

令和元年度 岩手県における消費生活相談の概要

(目次)

〔令和元年度の主な特徴〕	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2年5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。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
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、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のこと。

〔令和元年度の主な特徴〕

- 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9,436件で、平成30年度の10,064件に比べて628件、6.2%減少しました。
- ② 男女別では、「男性」からの相談件数は4,231件(44.9%)、「女性」からの相談件数は3,975件(42.2%)と男性が女性を2.7%上回っています。
- ③ 年代別では、「70歳以上」が2,169件(23.0%)と最も多く、以下「60歳代」1,563件(16.6%)、「50歳代」1,217件(12.9%)と続いています。各年代の相談件数は近年減少している一方、20歳未満の相談件数が平成30年度の116件に比べて78件、67.3%増加しています。
- ④ 職業別では、多い順に「給与生活者」が3,075件(32.6%)、「無職」が2,706件(28.7%)、「家事従事者」623件(6.6%)となっており、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。
- ⑤ 居住市町村別では、多い順に盛岡市が2,764件(29.3%)、奥州市が793件(8.4%)、一関市が592件(6.3%)、花巻市が551件(5.9%)、北上市が504件(5.4%)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」2,290件(24.3%)、「店舗購入」1,861件(19.8%)、「電話勧誘販売」1,173件(12.5%)、「訪問販売」457件(4.9%)となっています。店舗購入や訪問販売が年々減少傾向を示している一方、通信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)」5,179件(54.9%)、「その他情報提供」2,703件(28.7%)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4,605件(48.9%)と約半数を占めており、そのうち「運輸・通信サービス」1,923件(20.4%)、「金融・保険サービス」1,124件(12.0%)と2つ合わせて3割以上を占めています。また、商品に関する相談3,476件(36.9%)について、「商品一般(主に架空請求はがき)」が941件(10.0%)と、平成30年度の1,577件に比べ約4割減少しています。
- 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、20歳未満から40歳代で1位又は2位を占めており、最も多い相談となっています。

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24年度までは、減少を続けていましたが、平成25年度以降は、毎年1万件前後で推移しています。

イ 令和元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9,436件で、平成30年度の10,064件に比べて628件、6.2%減少し、過去10年間で最も少ない相談件数となっています。

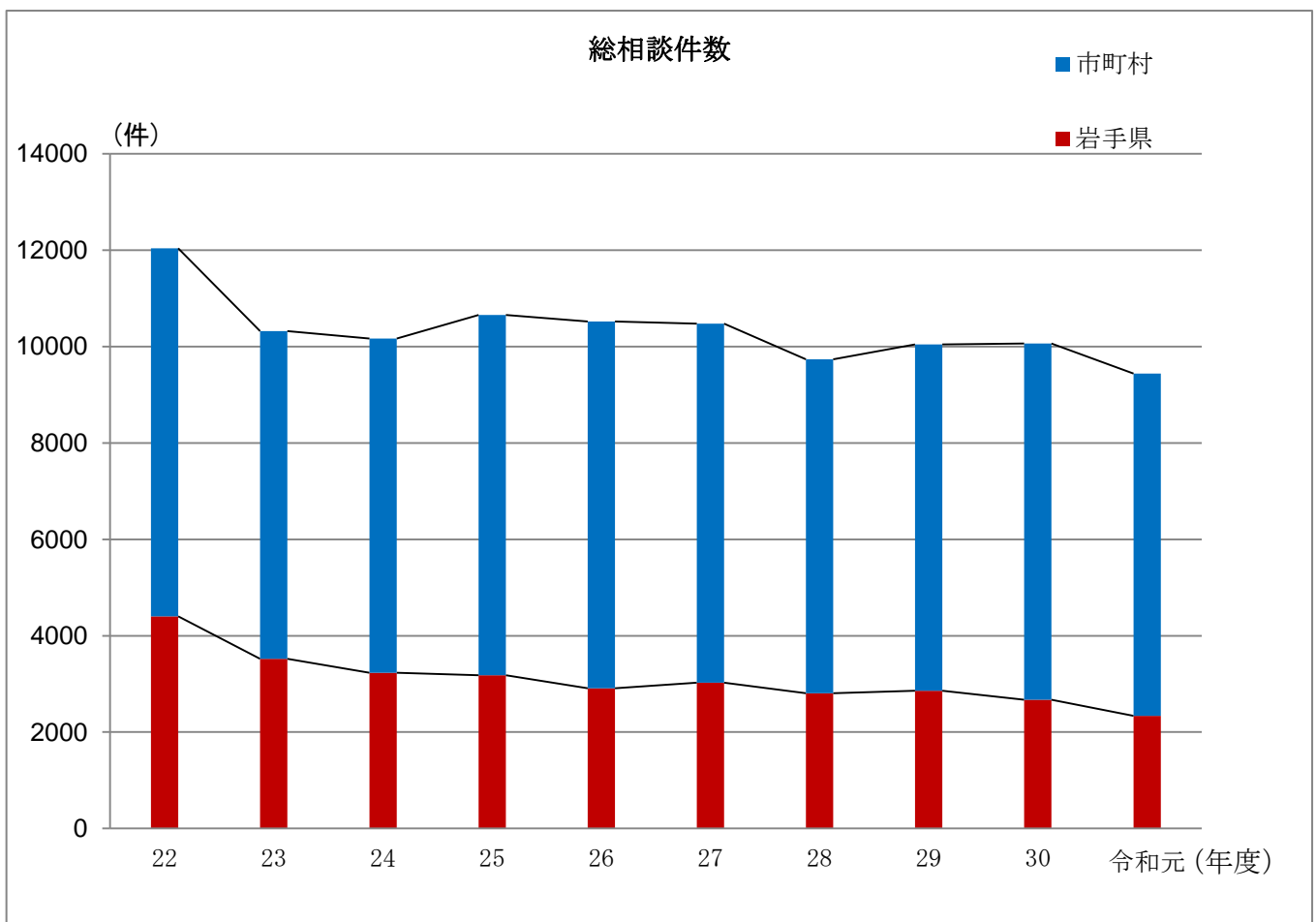
【過去10年分の総相談件数】

(単位: 件)

年度 機関	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	令和 元年度	増減 (元-30)
岩手県	6,462	4,313	3,429	3,182	2,912	3,023	2,804	2,861	2,674	2,335	△339
市町村	5,576	6,006	6,739	7,473	7,606	7,449	6,929	7,182	7,390	7,101	△289
合計	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436	△628

(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: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 市町村:14
設置窓口 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 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 令和元年度の「男性」からの相談件数は4,231件(44.9%)、「女性」からの相談件数は3,975件(42.2%)と男性が女性を2.7%上回っています。

【男女別相談件数】

(単位:件)

性別 \ 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	令和元年度
男性	5,966	4,695	4,611	4,649	4,849	4,858	4,511	4,474	4,147	4,231
女性	5,330	4,695	4,547	4,904	4,715	4,694	4,289	4,577	4,716	3,975
不明	742	929	1,010	1,102	954	920	933	992	1,201	1,230
合計	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436

イ 令和元年度の年代別では、「70歳以上」が2,169件(23.0%)と最も多く、以下「60歳代」1,563件(16.6%)、「50歳代」1,217件(12.9%)と続いています。

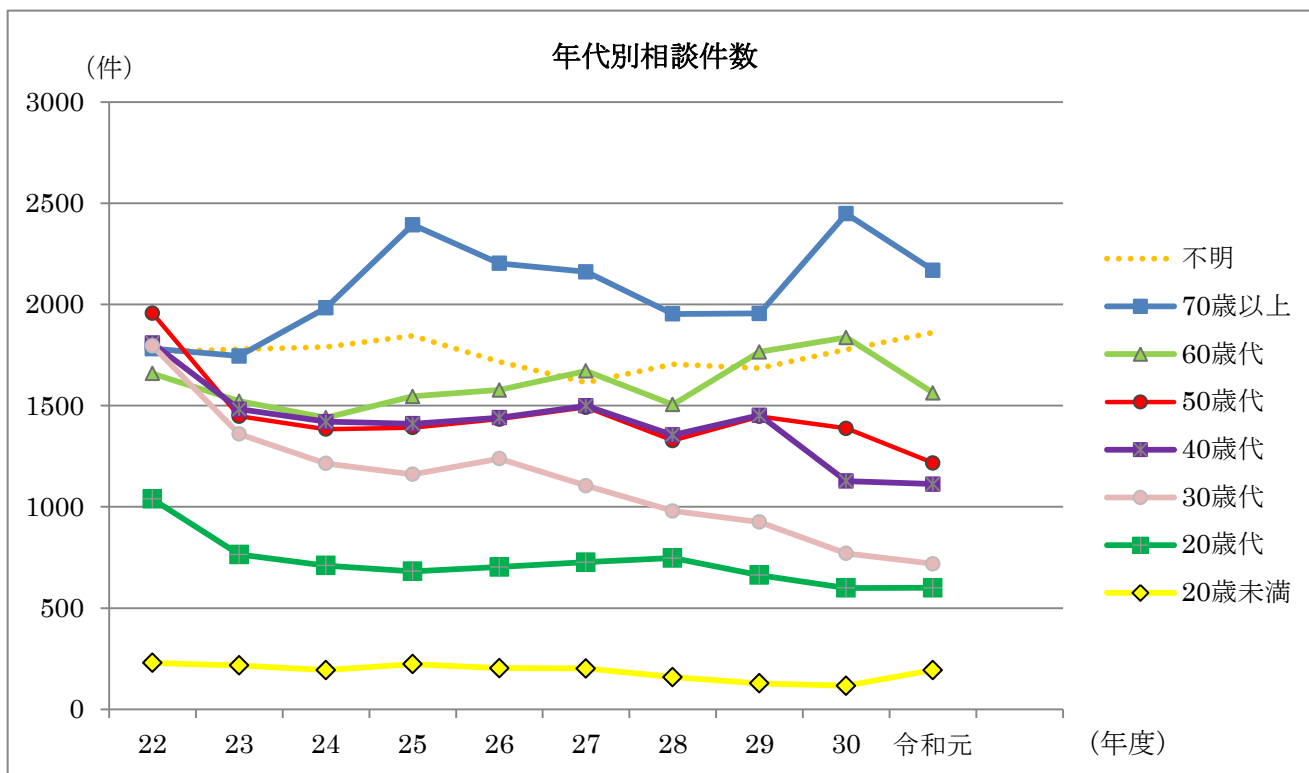
ウ 各年代の相談件数は近年減少している一方、20歳未満の相談件数が平成30年度の116件に比べて78件、67.3%増加しています。

【年代別相談件数】

(単位:件)

年代 \ 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	令和元年度
20歳未満	229	217	194	223	203	202	159	128	116	194
20歳代	1,039	765	710	683	703	727	747	666	599	600
30歳代	1,796	1,360	1,215	1,161	1,239	1,105	980	928	770	719
40歳代	1,809	1,483	1,421	1,411	1,441	1,499	1,355	1,453	1,128	1,113
50歳代	1,957	1,448	1,384	1,392	1,434	1,492	1,328	1,450	1,388	1,217
60歳代	1,659	1,522	1,441	1,546	1,578	1,672	1,506	1,768	1,837	1,563
70歳以上	1,782	1,745	1,983	2,394	2,203	2,161	1,953	1,960	2,448	2,169
不明	1,767	1,779	1,820	1,845	1,717	1,614	1,705	1,690	1,778	1,861
合計	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436

※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 令和元年度の職業別相談件数では、多い順に「給与生活者」が3,075件(32.6%)、「無職」が2,706件(28.7%)、「家事従事者」623件(6.6%)となっています。また、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	令和元年度
給与生活者	4,421	3,373	3,364	3,399	3,576	3,625	3,282	3,539	3,020	3,075
無職	3,356	2,949	3,043	3,262	3,088	2,921	2,679	2,759	3,003	2,706
家事従事者	1,170	1,083	965	946	880	949	869	866	885	623
自営・自由	955	730	660	640	689	734	640	637	625	520
学生	284	254	226	260	247	268	217	154	163	244
相談窓口	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
行政	3	5	6	11	9	4	10	4	3	7
消費者団体	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
企業・団体	126	94	129	131	121	136	149	173	159	170
不明・無回答	1,721	1,830	1,774	2,006	1,908	1,835	1,887	1,911	2,206	2,091
合計	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436

(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

令和元年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が 2,764 件 (29.3%)、奥州市が 793 件 (8.4%)、一関市が 592 件 (6.3%)、花巻市が 551 件 (5.9%)、北上市が 504 件 (5.4%) 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 30 年度			令和元年度			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	2,192	1,013	3,205	1,949	815	2,764	△441
宮 古 市	212	60	272	145	52	197	△75
大 船 渡 市	222	49	271	171	35	206	△65
花 巻 市	389	151	540	389	162	551	11
北 上 市	408	89	497	411	93	504	7
久 慈 市	250	29	279	253	31	284	5
遠 野 市	255	36	291	209	27	236	△55
一 関 市	480	120	600	475	117	592	△8
陸前高田市	60	34	94	69	32	101	7
釜 石 市	117	35	152	148	20	168	16
二 戸 市	243	36	279	264	18	282	3
八 幡 平 市	83	58	141	118	55	173	32
奥 州 市	615	153	768	648	145	793	25
滝 沢 市	167	180	347	153	139	292	△55
雫 石 町	50	45	95	39	32	71	△24
葛 巻 町	17	7	24	9	14	23	△1
岩 手 町	22	25	47	30	29	59	12
紫 波 町	102	99	201	108	87	195	△6
矢 巾 町	75	71	146	80	67	147	1
西 和 賀 町	9	7	16	8	7	15	△1
金 ヶ 崎 町	51	18	69	48	18	66	△3
平 泉 町	25	13	38	27	8	35	△3
住 田 町	18	3	21	16	5	21	0
大 槌 町	13	15	28	27	10	37	9
山 田 町	21	9	30	32	13	45	15
岩 泉 町	17	20	37	14	13	27	△10
田 野 畑 村	4	1	5	3	5	8	3
普 代 村	15	0	15	7	1	8	△7
軽 米 町	42	6	48	34	1	35	△13
野 田 村	10	1	11	17	2	19	8
九 戸 村	23	2	25	26	3	29	4
洋 野 町	53	6	59	44	16	60	1
一 戸 町	69	12	81	63	9	72	△9
不明・無回答	1,060	272	1,332	1,067	254	1,321	△11
合 計	7,389	2,675	10,064	7,101	2,335	9,436	△628

(4) 販売購入形態別相談件数

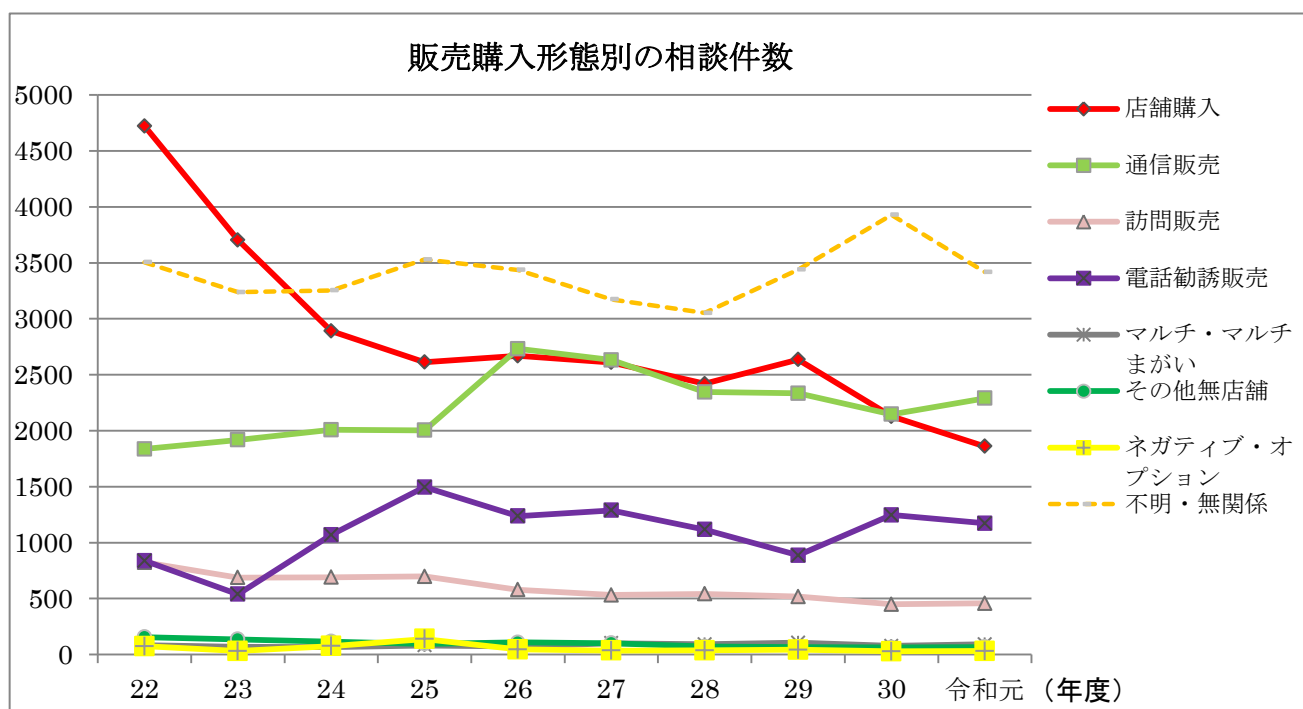
ア 令和元年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」2,290件(24.3%)、「店舗購入」1,861件(19.8%)、「電話勧誘販売」1,173件(12.5%)、「訪問販売」457件(4.9%)となっています。

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、通信販売は増加しています。

【販売購入形態別相談件数】

(単位：件)

形態・区分	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	令和元年度
通信販売	1,836	1,917	2,008	2,004	2,371	2,632	2,349	2,642	2,146	2,290
店舗購入	4,722	3,704	2,890	2,613	2,668	2,610	2,419	2,338	2,128	1,861
電話勧誘販売	838	539	1,069	1,496	1,237	1,287	1,173	886	1,247	1,173
訪問販売	823	687	690	698	580	532	542	521	448	457
マルチ・マルチまがい	84	69	66	81	73	101	91	105	77	91
その他無店舗	156	135	116	95	108	101	71	67	62	67
訪問購入	0	0	9	50	79	96	67	75	51	48
ネガティブ・オプション	74	31	76	139	45	36	37	43	28	31
不明・無関係	3,505	3,237	3,244	3,479	3,357	3,077	2,984	3,366	3,877	3,418
合計	12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436



(5) 処理結果

令和元年度の処理結果は、「助言（自主交渉）」5,179件（54.9%）、「その他情報提供」2,703件（28.7%）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30年度		令和元年度		備 考
	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	
助 言 (自主交渉)	4,482	44.5	5,179	54.9	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	4,086	40.6	2,703	28.7	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	360	3.6	346	3.7	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	791	7.9	861	9.1	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	35	0.4	49	0.5	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	105	1.0	72	0.7	「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	203	2.0	226	2.4	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	2	0.0	0	0.0	
合 計	10,064	100.0	9,436	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 令和元年度においては、サービスに関するものが4,605件（48.9%）と約半数を占めており、そのうち「運輸・通信サービス」1,923件（20.4%）、「金融・保険サービス」1,124件（12.0%）と2つ合わせて3割以上を占めています。

イ 令和元年度の商品に関する相談3,476件（36.9%）について、「商品一般（主に架空請求はがき）」が941件（10.0%）と、平成30年度の1,577件に比べ約4割減少しています。

【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	平成	平成	平成	平成	平成	平成	平成	平成	令和
		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
金融・保険サービス		3,765	2,160	2,096	1,818	1,744	1,453	1,297	1,484	1,300	1,124
運輸・通信サービス		1,746	1,632	1,934	1,992	2,404	2,732	2,360	2,496	1,979	1,923
レンタル・リース・賃借		477	531	518	476	511	400	459	398	369	288
他の役務		394	375	387	404	412	417	338	309	350	336
保健・福祉サービス		226	270	237	252	290	315	338	270	231	320
工事・建築・加工		226	290	259	326	276	249	230	193	237	190
教養・娯楽サービス		272	248	294	239	171	166	159	120	178	187
修理・補修		104	145	105	107	122	78	98	103	85	90
内職・副業・ねずみ講		55	48	37	33	18	31	30	27	35	40
役務一般		28	29	19	35	78	79	78	92	43	59
クリーニング		29	44	43	33	41	26	25	29	21	23
教育サービス		35	35	32	25	30	30	40	36	28	15
管理・保管		3	10	12	7	10	8	9	8	11	10
サービスに関する相談計		7,360	5,817	5,973	5,747	6,107	5,984	5,461	5,565	4,867	4,605
商品一般		478	767	381	460	605	558	530	893	1,577	941
教養娯楽品		550	448	440	507	423	422	444	445	442	406
食料品		406	327	601	841	420	430	468	468	517	648
土地・建物・設備		477	432	364	404	369	327	297	292	252	244
住居品		280	227	214	204	257	253	231	212	182	199
被服品		195	182	222	285	262	259	229	243	186	236
車両・乗り物		255	251	214	220	222	239	257	200	194	213
保健衛生品		190	182	156	191	158	152	175	247	221	398
光熱水品		215	68	79	63	66	65	65	134	302	173
他の商品		19	28	27	51	27	17	16	17	20	18
商品に関する相談計		3,065	2,912	2,698	3,226	2,809	2,722	2,712	3,151	3,893	3,476
他の相談		1,514	1,444	1,399	1,472	1,379	1,347	1,196	1,236	1,227	1,228
他の行政サービス		99	146	98	210	223	419	364	91	77	127
その他計		1,613	1,590	1,497	1,682	1,602	1,766	1,560	1,327	1,304	1,355
合計		12,038	10,319	10,168	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,064	9,436

(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

ア 令和元年度においては、「商品一般」、「インターネット接続回線」、「フリーローン・サラ金」が上位となっています。

イ 「インターネット接続回線」（2位）は、平成30年度から約100件増加している一方、架空請求が含まれる「商品一般」（1位）の相談件数は約600件減少しています。

【商品及びサービス別（中分類）相談件数】

〔上位10位〕（単位：件）

順位	平成30年度		令和元年度		相談例（令和元年度）
	商品・サービス	相談件数	商品・サービス	相談件数	
1	商品一般	1,577	商品一般	941	<ul style="list-style-type: none"> ・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が、身に覚えがない。どう対処したらよいか。 ・身に覚えのない荷物が届いた。受け取ってしまったがどうしたらよいか。
2	フリーローン・サラ金	821	インターネット接続回線	690	<ul style="list-style-type: none"> ・大手通信会社の代理店を名乗り、通信料が安くなると勧誘を受け申し込んだがやめたい。電話で申し出たが大丈夫だろうか。 ・電話料金が安くなると電話があり、契約している通信業者と思い込み了承してしまった。実は別業者に代わっていて料金も高額になった。元に戻したい。
3	デジタルコンテンツ	791	フリーローン・サラ金	638	<ul style="list-style-type: none"> ・10年以上前にサラ金から借りたお金の請求書が届いた。どう対処したらよいか。 ・銀行、サラ金、クレジット会社に借金があり返済が難しい。妻が病気になり、今後お金が掛かると思うので、借金の一本化をしたい。
4	インターネット接続回線	588	デジタルコンテンツ	624	副業サイトに登録したが、報酬が振り込まれず、詐欺にあったようだ。相手に免許証の写しを送ってしまった。
5	相談その他	548	相談その他	569	口座に心当たりのない振込入金があった。振込元の会社に問合せたが振込していないと言われた。どうしたらよいか。
6	不動産貸借	344	不動産貸借	267	賃貸アパートの退去時の修繕費用の見積りが高額だった。納得できない。
7	相続	304	相続	257	兄妹で共有名義にしていた土地がある。兄が亡くなり、今後の相続をどのように進めたらよいか。
8	電気	249	他の健康食品	257	スマホの広告から初回100円のダイエットサプリを注文。初回だけのつもりで購入したのに、4カ月分送られてきた。
9	工事・建築	231	工事・建築	183	昨年住宅を新築した。未完成な箇所があったり、汚れや傷が修復されていないところがある。
10	健康食品	157	固定電話サービス	157	「電話料金が安くなる」という電話があり了承したところ、申し込んだ覚えのないサポート契約をさせられていた。解約したい。

(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、20歳未満から40歳代で1位又は2位を占めており、最も多い相談となっています。

イ 「フリーローン・サラ金」に関する相談は、20歳以上の年代で相談件数が多くなっています。また、「商品一般」に関する相談は、60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	他の健康食品	他の化粧品	健康食品	酵素食品
計	194件	48件	24件	21件	8件
20歳代	デジタルコン テンツ	フリーローン サラ金	エステティッ クサービス	商品一般	他の健康食品
計	600件	85件	77件	31件	22件
30歳代	フリーローン サラ金	デジタルコン テンツ	不動産貸借	商品一般	インターネッ ト接続回線
計	719件	79件	54件	46件	36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	インターネッ ト接続回線	不動産貸借
計	1,113件	133件	113件	61件	53件
50歳代	フリーローン サラ金	商品一般	インターネッ ト接続回線	デジタルコン テンツ	他の健康食品
計	1,217件	110件	101件	99件	92件
60歳代	商品一般	インターネッ ト接続回線	デジタルコン テンツ	フリーローン サラ金	相談その他
計	1,563件	262件	167件	114件	96件
70歳以上	商品一般	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	デジタルコン テンツ
計	2,169件	290件	227件	83件	80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