

消費生活相談の状況

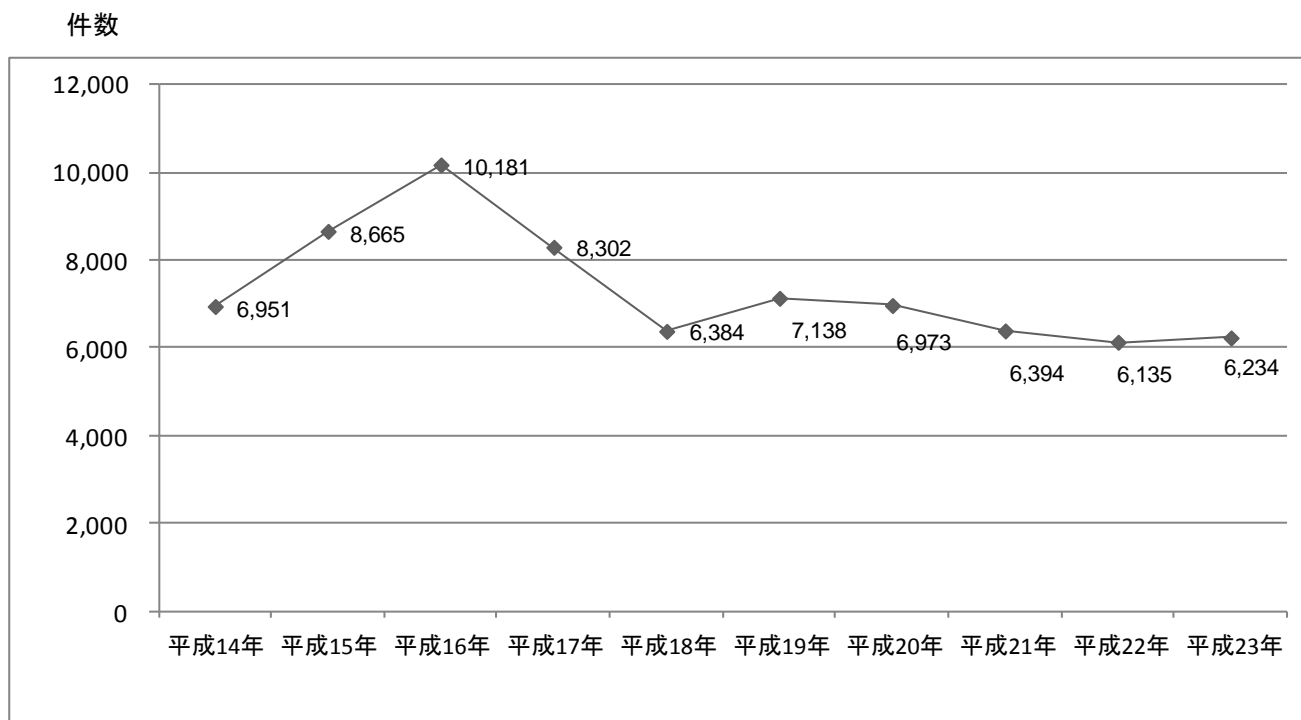
1 相談件数

- ・平成23年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は6,234件で、前年度より99件増加した。
- ・相談件数は苦情相談が5,610件(約90.0%)、問合せ相談が624件(約10.0%)で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が75件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が35件あった。
- ・相談方法別件数は来訪が700件、電話が5,514件、文書が20件で、電話が約88.5%を占めた。

過去5年間の相談件数の推移

年度	19	20	21	22	23
全件数	7,138	6,973	6,394	6,135	6,234
(苦情件数)	6,203	6,114	5,487	5,410	5,610
(問合せ件数)	935	859	907	725	624

年度別相談件数



2 契約当事者

- ・契約当事者の性別は、男性2,678件(43.0%)、女性は3,116件(50.0%)であった。
- ・年齢別は下表のとおり70歳以上が多く、全体の18.2%を占めている。
- ・若年者(20歳未満、20歳代)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。
- ・高齢者(70歳以上)の相談件数が増加している。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。

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
	22年度	23年度	増減数		
20歳未満	199	158	△41	79.4	2.5
20歳代	491	486	△5	99.0	7.8
30歳代	845	834	△11	98.7	13.4
40歳代	917	956	39	104.3	15.3
50歳代	622	624	2	100.3	10.0
60歳代	879	873	△6	99.3	14.0
70歳以上	1,007	1,137	130	112.9	18.2

契約当事者の職業別相談件数

職業	件数			前年度比
	22年度	23年度	増減数	
給与生活者	1,946	1,977	31	101.6
自営・自由業	318	343	25	107.9
家事従事者	1,261	1,267	6	100.5
学生	249	226	△23	90.8
無職	1,535	1,537	2	100.1
団体	89	79	△10	88.8

3 契約購入金額

- ・金融商品等、高額の商品にかかる悪質な取引行為等のトラブルが増加したことにより、5千円を超える高額な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
	22年度	23年度	増減数	
1万円未満	479	515	36	107.5
1万円以上～5万円未満	492	458	△34	93.1
5万円以上～10万円未満	546	602	56	110.3
10万円以上～50万円未満	559	517	△42	92.5
50万円以上～100万円未満	186	165	△21	88.7
100万円以上～500万円未満	264	247	△17	93.6
500万円以上～1千万円未満	46	41	△5	89.1
1千万円以上～5千万円未満	63	67	4	106.3
5千万円以上～1億円未満	1	3	2	300.0
1億円以上	1	5	4	500.0

4 相談内容

- ・相談内容は、契約や解約に関する相談が3,961件で一番多く、次いで販売方法2,853件、接客対応1,301件、価格・料金1,276件、品質・機能・役務品質1,030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		
		21年度	22年度	23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	4,668	4,695	3,961
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	2,176	2,424	2,853
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	1,301	1,268	1,301
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	1,233	1,304	1,276
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	984	965	1,030
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	362	386	539
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	387	297	322
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	106	133	128

(※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位はフリーローン・サラ金に関する相談で、返済困難なクレジット契約に関する相談や、多重債務に関する相談、消費者金融やヤミ金からの借金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 (23年度)	主な相談内容
1	インターネット関連サービス	977	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	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	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	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	フリーローン・サラ金	150	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
6	インターネット接続回線	116	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
7	公社債	116	社債、医療機器の債権等や返金に関する投資トラブル、信用性についての問い合わせなど
8	商品一般	115	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
9	テレビ放送サービス	104	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	四輪自動車	99	解約に関する相談や購入した車の不具合に係るトラブルに関する相談など

年代別の商品・役務別相談件数

順位	20歳未満 (総件数 158)	件数	20歳代 (総件数 486)	件数	30歳代 (総件数 834)	件数	40歳代 (総件数 956)	件数
1	インターネット関連サービス	117	インターネット関連サービス	114	インターネット関連サービス	216	インターネット関連サービス	221
2	携帯電話関連	9	携帯電話関連	28	不動産賃貸	42	新聞	39
3	コンサート	5	不動産賃借	27	携帯電話関連	30	不動産賃借	31
4	パソコン	2	フリーローン・サラ金	20	新聞	20	四輪自動車	29
5	エステティックサービス	1	エステティックサービス	18	インターネット接続回線	19	インターネット接続回線	24

順位	50歳代 (総件数 624)	件数	60歳代 (総件数 873)	件数	70歳以上 (総件数 1,137)	件数
1	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	89	新聞	88
2	不動産賃借	29	新聞	39	公社債	71
3	工事・建築	28	工事・建築	31	工事・建築	53
4	新聞	26	公社債	26	インターネット関連サービス	44
5	フリーローン・サラ金	18	フリーローン・サラ金	22	株	44

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1,978件で最も多く、続いて通信販売に関する相談が1,750件、訪問販売が983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（主に新聞やリースサービス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
		22年度	23年度	増減数	
店舗購入		2,236	1,978	△258	88.5
無店舗販売	訪問販売	958	983	25	102.6
	通信販売	1,564	1,750	186	111.9
	マルチ・マルチまがい取引	61	56	△5	91.8
	電話勧誘販売	345	473	128	137.1
	ネット型・オプション	18	16	△2	88.9

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	3	47	78	113	89	160	311
通信販売	130	168	349	364	172	195	175
マルチ・マルチまがい	0	14	7	6	6	9	4
電話勧誘販売	0	11	34	60	43	76	174
ネット型・オプション	0	1	0	0	3	0	3

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	21年度	22年度	23年度
あっせん件数	868	877	880
解 決	751	781	770
不 調	117	96	110
あっせん解決率	86.5%	89.1%	87.5%