



インターネットでの情報提供	
情報提供日	7月20日

平成25年7月19日(金)		県政記者クラブ配布資料	
担当課	担当係	担当者	担当連絡先
県民生活相談センター	事業者指導係	朝倉 純子	058-277-1210

平成24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・事務所 計7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24年度(平成24年4月1日から平成25年3月31日まで)の相談状況をまとめましたのでお知らせします。

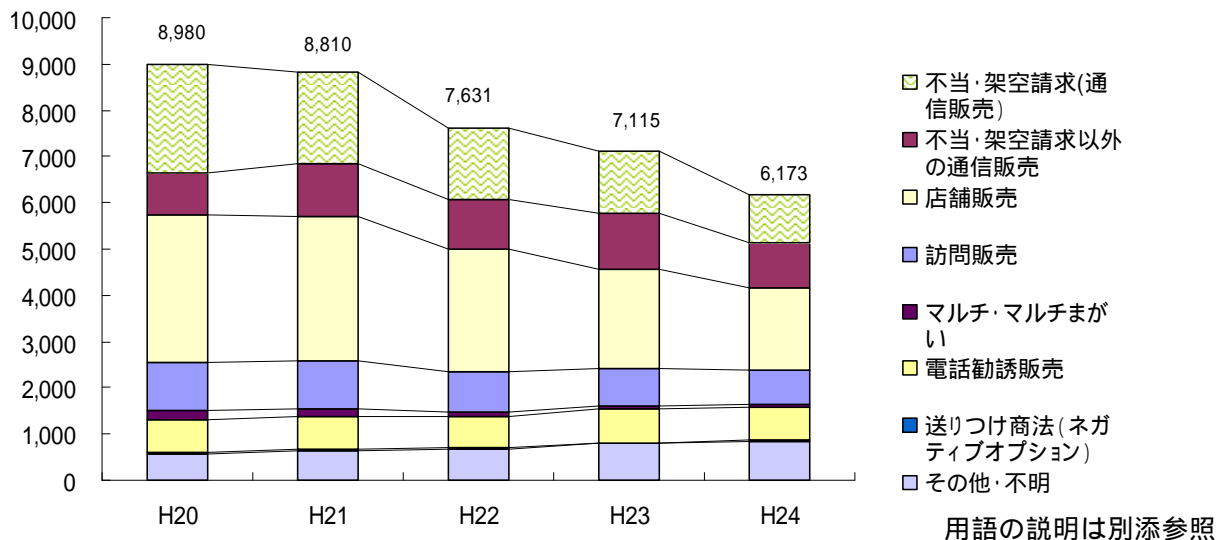
相談状況の主な特徴

1 岐阜県相談窓口(県民生活相談センター及び県振興局・事務所 計7箇所)の相談状況

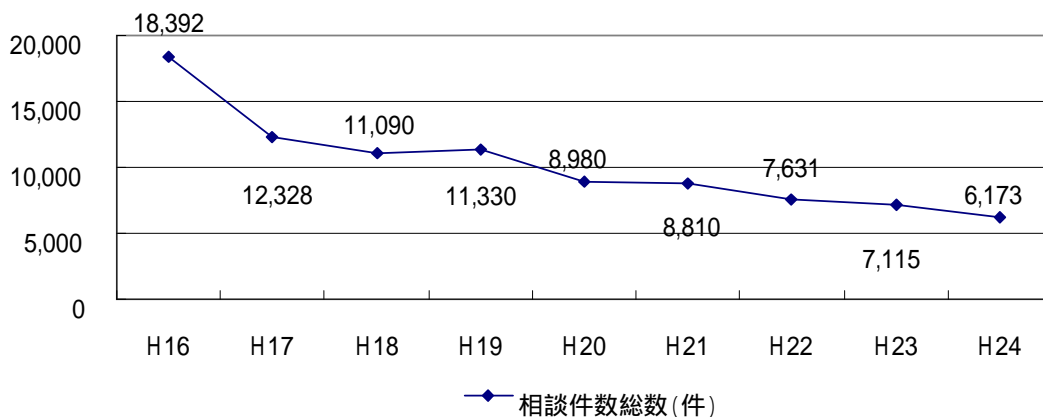
平成24年度の相談件数は、6,173件。平成23年度から942件の減少(13.2%減)

- 平成16年度(18,392件)をピークに減少傾向が続いており、24年度も23年度(7,115件)に比べ942件減少しました。その要因としては、店舗販売に関する相談が361件減少したことや、不当・架空請求に関する相談が309件減少したことがあげられます。店舗販売に関する相談の減少については、多重債務に関する相談が123件(299件 176件)減少したことが要因と考えられます。

相談件数の推移



平成16年以降相談件数総数(件)



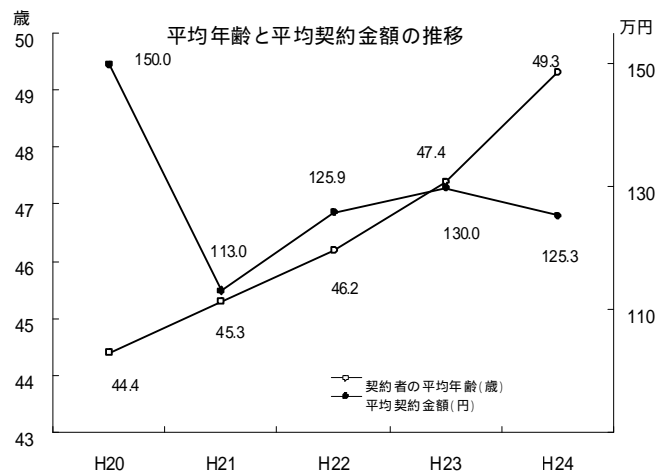
「送りつけ商法（ネガティブオプション）」に関する相談が増加、不当・架空請求を含む通信販売は大きく減少

- 「送りつけ商法（ネガティブオプション）」に関する相談が23年度に比べ約2倍近くに増加しました。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、電話勧誘による送りつけ商法に関する相談と合わせると、23年度（35件）の約4.2倍、148件に急増しています。
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。
- 「不当・架空請求（通信販売）」に関する相談は、23年度に比べ23.0%減少しました。また「不当・架空請求以外の通信販売」に関する相談も23年度と比べ18.4%減少しています。

	H20	H21	H22	H23	H24	対前年増減割合(%)
相談件数総数(件)	8,980	8,810	7,631	7,115	6,173	13.2
不当・架空請求(通信販売)	2,319	1,964	1,547	1,345	1,036	23.0
不当・架空請求以外の通信販売	912	1,146	1,092	1,201	980	18.4
店舗販売	3,214	3,132	2,650	2,142	1,781	16.9
訪問販売	1,016	1,016	849	806	722	10.4
マルチ・マルチまがい	217	189	122	93	80	14.0
電話勧誘販売	685	698	681	710	707	0.4
送りつけ商法(ネガティブオプション)	34	23	15	13	25	92.3
その他・不明	583	642	675	805	842	4.6
契約者の平均年齢(歳)	44.4	45.3	46.2	47.4	49.3	-
平均契約金額(円)	1,499,811	1,129,828	1,259,134	1,299,520	1,252,531	3.6

契約者の平均年齢は上昇中、平均契約金額は高水準で推移。

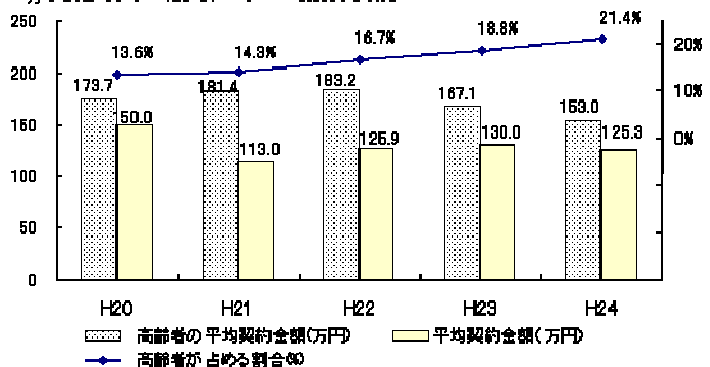
- 契約者の平均年齢は、上昇傾向にあり、49.3歳と平成23年度に比べ1.9歳上昇し、過去10年で最高となりました。
- 平均契約金額は、平成23年度(130万円)に比べ4.7万円減の125.3万円となりましたが、引き続き高い水準で推移しています。



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。一方、高齢者の平均契約金額は前年比14.1万円減少。

- 相談全体に占める高齢者からの相談割合は、平成23年度より2.6ポイント上昇して21.4%となり過去10年間で最高となりました。
- 一方で、高齢者の平均契約金額は平成23年度に比べ14.1万円減少の153万円となりましたが、全体の平均契約金額（125.3万円）と比較すると27.7万円高く、引き続き高い水準で推移しています。

万 高齢者(65歳以上)の相談状況



2 県内各市町村相談窓口の相談状況

平成24年度の市町村の相談件数は5,157件。県より1,016件少ないが全体に占める割合は45.5%。

- 市町村の相談件数は5,157件で、県より1,016件少なく、全体に占める割合は45.5%となりました。平成24年1月には、すべての市町村に消費生活相談窓口が設置されたことから、今後はさらに窓口の利用が促進されると思われます。
- 市町村では来訪による相談が全体の約3割（32.7%）を占め、より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。一方、県では相談全体のほとんど（88.5%）が電話による相談となっており、市町村（67.3%）より21.2ポイント高くなっています。

	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	6,173	54.5%	586	9.5%	5,461	88.5%	126	2.0%
市町村	5,157	45.5%	1,684	32.7%	3,472	67.3%	1	0.0%
合計	11,330	100.0%	2,270	20.0%	8,933	78.9%	127	1.1%

市町村の相談のうち、店舗販売に関する相談構成比は全体の34.2%。うち約12.6%（223件）は多重債務に関する相談。

- 県、市町村とも相談のうち最も割合の高い契約形態は店舗販売となっています。

特に市町村の構成比は34.2%と県より5.3ポイント高くなっています。中でも多重債務に関する相談は223件と県（176件）より47件多くなっています。これは、債務整理後の生活再建についてトータルに対応できる身近な市町村に相談が寄せられていることによるものと考えられます。

- 契約者の平均年齢は51.7歳と、県（49.3歳）より市町村の方が2.4歳高くなっています。また、平均契約金額は、県（125.3万円）より市町村の方が16.2万円高く141.5万円となっています。

	県		市町村	
	H24	構成比	H24	構成比
相談件数総数(件)	6,173	100.0%	5,157	100.0%
不当・架空請求（通信販売）	1,036	16.8%	686	13.3%
不当・架空請求以外の通信販売	980	15.9%	757	14.7%
店舗販売	1,781	28.9%	1,763	34.2%
訪問販売	722	11.7%	511	9.9%
マルチ・マルチまがい	80	1.3%	74	1.4%
電話勧誘販売	707	11.5%	586	11.4%
送りつけ商法(ネガティブオプション)	25	0.4%	21	0.4%
その他・不明	842	13.6%	759	14.7%
契約者の平均年齢(歳)	49.3		51.7	
平均契約金額(円)	1,252,531		1,415,009	

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。