

富山県消費生活センターの相談受付状況について

1 相談件数の推移

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
件数	8,031	7,537	7,169	6,709	5,957	6,279	6,156	6,066	5,598	5,669	5,406

2 相談件数の年代別内訳（平成 30 年度と平成 20 年度との比較）

契約当事者	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	不明	計
H20 件数 (構成比)	215 (2.9%)	755 (10.3%)	1,324 (18.1%)	1,161 (15.9%)	1,014 (13.9%)	916 (12.5%)	903 (12.4%)	1,020 (14.0%)	7,308 (100%)
H30 件数 (構成比)	69 (1.5%)	314 (6.9%)	330 (7.2%)	536 (11.7%)	670 (14.6%)	847 (18.5%)	1,039 (22.7%)	772 (16.9%)	4,577 (100%)

※ 1 の件数から音声ガイダンス(H20 723 件、H30 717 件)及び市町村からの経由相談(H30 112 件)を差し引いた件数である。

- 相談件数は平成 20 年度の 7,308 件から平成 30 年度の 4,577 件と約 6 割に減っている。

年代別の割合は、30 歳代では、H20 年度の 18.1%から H30 年度では 7.2%と 10.9 ポイント減少した。一方、70 歳以上では、H20 年度の 12.4%から H30 年度では 22.7%と 10.3 ポイント増加したほか、60 歳代でも 18.5%を占めるなど、高齢者からの相談件数の占める割合が大きくなっている。

3 相談件数の購入形態別内訳（平成 30 年度と平成 20 年度との比較）

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売	訪問購入 (*)	ネガティブ・オプション	その他無店舗			
H20 件数 (構成比)	864 (11.8%)	2,280 (31.2%)	176 (2.4%)	496 (6.8%)	- (-)	35 (0.5%)	71 (1.0%)	2,288 (31.3%)	1,098 (15.0%)	7,308 (100%)
H30 件数 (構成比)	355 (7.8%)	1,190 (26.0%)	80 (1.7%)	313 (6.8%)	40 (0.9%)	8 (0.2%)	16 (0.3%)	852 (18.6%)	1,723 (37.7%)	4,577 (100%)

(*) 訪問購入：平成 25 年 2 月特定商取引法改正により、取引形態として「訪問購入」が追加された。

- 平成 20 年度は消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談が多く、店舗購入が全体の 31.3%と 3 割を占めていた。30 年度では、架空請求ハガキに関する相談が前年度に続き依然として多いため不明・無関係が 37.7%と大きな割合を占めている。

(※) 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、音楽・画像・ゲームなどのサービス

「ネガティブ・オプション」・・・注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送りつける商法

「店舗購入」・・・店舗等に消費者が出向いての購入・契約（例：消費者金融、車の購入、エステティックサービス契約、語学教室契約など）

「その他無店舗」・・・露店・屋台、通常店舗とは考えられない場所での短期間の展示会などでの購入・契約

4 平成 30 年度の相談の傾向と特徴

- 平成 26 年度から減少傾向にあった相談件数は、29 年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加したが、30 年度は SMS を使ったデジタルコンテンツの架空請求の減少等により、減少に転じた。
- 相談内容は、架空請求ハガキに関する相談が依然として多いほか、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の転用、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として大きな割合を占めている。
- 全体件数に占める高齢者(65 歳以上)からの相談件数及び割合は、平成 29 年度と比較して増加し、依然として多く寄せられている。（全体に占める割合（H29）1,410 件 29.1%、（H30）1,506 件 32.9%）