

消費生活相談の状況

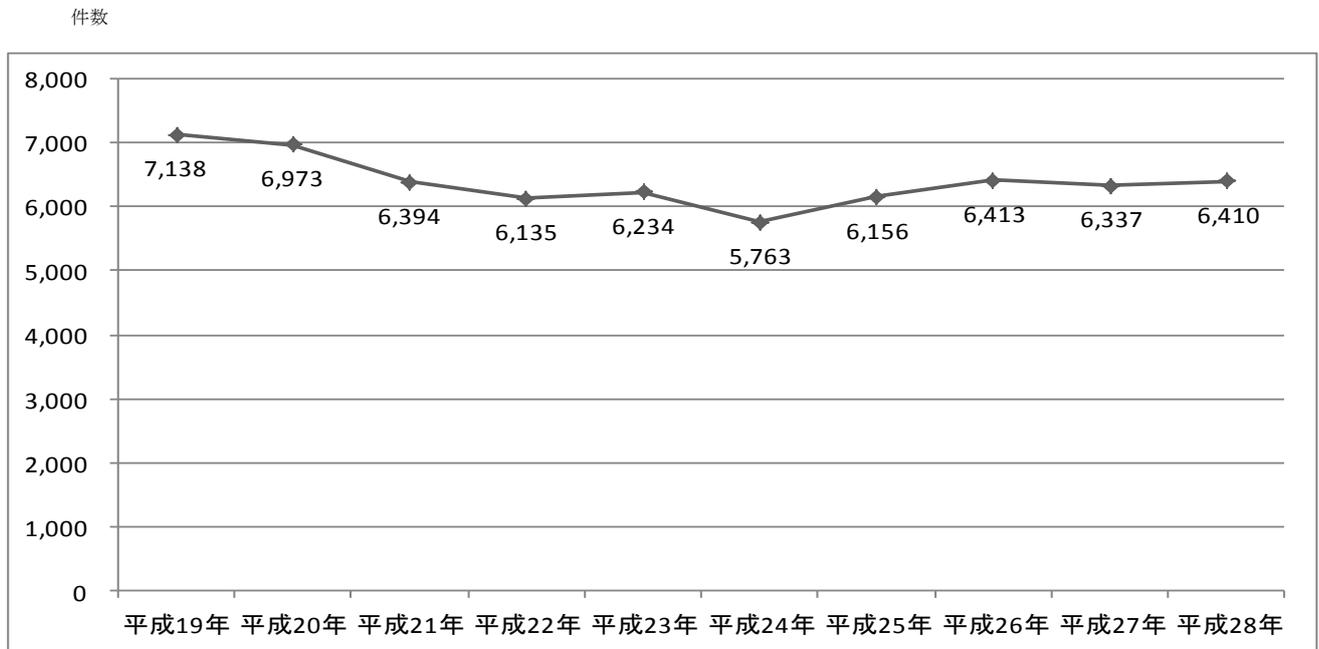
(1) 相談件数

- ・平成28年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は 6,410件で、前年度より73件の増加となった。
- ・相談件数は苦情相談が 5,810件 (約90.6%)、問合せ相談等が 600件 (約9.4%) で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が89件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が36件あった。
- ・相談方法別件数は来訪が680件、電話が5,723件、文書が7件で、電話が約89.3%を占めた。

過去5年間の相談件数

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
全件数	5,763	6,156	6,413	6,337	6,410
(苦情件数)	5,201	5,630	5,817	5,775	5,810
(問合せ件数等)	562	526	596	562	600

年度別相談件数



(2) 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、不明分を除き、男性2,681件(約44.3%)、女性は3,367件(約55.7%)であった。
- ・年齢別では、下表のとおり70歳以上の相談が多く、全体の約22.8%を占めている。
- ・若年者(30歳未満)のうち20歳代の相談は増加した。
- ・60歳代、70歳以上の相談件数では、全体に占める割合がそれぞれ約15.1%、約22.8%で、これらの年代は合わせて約37.9%となっている。

契約当事者の年代別相談件数

年齢別	件数			前年度比	総件数に占める割合
	27年度	28年度	増減数		
20歳未満	198	162	△36	81.8	2.5
20歳代	488	510	22	104.5	8.0
30歳代	687	662	△25	96.4	10.3
40歳代	991	923	△68	93.1	14.4
50歳代	732	840	108	114.8	13.1
60歳代	929	971	42	104.5	15.1
70歳以上	1,411	1,460	49	103.4	22.8
(参考)65歳以上	1,957	1,877	△80	95.9	29.3

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	27年度	28年度	増減数	
給与生活者	2,030	2,100	70	103.4
自営・自由業	323	371	48	114.9
家事従事者	1,260	1,169	△91	92.8
学生	292	235	△57	80.5
無職	1,655	1,771	116	106.9
団体	105	110	5	104.8

(3) 契約購入金額

- ・契約購入金額別の相談件数は、50万円未満までの契約に関する相談件数が大半であるが、1千万円を超える高額な商品・サービスに係る相談件数も多数発生した。

契約購入金額別相談件数

契約・購入金額	件数			前年度比
	27年度	28年度	増減数	
1万円未満	552	544	△8	98.6
1万円以上～5万円未満	535	535	0	100.0
5万円以上～10万円未満	287	260	△27	90.6
10万円以上～50万円未満	750	699	△51	93.2
50万円以上～100万円未満	136	150	14	110.3
100万円以上～500万円未満	176	181	5	102.8
500万円以上～1千万円未満	19	26	7	136.8
1千万円以上～5千万円未満	34	33	△1	97.1
5千万円以上～1億円未満	3	0	△3	0.0
1億円以上	0	2	2	

(※契約購入金額の不明な事案や契約購入に至っていない事案は表に記載していない)

(4) 相談内容別件数

・相談内容は、契約・解約に関する相談が4,405件で一番多く、次いで販売方法2,847件、接客対応1,230件、品質・機能・役務品質885件、価格・料金837件といった相談が多く寄せられた。

内容別相談件数

	相談内容	件数		
		26年度	27年度	28年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	4,641	4,369	4,405
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	3,038	2,871	2,847
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,295	1,187	1,230
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	999	854	837
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	845	856	885
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	390	443	426
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	275	296	258
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	129	127	103

(※上記の表は、1件の相談であっても、複数の分類に該当する場合は、それぞれの件数に重複してカウントしている。)

(5) 商品・サービス別相談

商品・サービス別の相談件数

順	商品・役務	件数		主な相談内容
		27年度	28年度	
1	インターネット関連サービス	1,118	1,123	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
2	新聞	288	251	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など
3	不動産貸借	198	236	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
4	商品一般	206	226	債権の内容が不明な架空請求に関する相談、知らない相手・会社からの電話やメールの相談、商品券・プリペイドカード・ポイントカードの取扱いに関する相談、個人情報削除に関する相談など
5	インターネット接続回線	228	220	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブルに関する相談や、執拗な勧誘行為に関する相談など
6	携帯電話関連	219	212	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談など
7	工事・建築	189	185	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
8	健康食品関係	127	166	申し込んだ覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、健康食品摂取後の体調不良に関する相談など
9	フリーローン・サラ金	87	98	多重債務に関する相談や、消費者金融やヤミ金からの借金に関する相談など
10	四輪自動車	91	95	車の故障、部品や装備品の不具合、中古車の走行距離・修理歴の相違や契約後のキャンセルに伴う解約金に関する相談など

(6) 販売購入形態別相談

- ・販売購入形態別相談件数では、通信販売に関する相談が2,309件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が1,841件、訪問販売が709件となっている。
- ・無店舗販売に係る相談を年代別で見ると、いずれの年代も通信販売（主にアダルトサイトや出会い系サイトなどのインターネット関連サービスに関するもの）が多く、70歳以上の年代では訪問販売・電話勧誘販売（主に新聞の景品付きの長期購読契約の解約、リフォームの勧誘、実態不明の投資）が多くなっている。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		件数			前年度比
		27年度	28年度	増減数	
店舗購入		1,873	1,841	△32	98.3
無店舗販売	訪問販売	771	709	△62	91.8
	通信販売	2,035	2,309	274	113.4
	マルチ・マルチまがい取引	66	79	13	119.7
	電話勧誘販売	428	354	△74	82.9
	ｶﾞﾃｲﾌﾞ・ﾌﾞｼﾞｮﾝ	11	26	15	236.4
	訪問購入	56	67	11	121.8

無店舗販売に係る相談の年代別件数（28年度）

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
訪問販売	4	22	48	62	60	110	298
通信販売	117	207	296	439	363	357	344
マルチ・マルチまがい	1	37	6	8	4	9	7
電話勧誘販売	1	13	18	37	33	73	142
ｶﾞﾃｲﾌﾞ・ﾌﾞｼﾞｮﾝ	0	3	1	1	0	0	18
訪問購入	0	0	2	4	10	15	29

(7) 苦情処理状況

センターに寄せられる相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入るあっせんの苦情処理状況は次のとおり。

年 度	26年度	27年度	28年度
あっせん件数	864	807	910
解 決	766	724	827
不 調	98	83	83
あっせん解決率	88.7%	89.7%	90.9%