

## 1. 消費生活相談全体の概要

平成26年(2014年)度の相談受付件数は495件で、前年度から52件増加(前年度比111.7%)となった。全受付件数のうち「苦情相談」は431件(全相談に占める割合は約87.0%)で、前年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272件(54.9%)、男性が217件(43.8%)で、女性からの相談が多かった。年齢別では、50~60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34.5%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18.2%、60歳以上の相談が261件と全体の52.7%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351件で、次いで「販売方法」の241件、「価格・料金」の71件となっており、1位、2位は前年度と同じであった。

3位の「価格・料金」については、アダルト情報サイトなどのワンクリック請求や架空請求、実態不明の金融商品や権利などを電話で勧誘する劇場型勧誘についての相談が増加したことが原因として考えられる。

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251件、「商品」に関する相談が222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、商品に関する相談も26件増加(前年度比113.2%)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93件で、前年度より38件も増加(前年対比169%)した。内容としてはアダルトサイトの登録料請求が最も多くを占めており、次いでメールによる有料サイトの架空請求で、スマートフォンの利用に関する相談が全世代で同様に増加している。また、メールによる架空請求や、アダルトサイトの登録料請求に驚き、ネットで探した被害救済センターに相談したものの、さらに高額な費用を請求されたなどの相談もみられた。

2位は「商品一般」の60件で、前年度の26件より急増（前年度比230%）している。昨年に続き「民事訴訟裁判通達」と書かれたハガキが届き、身に覚えのない料金の請求（架空請求）が多く見られたほか、不審な人物から電話があり、「あなたにしか権利のない社債の封筒が届く。あなたの名義を貸してほしい。高額で買い取る。」と言った劇場型勧誘を受けたとの相談が相次いだ。また、どんな不用品でも買い取ると強引な電話に、一旦は訪問を了承したが、断りの電話をしても、まったく電話がつながらずに困っていると言った訪問買取の相談も多くみられた。

3位は「インターネット通信サービス」の23件で、前年度比287.5%と激増している。特に26年度の後半にかけてインターネットの光回線契約に関する相談が相次いだ。電話で大手電話会社をかたり、「今契約しているプロバイダーより、通信料金が必ず安くなるから乗り換えませんか。」とプロバイダー契約の変更を持ちかけ、遠隔操作でパソコンの設定を変更され、知らない間に契約になっていたなどである。電話勧誘であっても通信契約はクーリング・オフ制度がないため、契約後にトラブルになるケースが多く見られた。

4位の「健康食品」は18件で前年度に比べて減少しているが、昨年に続き高齢者をターゲットに「商品の用意ができたので今から送る」と電話があり、健康食品が送られてきたという相談に加え、「健康食品のサンプルを送る」と言われサンプルならと了承すると、商品が毎月届くようになり、問い合わせると定期コースに申し込んでいることになっていたなど、前年度とは違った相談が増加した。

5位の「融資サービス」は17件と前年度より微増であるが、スマートフォン等の普及によりインターネットを通じて、無登録とは知らず金融業者に融資を頼んだが保証金が必要と言われ、断ったところキャンセル料を払うよう脅されたといった相談や、老人ホームの権利を買い取ってほしいなど、多種多様な相談が多かった。（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
24年度	34	29	30	29	26	37	34	33	20	20	32	32	356	-4	97.8%
25年度	37	43	39	32	32	39	41	28	37	43	38	34	443	87	124.4%
26年度	44	40	33	38	47	49	61	38	31	37	39	38	495	52	111.7%

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	H26
苦情	476	821	1395	733	659	461	428	358	318	312	312	395	431
要望・問合せ	71	51	56	40	47	41	37	71	46	48	44	48	64
合計	547	872	1451	773	706	502	465	429	364	360	356	443	495

グラフ1 相談受付件数の年度別推移

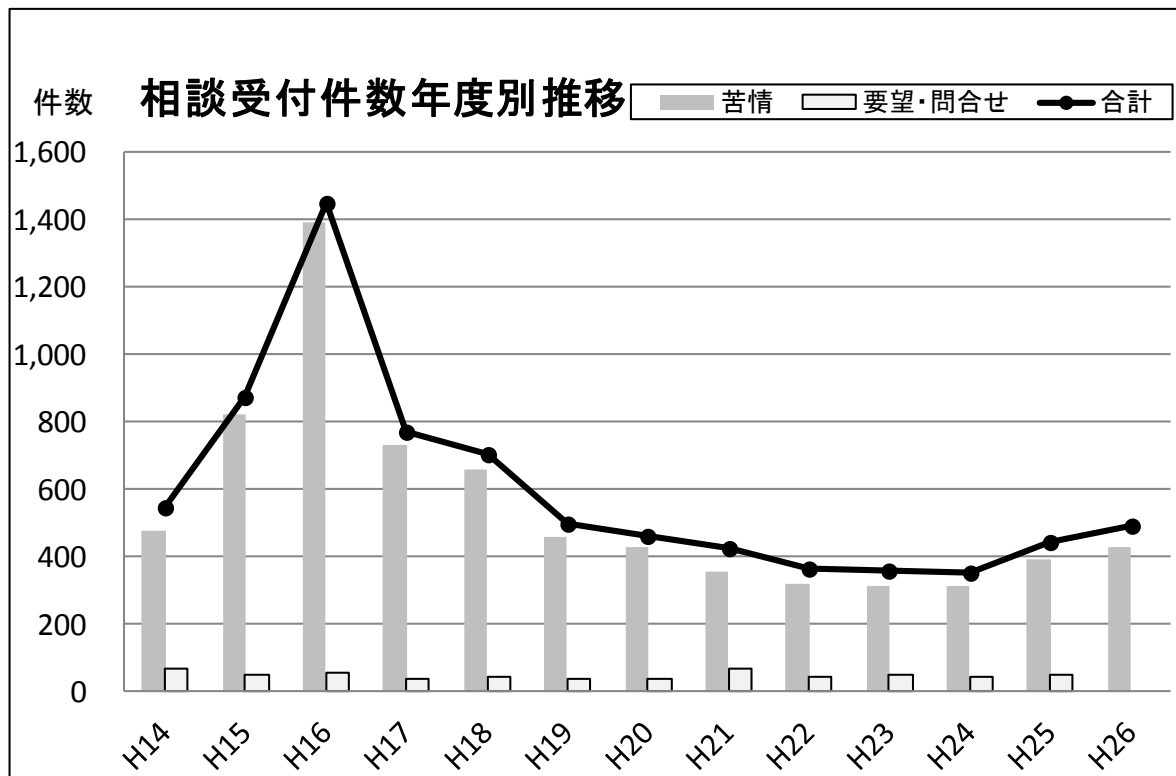
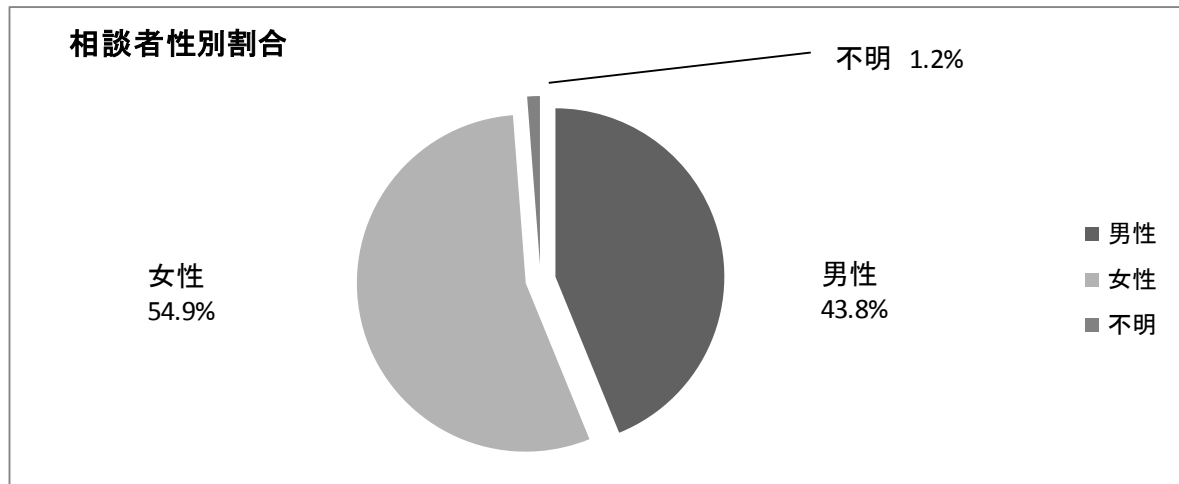


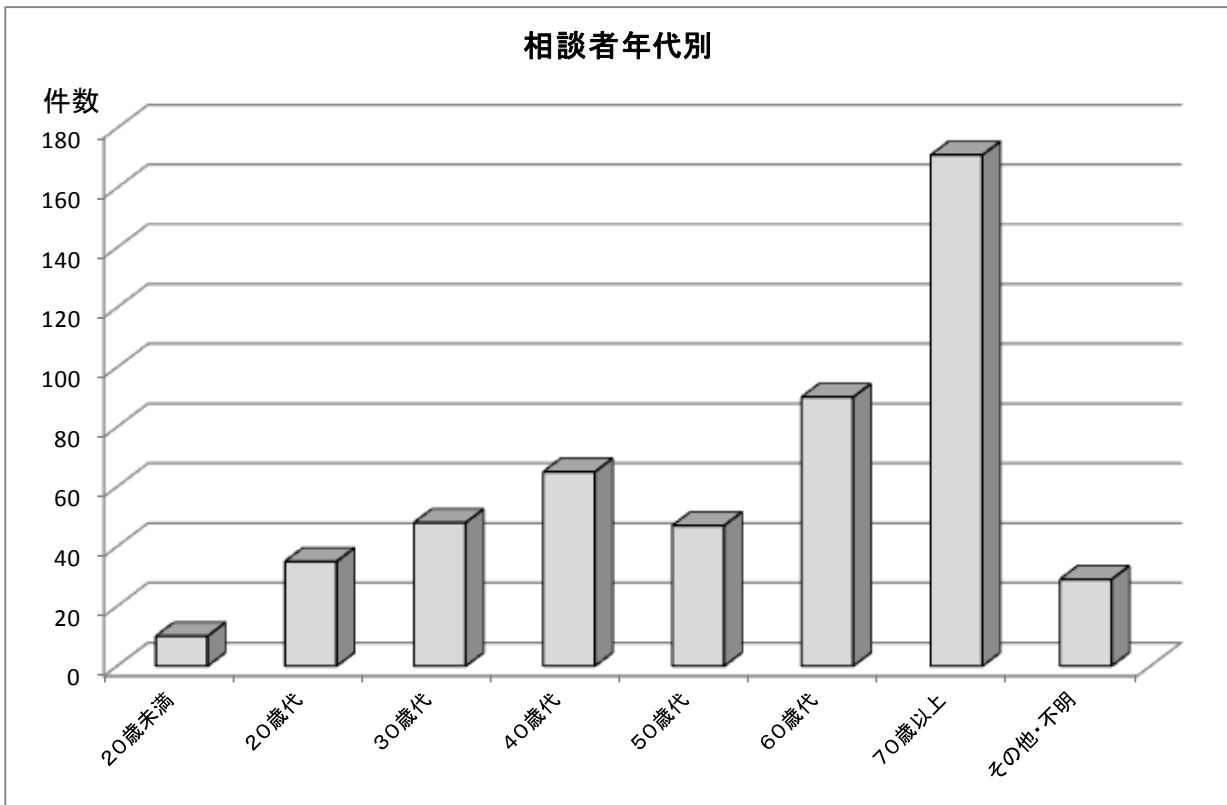
表3 性別・年齢別・職業別相談受付状況

項目		26年度		25年度		前年比	
相談件数		495	100.0%	443	100.0%	111.7%	
相談者	性別	男性	217	43.8%	194	43.8%	111.9%
		女性	272	54.9%	244	55.1%	111.5%
		不明	6	1.2%	5	1.1%	120.0%
	年齢別	20歳未満	10	2.0%	9	2.0%	111.1%
		20歳代	35	7.1%	24	5.4%	145.8%
		30歳代	48	9.7%	47	10.6%	102.1%
		40歳代	65	13.1%	46	10.4%	141.3%
		50歳代	47	9.5%	66	14.9%	71.2%
		60歳代	90	18.2%	102	23.0%	88.2%
		70歳以上	171	34.5%	140	31.6%	122.1%
		その他・不明	29	5.9%	9	2.0%	322.2%
		平均年齢	57.9		58.2		
	職業別	給与生活者	153	30.9%	140	31.6%	109.3%
		自営・自由業	14	2.8%	9	2.0%	155.6%
		家事従事者	127	25.7%	147	33.2%	86.4%
		学生	18	3.6%	15	3.4%	120.0%
		無職	135	27.3%	120	27.1%	112.5%
		団体	1	0.2%	4	0.9%	25.0%
		その他・不明	47	9.5%	8	1.8%	587.5%

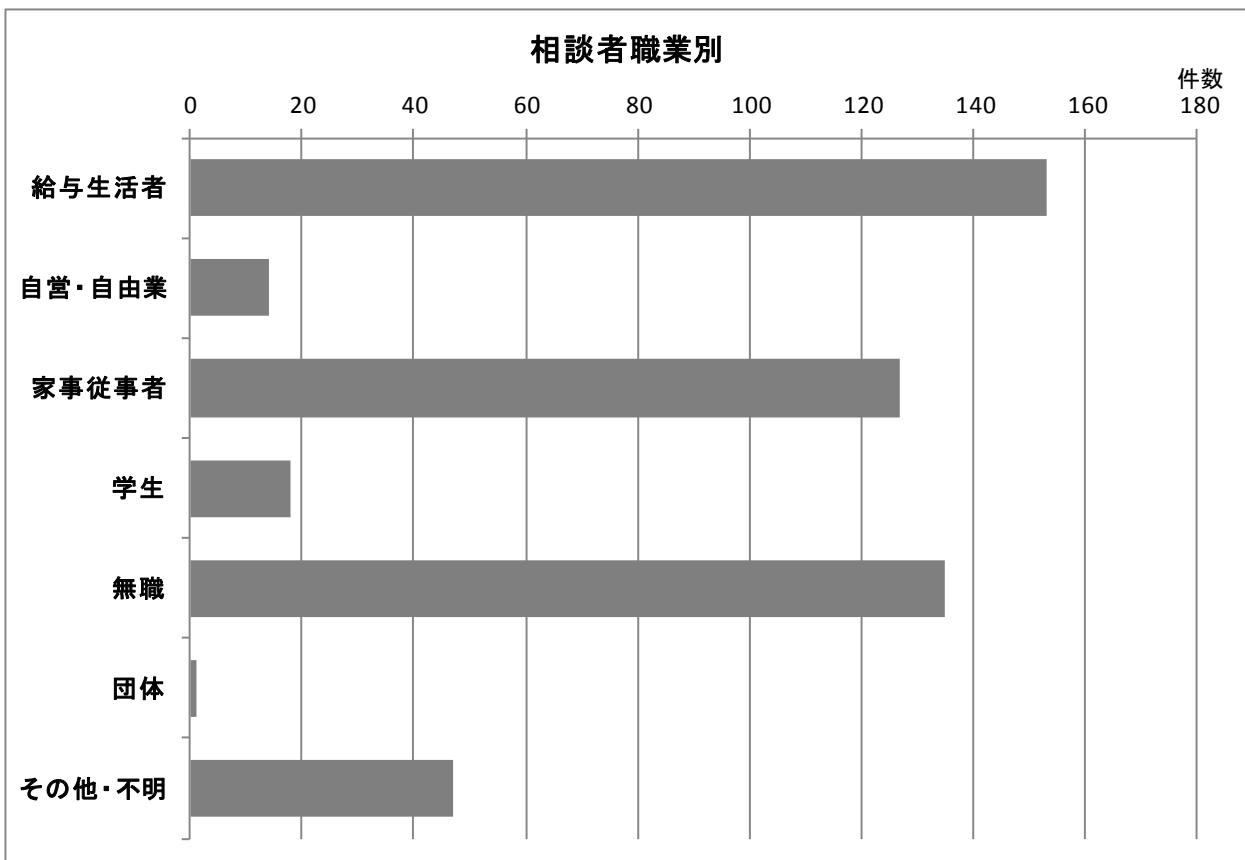
グラフ2 相談者性別割合



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	60	55	1	2	5	1		3	42	34	6					
	食料品	37	32	4	6	3	5		3	18	22	1					
	住居品	27	22	4	10		3		5	7	15	8			2	1	
	光熱水品	2	2	1						1	1						
	被服品	12	10		2	1	2		2	5	8	1					
	保健衛生品	15	14	1	2		2			9	13	1					
	教養娯楽品	28	26		2		7		2	15	21	5					1
	車両・乗り物	7	7		2		1			3	6	3					
	土地・建物・設備	33	23	1	3		9		1	14	19	1			1	2	1
	他の商品	1	1							1							
役務	クリーニング	4	4		3	2					4	2					
	レンタル・リース・賃借	10	10		1	3	4				9	2					
	工事・建築・加工	9	7				4		1	6	7				1		
	修理・補修	2	2		1		1				2						
	管理・保管	2	2				2		1	1	2						
	役務一般	1	1							1	1						
	金融・保険サービス	45	38			1			1	15	35	4				1	
	運輸・通信サービス	128	124		2		21		11	86	120	8			1		
	教育サービス	1	1								1						
	教養・娯楽サービス	4	3		1					2	4	1					
	保健・福祉サービス	13	10	1	3	1	3		2	3	5	3					
	他の役務	26	23				6		2	7	20	2					1
	内職・副業・ねずみ講	2	2						1	2	2						
他の行政サービス	4	3			1			1	3								
他の相談		22	9														
総件数		495	431	13	40	17	71		36	241	351	48			5	4	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)		26年度		25年度	
		件数	構成比	件数	構成比
商 品	商品一般	60	12.1%	26	5.9%
	食料品	37	7.5%	64	14.4%
	住居品	27	5.5%	26	5.9%
	光熱水品	2	0.4%	4	0.9%
	被服品	12	2.4%	19	4.3%
	保健衛生品	15	3.0%	6	1.4%
	教養娯楽品	28	5.7%	32	7.2%
	車両・乗り物	7	1.4%	4	0.9%
	土地・建物・設備	33	6.7%	11	2.5%
	他の商品	1	0.2%	4	0.9%
	商品計	222	44.8%	196	44.2%
役 務	クリーニング	4	0.8%	3	0.7%
	レンタル・リース・貸借	10	2.0%	11	2.5%
	工事・建築・加工	9	1.8%	23	5.2%
	修理・補修	2	0.4%	14	3.2%
	管理・保管	2	0.4%	1	0.2%
	役務一般	1	0.2%	1	0.2%
	金融・保険サービス	45	9.1%	49	11.1%
	運輸・通信サービス	128	25.9%	76	17.2%
	教育サービス	1	0.2%	4	0.9%
	教養・娯楽サービス	4	0.8%	7	1.6%
	保健・福祉サービス	13	2.6%	16	3.6%
	他の役務	26	5.3%	18	4.1%
	内職・副業・ねずみ講	2	0.4%	5	1.1%
	他の行政サービス	4	0.8%	2	0.5%
役務計	251	50.7%	230	51.9%	
他の相談		22	4.4%	17	3.8%
合計		495	100.0%	443	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	26年度	25年度	前年比
1	放送・コンテンツ等	運輸・通信サービス	93	55	169.1%
2	商品一般	商品一般	60	26	230.8%
3	インターネット通信サービス	運輸・通信サービス	23	8	287.5%
4	健康食品	食料品	18	33	54.5%
5	融資サービス	金融・保険サービス	17	14	121.4%
6	相談その他	他の相談	17	10	170.0%
7	空調・冷暖房設備	土地・建物・設備	12	4	300.0%
8	冠婚葬祭	他の役務	11	6	183.3%
9	役務その他	他の役務	11	9	122.2%
10	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	10	11	90.9%

グラフ5 相談の多い商品・役務上位10位(小分類による)

