

平成29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 29 年度 消費生活相談の概要

### 1 平成 29 年度 消費生活相談の特徴

平成 29 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件数は 6,388 件でした。

そのうち、「架空請求」に関する相談が 1,237 件と、前年度と比べ 746 件増加し約 2.5 倍となりました。相談に占める割合も、前年度 8.0%に対し、29 年度は 19.4%と増加しています。

#### 【消費生活相談件数及び架空請求に関する相談件数】

(単位：件)

	28年度		29年度		前年比
	件数	構成比	件数	構成比	
消費生活相談件数	6,155	—	6,388	—	103.8%
架空請求相談件数	491	8.0%	1,237	19.4%	251.9%

架空請求に関する相談を商品分類別にみると、「商品一般」が 635 件と、前年度に比べ 608 件増加、デジタルコンテンツが 489 件と、前年度に比べ 176 件増加しました。

主な相談事例をみると、公的機関をかたり、未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始すると書かれたはがきによる架空請求や、電子メール・SMS 等による身に覚えのない利用料金の請求に関する相談等が寄せられています。

#### 【架空請求に関する商品・サービス別相談件数】

(単位：件)

順位	28年度		29年度	
	件数	構成比	件数	構成比
1	デジタルコンテンツ	313	商品一般	635
2	他のデジタルコンテンツ	66	デジタルコンテンツ	489
3	アダルト情報サイト	49	他のデジタルコンテンツ	54
4	商品一般	27	アダルト情報サイト	29
5	興信所	13	他のネット通信関連サービス	4
	その他	23	その他	26
	合計	491	合計	1,237

## 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 29 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 6,388 件で、前年度に比べ 233 件 (3.8%) 増加しました。また、市町受付相談件数も 22,747 件と前年に比べ 3,443 件 (17.8%) 増加し、県内の相談件数全体が増加しています。

#### 【消費生活相談件数の推移】

(単位：件、%)

区 分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
消費生活相談件数	6,243	6,258	6,800	6,155	<b>6,388</b>
対前年比	95.5%	100.2%	108.7%	90.5%	<b>103.8%</b>
(参考)市町受付相談件数	19,680	19,620	19,650	19,304	<b>22,747</b>

#### 【各県民生活センター消費生活相談件数の推移】

(単位：件、%)

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
東部県民生活センター	2,094	2,107	2,140	1,834	<b>1,766</b>
(賀茂相談室)	39	16	23	廃止	<b>廃止</b>
中部県民生活センター	2,132	1,988	2,332	2,289	<b>2,428</b>
西部県民生活センター	1,978	2,147	2,305	2,032	<b>2,194</b>
計	6,243	6,258	6,800	6,155	<b>6,388</b>

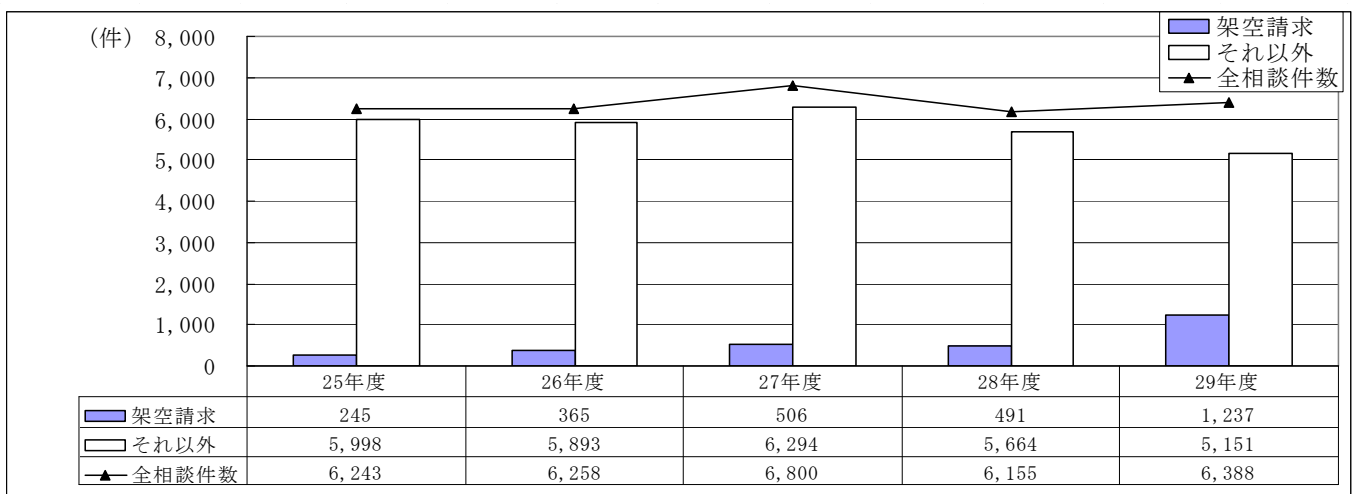
## (2) 架空請求に関する相談

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、前年度より 746 件増加し、1,237 件となりました。

【架空請求に関する相談件数の推移】

(単位：件、%)

区分	25年度		26年度		27年度		28年度		29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	245	3.9%	365	5.8%	506	7.4%	491	8.0%	<b>1,237</b>	<b>19.4%</b>	251.9%
それ以外	5,998	96.1%	5,893	94.2%	6,294	92.6%	5,664	92.0%	<b>5,151</b>	<b>80.6%</b>	90.9%
計	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	<b>6,388</b>	<b>100.0%</b>	103.8%



架空請求に関する相談について、ほとんどの年代で増加した一方、30歳代の相談件数は、前年度と比べ減少していることがわかります。特に、60歳以上の相談件数は、昨年度と比べ、4倍以上に増加しています。

【架空請求に関する年代別相談件数】

(単位：件、%)

	28年度		29年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	6	1.2%	9	0.7%	150.0%
20歳代	40	8.1%	48	3.9%	120.0%
30歳代	78	15.9%	60	4.9%	76.9%
40歳代	104	21.2%	140	11.3%	134.6%
50歳代	110	22.4%	339	27.4%	308.2%
60歳代	99	20.2%	416	33.6%	420.2%
70歳以上	38	7.7%	184	14.9%	484.2%
60歳以上小計	137	27.9%	600	48.5%	438.0%
不明	16	3.3%	41	3.3%	256.3%
計	491	100.0%	1,237	100.0%	251.9%

### (3) 消費生活相談の平均既支払額

平成29年度の消費生活相談の平均既支払額は479千円と、前年度と比べて2倍以上に増加しています。

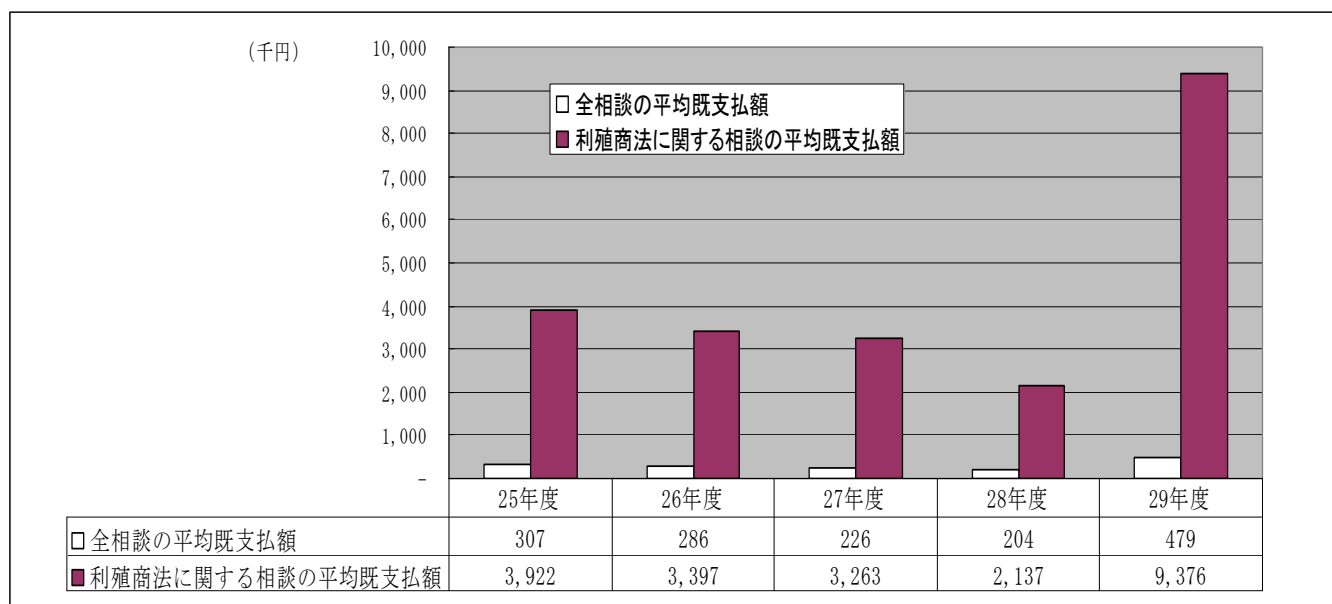
このうち、「値上がり確実」「必ず儲かる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する「利殖商法」に関する相談の平均既支払額は、9,376千円と前年度に比べ7,239千円(338.7%)増加しており、相談件数も52件増加しています。利殖商法に関する年代ごとの平均既支払額では、70歳以上における支払額が突出しています。

家庭用磁器治療器の預託商法を展開していた事業者の倒産により、相談が寄せられたことが増加の一因と考えられます。

#### 【平均既支払額の推移】

(単位：件、千円)

		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	前年度比
全相談	相談件数	6,243	6,258	6,800	6,155	<b>6,388</b>	103.8%
	平均既支払額	307	286	226	204	<b>479</b>	234.8%
利殖商法	相談件数	162	93	83	100	<b>152</b>	152.0%
	平均既支払額	3,922	3,397	3,263	2,137	<b>9,376</b>	438.7%



#### 【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	0	24	13	18	16	33	<b>40</b>	8	152
合計金額	0	29,062	36,829	58,256	143,382	132,774	<b>979,110</b>	45,750	1,425,163
平均 既支払額	—	1,211	2,833	3,236	8,961	4,023	<b>24,478</b>	5,719	9,376

### 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、「商品一般」が840件と、前年と比べ595件増加し1位になりました。昨年度1位であった「アダルト情報サイト」は前年と比べ、303件減少し4位となりました。デジタルコンテンツは前年と同じく2位ですが、175件増加しました。ファンド型投資商品が116件と、前年と比べ55件増加しました。利殖商法の増加と同じく、家庭用磁器治療器の預託商法を展開していた事業者の倒産により相談が寄せられたことが一因と考えられます。

#### 【相談件数のうち商品別分類の推移】

(単位：件)

順位	平成25年度		平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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	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	*4 商品一般	840
2	*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	*1 デジタルコンテンツ	541
3	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	光ファイバー	255
4	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	アダルト情報サイト	177
5	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	賃貸アパート	171
6	*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	*2 他のデジタルコンテンツ	152
7	*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	フリーローン・サラ金	137
8	*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	ファンド型投資商品	116
9	*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	*5 他の健康食品	106
10	*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	普通・小型自動車	104
	その他	4,115	その他	3,852	その他	4,263	その他	3,862	その他	3,789
	合計	6,243	合計	6,258	合計	6,800	合計	6,155	合計	6,388

\*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2,213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、40歳代以下は全ての年代において減少した一方、50歳代は3.2%、60歳代は1.7%、そして70歳以上は1.6%増加しています。年齢別の販売形態別では、全ての年代で通信販売が多く、特に20歳未満では相談全体の68.3%を占めています。

### 【契約当事者の年代別相談件数の推移】

(単位：件、%)

区分	25年度		26年度		27年度		28年度		29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	217	3.5%	197	3.1%	205	3.0%	141	2.3%	<b>123</b>	<b>1.9%</b>	87.2%
20歳代	575	9.2%	577	9.2%	654	9.6%	560	9.1%	<b>531</b>	<b>8.3%</b>	94.8%
30歳代	909	14.6%	933	14.9%	1,073	15.8%	906	14.7%	<b>686</b>	<b>10.7%</b>	75.7%
40歳代	1,003	16.1%	1,055	16.9%	1,133	16.7%	976	15.9%	<b>958</b>	<b>15.0%</b>	98.2%
50歳代	832	13.3%	838	13.4%	908	13.3%	889	14.4%	<b>1,122</b>	<b>17.6%</b>	126.2%
60歳代	860	13.8%	885	14.1%	947	13.9%	935	15.2%	<b>1,081</b>	<b>16.9%</b>	115.6%
70歳以上	1,102	17.6%	924	14.8%	1,003	14.8%	994	16.1%	<b>1,132</b>	<b>17.7%</b>	113.9%
60歳以上小計	1,962	31.4%	1,809	28.9%	1,950	28.7%	1,929	31.3%	<b>2,213</b>	<b>34.7%</b>	114.7%
不明	745	11.9%	849	13.6%	877	12.9%	754	12.3%	<b>755</b>	<b>11.8%</b>	100.1%
計	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	<b>6,388</b>	<b>100.0%</b>	103.8%

### 【契約当事者の年代別の販売形態別相談件数】

(単位：件、%)

区分		店舗購入	特殊販売						不明・無関係	計	
			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
20歳未満	件数	22	5	84	2	0	0	0	2	8	123
	構成比	17.9%	4.1%	68.3%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	6.5%	100.0%
20歳代	件数	175	31	198	35	21	1	1	3	66	531
	構成比	33.0%	5.8%	37.3%	6.6%	4.0%	0.2%	0.2%	0.6%	12.4%	100.0%
30歳代	件数	218	44	294	8	27	0	0	1	94	686
	構成比	31.8%	6.4%	42.9%	1.2%	3.9%	0.0%	0.0%	0.1%	13.7%	100.0%
40歳代	件数	236	68	419	16	55	0	3	4	157	958
	構成比	24.6%	7.1%	43.7%	1.7%	5.7%	0.0%	0.3%	0.4%	16.4%	100.0%
50歳代	件数	243	69	410	13	51	2	9	6	319	1,122
	構成比	21.7%	6.1%	36.5%	1.2%	4.5%	0.2%	0.8%	0.5%	28.4%	100.0%
60歳以上	件数	376	229	555	83	185	5	21	9	750	2,213
	構成比	17.0%	10.3%	25.1%	3.8%	8.4%	0.2%	0.9%	0.4%	33.9%	100.0%
不明	件数	165	74	145	9	60	2	8	4	288	755
	構成比	21.9%	9.8%	19.2%	1.2%	7.9%	0.3%	1.1%	0.5%	38.1%	100.0%
計	件数	1,435	520	2,105	166	399	10	42	29	1,682	6,388
	構成比	22.5%	8.1%	33.0%	2.6%	6.2%	0.2%	0.7%	0.5%	26.3%	100.0%

※四捨五入のため、構成比の合計は必ずしも一致しない。

※「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) 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166件と前年度より44件(36.1%)増加しました。「マルチ・マルチまがい」、「ネガティブオプション」、「訪問購入」に関する相談では、60歳以上が他の世代に比べ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	25年度		26年度		27年度		28年度		29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	1,687	27.0%	1,445	23.1%	1,815	26.7%	1,599	26.0%	<b>1,435</b>	<b>22.5%</b>	89.7%	
特殊販売	訪問販売	478	7.7%	506	8.1%	580	8.5%	511	8.3%	<b>520</b>	<b>8.1%</b>	101.8%
	通信販売	2,008	32.2%	2,253	35.9%	2,435	35.8%	2,276	37.0%	<b>2,105</b>	<b>32.9%</b>	92.5%
	マルチ・マルチまがい	73	1.2%	93	1.5%	84	1.3%	122	2.0%	<b>166</b>	<b>2.6%</b>	136.1%
	電話勧誘販売	569	9.1%	576	9.2%	605	8.9%	515	8.4%	<b>399</b>	<b>6.2%</b>	77.5%
	ネガティブ・オプション	78	1.2%	17	0.3%	9	0.1%	9	0.1%	<b>10</b>	<b>0.2%</b>	111.1%
	訪問購入	45	0.7%	25	0.4%	27	0.4%	55	0.9%	<b>42</b>	<b>0.7%</b>	76.4%
	その他	36	0.6%	47	0.8%	47	0.7%	40	0.6%	<b>29</b>	<b>0.5%</b>	72.5%
不明	1,269	20.3%	1,296	20.7%	1,198	17.6%	1,028	16.7%	<b>1,682</b>	<b>26.3%</b>	163.6%	
合計	6,243	100.0%	6,258	100.0%	6,800	100.0%	6,155	100.0%	<b>6,388</b>	<b>100.0%</b>	103.8%	

【販売形態別の契約当事者の年代別相談件数】

(単位：件、%)

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	不明	計
店舗購入	件数	22	175	218	236	243	376	165	1,435
	構成比	1.5%	12.2%	15.2%	16.4%	16.9%	26.2%	11.5%	100.0%
訪問販売	件数	5	31	44	68	69	229	74	520
	構成比	1.0%	6.0%	8.5%	13.1%	13.3%	44.0%	14.2%	100.0%
通信販売	件数	84	198	294	419	410	555	145	2,105
	構成比	4.0%	9.4%	14.0%	19.9%	19.5%	26.4%	6.9%	100.0%
マルチ・マルチまがい	件数	2	35	8	16	13	83	9	166
	構成比	1.2%	21.1%	4.8%	9.6%	7.8%	50.0%	5.4%	100.0%
電話勧誘販売	件数	0	21	27	55	51	185	60	399
	構成比	0.0%	5.3%	6.8%	13.8%	12.8%	46.4%	15.0%	100.0%
ネガティブオプション	件数	0	1	0	0	2	5	2	10
	構成比	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%	50.0%	20.0%	100.0%
訪問購入	件数	0	1	0	3	9	21	8	42
	構成比	0.0%	2.4%	0.0%	7.1%	21.4%	50.0%	19.0%	100.0%
その他無店舗	件数	2	3	1	4	6	9	4	29
	構成比	6.9%	10.3%	3.4%	13.8%	20.7%	31.0%	13.8%	100.0%
不明・無関係	件数	8	66	94	157	319	750	288	1,682
	構成比	0.5%	3.9%	5.6%	9.3%	19.0%	44.6%	17.1%	100.0%

※四捨五入のため、構成比の合計は必ずしも一致しない。



#### 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「デジタルコンテンツ」が3位以内に入っています。

また、50歳以上では、「商品一般」に関する相談が前年と比べて大幅に増加し、1位となりました。

【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	123	20歳代	531	30歳代	686
1	オンラインゲーム	20	デジタルコンテンツ	40	デジタルコンテンツ	46
2	アダルト情報サイト	19	賃貸アパート	25	賃貸アパート	39
3	デジタルコンテンツ	9	商品一般	19	商品一般	29
4	他の健康食品	6	脱毛エステ	19	フリーローン・サラ金	26
5	商品一般	4	他のデジタルコンテンツ	18	普通・小型自動車	24
6	テレビ放送サービス@	4	フリーローン・サラ金	17	アダルト情報サイト	20
7	修理サービス	3	出会い系サイト	17	光ファイバー	17
8	出会い系サイト	3	他の健康食品	16	他のデジタルコンテンツ	13
9	あめ	2	普通・小型自動車	16	修理サービス	12
10	健康食品	2	ファンド型投資商品	15	携帯電話サービス	12
11	酵素食品	2	光ファイバー	11	他の健康食品	11
12	上着	2	携帯電話サービス	10	新築工事	11
13	化粧品その他	2	モバイルデータ通信	10	モバイルデータ通信	8
14	パソコン	2	アダルト情報サイト	10	医療サービス	8
15	携帯電話サービス	2	上着	7	役務その他サービス	8
16	ビジネス教室	2	化粧品セット	7	スマートフォン	7
17	脱毛エステ	2	軽自動車	7	オンラインゲーム	7
18	相談その他	2	テレビ放送サービス	7	インターネット接続回線	7
19	野菜類	1	結婚式	7	相談その他	7
20	賃貸アパート (他33品目)	1	オンラインゲーム (他2品目)	6	新築建売住宅 (他1品目)	6

## 【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	958	50歳代	1,122	60歳代	1,081	70歳以上	1,132
1	デジタルコンテンツ	107	商品一般	226	商品一般	289	商品一般	148
2	商品一般	55	デジタルコンテンツ	124	デジタルコンテンツ	132	光ファイバー	73
3	アダルト情報サイト	37	光ファイバー	46	光ファイバー	52	デジタルコンテンツ	70
4	他のデジタルコンテンツ	35	他のデジタルコンテンツ	32	アダルト情報サイト	31	ファンド型投資商品	43
5	賃貸アパート	32	アダルト情報サイト	31	ファンド型投資商品	26	相談その他	24
6	フリーローン・サラ金	28	賃貸アパート	28	他のデジタルコンテンツ	25	他の健康食品	23
7	光ファイバー	26	携帯電話サービス	26	フリーローン・サラ金	15	修理サービス	23
8	複合サービス会員	24	フリーローン・サラ金	23	携帯電話サービス	15	他のデジタルコンテンツ	21
9	他の健康食品	20	普通・小型自動車	22	賃貸アパート	14	アダルト情報サイト	20
10	普通・小型自動車	16	他の健康食品	16	修理サービス	14	健康食品	18
11	携帯電話サービス	15	修理サービス	16	他の健康食品	13	電気	17
12	出会い系サイト	15	役務その他サービス	15	テレビ放送サービス	13	普通生命保険	16
13	スマートフォン	12	テレビ放送サービス	14	相談その他	12	フリーローン・サラ金	15
14	修理サービス	12	ファンド型投資商品	12	新築工事	11	インターネット接続回線	11
15	テレビ放送サービス	12	電気	10	医療サービス	9	役務その他サービス	11
16	ソーラーシステム	11	新築工事	10	電気	8	携帯電話サービス	10
17	役務その他サービス	10	出会い系サイト	10	普通・小型自動車	8	テレビ放送サービス	10
18	他の内職・副業	10	相談その他	9	電気温水器	8	プロパンガス	9
19	健康食品	9	ソーラーシステム	8	金融関連サービスその他	8	賃貸アパート	9
20	相談その他	9	普通生命保険	8	酵素食品 (他1品目)	6	固定電話サービス (他1品目)	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、光ファイバーに関する相談が引き続き上位にあります。(1位(53件)／前年度1位(56件))

「通信販売」ではデジタルコンテンツや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前年に比べさらに増加(1位(75件)／前年度1位(22件))しました。

### 【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	1,435	訪問販売	520	通信販売	2,105	マルチ・マルチまがい	166
1	賃貸アパート	115	光ファイバー	53	デジタルコンテンツ	512	ファンド型投資商品	75
2	普通・小型自動車	91	テレビ放送サービス	44	アダルト情報サイト	173	化粧品	12
3	携帯電話サービス	68	修理サービス	26	他のデジタルコンテンツ	128	健康食品	9
4	フリーローン・サラ金	48	ソーラーシステム	24	商品一般	90	化粧品セット	7
5	修理サービス	45	プロパンガス	22	他の健康食品	83	他の健康食品	6
6	医療サービス	43	複合サービス会員	19	出会い系サイト	60	商品一般	5
7	新築工事	35	塗装工事	16	オンラインゲーム	43	磁気治療器具	5
8	商品一般	32	電気温水器	12	健康食品	29	他の内職・副業	4
9	脱毛エステ	29	普通生命保険	10	役務その他サービス	27	複合サービス会員	3
10	スマートフォン	27	補習用教材	9	修理サービス	19	飲料	2
11	軽自動車	26	衛星テレビ放送	9	酵素食品	18	鍋	2
12	クリーニング	25	屋根工事	8	モバイルデータ通信	16	電気	2
13	外食	21	ホームページ作成代行	8	化粧品その他	15	保健衛生品 その他	2
14	歯科治療	19	消火器	7	上着	14	モバイル 専用端末機器	2
15	モバイルデータ通信	15	山林	7	脱毛剤	14	リースサービス	2
16	スポーツ・健康教室	15	リースサービス	7	他のネット通信 関連サービス	14	他のデジタル コンテンツ	2
17	四輪自動車	13	衛生設備工事	7	他の内職・副業	14	ビジネス教室	2
18	借家	13	役務その他サービス	7	映画配信サービス	13	ミネラルウォーター	1
19	光ファイバー	13	ネックレス	6	ホテル・旅館	13	他の飲料	1
20	結婚式	13	ファンド型 投資商品 (他1品目)	6	乳液 (他5品目)	12	きのこ粉末 (他21品目)	1

「電話勧誘販売」でも光ファイバーに関する相談が1位ですが、相談件数は前年度に比べ減少（1位（151件）／前年度1位（201件））しました。

「訪問購入」では靴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	399	ネガティブ・オプション	10	訪問購入	42	その他無店舗	29	不明・無関係	1,682
1	光ファイバー	151	商品一般	3	靴	7	ミネラルウォーター	3	商品一般	689
2	電気	24	かに	1	商品一般	4	モバイルデータ通信	3	相談その他	94
3	インターネット 接続回線	18	他の 魚介加工品	1	着物類	4	女性用かつら	2	フリーローン ・サラ金	73
4	広告代理サービス	14	他の健康食品	1	アクセサリ	4	ファンド型 投資商品	2	賃貸アパート	51
5	商品一般	12	ブレスレット	1	普通・小型自動車	4	果実	1	テレビ放送サービス	33
6	役務その他サービス	11	電話関連機器 ・用品	1	貴金属	3	冷凍調理食品	1	光ファイバー	26
7	他の健康食品	9	他の書籍・印刷物	1	食器	2	灯油	1	デジタルコンテンツ	24
8	健康食品	8	ビデオソフト	1	指輪	2	ネックレス	1	電気	22
9	他のデジタルコンテンツ	8			住居品一般	1	電位治療器	1	他の行政 サービス	18
10	モバイルデータ通信	6			被服品一般	1	タバコ	1	携帯電話 サービス	17
11	魚介類	4			紳士・婦人洋服	1	普通・ 小型自動車	1	金融関連 サービスその他	16
12	新聞	4			上着	1	中古分譲 マンション	1	ファンド型 投資商品	15
13	集合住宅	4			婦人靴	1	不動産貸借 サービス	1	普通生命保険	14
14	ファンド型投資 商品	4			紳士・婦人用バッグ	1	修理サービス	1	新築工事	13
15	フリーローン ・サラ金	4			ネックレス	1	複合サービス会員	1	役務その他サー ビス	11
16	他の内職・副業	4			カメラ	1	バスサービス	1	固定電話 サービス	10
17	かに	3			他の時計	1	教室・講座	1	冠婚葬祭互助会	10
18	化粧水	3			軽自動車	1	精神修養講座	1	修理サービス	9
19	インターネット 関連機器	3			土地	1	募金	1	金融・保険一般	9
20	電気温水器 (他3品目)	3			廃品回収 サービス	1	葬式 (他3品目)	1	インターネット 接続回線 (他1品目)	9

平成 29 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	16	4	0	20
東伊豆町	18	8	0	26
河津町	4	1	0	5
南伊豆町	10	3	0	13
松崎町	9	1	0	10
西伊豆町	7	1	0	8
<b>計（A）</b>	<b>64</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>82</b>
熱海市	78	15	0	93
伊東市	109	19	0	128
沼津市	426	43	2	471
三島市	148	21	0	169
御殿場市	57	9	2	68
裾野市	59	5	0	64
伊豆市	85	11	1	97
伊豆の国市	115	13	1	129
函南町	68	8	0	76
清水町	66	11	0	77
長泉町	113	8	0	121
小山町	42	4	0	46
富士市	139	41	1	181
富士宮市	71	17	0	88
<b>計（B）</b>	<b>1,576</b>	<b>225</b>	<b>7</b>	<b>1,808</b>
静岡市	23	1,085	11	1,119
焼津市	2	208	4	214
藤枝市	3	213	2	218
島田市	1	120	3	124
牧之原市	1	67	0	68
吉田町	0	74	0	74
川根本町	0	22	1	23
<b>計（C）</b>	<b>30</b>	<b>1,789</b>	<b>21</b>	<b>1,840</b>
磐田市	2	26	161	189
掛川市	2	28	182	212
袋井市	2	15	151	168
御前崎市	1	15	27	43
菊川市	0	10	46	56
森町	0	4	39	43
浜松市	9	187	1,342	1,538
湖西市	0	10	76	86
<b>計（D）</b>	<b>16</b>	<b>295</b>	<b>2,024</b>	<b>2,335</b>
<b>小計（E=A+B+C+D）</b>	<b>1,686</b>	<b>2,327</b>	<b>2,052</b>	<b>6,065</b>
不明（F）	60	63	102	225
県外（G）	20	38	40	98
<b>合計（E+F+G）</b>	<b>1,766</b>	<b>2,428</b>	<b>2,194</b>	<b>6,388</b>

平成 29 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	253	238	15	28	17	88	1	30	3	2	0	84	78
熱海市	51	3	48	8	2	12	0	3	0	1	3	22	0
伊東市	78	78	0	9	5	37	1	7	3	1	0	15	20
沼津市	1,271	1,209	62	219	94	316	10	72	2	17	2	539	420
三島市	581	549	32	86	47	247	0	52	4	4	2	139	243
御殿場市	945	880	65	110	80	277	10	22	2	16	6	422	325
裾野市	475	417	58	85	51	219	2	28	1	3	1	85	154
伊豆市	90	86	4	9	9	16	1	5	1	3	1	45	28
伊豆の国市	93	81	12	4	10	22	2	3	0	1	1	50	10
函南町	91	81	10	11	8	24	1	5	0	2	1	39	14
清水町	207	201	6	43	12	82	3	13	0	4	2	48	6
長泉町	3	1	2	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0
小山町	176	171	5	16	22	36	0	29	0	12	0	61	53
富士市	2,374	2,057	317	648	168	695	23	173	6	26	5	630	743
富士宮市	815	791	24	102	79	226	14	74	2	10	2	306	314
<b>東部管内計</b>	<b>7,503</b>	<b>6,843</b>	<b>660</b>	<b>1,378</b>	<b>604</b>	<b>2,299</b>	<b>68</b>	<b>517</b>	<b>24</b>	<b>102</b>	<b>26</b>	<b>2,485</b>	<b>2,408</b>
静岡市	5,475	5,363	112	906	441	1,459	46	248	7	46	17	2,305	1,623
焼津市	1,006	930	76	201	112	419	9	56	2	12	5	190	250
藤枝市	1,510	1,361	149	377	125	304	11	66	2	16	11	598	410
島田市	698	686	12	84	85	200	9	52	5	7	2	254	256
牧之原市	517	438	79	107	82	87	12	199	2	6	2	20	158
吉田町	31	31	0	3	0	10	0	0	0	0	0	18	19
川根本町	15	0	15	0	0	0	0	1	0	7	1	6	6
<b>中部管内計</b>	<b>9,252</b>	<b>8,809</b>	<b>443</b>	<b>1,678</b>	<b>845</b>	<b>2,479</b>	<b>87</b>	<b>622</b>	<b>18</b>	<b>94</b>	<b>38</b>	<b>3,391</b>	<b>2,722</b>
磐田市	872	812	60	136	104	238	13	68	7	7	2	297	231
掛川市	499	492	7	65	72	238	3	51	6	2	3	59	143
袋井市	355	341	14	67	31	174	5	41	1	1	2	33	117
御前崎市	76	72	4	13	8	23	1	3	0	1	0	27	0
菊川市	244	235	9	41	23	128	3	18	0	2	0	29	90
森町	34	34	0	1	6	8	1	9	0	0	0	9	8
浜松市	3,658	3,296	362	470	222	1,063	64	224	3	20	27	1,565	1,106
湖西市	254	236	18	46	23	85	6	29	4	1	0	60	66
<b>西部管内計</b>	<b>5,992</b>	<b>5,518</b>	<b>474</b>	<b>839</b>	<b>489</b>	<b>1,957</b>	<b>96</b>	<b>443</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>2,079</b>	<b>1,761</b>
<b>合計</b>	<b>22,747</b>	<b>21,170</b>	<b>1,577</b>	<b>3,895</b>	<b>1,938</b>	<b>6,735</b>	<b>251</b>	<b>1,582</b>	<b>63</b>	<b>230</b>	<b>98</b>	<b>7,955</b>	<b>6,891</b>

平成 29 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	24.5%	253	75.5%	335	5.3
熱海市	93	64.6%	51	35.4%	144	3.9
伊東市	128	62.1%	78	37.9%	206	3.1
沼津市	471	27.0%	1,271	73.0%	1,742	9.1
三島市	169	22.5%	581	77.5%	750	6.9
御殿場市	68	6.7%	945	93.3%	1,013	11.6
裾野市	64	11.9%	475	88.1%	539	10.4
伊豆市	97	51.9%	90	48.1%	187	6.3
伊豆の国市	129	58.1%	93	41.9%	222	4.7
函南町	76	45.5%	91	54.5%	167	4.5
清水町	77	27.1%	207	72.9%	284	8.8
長泉町	121	97.6%	3	2.4%	124	2.9
小山町	46	20.7%	176	79.3%	222	11.7
富士市	181	7.1%	2,374	92.9%	2,555	10.4
富士宮市	88	9.7%	815	90.3%	903	7.0
<b>東部管内計（A）</b>	<b>1,890</b>	<b>20.1%</b>	<b>7,503</b>	<b>79.9%</b>	<b>9,393</b>	<b>7.9</b>
静岡市	1,119	17.0%	5,475	83.0%	6,594	9.5
焼津市	214	17.5%	1,006	82.5%	1,220	8.9
藤枝市	218	12.6%	1,510	87.4%	1,728	12.1
島田市	124	15.1%	698	84.9%	822	8.5
牧之原市	68	11.6%	517	88.4%	585	13.1
吉田町	74	70.5%	31	29.5%	105	3.6
川根本町	23	60.5%	15	39.5%	38	5.7
<b>中部管内計（B）</b>	<b>1,840</b>	<b>16.6%</b>	<b>9,252</b>	<b>83.4%</b>	<b>11,092</b>	<b>9.6</b>
磐田市	189	17.8%	872	82.2%	1,061	6.4
掛川市	212	29.8%	499	70.2%	711	6.2
袋井市	168	32.1%	355	67.9%	523	6.0
御前崎市	43	36.1%	76	63.9%	119	3.7
菊川市	56	18.7%	244	81.3%	300	6.4
森町	43	55.8%	34	44.2%	77	4.3
浜松市	1,538	29.6%	3,658	70.4%	5,196	6.5
湖西市	86	25.3%	254	74.7%	340	5.8
<b>西部管内計（C）</b>	<b>2,335</b>	<b>28.0%</b>	<b>5,992</b>	<b>72.0%</b>	<b>8,327</b>	<b>6.3</b>
<b>小計（D＝A＋B＋C）</b>	<b>6,065</b>	<b>21.1%</b>	<b>22,747</b>	<b>78.9%</b>	<b>28,812</b>	<b>7.9</b>
不明（E）	225	100.0%	—	—	225	—
県外（F）	98	100.0%	—	—	98	—
<b>合計（D＋E＋F）</b>	<b>6,388</b>	<b>21.9%</b>	<b>22,747</b>	<b>78.1%</b>	<b>29,135</b>	<b>8.0</b>

平成 30 年 5 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