

平成 29 年度 岩手県における消費生活相談の概要

(目次)

〔主な特徴〕	1
1 消費生活相談件数	
(1) 総相談件数	2
(2) 契約当事者の男女別、年代別、職業別相談件数	3
(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数	5
(4) 販売購入形態別相談件数	6
(5) 処理結果	7
2 消費生活相談の内容	
(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数	8
(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数	9
(3) 年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）	10



平成 30 年 6 月
岩手県立県民生活センター

いわて消費者トラブル防止
啓発キャラクター「まてのすけ」

〔主な特徴〕

〔平成 29 年度の特徴〕

- ① 平成 29 年度の県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は 10,024 件で、前年度の 9,733 件に比べて 291 件、3.0%増加しました。
- ② 男女別では、「男性」からの相談は、4,467 件（44.6%）、「女性」からの相談は 4,567 件（45.6%）となっています。平成 23 年度以降の男女比の割合は、おおむね半数と同程度となっています。
- ③ 年代別では、「70 歳以上」が 1,957 件（19.5%）と最も多く、以下「60 歳代」1,766 件（17.6%）、「40 歳代」1,453 件（14.5%）と続いています。
- ④ 職業別では、多い順に「給与生活者」が 3,531 件（35.2%）、「無職」が 2,754 件（27.5%）、「家事従事者」865 件（8.6%）になっています。
- ⑤ 居住市町村別では、盛岡市が総相談件数の 32.8%を占め、不明・無回答の割合が 11.9%となっています。
- ⑥ 販売購入形態別では、多い順に「店舗購入」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっています。店舗購入の割合が年々減少傾向を示している一方、通信販売の相談件数が増加しています。
- ⑦ あっせんや助言など相談対応の処理結果は、「助言（自主交渉）4,545 件（45.3%）」、「その他情報提供 4,145 件（41.4%）」の 2 項目で、平成 28 年度、29 年度共に全体の 8 割を占めています。
- ⑧ 商品・サービス別（大分類）では、サービスに関するものが、5,553 件（55.4%）と半数以上を占めており、そのうち「運輸・通信サービス 2,493 件（24.9%）」、「金融・保険サービス 1,478 件（14.7%）」と 2 つ合わせて 4 割近くを占めています。商品に関する相談は、3 千件程度で推移しています。
- ⑨ 年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）では、「デジタルコンテンツ」に関する相談が、すべての年代において、1 位又は 2 位を占めるなど、最も多い相談になっています。

分析データは、岩手県立県民生活センター（以下「岩手県」という。）及び市町村（PIO-NET[※]を設置している消費生活センター等。以下「市町村」という。）に寄せられた消費生活相談の状況について、平成 30 年 5 月末日までに PIO-NET に登録された情報を基にしています。

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベース

1 消費生活相談件数

(1) 総相談件数

ア 過去10年間の相談件数について、平成23年度までは、減少を続けていましたが、平成24年度以降は、毎年1万件前後と高い水準で推移しています。

イ 平成29年度の県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は10,024件で、前年度の9,733件に比べて291件、3.0%増加しました。

また、市町村の相談窓口が整備され、身近な行政機関である市町村での相談が定着してきています。

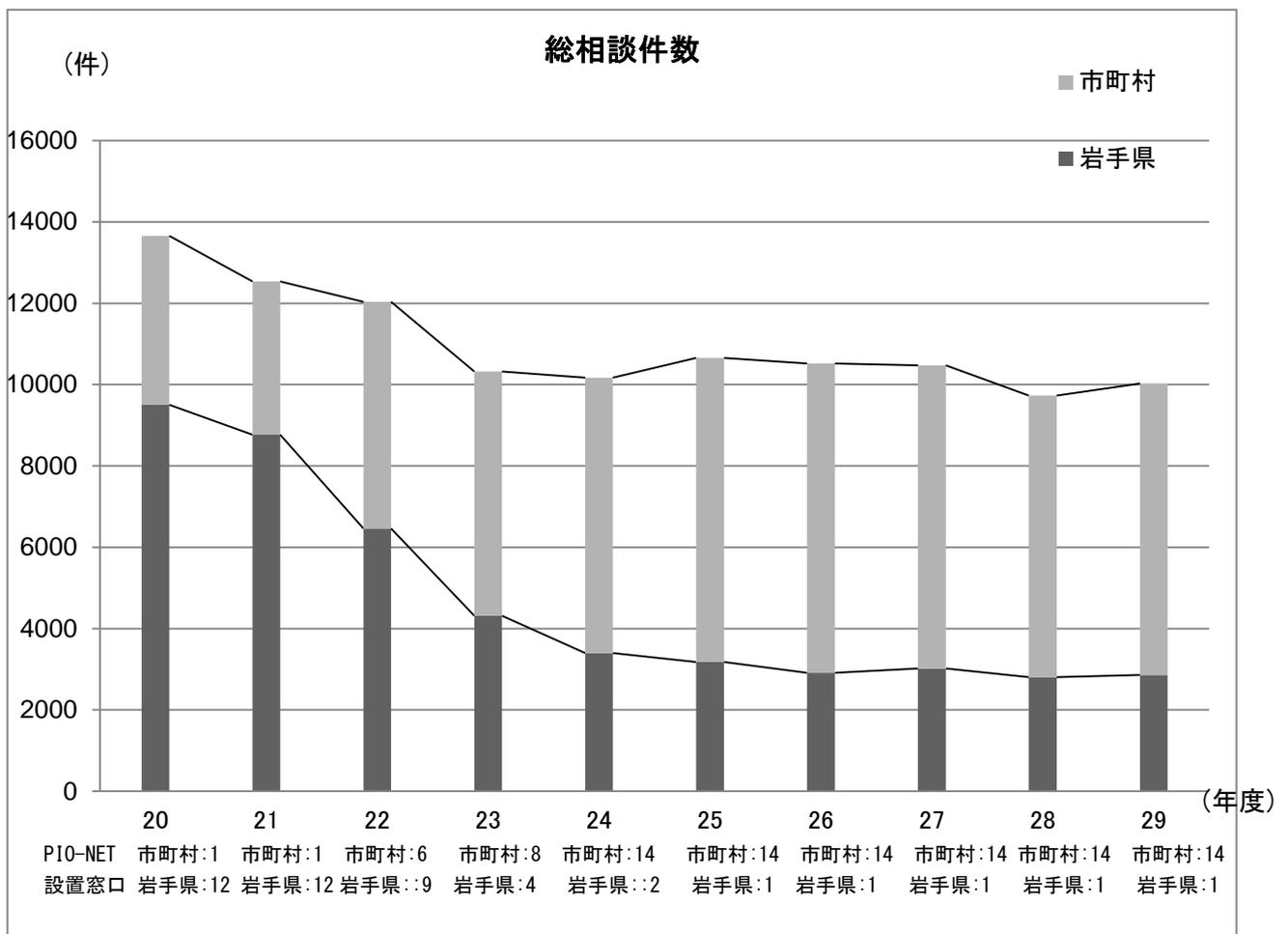
【過去10年分の総相談件数】

(単位：件)

年度 機関	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	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	平成 29年度	増 減 (29-28)
岩手県	9,501	8,770	6,462	4,313	3,396	3,182	2,912	3,023	2,804	2,861	57
市町村	4,159	3,769	5,576	6,006	6,772	7,472	7,605	7,449	6,929	7,163	234
合計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024	291

(注)「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は市町村の消費生活センター等で受付したものです。

(以下同じ。)



(2) 契約当事者の男女別、年代別、職業別相談件数

ア 平成 29 年度の「男性」からの相談は、4,467 件 (44.6%)、「女性」からの相談は 4,567 件 (45.6%) となっています。

イ 平成 20 年度から 22 年度までは、男性からの相談割合が高かったものの、23 年度以降の男女比の割合は、おおむね半数と同程度となっています。

【男女別相談件数】

(単位:件)

性別 \ 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	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	平成 29 年度
男性	6,657	6,048	5,966	4,695	4,611	4,648	4,849	4,858	4,511	4,467
女性	5,626	5,209	5,330	4,695	4,547	4,904	4,714	4,694	4,289	4,567
不明	1,375	1,282	742	929	1,010	1,102	954	920	933	990
合計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024

ウ 平成 29 年度の年代別では、「70 歳以上」が 1,957 件 (19.5%) と最も多く、以下「60 歳代」1,766 件 (17.6%)、「40 歳代」1,453 件 (14.5%) と続いています。

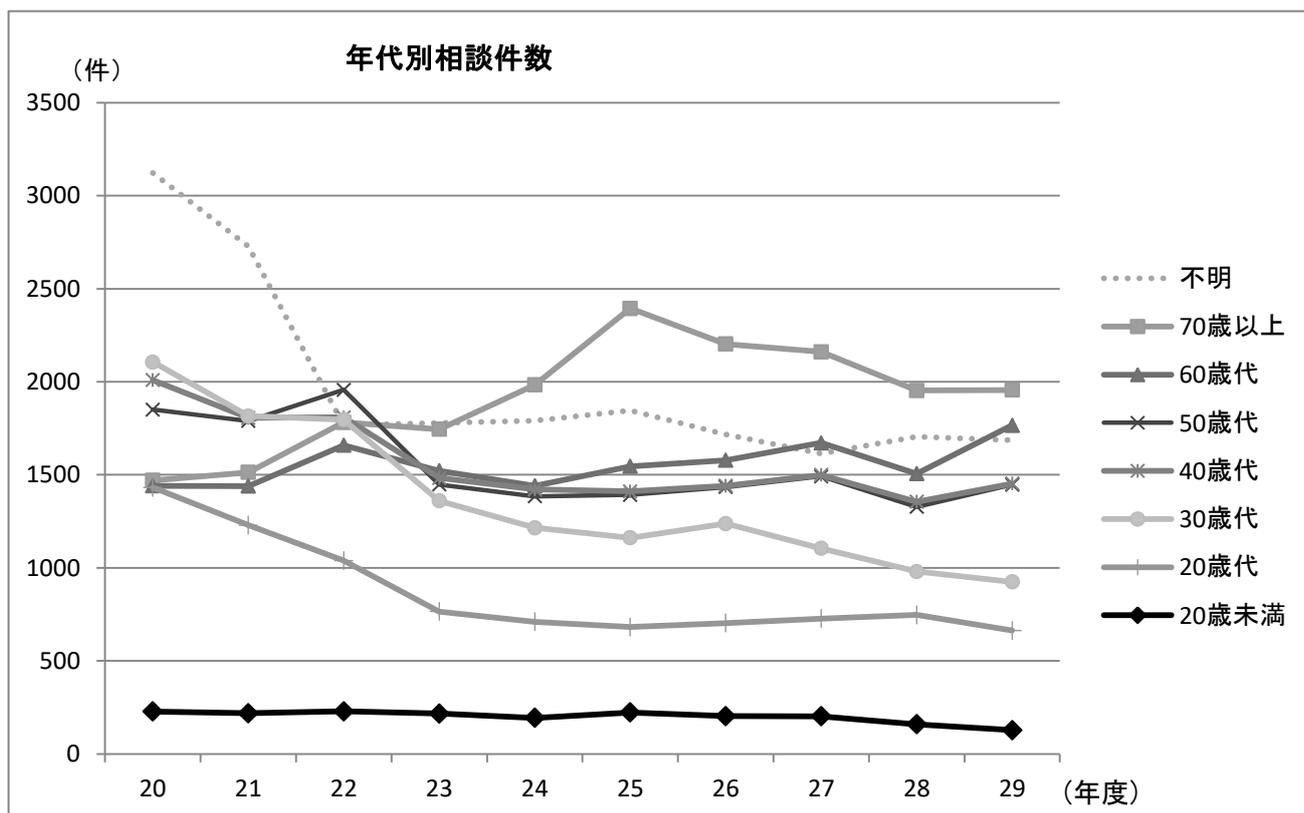
エ 平成 29 年度、30 歳代以下の割合については、1,716 件 (17.1%) と全体の 2 割以下となっていますが、40 歳代以上については、各年代から多くの相談が寄せられ、60 歳代以上で 3,723 件 (37.1%) と全体の 4 割近くを占めています。

【年代別相談件数】

(単位:件)

年代 \ 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	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	平成 29 年度
20 歳未満	228	219	229	217	194	223	203	202	159	128
20 歳代	1,432	1,229	1,039	765	710	682	703	727	747	663
30 歳代	2,106	1,816	1,796	1,360	1,215	1,161	1,238	1,105	980	925
40 歳代	2,009	1,806	1,809	1,483	1,421	1,411	1,441	1,499	1,355	1,453
50 歳代	1,850	1,789	1,957	1,448	1,384	1,392	1,434	1,492	1,328	1,447
60 歳代	1,441	1,439	1,659	1,522	1,441	1,546	1,578	1,672	1,506	1,766
70 歳以上	1,468	1,515	1,782	1,745	1,983	2,394	2,203	2,161	1,953	1,957
不明	3,124	2,726	1,767	1,779	1,820	1,845	1,717	1,614	1,705	1,685
合計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024

※契約当事者：消費生活上の取引をした当事者。相談者自身の場合もあれば、相談者とは異なる場合もある。



オ 平成 29 年度の職業別では、多い順から「給与生活者」が 3,531 件 (35.2%)、「無職」が 2,754 件 (27.5%)、「家事従事者」865 件 (8.6%) になっています。

総相談件数に占める割合は、「給与生活者」と「無職」の上位 2 者で、6 割以上を占めています。

【職業別相談件数】

(単位：件)

職業	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	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	平成 29 年度
給与生活者	5,604	4,609	4,421	3,373	3,364	3,398	3,575	3,625	3,282	3,531
無 職	2,987	3,066	3,356	2,949	3,043	3,262	3,088	2,921	2,679	2,754
家事従事者	1,193	1,065	1,170	1,083	965	946	880	949	869	865
自営・自由	1,039	975	955	730	660	640	689	734	640	636
学 生	292	279	284	254	226	260	247	268	217	153
相 談 窓 口	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0
行 政	6	5	3	5	6	11	9	4	10	4
消費者団体	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
企業・団体	87	75	126	94	129	131	121	136	149	173
不明・無回答	2,449	2,465	1,721	1,830	1,774	2,006	1,908	1,835	1,887	1,908
合 計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024

(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

平成 29 年度の居住市町村別相談件数は、盛岡市が総相談件数の 32.8%を占め、不明・無回答の割合が 11.9%となっています。

【契約当事者の居住市町村別相談件数】

(単位:件)

市町村	平成 28 年度			平成 29 年度			増 減 B - A
	市町村受付	県受付	計 A	市町村受付	県受付	計 B	
盛 岡 市	2,287	1,084	3,371	2,182	1,110	3,292	△79
宮 古 市	179	62	241	145	63	208	△33
大 船 渡 市	186	50	236	236	59	295	59
花 巻 市	415	159	574	393	150	543	△31
北 上 市	328	116	444	405	120	525	81
久 慈 市	75	24	99	210	30	240	141
遠 野 市	198	28	226	205	36	241	15
一 関 市	426	121	547	507	120	627	80
陸前高田市	40	28	68	52	29	81	13
釜 石 市	122	21	143	116	36	152	9
二 戸 市	211	21	232	224	34	258	26
八 幡 平 市	74	59	133	76	59	135	2
奥 州 市	618	175	793	652	172	824	31
滝 沢 市	163	184	347	173	187	360	13
雫 石 町	37	50	87	40	57	97	10
葛 巻 町	10	11	21	16	9	25	4
岩 手 町	36	27	63	33	39	72	9
紫 波 町	93	97	190	94	107	201	11
矢 巾 町	71	71	142	67	79	146	4
西 和 賀 町	5	10	15	16	9	25	10
金 ヶ 崎 町	21	46	67	36	25	61	△6
平 泉 町	28	17	45	20	12	32	△13
住 田 町	13	4	17	22	7	29	12
大 槌 町	18	10	28	20	9	29	1
山 田 町	32	24	56	31	17	48	△8
岩 泉 町	14	15	29	8	18	26	△3
田 野 畑 村	4	8	12	3	7	10	△2
普 代 村	6	5	11	11	2	13	2
軽 米 町	25	6	31	37	4	41	10
野 田 村	8	3	11	13	4	17	6
九 戸 村	26	2	28	24	7	31	3
洋 野 町	31	9	40	59	6	65	25
一 戸 町	66	9	75	71	14	85	10
不明無回答	1,063	248	1,311	966	224	1,190	△121
合 計	6,929	2,804	9,733	7,163	2,861	10,024	291

(4) 販売購入形態別相談件数

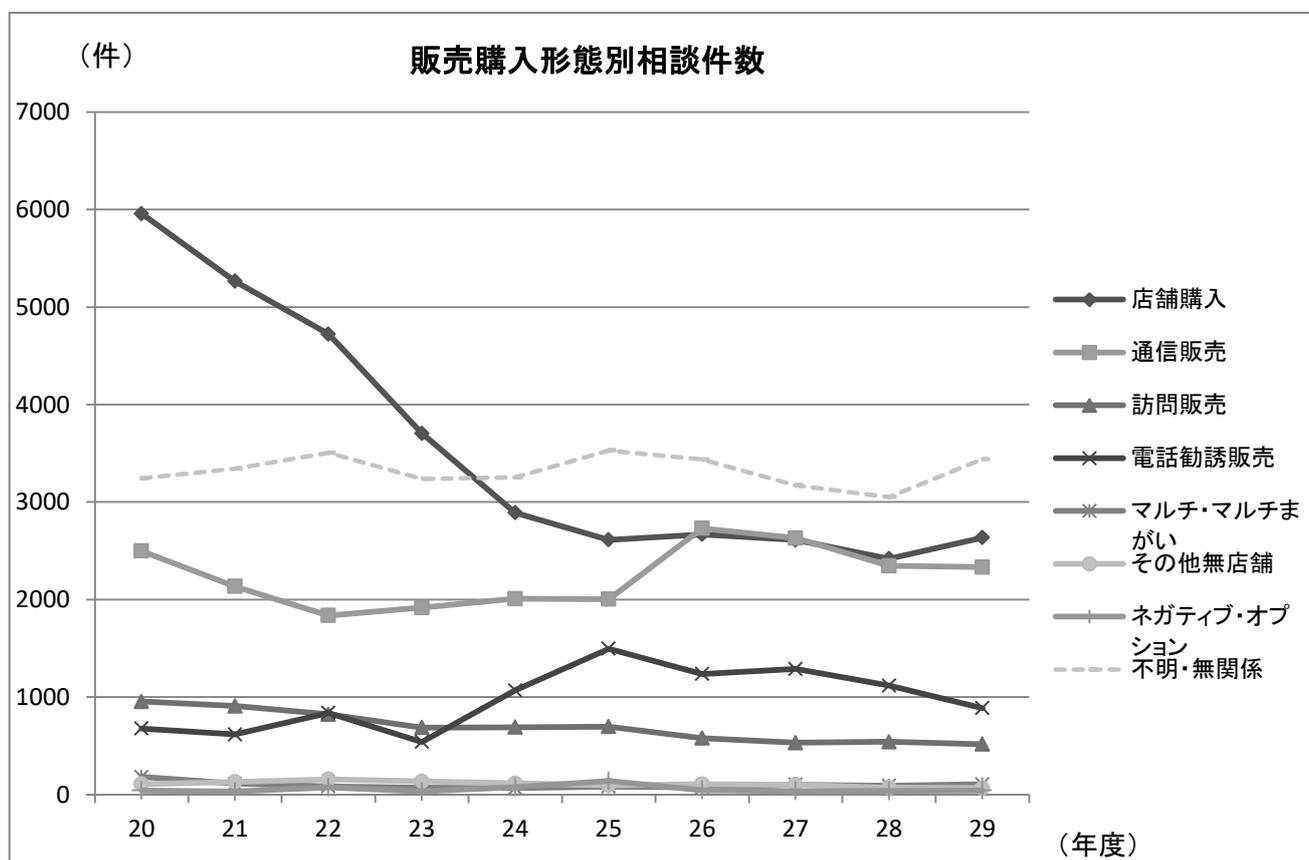
ア 平成 29 年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「店舗購入」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっています。

イ 店舗購入の割合が年々減少傾向を示している一方、通信販売の相談件数が増加してきています。

【販売購入形態別相談件数】

(単位：件)

年度 形態・区分	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	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	平成 29 年度
店舗購入	5,957	5,264	4,722	3,704	2,890	2,613	2,668	2,610	2,419	2,635
通信販売	2,497	2,135	1,836	1,917	2,008	2,004	2,371	2,631	2,345	2,333
電話勧誘販売	677	616	838	539	1,069	1,496	1,237	1,288	1,177	886
訪問販売	954	908	823	687	690	697	579	532	542	517
マルチ・マルチまがい	181	113	84	69	66	81	73	101	91	105
ネガティブ・オプション	42	30	74	31	76	139	45	36	37	42
その他無店舗	107	130	156	135	116	95	108	101	71	67
不明・無関係	3,243	3,343	3,505	3,237	3,253	3,529	3,436	3,173	3,051	3,439
合計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024



(5) 処理結果

平成 29 年度の処理結果は、「助言（自主交渉）4,545 件（45.3%）」、「その他情報提供 4,145 件（41.4%）」の 2 項目で、平成 28 年度、29 年度共に全体の 8 割を占めています。

【処理結果】

(単位：件)

処理結果	平成 28 年度		平成 29 年度		備 考
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
助 言 (自主交渉)	4,995	51.3	4,545	45.3	相談者が事業者に自主交渉することで解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの。
そ の 他 情 報 提 供	3,408	35.0	4,145	41.4	架空請求について請求者に連絡しないようアドバイスしたもの、相談者の求めに応じて問題点を整理し関係する情報を提供したもの、面会による相談が必要なケースで近隣の消費生活センターを紹介したものなど。
他 機 関 紹 介	332	3.4	377	3.8	相談の内容が消費生活に関するものではなかったため、適切な相談窓口を紹介したもの。
あっせん解決	683	7.0	617	6.2	消費生活相談員があっせんを行い、解決したものの。
あっせん不調	36	0.4	33	0.3	消費生活相談員があっせんを行ったが、不調に終わったもの。
処 理 不 能	77	0.8	91	0.9	「相談者に連絡がとれなくなった」「事業者が倒産し連絡が取れなくなった」など、物理的理由で処理できなかったもの。
処 理 不 要	202	2.1	215	2.1	相談者が単に消費生活センターに情報提供しただけで、特段の処理や対応を希望しなかったもの。
無 回 答	0	0.0	1	0.0	
合 計	9,733	100.0	10,024	100.0	

2 消費生活相談の内容

(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数

ア 平成 29 年度においては、サービスに関するものが 5,553 件（55.4%）と半数以上を占めており、そのうち「運輸・通信サービス 2,493 件（24.9%）」、「金融・保険サービス 1,478 件（14.7%）」と 2 つ合わせて 4 割近くを占めています。

イ 商品に関する相談は、3 千件程度で推移しています。

【商品及びサービス別（大分類）相談件数】

（単位：件）

業務別	年度										
	平成 20 年度	平成 22 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	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	平成 29 年度	
金融・保険サービス	5,274	4,314	3,765	2,160	2,096	1,818	1,744	1,453	1,297	1,478	
運輸・通信サービス	2,009	1,627	1,746	1,632	1,934	1,992	2,404	2,732	2,360	2,493	
レンタル・リース・賃借	407	504	477	531	518	476	511	400	459	398	
他の役務	383	428	394	375	387	404	412	417	338	309	
保健・福祉サービス	248	283	226	270	237	252	290	315	338	269	
工事・建築・加工	239	264	226	290	259	325	276	249	230	192	
教養・娯楽サービス	362	323	272	248	294	239	171	166	159	120	
修理・補修	67	74	104	145	105	107	122	78	98	103	
内職・副業・ねずみ講	174	112	55	48	37	33	18	31	30	26	
役務一般	42	24	28	29	19	35	78	79	78	92	
クリーニング	44	43	29	44	43	33	41	26	25	29	
教育サービス	45	32	35	35	32	25	30	30	40	36	
管理保管	7	16	3	10	12	7	10	8	9	8	
サービスに関する相談計	9,301	8,044	7,360	5,797	5,973	5,746	6,107	5,984	5,461	5,553	
商品一般	699	881	478	767	381	460	605	558	530	892	
教養娯楽品	492	487	550	448	440	507	423	422	444	443	
食料品	295	384	406	327	601	841	420	430	468	468	
土地・建物・設備	276	357	477	432	364	404	368	327	297	291	
住居品	376	289	280	227	214	204	257	253	231	212	
被服品	211	206	195	182	222	285	262	259	229	241	
車両・乗り物	183	228	255	251	214	220	222	239	257	200	
保健衛生品	234	235	190	182	156	191	158	152	175	247	
光熱水品	79	54	215	68	79	63	66	65	65	134	
その他の商品	26	13	19	28	27	51	27	17	16	17	
商品に関する相談計	2,871	3,134	3,065	2,912	2,698	3,226	2,808	2,722	2,712	3,145	
他の相談	1,119	1,276	1,514	1,444	1,399	1,472	1,379	1,347	1,196	1,235	
他の行政サービス	367	85	99	146	98	210	223	419	364	91	
その他計	1,486	1,361	1,613	1,590	1,497	1,682	1,602	1,766	1,560	1,326	
合計	13,658	12,539	12,038	10,319	10,168	10,654	10,517	10,472	9,733	10,024	

※商品一般：商品に関する相談のうち、他のどの分類に該当するかを特定できないもの。

(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

平成 29 年度の商品及びサービス別（中分類）では「デジタルコンテンツ」、「フリーローン・サラ金」、「商品一般」が上位に入っています。

【商品及びサービス別（中分類）相談件数】

[上位 10 位] (単位：件)

	商品・サービス	相談件数	相談例
1	デジタルコンテンツ	1,466	<ul style="list-style-type: none"> ・有料動画の未納料金が発生しているとのショートメールを受信し、本日中に連絡しない場合は法的手続きに移るとのこと。対処法は。 ・大手ポータルサイトを名乗るところからメールが入り、重要なお知らせとあった。どうしたらよいか。
2	フリーローン・サラ金	897	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行など複数社から借入れをしているが返済が困難になってきた。自己破産以外の債務整理をしたいが可能か。 ・消費者金融複数社の借入れが残っているが、長い間返済できていない。時効について知りたい。
3	商品一般	892	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホに大手ネット通販会社名で未納料金があるとショートメールが届いた。そこから買い物をしたことはない。怪しい。 ・総合消費料金が未納になっているので、期日までに連絡がないと裁判や差押等をするとのハガキが届いた。対処方法は。
4	相談その他	551	<ul style="list-style-type: none"> ・ある業者から事業資金が返済不要となる法的支援の説明会という F A X が届いた。信用できる話か。 ・知らない会社からマイナンバーを知らせるよう書面が届いたが、全く覚えがなく不審である。
5	インターネット接続 回線	471	<ul style="list-style-type: none"> ・通信回線料金が安くなると言われ申し込んだが、計算すると実際には高くなることわかった。解約したいが業者に電話が通じない。 ・数年前にネット回線を ADS L から光に変更したが、料金を二重に支払っていたことが最近判明した。返金できないと言う対応に不満である。
6	不動産賃借	361	<ul style="list-style-type: none"> ・長年住んだアパートを退去する際に原状回復費用を高額請求された。納得できないので返金してほしい。 ・アパート入居契約の書面を出す前に初期費用を振り込んだ。その直後入居を取り止めた。キャンセルを申し出たが返金しないと言う。
7	相続	259	<ul style="list-style-type: none"> ・姑が亡くなったが、長年世話をしてきた私に相続権はないのだろうか。弁護士に聞いてみたい。 ・亡くなった親に借金があったことが分かったが、返済する余裕がない。どうしたらよいか。
8	工事・建築	187	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅の新築工事を依頼した。設計どおりに出来ていないところがあり、契約額そのまま請求されるのは納得できない。工事をやり直してほしい。 ・訪問した業者に屋根が傷んでいると写真を見せられ契約したが、地元の業者から工事は必要ないと言われたので契約を解除したい。
9	健康食品	163	<ul style="list-style-type: none"> ・注文していないカプセルが届いた。返品していいか。 ・スマホの広告を見て、お試し 100 円のダイエット食品を注文したところ複数回の定期購入が条件だった。やめたい。
10	四輪自動車	143	<ul style="list-style-type: none"> ・中古車販売店で欲しい車を探してもらいネットオークションで落札をお願いした。直後に購入を取り止めたいと申し出たところ、キャンセル料を請求されたが支払わなければならないか。 ・車の不具合が何度も発生したが、販売店から保証の対象外だと言われ不満である。

(3) 年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）

ア 「デジタルコンテンツ」に関する相談が、すべての年代において、1位又は2位を占めるなど、最も多い相談になっています。

イ 「フリーローン・サラ金」、「商品一般」に関する相談は、すべての年代で上位に入っています。また、「不動産賃貸」に関する相談が、50歳代以下の年代で上位を占め、「相談・その他」に関する相談が、60歳代以上の年代で上位に入っています。

【年代別における相談の多い商品・サービス（中分類）】

年代 \ 順位	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	デジタルコンテンツ	商品一般	健康食品	他の化粧品	不動産賃貸
計	128件	52件	8件	8件	6件
20歳代	フリーローン サラ金	デジタルコンテンツ	不動産賃貸	エステティックサービス	商品一般
計	663件	112件	111件	36件	30件
30歳代	デジタルコンテンツ	フリーローン サラ金	不動産賃貸	商品一般	インターネット接続回線
計	925件	153件	145件	44件	35件
40歳代	デジタルコンテンツ	フリーローン サラ金	商品一般	複合サービス 会員	不動産賃貸
計	1,453件	299件	193件	80件	66件
50歳代	デジタルコンテンツ	商品一般	フリーローン サラ金	インターネット接続回線	不動産賃貸
計	1,447件	322件	141件	134件	80件
60歳代	デジタルコンテンツ	商品一般	フリーローン サラ金	インターネット接続回線	相談その他
計	1,766件	322件	273件	144件	105件
70歳以上	商品一般	デジタルコンテンツ	インターネット接続回線	相談その他	フリーローン サラ金
計	1,957件	209件	134件	112件	83件

岩手県立県民生活センター

所在地：〒020-0021

岩手県盛岡市中央通三丁目 10-2

電話：019-624-2209（消費生活相談専用）

：019-624-2586（事務）

FAX：019-624-2790

URL：<http://pref.iwate.jp/shouhiseikatsu>

Twitter、Facebook：「岩手県立県民生活センター」で検索