



インターネットでの情報提供	
情報提供日	6月11日

平成23年6月10日 県政記者クラブ資料配付		
所属	担当者	担当連絡先
県民生活相談センター	朝倉 純子	058-277-1003

平成22年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

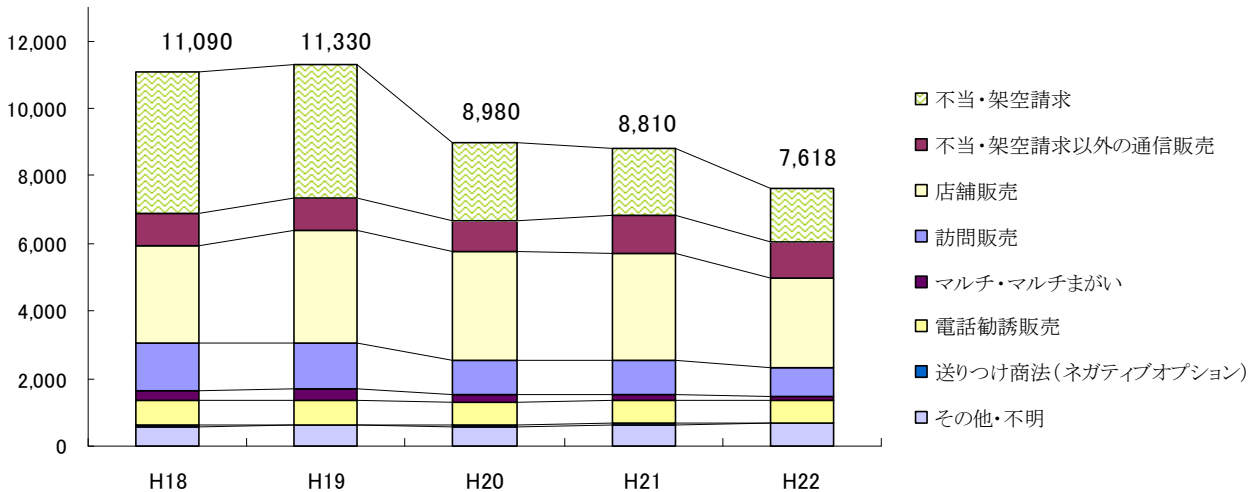
岐阜県の消費生活相談窓口における平成22年度（平成22年4月1日から平成23年3月31日まで）の相談状況をまとめました。消費者トラブルの拡大防止を図るため、消費生活相談の現状を情報提供します。

相談状況の特徴

① 平成22年度の相談件数は、7,618件。平成21年度から1,192件の減少（約13.5%減少）

- 平成21年度から1,192件減少し、ピーク時（平成16年度：18,392件）の約4割まで減少しました。
- 市町村の相談件数を合わせた県全体の件数も同様に減少していますが、市町村の相談件数は増加しており、市町村の消費生活相談窓口の設置が進み、これまで県の窓口寄せられていた相談の一部が、市町村へされたことも一因と考えられます。

相談件数の推移



県と市町村窓口の相談件数の比較

	H21 (A)	H22 (B)	増減 (B-A)
県への相談件数	8,810	7,618	△1,192
市町村への相談件数	4,438	4,800	362
合計	13,248	12,418	△830

注) 市町村への相談件数は、環境生活政策課調査 (H23.5)

② 契約当事者の平均年齢は過去10年間で最高、平均契約金額は一転上昇へ

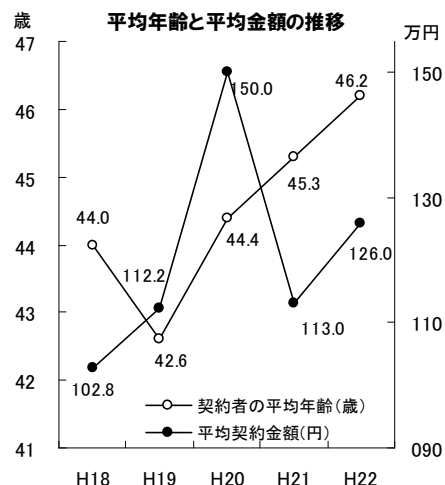
- ・契約当事者の平均年齢は46.2歳と平成21年度に比べ0.9歳上昇し、過去10年間で最高となり依然上昇傾向にあります。
- ・平均契約金額(約126万円)は、平成21年度(約113万円)に比べ約13万円上回り上昇に転じました。主な要因は、電話勧誘による「未公開株・社債、投資ファンド」に関する相談件数が平成21年度と比べ倍増し、その平均契約金額が大きく上昇したこと、さらには「融資サービス」に関する相談のうち過払い金返還請求に関する相談が増加し、その平均契約(借入)金額が大幅に上昇したことによります。

○ 電話勧誘による未公開株・社債、投資ファンドに関する相談

件数	21年度：74件
	22年度：145件
平均契約金額	21年度：605万円
	22年度：674万円

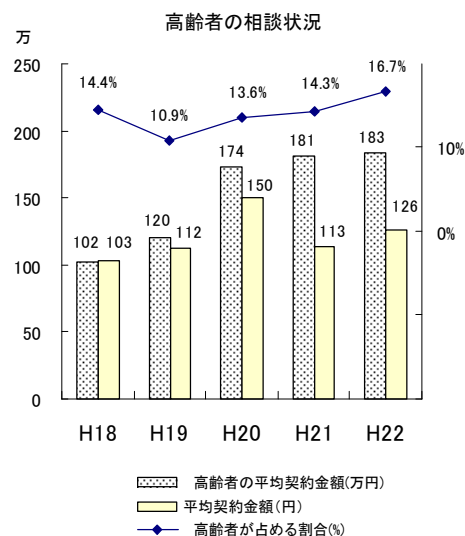
○ 過払い金返還請求に関する相談

件数	21年度：169件
	22年度：221件
平均契約(借入)金額	21年度：162万円
	22年度：237万円



③ 契約当事者が高齢者の相談割合が増加、及び平均契約金額は過去10年間で最高

- ・高齢者(65歳以上)の相談割合は平成19年度にいったん下がったものの、平成20年度には再び上昇に転じ平成22年度もさらに2.4%上昇しました。
- ・平均契約金額(65歳以上)は183万円と過去10年間で最高額を記録しました。高額商品の主なものは、未公開株や社債などとなっています。



※相談状況の詳細は、別添資料をご覧ください。

～ 地域で広げよう 消費者の安全・安心 ～

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
西濃振興局 振興課	0584-73-1111 (内218)
中濃振興局 振興課	0574-25-3111 (内212)
中濃振興局中濃事務所 振興課	0575-33-4011 (内212)
東濃振興局 振興課	0572-23-1111 (内227)
東濃振興局恵那事務所 振興課	0573-26-1111 (内211)
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。

※ 前年度以前の数値は前回公表以降にシステムに登録された分を含むため、前回公表数値と一部異なっています。また、今回の発表数値も、最終確定値ではありません。

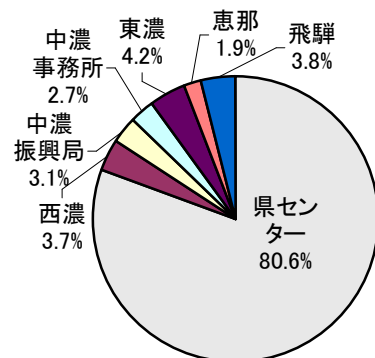
平成22年度 岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況

1 各窓口の相談件数

○相談全体の約80%を県民生活相談センターで、残りの20%を各振興局及び事務所で受け付けている。22年度は県センターの構成比が過去5年間で最も高くなった。また、通信販売に関する相談が前年度に比べ36件増加した飛騨振興局のみ相談件数が増加した。

	H18	H19	H20	H21	H22	構成比
県センター	8,047	8,727	6,905	7,030	6,140	80.6%
西濃振興局	695	577	379	344	282	3.7%
中濃振興局	600	400	345	314	233	3.1%
中濃事務所	299	266	219	212	207	2.7%
東濃振興局	804	690	564	423	322	4.2%
恵那事務所	292	286	239	227	143	1.9%
飛騨振興局	353	384	329	260	291	3.8%
合計	11,090	11,330	8,980	8,810	7,618	100.0%

平成22年度 窓口別構成比



2 相談件数・契約当事者の平均年齢・平均契約金額の推移

○22年度の相談件数は7,618件。前年度から1,192件減少し、過去5年間のうち最も多かった19年度(11,330件)に比べて約33%減少した。

(参考)過去10年間のピークである16年度(18,392件)の約4割まで減少。

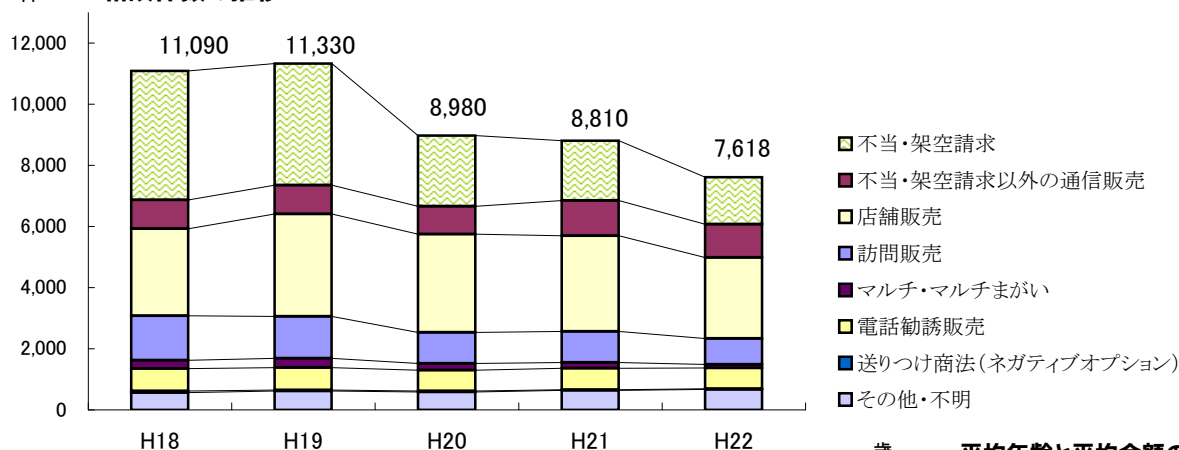
○不当・架空請求に関する相談件数は、前年度の約8割、ピークであった16年度(11,478件)の約1割にまで大きく減少した。

○その他の購入形態別では、店舗販売に関する相談件数が前年度から486件減少した。

○契約当事者の平均年齢は、前年度から0.9歳上昇して46.2歳となり、過去10年間で最高となった。

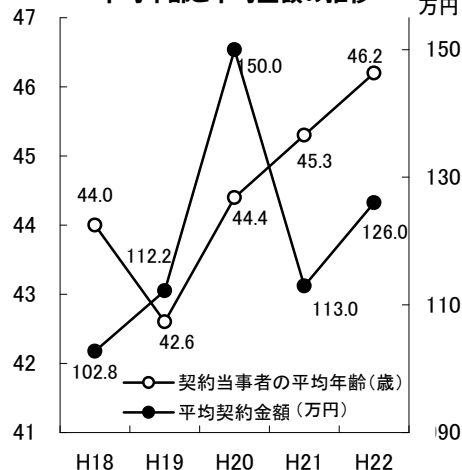
○平均契約金額は20年度に一旦上昇したものの、21年度に下降。しかし22年度は126万円となり上昇に転じた。これは、電話勧誘販売による高額な未公開株・社債、ファンドに関する相談が増加(21年:74件→22年:145件)したほか、高額な借り入れ契約の過払い金返還請求に関する相談件数が増加(21年:169件→22年:221件)したことによる。

相談件数の推移



	H18	H19	H20	H21	H22
相談件数総数(件)	11,090	11,330	8,980	8,810	7,618
不当・架空請求	4,215	3,981	2,319	1,964	1,544
不当・架空請求以外の通信販売	948	936	912	1,146	1,088
店舗販売	2,852	3,349	3,214	3,132	2,646
訪問販売	1,450	1,374	1,016	1,016	849
マルチ・マルチまがい	278	307	217	189	122
電話勧誘販売	730	734	685	698	679
送りつけ商法(ネガティブオプション)	51	36	34	23	15
その他・不明	566	613	583	642	675
契約当事者の平均年齢(歳)	44.0	42.6	44.4	45.3	46.2
平均契約金額(円)	1,027,536	1,122,197	1,499,811	1,129,828	1,260,270

平均年齢と平均金額の推移



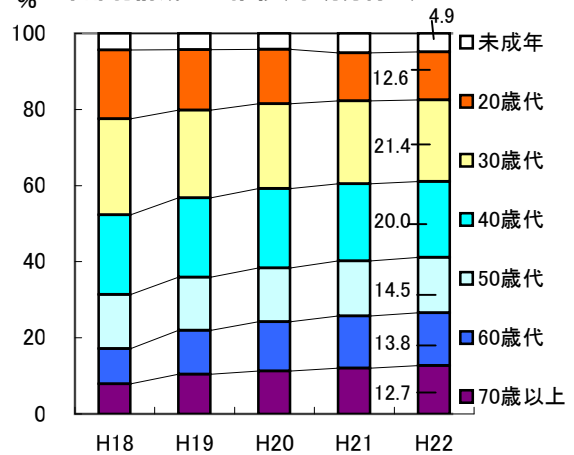
3 契約当事者の年齢別傾向分析

- 60歳以上の相談件数割合が増加傾向にある。一方、未成年～40歳代の相談件数割合は減少傾向にある。
- さらに販売形態別について見ると、次の点が特徴として現れた。
 - ・50歳代～60歳代は店舗販売に関する相談が多く、40歳代以下は通信販売に関する相談が多かった。
 - ・訪問販売に関する相談は70歳以上が最も多く、約30%を占めた。
 - ・未成年者の相談の約87%は、通信販売(主に有料サイト名目の不当請求)が占めた。
 - ・マルチ商法に関する相談は20歳代と50歳代が多く、合わせて全体の約40%を占めた。
 - ・電話勧誘販売に関する相談は70歳以上が最も多く約28%を占めた。商品の内訳は未公開株・社債、投資ファンドに関する相談が約38%で最も多く、魚介類(カニなど)の販売に関する相談が続いた。

①相談件数の推移

	H18	H19	H20	H21	H22
未成年	424	459	341	328	336
20歳代	1,848	1,910	1,278	1,119	861
30歳代	2,500	2,655	1,842	1,741	1,464
40歳代	1,816	2,205	1,671	1,628	1,363
50歳代	1,500	1,492	1,114	1,103	991
60歳代	1,140	975	925	1,015	946
70歳以上	1,060	835	834	878	870
不明	802	799	975	998	787
合計	11,090	11,330	8,980	8,810	7,618

年齢別構成比の推移(不明分除く)



②販売形態別相談件数(平成22年度)

	店舗販売	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	送りつけ商法(ネガティブオプション)	その他不明	合計
未成年	29	7	293	0	1	1	5	336
20歳代	317	50	391	25	31	0	47	861
30歳代	545	92	622	11	84	0	110	1,464
40歳代	505	102	535	18	108	1	94	1,363
50歳代	407	96	293	24	84	2	85	991
60歳代	361	127	231	14	105	4	104	946
70歳以上	185	253	129	12	187	2	102	870
不明	297	122	138	18	79	5	128	787
合計	2,646	849	2,632	122	679	15	675	7,618

4 契約当事者の男女別傾向分析

- 男性は、女性よりも、「店舗販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」に関する相談が多かった。それぞれ「融資サービス」、「有料サイト名目の不当請求」、「未公開株・社債」に関する相談が多かったことなどによる。
- 女性は、男性よりも「訪問販売」、「マルチ・マルチまがい」に関する相談が多かった。これは、在宅者に女性が多いことなどが理由として考えられる。
- 品目別では、「有料情報料」(主に有料サイト名目の不当請求)に関する相談件数が、男女いずれにおいても最多であったが、特に男性の相談件数は女性の2倍にも及んだ。また女性の相談のうち理美容に関するものが上位品目にあがったが、これは昨年度行政処分を行った事業者に関する相談が処分後に多数寄せられたことによる。

①販売形態別相談件数

	男性	女性
店舗販売	1,459	1,112
訪問販売	331	445
通信販売	1,632	953
マルチ・マルチまがい	40	79
電話勧誘販売	350	294
送りつけ商法(ネガティブオプション)	4	8
その他・不明	326	298
合計	4,142	3,189

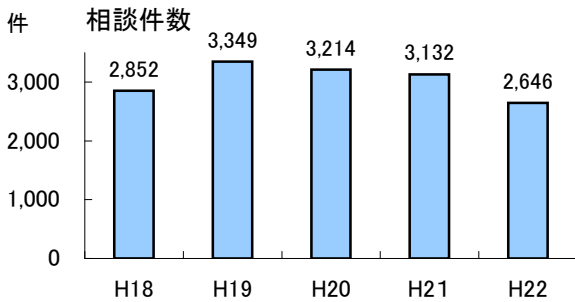
②商品・サービス別相談件数(上位5品目)

	男性		女性	
	品目	件数	品目	件数
1位	有料情報料	1,232	有料情報料	616
2位	融資サービス	462	融資サービス	202
3位	集合住宅	207	集合住宅	103
4位	自動車	178	理美容	101
5位	戸建住宅	152	戸建住宅	91

※契約当事者が団体、性別不明のものは含まず。

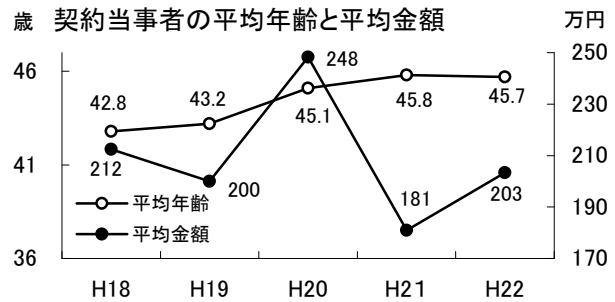
5 販売形態別傾向分析(相談件数・契約当事者の平均年齢・平均契約金額)

①店舗販売



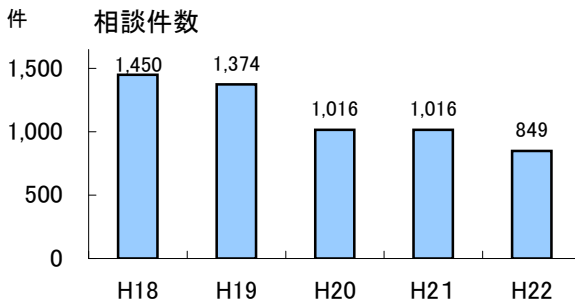
平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	融資サービス	546	多重債務、消費者金融
2位	集合住宅	236	賃貸アパート
3位	自動車	183	中古車
4位	戸建住宅	150	新築、リフォーム工事
5位	理美容	105	エステティック



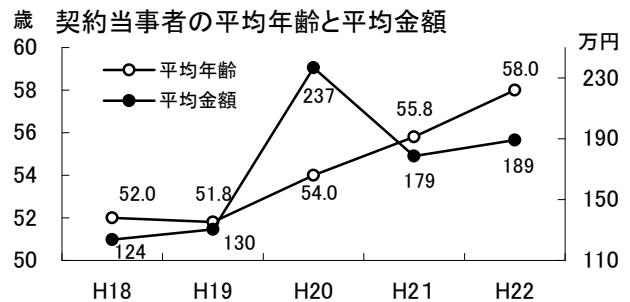
- 相談件数は前年度に比べ486件減少した。これは、融資サービスに関する相談件数が減少したことによる。
- 契約当事者の平均年齢は同水準で推移している。
- 平均契約金額は前年度に比べ22万円増え、203万円となった。これは高額な借り入れ契約に関する過払い金返還請求の相談が多かったことによる。
- 多重債務などの「融資サービス」に関する相談が全体の約21%を占めた。

②訪問販売



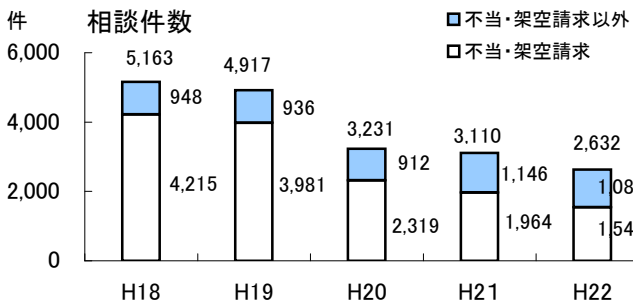
平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	空調・冷暖房・給湯設備	76	太陽光発電、電気温水器
2位	家具・寝具	65	ふとん
3位	戸建住宅	63	リフォーム工事
4位	医療用具	48	家庭用温熱・電気・磁気治療器
5位	書籍・印刷物	39	新聞購読



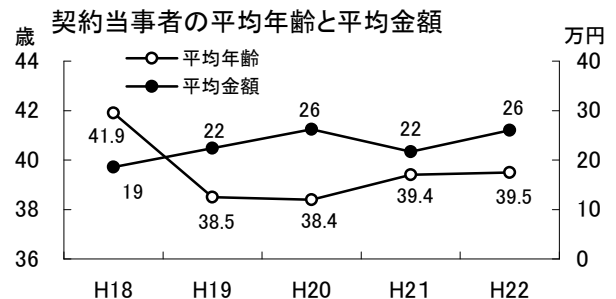
- 相談件数は前年度から167件減少し18年度の半数近くとなった。
- 契約当事者の平均年齢は、他の販売形態と比べて高齢である。在宅者に高齢者が多いことが要因。
- 平均契約金額は189万円と昨年度に比べて約10万円高くなった。
- 太陽光発電や電気温水器、住宅リフォームなどの高額商品に関する相談が相変わらず多い。

③通信販売(不当・架空請求を含む)



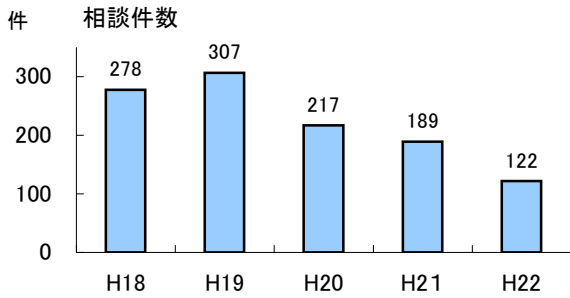
平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	有料情報料	1,788	不当請求、出会い系サイト
2位	他の教養・娯楽	66	海外宝くじ、パチンコ・競馬情報
3位	商品・一般	49	ハガキ・封書による架空請求
4位	融資サービス	40	ヤミ金
5位	書籍・印刷物	36	人事名鑑



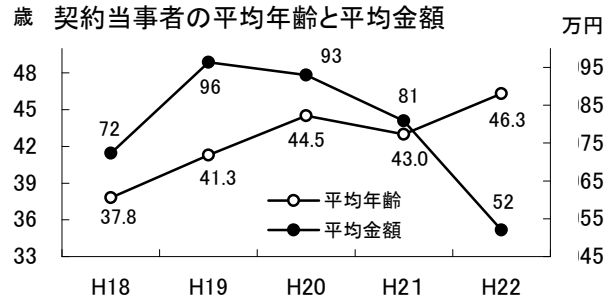
- 相談件数は減少傾向が続いている。22年度(2,632件)は18年度(5,163件)に比べて約半数に減少した。
- 契約当事者の平均年齢は、前年度より0.1歳高くなったが、他の販売形態と比べると低い。
- 平均契約金額はほぼ同水準で推移している。
- 「有料サイト名目の不当請求」に関する相談が、約59%を占め圧倒的に多いが、件数自体は減少傾向にある。一方、出会い系サイトなどインターネット取引を中心とした不当・架空請求以外の相談は同水準で推移している。

④マルチ・マルチまがい



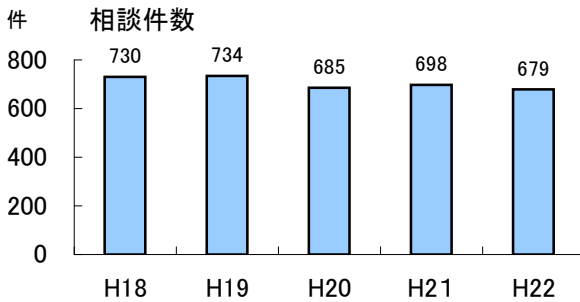
平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	健康食品	25	
2位	化粧品	22	
3位	医療用具	9	家庭用温熱・電気・磁気治療器
4位	パソコン・パソコン関連用品	9	インターネット関連機器
5位	飲料	8	ミネラルウォーター



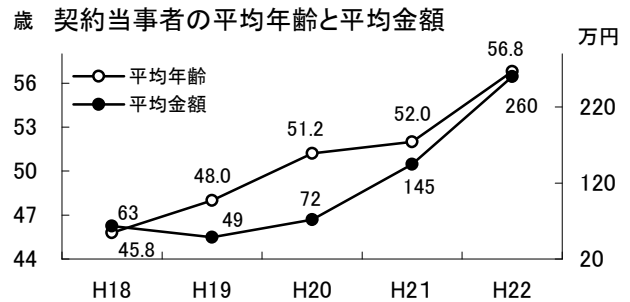
- 相談件数は、前年度より約35%減少し、19年度の約4割になった。
- 契約当事者の平均年齢は前年度に比べ3.3歳高くなった。
- 平均契約金額は、前年度より29万円低下し、減少傾向にある。
- マルチ商法での支払い方法で多数あった個品割賦による契約件数は17年度(121件)の約13%と大きく減少した。

⑤電話勧誘販売



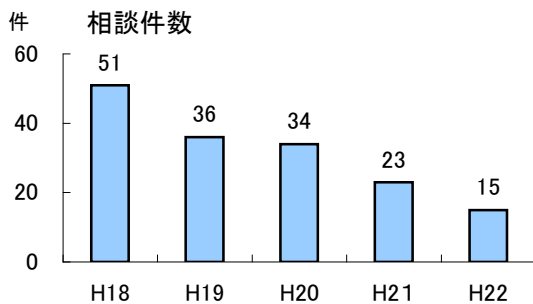
平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	預貯金・証券等	102	未公開株・社債
2位	インターネット通信サービス	82	光回線、インターネット接続回線
3位	魚介類	75	カニ
4位	集合住宅	57	マンション経営
5位	教室・講座	39	ビジネス関連資格講座



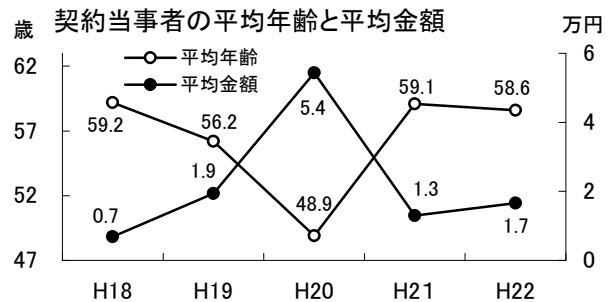
- 相談件数はほぼ横ばいに推移している。
- 契約当事者の平均年齢は上昇傾向で、22年度は56.8歳と昨年度より4.8歳上昇し、他の販売形態と比べ最も大きく上昇した。在宅者に高齢者が多いことや未公開株などに関する相談の多くが高齢者であることが要因。
- 平均契約金額は前年度に比べ115万円増と他の販売形態と比べ最も大きく上昇した。未公開株・社債やマンション投資などの高額契約に関する相談が増加したことが要因。
- 光回線やインターネット回線に関する相談(H21: 48件→H22: 82件)や、カニに関する相談(H21: 43件→H22: 75件)が大幅に増加した。

⑥送りつけ商法(ネガティブオプション)



平成22年度 上位5品目

順位	品目	件数	主な商品・サービス
1位	書籍・印刷物	5	業界雑誌
2位	健康食品	3	
3位	食料品	3	魚介類、野菜・海草



- 相談件数は、減少傾向にあり、全体に占める割合は0.2%にとどまり、ほかの販売形態と比べ最も少ない。
- 平均契約金額は他の販売形態と比べて最も低い。

6 その他傾向分析 ～契約当事者が高齢者(65歳以上)の相談状況について～

- 契約当事者が高齢者(65歳以上)の相談件数の全体に占める割合は年々上昇しており、22年度は、過去10年間で一番低かった16年度(8.3%)の約2倍となり、過去10年間で最も高い割合となった。
- 高齢者の平均契約金額も年々上昇し、一番低かった15年度(約75万円)に比べ約2.5倍と過去10年間で最も高くなった。
- 高齢者から寄せられる相談品目では、高額な未公開株・社債に関する相談が前年度(61件)より48件増加し109件となったほか、家庭用温熱治療器などの医療用具に関する相談は前年度(33件)より30件増加し、63件となった。未公開株や社債などへの投資目的で電話勧誘を受け、高額な契約金を支払ってしまったり、訪問販売により家庭用医療用具やふとんなどを家族に相談せずに契約してしまった、などというものが増えている。
- また、二次被害に関する相談のうち、高齢者の相談は全体の35%を占めており、一度被害を受けた高齢者がまた同様の被害にあうケースが増えている。中でも、未公開株や社債に関する二次被害は前年度の4倍となり、過去に投資したことのある高齢者に対し被害回復を持ちかける手口や複数の登場人物が勧誘を行う劇場型の被害が増加している。

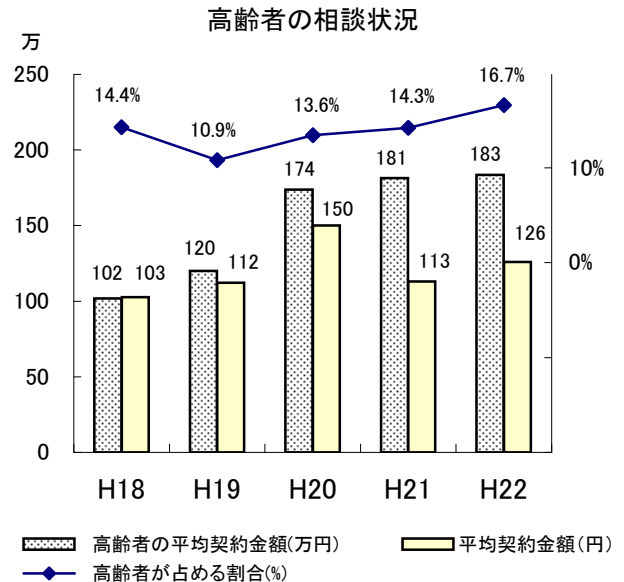
①高齢者の相談状況

	H18	H19	H20	H21	H22
相談総件数	11,090	11,330	8,980	8,810	7,618
高齢者の相談件数(件)	1,599	1,236	1,218	1,262	1,275
高齢者が占める割合(%)	14.4%	10.9%	13.6%	14.3%	16.7%
平均契約金額(円)	1,027,536	1,122,197	1,499,811	1,129,828	1,260,270
高齢者の平均契約金額	1,018,611	1,200,816	1,736,924	1,814,310	1,834,481

※「高齢者」とは、契約当事者が65歳以上を指す。

②高齢者からの相談品目(平成22年度)

	品目	相談件数	主な商品・サービス
1位	預貯金・証券等	109	未公開株・社債
2位	有料情報サイト	77	有料サイト名目の不当請求
3位	融資サービス	69	消費者金融
4位	医療用具	63	家庭用温熱・電気・磁気治療器
5位	家具・寝具	60	ふとん



③二次被害にかかる相談状況

	H18	H19	H20	H21	H22
相談総件数	352	257	173	135	163
高齢者の相談件数(件)	10	13	13	30	57
高齢者が占める割合(%)	2.8%	10.9%	13.6%	14.3%	35.0%
うち預貯金・証券等に関する相談	-	-	-	9	39

高齢者の主な相談事例

事例1 6年前に未公開株を1500万円で購入したが結局上場されなかった。今日知らない業者から『1500万円を取り返す。株の発行会社はすでに1億円を用意している。弁護士への依頼料などが必要なので支払った額の1割である150万円を振り込むように。すぐに申し込まなければ権利を他の人に回し、今回の件は白紙にする。』と電話が切れた。弁護士からは1500万円を取り戻すのは難しいと言われていたが、この話は信用できるか。
(契約当事者 77歳 女性 契約金額 150万円)

事例2 韓国ドラマの男優のサイトにアクセスした。『熱愛発覚』という項目をクリック後、『動かぬ証拠』『ブログにアップ』『動画スタート』『再生』と次々にクリックした。年齢認証画面の後、突然『アダルトサイト登録完了。8万5千を支払うように。』との請求画面が表示された。あわてて自宅固定電話から業者に電話したところ『契約済みなので支払ってもらわないと困る。』と強迫的な口調で言われた。支払う必要があるか。(契約当事者 66歳 男性 契約金額 8万5千円)

事例3 実家の母が今月初めに訪問してきた業者から高額な温熱治療器を購入していたことがわかった。経緯について尋ねると、11時頃男性が訪ねてきて世間話を始めた。そのうち健康器具の話になり『使ってみなければ分からないから』と家に上がり込み、器具を取り出し試すよう言われた。お昼ご飯も食べられないまま3時間以上居座られた。『おじいさんのひざの痛む症状が絶対に治る』と強調され、買ってしまっただが、痛みは治っていないようだ。解約できるか。
(契約当事者 81歳 女性 契約金額 29万9千円)

事例4 畑仕事をしていたところ、「無料で日用品がもらえる」と知り合いに声をかけられ付いて行った。近所の家の軒先に何人が集まっていて、最初は日用品をもらったが、結局高額な温熱治療器を契約してしまった。だまされたようだが、解約できるか。(契約当事者 72歳 女性 契約金額 29万8千円)

事例5 業者2人が自宅にやってきて『5年前に買った布団をクリーニングもしくは交換する』と言った。そして常時敷きっぱなしだった古い布団を見て『カビがはえて布団がジメジメしている。縫い目も開いているから交換する。』と言われた。『交換には1組1万円。』と言われたので、2組分の交換で2万円くらいだと思い、契約を了承したが、渡された契約書には90万3千円となっていた。すでに古い布団は業者の車に積み込まれ、新しい布団を勝手に寝床に敷かれてしまっていたので、仕方がないと思い、その場で内金を支払い、後日残金を振り込んだ。昨日は警察、今日は消費生活センターを名乗り『布団をだまされて買っていないか』と連絡を受けた。私はだまされているのか。(契約当事者 85歳 男性 契約金額 90万3千円)