

消費生活相談の状況

1 相談件数

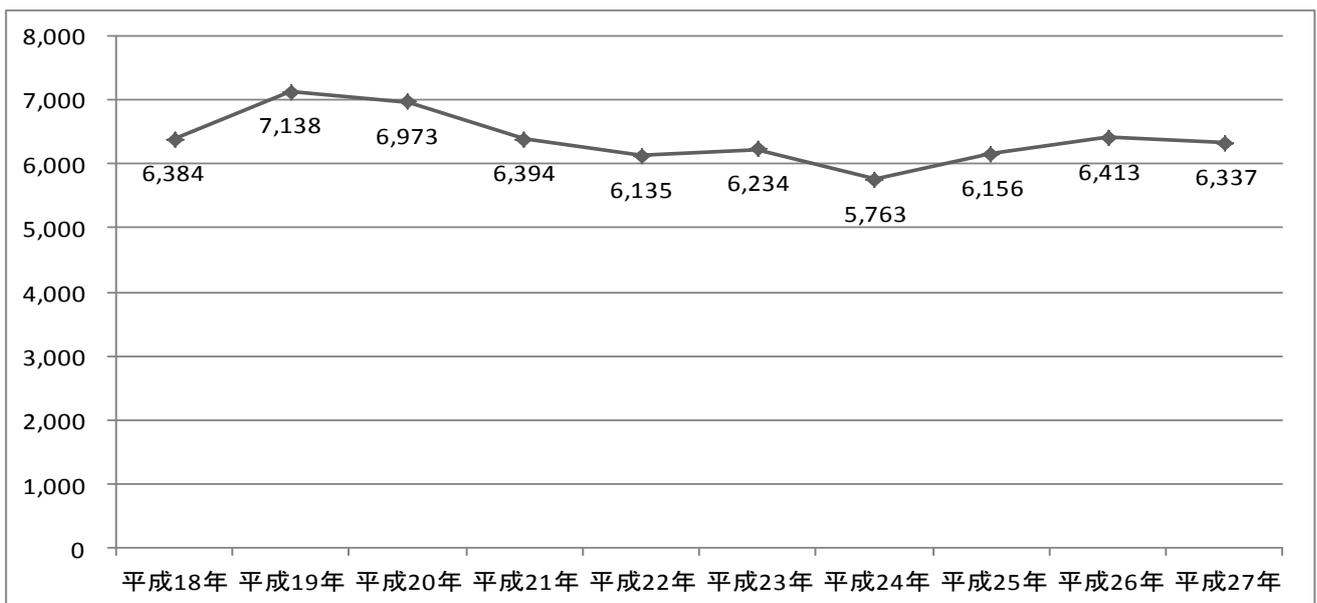
- ・平成27年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,337件で、前年度より76件減少した。
- ・相談件数は苦情相談が5,775件（約91.1%）、問合せ相談が562件（約8.9%）で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が76件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が48件あった。
- ・相談方法別件数は来訪が695件、電話が5,633件、文書が9件で、電話が約88.9%を占めた。

過去5年間の相談件数の推移

年度	23	24	25	26	27
全件数	6,234	5,763	6,156	6,413	6,337
（苦情件数）	5,610	5,201	5,630	5,817	5,775
（問合せ件数）	624	562	526	596	562

年度別相談件数

件数



2 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、男性2,611件(約43.7%)、女性は3,364件(約56.3%)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22.3%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)のうち20歳代以下の相談は増加した。
- ・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14.7%、約22.3%で、これらの年代は合わせて約36.9%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
	26年度	27年度	増減数		
20歳未満	197	198	1	100.5	3.1
20歳代	473	488	15	103.2	7.7
30歳代	674	687	13	101.9	10.8
40歳代	999	991	△8	99.2	15.6
50歳代	759	732	△27	96.4	11.6
60歳代	1,012	929	△83	91.8	14.7
70歳以上	1,437	1,411	△26	98.2	22.3
(参考) 65歳以上	1,974	1,957	△17	99.1	30.9

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	26年度	27年度	増減数	
給与生活者	1,849	2,030	181	109.1
自営・自由業	340	323	△17	95.0
家事従事者	1,443	1,260	△183	87.3
学生	256	292	36	114.1
無職	1,777	1,655	△122	93.1
団体	86	105	19	122.1

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
	26年度	27年度	増減数	
1万円未満	606	552	△54	91.1
1万円以上～5万円未満	534	535	1	100.0
5万円以上～10万円未満	617	287	△330	46.5
10万円以上～50万円未満	562	750	188	133.5
50万円以上～100万円未満	119	136	17	114.3
100万円以上～500万円未満	182	176	△6	96.7
500万円以上～1千万円未満	26	19	△7	73.1
1千万円以上～5千万円未満	55	34	△21	61.8
5千万円以上～1億円未満	5	3	△2	60.0
1億円以上	2	0	△2	0.0

4 相談内容

- ・相談内容は、契約や解約に関する相談が4,369件で一番多く、次いで販売方法2,871件、接客対応1,187件、価格・料金854件、品質・機能・役務品質856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		
		25年度	26年度	27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	4,217	4,641	4,369
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	2,711	3,037	2,871
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	1,256	1,295	1,187
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	1,193	999	854
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	1,013	839	856
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	416	390	443
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	340	275	296
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	146	129	127

(※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位はインターネット接続回線に関する相談で、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が主な内容。
- ・ 4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

順位	商品・役務	件数		主な相談内容
		26年度	27年度	
1	インターネット関連サービス	1,112	1,118	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	291	288	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	インターネット接続回線	129	228	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
4	携帯電話関連	213	219	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
5	商品一般	246	206	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、個人情報の削除に関する相談など
6	不動産賃貸借	221	198	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
7	工事・建築	208	189	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	95	127	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
8	テレビ放送サービス	95	91	公共放送受信料に関する相談や衛星放送の受信契約に関する相談など
10	四輪自動車	74	91	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

年代別の商品・役務別相談件数

順位	20歳未満 (総件数 198)	件数	20歳代 (総件数 488)	件数	30歳代 (総件数 687)	件数	40歳代 (総件数 991)	件数
1	インターネット関連サービス	111	インターネット関連サービス	98	インターネット関連サービス	148	インターネット関連サービス	228
2	健康食品	13	不動産貸借	31	不動産貸借	39	携帯電話関連	57
3	自動二輪車	5	エステティックサービス	30	携帯電話関連	30	インターネット接続回線	50
4	テレビ放送サービス	5	携帯電話関連	19	インターネット接続回線	28	工事・建築	30
5	相談その他	5	商品一般	16	工事・建築	19	不動産貸借	25

順位	50歳代 (総件数 732)	件数	60歳代 (総件数 929)	件数	70歳以上 (総件数 1,411)	件数
1	インターネット関連サービス	167	インターネット関連サービス	196	新聞	135
2	不動産貸借	28	新聞	46	インターネット関連サービス	120
3	新聞	27	インターネット接続回線	46	相談その他	79
4	インターネット接続回線	25	工事・建築	37	商品一般	67
5	四輪自動車	24	携帯電話関連	32	工事・建築	59

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2,035件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が1,873件、訪問販売が771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・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やリフォームの勧誘、実態不明の投資）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
		26年度	27年度	増減数	
店舗購入		1,852	1,873	21	101.1
無店舗販売	訪問販売	817	771	△46	94.3
	通信販売	2,087	2,035	△52	97.6
	マルチ・マルチまがい取引	69	66	△3	95.7
	電話勧誘販売	439	428	△13	97.5
	ネガティブ・オプション	14	11	△3	78.6
	訪問購入	96	56	△40	58.3

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	7	32	58	72	74	119	303
通信販売	156	174	292	391	293	299	263
マルチ・マルチまがい	1	35	8	6	2	3	3
電話勧誘販売	1	16	18	53	35	69	199
ネガティブ・オプション	0	1	0	1	0	1	7
訪問購入	0	2	1	8	8	13	21

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	25年度	26年度	27年度
あっせん件数	870	897	816
解 決	769	795	727
不 調	101	102	89
あっせん解決率	88.4%	88.6%	89.1%