

平成25年度

## 統計表

表1 相談総件数

年 度 (西 曆)	(単位：件、%)				
	21年度 2009	22年度 2010	23年度 2011	24年度 2012	25年度 2013
件 数	6,977	6,578	6,318	5,574	5,719
増 加 率	△3.9	△5.7	△4.0	△11.8	2.6

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

区分	商品・役務名	(単位：件、%)			備 考
		24年度 構成比	25年度 構成比	増 減 増加率	
商 品	1 食 料 品	449 8.1	621 10.9	172 38.3	健康食品，調理食品など
	2 教養娯楽品	376 6.7	390 6.8	14 3.7	パソコン，携帯電話，新聞，学習教材 など
	3 商品一般	186 3.3	272 4.8	86 46.2	商品に関する一般的な問い合わせ 商品を特定できない相談
	4 住 居 品	187 3.4	205 3.6	18 9.6	家電類，布団類など
	5 土地・建物・設備	211 3.8	183 3.2	△28 △13.3	住宅，太陽光発電など
	6 保健衛生品	178 3.2	183 3.2	5 2.8	化粧品，電位治療器など
	そ の 他	375 6.7	434 7.6	59 15.7	
商 品 計		1,962 35.2	2,288 40.0	326 16.6	
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,149 20.6	1,227 21.5	78 6.8	電話やパソコンによる情報提供サー ビスなど
	2 金融・保険 サービス	890 16.0	632 11.1	△258 △29.0	消費者金融，ヤミ金，住宅ローン，ク レジットなど
	3 レンタル・リース ・貸借	279 5.0	289 5.1	10 3.6	アパート等の敷金・家賃，電話機等の レンタルなど
	4 他の役務	189 3.4	256 4.5	67 35.4	過払金請求勧誘，広告代理サービス， 結婚情報サービスなど
	5 保健・福祉 サービス	208 3.7	203 3.5	△5 △2.4	エステ，医療，白蟻駆除など
	6 工事・建築・加工	186 3.3	161 2.8	△25 △13.4	リフォーム工事，新築工事など
	そ の 他	342 6.1	281 4.9	△61 △17.8	
役 務 計		3,243 58.2	3,049 53.3	△194 △6.0	
他 の 相 談		369 6.6	382 6.7	13 3.5	
合 計		5,574 100.0	5,719 100.0	145 2.6	

※各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。(以下の表も同じ)

表3 内容別相談件数

(単位:件,%)

区分	24年度		25年度		増減
	件数	対相談件数割合	件数	対相談件数割合	件数
	構成比	(5,574)	構成比	(5,719)	増加率
契約・解約	4,024	72.2	4,030	70.5	6
	41.5		40.1		0.1
販売方法	2,600	46.6	2,716	47.5	116
	26.8		27.0		4.5
価格・料金	1,015	18.2	1,177	20.6	162
	10.5		11.7		16.0
品質・機能	540	9.7	550	9.6	10
役務品質	5.6		5.5		1.9
接客対応	512	9.2	534	9.3	22
	5.3		5.3		4.3
法規・基準	424	7.6	359	6.3	△65
	4.4		3.6		△15.3
表示・広告	289	5.2	341	6.0	52
	3.0		3.4		18.0
その他	302	5.4	338	5.9	36
	3.1		3.4		11.9
合計	9,706	174.1	10,045	175.6	339
	100.0		100.0		3.5

※1件の相談で複数の内容にわたるものがあり、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位:件,%)

区分	24年度		25年度		増減
	構成比		構成比		増加率
無店舗販売	通信販売	1,360	1,436	76	5.6
		24.4	25.1		
	訪問販売	581	514	△67	△11.5
		10.4	9.0		
	家庭訪販	375	316	△59	△15.7
		6.7	5.5		
	点検商法	33	26	△7	△21.2
		0.6	0.5		
	アポイントメント	3	5	2	
	セールス	0.1	0.1		66.7
	SF(催眠)商法	6	14	8	
		0.1	0.2		133.3
	電話勧誘販売	725	728	3	
		13.0	12.7		0.4
	マルチ・マルチ	98	85	△13	△13.3
まがい取引	1.8	1.5			
送り付け商法	37	76	39	105.4	
(ネガティブ・オプション)	0.7	1.3			
その他無店舗	26	43	17		
販売	0.5	0.8		65.4	
訪問購入	1	19			
	0.0	0.3			
小計	2,828	2,901	73	2.6	
	50.7	50.7			
店舗購入	1,663	1,624	△39	△2.3	
	29.8	28.4			
不明	1,083	1,194	111		
	19.4	20.9		10.2	
合計	5,574	5,719	145	2.6	
	100.0	100.0			

※訪問販売の内訳は、販売方法の主なものを計上してある。

表5 当事者の年代別相談件数

(単位：件、%)

区分	24年度		25年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増加率
20歳未満	167	3.0	212	3.7	45	26.9
20代	492	8.8	394	6.9	△98	△19.9
30代	632	11.3	579	10.1	△53	△8.4
40代	732	13.1	642	11.2	△90	△12.3
50代	760	13.6	715	12.5	△45	△5.9
60代	843	15.1	804	14.1	△39	△4.6
70歳以上	1,164	20.9	1,215	21.2	51	4.4
その他・不明	784	14.1	1,158	20.2	374	47.7
合計	5,574	100.0	5,719	100.0	145	2.6

表6 若年者(30歳未満)と高齢者(60歳以上)の相談件数の推移

(単位：件、%)

区分	若年者(30歳未満)		高齢者(60歳以上)	
	件数	構成比	件数	構成比
元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
12年度	1,832	24.3	1,651	21.9
13年度	2,052	22.0	2,353	25.2
14年度	2,643	24.9	2,299	21.7
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
16年度	4,999	25.6	3,144	16.1
17年度	2,433	19.7	3,536	28.6
18年度	1,859	18.4	2,639	26.1
19年度	1,508	18.1	1,988	23.9
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
21年度	1,038	14.9	2,064	29.6
22年度	909	13.8	2,109	32.1
23年度	884	14.0	1,975	31.3
24年度	659	11.8	2,007	36.0
25年度	606	10.6	2,019	35.3

表7 若年者に多い商品・役務(サービス)件数(上位5位)

(単位：件)

順位	商品・役務(サービス)	24年度	25年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	259	247	△12	アダルト関係架空請求など
2	レンタル・リース・貸借	67	48	△19	賃貸アパートなど
3	融資サービス	51	29	△22	消費者金融、クレジットなど
4	自動車	28	27	△1	
5	相談その他	30	21	△9	個人間貸借など

表8 高齢者に多い商品・役務(サービス)件数(上位5位)

(単位：件)

順位	商品・役務(サービス)	24年度	25年度	増減	備考
1	健康食品	244	285	41	
2	放送・コンテンツ等	95	131	36	アダルト関係架空請求など
3	融資サービス	120	77	△43	消費者金融、クレジットなど
4	工事・建築・加工	69	61	△8	外壁・瓦塗装、太陽光発電など
5	ファンド型投資商品	104	59	△45	高額配当による出資勧誘など

## 平成25年度消費生活相談統計表（説明）

### ● 相談総件数（表1）

- \* 相談総件数は5,719件で、前年度に比べ145件(2.6%)増加した。

### ● 商品・役務（サービス）別相談件数（表2）

- \* 「商品」で最も多かったのが、「食料品」の621件で、昨年度に比べ172件(38.3%)増加した。その内容は健康食品などが多かった。
- \* 「役務」で最も多かったのは、昨年度に引き続き「運輸・通信サービス」の1,227件で、昨年度に比べ78件(6.8%)増加した。その内容は携帯電話等による架空請求などが多かった。

### ● 内容別相談件数（表3）

- \* 前年度と同様に「契約・解約」が最も多く、相談全体の70.5%を占めている。その内容は、クーリング・オフや中途解約などに関する相談が多かった。
- \* 次いで多いのが「販売方法」で、相談全体の47.5%を占めている。その内容は強引又は執拗な勧誘などに関する相談が多かった。

### ● 販売形態別相談件数（表4）

- \* 「通信販売」や「訪問販売」などの「無店舗販売」の相談件数が2,900件で、相談件数全体の50.7%を占め、その割合は昨年と同じである。
- \* 「無店舗販売」の中では、送り付け商法(ネガティブオプション)が105.4%、通信販売が5.6%増加している。

### ● 当事者年代別の相談件数・相談内容（表5～8）

- \* 年代別相談件数は、70歳以上が1,215件(21.2%)と、すべての年代の中で最も多くなっている。次いで60代、50代の順になっている。

### ● 若年者と高齢者の相談件数の推移

- \* 若年者(30歳未満)の相談件数は、平成15年度をピークに減少してきている。
- \* 高齢者(60歳以上)の相談件数は、平成17年度をピークに減少傾向であったが、ここ数年は2,000件台で推移している。

### ● 若年者・高齢者に多い商品・役務

- \* 若年者(30歳未満)の相談件数は606件で、前年度に比べ53件(8.0%)減少した。相談件数で多かったのは、①放送・コンテンツ等、②レンタル・リース・貸借(賃貸アパートなど)、③融資サービス(消費者金融やクレジットなど)の順であった。
- \* 高齢者(60歳以上)の相談件数は2,019件で、前年度に比べ12件(0.6%)の増加となっている。相談件数で多かったのは、①健康食品、②放送・コンテンツ等、③融資サービス(消費者金融やクレジットなど)の順であった。