

平成28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 28 年度 消費生活相談の概要

1 平成 28 年度 消費生活相談の特徴

平成 28 年度に、県民生活センター（東部、中部、西部の 3 センター）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、7 年連続トップですが、480 件と前年度に比べ 279 件(36.8%)減少しました。

一方、興信所に関する相談が 111 件と前年に比べ 49 件(79.0%)増加しました。

【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	25年度	26年度	27年度	28年度	前年度比
消費生活相談件数 (県民生活センター受付)	6,538	6,243	6,258	6,800	6,155	90.5%
アダルト情報サイト	566	694	869	759	480	63.2%
興信所	28	18	33	62	111	179.0%

アダルト情報サイトに関する相談について年代別にみると、前年度に比べ 20 歳未満、20 歳代からの相談が件数、構成比ともに大幅に減少していますが、50 歳以上の減少幅は他の世代と比べて小さくなっています。

興信所に関する相談については、前年度と比較すると、40 歳以上の相談件数が急増しており、この世代に興信所関連の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、アダルトサイト関連の相談を、インターネットで見つけた公の相談窓口に似た名称の興信所に相談してしまったというものが多く、思いがけない調査費を請求された事例もみられました。

【アダルト情報サイトに関する年代別相談件数】

(単位：件、%)

	27年度		28年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	94	12.4%	35	7.3%	37.2%
20歳代	82	10.8%	42	8.8%	51.2%
30歳代	118	15.5%	75	15.6%	63.6%
40歳代	171	22.5%	96	20.0%	56.1%
50歳代	111	14.6%	98	20.4%	88.3%
60歳代	123	16.2%	87	18.1%	70.7%
70歳以上	39	5.1%	38	7.9%	97.4%
60歳以上小計	162	21.3%	125	26.0%	77.2%
不明	21	2.8%	9	1.9%	42.9%
計	759	100.0%	480	100.0%	63.2%

【興信所に関する年代別相談件数】

(単位：件、%)

	27年度		28年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	0	0.0%	4	3.6%	—
20歳代	19	30.6%	25	22.5%	131.6%
30歳代	18	29.0%	16	14.4%	88.9%
40歳代	7	11.3%	30	27.1%	428.6%
50歳代	7	11.3%	18	16.2%	257.1%
60歳代	8	12.9%	14	12.6%	175.0%
70歳以上	1	1.6%	3	2.7%	300.0%
60歳以上小計	9	14.5%	17	15.3%	188.9%
不明	2	3.2%	1	0.9%	50.0%
計	62	100.0%	111	100.0%	179.0%

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 28 年度に東部・中部・西部県民生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は、6,155 件で、前年度に比べ 645 件 (9.5%) 減少しました。県内 3 つの県民生活センターのうち、東部県民生活センターの相談件数が最も減少しています。賀茂広域消費生活センターが開設されたことにより、賀茂地域住民からの相談が当センターから賀茂広域消費生活センターにシフトしたことが要因のひとつと考えられます。

【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	28年度
消費生活相談件数	6,538	6,243	6,258	6,800	6,155
対前年比	101.0%	95.5%	100.2%	108.7%	90.5%
(参考)市町受付相談件数	17,482	19,680	19,620	19,650	19,304

【各県民生活センター消費生活相談件数の推移】

(単位：件、%)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
東部県民生活センター	2,411	2,094	2,107	2,140	1,834
(賀茂相談室)	31	39	16	23	廃止
中部県民生活センター	2,097	2,132	1,988	2,332	2,289
西部県民生活センター	1,999	1,978	2,147	2,305	2,032
計	6,538	6,243	6,258	6,800	6,155

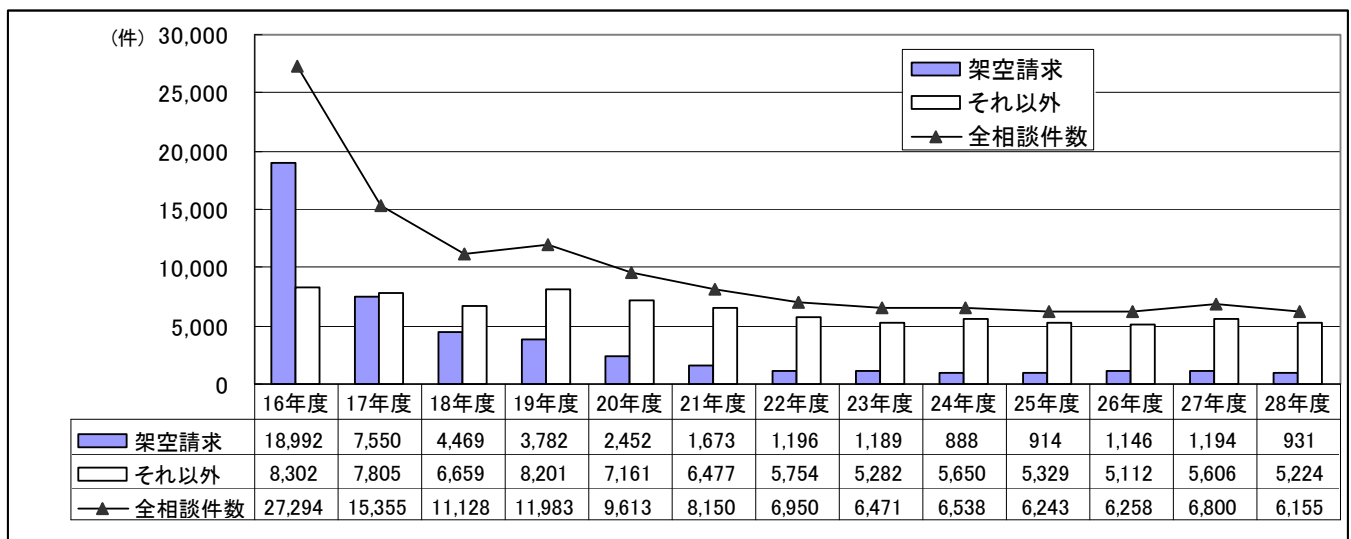
(2) 架空請求に関する相談

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す。平成 28 年度は 931 件となり、前年度より 263 件 (22.0%) 減少しました。

【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		28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	件数	構成比	
架空請求	888	13.6%	914	14.6%	1,146	18.3%	1,194	17.6%	931	15.1%	78.0%
それ以外	5,650	86.4%	5,329	85.4%	5,112	81.7%	5,606	82.4%	5,224	84.9%	93.2%
計	6,538	100.0%	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	90.5%



架空請求に関して、年代別にみても、20歳未満の相談件数が、前年度と比べ、59件(60.2%)減少していることがわかります。架空請求に関する相談件数が全体では減少した一方、70歳以上は前年と比べて相談件数が増加し、50歳以上の構成比が高くなっています。

【架空請求に関する年代別相談件数】

(単位：件、%)

	27年度		28年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	98	8.2%	39	4.2%	39.8%
20歳代	126	10.6%	81	8.7%	64.3%
30歳代	190	15.9%	138	14.8%	72.6%
40歳代	256	21.4%	190	20.4%	74.2%
50歳代	211	17.7%	196	21.1%	92.9%
60歳代	203	17.0%	180	19.3%	88.7%
70歳以上	75	6.3%	79	8.5%	105.3%
60歳以上小計	278	23.3%	259	27.8%	93.2%
不明	35	2.9%	28	3.0%	80.0%
計	1,194	100.0%	931	100.0%	78.0%

(3) 消費生活相談の平均既支払額

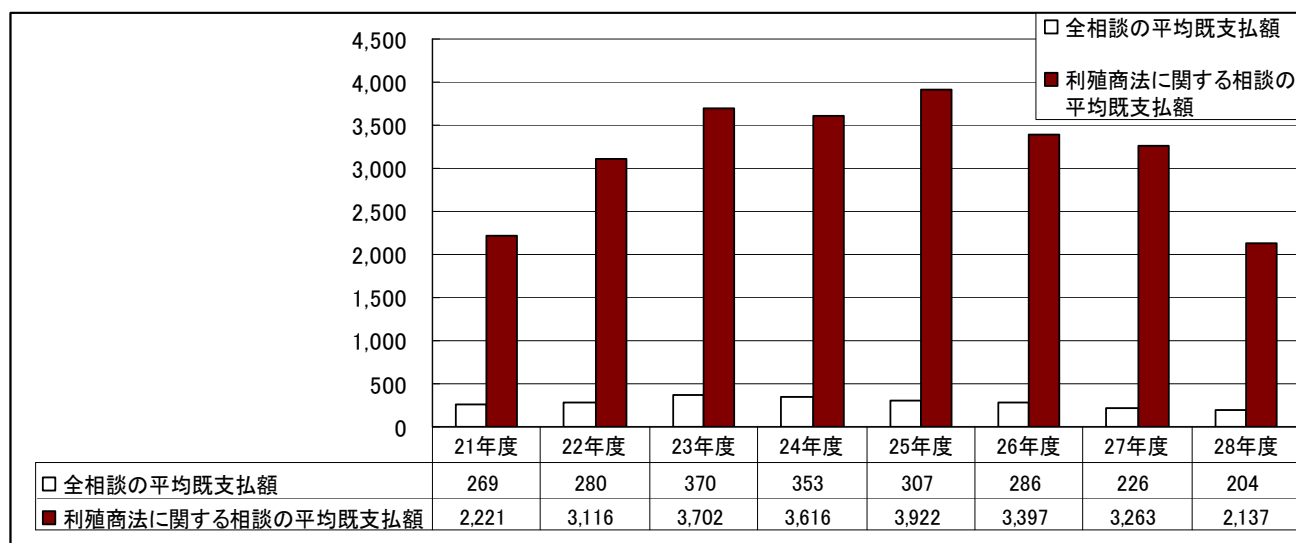
平成 28 年度の消費生活相談の平均既支払額は 204 千円と、平成 23 年度の 370 千円をピークに減少しています。

「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、2,137 千円と前年度に比べ 1,126 千円（34.5%）減少していますが、相談件数は 20.5%増加しています。利殖商法に関する年代ごとの平均既支払額では、70 歳以上における支払額が突出しています。また、20 歳代の相談件数が 70 歳以上に次いで多いのが特徴です。

【平均既支払額の推移】

(単位：件、千円)

		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年度比
全相談	相談件数	6,538	6,243	6,258	6,800	6,155	90.5%
	平均既支払額	353	307	286	226	204	90.3%
利殖商法	相談件数	224	162	93	83	100	120.5%
	平均支払額	3,616	3,922	3,397	3,263	2,137	65.5%



【利殖商法に関する年代ごとの平均既支払額】

(単位：件、千円)

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	無回答	計
利殖商法相談件数	1	19	13	13	10	9	27	8	100
合計金額	無回答	16,761	9,320	15,890	16,360	22,859	127,589	4,903	213,682
平均既支払額	—	882	717	1,222	1,636	2,540	4,726	613	2,137

3 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480件で7年連続1位になりました。興信所、他の健康食品に関する相談件数が上昇しています。（平成28年度の件数欄の（ ）は前年度の件数）

【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		平成28年度	
	商品名	件数	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	アダルト情報サイト	480
2	フリーローン・サラ金	316	*4 商品一般	240	*4 商品一般	262	*1 デジタルコンテンツ	336	*1 デジタルコンテンツ	366
3	*1 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	光ファイバー	322
4	*3 相談・その他	198	賃貸アパート	233	*1 デジタルコンテンツ	200	フリーローン・サラ金	260	*4 商品一般	245
5	*4 商品一般	197	健康食品	158	光ファイバー	195	*4 商品一般	214	フリーローン・サラ金	194
6	出会い系サイト	171	*1 デジタルコンテンツ	136	賃貸アパート	186	賃貸アパート	204	*2 他のデジタルコンテンツ	182
7	*2 他のデジタルコンテンツ	157	*2 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 他のデジタルコンテンツ	135	賃貸アパート	181
8	賃貸アパート	145	*3 相談・その他	108	出会い系サイト	120	*3 相談・その他	128	興信所	111 (62)
9	*6 ファンド型投資商品	111	*5 他の健康食品	107	*3 相談・その他	115	出会い系サイト	117	*5 他の健康食品	107 (73)
10	光ファイバー	109	*6 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	携帯電話サービス	105
	その他	4,357	その他	4,115	その他	3,852	その他	4,263	その他	3,862
	合計	6,538	合計	6,243	合計	6,258	合計	6,800	合計	6,155

*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1,929件で全体の3割以上と高い数値を占めています。構成比では、20歳未満は前年度に比べ0.7ポイント減少し、30歳代も1.1ポイント減少した一方、50歳代は1.1ポイント、60歳以上は2.6ポイント増加しています。

【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		28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	件数	構成比	
20歳未満	204	3.1%	217	3.5%	197	3.1%	205	3.0%	141	2.3%	68.8%
20歳代	540	8.2%	575	9.2%	577	9.2%	654	9.6%	560	9.1%	85.6%
30歳代	1,163	17.8%	909	14.6%	933	14.9%	1,073	15.8%	906	14.7%	84.4%
40歳代	1,103	16.9%	1,003	16.1%	1,055	16.9%	1,133	16.7%	976	15.9%	86.1%
50歳代	808	12.4%	832	13.3%	838	13.4%	908	13.3%	889	14.4%	97.9%
60歳代	874	13.4%	860	13.8%	885	14.1%	947	13.9%	935	15.2%	98.7%
	70歳以上	994	15.2%	1,102	17.6%	924	14.8%	1,003	14.8%	994	16.1%
60歳以上小計	1,868	28.6%	1,962	31.4%	1,809	28.9%	1,950	28.7%	1,929	31.3%	98.9%
不明	852	13.0%	745	11.9%	849	13.6%	877	12.9%	754	12.3%	86.0%
計	6,538	100.0%	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	90.5%

(3) 販売購入形態の内訳

販売購入形態別では、「マルチ・マルチまがい」が122件と前年度より38件(45.2ポイント)増加し、「訪問購入」が55件と前年度より28件(103.7ポイント)増加しました。60歳以上は他の世代に比べ、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」に関する相談が圧倒的に多くなっています。

【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		28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	件数	構成比		
店舗購入	1,719	26.3%	1,687	27.0%	1,445	23.1%	1,815	26.7%	1,599	26.0%	88.1%	
特殊販売	通信販売	1,982	30.3%	2,008	32.2%	2,253	35.9%	2,435	35.8%	2,276	37.0%	93.5%
	電話勧誘販売	567	8.7%	569	9.1%	576	9.2%	605	8.9%	515	8.4%	85.1%
	訪問販売	563	8.6%	478	7.7%	506	8.1%	580	8.5%	511	8.3%	88.1%
	マルチ・マルチまがい	91	1.4%	73	1.2%	93	1.5%	84	1.3%	122	2.0%	145.2%
	訪問購入	4	0.1%	45	0.7%	25	0.4%	27	0.4%	55	0.9%	203.7%
	ネガティブ・オプション	35	0.5%	78	1.2%	17	0.3%	9	0.1%	9	0.1%	100.0%
	その他	48	0.8%	36	0.6%	47	0.8%	47	0.7%	40	0.6%	85.1%
不明	1,529	23.3%	1,269	20.3%	1,296	20.7%	1,198	17.6%	1,028	16.7%	85.8%	
合計	6,538	100.0%	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	90.5%	

※「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。

【販売形態別の契約当事者の年代別相談件数】

(単位：件、%)

区分		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
		件数	件数	件数	件数	件数	構成比
店舗購入	20歳未満	27	32	20	17	18	1.1%
	20歳代	164	193	153	223	175	10.9%
	30歳代	328	312	253	309	246	15.4%
	40歳代	309	290	276	307	239	14.9%
	50歳代	219	241	188	264	223	13.9%
	60歳以上	453	434	385	479	494	30.9%
	不明	219	185	170	216	204	12.8%
	合計	1,719	1,687	1,445	1,815	1,599	100.0%
訪問販売	20歳未満	11	7	9	12	12	2.3%
	20歳代	31	30	27	23	38	7.4%
	30歳代	57	47	46	72	72	14.1%
	40歳代	80	47	68	75	55	10.8%
	50歳代	55	50	42	70	48	9.4%
	60歳以上	254	250	223	235	230	45.0%
	不明	75	47	91	93	56	11.0%
	合計	563	478	506	580	511	100.0%
通信販売	20歳未満	149	166	151	165	101	4.4%
	20歳代	235	239	269	289	240	10.5%
	30歳代	417	370	402	430	390	17.1%
	40歳代	423	406	439	508	461	20.3%
	50歳代	277	308	355	359	405	17.8%
	60歳以上	351	404	507	523	530	23.3%
	不明	130	115	130	161	149	6.5%
	合計	1,982	2,008	2,253	2,435	2,276	100.0%
マルチ・マルチまがい	20歳未満	2	0	1	2	1	0.8%
	20歳代	31	22	26	29	32	26.2%
	30歳代	5	2	8	8	15	12.3%
	40歳代	13	5	10	9	12	9.8%
	50歳代	10	10	15	5	12	9.8%
	60歳以上	25	29	25	29	38	31.1%
	不明	5	5	8	2	12	9.8%
	合計	91	73	93	84	122	100.0%
電話勧誘販売	20歳未満	0	1	2	1	1	0.2%
	20歳代	16	14	29	25	18	3.5%
	30歳代	44	33	49	76	53	10.3%
	40歳代	65	61	86	83	78	15.1%
	50歳代	80	61	94	84	65	12.6%
	60歳以上	298	359	240	256	236	45.8%
	不明	51	40	76	80	64	12.4%
	合計	554	569	576	605	515	100.0%
ネガティブオプション	20歳未満	0	0	1	0	0	0.0%
	20歳代	0	1	3	1	0	0.0%
	30歳代	1	1	0	0	3	33.3%
	40歳代	1	2	3	1	0	0.0%
	50歳代	2	4	0	0	1	11.1%
	60歳以上	21	61	6	3	3	33.3%
	不明	9	9	4	4	2	22.2%
	合計	34	78	17	9	9	100.0%
訪問購入	20歳未満	0	0	0	0	0	0.0%
	20歳代	0	3	0	0	1	1.8%
	30歳代	1	2	2	3	2	3.6%
	40歳代	0	4	1	2	7	12.7%
	50歳代	1	9	3	3	6	10.9%
	60歳以上	2	25	14	18	34	61.8%
	不明	0	2	5	1	5	9.1%
	合計	4	45	25	27	55	100.0%
その他無店舗	20歳未満	0	0	1	0	1	2.5%
	20歳代	2	2	5	3	7	17.5%
	30歳代	5	3	4	8	5	12.5%
	40歳代	8	6	7	5	4	10.0%
	50歳代	6	4	6	2	2	5.0%
	60歳以上	20	19	21	23	15	37.5%
	不明	7	2	3	6	6	15.0%
	合計	48	36	47	47	40	100.0%
不明・無関係	合計	1,543	1,269	1,296	1,198	1,028	—
計	合計	6,538	6,243	6,258	6,800	6,155	—

(注) 構成比は四捨五入のため合計は100%になりません。

4 商品等別の特徴

(1) 契約当事者年代別の特徴

全ての世代で「アダルト情報サイト」「デジタルコンテンツ」等のインターネットに関連する相談が上位に入っています。

また、幅広い年齢層で「興信所」に関する相談が増加しています。27年度に「興信所」に関する相談が上位10品目に入っていたのは20歳代のみでしたが、28年度は30歳代

【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	141	20歳代	560	30歳代	906
1	アダルト情報サイト	35	アダルト情報サイト	42	アダルト情報サイト	75
2	テレビ放送サービス	10	デジタルコンテンツ	29	デジタルコンテンツ	45
3	オンラインゲーム	9	賃貸アパート	27	賃貸アパート	36
4	デジタルコンテンツ	8	興信所	25	フリーローン・サラ金	34
5	健康食品	4	商品一般	21	光ファイバー	33
6	他の健康食品	4	普通・小型自動車	18	他のデジタルコンテンツ	31
7	コンサート	4	フリーローン・サラ金	18	商品一般	28
8	興信所	4	出会い系サイト	17	携帯電話サービス	22
9	紅茶	3	光ファイバー	14	普通・小型自動車	21
10	商品一般	2	モバイルデータ通信	11	相談その他	19
11	他の婦人下着	2	携帯電話サービス	10	興信所	16
12	運動靴	2	ファンド型投資商品	9	複合サービス会員	14
13	化粧クリーム	2	脱毛エステ	9	出会い系サイト	14
14	デジタルディスクソフト	2	健康食品	8	ソーラーシステム	13
15	携帯電話サービス	2	他のデジタルコンテンツ	8	新築工事	12
16	出会い系サイト	2	痩身エステ	8	他の健康食品	11
17	他のデジタルコンテンツ	2	結婚式	8	モバイルデータ通信	11
18	自動車運転教習所	2	インターネット接続回線	7	役務その他サービス	11
19	脱毛エステ	2	外食	7	インターネット接続回線	10
20	室内照明器具 (他39品目)	1	役務その他サービス	7	外国語・会話教室 (他1品目)	9

(11位)、70歳以上(21位以下)を除く全ての年代で上位10品目以内に入っています。

【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	976	50歳代	889	60歳代	935	70歳以上	994
1	アダルト情報サイト	96	アダルト情報サイト	98	アダルト情報サイト	87	商品一般	59
2	デジタルコンテンツ	79	デジタルコンテンツ	86	光ファイバー	78	光ファイバー	53
3	光ファイバー	58	光ファイバー	54	デジタルコンテンツ	74	アダルト情報サイト	38
4	賃貸アパート	35	他のデジタルコンテンツ	38	商品一般	38	他の健康食品	31
5	フリーローン・サラ金	35	フリーローン・サラ金	32	他のデジタルコンテンツ	37	デジタルコンテンツ	31
6	他のデジタルコンテンツ	32	商品一般	30	フリーローン・サラ金	21	相談その他	28
7	商品一般	30	賃貸アパート	28	携帯電話サービス	20	ファンド型投資商品	26
8	興信所	30	修理サービス	23	賃貸アパート	14	フリーローン・サラ金	22
9	他の健康食品	20	普通・小型自動車	18	興信所	14	健康食品	18
10	携帯電話サービス	16	興信所	18	普通・小型自動車	13	修理サービス	17
11	普通・小型自動車	15	他の健康食品	13	新築工事	12	他のデジタルコンテンツ	16
12	出会い系サイト	14	携帯電話サービス	12	修理サービス	12	普通生命保険	14
13	修理サービス	13	出会い系サイト	12	他の健康食品	11	賃貸アパート	13
14	新築工事	11	相談その他	11	歯科治療	9	携帯電話サービス	12
15	補習用教材	10	スマートフォン	10	相談その他	9	役務その他サービス	12
16	オンラインゲーム	10	プロパンガス	8	健康食品	8	株	11
17	相談その他	9	電気温水器	7	ファンド型投資商品	8	医療サービス	11
18	モバイルデータ通信	8	新築工事	7	インターネット接続回線	8	塗装工事	10
19	インターネット接続回線	8	普通生命保険	7	塗装工事	7	金融関連サービスその他	10
20	他の内職・副業	8	海外募集型企画旅行 (他3品目)	6	金融関連サービスその他 (他1品目)	7	他の行政サービス	10

(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、光ファイバーに関する相談が引き続き増加（1位 56件／前年度1位 54件）しました。

「通信販売」ではアダルト情報サイト等、インターネット関連の相談が突出しています。

「マルチ・マルチまがい」ではファンド型投資商品の相談件数が増加しています（1位 22件／前年度2位 10件）。

【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	1,599	訪問販売	511	通信販売	2,276	マルチ・マルチまがい	122
1	賃貸アパート	141	光ファイバー	56	アダルト情報サイト	474	ファンド型投資商品	22
2	携帯電話サービス	86	テレビ放送サービス	28	デジタルコンテンツ	360	健康食品	12
3	普通・小型自動車	82	ソーラーシステム	22	他のデジタルコンテンツ	166	商品一般	8
4	フリーローン・サラ金	72	修理サービス	20	興信所	88	化粧品	8
5	新築工事	39	衛星テレビ放送	16	商品一般	77	化粧品セット	8
6	医療サービス	35	プロパンガス	14	他の健康商品	71	他の健康食品	5
7	スマートフォン	32	塗装工事	14	出会い系サイト	67	金融関連サービスその他	5
8	修理サービス	32	複合サービス会員	14	健康食品	30	他の内職・副業	5
9	商品一般	27	補習用教材	13	役務その他サービス	30	複合サービス会員	4
10	クリーニング	26	電気温水器	12	オンラインゲーム	29	ウォータークーラー	3
11	歯科治療	23	リースサービス	12	フリーローン・サラ金	23	内職・副業一般	3
12	モバイルデータ通信	22	クリーニング	8	コンサート	17	浄水器	2
13	光ファイバー	22	新築工事	7	修理サービス	16	空気清浄機	2
14	外食	20	普通生命保険	7	光ファイバー	16	他のレンタルサービス	2
15	軽自動車	19	ホームページ作成代行	7	酵素食品	15	他のデリバティブ取引	2
16	四輪自動車	17	役務その他のサービス	7	海外募集型企画旅行	15	油脂	1
17	借家	17	ふとん	6	教養娯楽品その他	14	乳酸菌飲料	1
18	金融関連サービス	17	消火器	6	普通・小型自動車	14	他の飲料	1
19	住宅ローン	16	電池	6	パソコンソフト	12	ふとん類	1
20	痩身エステ	15	集合住宅	6	モバイルデータ通信	12	マットレス	1

「電話勧誘販売」でも光ファイバーに関する相談が前年度に比べさらに増加（1位 201件／前年度 1位 159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	515	ネガティブ・オプション	9	訪問購入	55	その他無店舗	40	不明・無関係	1,028
1	光ファイバー	201	他の健康食品	4	商品一般	7	モバイルデータ通信	3	フリーローン・サラ金	94
2	商品一般	31	商品一般	2	被服品一般	7	電気 マッサージ器	2	相談その他	91
3	インターネット 接続回線	30	電話関連 機器・用品	1	アクセサリ	6	祈とう サービス	2	商品一般	90
4	他の健康食品	18	英会話教材	1	ネックレス	5	商品一般	1	賃貸アパート	39
5	ファンド型 投資商品	13	縫ぐるみ	1	洋服一般	4	米	1	他の行政 サービス	37
6	興信所	13	—	—	靴	4	あめ	1	光ファイバー	27
7	役務その他 サービス	10	—	—	婦人靴	4	炭酸飲料	1	新築工事	15
8	健康食品	8	—	—	指輪	4	健康食品	1	役務その他 サービス	14
9	電気	8	—	—	スーツ	2	マットレス	1	普通生命保険	13
10	かに	7	—	—	食器	1	補整下着類	1	ファンド型 投資商品	12
11	ミネラルウォーター	6	—	—	こたつ用品	1	他の紳士 ・婦人服	1	インターネット 接続回線	12
12	IP電話	6	—	—	着物類	1	はり・ 灸用機器	1	電気	11
13	書籍	5	—	—	紳士・婦人用 バッグ	1	電子ゲーム 玩具	1	金融関連 その他サービス	11
14	他のネット通信 関連サービス	5	—	—	テレビジョン	1	切花	1	他のデジタル コンテンツ	10
15	フリーローン ・サラ金	4	—	—	時計	1	タバコ	1	修理サービス	9
16	モバイル データ通信	4	—	—	他の四輪自動車	1	四輪自動車	1	携帯電話 サービス	9
17	デジタル コンテンツ	4	—	—	オートバイ	1	普通・小型 自動車	1	テレビ放送 サービス	9
18	インターネット 通信サービス	4	—	—	貴金属	1	新築分譲 マンション	1	相隣関係	9
19	他の資格講座	4	—	—	普通生命保険	1	ブレーカー	1	プロパンガス	8
20	広告代理 サービス	4	—	—	ファンド型 投資商品	1	レンタル サービス	1	借家	8

平成 28 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	中部	西部	合計
下田市	22	5	1	28
東伊豆町	17	4	0	21
河津町	5	2	0	7
南伊豆町	3	2	0	5
松崎町	8	1	0	9
西伊豆町	11	1	0	12
計（A）	66	15	1	82
熱海市	49	12	1	62
伊東市	93	25	3	121
沼津市	360	29	1	390
三島市	153	17	0	170
御殿場市	68	13	1	82
裾野市	55	5	0	60
伊豆市	62	5	0	67
伊豆の国市	93	9	0	102
函南町	64	10	1	75
清水町	74	4	0	78
長泉町	104	4	0	108
小山町	42	6	0	48
富士市	121	40	0	161
富士宮市	71	12	0	83
計（B）	1,409	191	7	1,607
静岡市	10	1,015	9	1,034
焼津市	1	197	0	198
藤枝市	3	193	2	198
島田市	2	146	3	151
牧之原市	0	62	2	64
吉田町	0	92	0	92
川根本町	0	10	0	10
計（C）	16	1,715	16	1,747
磐田市	0	27	177	204
掛川市	1	30	189	220
袋井市	1	20	157	178
御前崎市	0	21	32	53
菊川市	1	10	31	42
森町	0	4	36	40
浜松市	5	120	1,145	1,270
湖西市	0	8	64	72
計（D）	8	240	1,831	2,079
小計（E=A+B+C+D）	1,499	2,161	1,855	5,515
不明（F）	311	105	148	564
県外（G）	24	23	29	76
合計（E+F+G）	1,834	2,289	2,032	6,155

平成 28 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 うち 架空請求
		苦情	問い合わせ・ 要望件数	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・ マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ ・オプション	訪問購入	その他 無店舗	不明・無関係	
賀茂広域消費生活センター	222	203	19	39	20	80	2	32	3	5	0	41	35
熱海市	22	2	20	3	1	5	0	1	0	0	2	10	0
伊東市	44	44	0	10	1	21	0	6	0	2	0	4	14
沼津市	1,114	1,076	38	275	136	287	10	75	2	16	11	302	146
三島市	475	442	33	141	38	186	1	57	3	6	1	42	109
御殿場市	902	816	86	102	83	255	10	57	3	11	3	378	158
裾野市	435	374	61	116	45	118	1	33	0	11	2	109	53
伊豆市	57	56	1	7	7	2	0	9	2	1	11	18	2
伊豆の国市	78	7	71	4	0	2	5	0	0	1	10	56	6
函南町	158	128	30	22	11	42	1	9	5	1	1	66	27
清水町	177	173	4	46	14	47	2	27	0	2	0	39	17
長泉町	11	0	11	2	1	2	0	2	0	0	0	4	0
小山町	109	100	9	14	13	25	0	31	1	4	2	19	10
富士市	1,949	1,654	295	702	194	581	19	188	2	32	6	225	294
富士宮市	647	626	21	133	87	236	7	80	3	11	4	86	81
東部管内計	6,400	5,701	699	1,616	651	1,889	58	607	24	103	53	1,399	952
静岡市	4,431	4,262	169	960	405	1,431	51	232	11	71	21	1,249	756
焼津市	760	669	91	180	76	244	9	71	4	9	12	155	95
藤枝市	1,220	1,079	141	408	107	311	18	132	1	9	15	219	141
島田市	535	521	14	89	47	197	6	103	7	7	1	78	106
牧之原市	419	335	84	96	102	86	12	92	1	12	0	18	46
吉田町	52	39	13	2	7	14	7	0	0	1	1	20	7
川根本町	9	1	8	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0
中部管内計	7,426	6,906	520	1,736	748	2,287	103	630	24	109	50	1,739	1,151
磐田市	775	743	32	117	111	224	13	91	4	12	6	197	113
掛川市	468	463	5	67	73	166	17	59	2	5	3	76	66
袋井市	335	316	19	86	43	112	6	32	2	3	9	42	37
御前崎市	101	94	7	15	10	39	0	12	0	4	0	21	36
菊川市	226	217	9	53	23	72	4	39	3	2	1	29	35
森町	36	34	2	7	9	6	0	11	0	0	0	3	2
浜松市	3,314	2,939	375	599	302	1,178	43	220	5	36	27	904	540
湖西市	223	198	25	49	27	80	5	25	3	2	1	31	35
西部管内計	5,478	5,004	474	993	598	1,877	88	489	19	64	47	1,303	864
合計	19,304	17,611	1,693	4,345	1,997	6,053	249	1,726	67	276	150	4,441	2,967

平成 28 年度 消費生活相談受付件数（県＋市町）

（単位：件、％）

市町名					合 計 (ウ＝ア＋イ)	人口1千人あたり
	県受付 (ア)	県受付/合計 (ア/ウ)	市町受付 (イ)	市町受付/合計 (イ/ウ)		
賀茂広域消費生活センター	82	27.0%	222	73.0%	304	4.7
熱海市	62	73.8%	22	26.2%	84	2.3
伊東市	121	73.3%	44	26.7%	165	2.5
沼津市	390	25.9%	1,114	74.1%	1,504	7.8
三島市	170	26.4%	475	73.6%	645	5.9
御殿場市	82	8.3%	902	91.7%	984	11.2
裾野市	60	12.1%	435	87.9%	495	9.5
伊豆市	67	54.0%	57	46.0%	124	4.1
伊豆の国市	102	56.7%	78	43.3%	180	3.8
函南町	75	32.2%	158	67.8%	233	6.2
清水町	78	30.6%	177	69.4%	255	7.9
長泉町	108	90.8%	11	9.2%	119	2.8
小山町	48	30.6%	109	69.4%	157	8.2
富士市	161	7.6%	1,949	92.4%	2,110	8.6
富士宮市	83	11.4%	647	88.6%	730	5.6
東部管内計（A）	1,689	20.9%	6,400	79.1%	8,089	6.8
静岡市	1,034	18.9%	4,431	81.1%	5,465	7.8
焼津市	198	20.7%	760	79.3%	958	6.9
藤枝市	198	14.0%	1,220	86.0%	1,418	9.9
島田市	151	22.0%	535	78.0%	686	7.0
牧之原市	64	13.3%	419	86.7%	483	10.8
吉田町	92	63.9%	52	36.1%	144	5.0
川根本町	10	52.6%	9	47.4%	19	2.8
中部管内計（B）	1,747	19.0%	7,426	81.0%	9,173	7.9
磐田市	204	20.8%	775	79.2%	979	5.9
掛川市	220	32.0%	468	68.0%	688	6.0
袋井市	178	34.7%	335	65.3%	513	6.0
御前崎市	53	34.4%	101	65.6%	154	4.8
菊川市	42	15.7%	226	84.3%	268	5.7
森町	40	52.6%	36	47.4%	76	4.2
浜松市	1,270	27.7%	3,314	72.3%	4,584	5.8
湖西市	72	24.4%	223	75.6%	295	5.0
西部管内計（C）	2,079	27.5%	5,478	72.5%	7,557	5.7
小計（D＝A＋B＋C）	5,515	22.2%	19,304	77.8%	24,819	6.8
不明（E）	564	100.0%	—	—	564	—
県外（F）	76	100.0%	—	—	76	—
合計（D＋E＋F）	6,155	24.2%	19,304	75.8%	25,459	6.9

平成 29 年 6 月

編集・発行

静岡県暮らし・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