

富山県消費生活センターの相談受付状況について

1 富山県消費生活センターの相談件数の推移

(単位：件)

区分	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
県センター	7,537	7,169	6,709	5,957	6,279	6,156	6,066	5,598	5,669	5,406	4,688

《参考》市町村消費生活相談窓口の相談件数

区分	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
市町村	3,072	3,357	3,590	3,310	3,904	3,644	3,192	3,576	3,977	4,302	3,880
県+市町村	10,609	10,526	10,299	9,267	10,183	9,800	9,258	9,174	9,646	9,708	8,568

- 県センターの相談件数は、令和元年度は平成30年度に引き続き2年連続の減となり、平成6年度以来25年ぶりに5,000件を割り込み、平成21年度からは37.8%の減となった。
- 市町村の相談件数は、平成30年度まで3年連続の増加から令和元年度は9.8%の減となったが、平成21年度からは26.3%の増となった。
- 県全体の相談件数は、平成21年度以降、1万件前後で推移していたが、令和元年度は、前年度比で11.7%減少して9,000件を割り込み、平成21年度からは19.2%の減となった。

2 相談件数の年代別内訳 (下段()は構成比)

※ 県センター分は、1の件数から音声ガイダンス(H21:771件、H30:717件、R元:620件)及び市町村からの経由相談(H30:112件、R元:110件)を差し引いた件数。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(10市)の状況。

(単位：件)

区分	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	
H21年度 県センター	188 (2.8%)	684 (10.1%)	1,131 (16.7%)	1,048 (15.5%)	905 (13.4%)	888 (13.1%)	849 (12.5%)	1,073 (15.9%)	6,766 (100%)	
H30年度	県センター	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%)
	市町村	55 (1.3%)	211 (5.1%)	241 (5.8%)	447 (10.8%)	591 (14.3%)	833 (20.1%)	1,244 (30.0%)	521 (12.6%)	4,143 (100%)
	県+市町村	124 (1.4%)	525 (6.0%)	571 (6.5%)	983 (11.3%)	1,261 (14.5%)	1,680 (19.3%)	2,283 (26.2%)	1,293 (14.8%)	8,720 (100%)
R元年度	県センター	114 (2.9%)	280 (7.1%)	308 (7.8%)	513 (13.0%)	521 (13.2%)	608 (15.4%)	942 (23.8%)	672 (16.8%)	3,958 (100%)
	市町村	80 (2.1%)	263 (7.0%)	288 (7.7%)	457 (12.2%)	483 (12.9%)	548 (14.7%)	1,150 (30.8%)	467 (12.6%)	3,736 (100%)
	県+市町村	194 (2.5%)	543 (7.1%)	596 (7.7%)	970 (12.6%)	1,004 (13.0%)	1,156 (15.0%)	2,092 (27.2%)	1,139 (14.9%)	7,694 (100%)

- 年代別の状況を構成比で見ると、県センターでは、30歳代で平成21年度の16.7%から令和元年度7.8%へ8.9ポイント減少した。一方、70歳以上では12.5%から23.8%へ11.3ポイントと大きく増加し、60歳代でも13.1%から15.4%へ2.3ポイント増加したことにより、60歳以上でカウントすると25.7%から39.2%へと13.5ポイントの増となるなど、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。
- 市町村の年代別構成も、県センターと概ね傾向は同じであるが、70歳以上の割合が県センターより大きい傾向にある。

3 相談件数の購入形態別内訳（下段（ ）は構成比）

※ 県センター分は、1の件数から音声ガイダンス(H21:771件、H30:717件、R元:620件)及び市町村からの経由相談(H30:112件、R元:110件)を差し引いた件数。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(10市)の状況。

(単位：件)

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	電話誘導販売	訪問購入(*)	ネガティブ・オプション(*)	その他無店舗				
H21年度 県センター	781 (11.5%)	1,739 (25.7%)	132 (2.0%)	396 (5.9%)	— (—)	29 (0.4%)	68 (1.0%)	2,366 (35.0%)	1,255 (18.5%)	6,766 (100%)	
H30年度	県センター	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%)
	市町村	319 (7.7%)	938 (22.6%)	42 (1.0%)	330 (8.0%)	44 (1.1%)	4 (0.1%)	10 (0.2%)	706 (17.0%)	1,750 (42.3%)	4,143 (100%)
	県+市町村	674 (7.7%)	2,128 (24.4%)	122 (1.4%)	643 (7.4%)	84 (1.0%)	12 (0.1%)	26 (0.3%)	1,558 (17.9%)	3,473 (39.8%)	8,720 (100%)
R元年度	県センター	272 (6.9%)	1,214 (30.7%)	60 (1.5%)	230 (5.8%)	29 (0.7%)	13 (0.3%)	7 (0.2%)	801 (20.2%)	1,332 (33.7%)	3,958 (100%)
	市町村	327 (8.8%)	1,035 (27.7%)	43 (1.2%)	222 (5.9%)	35 (0.9%)	10 (0.3%)	9 (0.2%)	842 (22.5%)	1,213 (32.5%)	3,736 (100%)
	県+市町村	599 (7.8%)	2,249 (29.2%)	103 (1.3%)	452 (5.9%)	64 (0.8%)	23 (0.3%)	16 (0.2%)	1,643 (21.4%)	2,545 (33.1%)	7,694 (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。

(*) 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。

- 県センターでは、平成21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あったこと等から「店舗購入」が全体の35.0%を占めていたが、令和元年度は健康食品等の定期購入に関する相談が急増したこと等により「通信販売」が30.7%を占めているほか、架空請求ハガキ等に関する相談も依然として多く「不明・無関係」が33.7%と大きな割合を占めている。
- 市町村の購入形態別構成も、県センターと概ね傾向は同じ状況となっている。

4 令和元年度の相談の傾向と特徴

- 県センターの相談件数は、平成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、平成30年度はSMSを使ったデジタルコンテンツの架空請求に関する相談の減少等、令和元年度は架空請求ハガキに関する相談の減少等により2年連続で減少した。
- 相談内容は、健康食品等の定期購入に関する相談が急増したほか、架空請求ハガキの相談、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の契約・解約、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。
- 令和2年2月以降、新型コロナウイルスに関連した相談が寄せられた。

	商品 (計1,806件)					役務 (計1,890件)					
	項目	R元(件)	H30(件)	対前年度比(%)	項目	R元(件)	H30(件)	対前年度比(%)			
1位	商品一般 (465件)	商品一般	465	964	48.2	運輸・通信サービス (686件)	デジタルコンテンツ(*)	204	324	63.0	
		うち 架空請求ハガキ		233	699		33.3	光回線	107	143	74.8
								アダルト情報サイト	73	93	78.5
2位	食料品 (304件)	健康食品	220	148	148.6	金融・保険サービス (324件)	フリーローン・サラ金	96	141	68.1	
		飲料	17	20	85.0		金融関連サービス その他	54	38	142.1	
		調理食品	11	9	122.2		普通生命保険	35	28	125.0	
3位	教養娯楽品 (274件)	新聞	40	40	100.0	他の役務 (225件)	役務その他サービス	73	55	132.7	
		スマートフォン	20	15	133.3		広告代理サービス	31	26	119.2	
		腕時計	14	6	233.3		結婚相手紹介サービス	22	23	95.7	

(*) 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。