

## 消費生活相談の状況

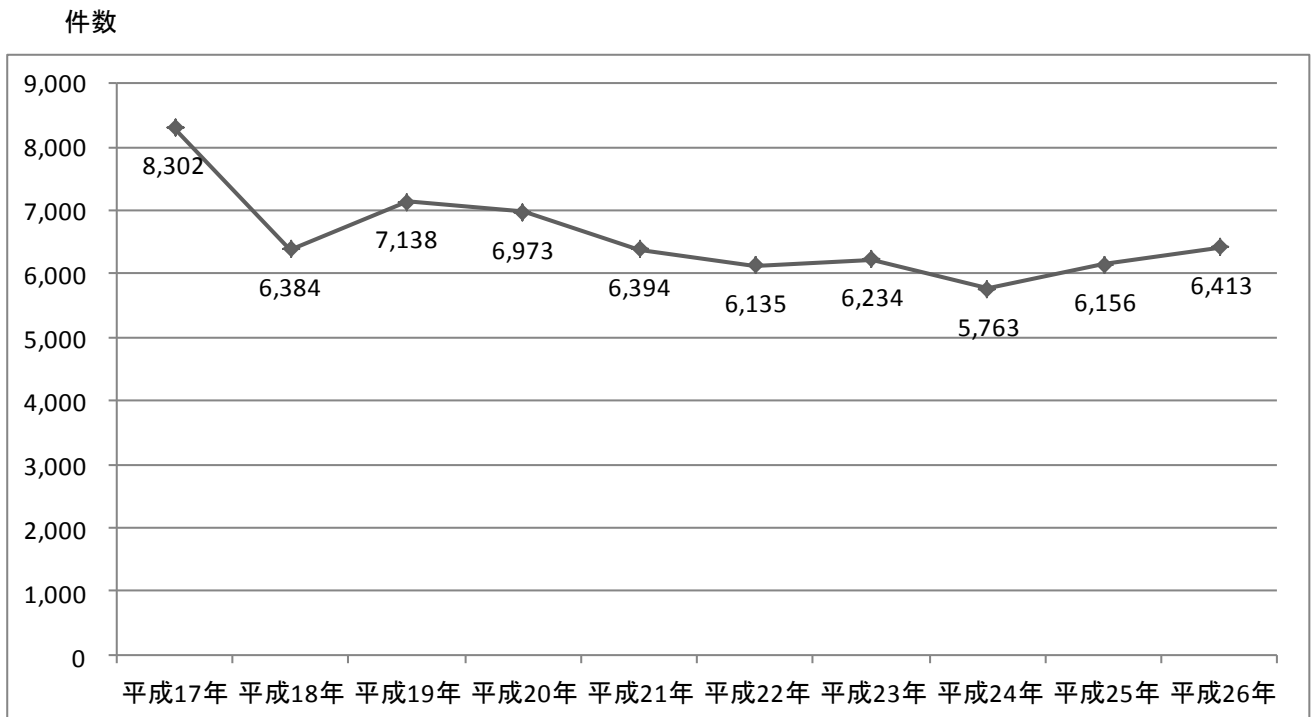
### 1 相談件数

- ・平成26年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,413件で、前年度より257件増加した。
- ・相談件数は苦情相談が5,817件（約90.7%）、問合せ相談が596件（約9.3%）で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が88件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が38件あった。
- ・相談方法別件数は来訪が681件、電話が5,715件、文書が17件で、電話が約89.1%を占めた。

過去5年間の相談件数の推移

年度	22	23	24	25	26
全件数	6,135	6,234	5,763	6,156	6,413
（苦情件数）	5,410	5,610	5,201	5,630	5,817
（問合せ件数）	725	624	562	526	596

年度別相談件数



## 2 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、男性2,621件(約40.9%)、女性は3,452件(約53.8%)であった。
- ・年齢別では下表のとおり70歳以上が多く、全体の約22.4%を占めている。60歳代の相談件数も約2割増加しており、いずれも新聞の長期購読契約等の契約トラブル、強引な訪問販売や電話勧誘などの相談が多い。
- ・若年者(30歳未満)の相談件数は近年減少傾向にあったが、平成26年度には増加に転じ、約17.3%増加した。携帯電話やパソコンのオンライン情報サービスの相談が依然多い。

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
	25年度	26年度	増減数		
20歳未満	170	197	27	115.9	3.1
20歳代	401	473	72	118.0	7.4
30歳代	736	674	△62	91.6	10.5
40歳代	907	999	92	110.1	15.6
50歳代	662	759	97	114.7	11.8
60歳代	856	1,012	156	118.2	15.8
70歳以上	1,394	1,437	43	103.1	22.4
(参考) 65歳以上	1,833	1,974	141	107.7	30.8

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	25年度	26年度	増減数	
給与生活者	1,810	1,848	38	102.1
自営・自由業	311	340	29	109.3
家事従事者	1,333	1,443	110	108.3
学生	208	256	48	123.1
無職	1,616	1,778	162	110.0
団体	88	86	△2	97.7

### 3 契約購入金額

契約購入金額別相談件数

契約・購入金額	件数			前年度比
	25年度	26年度	増減数	
1万円未満	564	606	42	107.4
1万円以上～5万円未満	579	534	△45	92.2
5万円以上～10万円未満	517	617	100	119.3
10万円以上～50万円未満	432	562	130	130.1
50万円以上～100万円未満	139	119	△20	85.6
100万円以上～500万円未満	215	182	△33	84.7
500万円以上～1千万円未満	29	26	△3	89.7
1千万円以上～5千万円未満	63	55	△8	87.3
5千万円以上～1億円未満	3	5	2	166.7
1億円以上	2	2	0	100.0

#### 4 相談内容

- ・相談内容は、契約や解約に関する相談が4,641件で一番多く、次いで販売方法3,037件、接客対応1,295件、価格・料金999件、品質・機能・役務品質839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		
		24年度	25年度	26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	3,834	4,217	4,641
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	2,613	2,711	3,037
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	1,168	1,256	1,295
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	1,135	1,193	999
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	944	1,013	839
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	386	416	390
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	273	340	275
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	134	146	129

(※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・役務別の相談状況

- ・ 1位はインターネット関連サービスに関する相談で、インターネット上のアダルトサイトや出会い系サイト等の身に覚えのない利用料に関する相談が主な内容。
- ・ 2位は新聞の購読契約に関する相談で、景品付きの長期間にわたる購読契約を解約する際のトラブルに関する相談が主な内容。
- ・ 3位は商品一般に関する相談で、債権の内容が不明な架空請求や訪問購入、店舗閉鎖に伴うポイントの取扱いに関する相談などが主な内容。
- ・ 4位は不動産貸借に関する相談で、契約を解除して物件から退去する際の敷金返還に係るトラブルや修繕費用に係るトラブルに関する相談が主な内容。
- ・ 5位は携帯電話関連の相談で、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が主な内容。

商品・役務別の相談件数

順	商品・役務	件数		主な相談内容
		25年度	26年度	
1	インターネット関連サービス	931	1,112	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	225	291	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	商品一般	201	246	債権の内容が不明な架空請求に関する相談や、訪問購入に関する相談、店舗閉鎖に伴うポイントの取扱いに関する相談など
4	不動産貸借	209	221	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
5	携帯電話関連	179	213	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
6	工事・建築	206	208	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
7	インターネット接続回線	109	129	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
8	テレビ放送サービス	101	95	公共放送受信料に関する相談など
9	健康食品関係	175	95	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
10	フリーローン・サラ金	101	88	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

年代別の商品・役務別相談件数

順位	20歳未満 (総件数 197)	件数	20歳代 (総件数 473)	件数	30歳代 (総件数 674)	件数	40歳代 (総件数 999)	件数
1	インターネット関連サービス	130	インターネット関連サービス	103	インターネット関連サービス	171	インターネット関連サービス	238
2	医療サービス	4	エステティックサービス	28	不動産貸借	38	不動産貸借	40
3	健康食品	3	不動産貸借	27	携帯電話関連	24	携帯電話関連	40
4	商品一般	3	携帯電話関連	24	商品一般	19	商品一般	27
5	携帯電話関連	2	健康食品	15	新聞	15	工事・建築	24

順位	50歳代 (総件数 759)	件数	60歳代 (総件数 1,012)	件数	70歳以上 (総件数 1,437)	件数
1	インターネット関連サービス	139	インターネット関連サービス	160	インターネット関連サービス	123
2	新聞	33	工事・建築	50	新聞	117
3	携帯電話関連	32	新聞	47	商品一般	80
4	工事・建築	30	商品一般	38	工事・建築	61
5	不動産貸借	24	携帯電話関連	30	健康食品	46

## 6 販売購入形態別相談件数

- ・販売購入形態別相談件数では、通信販売に関する相談が2,087件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が1,852件、訪問販売が817件と多かった。
- ・無店舗販売に係る相談を年代別で見ると、70歳未満の各年代では通信販売（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（主に新聞やリフォームの勧誘に関するもの）が多かった。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		件数			前年度比
		25年度	26年度	増減数	
店舗購入		1,975	1,852	△123	93.8
無店舗販売	訪問販売	810	817	7	100.9
	通信販売	1,822	2,087	265	114.5
	マルチ・マルチまがい取引	51	69	18	135.3
	電話勧誘販売	452	439	△13	97.1
	ネットタイプ・オプション	42	14	△28	33.3
	訪問購入	63	96	33	152.4

無店舗販売に係る相談の年代別件数

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	29	42	79	79	146	311
通信販売	155	201	329	426	256	313	269
マルチ・マルチまがい	0	32	3	4	4	14	7
電話勧誘販売	0	5	15	30	44	76	214
ネットタイプ・オプション	0	0	1	0	2	2	8
訪問購入	0	4	2	10	12	13	46

## 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	24年度	25年度	26年度
あっせん件数	820	870	897
解 決	700	769	795
不 調	120	101	102
あっせん解決率	85.4%	88.4%	88.6%