



令和2年8月3日（月） 岐阜県発表資料			
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	松井 由香	TEL 058-277-1001 FAX 058-277-1005

## 令和元年度 岐阜県内消費生活相談状況について

令和元年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況は、下記のとおりです。

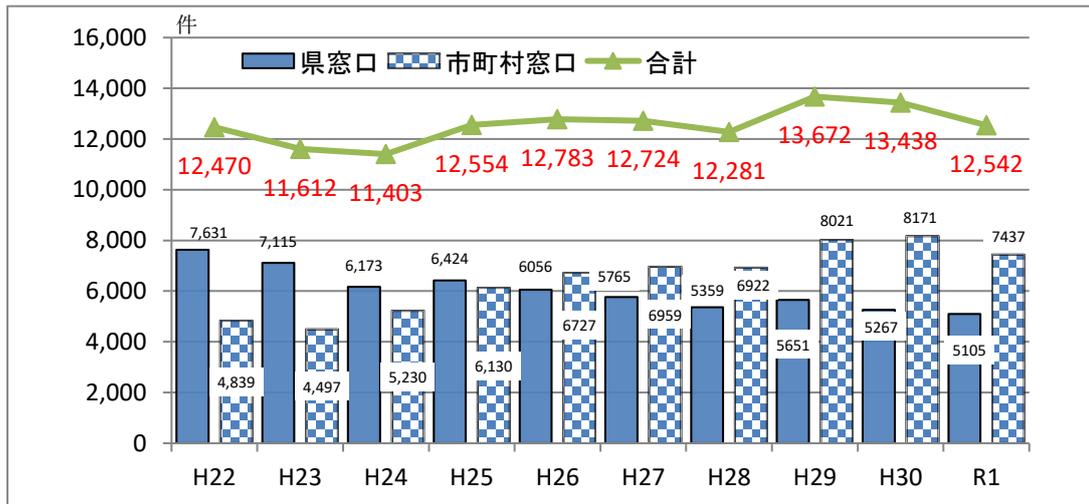
記

### ◎相談状況（概要）

①県及び市町村の相談件数は12,542件（前年度より6.7%減少）。

県全体の相談件数は2年連続の減少。

〔図1〕相談件数の推移



②平成29・30年度に非常に多かった「架空請求」に関する相談が大幅減。

③「健康食品」や「化粧品」の通信販売による定期購入等の相談が大幅増。

④65歳以上の高齢者が契約者の相談は減少。

⑤20歳代以下の若者が契約者の相談は2割増と大きく増加。20歳代は、他の年代と比べて「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談が多い。

⑥新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増。



●困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

●消費者ホットライン ☎ 188番で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

#### 【県の消費生活相談窓口電話番号】

- ・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 (212)
- ・東濃県事務所 振興防災課 0572-23-1111 (227)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (430)

#### 消費者ホットライン

☎ (局番なし) 188番

最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

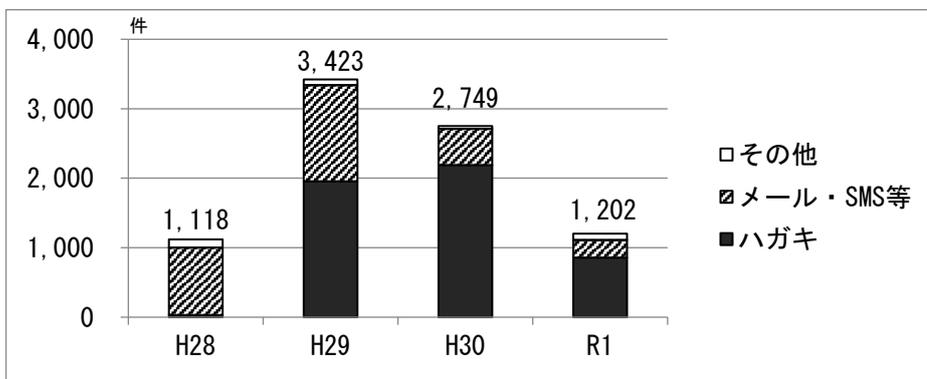
## ◎相談状況（詳細）

### 1. 相談件数

#### ①概況〔図1・図2〕

- ・県及び市町村での相談件数は12,542件で、前年度より896件（6.7%）減少し、2年連続して減少した。これは、公的機関等をかたって身に覚えのない料金等をハガキやメールにより請求する「架空請求」に関する相談が1,202件となり、前年度（2,749件）に比べて1,547件（56.3%）減と大幅に減少したことによる。
- ・県窓口の件数は5,105件（40.7%）、市町村窓口の件数は7,437件（59.3%）で、いずれも減少した。市町村窓口での相談は、平成24年度以降増加傾向にあったが、減少に転じた。

〔図2〕 架空請求に関する相談件数の推移



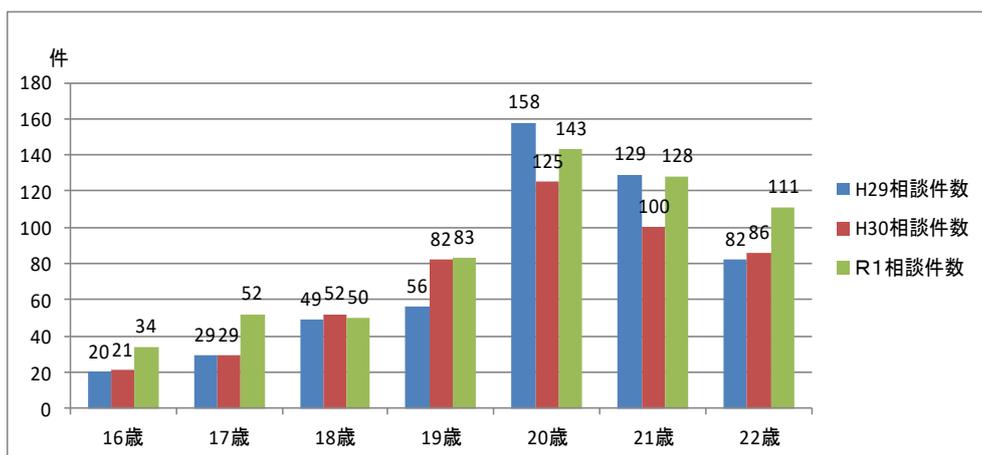
#### ②契約当事者の年代別状況

- ・契約当事者の年代別で見ると、70歳代が最も多く（1,683件）、13.4%を占めている。次いで多いのは60歳代で1,669件であるが、前年度より614件（26.9%）減と最も減少した。65歳以上の高齢者では3,469件で27.7%を占め、前年度より3.2ポイント低下した。全体の相談件数が減少する中、若者が増加しており、前年度に比べて10歳代では91件（38.7%）増、20歳代では135件（16.1%）増加した。反面、30歳代以上ではすべての年代で減少している。〔表1〕
- ・成年年齢前後の若者については、19歳では83件であるのに比べ20歳では143件と急増しており、成年年齢前後の若者は消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。〔図3〕

〔表1〕 契約当事者の年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
H30	件数	8	235	837	1,053	1,584	1,866	2,283	1,952	945	2,675	4,153
	割合	0.1%	1.7%	6.2%	7.8%	11.8%	13.9%	17.0%	14.5%	7.0%	20.0%	30.9%
R1	件数	11	326	972	981	1,429	1,471	1,669	1,683	888	3,112	3,469
	割合	0.1%	2.6%	7.7%	7.8%	11.4%	11.7%	13.3%	13.4%	7.1%	24.8%	27.7%

〔図3〕 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



## 2. 相談内容

### ①商品・サービス別〔表2〕

- ・「商品一般」に関する相談（1,747件）が最多ではあるが、「架空請求ハガキ」に関する相談の減少を受け、前年度（2,909件）より1,162件（39.9%）減と大幅に減少した。「架空請求ハガキ」に関する相談は大幅に減少したものの、相談全体の約1割を占めており、依然として高い水準にある。
- ・次いで多いのは、身に覚えのないサイト利用料の請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」（1,055件）であるが、減少傾向にあり、前年度（1,466件）より411件（28.0%）減少した。
- ・全体の相談件数が減少する中、「健康食品」が819件で前年度より277件（51.1%）増、「化粧品」が520件で198件（61.5%）増と、大幅に増加した（「安価なお試し期間のみ申し込んだつもりが、定期購入になっていた」等）。

〔表2〕商品・サービス別相談件数（上位10位）

順位	商品・サービス別	H30	R1	前年度比	主な相談内容
1	商品一般	2,909	1,747	60.1%	架空請求ハガキに関する相談等
2	放送・コンテンツ等	1,466	1,055	72.0%	身に覚えのないサイト利用料・アダルト情報サイトのワンクリック請求のトラブル等
	デジタルコンテンツ	1,315	917	69.7%	
3	健康食品	542	819	151.1%	定期購入のトラブル等
4	インターネット通信サービス	556	551	99.1%	インターネット接続回線・プロバイダ契約のトラブル等
5	化粧品	322	520	161.5%	定期購入のトラブル等
6	工事・建築・加工	467	434	92.9%	屋根工事・塗装工事のトラブル等
7	相談その他	442	418	94.6%	消費生活問題以外の相談等
8	レンタル・リース・貸借	462	412	89.2%	不動産貸借、リースサービス等
9	役務その他	374	395	105.6%	他に属さないサービス
10	融資サービス	376	341	90.7%	フリーローン、サラ金、住宅ローン等

※「商品一般」：商品・サービスが特定できないもの。架空請求ハガキはここに含まれる。

※「放送・コンテンツ等」：電波や衛星放送を利用した放送サービス、インターネットを使って情報を得るサービス等

※「デジタルコンテンツ」：パソコンや携帯電話、スマートフォンを通じて得られるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、ギャンブル情報サイト、その他情報サイト（占い・懸賞サイト）等。

## ②販売購入形態別〔表3〕

- ・「通信販売」(3,931件)に関する相談が最多で、前年度より131件(3.4%)増加。中でも、「インターネット通販」(3,024件)は、前年度より320件(11.8%)増と大幅に増加。これは「健康食品」や「化粧品」の通信販売に関する相談が増加したことによる。なお、「インターネット通販」は「店舗購入」(2,656件)に関する相談を平成27年度以降連続して上回っている。
- ・「訪問買取」に関する相談は91件で、前年度より18件(24.7%)増と最も増加率が高く、アクセサリや貴金属、着物の買取に関連する相談が多く寄せられた。

〔表3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	H30 件数	R1			主な商品・サービス
		件数	割合	前年度比	
店舗購入	2,695	2,656	21.2%	98.6%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	3,800	3,931	31.3%	103.4%	放送・コンテンツ等、健康食品、化粧品、商品一般等
うちインターネット通販	(2,704)	(3,024)	(24.1%)	(111.8%)	
訪問販売	1,194	1,073	8.6%	89.9%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	821	745	5.9%	90.7%	インターネット通信サービス、電気等
マルチ・マルチまがい取引	177	194	1.5%	109.6%	化粧品、ファンド型投資商品等
ネガティブ・オプション	52	58	0.5%	111.5%	商品一般、健康食品等
訪問買取	73	91	0.7%	124.7%	商品一般、アクセサリ、和服等
その他無店舗	81	88	0.7%	108.6%	役務その他、飲料等
不明・無関係	4,545	3,706	29.5%	81.5%	商品一般、相談その他等
合計	13,438	12,542	100%	93.3%	

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※マルチ・マルチまがい取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブ・オプション：送り付け商法。注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送り付け、受け取ったことで購入しなければならぬものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法。

※訪問買取：購入業者が消費者の自宅などの営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結し物品等を買取る方法。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、展示会場など、店舗とは言えないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

## 3. 年代別相談の特徴

### ①商品・サービス別〔表4〕

- ・「放送・コンテンツ等」に関する全体の相談件数は減少しているものの、全ての年代で上位3位以内と依然として多い。「健康食品」に関する相談は、全ての年代で2位から5位と、幅広く寄せられている。
- ・20歳未満及び20歳代では、「化粧品」に関する相談が多い。
- ・40歳代及び50歳代では、「健康食品」に関する相談が多い。
- ・40歳代では、多重債務に関する相談等の「融資サービス」に関する相談が多い。
- ・70歳以上では、インターネット接続回線の契約トラブル等の「インターネット通信サービス」に関する相談や、屋根工事・塗装工事の契約トラブル等の「工事・建築・加工」に関する相談が多い。

〔表 4〕 契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位 5 位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	94	化粧品	66	健康食品	64	商品一般	8	教室・講座	6	337
20歳代	放送・コンテンツ等	120	化粧品	85	商品一般	76	レンタル・リース・貸借	55	健康食品	52	972
30歳代	放送・コンテンツ等	97	商品一般	69	健康食品	61	インターネット通信サービス	50	レンタル・リース・貸借	49	981
40歳代	商品一般	140	健康食品	131	放送・コンテンツ等	130	化粧品	76	融資サービス	62	1,429
50歳代	商品一般	177	健康食品	164	放送・コンテンツ等	141	インターネット通信サービス	78	化粧品	70	1,471
60歳代	商品一般	390	放送・コンテンツ等	167	インターネット通信サービス	95	健康食品	75	化粧品	73	1,669
70歳以上	商品一般	472	放送・コンテンツ等	157	インターネット通信サービス	134	健康食品	133	工事・建築・加工	130	2,571

②販売購入形態別

- ・「訪問販売」及び「電話勧誘販売」に関する相談は、70歳以上の高齢者に非常に多い。

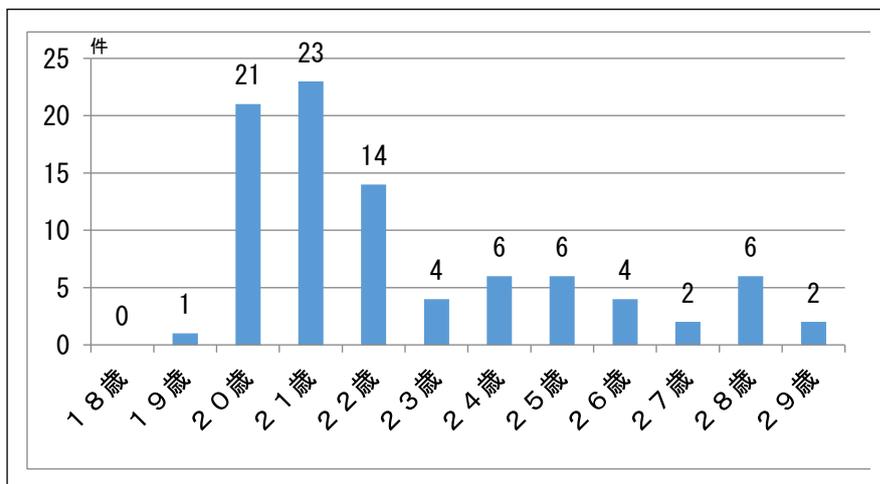
〔表 5〕

- ・「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、20歳代が突出して多く、年齢別に見ると、未成年者取消ができなくなる成年年齢直後の20歳及び21歳の相談が急増する。〔表 5、図 4〕

〔表 5〕 契約当事者の年代別販売購入形態別相談件数

	店舗購入	通信販売		訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブオプション	訪問買取	その他無店舗	不明無関係	合計
		うちインターネット通販									
20歳未満	34	262	242	17	3	1	0	0	2	18	337
20歳代	244	399	344	84	18	88	0	1	11	127	972
30歳代	284	400	330	49	30	20	4	3	7	184	981
40歳代	347	610	524	81	65	10	5	6	10	295	1,429
50歳代	320	588	495	82	87	12	4	11	11	356	1,471
60歳代	316	520	359	137	129	12	10	10	9	526	1,669
70歳以上	433	495	243	413	239	19	8	42	19	903	2,571

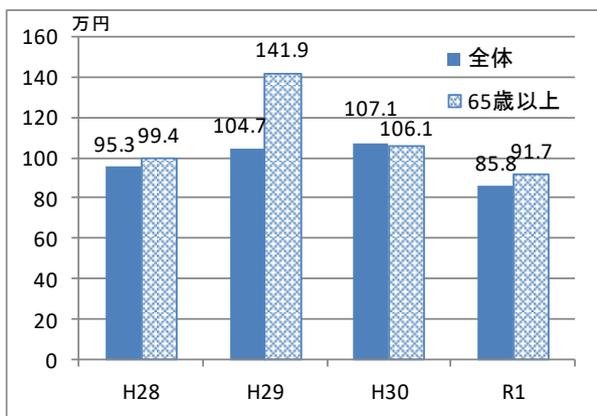
〔図 4〕 マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



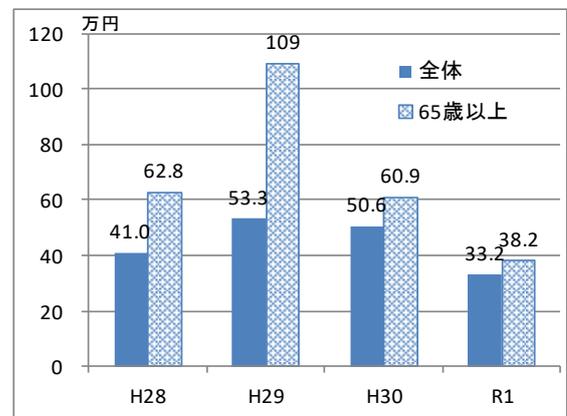
#### 4. 平均契約購入金額及び平均既支払金額

- ・平均契約購入金額は 85.8 万円で、前年度（107.1 万円）より 21.3 万円（19.9%）減少。65 歳以上の高齢者では 91.7 万円で、前年度（106.1 万円）より 14.4 万円（13.6%）減少。〔図 5〕
- ・平均既支払金額は 33.2 万円で、前年度（50.6 万円）より 17.4 万円（34.4%）減少。65 歳以上の高齢者では 38.2 万円で、前年度（60.9 万円）より 22.7 万円（37.3%）減少。〔図 6〕
- ・平均契約購入金額、平均既支払金額ともに、近年では最も低い。〔図 5・6〕
- ・年代別に見ると、平均契約購入金額では 30 歳代が最も高く、平均既支払金額では 70 歳代が最も高かった。〔図 7〕

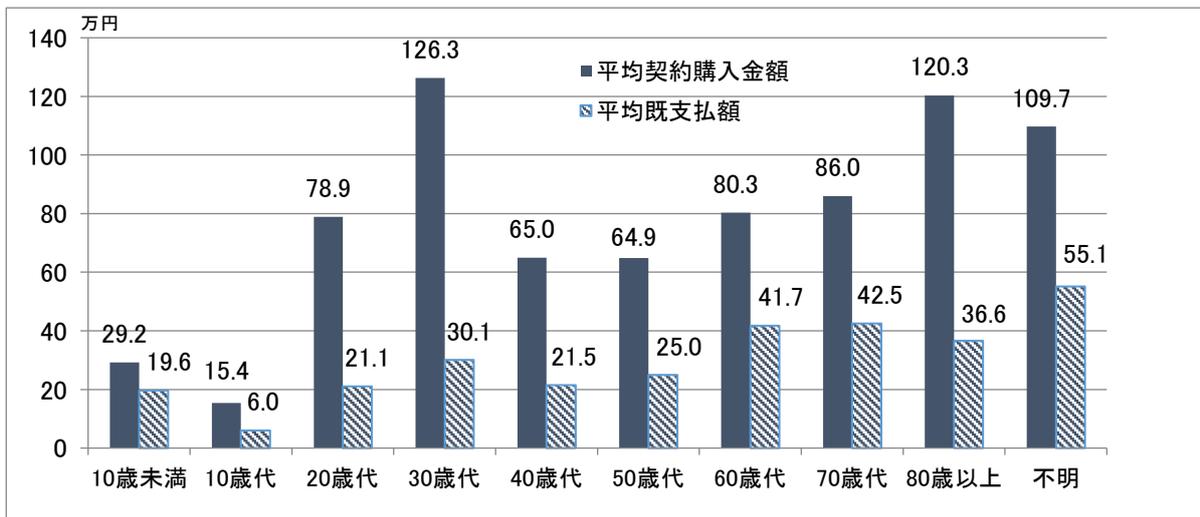
〔図 5〕 平均契約購入金額の推移



〔図 6〕 平均既支払金額の推移



〔図 7〕 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額



## 5. 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況

- ・新型コロナウイルス感染症に関連する相談は、2月から寄せられるようになり、185件あった（2月：27件、3月：158件）。
- ・契約当事者の年代別に見ると、すべての年代から相談が寄せられており、40歳代から60歳代にかけて多くなっている。〔表6〕
- ・商品・サービス別に見ると、「マスクやトイレットペーパーが購入できない、高額である」といった「他の保健衛生品」に関する相談が55件で最多で、約3割を占める。次いで、旅行や航空券、結婚式、スポーツジムなどのキャンセル等に関して、「キャンセル料を請求された」「解約したが返金してもらえない」といった相談が多かった。〔表7〕

〔表6〕 契約当事者の年代別新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	無回答
件数	2	19	10	23	24	22	12	5	68
割合	1.1%	10.3%	5.4%	12.4%	13.0%	11.9%	6.5%	2.7%	36.8%

〔表7〕 新型コロナウイルス感染症関連の商品・サービス別相談件数（上位6位）

順位	商品・サービス	件数	割合	主な相談内容
1	他の保健衛生品	55	29.7%	マスク・トイレットペーパーが購入できない、高額である等
2	旅行代理業	29	15.7%	海外旅行・国内旅行等のキャンセル等
3	旅客運送サービス	15	8.1%	航空券や定期券等のキャンセル・払戻し
4	冠婚葬祭	11	5.9%	結婚式のキャンセル・延期
4	相談その他	11	5.9%	消費生活問題以外の相談
6	教室・講座	7	3.8%	スポーツジム・ヨガ教室等の休会等
6	他の教養・娯楽	7	3.8%	イベントのキャンセル等
	総数	185		

### 【参考】 相談事例

#### ○ 架空請求ハガキに関する相談

昨日、「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが届いた。ハガキの内容を読んでも身に覚えがない。詐欺のような手口なのかと思うが心配だ。裁判を取り下げる場合は、明日までに連絡するようにと書いてある。どうしたらよいか。（60歳代 女性）

#### ○ 健康食品の定期購入に関する相談

ネットでダイエット食品を注文した。初回500円であった。摂取したところ逆に太ってしまった。2回目が届いたが、納得がいかないので断りの連絡をしたところ、「4回まではやめることができない」と言われた。太るし、1回500円のみ契約のつもりで申し込んだのであり、やめたい。（60歳代 女性）

### ○訪問販売による屋根修理に関する相談

訪問販売で訪ねてきた業者から「近所で3軒ほど工事を請け負っている」などと話を聞き、信用できると思い、屋根の軒天部分の破損個所の修理を依頼し、工事請負契約を結んだ。契約の1週間後再び業者が訪れ、屋根全体も傷んでいるので工事した方がよいと強く勧められ、断り切れず瓦工事も契約することになった。さらに、最初の契約に付帯工事を追加され、合計額が100万円を越してしまった。後からよく考えると、追加工事の必要性はなく、できることなら最初の契約から解約したい。(70歳代 女性)

### ○マルチ・マルチまがい取引に関する相談

2週間前、友人から儲け話があると呼び出され喫茶店に行ったところ、友人と知らない人から「化粧品等を50万円程買って会員になり、その後入会者を1人紹介するごとに2万円もらえる」という勧誘を受けた。「簡単に儲かる。あなたの高校の友人もやっているから大丈夫。自分の下に会員をつけていけば何もしなくても月5万円は入る」と言われ契約した。お金がないと言ったら、消費者金融で借りればよいと言われ49万円借りた。その後、友人を誘っても誰も話に乗ってくれない。10日前に商品と一緒に契約書が届いたが、クーリングオフできるか。(20歳代 男性)

### ○新型コロナウイルス感染症に関する相談

ネットの旅行社を通じて3月末に利用する韓国の航空会社便のチケット手配を依頼した。しかし、コロナの影響により韓国が入国制限するとの報道があり、キャンセルすることにした。これに対してキャンセル料を請求すると言われた。航空会社や旅行社に問い合わせるため電話をかけているが、何度かけても混雑していてつながらない。このような状況にもかかわらず、キャンセル料を請求する業者に納得できない。(30歳代 女性)

息子が6月に結婚式を挙げる予定で式場と契約していたが、コロナの影響が心配なため、式を9月に延期した。これに対し業者から22万円の手数料を請求された。日程を変更するだけで、このような高額な手数料を請求されることに納得できない。減額交渉したい。(50歳代 男性)