

平成23年度

消費生活相談の概要

静岡県くらし・環境部県民生活課

平成 23 年度の消費生活相談の概要

1 概要

(1) 相談受付件数

平成 23 年度に県民生活センター（東部、中部、西部の 3 センターと賀茂県民相談室）で受け付けた消費生活相談（以下「相談」という。）の件数は 6,471 件で、前年度の 6,950 件に比べ 479 件（6.9%）減少しました。市町の消費相談窓口が充実したことに伴い、県から市町へ相談が移行したことなどにより減少したと考えられます。

【 消費生活相談件数の推移 】

	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
相談件数（件）	9,613	8,150	6,950	6,471
対前年比	80.2%	84.8%	85.3%	93.1%
（参考）市町受付分（件）	16,991	17,264	17,477	17,970

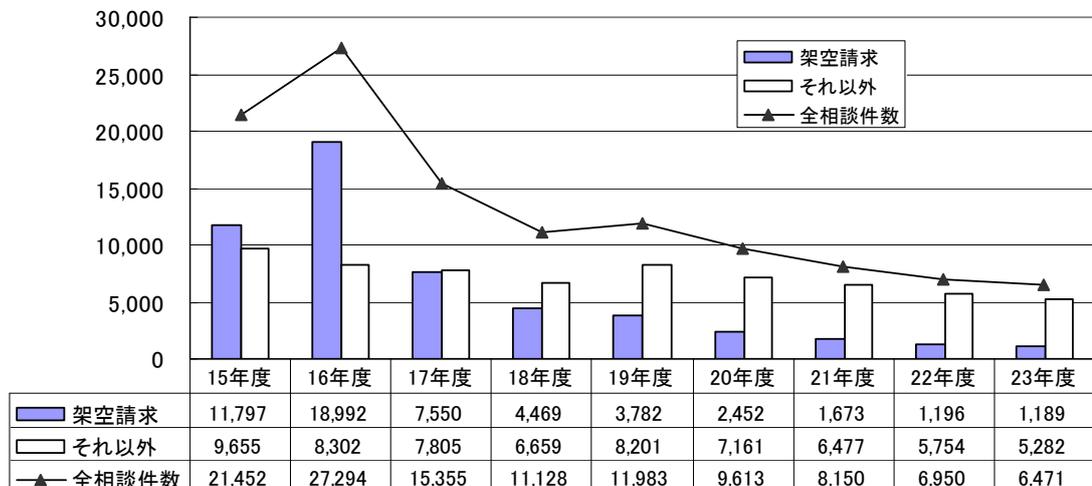
(2) 架空請求に関する相談

インターネットを介した携帯電話やパソコンによる架空請求に関する相談は、減少傾向にあります。依然として相談全体の 18.4%（1,189 件）を占めています。

【 架空請求に関する相談件数の推移 】

区分	20 年度		21 年度		22 年度		23 年度	
	件数（件）	構成比	件数（件）	構成比	件数（件）	構成比	件数（件）	構成比
架空請求	2,452	25.5%	1,673	20.5%	1,196	17.2%	1,189	18.4%
それ以外	7,161	74.5%	6,477	79.5%	5,754	82.8%	5,282	81.6%
計	9,613	100.0%	8,150	100.0%	6,950	100.0%	6,471	100.0%

【 相談件数の推移 】



2 相談内容

(1) 商品・サービス別内訳

商品・サービス別では、前年度と同様、「アダルト情報サイト」(914件)、「フリーローン・サラ金」(479件)、「出会い系サイト」(248件)が上位3位となりました。また、7位の「ファンド型投資商品」は前年の41件から134件と93件増加した他、「未公開株」「公社債」を含めた投資勧誘に関する相談が10位以内に3項目入りしました。

【相談件数のうち商品別分類の相談件数の推移】

順位	平成20年度 商品名・件数 (架空請求件数)	平成21年度 商品名・件数 (架空請求件数)	平成22年度 商品名・件数 (架空請求件数)	平成23年度 商品名・件数 (架空請求件数)
1	オンライン等関連サービス 2,463 (2,108)	フリーローン・サラ金 849 (30)	アダルト情報サイト 875 (769)	アダルト情報サイト 914 (840)
2	フリーローン・サラ金 1,349 (61)	アダルト情報サイト 712 (633)	フリーローン・サラ金 635 (15)	フリーローン・サラ金 479 (10)
3	商品一般 440 (272)	出会い系サイト 433 (278)	出会い系サイト 310 (136)	出会い系サイト 248 (99)
4	電話サービス 189 (0)	デジタルコンテンツ 388 (352)	商品一般 209 (33)	デジタルコンテンツ 175 (147)
5	四輪自動車 186 (0)	商品一般 353 (184)	デジタルコンテンツ 201 (160)	相談・その他 156 (0)
6	工事・建築 158 (0)	電話サービス 196 (0)	相談・その他 128 (0)	商品一般 151 (16)
7	相談その他 139 (0)	他のデジタルコンテンツ 169 (129)	普通・小型自動車 120 (0)	* ファンド型投資商品 134 (0)
8	ふとん類 111 (0)	工事・建築 155 (0)	* 未公開株 106 (0)	修理サービス 110 (0)
9	会社生命保険 103 (0)	普通・小型自動車 139 (0)	修理サービス 92 (0)	* 未公開株 102 (0)
10	エステティックサービス 99 (0)	相談・その他 131 (0)	他のデジタルコンテンツ 85 (45)	* 公社債 91 (0)
その他	4,376 (11)	4,625 (67)	4,189 (38)	3,911 (77)
計	9,613 (2,452)	8,150 (1,673)	6,950 (1,196)	6,471 (1,189)

* 「オンライン等関連サービス」のキーワードは平成21年度に廃止され、細分化された。

* 「投資商法」の上位3商品の件数推移は以下のとおり(キーワードは平成21年度より付与)。

	平成21年度		平成22年度		平成23年度	
1	未公開株	79 (0)	未公開株	106 (0)	ファンド型投資商品	134 (0)
2	ファンド型投資商品	33 (0)	公社債	84 (0)	未公開株	102 (0)
3	公社債	23 (0)	ファンド型投資商品	41 (0)	公社債	91 (0)
	合計	135 (0)	合計	231 (0)	合計	327 (0)

(2) 契約当事者の年齢内訳

契約当事者の年齢別では、「40歳代」及び「60歳代」で件数が増加、「40歳代」以上の年齢層全てで構成比が増加しました。特に、「60歳代」「70歳代」を合わせた件数は全体の27.7%となり、総件数に占める60歳以上の構成比は年々増加しています。

【 契約当事者年代別相談件数の推移 】

	平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	362	3.8%	314	3.9%	293	4.2%	252	3.9%
20歳代	1,299	13.5%	994	12.2%	672	9.7%	546	8.5%
30歳代	1,820	18.9%	1,442	17.7%	1,163	16.7%	1,008	15.6%
40歳代	1,614	16.8%	1,428	17.5%	1,084	15.6%	1,146	17.7%
50歳代	1,195	12.4%	995	12.2%	875	12.6%	836	12.9%
60歳代	933	9.7%	940	11.5%	882	12.7%	889	13.7%
70歳代	803	8.4%	852	10.5%	912	13.1%	908	14.0%
年齢不明	1,587	16.5%	1,185	14.5%	1,069	15.4%	886	13.7%
計	9,613	100.0%	8,150	100.0%	6,950	100.0%	6,471	100.0%

(3) 販売購入形態の内訳

販売購入形態別の件数では、「電話勧誘販売」が唯一増加しています。また、構成比が増加したのは、「店舗販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」となっています。

【 販売購入形態別の推移 】

販売購入形態		平成20年度		平成21年度		平成22年度		平成23年度	
		件数 (件)	構成比	件数 (件)	構成比	件数 (件)	構成比	件数 (件)	構成比
店舗販売		2,203	22.9%	2,048	25.1%	1,559	22.4%	1,479	22.9%
特殊販売	通信販売	3,537	36.8%	2,748	33.7%	2,298	33.1%	2,292	35.4%
	訪問販売	981	10.2%	793	9.7%	725	10.4%	636	9.8%
	電話勧誘販売	630	6.6%	605	7.4%	548	7.9%	618	9.6%
	マルチ・マルチまがい	254	2.6%	199	2.5%	110	1.6%	68	1.1%
	ネットタイプ・オプション	29	0.3%	14	0.2%	19	0.3%	8	0.1%
	その他無店舗	107	1.1%	108	1.3%	92	1.3%	53	0.8%
<特殊販売計>		5,538	57.6%	4,467	54.8%	3,792	54.6%	3,675	56.8%
不明・無関係		1,872	19.5%	1,635	20.1%	1,599	23.0%	1,317	20.3%
計		9,613	100.0%	8,150	100.0%	6,950	100.0%	6,471	100.0%

3 商品等別の特徴

(1) 契約当事者年代別の特徴

20歳未満～60歳代にかけては、「アダルト情報サイト」が1位となっており、20歳代～50歳代で「出会い系サイト」や「フリーローン・サラ金」が2位もしくは3位に入っています。

60歳代、70歳代では、「ファンド型投資商品」、「未公開株」、「公社債」など投資関連に関する相談が上位5位には入っています。

【各年代別での商品等の上位20品目（20歳未満～30歳代）】

順位	20歳未満	252	20歳代	546	30歳代	1,008
1	アダルト情報サイト	143	アダルト情報サイト	115	アダルト情報サイト	197
2	デジタルコンテンツ	14	出会い系サイト	54	フリーローン・サラ金	78
3	出会い系サイト	10	フリーローン・サラ金	35	出会い系サイト	69
4	テレビ放送サービス	9	デジタルコンテンツ	19	デジタルコンテンツ	53
5	オンラインゲーム	6	普通・小型自動車	15	相談その他	36
6	他のデジタルコンテンツ	5	携帯電話サービス	9	他のデジタルコンテンツ	24
7	コンサート	4	他のデジタルコンテンツ	9	携帯電話サービス	20
8	医療サービス	3	引越	7	商品一般	19
9	光ファイバー	3	携帯電話	7	携帯電話	18
10	スポーツ・健康教室	2	結婚式	7	普通・小型自動車	15
11	デジタルディスクソフト	2	商品一般	7	ソーラーシステム	13
12	フリーローン・サラ金	2	相談その他	7	複合サービス会員	13
13	携帯電話	2	医療サービス	6	外国語・会話教室	9
14	携帯電話サービス	2	軽自動車	6	四輪自動車	9
15	商品一般	2	光ファイバー	6	医療サービス	8
16	新聞	2	脱毛エステ	6	光ファイバー	8
17	脱毛エステ	2	財布類	5	役務その他サービス	8
18	電話音声情報	2	修理サービス	5	オンラインゲーム	7
19	I P電話	1	電話音声情報	5	コンサート	7
20	インターネット接続回線	1	美顔エステ	5	ノートパソコン	7

【各年代別での商品等の上位20品目（40歳代～70歳代）】

順位	40歳代	1,146	50歳代	836	60歳代	889	70歳代	908
1	アダルト情報サイト	201	アダルト情報サイト	113	アダルト情報サイト	94	フリーローン・サラ金	52
2	フリーローン・サラ金	95	フリーローン・サラ金	85	フリーローン・サラ金	72	ファンド型投資商品	46
3	出会い系サイト	63	出会い系サイト	26	ファンド型投資商品	35	未公開株	46
4	デジタルコンテンツ	51	デジタルコンテンツ	23	未公開株	30	公社債	44
5	商品一般	25	商品一般	20	公社債	28	商品一般	31
6	修理サービス	24	ファンド型投資商品	19	相談その他	22	修理サービス	25
7	他のデジタルコンテンツ	22	光ファイバー	13	修理サービス	20	アダルト情報サイト	22
8	普通・小型自動車	19	携帯電話サービス	12	商品一般	19	相談その他	21
9	ファンド型投資商品	17	公社債	12	ソーラーシステム	16	健康食品	19
10	ソーラーシステム	16	修理サービス	12	宝くじ	15	金融関連サービスその他	18
11	新築分譲マンション	15	他のデジタルコンテンツ	11	役務その他サービス	12	宝くじ	17
12	携帯電話サービス	13	金融関連サービスその他	10	光ファイバー	11	冠婚葬祭互助会	13
13	相談その他	13	普通・小型自動車	10	金融関連サービスその他	10	かに	12
14	光ファイバー	12	未公開株	10	携帯電話サービス	9	ふとん	12
15	役務その他サービス	12	ケーブルテレビ	8	結婚相手紹介サービス	9	教養・娯楽サービスその他	12
16	集合住宅	10	相談その他	8	健康食品	9	光ファイバー	12
17	インターネット接続回線	9	他の健康食品	8	出会い系サイト	9	他の健康食品	12
18	家庭教師	9	クリーニング	7	デジタルコンテンツ	8	普通生命保険	10
19	教養・娯楽サービスその他	9	ソーラーシステム	7	教養・娯楽サービスその他	8	アクセサリ	9
20	結婚相手紹介サービス	9	医療サービス	7	かに	7	医療サービス	9

(2) 販売購入形態別の特徴（店舗購入～マルチ・マルチまがい）

「店舗購入」ではフリーローン・サラ金に関する相談が最も多く、「訪問販売」では、ソーラーシステム、リースサービス等の相談が上位を占めています。「通信販売」では、アダルト情報サイトに関する相談件数が突出しており、「通信販売」全体の4割近くを占めています。「マルチ・マルチまがい」では、健康食品や浄水器等の相談が上位を占めています。

【販売購入形態別の上位20品目】

順位	店舗購入	1,479	訪問販売	636	通信販売	2,292	マルチ・マルチまがい	68
1	フリーローン・サラ金	185	ソーラーシステム	54	アダルト情報サイト	909	健康食品	7
2	携帯電話サービス	61	リースサービス	27	出会い系サイト	246	浄水器	6
3	普通・小型自動車	58	修理サービス	26	デジタルコンテンツ	171	化粧品	5
4	携帯電話	49	光ファイバー	24	他のデジタルコンテンツ	75	ミネラルウォーター	3
5	修理サービス	46	テレビ放送サービス	19	宝くじ	47	商品一般	3
6	医療サービス	39	ファンド型投資商品	18	フリーローン・サラ金	33	補整下着セット	3
7	住宅ローン	28	普通生命保険	16	商品一般	33	ふとん	2
8	歯科治療	25	塗装工事	15	教養・娯楽サービスその他	26	インターネット通信サービス	2
9	軽自動車	20	アクセサリ	13	ファンド型投資商品	23	モバイル専用端末機器	2
10	クリーニング	18	ネックレス	12	オンラインゲーム	22	他の飲料	2
11	テレビジョン	18	指輪	12	化粧石鹸	22	他の健康食品	2
12	脱毛エステ	17	電気温水器	12	電話音声情報	21	他の清涼飲料水	2
13	商品一般	16	複合サービス会員	12	コンサート	19	乳液	2
14	結婚相手紹介サービス	15	冠婚葬祭互助会	10	修理サービス	17	婦人下着	2
15	四輪自動車	15	消火器	10	他の健康食品	17	アクセサリ	1
16	賃貸アパート	15	補習用教材セット	10	デジタルディスクソフト	11	インターネット接続回線	1
17	パーマ	14	ふとん	9	パソコンソフト	11	コーヒー	1
18	結婚式	14	屋根工事	9	公社債	11	ネックレス	1
19	外食	13	配置薬	8	金融関連サービスその他	10	パソコンソフト	1
20	ルームエアコン	12	ふとん類	7	健康食品	10	パック	1

販売購入形態別の特徴（電話勧誘販売～不明・無関係）

「電話勧誘販売」では未公開株や公社債、ファンド型投資商品が上位を占めています。

【販売購入形態別の上位 20 品目】

*ネガティブ・オプションのみ相談件数が少ないため上位 7 品目

順位	電話勧誘販売	618	ネガティブ・オプション	8	その他無店舗	53	不明・無関係	1,317
1	未公開株	66	新聞	2	ミネラルウォーター	5	フリーローン・サラ金	249
2	公社債	60	アダルト情報サイト	1	廃品回収サービス	5	相談その他	145
3	ファンド型投資商品	49	ブレスレット	1	引越	2	商品一般	73
4	光ファイバー	40	財布類	1	未公開株	2	ファンド型投資商品	39
5	新聞	26	雑誌	1	役務その他サービス	2	金融関連 サービスその他	22
6	商品一般	18	商品一般	1	じゅうたん	1	未公開株	21
7	かに	16	他の書籍・印刷物	1	りんご	1	他の行政サービス	19
8	新築分譲マンション	16	—		エステティック サービス	1	修理サービス	18
9	役務その他サービス	16	—		クリーニング	1	冠婚葬祭互助会	17
10	金融関連サービスその他	14	—		タクシーサービス	1	公社債	16
11	他の書籍・印刷物	13	—		ネックレス	1	テレビ放送 サービス	14
12	フリーローン・サラ金	11	—		フリーローン・サラ金	1	債権回収	13
13	株	10	—		飲料	1	ケーブルテレビ	12
14	健康食品	10	—		乾燥剤	1	プロパンガス	12
15	教養・娯楽 サービスその他	9	—		冠婚葬祭互助会	1	役務その他サービス	12
16	インターネット 接続回線	8	—		祈とうサービス	1	普通生命保険	11
17	他の健康食品	8	—		結婚相手 紹介サービス	1	新築工事	10
18	有線テレビ放送	8	—		健康食品	1	緑茶	10
19	I P 電話	7	—		犬	1	結婚相手 紹介サービス	9
20	ソーラーシステム	7	—		光ファイバー	1	任意自動車保険	9

平成 23 年度 県民生活センター別相談受付件数（相談者住所別）

	東部	賀茂	中部	西部	計
下田市	59	22	1		82
東伊豆町	40	3	7		50
河津町	13	2	1		16
南伊豆町	8	2	2		12
松崎町	27	5	3		35
西伊豆町	21	2	2		25
小計	168	36	16		220
熱海市	103		19		122
伊東市	129		15		144
沼津市	609		15	1	625
三島市	189		11		200
御殿場市	57		13		70
裾野市	69		9		78
伊豆市	74		7		81
伊豆の国市	140		11		151
函南町	135		7		142
清水町	99	1	7		107
長泉町	100		3		103
小山町	33		3		36
富士市	170		35		205
富士宮市	45		19		64
小計	1,952	1	174	1	2,128
静岡市	10		992	1	1,003
焼津市			194	2	196
藤枝市	1		268	1	270
島田市			133		133
牧之原市			72	1	73
吉田町			76		76
川根本町			14		14
小計	11	0	1,749	5	1,765
磐田市	1		27	206	234
掛川市	1		30	131	162
袋井市	1		13	100	114
御前崎市			19	29	48
菊川市			13	42	55
森町			3	29	32
浜松市	1		60	1,259	1,320
湖西市			4	73	77
小計	4	0	169	1,869	2,042
不明	47	8	25	133	213
県外	29		48	26	103
総計	2,211	45	2,181	2,034	6,471

平成 23 年度 市町別相談受付件数

市町名	受付件数			販売購入形態								うち
	苦情件数	問合せ・要望件数		店舗販売	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	ネット通販	マルチ商法	その他無店舗	不明・無関係	架空請求
下田市	7	1	6	0	2	1	0	0	0	3	1	2
東伊豆町	12	0	12	2	0	3	0	0	3	1	3	3
河津町	9	0	9	1	2	6	0	0	0	0	0	0
南伊豆町	8	6	2	0	1	2	0	2	0	0	3	1
松崎町	22	0	22	2	8	4	6	1	0	0	1	0
西伊豆町	10	0	10	0	1	4	0	2	0	1	2	1
賀茂管内計	68	7	61	5	14	20	6	5	3	5	10	7
熱海市	150	13	137	7	7	22	28	0	0	1	85	0
伊東市	42	6	36	5	2	20	6	0	0	7	2	3
沼津市	943	829	114	337	53	226	80	2	7	6	232	64
三島市	652	604	48	161	46	142	75	8	7	4	209	61
御殿場市	886	732	154	141	99	296	60	2	5	2	281	101
裾野市	465	403	62	142	70	96	35	1	1	2	118	33
伊豆市	21	21	0	0	8	0	5	0	0	3	5	0
伊豆の国市	76	60	16	24	9	15	5	0	0	1	22	1
函南町	12	3	9	2	4	2	3	0	0	0	1	0
清水町	103	101	2	34	9	37	11	0	0	0	12	5
長泉町	49	29	20	1	0	2	5	0	0	0	41	0
小山町	38	37	1	9	7	8	9	1	0	0	4	2
富士市	1,923	1,476	447	724	237	424	225	6	21	15	271	194
富士宮市	520	494	26	135	69	183	59	1	5	1	67	36
東部管内計	5,880	4,808	1,072	1,722	620	1,473	606	21	46	42	1,350	500
静岡市	4,712	4,392	320	1,535	553	1,163	343	5	51	64	998	106
焼津市	789	707	82	352	66	214	83	3	10	3	58	82
藤枝市	788	682	106	329	107	142	90	2	11	3	104	56
島田市	514	500	14	94	90	126	85	6	11	7	95	50
牧之原市	384	367	17	117	81	94	52	4	11	0	25	31
吉田町	44	0	44	7	8	13	2	0	0	3	11	0
川根本町	13	2	11	1	4	0	1	0	2	1	4	0
中部管内計	7,244	6,650	594	2,435	909	1,752	656	20	96	81	1,295	325
磐田市	748	715	33	247	81	205	78	1	14	0	122	113
掛川市	353	353	0	56	63	88	61	0	10	2	73	44
袋井市	269	246	23	100	44	59	29	0	6	3	28	15
御前崎市	47	44	3	7	5	15	10	2	0	0	8	7
菊川市	248	228	20	66	32	52	32	1	2	2	61	18
森町	14	5	9	1	6	5	0	0	0	0	2	1
浜松市	2,913	2,824	89	691	345	1,007	383	2	40	40	405	461
湖西市	186	172	14	47	28	36	18	1	2	2	52	23
西部管内計	4,778	4,587	191	1,215	604	1,467	611	7	74	49	751	682
合計	17,970	16,052	1,918	5,377	2,147	4,712	1,879	53	219	177	3,406	1,514

平成 23 年度 消費生活相談受付件数（県＋市町）

市町名	23年度消費生活相談受付件数(県＋市町)					
	県受付件数	県受付/合計(%)	市町受付件数	市町受付/合計(%)	受付合計人数	人口1千人あたり件数
下田市	82	92.1%	7	7.9%	89	3.5
東伊豆町	50	80.6%	12	19.4%	62	4.2
河津町	16	64.0%	9	36.0%	25	3.1
南伊豆町	12	60.0%	8	40.0%	20	2.1
松崎町	35	61.4%	22	38.6%	57	7.3
西伊豆町	25	71.4%	10	28.6%	35	3.5
賀茂管内計	220	76.4%	68	23.6%	288	3.8
熱海市	122	44.9%	150	55.1%	272	6.7
伊東市	144	77.4%	42	22.6%	186	2.6
沼津市	625	39.9%	943	60.1%	1,568	7.6
三島市	200	23.5%	652	76.5%	852	7.6
御殿場市	70	7.3%	886	92.7%	956	10.9
裾野市	78	14.4%	465	85.6%	543	10.1
伊豆市	81	79.4%	21	20.6%	102	2.9
伊豆の国市	151	66.5%	76	33.5%	227	4.6
函南町	142	92.2%	12	7.8%	154	4.0
清水町	107	51.0%	103	49.0%	210	6.6
長泉町	103	67.8%	49	32.2%	152	3.9
小山町	36	48.6%	38	51.4%	74	3.6
富士市	205	9.6%	1,923	90.4%	2,128	8.4
富士宮市	64	11.0%	520	89.0%	584	4.8
東部管内計	2,128	26.6%	5,880	73.4%	8,008	6.9
静岡市	1,003	17.6%	4,712	82.4%	5,715	8.0
焼津市	196	19.9%	789	80.1%	985	6.9
藤枝市	270	25.5%	788	74.5%	1,058	7.5
島田市	133	20.6%	514	79.4%	647	6.4
牧之原市	73	16.0%	384	84.0%	457	9.2
吉田町	76	63.3%	44	36.7%	120	4.1
川根本町	14	51.9%	13	48.1%	27	3.1
中部管内計	1,765	19.6%	7,244	80.4%	9,009	7.6
磐田市	234	23.8%	748	76.2%	982	5.7
掛川市	162	31.5%	353	68.5%	515	4.3
袋井市	114	29.8%	269	70.2%	383	4.5
御前崎市	48	50.5%	47	49.5%	95	2.7
菊川市	55	18.2%	248	81.8%	303	6.4
森町	32	69.6%	14	30.4%	46	2.3
浜松市	1,320	31.2%	2,913	68.8%	4,233	5.2
湖西市	77	29.3%	186	70.7%	263	5.9
西部管内計	2,042	29.9%	4,778	70.1%	6,820	5.1
不明	213					
県外	103					
総計	6,471	26.5%	17,970	73.5%	24,441	6.5

平成 24 年 7 月

編集・発行 静岡県くらし・環境部県民生活課
静岡県静岡市葵区追手町 9 番 6 号
電話 054-221-2175