



インターネットでの情報提供	
提供予定日	6月26日(木)

平成26年6月25日(水)		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	消費生活・事業者指導係	崎浦 理加	058-277-1210

平成25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振興局 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25年度の相談状況をまとめましたのでお知らせします。

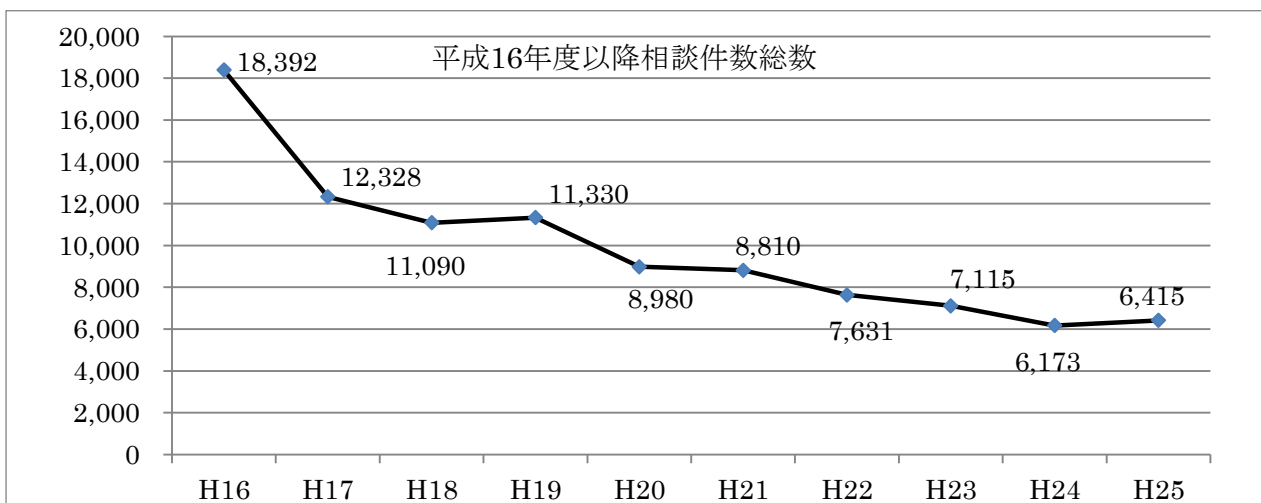
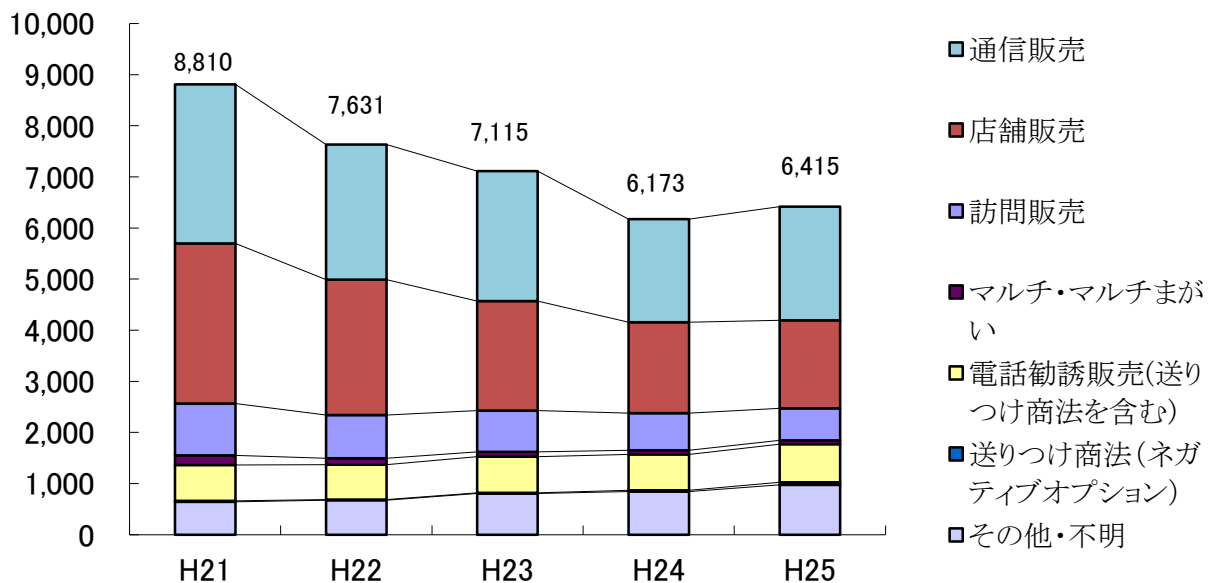
相談状況の主な特徴

1 岐阜県相談窓口(県民生活相談センター及び県振興局 計4箇所)の相談状況

① 平成25年度の相談件数は、6,415件。平成24年度から242件の増加（3.9%増）

- 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、25年度は24年度（6,173件）に比べ242件（3.9%）増加しました。その要因としては、通信販売に関する相談が203件、電話勧誘販売に関する相談が39件、送りつけ商法（ネガティブオプション）に関する相談が20件増加したことがあげられます。

相談件数の推移（過去5年間）



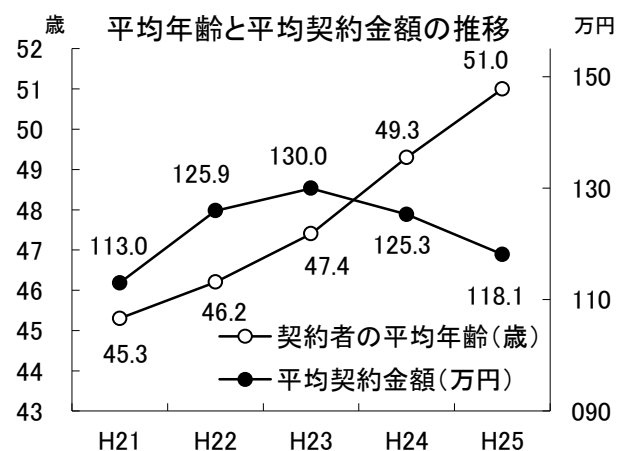
②通信販売や「送りつけ商法（ネガティブオプション）」に関する相談が大幅に増加

- ・販売購入形態別にみた相談件数は、インターネット通販のトラブル増加を主因に通信販売が2,219件となり、24年度（2,016件）に比べ10.1%増と、増加に転じました。
- ・「送りつけ商法（ネガティブオプション）」は45件となり、24年度（25件）に比べ1.8倍に増加しました。これは、身に覚えのない健康食品の送りつけ商法の被害が増加したことが主な原因であり、電話勧誘によるものと合わせると、24年度（148件）に比べ18.9%増加し、176件となっています。※システムの区分上、電話勧誘による送りつけ商法は「電話勧誘販売」にカウントされています。

	H21	H22	H23	H24	H25	対前年増減割合 (%)
相談件数総数 (件)	8,810	7,631	7,115	6,173	6,415	3.9
通信販売	3,110	2,639	2,546	2,016	2,219	10.1
店舗販売	3,132	2,650	2,142	1,781	1,724	△ 3.2
訪問販売	1,016	849	806	722	626	△ 13.3
マルチ・マルチまがい	189	122	93	80	76	△5.0
電話勧誘販売	698	681	710	707	746	5.5
うち健康食品	23	21	33	135	147	8.9
送りつけ商法（ネガティブオプション）	23	15	13	25	45	80.0
うち健康食品	2	3	2	13	29	123.1
その他・不明	642	675	805	842	979	16.3
契約者の平均年齢 (歳)	45.3	46.2	47.4	49.3	51.0	—
平均契約金額 (円)	1,129,828	1,259,134	1,299,520	1,252,531	1,180,839	△ 5.7

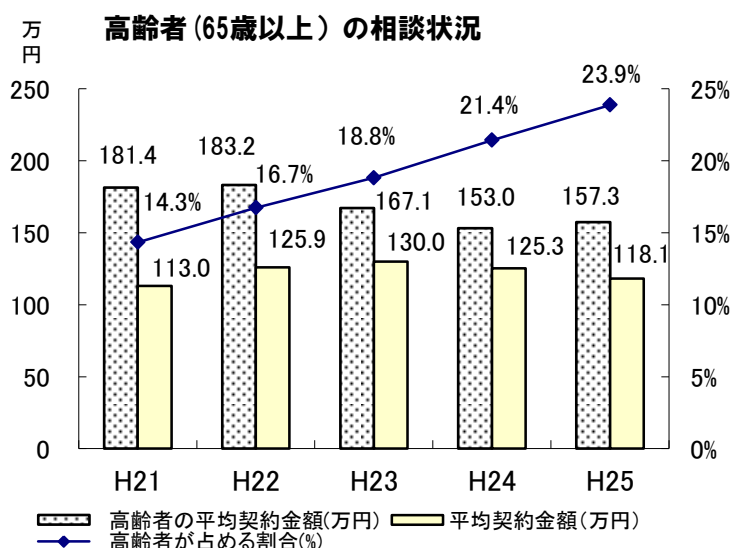
③ 契約者の平均年齢は上昇中、平均契約金額は2年連続の減少。

- ・契約者の平均年齢は51.0歳となり、平成24年度に比べ1.7歳上昇し、過去10年で最高となりました。
- ・一方、平均契約金額は平成24年度(125.3万円)に比べ7.2万円減の118.1万円となり、2年連続の減少となりました。



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4.3万円増加。

- ・相談全体に占める高齢者からの相談割合は、平成24年度より2.5ポイント上昇して23.9%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24年度に比べ4.3万円増加の157.3万円となりました。全体の平均契約金額（118.1万円）と比較すると39.2万円高く、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25年度の市町村の相談件数は6,114件。県よりも301件少ないが全体に占める割合は48.8%。

- ・市町村の相談件数は6,114件で、県よりも301件少なくなっていますが、全体に占める割合は48.8%となりました。
- ・県では相談全体のほとんどが電話による相談（91.9%）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（30.4%）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、身近で利便性のある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	6,415	51.2%	409	6.4%	5,898	91.9%	108	1.7%
市町村	6,114	48.8%	1,858	30.4%	4,248	69.5%	8	0.1%
合計	12,529	100.0%	2,267	18.1%	10,146	81.0%	116	0.9%

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30.2%。

- ・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34.6%、市町村が30.2%となっています。
- ・契約者の平均年齢は市町村が52.2歳と、県（51.0歳）よりも1.2歳高くなっています。
- ・平均契約金額は、市町村が104.3万円と、県（118.1万円）よりも13.8万円低くなっています。

	県		市町村	
	H25	構成比	H25	構成比
相談件数総数(件)	6,415	100.0%	6,114	100.0%
通信販売	2,219	34.6%	1,846	30.2%
店舗販売	1,724	26.9%	1,771	29.0%
訪問販売	626	9.8%	577	9.4%
マルチ・マルチマがい	76	1.2%	65	1.1%
電話勧誘販売	746	11.6%	737	12.1%
送りつけ商法(ネガティブオプション)	45	0.7%	29	0.5%
その他・不明	979	15.3%	1,089	17.8%
契約者の平均年齢(歳)	51.0		52.2	
平均契約金額(円)	1,180,839		1,042,914	

※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

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
 中濃振興局 振興課 0574-25-3111 (内212)
 東濃振興局 振興課 0572-23-1111 (内227)
 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。

※ 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。