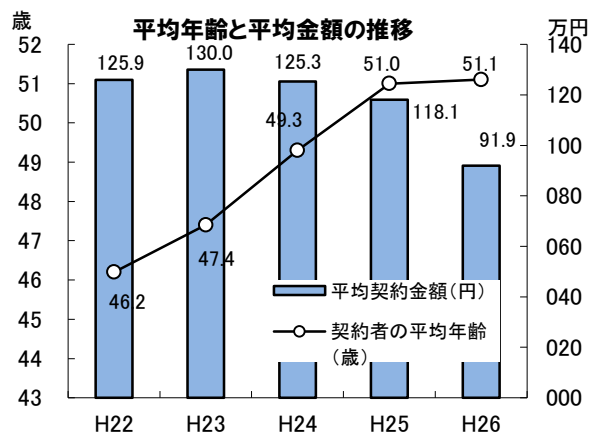
② 不当・架空請求が増加

- ・販売購入形態別にみた相談件数は、昨年度増加した送り付け商法（ネガティブオプション）は半減しています。
 - ・マルチ・マルチまがいに関する相談が19.7%増加しており、通信販売による不当・架空請求も7.6%増加となり、その他・不明に分類される1,206件の相談では、通信販売以外の架空請求によるもので身に覚えがなく債権の内容も不明な請求によるものや、訪問買取に関する相談件数が増加しています。
- ※システムの区分上、電話勧誘による送り付け商法は「電話勧誘販売」にカウントされています。

| | H22 | H23 | H24 | H25 | H26 | 対前年増減割合 (%) |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-------------|
| 相談件数総数(件) | 7,631 | 7,115 | 6,173 | 6,415 | 6,056 | △ 5.6 |
| 不当・架空請求(通信販売) | 1,547 | 1,345 | 1,036 | 1,095 | 1,178 | 7.6 |
| 不当・架空請求以外の通信販売 | 1,092 | 1,201 | 980 | 1,124 | 925 | △ 17.7 |
| 店舗販売 | 2,650 | 2,142 | 1,781 | 1,724 | 1,504 | △ 12.8 |
| 訪問販売 | 849 | 806 | 722 | 626 | 566 | △ 9.6 |
| マルチ・マルチまがい | 122 | 93 | 80 | 76 | 91 | 19.7 |
| 電話勧誘販売 | 681 | 710 | 707 | 746 | 567 | △ 24.0 |
| 送り付け商法（ネガティブオプション） | 15 | 13 | 25 | 45 | 19 | △ 57.8 |
| その他・不明 | 675 | 805 | 842 | 979 | 1,206 | 23.2 |
| 契約者の平均年齢（歳） | 46.2 | 47.4 | 49.3 | 51.0 | 51.1 | — |
| 平均契約金額（円） | 1,259,134 | 1,299,520 | 1,252,531 | 1,180,839 | 919,106 | △ 22.2 |

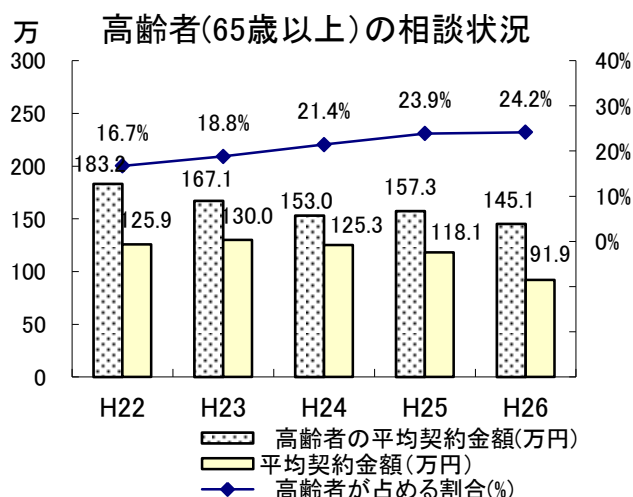
③ 契約者の平均年齢は横ばい、契約金額は2年連続の減少。

- ・契約者の平均年齢は51.1歳となり、平成25年度に比べ0.1歳上昇となりました。
- ・一方、平均契約金額は平成25年度(118.1万円)に比べ26.2万円減の91.9万円となり、22%の大幅減少となりました。



④ 契約者が高齢者（65歳以上）である相談の割合は引き続き上昇傾向。また、高齢者の平均契約金額は前年比12.2万円減少。

- ・相談全体に占める高齢者からの相談割合は、平成25年度より0.3ポイント上昇して24.2%となり過去10年間で最高となりました。
- ・また、高齢者の平均契約金額は、平成25年度に比べ12.2万円減少の145.1万円となりました。全体の平均契約金額(91.9万円)と比較すると53.2万円高く引き続き高い水準で推移しています。



2 県内各市町村相談窓口の相談状況

① 平成26年度の市村の相談件数は6,670件。県よりも614件上回り全体に占める割合は52.4%。

- ・県では相談全体のほとんどが電話による相談（92.2%）となっていますが、市町村では来訪による相談が全体の約3割（29.1%）を占めています。平成24年1月にすべての市町村に消費生活相談窓口が設置され、身近で利便性の高い相談窓口として利用されていることがうかがえます。

| | 相談件数 | 構成比 | 相談方法 | | | | | |
|-----|--------|--------|-------|-------|--------|-------|------|------|
| | | | 来訪 | 構成比 | 電話 | 構成比 | メール等 | 構成比 |
| 県 | 6,056 | 47.6% | 396 | 6.5% | 5,586 | 92.2% | 74 | 1.2% |
| 市町村 | 6,670 | 52.4% | 1,938 | 29.1% | 4,726 | 70.9% | 6 | 0.1% |
| 合計 | 12,726 | 100.0% | 2,334 | 18.3% | 10,312 | 81.0% | 80 | 0.6% |

② 市町村の相談のうち、通信販売に関する相談の構成比は全体の32.9%。

- ・販売購入形態でみた相談の割合が最も高いのは通信販売で、県が34.7%、市町村が32.9%となっています。
- ・契約者の平均年齢は市町村が51.9歳と、県（51.1歳）よりも0.8歳高くなっています。
- ・平均契約金額は、市町村が99.9万円と、県（91.9万円）よりも8万円高くなっています。

| | 県 | | 市町村 | |
|--------------------|---------|--------|---------|--------|
| | H26 | 構成比 | H26 | 構成比 |
| 相談件数総数(件) | 6,056 | 100.0% | 6,670 | 100.0% |
| 通信販売(不当・架空含む) | 2,103 | 34.7% | 2,196 | 32.9% |
| 店舗販売 | 1,504 | 24.8% | 1,813 | 27.2% |
| 訪問販売 | 566 | 9.3% | 587 | 8.8% |
| マルチ・マルチまがい | 91 | 1.5% | 83 | 1.2% |
| 電話勧誘販売 | 567 | 9.4% | 693 | 10.4% |
| 送りつけ商法(ネガティブオプション) | 19 | 0.3% | 22 | 0.3% |
| その他・不明 | 1,206 | 19.9% | 1,276 | 19.1% |
| 契約者の平均年齢(歳) | 51.1 | | 51.9 | |
| 平均契約金額(円) | 919,106 | | 998,981 | |

※端数処理により合計は一致しません。

◇上記数値はPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録された相談件数を元に集計しています。

※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。

「学ぶことからはじめよう ～自立した消費者に向けて～」

消費者ホットライン 0570-064-370

2015年7月1日（水）より3桁化スタート！

いやや！
188

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
 可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (内212)
 東濃県事務所 振興防災課 0572-23-1111 (内227)
 飛騨県事務所 振興防災課 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。

