

平成27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 27 年度 消費生活相談の概要

### 1 平成 27 年度 消費生活相談の特徴

平成 27 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の特徴としては、「アダルト情報サイト」に関する相談が、759 件と前年度に比べ 110 件（12.7%）減少したものの、6 年連続トップでした。また、「デジタルコンテンツ（2 位）」については、平成 25 年度以降相談件数が増加傾向にあり、順位も年々上昇しています。

【消費生活相談件数及び特徴的な商品別分類の相談件数】

（単位：件、%）

|                          | 24 年度<br>(順位) | 25 年度<br>(順位) | 26 年度<br>(順位) | 27 年度<br>(順位)       | 前年度比   |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|--------|
| 消費生活相談件数<br>(県民生活センター受付) | 6,538         | 6,243         | 6,258         | <b>6,800</b>        | 108.7% |
| アダルト情報サイト                | 566<br>(1 位)  | 694<br>(1 位)  | 869<br>(1 位)  | <b>759</b><br>(1 位) | 87.3%  |
| デジタルコンテンツ                | 211<br>(3 位)  | 136<br>(6 位)  | 200<br>(4 位)  | <b>336</b><br>(2 位) | 168.0% |

デジタルコンテンツに関する相談について年代別の構成比をみると、全ての年代に一定の相談があることがわかります。また前年度と比較すると、60 歳以上の構成比が上昇するとともに相談件数も倍増しており、この世代にデジタルコンテンツに係る消費者トラブルが広がっていることがうかがわれます。相談内容としては、身に覚えのないサイト利用料の請求に関するものが多くみられました。

【デジタルコンテンツに関する年代別相談件数】

（単位：件、%）

|          | 26 年度 |        | 27 年度      |               | 前年度比   |
|----------|-------|--------|------------|---------------|--------|
|          | 件数    | 構成比    | 件数         | 構成比           |        |
| 20 歳未満   | 5     | 2.5%   | 7          | 2.1%          | 140.0% |
| 20 歳代    | 19    | 9.5%   | 34         | 10.1%         | 178.9% |
| 30 歳代    | 32    | 16.0%  | 50         | 14.9%         | 156.3% |
| 40 歳代    | 44    | 22.0%  | 70         | 20.8%         | 159.1% |
| 50 歳代    | 47    | 23.5%  | 74         | 22.0%         | 157.4% |
| 60 歳代    | 28    | 14.0%  | <b>64</b>  | <b>19.1%</b>  | 228.6% |
| 70 歳以上   | 12    | 6.0%   | <b>26</b>  | <b>7.7%</b>   | 216.7% |
| 60 歳以上小計 | 40    | 20.0%  | <b>90</b>  | <b>26.8%</b>  | 225.0% |
| 不 明      | 13    | 6.5%   | 11         | 3.3%          | 84.6%  |
| 計        | 200   | 100.0% | <b>336</b> | <b>100.0%</b> | 168.0% |

## 2 消費生活に関する相談件数等

### (1) 消費生活相談件数

平成 27 年度に県民生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は、6,800 件で、前年度に比べ 542 件 (8.7%) 増加しました。

#### 【消費生活相談件数の推移】

(単位：件、%)

| 区 分          | 24 年度  | 25 年度  | 26 年度  | 27 年度         |
|--------------|--------|--------|--------|---------------|
| 消費生活相談件数     | 6,538  | 6,243  | 6,258  | <b>6,800</b>  |
| 対前年比         | 101.0% | 95.5%  | 100.2% | <b>108.7%</b> |
| (参考)市町受付相談件数 | 17,482 | 19,680 | 19,620 | <b>19,650</b> |

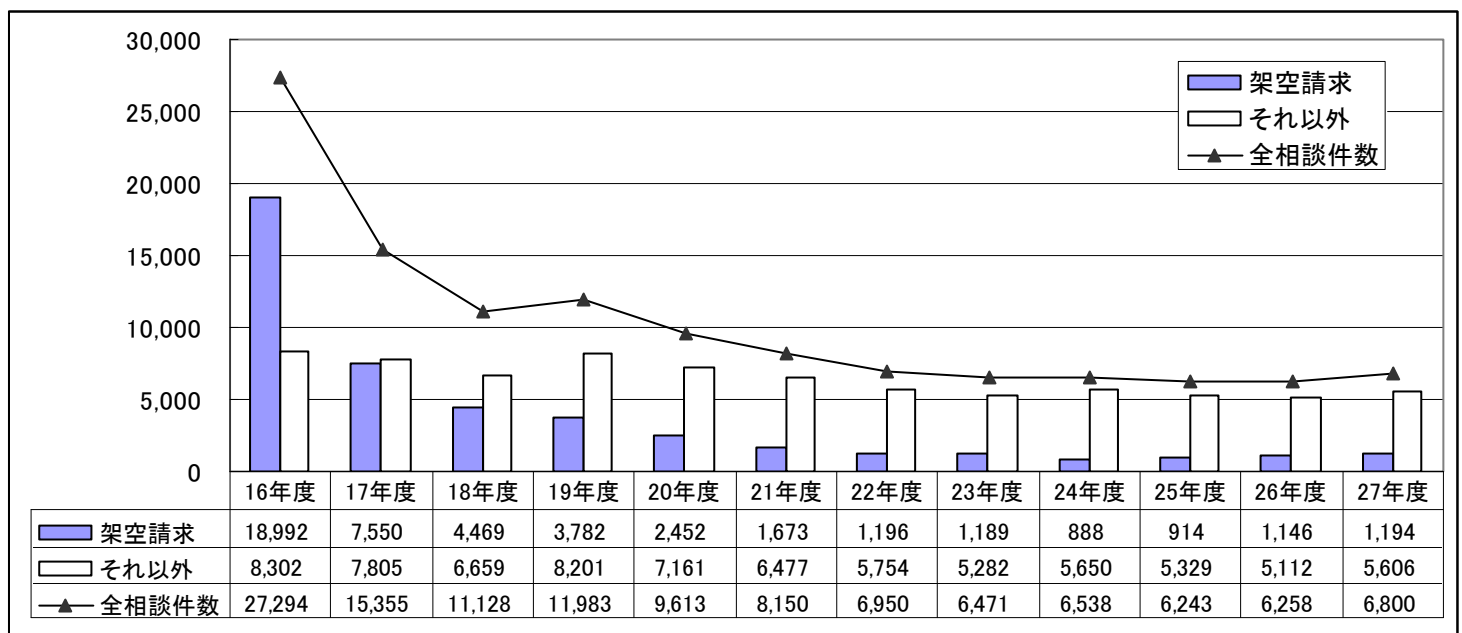
### (2) 架空請求に関する相談

インターネットや携帯電話などで身に覚えのない入会金や使用料などを請求される架空請求に関する相談は、平成 16 年度の 18,992 件をピークに年々減少傾向となっていました。平成 27 年度は 1,194 件となり、前年度より 48 件 (4.2%) 増加しました。

#### 【架空請求に関する相談件数の推移】

(単位：件、%)

| 区分   | 24 年度 |        | 25 年度 |        | 26 年度 |        | 27 年度        |               | 前年度比   |
|------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------------|---------------|--------|
|      | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数           | 構成比           |        |
| 架空請求 | 888   | 13.6%  | 914   | 14.6%  | 1,146 | 18.3%  | <b>1,194</b> | <b>17.6%</b>  | 104.2% |
| それ以外 | 5,650 | 86.4%  | 5,329 | 85.4%  | 5,112 | 81.7%  | <b>5,606</b> | <b>82.4%</b>  | 109.7% |
| 計    | 6,538 | 100.0% | 6,243 | 100.0% | 6,258 | 100.0% | <b>6,800</b> | <b>100.0%</b> | 108.7% |



### (3) 消費生活相談の平均既支払額

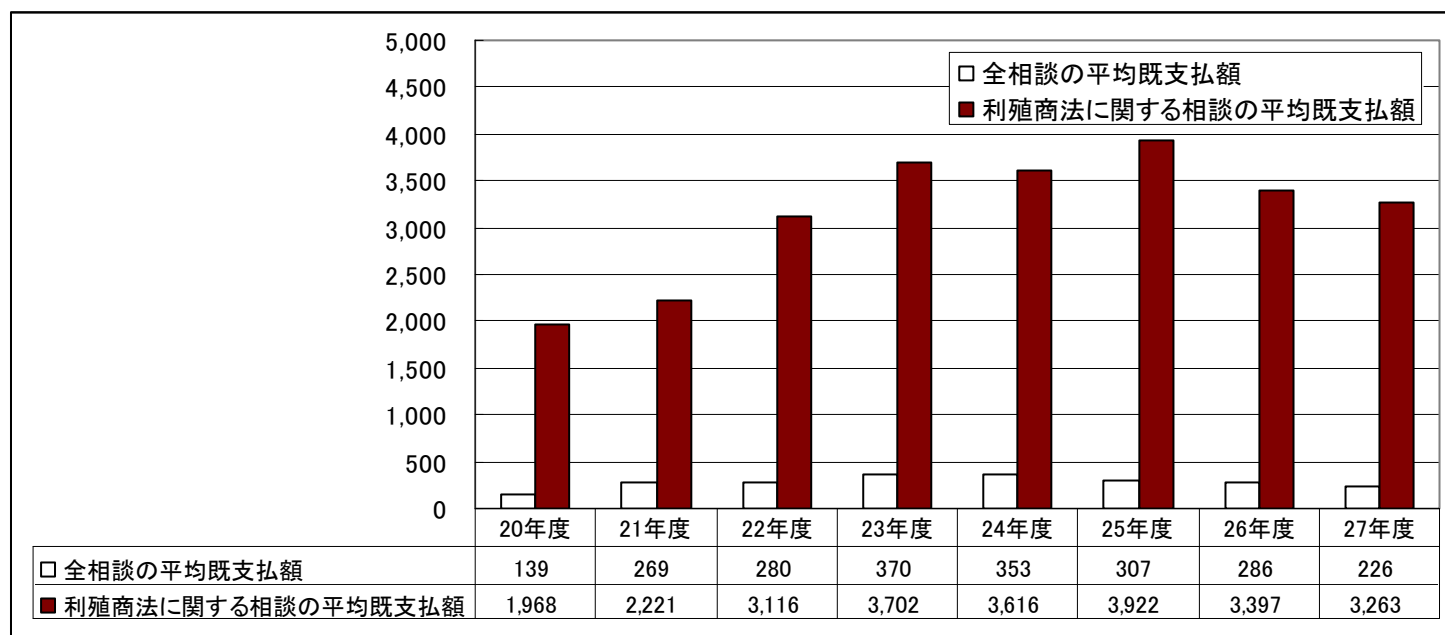
平成 27 年度の消費生活相談の平均既支払額は 226 千円と、平成 23 年度の 370 千円をピークに減少しています。

「値上がり確実」「必ず儲かる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する「利殖商法」に関する相談の平均既支払額は、3,263 千円と前年度の 3,397 千円に比べ 134 千円 (3.9%) 減少していますが、全相談に比べて約 14 倍と非常に高い金額となっています。

#### 【平均既支払額の推移】

(単位：件、千円)

|      |        | 24 年度 | 25 年度 | 26 年度 | <b>27 年度</b> | 前年度比   |
|------|--------|-------|-------|-------|--------------|--------|
| 全相談  | 相談件数   | 6,538 | 6,243 | 6,258 | <b>6,800</b> | 108.7% |
|      | 平均既支払額 | 353   | 307   | 286   | <b>226</b>   | 79.0%  |
| 利殖商法 | 相談件数   | 224   | 162   | 93    | <b>83</b>    | 89.2%  |
|      | 平均支払額  | 3,616 | 3,922 | 3,397 | <b>3,263</b> | 96.1%  |



## 2 相談内容

### (1) 商品・サービス別内訳（上位10項目）

商品・サービス別では、「アダルト情報サイト」が759件で6年連続1位になりました。

#### 【相談件数のうち商品別分類の推移】

(単位:件)

| 順位 | 平成24年度            |       | 平成25年度            |       | 平成26年度          |       | 平成27年度            |       |
|----|-------------------|-------|-------------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|
|    | 商品名               | 件数    | 商品名               | 件数    | 商品名             | 件数    | 商品名               | 件数    |
| 1  | アダルト情報サイト         | 566   | アダルト情報サイト         | 694   | アダルト情報サイト       | 869   | アダルト情報サイト         | 759   |
| 2  | フリーローン・サラ金        | 316   | *4<br>商品一般        | 240   | *4<br>商品一般      | 262   | *1<br>デジタルコンテンツ   | 336   |
| 3  | *1<br>デジタルコンテンツ   | 211   | フリーローン・サラ金        | 238   | フリーローン・サラ金      | 241   | 光ファイバー            | 271   |
| 4  | *3<br>相談・その他      | 198   | 賃貸アポート            | 233   | *1<br>デジタルコンテンツ | 200   | フリーローン・サラ金        | 260   |
| 5  | *4<br>商品一般        | 197   | 健康食品              | 158   | 光ファイバー          | 195   | *4<br>商品一般        | 214   |
| 6  | 出会い系サイト           | 171   | *1<br>デジタルコンテンツ   | 136   | 賃貸アポート          | 186   | 賃貸アポート            | 204   |
| 7  | *2<br>他のデジタルコンテンツ | 157   | *2<br>他のデジタルコンテンツ | 114   | インターネット接続回線     | 128   | *2<br>他のデジタルコンテンツ | 135   |
| 8  | 賃貸アポート            | 145   | *3<br>相談・その他      | 108   | 出会い系サイト         | 120   | *3<br>相談・その他      | 128   |
| 9  | *6<br>ファンド型投資商品   | 111   | *5<br>他の健康食品      | 107   | *3<br>相談・その他    | 115   | 出会い系サイト           | 117   |
| 10 | 光ファイバー            | 109   | *6<br>ファンド型投資商品   | 100   | 修理サービス          | 90    | 携帯電話サービス          | 113   |
|    | その他               | 4,357 | その他               | 4,115 | その他             | 3,852 | その他               | 4,263 |
|    | 合計                | 6,538 | 合計                | 6,243 | 合計              | 6,258 | 合計                | 6,800 |

- \*1 「デジタルコンテンツ」 : インターネットを通じて得られる情報で内容が特定できないサイト等  
 \*2 「他のデジタルコンテンツ」 : 内容は特定できるが「アダルト情報サイト」、「出会い系サイト」等特定のサイトには該当しないもの(例: 占いサイト、懸賞サイト等)  
 \*3 「相談・その他」 : 消費者問題以外の相談(例: 保証人(個人対個人)、経営相談、労働問題等)  
 \*4 「商品一般」 : 商品等が特定できないもの、多重債務の相談のように商品等が複数の分類にまたがるもの  
 \*5 「他の健康食品」 : ブランドや商品名はわかるが、クロレラやローヤルゼリー等特定の成分区分に該当しない健康食品(例: ゲルマニウム飲料、コラーゲン粉末)  
 \*6 上記の「ファンド型投資商品」の相談件数は、証券会社や銀行などの金融機関等から販売勧誘を受けた相談を含んでいます。

## (2) 契約当事者の年齢内訳

契約当事者の年齢別では、60歳以上の相談件数が1,950件と前年度より141件(7.8%)増加し、全体の28.7%と総件数に占める構成比は依然として高くなっています。

### 【契約当事者の年代別相談件数の推移】

(単位:件、%)

| 区分      | 24年度  |        | 25年度  |        | 26年度  |        | 27年度         |               | 前年度比   |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|--------------|---------------|--------|
|         | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数           | 構成比           |        |
| 20歳未満   | 204   | 3.1%   | 217   | 3.5%   | 197   | 3.1%   | <b>205</b>   | <b>3.0%</b>   | 104.1% |
| 20歳代    | 540   | 8.2%   | 575   | 9.2%   | 577   | 9.2%   | <b>654</b>   | <b>9.6%</b>   | 113.3% |
| 30歳代    | 1,163 | 17.8%  | 909   | 14.6%  | 933   | 14.9%  | <b>1,073</b> | <b>15.8%</b>  | 115.0% |
| 40歳代    | 1,103 | 16.9%  | 1,003 | 16.1%  | 1,055 | 16.9%  | <b>1,133</b> | <b>16.7%</b>  | 107.4% |
| 50歳代    | 808   | 12.4%  | 832   | 13.3%  | 838   | 13.4%  | <b>908</b>   | <b>13.3%</b>  | 108.4% |
| 60歳代    | 874   | 13.4%  | 860   | 13.8%  | 885   | 14.1%  | <b>947</b>   | <b>13.9%</b>  | 107.0% |
| 70歳以上   | 994   | 15.2%  | 1,102 | 17.6%  | 924   | 14.8%  | <b>1,003</b> | <b>14.8%</b>  | 108.5% |
| 60歳以上小計 | 1,868 | 28.6%  | 1,962 | 31.4%  | 1,809 | 28.9%  | <b>1,950</b> | <b>28.7%</b>  | 107.8% |
| 不明      | 852   | 13.0%  | 745   | 11.9%  | 849   | 13.6%  | <b>877</b>   | <b>12.9%</b>  | 103.3% |
| 合計      | 6,538 | 100.0% | 6,243 | 100.0% | 6,258 | 100.0% | <b>6,800</b> | <b>100.0%</b> | 108.7% |

## (3) 販売購入形態の内訳

販売購入形態別では、「店舗購入」が1,815件と前年度より370件(25.6%)増加し、構成比も増加しました。

### 【販売形態別の相談件数】

(単位:件、%)

| 区分   | 24年度        |        | 25年度  |        | 26年度  |        | 27年度         |               | 前年度比         |        |
|------|-------------|--------|-------|--------|-------|--------|--------------|---------------|--------------|--------|
|      | 件数          | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    | 件数           | 構成比           |              |        |
| 店舗購入 | 1,719       | 26.3%  | 1,687 | 27.0%  | 1,445 | 23.1%  | <b>1,815</b> | <b>26.7%</b>  | 125.6%       |        |
| 特殊販売 | 通信販売        | 1,982  | 30.3% | 2,008  | 32.2% | 2,253  | 35.9%        | <b>2,435</b>  | <b>35.8%</b> | 108.1% |
|      | 電話勧誘販売      | 567    | 8.7%  | 569    | 9.1%  | 576    | 9.2%         | <b>605</b>    | <b>8.9%</b>  | 105.0% |
|      | 訪問販売        | 563    | 8.6%  | 478    | 7.7%  | 506    | 8.1%         | <b>580</b>    | <b>8.5%</b>  | 114.6% |
|      | マルチ・マルチまがい  | 91     | 1.4%  | 73     | 1.2%  | 93     | 1.5%         | <b>84</b>     | <b>1.3%</b>  | 90.3%  |
|      | 訪問購入        | 4      | 0.1%  | 45     | 0.7%  | 25     | 0.4%         | <b>27</b>     | <b>0.4%</b>  | 108.0% |
|      | ネガティブ・オプション | 35     | 0.5%  | 78     | 1.2%  | 17     | 0.3%         | <b>9</b>      | <b>0.1%</b>  | 52.9%  |
|      | その他         | 48     | 0.8%  | 36     | 0.6%  | 47     | 0.8%         | <b>47</b>     | <b>0.7%</b>  | 100.0% |
| 不明   | 1,529       | 23.3%  | 1,269 | 20.3%  | 1,296 | 20.7%  | <b>1,198</b> | <b>17.6%</b>  | 92.4%        |        |
| 合計   | 6,538       | 100.0% | 6,243 | 100.0% | 6,258 | 100.0% | <b>6,800</b> | <b>100.0%</b> | 108.7%       |        |

※「訪問購入」は、特定商取引法の改正(平成25年2月21日施行)により新たに規制対象として類型化されたことに伴い、特殊販売のキーワードとして追加されました。

### 3 商品等別の特徴

#### (1) 契約当事者年代別の特徴

20 歳代～60 歳代では、「アダルト情報サイト」「フリーローン・サラ金」が上位に入っており、70 歳以上になると「健康食品」に関する相談が上位に入っています。

また、幅広い年齢層で「デジタルコンテンツ」「光ファイバー」に関する相談が多くみられました。

【各年代別商品等の上位 20 品目 (20 歳未満～30 歳代)】

(単位：件)

| 順位 | 20 歳未満      | 205 | 20 歳代       | 654 | 30 歳代       | 1,073 |
|----|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-------|
| 1  | アダルト情報サイト   | 94  | アダルト情報サイト   | 82  | アダルト情報サイト   | 118   |
| 2  | オンラインゲーム    | 16  | 賃貸アパート      | 39  | デジタルコンテンツ   | 50    |
| 3  | 他のデジタルコンテンツ | 8   | フリーローン・サラ金  | 34  | 賃貸アパート      | 49    |
| 4  | 商品一般        | 7   | デジタルコンテンツ   | 34  | フリーローン・サラ金  | 44    |
| 5  | テレビ放送サービス   | 7   | 出会い系サイト     | 34  | 光ファイバー      | 41    |
| 6  | デジタルコンテンツ   | 7   | 普通・小型自動車    | 19  | 複合サービス会員    | 37    |
| 7  | 出会い系サイト     | 6   | 興信所         | 19  | 外国語・会話教室    | 35    |
| 8  | 健康食品        | 4   | インターネット接続回線 | 12  | 出会い系サイト     | 26    |
| 9  | 光ファイバー      | 4   | 商品一般        | 11  | 商品一般        | 24    |
| 10 | 相談その他       | 4   | 痩身エステ       | 11  | 他のデジタルコンテンツ | 23    |
| 11 | 他の健康食品      | 3   | 携帯電話サービス    | 10  | 携帯電話サービス    | 21    |
| 12 | 化粧品         | 2   | 他のデジタルコンテンツ | 10  | 興信所         | 18    |
| 13 | デジタルディスクソフト | 2   | 光ファイバー      | 10  | インターネット接続回線 | 16    |
| 14 | 普通・小型自動車    | 2   | 医療サービス      | 10  | 相談その他       | 16    |
| 15 | 賃貸アパート      | 2   | 脱毛エステ       | 10  | 新築工事        | 14    |
| 16 | 携帯電話サービス    | 2   | 美顔エステ       | 9   | スマートフォン     | 13    |
| 17 | 衛星テレビ放送     | 2   | 他の健康食品      | 8   | 役務その他サービス   | 13    |
| 18 | 電話音声情報      | 2   | モバイルデータ通信   | 8   | 普通・小型自動車    | 11    |
| 19 | 野菜飲料        | 1   | 化粧品セット      | 7   | 修理サービス      | 11    |
| 20 | 他の飲料        | 1   | スマートフォン     | 7   | モバイルデータ通信   | 9     |

## 【各年代別商品等の上位 20 品目（40 歳代～70 歳以上）】

（単位：件）

| 順位 | 40 歳代       | 1,133 | 50 歳代       | 908 | 60 歳代       | 947 | 70 歳以上      | 1,003 |
|----|-------------|-------|-------------|-----|-------------|-----|-------------|-------|
| 1  | アダルト情報サイト   | 171   | アダルト情報サイト   | 111 | アダルト情報サイト   | 123 | 商品一般        | 54    |
| 2  | デジタルコンテンツ   | 70    | デジタルコンテンツ   | 74  | デジタルコンテンツ   | 64  | アダルト情報サイト   | 39    |
| 3  | フリーローン・サラ金  | 45    | 光ファイバー      | 51  | 光ファイバー      | 56  | 光ファイバー      | 39    |
| 4  | 光ファイバー      | 45    | フリーローン・サラ金  | 41  | フリーローン・サラ金  | 31  | 健康食品        | 32    |
| 5  | 賃貸アパート      | 39    | 商品一般        | 27  | インターネット接続回線 | 24  | 他の健康食品      | 31    |
| 6  | 商品一般        | 34    | 賃貸アパート      | 27  | 商品一般        | 23  | フリーローン・サラ金  | 29    |
| 7  | 携帯電話サービス    | 27    | 他のデジタルコンテンツ | 26  | 他のデジタルコンテンツ | 20  | デジタルコンテンツ   | 26    |
| 8  | 他のデジタルコンテンツ | 27    | インターネット接続回線 | 22  | 普通生命保険      | 19  | 修理サービス      | 23    |
| 9  | 出会い系サイト     | 25    | 携帯電話サービス    | 17  | 健康食品        | 16  | 相談その他       | 21    |
| 10 | 相談その他       | 18    | 相談その他       | 14  | 修理サービス      | 14  | ファンド型投資商品   | 20    |
| 11 | 普通・小型自動車    | 17    | 修理サービス      | 13  | ファンド型投資商品   | 13  | 医療サービス      | 17    |
| 12 | モバイルデータ通信   | 16    | 出会い系サイト     | 13  | 携帯電話サービス    | 13  | 他の行政サービス    | 15    |
| 13 | 修理サービス      | 15    | 他の健康食品      | 9   | 普通・小型自動車    | 12  | インターネット接続回線 | 14    |
| 14 | スマートフォン     | 13    | クリーニング      | 9   | 賃貸アパート      | 12  | 役務その他サービス   | 12    |
| 15 | 住宅ローン       | 11    | 普通・小型自動車    | 8   | 役務その他サービス   | 11  | 携帯電話サービス    | 11    |
| 16 | 新築工事        | 10    | 普通生命保険      | 8   | 相談その他       | 11  | 賃貸アパート      | 10    |
| 17 | インターネット接続回線 | 10    | ファンド型投資商品   | 8   | ソーラーシステム    | 9   | 普通生命保険      | 10    |
| 18 | 医療サービス      | 10    | モバイルデータ通信   | 8   | 興信所         | 8   | 株           | 10    |
| 19 | 他の行政サービス    | 10    | 新築工事        | 7   | スマートフォン     | 7   | 他のデジタルコンテンツ | 10    |
| 20 | 補習用教材       | 9     | 興信所         | 7   | 結婚相手紹介サービス  | 7   | 公社債         | 9     |



## (2) 販売購入形態別の特徴

「店舗購入」では賃貸アパートに関する相談が最も多く、「訪問販売」では、昨年度急増した光ファイバーに関する相談が引き続き増加（1位 54件／前年度1位 32件）しました。

「通信販売」ではアダルト情報サイトに関する相談が突出しています。

【販売購入形態別の上位20品目（店舗購入～マルチ・マルチまがい）】（単位：件）

| 順位 | 店舗購入       | 1,815 | 訪問販売        | 580 | 通信販売          | 2,435 | マルチ・マルチまがい | 84 |
|----|------------|-------|-------------|-----|---------------|-------|------------|----|
| 1  | 賃貸アパート     | 168   | 光ファイバー      | 54  | アダルト情報サイト     | 753   | 他の健康食品     | 10 |
| 2  | 携帯電話サービス   | 91    | ソーラーシステム    | 30  | デジタルコンテンツ     | 328   | ファンド型投資商品  | 10 |
| 3  | フリーローン・サラ金 | 80    | 複合サービス会員    | 27  | 他のデジタルコンテンツ   | 122   | 健康食品       | 8  |
| 4  | 普通・小型自動車   | 61    | テレビ放送サービス   | 27  | 出会い系サイト       | 116   | 化粧品セット     | 7  |
| 5  | 修理サービス     | 55    | リースサービス     | 22  | 商品一般          | 59    | 電位治療器      | 4  |
| 6  | 医療サービス     | 55    | 修理サービス      | 22  | 興信所           | 44    | 温熱治療器      | 4  |
| 7  | 新築工事       | 41    | 普通生命保険      | 19  | フリーローン・サラ金    | 39    | ふとん        | 3  |
| 8  | モバイルデータ通信  | 38    | 衛星テレビ放送     | 18  | 健康食品          | 35    | 化粧品        | 3  |
| 9  | スマートフォン    | 36    | 補習用教材       | 14  | オンラインゲーム      | 35    | 他の教室・講座    | 3  |
| 10 | 軽自動車       | 25    | 屋根工事        | 12  | 他の健康食品        | 32    | 商品一般       | 2  |
| 11 | クリーニング     | 25    | 電気温水器       | 9   | 役務その他サービス     | 25    | ミネラルウォーター  | 2  |
| 12 | 商品一般       | 24    | 塗装工事        | 9   | 電話音声情報        | 16    | 空気清浄機      | 2  |
| 13 | 住宅ローン      | 22    | インターネット接続回線 | 9   | 紳士・婦人用バッグ     | 15    | 他の磁気治療器具   | 2  |
| 14 | 光ファイバー     | 22    | 家庭教師        | 9   | 司法書士          | 13    | 教養娯楽教材     | 2  |
| 15 | 脱毛エステ      | 20    | 白蟻駆除サービス    | 9   | 腕時計           | 12    | 果実飲料       | 1  |
| 16 | 外食         | 19    | 冠婚葬祭互助会     | 9   | 普通・小型自動車      | 12    | 他の飲料       | 1  |
| 17 | 歯科治療       | 17    | 工事・建築サービス   | 8   | 他の自動車用品       | 11    | 浄水器        | 1  |
| 18 | テレビジョン     | 16    | ファンド型投資商品   | 8   | 他のネット通信関連サービス | 11    | 補整下着類      | 1  |
| 19 | 外国語・会話教室   | 16    | 結婚相手紹介サービス  | 8   | 他の内職・副業       | 11    | 化粧水        | 1  |
| 20 | 痩身エステ      | 16    | プロパンガス      | 7   | パソコンソフト       | 10    | シャンプー      | 1  |

「電話勧誘販売」では昨年度急増した光ファイバーに関する相談がさらに増加（1位 159 件／前年度 1 位 126 件）しました。「訪問購入」では被服をはじめとした衣料品や装飾品に関する相談が多くありました。

【販売購入形態別の上位 20 品目（電話勧誘販売～不明・無関係）】

（単位：件）

| 順位 | 電話勧誘販売       | 605 | ネガティブ・オプション | 9 | 訪問購入      | 27 | その他無店舗     | 47 | 不明・無関係      | 1,198 |
|----|--------------|-----|-------------|---|-----------|----|------------|----|-------------|-------|
| 1  | 光ファイバー       | 159 | 健康食品        | 1 | 被服品一般     | 3  | ミネラルウォーター  | 5  | フリーローン・サラ金  | 129   |
| 2  | インターネット接続回線  | 73  | 高麗人参茶       | 1 | 着物類       | 3  | 着物類        | 5  | 相談その他       | 118   |
| 3  | 商品一般         | 22  | 他の健康食品      | 1 | ネックレス     | 3  | 廃品回収サービス   | 3  | 商品一般        | 101   |
| 4  | 他の健康食品       | 22  | 靴 下         | 1 | 商品一般      | 2  | 仏 だ ん      | 2  | 他 の 行政サービス  | 47    |
| 5  | 健康食品         | 21  | 化粧品         | 1 | 婦人靴       | 2  | 建物清掃サービス   | 2  | 賃貸アパート      | 36    |
| 6  | ファンド型投資商品    | 17  | ファウンデーション   | 1 | アクセサリ     | 2  | 結婚相手紹介サービス | 2  | 光ファイバー      | 31    |
| 7  | 役務その他サービス    | 15  | 電話関連機器・用品   | 1 | 四輪自動車     | 2  | ケ ー キ      | 1  | 普通生命保険      | 21    |
| 8  | 株            | 9   | 他 の 学習教材    | 1 | 洋服一般      | 1  | 果実飲料       | 1  | 外国語・会話教室    | 19    |
| 9  | フリーローン・サラ金   | 9   | 書 籍         | 1 | 礼 服       | 1  | 清 酒        | 1  | 役務その他サービス   | 17    |
| 10 | 外国語・会話教室     | 9   | —           | — | コ ー ト     | 1  | 健康食品       | 1  | ファンド型投資商品   | 14    |
| 11 | ソーラーシステム     | 8   | —           | — | 紳士・婦人用バッグ | 1  | 加湿器        | 1  | 複合サービス会員    | 13    |
| 12 | 有線テレビ放送      | 8   | —           | — | 他のかばん     | 1  | ベッド類       | 1  | 携帯電話サービス    | 13    |
| 13 | 映画配信サービス     | 8   | —           | — | イヤリング     | 1  | プロパンガス     | 1  | プロパンガス      | 12    |
| 14 | 広告代理サービス     | 8   | —           | — | 指 輪       | 1  | 運動靴        | 1  | 新築工事        | 11    |
| 15 | 公社債          | 7   | —           | — | カ メ ラ     | 1  | ペンダント      | 1  | 修理サービス      | 11    |
| 16 | 他 の 資格講座     | 6   | —           | — | 普通・小型自動車  | 1  | 電位治療器      | 1  | テレビ放送サービス   | 11    |
| 17 | 教養・娯楽サービスその他 | 6   | —           | — | 農 地       | 1  | 女性用かつら     | 1  | インターネット接続回線 | 10    |
| 18 | 興信所          | 6   | —           | — | —         | —  | モバイル専用端末機器 | 1  | 相隣関係        | 10    |
| 19 | 結婚相手紹介サービス   | 6   | —           | — | —         | —  | タ バ コ      | 1  | 借 家         | 9     |
| 20 | か に          | 5   | —           | — | —         | —  | コレクション用品   | 1  | 住宅ローン       | 9     |

## 【資料】

## 平成 27 年度 県民生活センター別相談受付件数（相談者住所別）

（単位：件）

| 市町名                   | 東部           | 賀茂        | 中部           | 西部           | 合計           |
|-----------------------|--------------|-----------|--------------|--------------|--------------|
| 下田市                   | 38           | 7         | 9            | 0            | 54           |
| 東伊豆町                  | 34           | 3         | 9            | 0            | 46           |
| 河津町                   | 19           | 0         | 2            | 0            | 21           |
| 南伊豆町                  | 6            | 4         | 5            | 0            | 15           |
| 松崎町                   | 17           | 2         | 2            | 1            | 22           |
| 西伊豆町                  | 19           | 1         | 3            | 0            | 23           |
| <b>計 (A)</b>          | <b>133</b>   | <b>17</b> | <b>30</b>    | <b>1</b>     | <b>181</b>   |
| 熱海市                   | 64           | 0         | 11           | 0            | 75           |
| 伊東市                   | 126          | 0         | 24           | 0            | 150          |
| 沼津市                   | 503          | 1         | 33           | 7            | 544          |
| 三島市                   | 142          | 0         | 19           | 0            | 161          |
| 御殿場市                  | 38           | 0         | 7            | 1            | 46           |
| 裾野市                   | 69           | 0         | 3            | 0            | 72           |
| 伊豆市                   | 57           | 0         | 7            | 2            | 66           |
| 伊豆の国市                 | 134          | 0         | 10           | 1            | 145          |
| 函南町                   | 88           | 0         | 3            | 0            | 91           |
| 清水町                   | 74           | 0         | 2            | 0            | 76           |
| 長泉町                   | 109          | 0         | 8            | 0            | 117          |
| 小山町                   | 27           | 0         | 4            | 0            | 31           |
| 富士市                   | 138          | 0         | 38           | 2            | 178          |
| 富士宮市                  | 92           | 1         | 16           | 1            | 110          |
| <b>計 (B)</b>          | <b>1,661</b> | <b>2</b>  | <b>185</b>   | <b>14</b>    | <b>1,862</b> |
| 静岡市                   | 8            | 0         | 1,020        | 5            | 1,033        |
| 焼津市                   | 1            | 0         | 171          | 0            | 172          |
| 藤枝市                   | 1            | 0         | 240          | 2            | 243          |
| 島田市                   | 0            | 0         | 112          | 1            | 113          |
| 牧之原市                  | 3            | 0         | 58           | 2            | 63           |
| 吉田町                   | 0            | 0         | 85           | 0            | 85           |
| 川根本町                  | 0            | 0         | 33           | 1            | 34           |
| <b>計 (C)</b>          | <b>13</b>    | <b>0</b>  | <b>1,719</b> | <b>11</b>    | <b>1,743</b> |
| 磐田市                   | 2            | 0         | 32           | 240          | 274          |
| 掛川市                   | 0            | 0         | 35           | 145          | 180          |
| 袋井市                   | 1            | 0         | 11           | 147          | 159          |
| 御前崎市                  | 0            | 0         | 12           | 41           | 53           |
| 菊川市                   | 0            | 0         | 12           | 58           | 70           |
| 森町                    | 1            | 0         | 5            | 47           | 53           |
| 浜松市                   | 10           | 0         | 97           | 1,258        | 1,365        |
| 湖西市                   | 1            | 0         | 7            | 65           | 73           |
| <b>計 (D)</b>          | <b>15</b>    | <b>0</b>  | <b>211</b>   | <b>2,001</b> | <b>2,227</b> |
| <b>小計 (E=A+B+C+D)</b> | <b>1,822</b> | <b>19</b> | <b>2,145</b> | <b>2,027</b> | <b>6,013</b> |
| <b>不明 (F)</b>         | <b>288</b>   | <b>3</b>  | <b>140</b>   | <b>239</b>   | <b>670</b>   |
| <b>県外 (G)</b>         | <b>30</b>    | <b>1</b>  | <b>47</b>    | <b>39</b>    | <b>117</b>   |
| <b>合計 (E+F+G)</b>     | <b>2,140</b> | <b>23</b> | <b>2,332</b> | <b>2,305</b> | <b>6,800</b> |

平成 27 年度 市町別相談受付件数

(単位：件)

| 市町名          | 受付件数          |               |              | 販売購入形態       |              |              |              |           |            |            |            |              | 受付件数<br>うち架空請求 |
|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|----------------|
|              |               | 苦情            | 問い合わせ・要望     | 店舗販売         | 訪問販売         | 通信販売         | 電話勧誘販売       | ネット販売     | マルチ商法      | 訪問購入       | その他無店舗     | 不明・無関係       |                |
| 下田市          | 11            | 1             | 10           | 0            | 0            | 4            | 3            | 0         | 0          | 0          | 0          | 4            | 0              |
| 東伊豆町         | 14            | 0             | 14           | 0            | 0            | 1            | 3            | 0         | 0          | 2          | 0          | 8            | 0              |
| 河津町          | 10            | 3             | 7            | 0            | 0            | 0            | 3            | 0         | 0          | 0          | 0          | 7            | 0              |
| 南伊豆町         | 4             | 1             | 3            | 0            | 0            | 2            | 1            | 0         | 0          | 0          | 0          | 1            | 0              |
| 松崎町          | 25            | 0             | 25           | 4            | 1            | 1            | 7            | 1         | 0          | 0          | 4          | 7            | 0              |
| 西伊豆町         | 11            | 7             | 4            | 0            | 3            | 1            | 1            | 0         | 0          | 0          | 0          | 6            | 1              |
| <b>賀茂管内計</b> | <b>75</b>     | <b>12</b>     | <b>63</b>    | <b>4</b>     | <b>4</b>     | <b>9</b>     | <b>18</b>    | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>2</b>   | <b>4</b>   | <b>33</b>    | <b>1</b>       |
| 熱海市          | 39            | 34            | 5            | 12           | 1            | 6            | 5            | 0         | 0          | 0          | 5          | 10           | 0              |
| 伊東市          | 39            | 39            | 0            | 13           | 2            | 12           | 10           | 1         | 0          | 0          | 0          | 1            | 5              |
| 沼津市          | 1,131         | 1,082         | 49           | 298          | 120          | 297          | 99           | 1         | 15         | 26         | 4          | 271          | 182            |
| 三島市          | 485           | 457           | 28           | 121          | 42           | 193          | 66           | 5         | 2          | 6          | 2          | 48           | 114            |
| 御殿場市         | 866           | 797           | 69           | 114          | 87           | 259          | 40           | 3         | 17         | 20         | 5          | 321          | 156            |
| 裾野市          | 455           | 375           | 80           | 141          | 49           | 103          | 34           | 3         | 2          | 8          | 2          | 113          | 42             |
| 伊豆市          | 99            | 88            | 11           | 8            | 10           | 12           | 19           | 2         | 0          | 4          | 10         | 34           | 3              |
| 伊豆の国市        | 67            | 26            | 41           | 8            | 2            | 6            | 6            | 0         | 0          | 0          | 7          | 38           | 9              |
| 函南町          | 125           | 100           | 25           | 21           | 8            | 21           | 12           | 4         | 0          | 2          | 1          | 56           | 10             |
| 清水町          | 210           | 197           | 13           | 56           | 16           | 72           | 23           | 1         | 5          | 1          | 3          | 33           | 37             |
| 長泉町          | 6             | 6             | 0            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0         | 0          | 0          | 0          | 5            | 0              |
| 小山町          | 103           | 94            | 9            | 10           | 4            | 40           | 16           | 0         | 1          | 2          | 0          | 30           | 23             |
| 富士市          | 1,922         | 1,671         | 251          | 599          | 173          | 609          | 186          | 0         | 28         | 23         | 17         | 287          | 381            |
| 富士宮市         | 558           | 547           | 11           | 121          | 41           | 221          | 70           | 1         | 10         | 5          | 4          | 85           | 96             |
| <b>東部管内計</b> | <b>6,105</b>  | <b>5,513</b>  | <b>592</b>   | <b>1,523</b> | <b>555</b>   | <b>1,851</b> | <b>586</b>   | <b>21</b> | <b>80</b>  | <b>97</b>  | <b>60</b>  | <b>1,332</b> | <b>1,058</b>   |
| 静岡市          | 4,717         | 4,537         | 180          | 976          | 431          | 1,441        | 276          | 12        | 45         | 56         | 34         | 1,446        | 864            |
| 焼津市          | 848           | 744           | 104          | 235          | 64           | 233          | 83           | 1         | 8          | 5          | 9          | 210          | 108            |
| 藤枝市          | 1,209         | 1,104         | 105          | 465          | 121          | 298          | 114          | 0         | 19         | 8          | 3          | 181          | 170            |
| 島田市          | 627           | 598           | 29           | 106          | 64           | 219          | 99           | 5         | 5          | 7          | 11         | 111          | 142            |
| 牧之原市         | 417           | 355           | 62           | 93           | 67           | 145          | 54           | 1         | 14         | 7          | 0          | 36           | 61             |
| 吉田町          | 79            | 51            | 28           | 6            | 14           | 13           | 13           | 0         | 1          | 0          | 0          | 32           | 0              |
| 川根本町         | 5             | 0             | 5            | 0            | 2            | 0            | 3            | 0         | 0          | 0          | 0          | 0            | 0              |
| <b>中部管内計</b> | <b>7,902</b>  | <b>7,389</b>  | <b>513</b>   | <b>1,881</b> | <b>763</b>   | <b>2,349</b> | <b>642</b>   | <b>19</b> | <b>92</b>  | <b>83</b>  | <b>57</b>  | <b>2,016</b> | <b>1,345</b>   |
| 磐田市          | 702           | 674           | 28           | 90           | 90           | 204          | 72           | 5         | 5          | 2          | 5          | 229          | 153            |
| 掛川市          | 480           | 469           | 11           | 91           | 74           | 170          | 55           | 2         | 8          | 5          | 5          | 70           | 97             |
| 袋井市          | 331           | 314           | 17           | 113          | 42           | 101          | 32           | 1         | 4          | 5          | 1          | 32           | 45             |
| 御前崎市         | 102           | 98            | 4            | 11           | 6            | 46           | 13           | 2         | 1          | 2          | 1          | 20           | 36             |
| 菊川市          | 206           | 189           | 17           | 57           | 26           | 62           | 35           | 3         | 3          | 1          | 1          | 18           | 33             |
| 森町           | 47            | 44            | 3            | 3            | 9            | 10           | 8            | 0         | 0          | 3          | 3          | 11           | 7              |
| 浜松市          | 3,468         | 3,023         | 445          | 687          | 302          | 1,297        | 306          | 3         | 69         | 32         | 40         | 732          | 708            |
| 湖西市          | 232           | 203           | 29           | 51           | 26           | 84           | 29           | 1         | 3          | 1          | 3          | 34           | 41             |
| <b>西部管内計</b> | <b>5,568</b>  | <b>5,014</b>  | <b>554</b>   | <b>1,103</b> | <b>575</b>   | <b>1,974</b> | <b>550</b>   | <b>17</b> | <b>93</b>  | <b>51</b>  | <b>59</b>  | <b>1,146</b> | <b>1,120</b>   |
| <b>合計</b>    | <b>19,650</b> | <b>17,928</b> | <b>1,722</b> | <b>4,511</b> | <b>1,897</b> | <b>6,183</b> | <b>1,796</b> | <b>58</b> | <b>265</b> | <b>233</b> | <b>180</b> | <b>4,527</b> | <b>3,524</b>   |

平成 27 年度 消費生活相談受付件数（県＋市町）

（単位：県、％）

| 市町名                   |              |                 |               |                  | 合 計<br>(C=A+B) | 人口1千人あたり   |
|-----------------------|--------------|-----------------|---------------|------------------|----------------|------------|
|                       | 県受付<br>(A)   | 県受付/合計<br>(A/C) | 市町受付<br>(B)   | 市町受付/合計<br>(B/C) |                |            |
| 下田市                   | 54           | 83.1%           | 11            | 16.9%            | 65             | 2.9        |
| 東伊豆町                  | 46           | 76.7%           | 14            | 23.3%            | 60             | 4.8        |
| 河津町                   | 21           | 67.7%           | 10            | 32.3%            | 31             | 4.3        |
| 南伊豆町                  | 15           | 78.9%           | 4             | 21.1%            | 19             | 2.2        |
| 松崎町                   | 22           | 46.8%           | 25            | 53.2%            | 47             | 7.0        |
| 西伊豆町                  | 23           | 67.6%           | 11            | 32.4%            | 34             | 4.2        |
| <b>賀茂管内計 (A)</b>      | <b>181</b>   | <b>70.7%</b>    | <b>75</b>     | <b>29.3%</b>     | <b>256</b>     | <b>3.9</b> |
| 熱海市                   | 75           | 65.8%           | 39            | 34.2%            | 114            | 3.1        |
| 伊東市                   | 150          | 79.4%           | 39            | 20.6%            | 189            | 2.8        |
| 沼津市                   | 544          | 32.5%           | 1,131         | 67.5%            | 1,675          | 8.6        |
| 三島市                   | 161          | 24.9%           | 485           | 75.1%            | 646            | 5.9        |
| 御殿場市                  | 46           | 5.0%            | 866           | 95.0%            | 912            | 10.4       |
| 裾野市                   | 72           | 13.7%           | 455           | 86.3%            | 527            | 10.1       |
| 伊豆市                   | 66           | 40.0%           | 99            | 60.0%            | 165            | 5.3        |
| 伊豆の国市                 | 145          | 68.4%           | 67            | 31.6%            | 212            | 4.4        |
| 函南町                   | 91           | 42.1%           | 125           | 57.9%            | 216            | 5.7        |
| 清水町                   | 76           | 26.6%           | 210           | 73.4%            | 286            | 8.9        |
| 長泉町                   | 117          | 95.1%           | 6             | 4.9%             | 123            | 2.9        |
| 小山町                   | 31           | 23.1%           | 103           | 76.9%            | 134            | 6.9        |
| 富士市                   | 178          | 8.5%            | 1,922         | 91.5%            | 2,100          | 8.5        |
| 富士宮市                  | 110          | 16.5%           | 558           | 83.5%            | 668            | 5.1        |
| <b>東部管内計 (B)</b>      | <b>1,862</b> | <b>23.4%</b>    | <b>6,105</b>  | <b>76.6%</b>     | <b>7,967</b>   | <b>7.0</b> |
| 静岡市                   | 1,033        | 18.0%           | 4,717         | 82.0%            | 5,750          | 8.2        |
| 焼津市                   | 172          | 16.9%           | 848           | 83.1%            | 1,020          | 7.3        |
| 藤枝市                   | 243          | 16.7%           | 1,209         | 83.3%            | 1,452          | 10.1       |
| 島田市                   | 113          | 15.3%           | 627           | 84.7%            | 740            | 7.6        |
| 牧之原市                  | 63           | 13.1%           | 417           | 86.9%            | 480            | 10.6       |
| 吉田町                   | 85           | 51.8%           | 79            | 48.2%            | 164            | 5.6        |
| 川根本町                  | 34           | 87.2%           | 5             | 12.8%            | 39             | 5.5        |
| <b>中部管内計 (C)</b>      | <b>1,743</b> | <b>18.1%</b>    | <b>7,902</b>  | <b>81.9%</b>     | <b>9,645</b>   | <b>8.3</b> |
| 磐田市                   | 274          | 28.1%           | 702           | 71.9%            | 976            | 5.8        |
| 掛川市                   | 180          | 27.3%           | 480           | 72.7%            | 660            | 5.8        |
| 袋井市                   | 159          | 32.4%           | 331           | 67.6%            | 490            | 5.7        |
| 御前崎市                  | 53           | 34.2%           | 102           | 65.8%            | 155            | 4.8        |
| 菊川市                   | 70           | 25.4%           | 206           | 74.6%            | 276            | 5.9        |
| 森町                    | 53           | 53.0%           | 47            | 47.0%            | 100            | 5.4        |
| 浜松市                   | 1,365        | 28.2%           | 3,468         | 71.8%            | 4,833          | 6.1        |
| 湖西市                   | 73           | 23.9%           | 232           | 76.1%            | 305            | 5.1        |
| <b>西部管内計 (D)</b>      | <b>2,227</b> | <b>28.6%</b>    | <b>5,568</b>  | <b>71.4%</b>     | <b>7,795</b>   | <b>5.9</b> |
| <b>小計 (E=A+B+C+D)</b> | <b>6,013</b> | <b>23.4%</b>    | <b>19,650</b> | <b>76.6%</b>     | <b>25,663</b>  | <b>7.0</b> |
| <b>不明 (F)</b>         | <b>670</b>   | 100.0%          | —             | —                | 670            | —          |
| <b>県外 (G)</b>         | <b>117</b>   | 100.0%          | —             | —                | 117            | —          |
| <b>合計 (E+F+G)</b>     | <b>6,800</b> | <b>25.7%</b>    | <b>19,650</b> | <b>74.3%</b>     | <b>26,450</b>  | <b>7.2</b> |

平成 28 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