

# 平成29年度 消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

## ○消費生活相談は前年より増加

平成29年度に福井県消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は3,421件で、前年度の3,226件に比べ195件増加（対前年度比6.0%の増加）しました。相談件数は、平成26年度から3年連続して減少していましたが、平成29年度は増加に転じました。

## ○架空請求の増加が顕著 ～特にハガキによる請求が急増～

公的機関や債権回収業者等の名称をかたって、利用した覚えのない料金や賠償をハガキやメールで請求したりする「架空請求」の相談件数は1,056件と、前年度の426件と比べると約2.5倍となり大幅に増加しました。

前年度はメールによる架空請求が中心でしたが、平成29年度は、ハガキによる架空請求が急増しました（前年度2件→平成29年度633件）。ハガキによる架空請求は、「法務省管轄支局」といった公の機関と間違いやすい名称を使い、消費者宅に「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれたハガキを送り付けるという手法で行われています。

## ○商品・役務（サービス）別でも、ハガキによる請求の急増により「商品一般」がトップ

商品・役務（サービス）別に相談件数をみると、一番多かったのは商品进行特定できない「商品一般」で、相談件数は811件と、前年度の178件に比べると633件増加しており、前年度の4.6倍となりました。これは、ハガキによる架空請求が急増したことによるものです。二番目に多い「放送・コンテンツ等」および「インターネット通信サービス」の「通信サービス」は721件となっています。

※架空請求のハガキは、何に対する未納料金なのか書かれておらず、商品が特定されないことから「商品一般」に分類されます。

## ○販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が多い。

販売購入形態別に相談件数をみると、「通信販売」に関する相談が1,029件と多く、全体の3割を占めています。次いで、「店舗購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっています。

また、「通信販売」のうち「インターネット通販」の相談件数は829件で、「通信販売」全体の約8割を占めています。

## 1 平成29年度相談受付状況

### (1) 相談件数【図①、表①】

3,421件で、前年度より195件増加（対前年度比6.0%の増加）  
内訳は苦情相談が3,103件（対前年度比8.1%の増加）、  
問合せ等が318件（対前年度比10.7%の減少）

### (2) 相談者【表②、③】

- ①性別：男性 1,356件（全体の39.6%）、女性 1,922件（全体の56.2%）  
その他（企業・団体、不明） 143件（全体の4.2%）
- ②年齢層：60歳代が最多で全体の27.2%、次に50歳代で22.0%
- ③居住地域：福井市が最多で全体の42.6%

### (3) 相談項目【表④】

- ①相談項目：「契約・解約」が2,474件（全体の72.3%）、「販売方法」が857件（25.1%）
- ②平均契約金額は135万8千円で、前年度より52万4千円増加した。  
理由は、5千万円以上の高額投資等による契約が増加したことなどによる。

## 2 平成29年度相談の傾向

### (1) 商品・役務（サービス）別の相談状況

「通信サービス」が前年度最も多かったが、平成29年度は「商品一般」が811件で最も多く、全相談件数の23.7%を占めている。これは、ハガキによる架空請求の急増によるものである。

次いで「放送・コンテンツ等」および「インターネット通信サービス」の「通信サービス」に関する相談が多く、721件であり、全相談件数の21.1%を占めている。【表⑤】

#### ① 商品一般に係る相談【表⑤、⑥】

- ・「商品一般」に係る相談件数は811件で、前年度の178件に比べると633件増加し、前年度の4.6倍となった。
- ・ハガキによる架空請求の相談事例が多く、「商品一般」の約8割を占めている。
- ・契約当事者の年齢層別では、60歳代が372件と最も多い。

#### ② デジタルコンテンツに係る相談【表⑤、⑦】

- ・「放送・コンテンツ等」に係る相談のうち、約95%が「デジタルコンテンツ」に関する相談あり、その相談件数は568件である。
- ・インターネットによる情報サイトの利用料金請求に関する事例が多い。
- ・契約当事者の年齢層別では、60歳代が133件と最も多い。
- ・各年齢層で減少する中で、80歳代以上の契約当事者の相談は22件と、前年度に比べ11件増加（対前年度比100%の増加）した。

#### ③ インターネット通信サービスに係る相談【表⑤、⑧】

- ・相談の件数は122件で、前年度より69件減少した。
- ・相談内容としては、利用料金が安くなると電話勧誘されプロバイダを変更することにしたが、

実際には料金が安くならなかったなどといった相談が多い。

- ・契約当事者の年齢層別では50歳代、60歳代が多い。

#### ④ 住宅に係る相談【表⑤、⑨】

- ・住宅に関する相談件数は104件で、賃貸アパートの退去時の現状復帰や新築工事の施工内容に関わる相談が多い。

#### ⑤ 融資サービスのうちフリーローン・サラ金に係る相談【表⑤、⑩】

- ・融資サービスの相談の件数は85件で、そのうちフリーローン・サラ金に関するものは68件であった。さらにそのうち多重債務に関するものは52件あるが、前年度より19件減少した。

### (2) 販売購入形態別の相談の状況

平成29年度の販売購入形態別の項目および件数割合は、「無店舗販売」による相談が全相談数の46.7%を占めており、そのうち最も多かったのは「通信販売」の1,029件で、全相談件数の30.1%を占めている。

なお、「不明他」が1,137件で相談全体の33.2%を占め、相手が特定されない架空請求（ハガキによる架空請求）の増加が反映された結果となった。【表⑪】

#### ① 通信販売に係る相談【表⑪】

- ・通信販売に関する相談件数が1,029件で、前年度と比べ262件減少（対前年度比20.2%の減少）した。

#### ② インターネット通販に係る相談【表⑫、⑬】

- ・通信販売のうちインターネット通販に関する相談件数は829件で、通信販売に関する相談件数全体の80%を占めている。相談件数は前年度に比べ225件減少（対前年度比21.3%の減少）した。
- ・このうち、アダルト情報サイトに関する相談は83件で、前年度に比べ178件減少（対前年度比68.2%の減少）した。
- ・契約当事者の年齢層別では、50歳代が177件と最も多く、インターネット通販に関する相談全体の21.4%を占めている。

#### ③ 電話勧誘販売に係る相談【表⑪、⑭】

- ・相談件数は285件で、前年度より34件減少した。
- ・相談内容としては、光回線やプロバイダの変更などインターネット通信に関するものや電気料金に関するものが多い。
- ・契約当事者の年齢層別では、70歳代以上が90件で最も多く、電話勧誘販売に関する相談全体の31.6%を占めている。

#### ④ 訪問販売に係る相談【表⑪、⑭】

- ・相談件数は169件で、前年度より24件減少した。
- ・かなり以前に退会した複合サービス会員（※）の会費を未納として請求されたという相談や、

テレビ受信料、住宅関連の相談が多い。

(※) 複合サービス会員…旅行、買い物、イベント参加など複数のサービスを格安で受けられるという  
会員権

- ・契約当事者の年齢層別では70歳以上が60件で最も多く、訪問販売に関する相談全体の35.5%を占めている。

#### ⑤ マルチ販売に係る相談【表⑪、⑭】

- ・相談件数は47件で、前年度より14件減少した。
- ・友人、知人を通じた勧誘販売がほとんどで、化粧品や投資に関する相談が多い。
- ・契約当事者の年齢層別では、20歳代が最も多く、マルチ販売に関する相談件数全体の約半数を占めている。

### (3) トラブルになりやすい商法・手口に関する相談の状況

#### ○架空請求に係る相談【表⑮、⑯、⑰、⑱、⑲】

- ・相談件数は1,056件で、前年度の426件に比べると約2.5倍となり大幅に増加した。
- ・前年度はメールによる架空請求が中心だったが、平成29年度はハガキによる架空請求が急増した。
- ・ハガキによる架空請求は、「法務省管轄支局」といった名称を使い、消費者宅に「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれたハガキを送り付けるという手法で行われている。
- ・架空請求に係る当事者の年齢層別では、60歳代が最も多く460件で、次いで50歳代が309件、70歳以上が150件となっている。50歳代以上の相談件数が合わせて919件で、全体の87%を占めており、50歳以上の方が架空請求の対象とされている。
- ・「契約購入金額」が明らかな相談件数は69件で、平均額は前年度より増加しているが、請求に応じて支払ってしまった「既支払額」が減少している。

#### ○その他の相談【表⑳】

- ・無料商法では、スマホで無料のアダルトサイトを検索してタップしたら登録になってしまい高額請求を受ける「ワンクリック請求」が多い。
- ・サイドビジネス商法では、友人、知人を通じたマルチ販売が多い。また、SNSやインスタグラムの広告を見て、アフィリエイト等の契約をする例や「簡単に儲かる仕組みを教える」と称した情報商材の販売があった。
- ・利殖商法では、証券会社からの勧誘に関する相談のほか、お金を預けた会社から急に配当金をうけられなくなったという相談があった。

### (4) 契約当事者の年齢層別相談状況【表㉑】

- ・60歳代が最多の878件で、前年度に比べ294件増加(対前年度比50.3%の増加)した。次いで、50歳代が674件で、前年度に比べ162件増加(対前年度比31.6%の増加)となった。
- ・50歳代以上の相談件数が前年度に比べ479件増加し、全体に占める割合も前年度の55.3%から66.1%と上昇した。

## (5) 個人情報に関する相談状況 【表②】

個人情報に係る相談は4件減少し108件となった。主な相談内容は以下のとおりである。

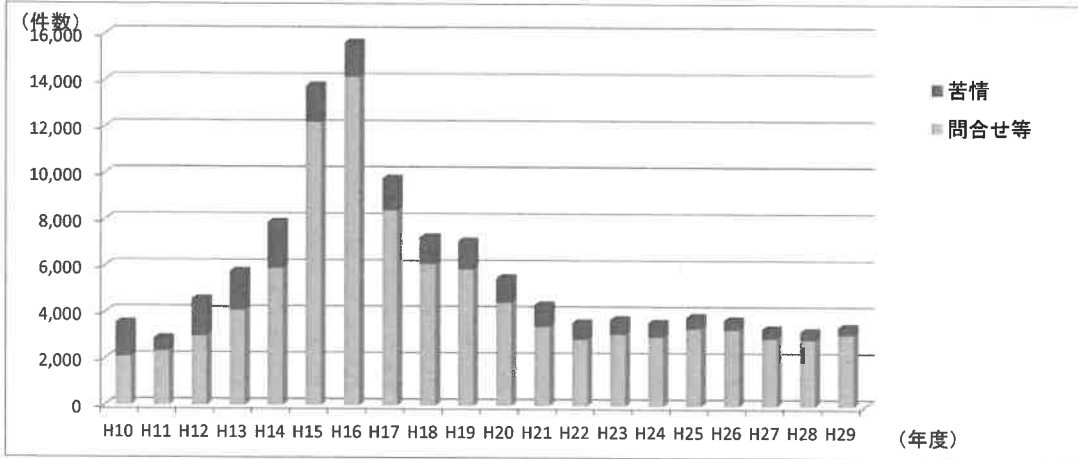
### ○具体的な事例

- ・消費者料金に関する最終訴訟告知というハガキが届いた。そのハガキに書かれた電話番号に連絡してしまった。悪用されないか心配である。
- ・スマホに有料動画サイトの閲覧履歴があり、「料金が発生している。本日中に連絡するように」とのメールが届いたが、覚えがない。私の個人情報が洩れていないか不安である。
- ・スマホに架空請求メールが届いたので、その相談をするために、インターネットで検索して相談窓口に電話を掛けた。公的機関だと思って連絡したのに実際は探偵事務所だった。名前を伝えてしまったが、悪用されないか心配である。
- ・国民生活センターを名乗って電話があり、「あなたの電話番号が洩れている」と言われた。
- ・アルバイト先からマイナンバーを教えて欲しいと言われたので、無料通話アプリで知らせたが悪用されないか心配である。
- ・スマホにクレジットカード会社を名乗るところから、「更新カードをお届けしているので、確認して欲しい」と、SMSが届いた。実際に利用しているクレジット会社だったので、URLをクリックし、生年月日、氏名、サイトログイン時のパスワードを入力してしまった。不審に思い、パスワードは変更し、クレジットカードも解約したが、悪用されないか心配である。

参考資料

1 平成29年度相談受付状況

図① 年度別相談件数の推移



表① 相談受付件数

年度	苦情		問合せ等		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
平成29年度	3,103	8.1%	318	-10.7%	3,421	6.0%
平成28年度	2,870	-2.2%	356	-11.7%	3,226	-3.4%
平成27年度	2,935	-11.1%	403	-2.4%	3,338	-10.1%
平成26年度	3,300	-1.4%	413	-17.1%	3,713	-3.4%
平成25年度	3,347	12.1%	498	-18.5%	3,845	6.9%
平成24年度	2,985	-3.5%	611	-5.6%	3,596	-3.8%
平成23年度	3,092	7.6%	647	-11.2%	3,739	3.8%
平成22年度	2,873	-16.3%	729	-21.6%	3,602	-17.4%
平成21年度	3,432	-23.0%	930	-11.8%	4,362	-20.8%
平成20年度	4,455	-24.3%	1,054	-13.3%	5,509	-22.4%
平成19年度	5,886	-3.7%	1,216	5.6%	7,102	-2.2%
平成18年度	6,111	-27.3%	1,152	-16.6%	7,263	-25.8%
平成17年度	8,400	-40.7%	1,382	-5.7%	9,782	-37.4%
平成16年度	14,163	16.0%	1,466	-6.3%	15,629	13.4%
平成15年度	12,212	106.0%	1,565	-20.6%	13,777	74.5%
平成14年度	5,927	44.3%	1,970	18.0%	7,897	36.7%
平成13年度	4,106	37.0%	1,670	5.6%	5,776	26.2%
平成12年度	2,996	27.7%	1,582	2.5%	4,578	17.7%
平成11年度	2,346	11.9%	1,544	5.5%	3,890	9.3%
平成10年度	2,096	26.7%	1,463	6.1%	3,559	17.3%

\* 苦情とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

\* 問合せ等とは、生活知識等の問合せや要望で、苦情が発生していないものをいいます。

表② 相談者男女別・年齢層別件数

年度	区分	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成29年度	男性	1,356	8	55	146	224	249	368	306	0
	女性	1,922	12	79	144	262	505	562	356	2
	団体・不明	143	0	0	0	0	0	0	0	143
	計	3,421	20	134	290	486	754	930	662	145
	割合	100%	0.6%	3.9%	8.5%	14.2%	22.0%	27.2%	19.4%	4.2%
平成28年度	男性	1,503	15	100	157	261	302	336	326	6
	女性	1,589	14	114	188	338	324	306	295	10
	団体・不明	134	0	0	0	0	0	0	0	134
	計	3,226	29	214	345	599	626	642	621	150
	割合	100%	0.9%	6.6%	10.7%	18.6%	19.4%	19.9%	19.2%	4.6%
前年度比	6.0%	-31.0%	-37.4%	-15.9%	-18.9%	20.4%	44.9%	6.6%	-3.3%	

表③ 相談者の居住地の市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,456	42.6%
敦賀市	141	4.1%
小浜市	203	5.9%
大野市	92	2.7%
勝山市	70	2.0%
鯖江市	152	4.4%
あわら市	132	3.9%
越前市	174	5.1%
坂井市	406	11.9%
永平寺町	126	3.7%
池田町	7	0.2%
南越前町	46	1.3%
越前町	95	2.8%
美浜町	49	1.4%
高浜町	58	1.7%
おおい町	42	1.2%
若狭町	109	3.2%
不明・県外	63	1.8%
合計	3,421	100.0%

表④ 相談項目

相談項目	平成29年度		平成28年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,474	72.3%	2,245	69.6%
販売方法	857	25.1%	909	28.2%
品質・機能、 役務品質	235	6.9%	285	8.8%
接客対応	224	6.5%	293	9.1%
価格・料金	180	5.3%	137	4.2%
表示・広告	96	2.8%	100	3.1%
安全・衛生	74	2.2%	77	2.4%
法規・基準	48	1.4%	55	1.7%
買物相談	8	0.2%	11	0.3%
生活知識	5	0.1%	11	0.3%
施設・設備	5	0.1%	1	0.0%
包装・容器	2	0.1%	4	0.1%
計量・量目	2	0.1%	0	0.0%
その他	40	1.2%	31	1.0%
全相談件数	3,421		3,226	

\*相談内容によっては、複数の「相談項目」に該当するものがあり、その場合それぞれに計上しています。割合は、全相談件数に占める割合です。

## 2 平成29年度相談の傾向

### (1) 商品・役務（サービス）別の相談の状況

表⑤ 商品・役務（サービス）別の相談の状況（上位10位）

商品・役務（サービス）	平成29年度			平成28年度		
	順位	件数	割合	順位	件数	割合
商品一般	1	811	23.7%	3	178	5.5%
通信サービス①+②		721	21.1%		1,031	32.0%
①放送・コンテンツ等 (デジタルコンテンツ)	2	599	17.5%	1	840	26.0%
		(568)	(16.6%)		(805)	(25.0%)
②インターネット通信サービス	5	122	3.6%	2	191	5.9%
相談その他	3	146	4.3%	5	125	3.9%
役務その他	4	134	3.9%	4	133	4.1%
レンタル・リース・ 賃貸	6	104	3.0%	7	96	3.0%
融資サービス	7	85	2.5%	6	109	3.4%
健康食品	8	83	2.4%	8	82	2.5%
化粧品	9	57	1.7%	11	47	1.5%
自動車	10	54	1.6%	10	62	1.9%
全相談件数		3,421			3,226	

※ 割合は、全相談件数に占める割合です。

表⑥ 商品一般の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
平成29年度	811	3	10	20	23	231	372	101	32	19
前年度比	355.6%	0.0%	-16.7%	66.7%	15.0%	824.0%	905.4%	152.5%	60.0%	111.1%
平成28年度	178	3	12	12	20	25	37	40	20	9

表⑦ デジタルコンテンツの年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
平成29年度	568	27	35	53	103	127	133	66	22	2
前年度比	-29.4%	-47.1%	-47.8%	-36.9%	-37.2%	-21.1%	-24.9%	-22.4%	100.0%	-60.0%
平成28年度	805	51	67	84	164	161	177	85	11	5

表⑧ インターネット通信サービスの年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）								
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
平成29年度	122	0	2	15	17	26	28	22	5	7
前年度比	-36.1%	-	-87.5%	-46.4%	-43.3%	-38.1%	-31.7%	-15.4%	25.0%	75.0%
平成28年度	191	0	16	28	30	42	41	26	4	4



表⑨ レンタル・リース・賃貸と工事・建築・加工のうち、住宅に係る相談件数

	計	賃貸アパート 関係	新築 工事	増改築工事	屋根工事	壁工事	新築分譲 マンション関係
平成29年度	104	63	19	7	6	1	6
前年度比	-11.1%	-3.1%	-24.0%	-30.0%	-25.0%	-80.0%	50.0%
平成28年度	117	65	25	10	8	5	4

※「賃貸アパート関係」は、退去時の現状復帰に関する相談などである。

「新築分譲マンション関係」は、投資用マンションの勧誘、マンションの解約に関わる相談などである。

表⑩ 融資サービスのうちフリーローン・サラ金に係る相談件数

年度	計	相談内容	
		多重債務	その他
平成29年度	68	52	16
前年度比	-29.2%	-26.8%	-36.0%
平成28年度	96	71	25

※その他の相談として、過払い金に関する相談がある。

## (2) 販売購入形態別の相談の状況

表⑪ 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態		平成29年度		平成28年度	
		件数	構成比	件数	構成比
無店舗販売	通信販売	1,029	30.1%	1,291	40.0%
	電話勧誘販売	285	8.3%	319	9.9%
	訪問販売	169	4.9%	193	6.0%
	マルチ販売	47	1.4%	61	1.9%
	訪問購入	35	1.0%	20	0.6%
	ネガティブオプション	11	0.3%	13	0.4%
	その他無店舗	23	0.7%	25	0.8%
無店舗販売計		1,599	46.7%	1,922	59.6%
店舗購入		685	20.0%	816	25.3%
不明他		1,137	33.2%	488	15.1%
合計		3,421	100.0%	3,226	100.0%

表⑫ 通信販売のうちインターネット通販に係る契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		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
平成29年度	829	40	58	102	167	177	164	106	15
前年度比	-21.3%	-43.7%	-43.7%	-21.5%	-28.3%	-8.8%	-19.6%	-0.9%	25.0%
平成28年度	1,054	71	103	130	233	194	204	107	12

表⑬ インターネット通販のうちアダルト情報サイトに係る契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		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
平成29年度	83	10	2	15	15	18	18	5	0
前年度比	-68.2%	-71.4%	-90.0%	-51.6%	-69.4%	-64.7%	-64.7%	-79.2%	-
平成28年度	261	35	20	31	49	51	51	24	0

表⑭ その他の相談件数上位の無店舗販売に係る年齢層別相談件数

販売形態	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		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
電話勧誘販売	285	0	6	21	38	39	59	90	32
訪問販売	169	6	6	6	25	20	22	60	24
マルチ販売	47	0	22	3	4	3	3	12	0

(3) トラブルになりやすい商法・手口に関する相談の状況

表⑮ トラブルになりやすい商法・手口に関する相談の状況

商法・手口	平成29年度	平成28年度	相談内容の商法・手口等
架空請求	1,056	426	身の覚えのない代金の請求
身分詐称	976	189	販売員が公的機関や大手通販業者の職員や関係者であるかのように思わせる手口
無料商法	79	136	「無料サービス」、「無料招待」、「無料体験」など「無料」であることを強調し誤認させさせる手口
ワンクリック請求	76	283	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録」の表示があり高額な料金を請求する商法
サイドビジネス商法	46	49	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「簡単に儲かる」等をセールストークにした手口
二次被害	40	100	一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口
利殖商法	27	18	「値上がり確実」、「必ずもうかる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する手口
販売目的隠匿	14	27	販売目的を隠した勧誘
点検商法	13	4	「点検に来た」と来訪し「工事しないと危険」などと事実と異なることを言って商品やサービスを契約させる手口
ネガティブオプション	12	13	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで、支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする手口
当選商法	10	17	「当選した」、「景品が当たった」等有利性を強調して契約をさせる手口
次々販売	9	13	一人の者に次々と契約をさせるような手口。勧誘を断れない消費者に付け込んで、不必要とも思える商品を購入させるもの
劇場型勧誘	7	15	契約の相手先以外の第三者が、特定の消費者に対し、何らかの利益が得られる等の勧誘を行い契約の成立をあおる手口
アンケート商法	7	6	「アンケートに答えてください」等と言って消費者に接近して売りつける商法
クレ・サラ強要商法	6	7	販売契約の際、無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法

\*相談の内容によっては、複数の「商法・手口」に該当するものがあり、その場合、それぞれに計上しています。

表⑯ 架空請求に係る年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数(契約当事者)							
		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
平成29年度	1,056	6	11	32	76	309	460	150	12
前年度比	147.9%	50.0%	-72.5%	0.0%	1.3%	235.9%	289.8%	134.4%	1100.0%
平成28年度	426	4	40	32	75	92	118	64	1

表⑭ 架空請求に係る相談件数のうち迷惑メールによる架空請求の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）							
		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
平成29年度	398	6	9	27	65	99	109	82	1
前年度比	28.4%	100.0%	-52.6%	0.0%	22.6%	45.6%	17.2%	74.5%	—
平成28年度	310	3	19	27	53	68	93	47	0

表⑮ 架空請求に係る相談件数のうちハガキによる架空請求の年齢層別相談件数

年度	計	年齢層別相談件数（契約当事者）							
		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
平成29年度	633	0	1	1	6	203	347	64	11
平成28年度	2	0	0	0	0	0	1	1	0

表⑯ 架空請求に関する被害状況

年度	契約購入金額		うち既支払額		救済金額（未然防止額を含む）	
	件数	金額（円） （1件当たり平均額）	件数	金額（円）	件数	金額（円）
平成29年度	69	20,617,455 (298,804)	4	1,180,000	52	14,391,946
平成28年度	80	18,781,973 (234,775)	21	5,136,600	60	14,824,275

※「契約購入金額」…請求金額または契約金額

「既支払額」…実際に支払った金額

「救済金額」…県消費生活センターに相談したことによって、既支払額のうち返還された金額および請求金額または契約金額のうち支払いを免れた金額

#### （４）契約当事者の年齢層別相談状況

表⑰ 契約当事者の年齢層別相談件数

年度	計	契約当事者の年齢層							
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
平成29年度	3,421	64	204	300	422	674	878	710	169
前年度比	6.0%	-28.9%	-30.8%	-13.0%	-21.9%	31.6%	50.3%	3.3%	-2.3%
平成28年度	3,226	90	295	345	540	512	584	687	173

#### （５）個人情報に関する相談状況

表⑱ 個人情報に係る相談件数

年度	件数
平成29年度	108
平成28年度	112
平成27年度	124
平成26年度	130
平成25年度	136
平成24年度	137