

消費生活相談の状況

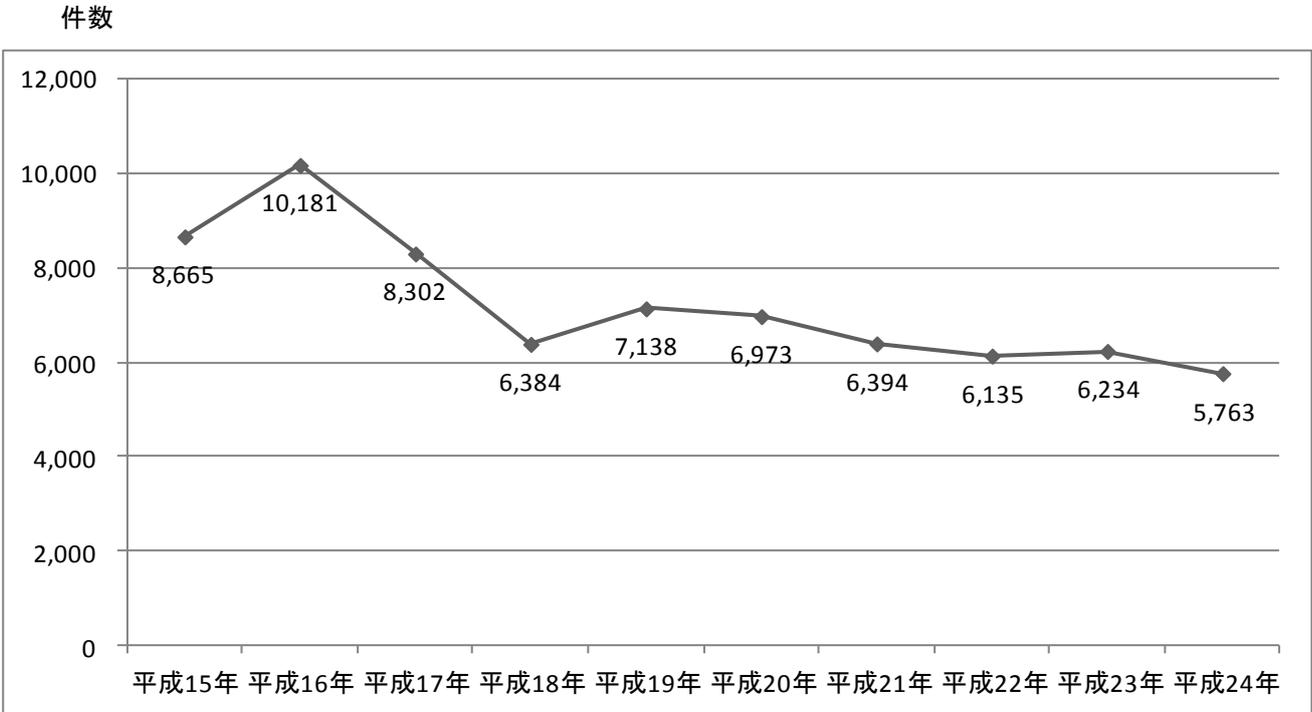
1 相談件数

- ・平成24年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は5,763件で、前年度より471件減少した。
- ・相談件数は苦情相談が5,201件(約90.2%)、問合せ相談が562件(約9.8%)で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が90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622件、電話が5,130件、文書が11件で、電話が約89.0%を占めた。

過去5年間の相談件数の推移

年度	20	21	22	23	24
全件数	6,973	6,394	6,135	6,234	5,763
(苦情件数)	6,114	5,487	5,410	5,610	5,201
(問合せ件数)	859	907	725	624	562

年度別相談件数



## 2 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、男性2,379件（約41.3%）、女性は3,051件（約52.9%）であった。
- ・年齢別は下表のとおり70歳以上が多く、全体の約19.5%を占めている。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）の相談件数は減少したが、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
	23年度	24年度	増減数		
20歳未満	158	165	7	104.4	2.9
20歳代	486	440	△46	90.5	7.6
30歳代	834	761	△73	91.2	13.2
40歳代	956	898	△58	93.9	15.6
50歳代	624	628	4	100.6	10.9
60歳代	873	856	△17	98.1	14.9
70歳以上	1,137	1,124	△13	98.9	19.5

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	23年度	24年度	増減数	
給与生活者	1,977	1,724	△253	87.2
自営・自由業	343	370	27	107.9
家事従事者	1,267	1,251	△16	98.7
学生	226	205	△21	90.7
無職	1,537	1,425	△112	92.7
団体	79	104	25	131.6

### 3 契約購入金額

- ・5千万円以上の高額な相談件数は減少したが、5万円未満の相談件数が増加した。

契約購入金額別相談件数

契約・購入金額	件数			前年度比
	23年度	24年度	増減数	
1万円未満	515	553	38	107.4
1万円以上～5万円未満	458	494	36	107.9
5万円以上～10万円未満	602	449	△153	74.6
10万円以上～50万円未満	517	465	△52	89.9
50万円以上～100万円未満	165	149	△16	90.3
100万円以上～500万円未満	247	195	△52	78.9
500万円以上～1千万円未満	41	45	4	109.8
1千万円以上～5千万円未満	67	70	3	104.5
5千万円以上～1億円未満	3	1	△2	33.3
1億円以上	5	0	△5	0

#### 4 相談内容

- ・相談内容は、契約や解約に関する相談が3, 834件で一番多く、次いで販売方法2, 613件、接客対応1, 168件、価格・料金1, 135件、品質・機能・役務品質944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		
		22年度	23年度	24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	4,695	3,961	3,834
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	2,424	2,853	2,613
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	1,268	1,301	1,168
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	1,304	1,276	1,135
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	965	1,030	944
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	539	386
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	297	322	273
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	133	128	134

(※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。
- ・ 4位は工事・建築に関する相談で、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が主な内容。
- ・ 5位は携帯電話関連の相談で、解約時の違約金やパケット通信料など契約内容に関する相談や、携帯電話機本体の不具合に関する相談などが主な内容。

商品・役務別の相談件数

順	商品・役務	件数		主な相談内容
		23年度	24年度	
1	インターネット関連サービス	977	890	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	276	233	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	226	215	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
4	工事・建築	191	202	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
5	携帯電話関連	160	187	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	商品一般	115	124	法改正に伴う商品券の取扱いに関する相談や、債権の内容が不明な架空請求に関する相談など
7	フリーローン・サラ金	150	123	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
8	インターネット接続回線	116	113	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	104	79	公共放送受信料に関する相談や地上デジタル放送に関する相談など
10	修理サービス	83	75	商品等の故障や不具合の修理に係る事業者の対応や修理代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 165)	件数	20歳代 (総件数 440)	件数	30歳代 (総件数 761)	件数	40歳代 (総件数 898)	件数
1	インターネット関連サービス	113	インターネット関連サービス	100	インターネット関連サービス	187	インターネット関連サービス	197
2	修理サービス	4	不動産貸借	37	携帯電話関連	42	不動産貸借	42
3	テレビ放送サービス	3	エステティックサービス	25	不動産貸借	41	携帯電話関連	34
4	携帯電話関連	3	携帯電話関連	23	フリーローン・サラ金	25	フリーローン・サラ金	34
5	エステティックサービス	2	四輪自動車	12	インターネット接続回線	21	新聞	32

順位	50歳代 (総件数 628)	件数	60歳代 (総件数 856)	件数	70歳以上 (総件数 1,124)	件数
1	インターネット関連サービス	107	インターネット関連サービス	91	新聞	81
2	新聞	29	工事・建築	49	工事・建築	64
3	携帯電話関連	27	新聞	40	ファンド型投資商品	34
4	工事・建築	25	インターネット接続回線	20	インターネット関連サービス	31
5	不動産貸借	19	商品一般	20	株	30

## 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、店舗購入に関する相談が1,814件で最も多く、続いて通信販売に関する相談が1,655件、訪問販売が885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
		23年度	24年度	増減数	
店舗購入		1,978	1,814	△164	91.7
無店舗販売	訪問販売	963	885	△78	91.9
	通信販売	1,750	1,655	△95	94.6
	マルチ・マルチまがい取引	56	63	7	112.5
	電話勧誘販売	473	405	△68	85.6
	ネットタイプ・オプション	16	11	△5	68.8
	訪問購入	23	30	7	130.4

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	5	32	66	86	81	144	326
通信販売	127	154	309	336	201	205	172
マルチ・マルチまがい	0	25	2	11	7	5	8
電話勧誘販売	0	9	32	34	42	73	169
ネットタイプ・オプション	0	1	0	0	1	2	5
訪問購入	0	0	1	1	6	1	18

## 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	22年度	23年度	24年度
あっせん件数	877	880	820
解 決	781	770	700
不 調	96	110	120
あっせん解決率	89.1%	87.5%	85.4%