

平成 30 年度 消費生活相談概要

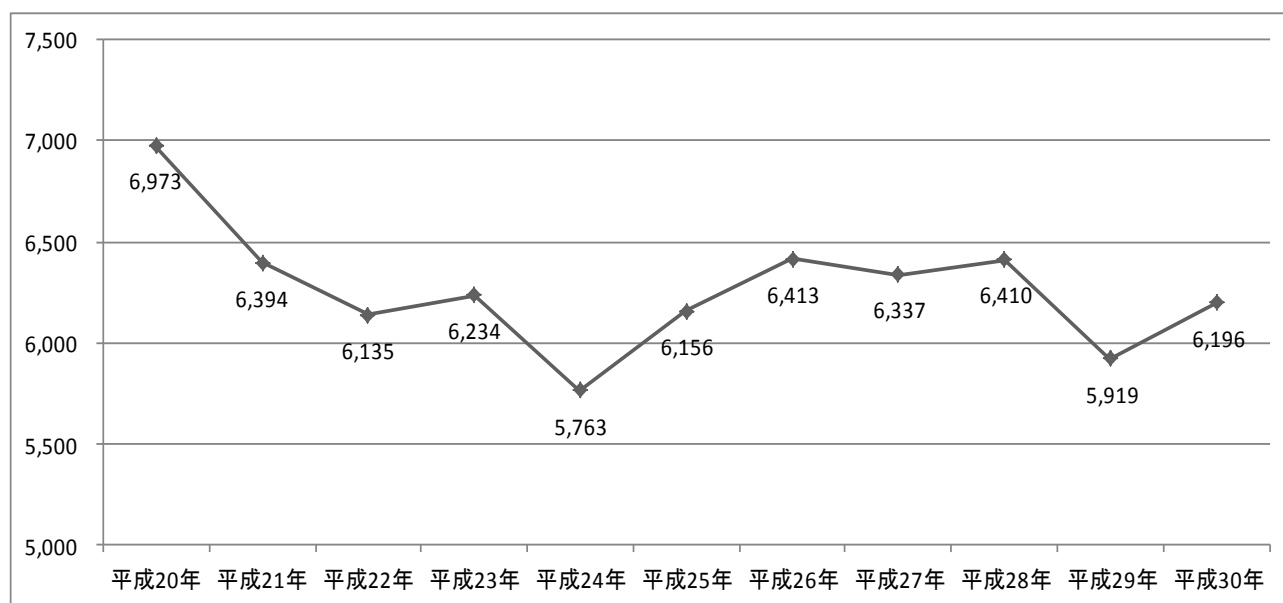
(1) 相談件数

- 平成 30 年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は 6,196 件で、前年度より 277 件の増加となった。
- 相談件数は苦情相談が 5,649 件（約 91.2%）、問合せ相談等が 547 件（約 8.8%）で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が 84 件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が 23 件あった。
- 相談方法別件数は来訪が 709 件、電話が 5,480 件、文書が 7 件で、電話が約 88.4%を占めた。

過去 5 年間の相談件数

年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
全件数	6,413	6,337	6,410	5,919	6,196
(苦情件数)	5,817	5,775	5,810	5,335	5,649
(問合せ件数等)	596	562	600	584	547

年度別相談件数の推移



(2) 契約当事者

- ・ 契約当事者の性別は、不明分を除き、男性 2,421 件（約 39.1%）、女性は 3,479 件（約 56.1%）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 28.0%を占めています。
- ・ 若年者（30 歳未満）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 14.0%、約 28.0%で、これらの年代は合わせて約 42.0%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
	H29 年度	H30 年度	増減数	
20 歳未満	106	132	26	124.5
20 歳代	394	428	34	108.6
30 歳代	546	499	△47	91.4
40 歳代	877	899	22	102.5
50 歳代	875	921	46	105.3
60 歳代	935	870	△65	93.0
70 歳以上	1,486	1,734	248	116.7
その他・不明	700	713	13	101.9
計	5,919	6,196	277	104.7

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	H29 年度	H30 年度	増減数	
給与生活者	1,821	1,904	83	104.6
自営・自由業	331	324	△7	97.9
家事従事者	1,384	1,416	32	102.3
学生	152	197	45	129.6
無職	1,548	1,671	123	107.9
団体	91	106	15	116.5
その他・不明	592	578	△14	97.6
計	5,919	6,196	277	104.7

(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
	H29 年度	H30 年度	増減数	
1 万円未満	547	525	△22	96.0
1 万円以上～5 万円未満	505	537	32	106.3
5 万円以上～10 万円未満	197	204	7	103.6
10 万円以上～50 万円未満	551	625	74	113.4
50 万円以上～100 万円未満	151	151	0	100.0
100 万円以上～500 万円未満	164	237	73	144.5
500 万円以上～1 千万円未満	20	27	7	135.0
1 千万円以上～5 千万円未満	41	41	0	100.0
5 千万円以上～1 億円未満	5	3	△2	60.0
1 億円以上	0	3	3	-

(※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

- ・ 相談内容は、契約・解約に関する相談が 4,257 件で一番多く、次いで販売方法 2,257 件、接客対応 1,008 件、価格・料金 816 件、品質・機能・役務品質 797 件といった相談が多く寄せられた。

相談内容別件数

	相談内容	件数	
		H29 年度	H30 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	4,051	4,257
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	2,102	2,257
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	990	1,008
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	801	816
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	798	797
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	359	483
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	210	195
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	100	120

(※ 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

- ・ 様々な商品やサービス（役務）の相談内容で多い件数のものについて、その内容、件数は次のとおりとなっている。

商品・サービス別の相談件数

順位	商品・役務	件数		主な相談内容
		H29 年度	H30 年度	
1	インターネット 関連サービス	775	676	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	商品一般	365	384	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・会社からの不審な電話・メール・ハガキの相談、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
3	工事・建築	201	266	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
4	新聞	293	238	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
5	携帯電話関連	234	232	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	不動産貸借	209	226	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
7	健康食品関係	182	203	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、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	インターネット 接続回線	209	177	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
9	テレビ放送 サービス	114	104	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	89	92	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

- 販売購入形態別相談件数では、通信販売に関する相談が 1,996 件で最も多く、続いて店舗購入に関する相談が 1,755 件、訪問販売が 777 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 歳以上の年代では通信販売・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トラブル、インターネットの回線契約に関する請求金額や解約時のトラブルなど）や訪問購入が多くなっている。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		件数			前年度比
		H29 年度	H30 年度	増減数	
店舗購入		1,778	1,755	△23	98.7
無店舗販売	訪問販売	743	777	34	104.6
	通信販売	1,810	1,996	186	110.3
	マルチ・マルチまがい取引	69	69	0	100.0
	電話勧誘販売	311	274	△37	88.1
	ネガティブ・オプション	22	14	△8	63.6
	訪問購入	71	54	△17	76.1

無店舗販売に係る相談の年代別件数（H30 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	3	28	44	75	78	104	361
通信販売	96	167	195	380	346	285	386
マルチ・マルチまがい取引	5	27	5	7	7	3	12
電話勧誘販売	0	8	7	29	41	36	123
ネガティブ・オプション	0	1	2	3	0	3	4
訪問購入	0	0	0	4	7	9	33

(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。

	H28 年度	H29 年度	H30 年度
あっせん件数	910	924	876
（ 解 決 ）	827	854	791
（ 不 調 ）	83	70	85
あっせん解決率	90.9%	92.4%	90.3%

(※ 表の数値は苦情件数のみで、問合せ・要望は含めない。)