

市町村消費生活センターの設置状況等について

1 市町村の消費生活相談体制

区 分	相談員の配置	消費者安全法の「消費生活センター」設置市町村	人口カバー率
平成20年度	10市・1町	1市 (新 長野)	
平成21年度	11市・1町	1市	
平成22年度	14市・2町	4市 (新 松本・千曲・大町)	
平成23年度	15市・3町	8市 (新 茅野・伊那・小諸・安曇野)	
平成24年度	16市・3町	8市	45.7%
平成25年度	16市・3町	9市 (新 佐久)	50.4%
平成26年度	16市・3町	12市 (新 塩尻・飯山・岡谷)	57.0%
平成27年度	17市・3町	16市1町 (新 上田・諏訪・駒ヶ根・飯田・下諏訪)	74.2%
平成28年度	17市・3町	16市3町4村 (新 池田・松川(村)・白馬・小谷(※1) 富士見町・原村(※2))	76.8%
平成29年度	19市・3町	19市3町4村 (新 須坂市・中野市・東御市)	82.9%

(※1) 「連携協約」及び「消費生活相談の広域的対応に関する協定」に基づき、大町市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を広域的に処理(H28.4.1～)

(※2) 「消費生活相談の広域的対応に関する協定」に基づき、茅野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を広域的に処理(H28.10.1～)

2 県と市町村との相談分担率(※3) [平成26年度全国の市町村相談分担率 平均値:70.4%(政令市除き51.2%)]

(単位:件)

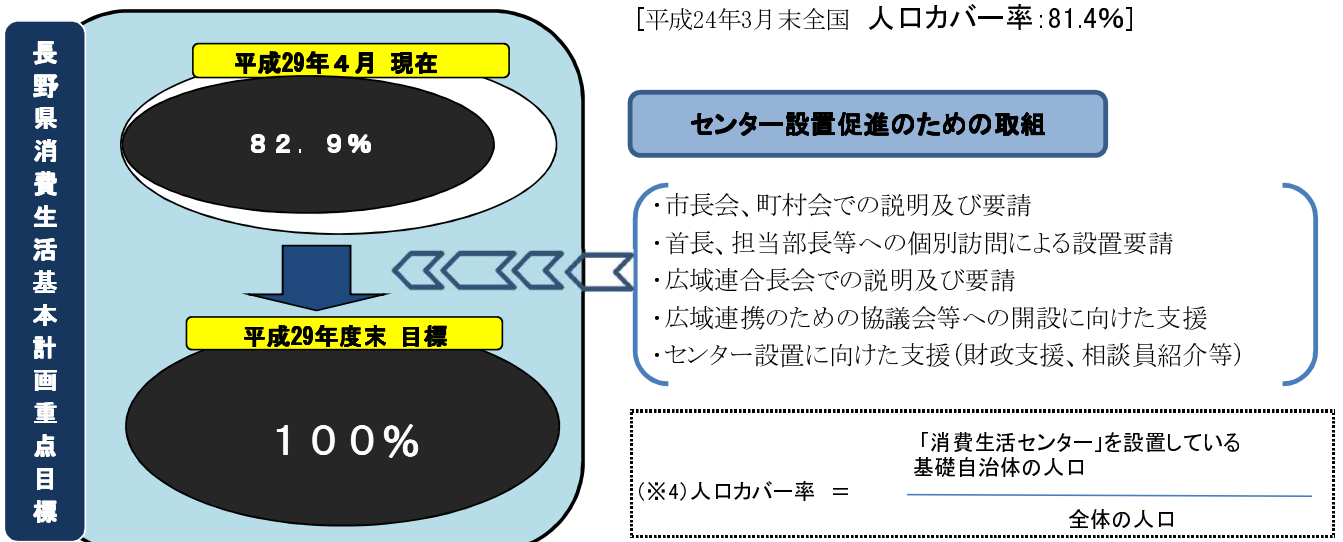
区 分		平成28年度		平成27年度		平成26年度		平成25年度	
		市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター
市	件数	6,541	5,481	6,143	6,414	5,109	7,440	4,683	7,571
	分担率	54.4%	45.6%	48.9%	51.1%	40.7%	59.3%	38.2%	61.8%
町村	件数	276	1,525	230	1,774	230	1,858	233	2,007
	分担率	15.3%	84.7%	11.5%	88.5%	11.0%	89.0%	10.4%	89.6%
全県	件数	6,817	7,388	6,373	8,776	5,339	9,751	4,916	9,966
	分担率	48.0%	52.0%	42.1%	57.9%	35.4%	64.6%	33.0%	67.0%

(注) 全県の件数には、県外の相談者や居住市町村が不明の相談者が含まれるため、市と町村との合計値と一致しない。

$$(\text{※3}) \text{ 相談分担率} = \frac{\text{[市町村の消費生活センター又は相談窓口が受けた苦情相談件数]}}{\text{[当該市町村住民による苦情相談件数]}}$$

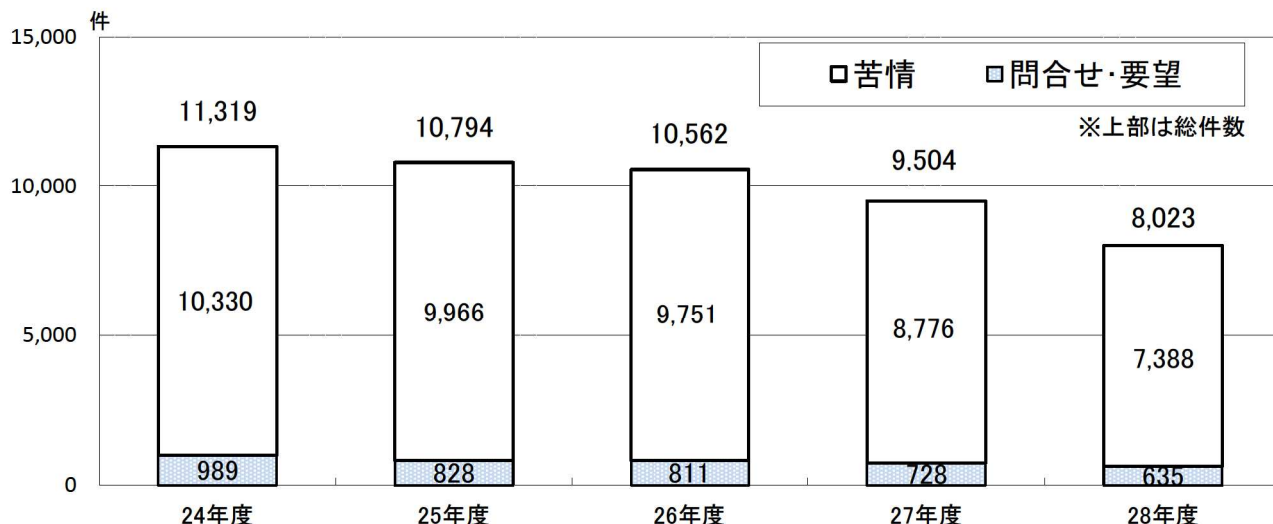
3 市町村消費生活センターの人口カバー率(※4)

[平成24年3月末全国 人口カバー率:81.4%]

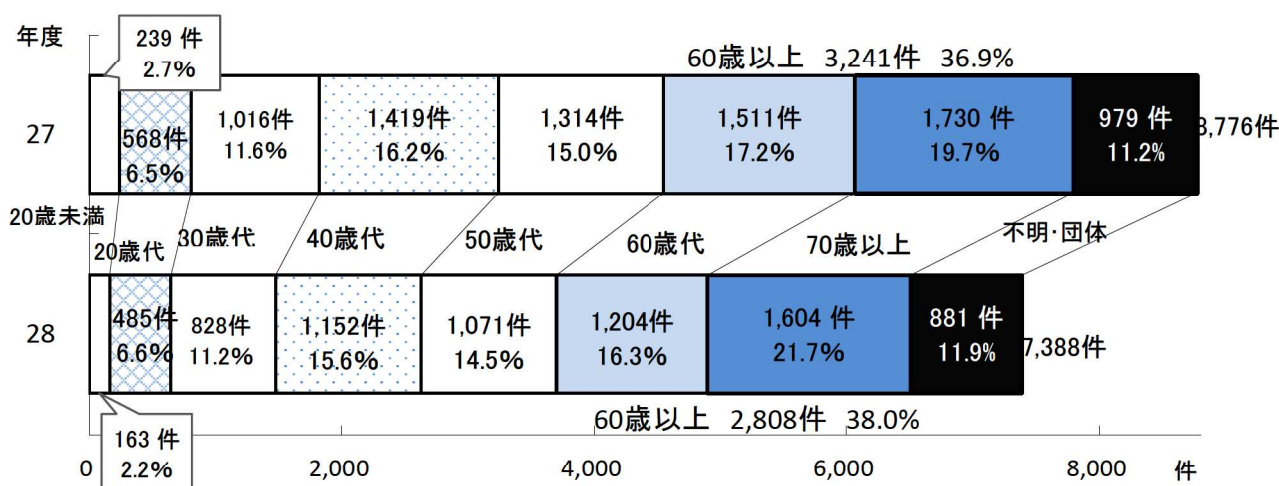


平成28年度 県消費生活センターの消費生活相談状況について

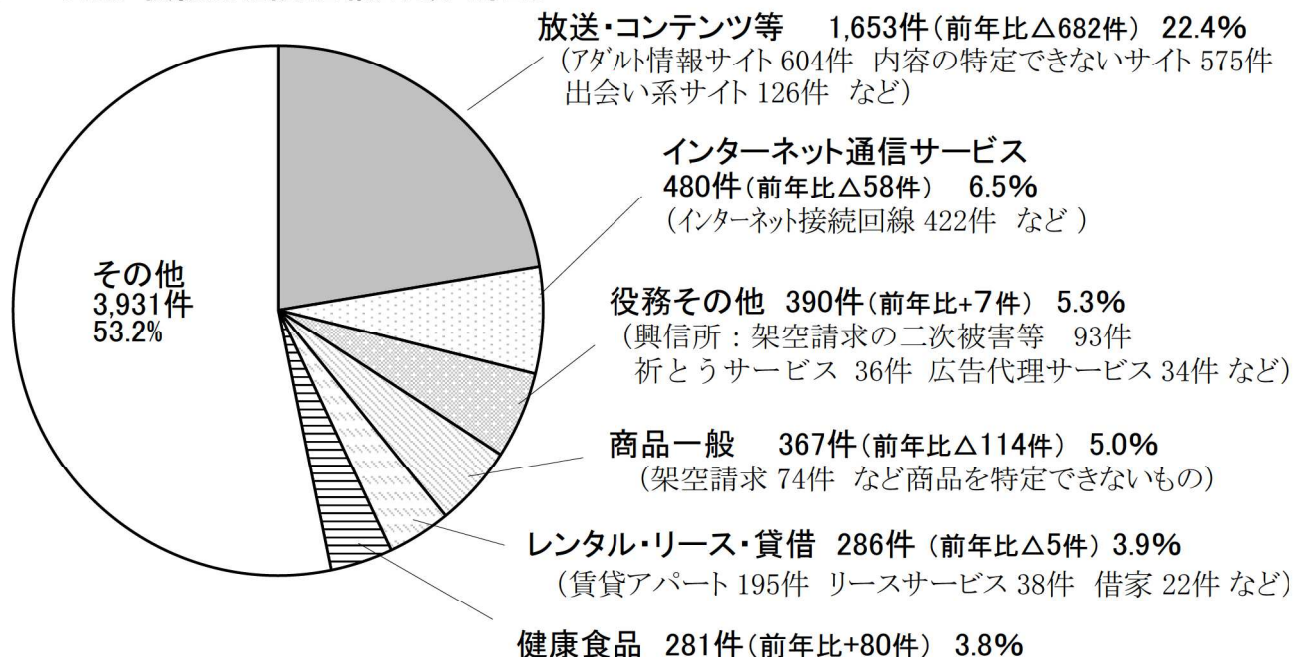
〔図-1 相談件数の推移〕



〔図-2 契約当事者年代別相談(苦情)件数・割合〕

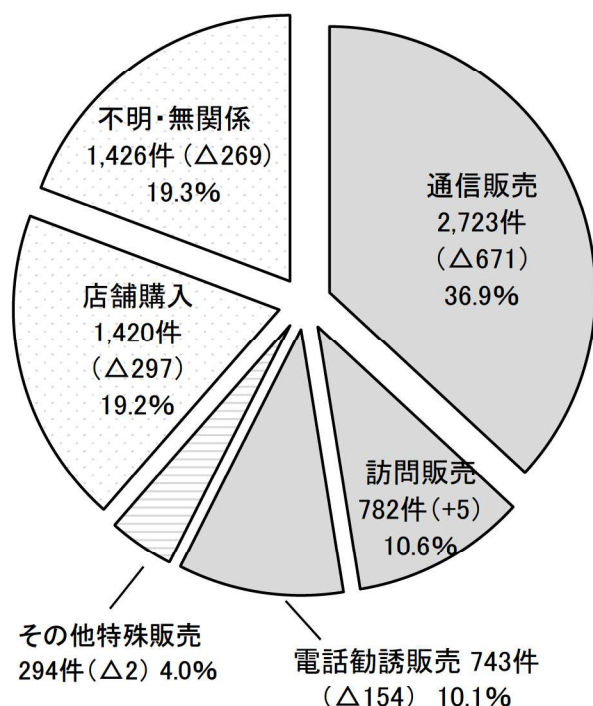


〔図-3 商品・役務別相談(苦情)件数・割合〕



〔図-4 販売購入形態別相談(苦情)件数・割合〕

※項目内の()は前年比



【特殊販売 □】

〈通信販売〉・・・アダルト情報サイトなどの放送コンテンツ、
興信所(架空請求二次被害)、健康食品など

〈訪問販売〉・・・テレビ放送サービス、塗装工事、インターネット通信サービス、
ソーラーシステム、ふとん類など

〈電話勧誘販売〉・・・インターネット通信サービス、健康食品、
電話基本サービス、鮮魚販売など

【その他特殊販売 □】

〈ネガティブ・オプション(送り付け商法)〉・・・健康食品、書籍、新聞など

〈訪問購入(事業者が訪問して買取)〉・・・洋服、着物、貴金属など

〈その他無店舗〉・・・家庭用電気治療器具、ミネラルウォーターなど

【特殊販売以外 □】

〈店舗購入〉・・・不動産貸借、自動車、新築工事、フリーローン・サラ金など

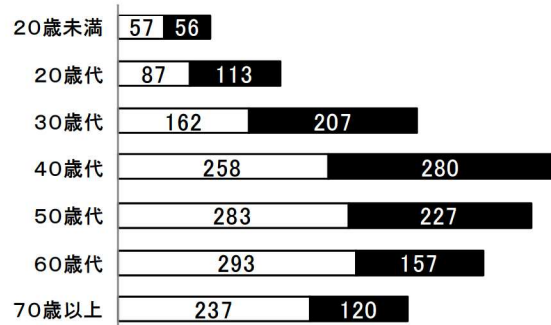
〔図-5 販売購入形態に係る商品・役務別の相談(苦情)件数・割合、年代・性別の件数〕

①通信販売 2,723件(対前年度671件減少 対前年度比80.2%)

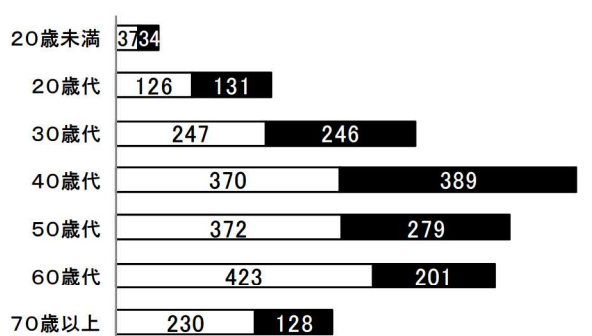
相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
放送・コンテンツ等(アダルト情報サイト等)	1,501	2,195	68.4
役務その他(興信所等)	151	121	124.8
健康食品	130	78	166.7
商品一般	84	82	102.4
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	61	63	96.8

H28年代別相談件数(契約者) □男 ■女



参考: H27年代別相談件数(契約者) □男 ■女



注) 不明・団体の件数を除く

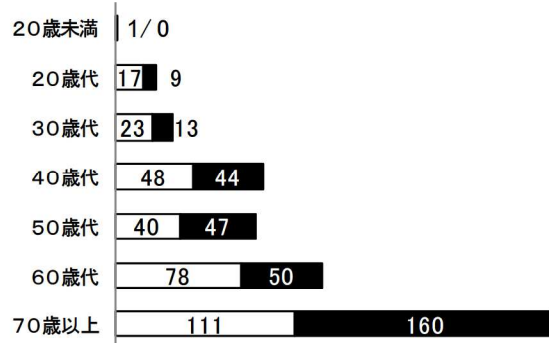
②電話勧誘販売 743件(対前年度154件減少 対前年度比82.8%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	291	369	78.9
健康食品	65	55	118.2
役務その他(広告代理サービス等)	50	72	69.4
商品一般	46	62	74.2
魚介類	34	20	170.0

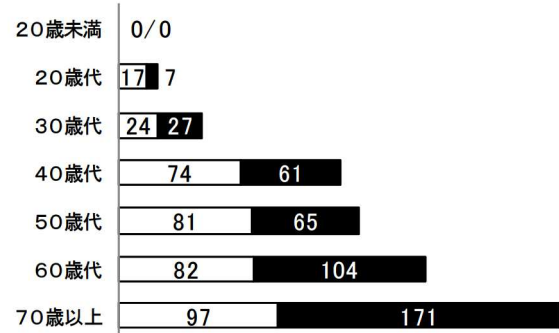
H28年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



参考:H27年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



注)不明・団体の件数を除く

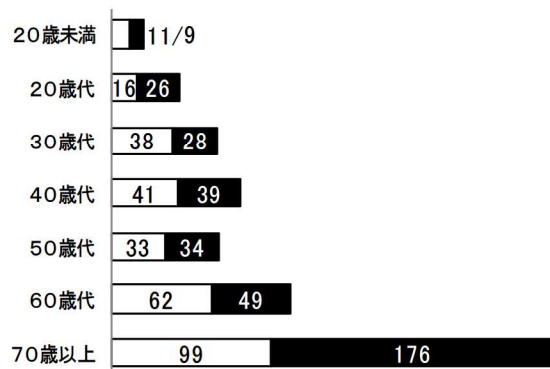
③訪問販売 782件(対前年度5件増加 対前年度比100.6%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
放送コンテンツ等(テレビ放送サービス等)	78	54	144.4
工事・建築・加工(塗装工事等)	75	74	101.4
役務その他(祈とうサービス等)	62	65	95.4
空調・冷暖房・給湯設備(ソーラーシステム等)	56	51	109.8
インターネット通信サービス(インターネット接続回線等)	44	32	137.5

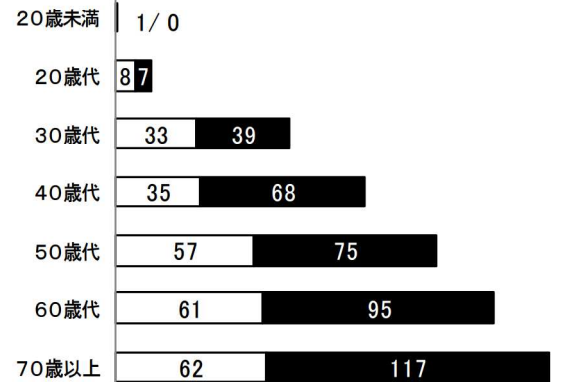
H28年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



参考:H27年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



注)不明・団体の件数を除く

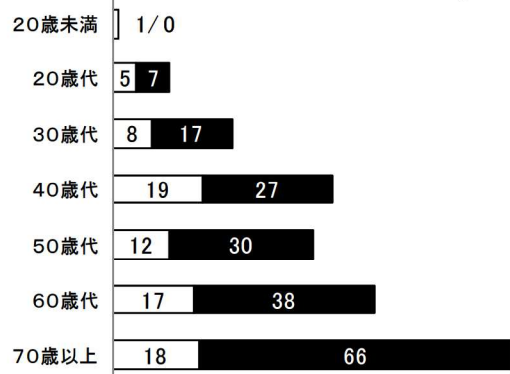
④その他特殊販売の計 294件(対前年と同数 対前年度比100.0%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
マルチ・マルチまがい(連鎖販売取引)	139	140	99.3
ネガティブ・オプション(送り付け商法)	36	41	87.8
訪問購入(押し買い)	91	77	118.2
その他無店舗	28	38	73.7

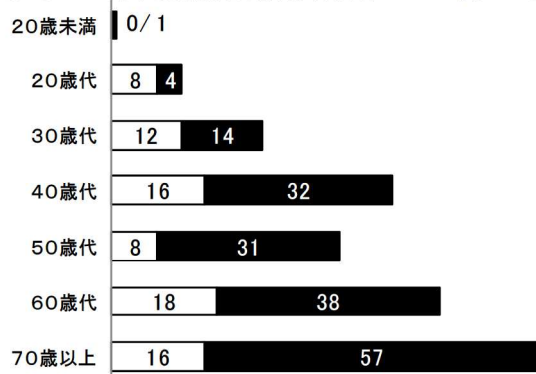
H28年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



参考:H27年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



注)不明・団体の件数を除く

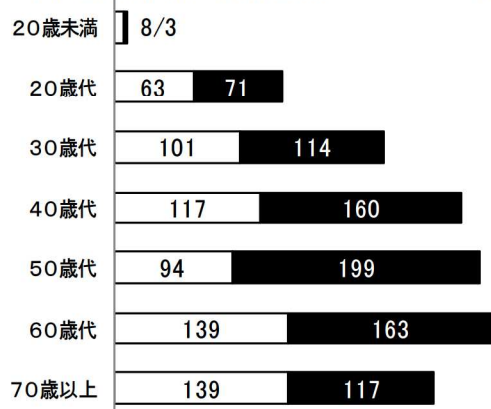
⑤特殊販売以外(店舗購入) 1,420件(対前年度297件減少 対前年度比82.7%)

相談件数(上位5品目)

商品・役務	件数	前年度件数	前年比(%)
レンタル・リース・貸借(賃貸アパート等)	162	158	102.5
自動車	146	154	94.8
工事・建築・加工(新築工事等)	92	108	85.2
融資サービス(フリーローン・サラ金等)	89	146	61.0
移動通信サービス(携帯電話サービス等)	82	88	93.2

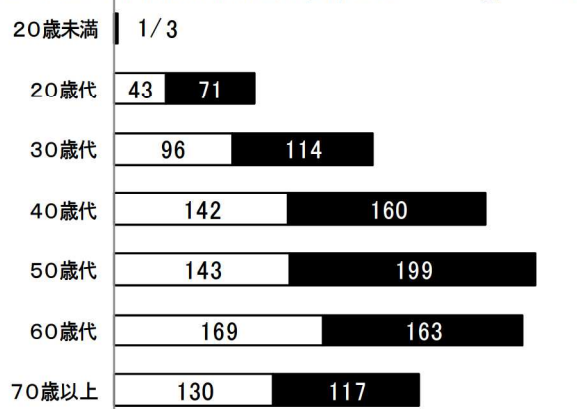
H28年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



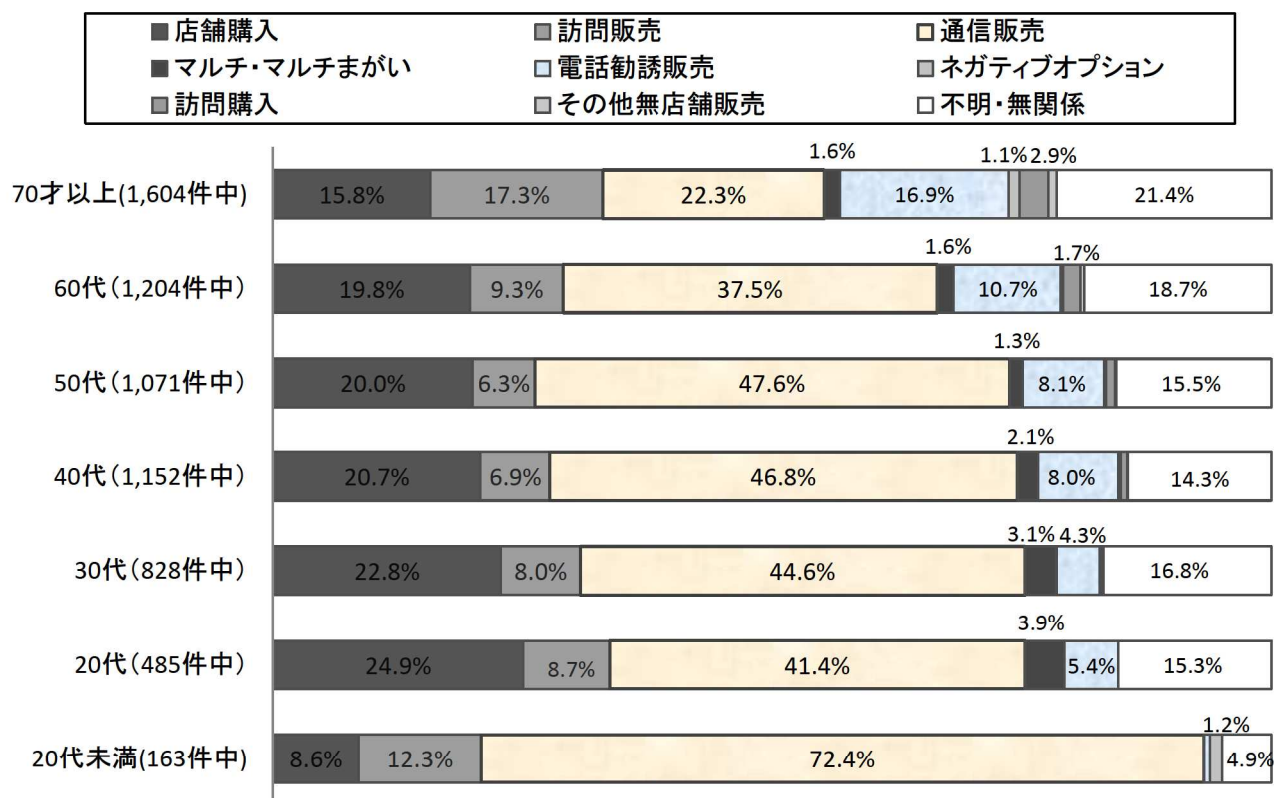
参考:H27年代別相談件数(契約者)

□ 男 ■ 女



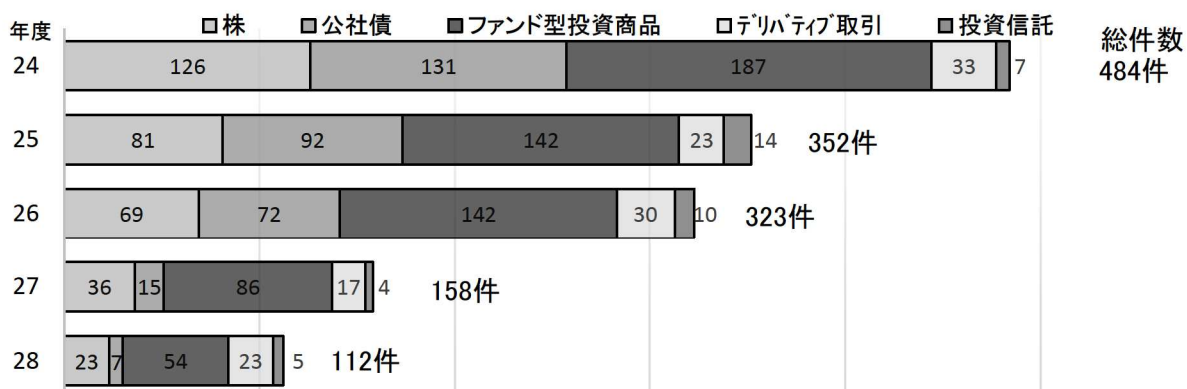
注)不明・団体の件数を除く

〔図-6 年齢別販売購入形態受付状況〕

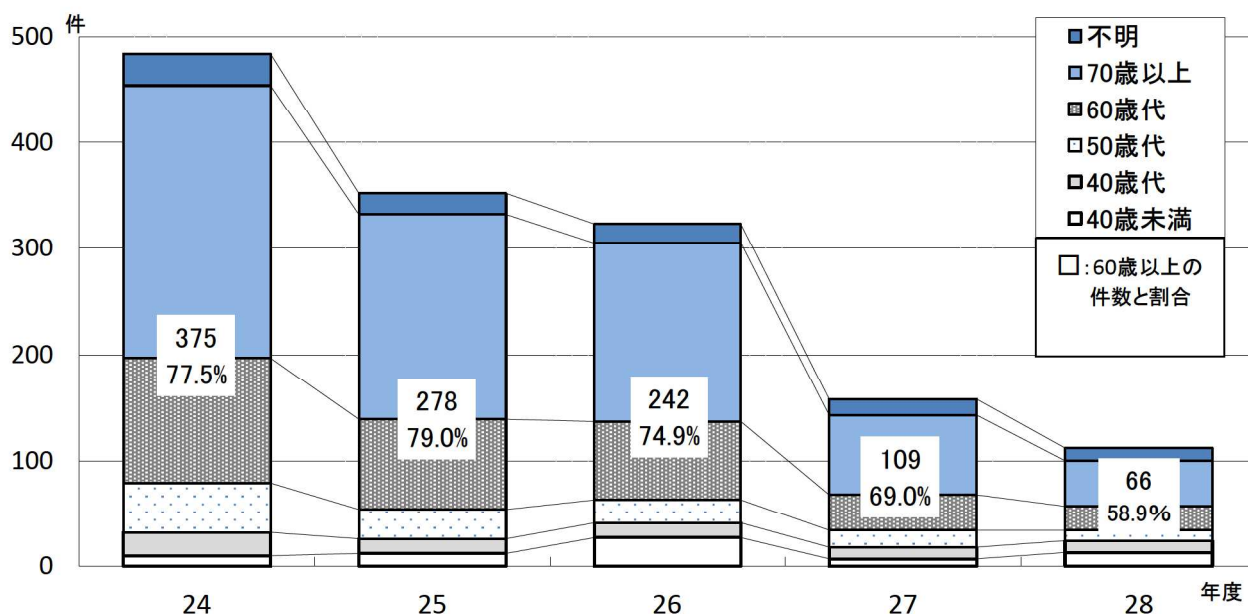


※1.0%以下の項目は記載を省略しています。

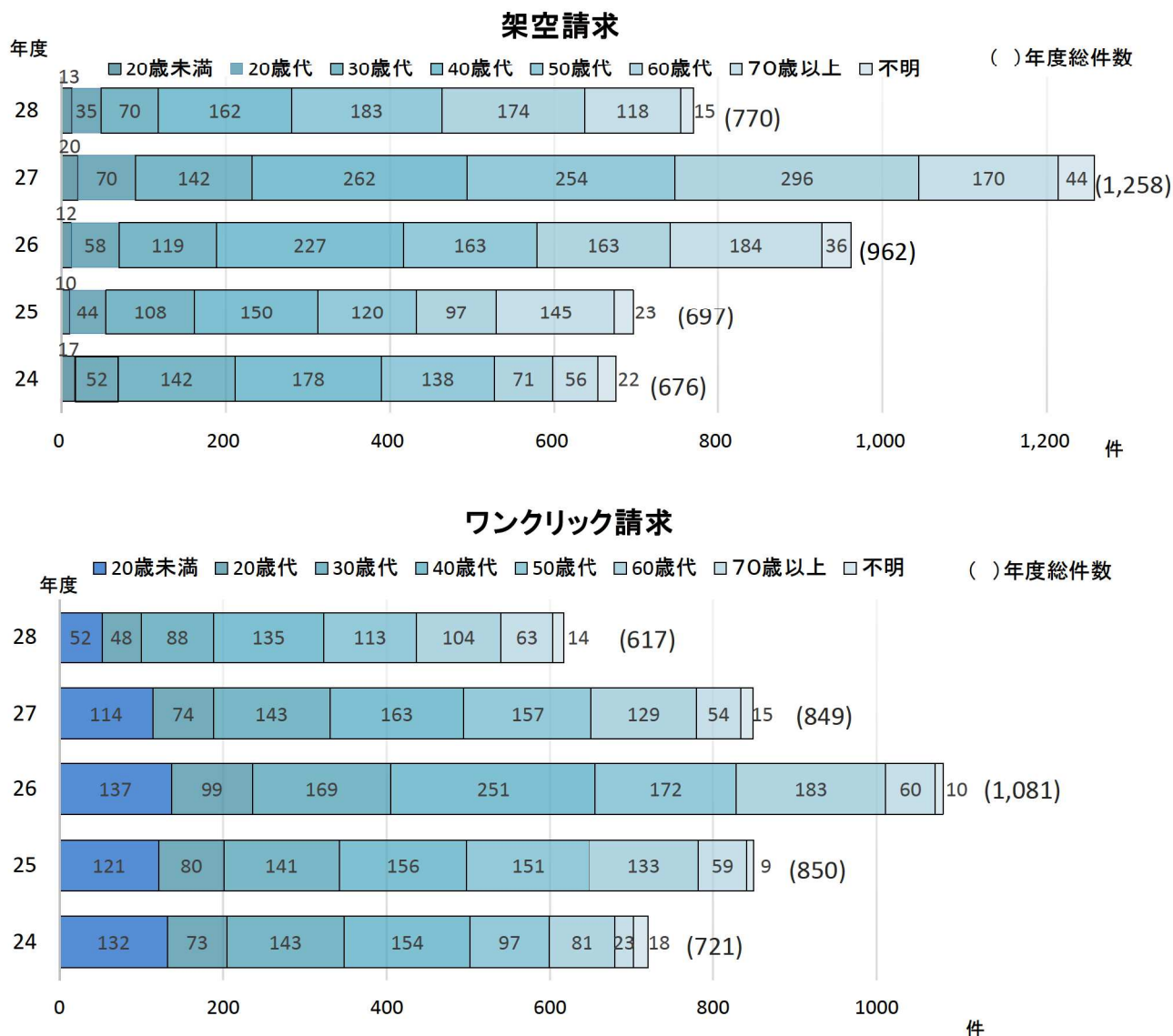
〔図-7 商品別投資に関する相談(苦情)件数の推移〕



〔図-8 契約当事者年代別の投資に関する相談(苦情)件数・割合の推移〕



〔図-9 県のセンターに寄せられた架空請求とワンクリック請求に関する相談(苦情)件数の推移と年代別割合〕



〔図-10 全国と県・市町村における消費生活相談(苦情)件数の推移〕

