

## 平成17年度 岐阜県消費生活相談の状況

平成17年度(平成17年4月から平成18年3月まで)に岐阜県消費生活センター等の県の消費生活相談窓口で受け付けた相談状況をまとめました。

- 1 相談件数は12,328件。前年度に比べて2/3に減少！  
平成15年度の水準以下に落ち着くものの、4年前に比べてほぼ倍増
- 2 相談窓口で救済できた金額は8億4,770万円、救済率は約5割(47%)！
- 3 架空・不当請求の相談件数は5,361件で、前年度の約1/2に大幅減！  
架空・不当請求に関し相談件数が多い事業者名をホームページで公表
- 4 各年代の相談件数が半数近くに減少する中で、60歳代以上の相談件数は増加！  
商取引に不慣れな高齢者らをターゲットにしたトラブルの続発
- 5 融資サービスに関する相談(サラ金、ヤミ金融等)が減少！  
貸金業規制法及び出資法の改正により事業者への規制強化

### < 代表的な相談事例 >

#### 突然送られてくるハガキ！

身に覚えのない請求ハガキ(例えば「総合消費料金未納分訴訟最終通告書」)が突然届き、連絡のない場合は裁判所へ出廷となる、差し押さえる、最終通告とするなどの脅し文句が書き連ねてある。不安だが、どうしたらよいか？

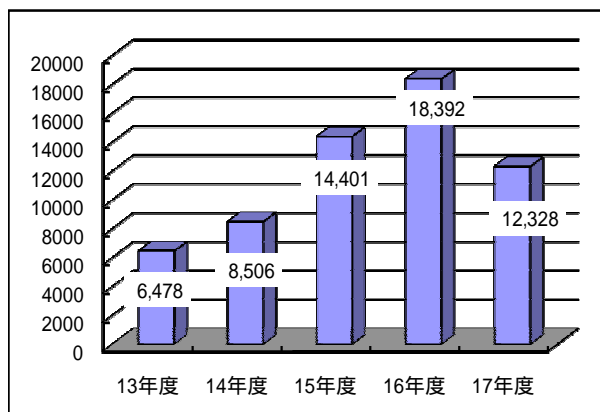
#### ワンクリックで登録された！

パソコン(携帯電話)でアダルトサイト画面をワンクリックしただけで登録料を請求され、振り込まなければ延滞金を加算請求すると表示された。有料サイトの登録をした覚えはない。払わないといけないうか？

#### 「必ず儲かる」と誘われて悪質なマルチ業者と契約した！

知人・友人から「必ず儲かる仕事がある」と誘われて説明会に行き、その気になって代理店契約を結んだがまったく儲からない。手元に大量の在庫が残っただけでなく、友人を誘うと敬遠され人間関係も壊れていった。中途解約はできないか？

### 1 過去5年間の相談件数の推移 (表1)



これまで消費生活相談件数は増加の一途をたどっていたが、17年度は前年度に比べて2/3の相談件数に落ち着いた。

特に、ハガキによる架空・不当請求の相談が、16年度に比べてほぼ半減(11,022件→5,361件)した。

減少要因としては、行政規制強化、警察の取締り強化、行政、マスコミによる普及啓発などが考えられ、不当・架空請求だけでなく悪質リフォーム詐欺等の相談も減少傾向にある。

それでも13年度に比べると、わずか4年間で件数が2倍に増加しており、依然として高い水準を維持している。

## 2 圏域別相談件数

(表2)

年度 圏域	16年度 件数	17年度 件数	17年度 構成比	前年度比
岐阜圏域	6,732	4,452	36.1%	66%
西濃圏域	3,459	2,282	18.5%	66%
中濃圏域	3,617	2,364	19.2%	65%
東濃圏域	3,347	2,316	18.8%	69%
飛騨圏域	1,071	724	5.9%	68%
県外	157	172	1.4%	110%
不明	9	18	0.1%	200%
計	18,392	12,328	100.0%	67%

構成比が岐阜圏域に偏っているが、人口比からすれば妥当な偏りであり、その他圏域の構成比も例年の傾向と変わっていない。

全体の相談件数の減少により、各圏域は偏りなく減少した。

## 3 窓口別相談件数

(表3)

年度 機関	16年度 件数	17年度 件数	17年度 構成比	前年度比
県センター	12,946	8,973	72.8%	69%
西濃	1,185	811	6.6%	68%
中濃北部	675	344	2.8%	51%
中濃	1,086	689	5.6%	63%
東濃	1,278	765	6.2%	60%
恵那	659	403	3.3%	61%
飛騨	563	343	2.8%	61%
計	18,392	12,328	100.0%	67%

全体の相談件数の減少に合わせて、各窓口の受付件数も一様に減少している。

16年度の構成比は、県センターが70%、各地域振興局が30%であったが、17年度もその構成比に大きな変化はない。

しかし、県センターに比べて各地域振興局(事務所)の減少幅が若干大きく、とりわけ中濃北部事務所の減少幅が大きかった。

## 4 契約件数、救済件数及び金額

(表4)

年度 件・額	16年度 件数	17年度 件数	救済率 B / A	前年度比
契約件数 A	7,399	6,195	-	89%
金額(万円)	510,139	569,641	-	104%
救済件数 B	4,230	2,916	47.1%	86%
金額(万円)	105,567	84,770	14.9%	74%

契約解除などで救済できた件数は2,916件。救済金額は8億4,770万円であった。救済率は約47%で16年度に比べて10%程度ダウンしている。これは、架空・不当請求のような簡単な助言で救済される相談が減少したことが大きな要因である。

## 5 販売形態別件数

(表5)

形態	年度 16年度 件数	17年度 件数	17年度 構成比	前年度比
店舗販売	1,704	2,255	18.3%	132%
訪問販売	1,827	1,758	14.3%	96%
通信販売	12,615	6,555	53.2%	52%
連鎖販売	312	278	2.3%	89%
電話勧誘	1,047	892	7.2%	85%
ネガティブオプション	50	25	0.2%	50%
無店舗販売	83	109	0.9%	131%
不明	754	456	3.7%	60%
計	18,392	12,328	100.0%	67%

マルチ・マルチの販売

販売形態別では、通信販売が6,555件で、前年度のおよそ1/2に減少したが、それでも全件数の約5割を占めた。なお、通信販売のうち、ほとんどが携帯電話やハガキなどによる不当請求である。

次いで、店舗販売、訪問販売、電話勧誘販売の順に多く、16年度に比べ店舗販売が増加した。訪問販売等の件数がここ数年ほぼ横ばいで推移しているのに対し、通信販売の件数は12年度(755件)に比べ約9倍と大幅な伸びを示している。

## 6 年代別件数

(表6)

年代	年度 16年度 件数	17年度 件数	17年度 構成比	前年度比
未成年者	1,039	497	4.0%	48%
20歳代	3,800	2,130	17.3%	56%
30歳代	5,157	2,655	21.5%	51%
40歳代	3,676	2,165	17.6%	59%
50歳代	2,201	1,690	13.7%	77%
60歳代	1,079	1,312	10.6%	122%
70歳代	1,070	978	7.9%	91%
不明	370	901	7.3%	244%
計	18,392	12,328	100.0%	67%

年代別の件数では、30歳代が21.5%とトップで、20～40歳代の相談件数が50%強を占めた。それでも同年代の構成比は、16年度に比べ10%程度低くなった。代わって60歳代、70歳代以上の構成比が20%程度まで伸びた(16年度は10%程度)。

全体の相談件数の減少に伴い、各年代の件数自体は減少傾向にあるが、年齢層が高くなるほどその減少幅が小さくなっており、60歳代ではむしろ増えている。

ハガキ等による架空請求に限らず、訪問販売、店舗販売において、商取引に不慣れな高齢者をターゲットに、無理な契約を迫り、トラブルに発展するような事例が目立つ。

## 7 年代別販売形態別件数

(表7)

	店舗販売	訪問販売	通信販売	連鎖販売	電話勧誘	ネガティブオプション	無店舗販売	不明	計
未成年者	46	12	420	3	5	1	1	9	497
20歳代	443	258	1,073	137	135	3	25	56	2,130
30歳代	521	258	1,512	38	212	6	15	93	2,655
40歳代	402	213	1,269	33	170	2	10	66	2,165
50歳代	336	175	946	28	117	2	21	65	1,690
60歳代	203	227	680	19	97	2	16	68	1,312
70歳代	113	417	280	14	93	4	16	41	978
不明	191	198	375	6	63	5	5	58	901
計	2,255	1,758	6,555	278	892	25	109	456	12,328

## 8 男女別販売形態別件数

(表8)

	男性	女性	団体等	計
店舗販売	1,103	1,103	49	2,255
訪問販売	578	1,037	143	1,758
通信販売	3,797	2,619	139	6,555
連鎖販売	114	163	1	278
電話勧誘	418	444	30	892
ネガティブオプション	19	3	3	25
無店舗販売	51	57	1	109
不明	215	215	26	456
計	6,295	5,641	392	12,328
構成比	51.1%	45.8%	3.2%	

マルチ・マルチ的販売

相談者の男女別割合を見ると、男性が51.1%で前年度の42.7%から大幅に増加した。一方で女性が45.8%で前年度の55.2%から大幅に減少。

男女ともに通信販売に関する相談がトップを占めたが、件数は、前年度比で女性が60%、男性が35%と大幅に減少した。

また、17年度の特色として、店舗販売の相談が男性において増加した点が挙げられる。店舗販売のなかでも、金融・保健サービスについての相談の増加が目立つ。訪問販売についての相談は、普段家に居る機会の多い女性が、男性の倍となっている。

## 9 商品・サービス別件数

(表9)

年度	16年度	年度	17年度	前年度比
商・サ	件数	商・サ	件数	
有料情報料	11,022	有料情報料	3,232	29%
融資サービス	1,220	商品一般	2,230	320%
商品一般	697	融資サービス	1,083	89%
教室講座	350	教室講座	305	87%
学習教材	288	学習教材	242	84%
家具寝具類	251	家具寝具類	227	90%
アクセサリ	231	書籍印刷物	219	100%
書籍印刷物	220	アクセサリ	209	90%
その他	4,113	その他	4,581	111%
計	18,392	計	12,328	67%

有料情報提供サービス

商品・サービス別では有料情報提供サービスがトップであったが、16年度の30%程度まで減少した。

商品一般の件数が3倍に増加したが、大半は総合消費料金(商品名が特定できない)未納の請求ハガキである。一方、ヤミ金融等に対する規制が強化されたため、融資サービス(サラ金、ヤミ金融等)の件数は16年に引き続き減少傾向にあるものの、依然として1,000件を超えている。以下、例年上位を占めている項目が続く。