

1. 消費生活相談全体の概要

平成25年(2013年)度の相談受付件数は443件で、前年度から87件増加(前年度比124.4%)となった。全受付件数のうち「苦情相談」は395件(全相談に占める割合は約89.2%)で、前年度とほぼ同じ割合であった。(表1・表2・グラフ1)

相談者の男女別では、女性が244件(55.1%)、男性が194件(43.8%)で、女性からの相談が多かった。年齢別では、20歳代を除く全ての年代で相談件数は増加している。年齢別で最も多かったのが70歳以上で、全体に占める割合が31.6%であった。次いで多かったのが60歳代で、全体に占める割合が23.0%、60歳以上の相談が242件と全体の54.6%を占める結果となった。(表3・グラフ2・グラフ3)

相談の内容別では、「契約・解約」に関するものが最も多く251件で、次いで「販売方法」の209件、「品質・機能・役務品質」の78件となっており、1位、2位は前年度と同じであった。相談件数としては51件と多くはないが、前年度より倍増したのが「表示・広告」に関するもので、通信販売の広告についての問い合わせや、食品表示に関心が高まったことが原因と考えられる。

なお、1件の相談が複数の相談内容にかかっているため、相談件数と内容別件数は一致しない。(表4)

商品別にみると、商品・役務(サービス)の割合は、「役務」に関する相談が230件、「商品」に関する相談が196件で、前年度に引き続き役務に関する相談の割合が高いが、商品に関する相談が60件も増加(前年度比144.1%)している。(表5)

相談件数の多い商品・役務の1位は、「放送・コンテンツなど」の55件で、前年度より5件増加した。内容としてはアダルトサイトの登録料請求やメールによる有料サイトの架空請求、オンラインゲームの高額請求などが依然として多く、スマートフォンを利用した相談が増加している。

2位が「健康食品」の33件で、前年度より倍増(前年度比206.3%)している。特に25年度前半は、高齢者をターゲットに「注文を受けた健康食品を送ると電話があった」、「代引きで高額な健康食品を送り付けられた」、という相談が目立った。「注文した覚えはない」と反論すると「録音は取っている、証拠はある」と脅したり、受け取り拒否をしたところ「裁判をする」という書面が届くなど、悪質な事例もあった。

3位は「商品一般」の26件で、前年度比433.3%と激増している。はがきによる架空請求が主な相談内容となっており、25年度に入って相談が再び増加した。「紛争問題確認書というはがきが届き、このまま放置すると裁判所から訴状が届くと記載されている」、「内容確認勧告通知というはがきが届いた、何かの未納代金があり業者が訴訟・強制執行すると書いてある」といった、具体的な内容が不明瞭なものばかりである。裁判用語を並べることで消費者の不安を煽って電話をかけさせ、電話口でさらに不安を煽り、和解金などの名目でお金を支払わせる手口である。「紛争解決のお手伝いをする」といった文言が併せて記載されているケースも多い。

4位の「工事・建築・加工」も増加している。訪問販売で「近所に工事に来ている、屋根瓦がずれているが、ついでなので今なら安く工事できる」とお得感を強調した勧誘や、一人暮らしの高齢者宅を訪問し「屋根瓦が割れている、このままだと雨水が侵入する」と不安を煽って契約させるケースが目立つ。

5位の「修理・補修」も増加しており、水回りのトラブルで慌てて折り込み広告の業者を呼んだところ、洗面台や便器の交換が必要と言われた、という相談が前年度と同様に多かった。

(表6・グラフ5)

(1)相談受付件数と年度別推移

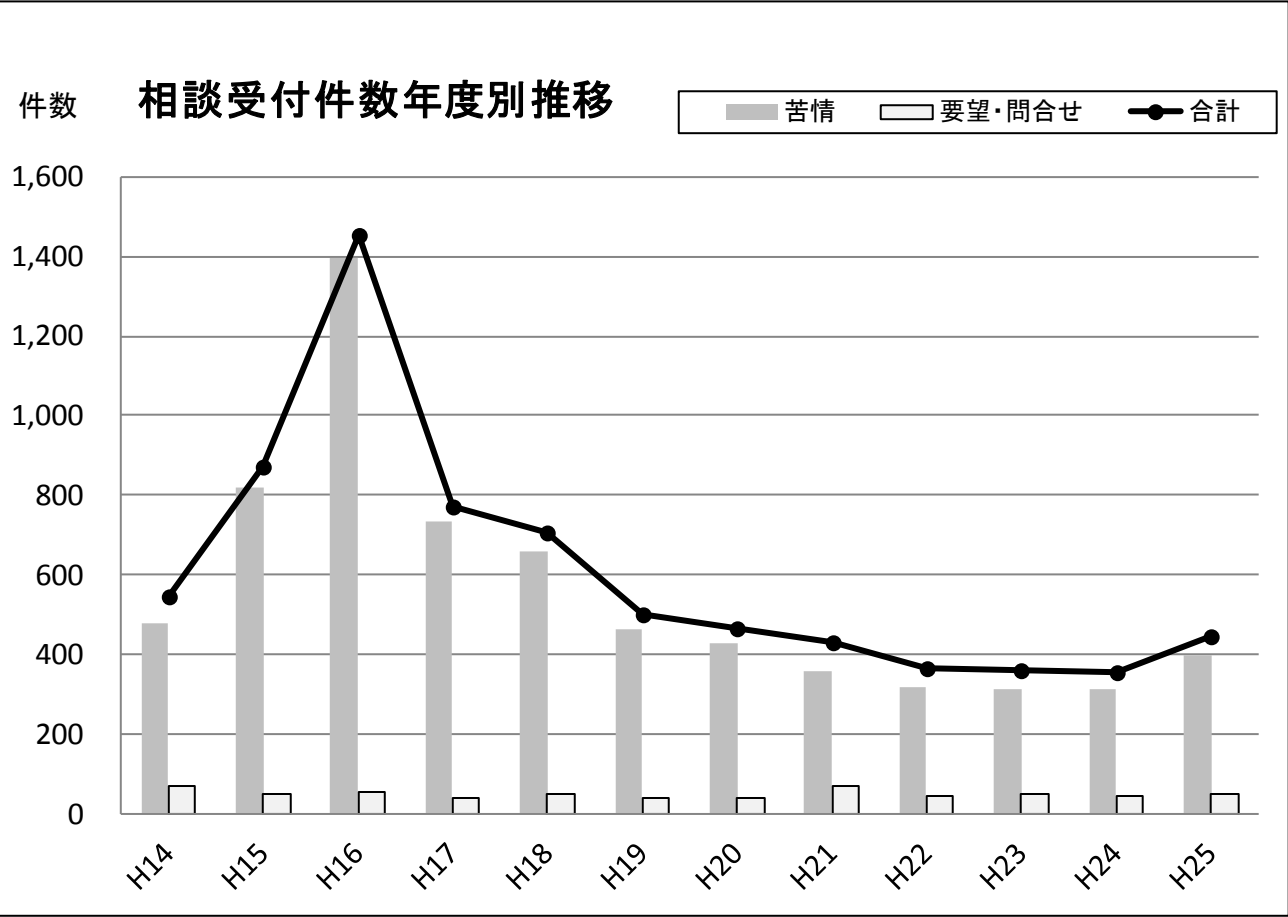
表 1 月別相談受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	増減	前年比
23年度	38	29	29	27	33	27	29	36	26	26	21	39	360	-4	98.9%
24年度	34	29	30	29	26	37	34	33	20	20	32	32	356	-4	98.9%
25年度	37	43	39	32	32	39	41	28	37	43	38	34	443	87	124.4%

表 2 相談受付件数の年度別推移

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
苦情	476	821	1395	733	659	461	428	358	318	312	312	395
要望・問合せ	71	51	56	40	47	41	37	71	46	48	44	48
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443

グラフ 1 相談受付件数の年度別推移

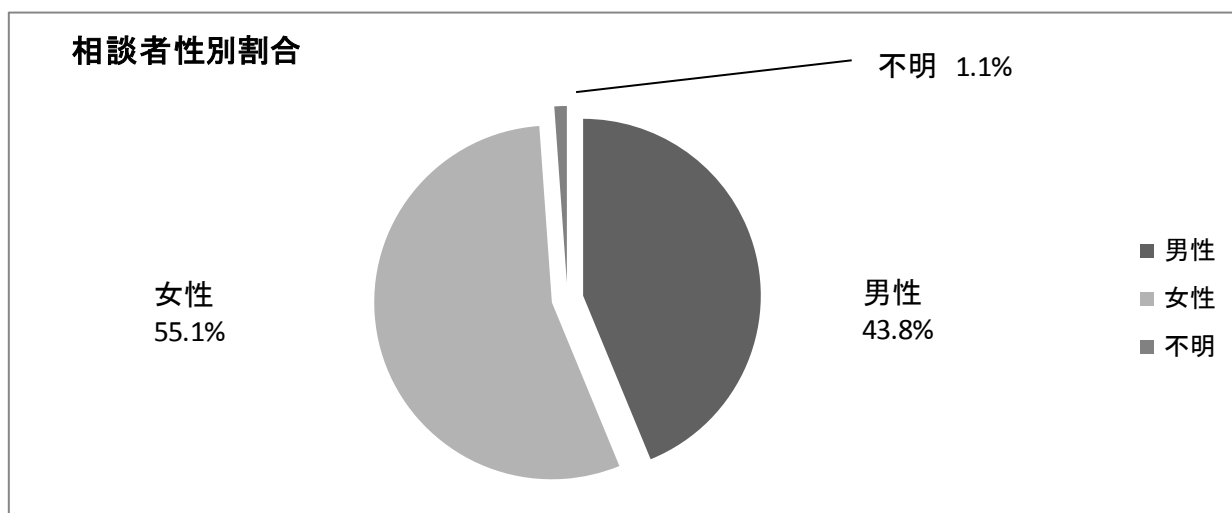


(2)相談者 性別・年齢別・職業別相談受付状況

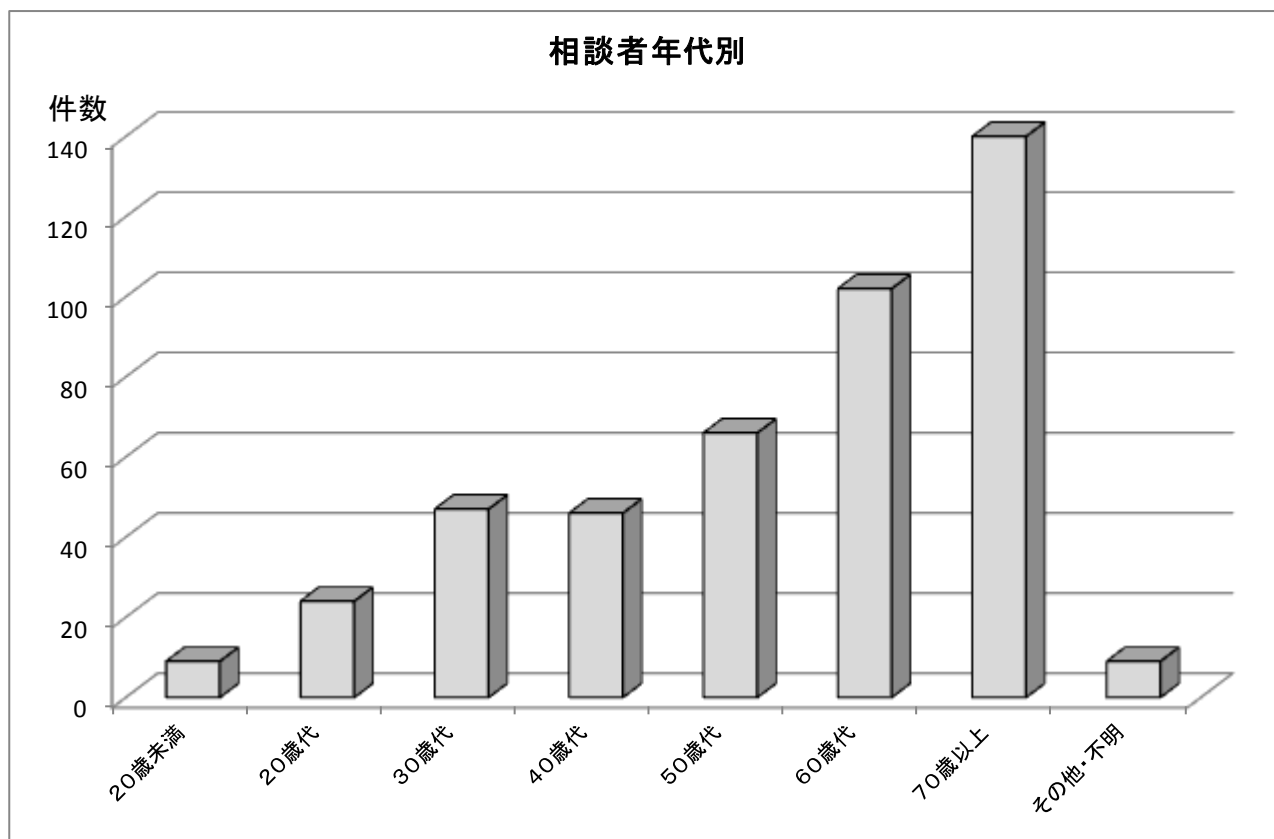
表3 性別・年齢別・職業別相談受付件状況

項 目			25年度		24年度		前年比
相談件数			443	100.0%	356	100.0%	124.4%
相 談 者	性 別	男性	194	43.8%	151	42.4%	128.5%
		女性	244	55.1%	203	57.0%	120.2%
		不明	5	1.1%	2	0.6%	250.0%
	年 齢 別	20歳未満	9	2.0%	7	2.0%	128.6%
		20歳代	24	5.4%	30	8.4%	80.0%
		30歳代	47	10.6%	38	10.7%	123.7%
		40歳代	46	10.4%	44	12.4%	104.5%
		50歳代	66	14.9%	40	11.2%	165.0%
		60歳代	102	23.0%	75	21.1%	136.0%
		70歳以上	140	31.6%	114	32.0%	122.8%
		その他・不明	9	2.0%	8	2.2%	112.5%
		平均年齢	58.2		56.4		
	職 業 別	給与生活者	140	31.6%	100	28.1%	140.0%
		自営・自由業	9	2.0%	14	3.9%	64.3%
		家事従事者	147	33.2%	120	33.7%	122.5%
		学生	15	3.4%	9	2.5%	166.7%
		無職	120	27.1%	109	30.6%	110.1%
		団体	4	0.9%	2	0.6%	200.0%
		その他・不明	8	1.8%	2	0.6%	400.0%

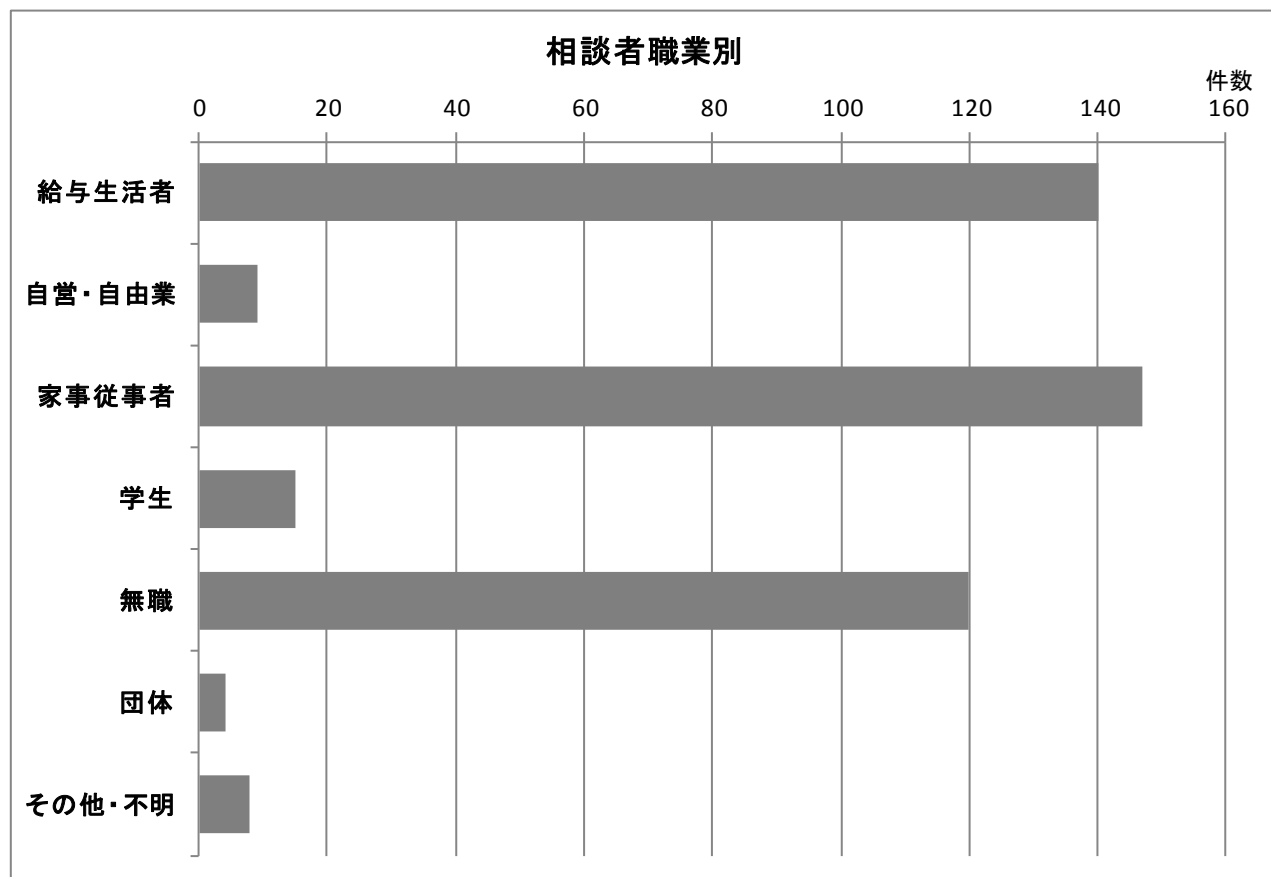
グラフ2 相談者性別割合



グラフ 3 相談者年代別



グラフ 4 相談者職業別



(3)商品別・内容別相談受付状況

表4 商品別・内容別相談受付件数

		受付件数	苦情件数	安全・衛生	品質・機能・役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
商品	商品一般	26	24			1			1	20	10					1	
	食料品	64	43	20	7	5	7	1	8	34	26	2	1			6	
	住居品	26	25	3	9	6	3		7	13	15	4					
	光熱水品	4	3							2	2						
	被服品	19	18	1	7	2			6	10	9						
	保健衛生品	6	5	1	2	1	1		1	2	3						
	教養娯楽品	32	30	1	4	6	3		7	13	22	5				1	
	車両・乗り物	4	4	1	1	2	1		1		4						
	土地・建物・設備	11	9	1	2	1	4			4	5			1	1		
	他の商品	4	3	1						3							
役務	クリーニング	3	3		3	2					1	1					
	レンタル・リース・賃借	11	10		1	5	6			1	11						
	工事・建築・加工	23	23	1	7	8	2		1	7	18	5					
	修理・補修	14	14	1	5		2			8	8	4					
	管理・保管	1	1				1		1								
	役務一般	1	1			1				1							
	金融・保険サービス	49	48		11	8	2			22	32	7					1
	運輸・通信サービス	76	74		7	10	14		15	48	57	6			1	1	
	教育サービス	4	4		1	2	2			1	2						
	教養・娯楽サービス	7	7		2	1			1	5	3						
	保健・福祉サービス	16	15	1	4	3	2			6	8	3					1
	他の役務	18	17		3	4	2	1	1	4	13	4					
	内職・副業・ねずみ講	5	4		2		1		1	4	2				1		
	他の行政サービス	2	1							1							1
他の相談		17	9														
総件数		443	395	32	78	68	53	2	51	209	251	41	1	1	3	9	3

(注意) 内容別分類は重複カウントしているため、総受付件数と一致しない

空白は0件

表5 商品・役務別受付件数（大分類による）

品名・役務(大分類)		25年度		24年度	
		件数	構成比	件数	構成比
商 品	商品一般	26	5.9%	6	1.7%
	食料品	64	14.4%	27	7.6%
	住居品	26	5.9%	24	6.7%
	光熱水品	4	0.9%	3	0.8%
	被服品	19	4.3%	13	3.7%
	保健衛生品	6	1.4%	8	2.2%
	教養娯楽品	32	7.2%	29	8.1%
	車両・乗り物	4	0.9%	10	2.8%
	土地・建物・設備	11	2.5%	16	4.5%
	他の商品	4	0.9%	0	0.0%
	商品計	196	44.2%	136	38.2%
役 務	クリーニング	3	0.7%	8	2.2%
	レンタル・リース・貸借	11	2.5%	10	2.8%
	工事・建築・加工	23	5.2%	19	5.3%
	修理・補修	14	3.2%	10	2.8%
	管理・保管	1	0.2%	0	0.0%
	役務一般	1	0.2%	0	0.0%
	金融・保険サービス	49	11.1%	38	10.7%
	運輸・通信サービス	76	17.2%	62	17.4%
	教育サービス	4	0.9%	1	0.3%
	教養・娯楽サービス	7	1.6%	14	3.9%
	保健・福祉サービス	16	3.6%	20	5.6%
	他の役務	18	4.1%	13	3.7%
	内職・副業・ねずみ講	5	1.1%	1	0.3%
	他の行政サービス	2	0.5%	2	0.6%
	役務計	230	51.9%	198	55.6%
他の相談		17	3.8%	22	6.2%
合計		443	100.0%	356	100.0%

表6 相談の多い商品・役務上位10位（小分類による）

順位	商品・役務別小分類	大分類	25年度	24年度	前年比
1	放送・コンテンツ等	運輸・通信サービス	55	50	110.0%
2	健康食品	食料品	33	16	206.3%
3	商品一般	商品一般	26	6	433.3%
4	工事・建築・加工	工事・建築・加工	23	19	121.1%
5	修理・補修	修理・補修	14	10	140.0%
6	融資サービス	金融・保険サービス	14	12	116.7%
7	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	11	10	110.0%
8	預貯金・証券等	金融・保険サービス	11	6	183.3%
9	食料品一般	食料品	10	0	－
10	書籍・印刷物	教養娯楽品	10	8	125.0%

グラフ5 相談の多い商品・役務上位10位（小分類による）

