

平成 30 年度 岩手県における消費生活相談の概要

(目次)

[平成 30 年度の主な特徴]	1
1 消費生活相談の件数	
(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



令和元年 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」

PIO-NET※にみる用語の説明

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがなく請求の内容や原因が不明なもの。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。
デジタルコンテンツ	インターネット・DVD・デジタルメディアによって提供される情報やサービス。例えば、ギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト（占い、懸賞サイトなど）。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅など、営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入する方法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いをさせて代金を支払わせようとする商法。

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、令和元年5月31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

[平成 30 年度の主な特徴]

- ① 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 10,064 件で、前年度の 10,043 件に比べて 21 件、0.2%増加しました。
- ② 男女別では、「男性」からの相談は 4,147 件 (41.2%)、「女性」からの相談は 4,716 件 (46.9%) と女性が男性を 5.7 ポイント上回っています。
- ③ 年代別では、「70 歳以上」が 2,448 件 (24.3%) と最も多く、以下「60 歳代」1,837 件 (18.3%)、「50 歳代」1,388 件 (13.8%) と続いています。
- ④ 職業別では、多い順に「給与生活者」が 3,020 件 (30.0%)、「無職」が 3,003 件 (29.8%)、「家事従事者」885 件 (8.8%) となっています。
- ⑤ 居住市町村別では、盛岡市が 3,205 件 (31.8%)、奥州市が 768 件 (7.6%)、一関市が 600 件 (6.0%)、花巻市が 540 件 (5.4%)、北上市が 497 件 (4.9%) の順となっています。
- ⑥ 販売購入形態別では、多い順に「通信販売」2,146 件 (21.3%)、「店舗購入」2,128 件 (21.1%)、「電話勧誘販売」1,247 件 (12.4%)、「訪問販売」448 件 (4.5%) となっています。店舗購入や訪問販売が減少傾向を示している一方、電話勧誘販売は増加しています。
- 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)」4,482 件 (44.5%)、「その他情報提供」4,086 件 (40.6%) の 2 項目で、全体の 8 割以上を占めています。
- ⑧ 商品・サービス別 (大分類) では、サービスに関するものが 4,867 件 (48.4%) と約半数を占めており、そのうち「運輸・通信サービス」1,979 件 (19.7%)、「金融・保険サービス」1,300 件 (12.9%) と 2 つ合わせて 3 割以上を占めています。商品に関する相談 3,893 件 (38.7%) について、「商品一般 (主に架空請求はがきによる商品購入案内)」が 1,577 件 (15.7%)、「光熱水品 (主に電力自由化による勧誘)」が 302 件 (3.0%) と、前年度に比べ倍近く増加しています。
- 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、70 歳以上を除き、1 位又は 2 位を占めており、最も多い相談になっています。

1 消費生活相談の件数

(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。

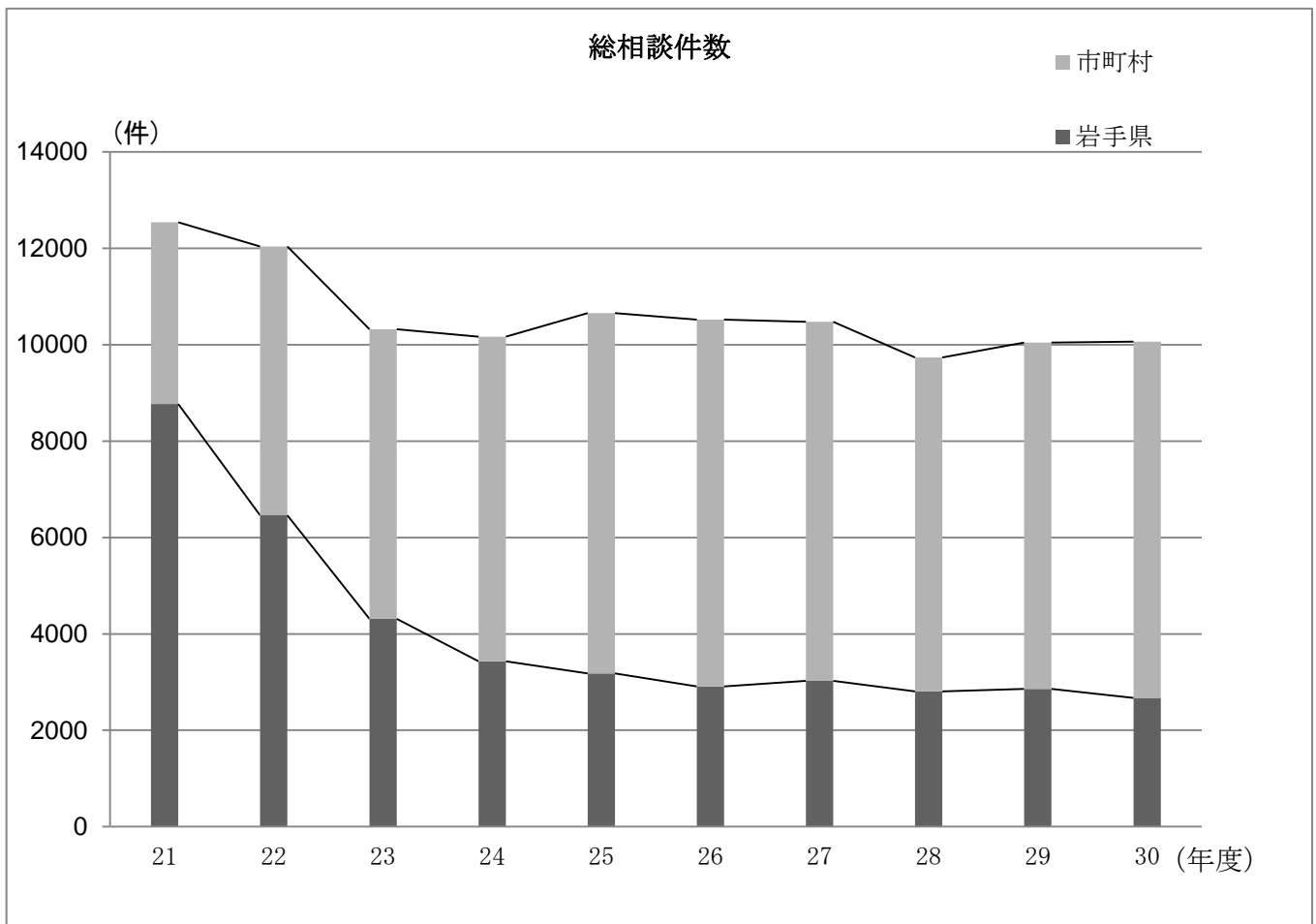
イ 平成30年度に県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は10,064件で、前年度の10,043件に比べて21件、0.2%増加しました。

【過去10年分の総相談件数】

(単位:件)

年度 機関	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	平成 30年度	増減 (30-29)
岩手県	8,770	6,462	4,313	3,429	3,182	2,912	3,023	2,804	2,861	2,674	△187
市町村	3,769	5,576	6,006	6,739	7,473	7,606	7,449	6,929	7,182	7,390	208
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	21

(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理したものです。
(以下同じ。)



PIO-NET 市町村:1 市町村:6 市町村:8 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14
設置窓口 岩手県:12 岩手県:9 岩手県:4 岩手県:2 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1 岩手県:1

(2) 契約当事者の男女別、年代別、職業別相談件数

ア 平成30年度の「男性」からの相談は4,147件(41.2%)、「女性」からの相談は4,716件(46.9%)と女性が男性を5.7ポイント上回っています。

【男女別相談件数】

(単位:件)

年度 性別	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	平成 30年度
男性	6,048	5,966	4,695	4,611	4,649	4,849	4,858	4,511	4,474	4,147
女性	5,209	5,330	4,695	4,547	4,904	4,715	4,694	4,289	4,577	4,716
不明	1,282	742	929	1,010	1,102	954	920	933	992	1,201
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064

イ 平成30年度の年代別では、「70歳以上」が2,448件(24.3%)と最も多く、以下「60歳代」1,837件(18.3%)、「50歳代」1,388件(13.8%)と続いています。

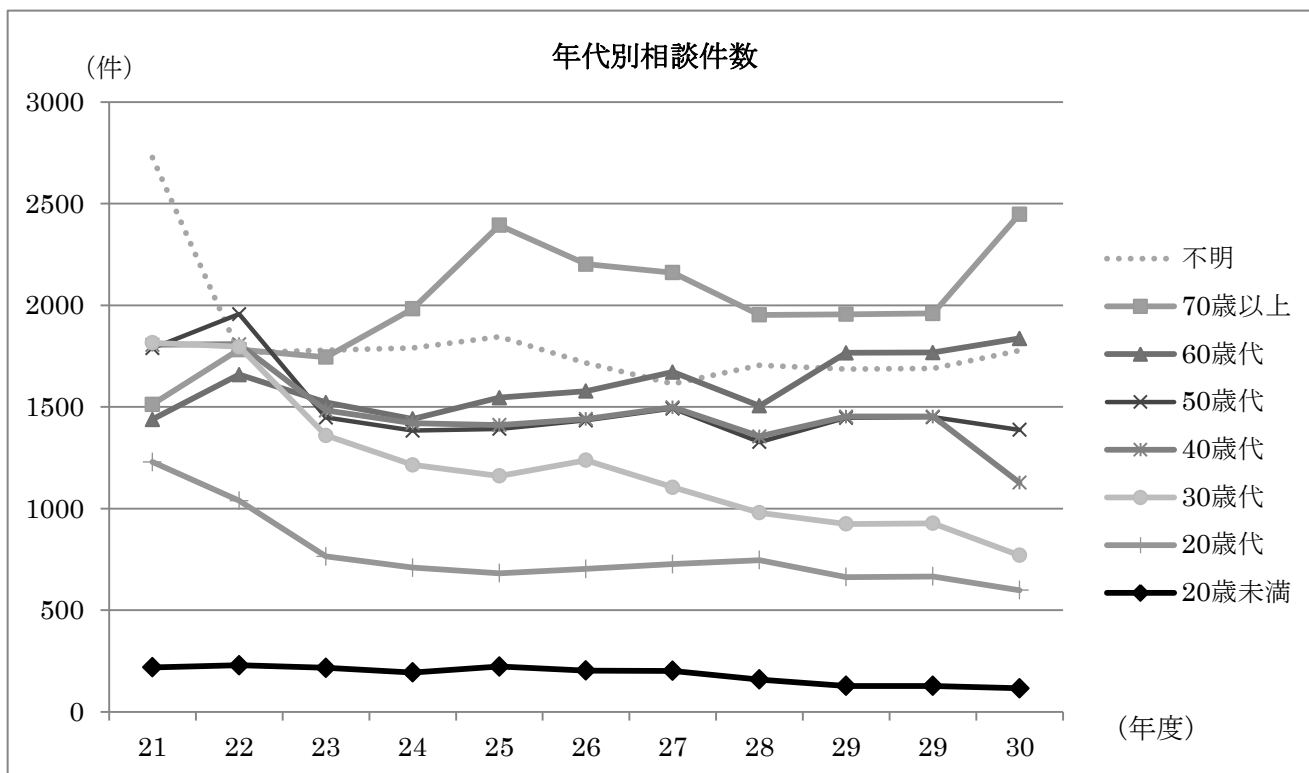
ウ 平成30年度、30歳代以下の割合については、1,485件(14.8%)と全体の2割以下となっていますが、40歳代以上については、各年代から多くの相談が寄せられ、60歳代以上で4,285件(42.6%)と全体の4割以上を占めています。

【年代別相談件数】

(単位:件)

年度 年代	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	平成 30年度
20歳未満	219	229	217	194	223	203	202	159	128	116
20歳代	1,229	1,039	765	710	683	703	727	747	666	599
30歳代	1,816	1,796	1,360	1,215	1,161	1,239	1,105	980	928	770
40歳代	1,806	1,809	1,483	1,421	1,411	1,441	1,499	1,355	1,453	1,128
50歳代	1,789	1,957	1,448	1,384	1,392	1,434	1,492	1,328	1,450	1,388
60歳代	1,439	1,659	1,522	1,441	1,546	1,578	1,672	1,506	1,768	1,837
70歳以上	1,515	1,782	1,745	1,983	2,394	2,203	2,161	1,953	1,960	2,448
不明	2,726	1,767	1,779	1,820	1,845	1,717	1,614	1,705	1,690	1,778
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064

※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。



エ 平成30年度の職業別では、多い順に「給与生活者」が3,020件(30.0%)、「無職」が3,003件(29.8%)、「家事従事者」885件(8.8%)となっています。

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、約6割を占めています。

【職業別相談件数】

(単位：件)

職業	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	平成30年度
給与生活者	4,609	4,421	3,373	3,364	3,399	3,576	3,625	3,282	3,539	3,020
無職	3,066	3,356	2,949	3,043	3,262	3,088	2,921	2,679	2,759	3,003
家事従事者	1,065	1,170	1,083	965	946	880	949	869	866	885
自営・自由	975	955	730	660	640	689	734	640	637	625
学生	279	284	254	226	260	247	268	217	154	163
相談窓口	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
行政	5	3	5	6	11	9	4	10	4	3
消費者団体	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
企業・団体	75	126	94	129	131	121	136	149	173	159
不明・無回答	2,465	1,721	1,830	1,774	2,006	1,908	1,835	1,887	1,911	2,206
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064

(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

平成 30 年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が 3,205 件 (31.8%)、奥州市が 768 件 (7.6%)、一関市が 600 件 (6.0%)、花巻市が 540 件 (5.4%)、北上市が 497 件 (4.9%) 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 29 年度			平成 30 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	2,188	1,110	3,298	2,192	1,013	3,205	△93
宮 古 市	145	63	208	212	60	272	64
大 船 渡 市	235	59	294	222	49	271	△23
花 巻 市	393	150	543	389	151	540	△3
北 上 市	405	120	525	408	89	497	△28
久 慈 市	211	30	241	250	29	279	38
遠 野 市	206	36	242	255	36	291	49
一 関 市	510	120	630	480	120	600	△30
陸前高田市	54	29	83	60	34	94	11
釜 石 市	121	36	157	117	35	152	△5
二 戸 市	224	34	258	243	36	279	21
八 幡 平 市	76	59	135	83	58	141	6
奥 州 市	652	172	824	615	153	768	△56
滝 沢 市	173	187	360	167	180	347	△13
雫 石 町	40	57	97	50	45	95	△2
葛 巻 町	16	9	25	17	7	24	△1
岩 手 町	33	39	72	22	25	47	△25
紫 波 町	95	107	202	102	99	201	△1
矢 巾 町	68	79	147	75	71	146	△1
西 和 賀 町	16	9	25	9	7	16	△9
金 ヶ 崎 町	36	25	61	51	18	69	8
平 泉 町	20	12	32	25	13	38	6
住 田 町	23	7	30	18	3	21	△9
大 槌 町	21	9	30	13	15	28	△2
山 田 町	31	17	48	21	9	30	△18
岩 泉 町	8	18	26	17	20	37	11
田 野 畑 村	3	7	10	4	1	5	△5
普 代 村	11	2	13	15	0	15	2
軽 米 町	37	4	41	42	6	48	7
野 田 村	13	4	17	10	1	11	△6
九 戸 村	24	7	31	23	2	25	△6
洋 野 町	59	6	65	53	6	59	△6
一 戸 町	71	14	85	69	12	81	△4
不明無回答	967	221	1,188	1,060	272	1,332	144
合 計	7,185	2,858	10,043	7,389	2,675	10,064	21

(4) 販売購入形態別相談件数

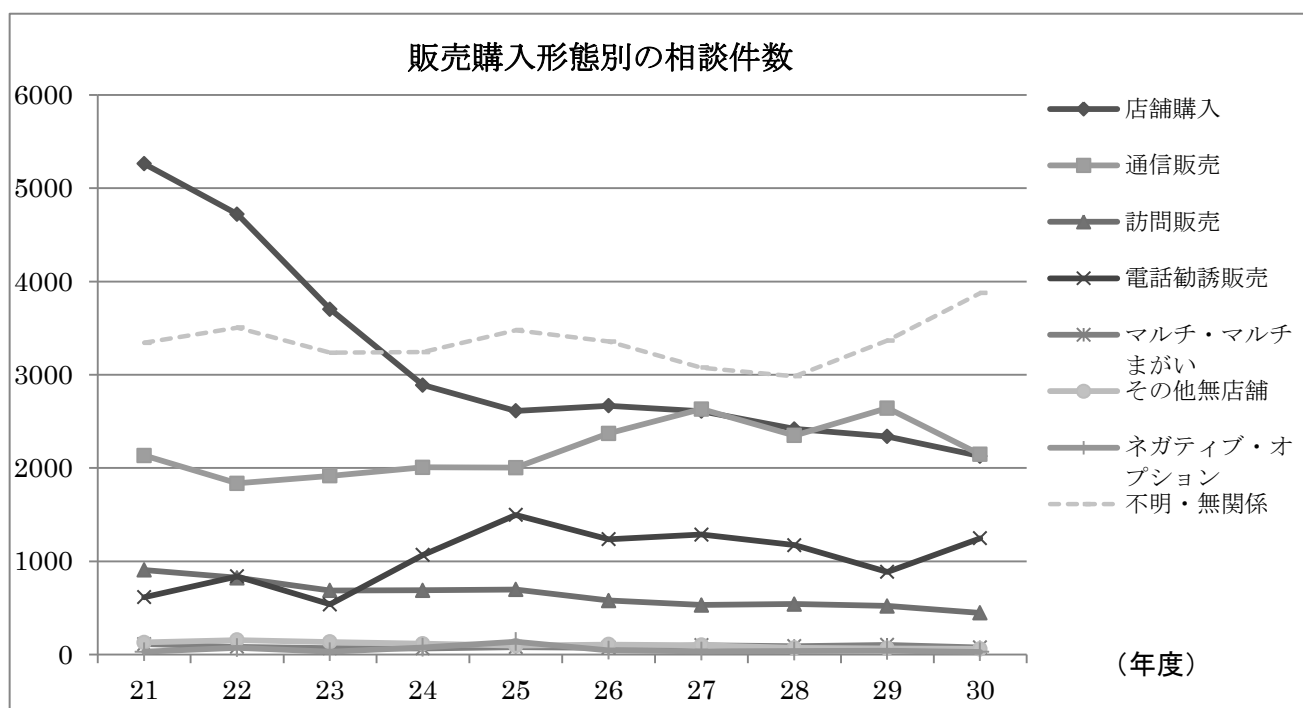
ア 平成 30 年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」2,146 件 (21.3%)、「店舗購入」2,128 件 (21.1%)、「電話勧誘販売」1,247 件 (12.4%)、「訪問販売」448 件 (4.5%) となっています。

イ 店舗購入や訪問販売が年々減少傾向を示している一方、電話勧誘販売は増加しています。

【販売購入形態別相談件数】

(単位：件)

年度 形態・区分	平成 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	平成 30 年度
通信販売	2,135	1,836	1,917	2,008	2,004	2,371	2,632	2,349	2,642	2,146
店舗購入	5,264	4,722	3,704	2,890	2,613	2,668	2,610	2,419	2,338	2,128
電話勧誘販売	616	838	539	1,069	1,496	1,237	1,287	1,173	886	1,247
訪問販売	908	823	687	690	698	580	532	542	521	448
マルチ・マルチまがい	113	84	69	66	81	73	101	91	105	77
その他無店舗	130	156	135	116	95	108	101	71	67	62
訪問購入	0	0	0	9	50	79	96	67	75	51
ネガティブ・オプション	30	74	31	76	139	45	36	37	43	28
不明・無関係	3,343	3,505	3,237	3,244	3,479	3,357	3,077	2,984	3,366	3,877
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064



(5) 処理結果

平成 30 年度の処理結果は、「助言（自主交渉）」4,482 件（44.5%）、「その他情報提供」4,086 件（40.6%）の 2 項目で、全体の 8 割以上を占めています。

【処理結果】

（単位：件、%）

処理結果	平成 29 年度		平成 30 年度		備 考
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
助 言 (自主交渉)	4,549	45.3	4,482	44.5	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の。
そ の 他 情 報 提 供	4,149	41.3	4,086	40.6	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	378	3.8	360	3.6	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の。
あっせん解決	627	6.3	791	7.9	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	34	0.3	35	0.4	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	91	0.9	105	1.0	「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	215	2.1	203	2.0	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	2	0.0	
合 計	10,043	100.0	10,064	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30年度においては、サービスに関するものが4,867件（48.4%）と約半数を占めており、そのうち「運輸・通信サービス」1,979件（19.7%）、「金融・保険サービス」1,300件（12.9%）と2つ合わせて3割以上を占めています。

イ 平成30年度の商品に関する相談3,893件（38.7%）について、「商品一般（主に架空請求はがきによる商品購入案内）」が1,577件（15.7%）、「光熱水品（主に電力自由化による勧誘）」が302件（3.0%）と、前年度に比べ倍近く増加しています。

【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	平成30年度	
金融・保険サービス	4,314	3,765	2,160	2,096	1,818	1,744	1,453	1,297	1,484	1,300	
運輸・通信サービス	1,627	1,746	1,632	1,934	1,992	2,404	2,732	2,360	2,496	1,979	
レンタル・リース・賃借	504	477	531	518	476	511	400	459	398	369	
他の役務	428	394	375	387	404	412	417	338	309	350	
保健・福祉サービス	283	226	270	237	252	290	315	338	270	231	
工事・建築・加工	264	226	290	259	326	276	249	230	193	237	
教養・娯楽サービス	323	272	248	294	239	171	166	159	120	178	
修理・補修	74	104	145	105	107	122	78	98	103	85	
内職・副業・ねずみ講	112	55	48	37	33	18	31	30	27	35	
役務一般	24	28	29	19	35	78	79	78	92	43	
クリーニング	43	29	44	43	33	41	26	25	29	21	
教育サービス	32	35	35	32	25	30	30	40	36	28	
管理・保管	16	3	10	12	7	10	8	9	8	11	
サービスに関する相談計	8,044	7,360	5,817	5,973	5,747	6,107	5,984	5,461	5,565	4,867	
商品一般	881	478	767	381	460	605	558	530	893	1,577	
教養娯楽品	487	550	448	440	507	423	422	444	445	442	
食料品	384	406	327	601	841	420	430	468	468	517	
土地・建物・設備	357	477	432	364	404	369	327	297	292	252	
住居品	289	280	227	214	204	257	253	231	212	182	
被服品	206	195	182	222	285	262	259	229	243	186	
車両・乗り物	228	255	251	214	220	222	239	257	200	194	
保健衛生品	235	190	182	156	191	158	152	175	247	221	
光熱水品	54	215	68	79	63	66	65	65	134	302	
他の商品	13	19	28	27	51	27	17	16	17	20	
商品に関する相談計	3,134	3,065	2,912	2,698	3,226	2,809	2,722	2,712	3,151	3,893	
他の相談	1,276	1,514	1,444	1,399	1,472	1,379	1,347	1,196	1,236	1,227	
他の行政サービス	85	99	146	98	210	223	419	364	91	77	
その他計	1,361	1,613	1,590	1,497	1,682	1,602	1,766	1,560	1,327	1,304	
合計	12,539	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	

(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

平成30年度の商品及びサービス別（中分類）では「商品一般」、「フリーローン・サラ金」、「デジタルコンテンツ」が上位となっています。

【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	商品一般	1,577	・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。
2	フリーローン・サラ金	821	・債権回収業者から長期間支払いを行っていない借金の請求書が届いた。どう対処したらよいか。 ・10年前からサラ金からお金を借りている。妻が入院し多額のお金がかかり昨年また借入れした。過払いがないか知りたい。
3	デジタルコンテンツ	791	・携帯電話に「未納料金が発生している」という内容の身に覚えのないメッセージがきた。携帯料金に未納はない。 ・無料だと思い画像をタップしたら「登録完了」になった。誤登録だと話すと高額な登録料を請求された。解約するにはどうすればよいか。
4	インターネット接続 回線	588	・大手通信会社の代理店を名乗り、光回線の勧誘を受けた。まだ申込みはしていないが、本当に代理店だろうか。 ・光回線にしないと固定電話が使えなくなる、工事はいつにするのかと電話がきた。断ったが、本当に固定電話が使用出来なくなるのか。
5	相談その他	548	・インターネットの個人売買でトラブルになっている。サイト運営会社や警察に相談しても解決しない。法律相談を受けたい。 ・知らない業者から自分のマイナンバーを知らせるように書面が届いたが、全く覚えがなく不審である。
6	不動産賃借	344	・賃貸アパートの退去の申し出をしたところ、当該月は違約金が発生すると言われた。不当ではないか。 ・アパートのトイレが壊れたために水道料金が過剰に発生した。大家に対して請求の書面を出している。今後どうなるか。
7	相続	304	・叔父が昨年死亡。妻子や両親はおらず、亡き叔父の証券を預かったが手続きに苦慮している。 ・別居中の夫が急死した。夫は消費者金融から借金をしていた可能性がある。夫の借金を支払わずにすむ方法を教えてほしい。
8	電気	249	・来月から電気代が安くなると電話があった。大手電力会社だと思って応じたところ、話の最後に別の業者名を名乗った。止めたい。 ・電話で現在の電気会社より安くなると説明され変更を承諾したが、これで契約は成立したのか。
9	工事・建築	231	・訪問販売の業者とフェンスの修理の話を進めていた。キャンセルすると、材料費の請求を受けた。書面の類は一切ない。納得できず。 ・知人に雨漏り修理を頼み、お金を払ったが、一向に修理が進まず、催促したところ口論となり、止めることになった。返金希望。
10	健康食品	157	・注文した覚えがないので、サプリの受取りを拒否。弁護士法人から請求の葉書がきた。 ・500円でお試しできるというネット広告を見てサプリを注文。お試しだけのつもりが2回目が届いた。返品したい。

(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、70歳以上を除き、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」に関する相談は、20歳代から40歳代で1位に入っています。また、「商品一般」に関する相談は、50歳代以上で1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	他の健康食品	基礎化粧品	酵素食品
計	116件	40件	9件	6件	5件
20歳代	フリーローン サラ金	デジタルコンテンツ	不動産賃借	商品一般	エステティックサービス
計	599件	110件	97件	41件	31件
30歳代	フリーローン サラ金	デジタルコンテンツ	商品一般	不動産賃借	インターネット接続回線
計	770件	147件	94件	50件	46件
40歳代	フリーローン サラ金	デジタルコンテンツ	商品一般	不動産賃借	インターネット接続回線
計	1,128件	165件	137件	68件	52件
50歳代	商品一般	デジタルコンテンツ	フリーローン サラ金	インターネット接続回線	不動産賃借
計	1,388件	190件	150件	140件	96件
60歳代	商品一般	デジタルコンテンツ	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	1,837件	510件	146件	126件	115件
70歳以上	商品一般	インターネット接続回線	電気	デジタルコンテンツ	フリーローン サラ金
計	2,448件	542件	216件	115件	73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：<https://pref.iwate.jp/shouhiseikatsu>

Twitter、Facebook：「岩手県立県民生活センター」で検索