

平成30年度

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	26年度 2014	27年度 2015	28年度 2016	29年度 2017	30年度 2018
件 数	5,508	5,755	5,398	5,089	4,437
増 加 率	△ 3.7	4.5	△6.2	△5.7	△12.8

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

(単位：件，%)

区分	商品・役務名	29年度 構成比	30年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 商品一般	673 13.2	657 14.8	△16 △2.4	不審な電話，不審なメールなど
	2 食料品	297 5.8	321 7.2	24 8.1	健康食品，青汁，サプリメントなど
	3 教養娯楽品	267 5.2	260 5.9	△7 △2.6	携帯電話，新聞，スマートフォン，パソコンソフトなど
	4 住居品	196 3.9	162 3.6	△34 △17.3	消火器，エアコン，カセットボンベ，洗濯機など
	5 保健衛生品	161 3.2	158 3.6	△3 △1.9	化粧品，電位治療器など
	6 土地・建物・設備	119 2.3	139 3.1	20 16.8	山林（メガソーラー設置）など
	その他	349 6.9	318 7.2	△31 △8.9	
商品計		2,062 40.5	2,015 45.4	△47 △2.3	
役 務	1 運輸・通信サービス	1,438 28.3	875 19.7	△563 △39.2	アダルト情報サイト，光回線，有料動画サイト，情報商材など
	2 金融・保険サービス	414 8.1	396 8.9	△18 △4.3	借金，ヤミ金，クレジットカード，多重債務，仮想通貨など
	3 レンタル・リース・貸借	218 4.3	209 4.7	△9 △4.1	賃貸アパート等の敷金・家賃など
	4 その他の役務	158 3.1	164 3.7	6 3.8	探偵，冠婚葬祭互助会など
	5 保健・福祉サービス	187 3.7	142 3.2	△45 △24.1	脱毛エステ，医療サービス，年金，歯科治療など
	6 工事・建築・加工	121 2.4	139 3.1	18 14.9	屋根工事，外壁工事，新築工事など
	その他	249 4.9	262 5.9	13 5.2	
役務計		2,785 54.7	2,187 49.3	△598 △21.5	
他の相談		242 4.8	235 5.3	△7 △2.9	
合 計		5,089 100.0	4,437 100.0	△652 △12.8	

※各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。（以下の表も同じ）

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

年度 区分	29年度		30年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,089)	件数 構成比	対相談件数 割合 (4,437)	件数 増加率
契約・解約	4,012 44.7	78.8	3,201 44.4	72.1	△811 △20.2
販売方法	2,365 26.3	46.5	1,987 27.6	44.8	△378 △16.0
価格・料金	926 10.3	18.2	585 8.1	13.2	△341 △36.8
接客対応	508 5.7	10.0	430 6.0	9.7	△78 △15.4
品質・機能 役務品質	416 4.6	8.2	369 5.1	8.3	△47 △11.3
表示・広告	231 2.6	4.5	248 3.4	5.6	17 7.4
法規・基準	277 3.1	5.4	145 2.0	3.3	△132 △47.7
安全・衛生	161 1.8	3.2	142 2.0	3.2	△19 △11.8
その他	80 0.9	1.6	99 1.4	2.2	19 23.8
合計	8,976 100.0	176.4	7,206 100.0	162.4	△1,770 △19.7

※1件の相談で複数の内容にわたるものがあり，件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区分 販売形態		29年度 構成比	30年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,740 34.2	1,292 29.1	△448 △25.7
	訪問販売	326 6.4	330 7.4	4 1.2
	家庭訪販	239 4.7	228 5.1	△11 △4.6
	点検商法	13 0.3	18 0.4	5 38.5
	アポイントメント セールス	3 0.1	6 0.1	3 100.0
	S F (催眠) 商法	5 0.1	9 0.2	4 80.0
	電話勧誘販売	302 5.9	313 7.0	11 3.6
	マルチ・マルチ まがい取引	86 1.7	69 1.6	△17 △19.8
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	8 0.2	16 0.4	8 100.0
	その他無店舗 販売	18 0.4	20 0.5	2 11.1
	訪問購入	54 1.1	33 0.7	△21 △38.9
	小計	2,534 49.8	2,073 46.7	△461 △18.2
	店舗購入	1,063 20.9	821 18.5	△242 △22.8
	不明	1,492 29.3	1,543 34.8	51 3.4
合計	5,089 100.0	4,437 100.0	△652 △12.8	

※訪問販売の内訳は，販売方法の主なものを計上してある。

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件，%)

区 分	29年度		30年度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	102	2.0	89	2.0	△13	△12.7
20歳代	375	7.4	282	6.3	△93	△24.8
30歳代	446	8.8	337	7.6	△109	△24.4
40歳代	623	12.2	479	10.8	△144	△23.1
50歳代	831	16.3	633	14.3	△198	△23.8
60歳代	1,051	20.7	846	19.1	△205	△19.5
70歳以上	876	17.2	911	20.5	35	4.0
その他・不明	785	15.4	860	19.4	75	9.6
合 計	5,089	100.0	4,437	100.0	△652	△12.8

表6 若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区 分	若年者層（30歳未満）		高齢者層（60歳以上）	
	件 数	構成比	件 数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6
22年度	909	13.8	2,109	32.1
23年度	884	14.0	1,975	31.3
24年度	659	11.8	2,007	36.0
25年度	606	10.6	2,019	35.3
26年度	586	10.6	1,919	34.8
27年度	635	11.0	1,984	34.5
28年度	575	10.7	1,949	36.1
29年度	477	9.4	1,927	37.9
30年度	371	8.4	1,757	39.6

表7 若年者層に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	29年度	30年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	132	88	△44	アダルト情報サイト，出会い系サイトなど
2	商品一般	15	29	14	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
3	移動通信サービス	11	23	12	Wi-Fiルーター，格安スマホなど
4	融資サービス	26	19	△7	フリーローン・サラ金など
5	理美容	32	17	△15	脱毛エステなど

表8 高齢者層に多い商品・役務（サービス）件数（上位5位）

(単位：件)

順位	商品・役務（サービス）	29年度	30年度	増 減	備 考
1	商品一般	382	383	1	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
2	放送・コンテンツ等	355	155	△200	アダルト情報サイト，有料動画サイト，デジタルコンテンツ架空請求など
3	健康食品	70	88	18	健康食品
4	相談その他	79	75	△4	個人間貸借，不審な電話など
5	戸建住宅	64	71	7	塗装工事，屋根工事，新築工事など

## 平成30年度消費生活相談統計表（説明）

### ● 相談総件数（表1）

- \* 相談総件数は4,437件で、前年度に比べ652件(12.8%)減少した。

### ● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

- \* 「商品」で最も多かったのは、「商品一般」の657件で、前年度（673件）より減少した。その内容としては、はがきや封書による架空請求に関する相談が依然として多かった。また、大手宅配業者を騙った不在通知メールが新たに発生したほか、倒産した業者のプリペイドカードの相談が寄せられた。
- \* 「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」の875件で、前年度に比べ563件(39.2%)と大きく減少した。要因としては、スマートフォンなどへのショートメールによる架空請求の減少によるものである。

### ● 内容別相談件数（表3）

- \* 前年度と同様に「契約・解約」に関する相談が最も多く、相談全体の72.1%、次いで「販売方法」に関する相談が、相談全体の44.8%を占めた。
- \* 「表示・広告」に関する相談は248件と相談全体に占める割合は少ないものの、県内業者の産地偽装問題等により唯一前年度より増加した。

### ● 販売形態別相談件数（表4）

- \* 「通信販売」や「訪問販売」などの「無店舗販売」の相談件数は2,073件で、相談件数全体の46.7%を占め、前年度に比べ18.2%減少した。
- \* 「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「送り付け商法」に関する相談は、前年度より増加した。

### ● 当事者年代別の相談件数・相談内容（表5～8）

- \* 年代別相談件数は、70歳代が911件(20.5%)と、世代別で唯一増加しており、すべての年代の中で最も多くなった。

### ● 若年者層と高齢者層の相談件数の推移

- \* 若年者層(30歳未満)は、相談件数・構成比ともに、平成15年度をピークに減少傾向にあり、平成30年度は、371件、構成比8.4%であった。
- \* 高齢者層(60歳以上)の相談件数は、平成17年度をピークに減少傾向にあり、平成30年度は、1,757件となったものの、全体に占める構成比は39.6%と年々増加している。

### ● 若年者層・高齢者層に多い商品・役務

- \* 若年者層(30歳未満)の相談件数は371件で、前年度に比べ106件(22.2%)減少した。相談件数で多かったのは、①放送・コンテンツ等、②商品一般、③移動通信サービスの順であった。
- \* 高齢者層(60歳以上)の相談件数は1,757件で、前年度に比べ170件(8.8%)減少した。相談件数で多かったのは、①商品一般、②放送・コンテンツ等、③健康食品の順であった。