

平成26年度

統計表

表1 相談総件数

		(単位：件、%)				
年 度		22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
件 数		6,578	6,318	5,574	5,719	5,508
増 加 率		△5.7	△4.0	△11.8	2.6	△3.7

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

		(単位：件、%)				
区分	商品・役務名	25年度 構成比	26年度 構成比	増 減 増加率	備 考	
商 品	1 教養娯楽品	390 6.8	360 6.5	△30 △7.7	新聞, パソコン関連, 携帯電話など	
	2 食 料 品	621 10.9	304 5.5	△317 △51.0	健康食品など	
	3 商品一般	272 4.8	266 4.8	△6 △2.2	商品に関する一般的な相談など	
	4 住 居 品	205 3.6	231 4.2	26 12.7	消火器, 冷蔵庫など	
	5 土地・建物・設備	183 3.2	217 3.9	34 18.6	太陽光発電, 中古住宅など	
	6 被服品	204 3.6	190 3.4	△14 △6.9	財布, スニーカー, バッグなど	
	その他	413 7.2	345 6.3	△68 △16.5		
商 品 計		2,288 40.0	1,913 34.7	△375 △16.4		
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,227 21.5	1,497 27.2	270 22.0	アダルト情報サイト, 迷惑メール, 出 会い系サイト, 光回線など	
	2 金融・保険 サービス	632 11.1	585 10.6	△47 △7.4	借金, ヤミ金, 多重債務, 生命保険な ど	
	3 レンタル・リース ・貸借	289 5.1	295 5.4	6 2.1	賃貸アパート等の敷金・家賃, レンタ ルDVDなど	
	4 他の役務	256 4.5	258 4.7	2 0.8	過払金返還請求勧誘, ワンクリック請 求トラブルの二次被害, 冠婚葬祭互助 会など	
	5 保健・福祉 サービス	203 3.5	180 3.3	△23 △11.3	化粧品, 電位治療器, 配置薬など	
	6 工事・建築・加工	161 2.8	143 2.6	△18 △11.2	新築工事, リフォーム工事など	
	その他	281 4.9	285 5.2	4 △1.4		
役 務 計		3,049 53.3	3,243 58.9	194 6.4		
他の相談		382 6.7	352 6.4	△30 △7.9		
合 計		5,719 100.0	5,508 100.0	△211 △3.7		

※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、%)

年度 区分	25年度		26年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5.719)	件数 構成比	対相談件数 割合 (5.508)	件数 増加率
契約・解約	4,031 40.1	70.5	4,071 39.5	73.9	40 1.0
販売方法	2,716 27.0	47.5	2,637 25.6	47.9	△79 △2.9
価格・料金	1,177 11.7	20.6	1,506 14.6	27.3	329 28.0
接客対応	534 5.3	9.3	716 7.0	13.0	182 34.1
品質・機能 役務品質	550 5.5	9.6	478 4.6	8.7	△72 △13.1
法規・基準	359 3.6	6.3	365 3.5	6.6	6 1.7
表示・広告	341 3.4	6.0	261 2.5	4.7	△80 △23.5
その他	338 3.4	5.9	268 2.6	4.9	△70 △20.7
合計	10,046 100.0	175.6	10,302 100.0	187.0	256 2.5

※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 販売形態	25年度	26年度	増減	
	構成比	構成比	増加率	
無 店 舗 販 売	通信販売	1,436 25.1	1,655 30.0	219 15.3
	訪問販売	514 9.0	510 9.3	△4 △0.8
	家庭訪販	316 5.5	351 6.4	35 11.1
	点検商法	26 0.5	31 0.6	5 19.2
	ポイント セール	5 0.1	14 0.3	9 180.0
	SF(催眠) 商法	14 0.2	6 0.1	△8 △57.1
	電話勧誘販売	728 12.7	547 9.9	△181 △24.9
	マルチ・マルチ まがい取引	85 1.5	78 1.4	△7 △8.2
	ネグティブ・オプション (送りつけ商法)	76 1.3	14 0.3	△62 △81.6
	その他無店舗 販売	43 0.8	20 0.4	△23 △53.5
	訪問購入	19 0.3	24 0.4	5 26.3
	小計	2,901 50.7	2,848 51.7	△53 △1.8
	店舗購入	1,624 28.4	1,470 26.7	△154 △9.5
	不明	1,194 20.9	1,190 21.6	△4 △0.3
合計	5,719 100.0	5,508 100.0	△211 △3.7	

※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	25年度		26年度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	212	3.7	164	3.0	△48	△22.6
20歳代	394	6.9	422	7.7	28	7.1
30歳代	579	10.1	622	11.3	43	7.4
40歳代	642	11.2	687	12.5	45	7.0
50歳代	715	12.5	734	13.3	19	2.7
60歳代	804	14.1	869	15.8	65	8.1
70歳以上	1,215	21.2	1,050	19.1	△165	△13.6
その他・不明	1,158	20.2	960	17.4	△198	△17.1
合 計	5,719	100.0	5,508	100.0	△211	△3.7

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
26年度	586	10.6	1,919	34.8

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	商品・役務（サービス）	25年度	26年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	247	224	△23	アダルト情報サイトなど
2	レンタル・リース・貸借	48	56	8	賃貸アパート、レンタルDVDなど
3	融資サービス	29	34	5	ヤミ金、多重債務、借金など
4	自動車	27	25	△2	中古バイク、中古自動車など
5	役務その他	4	19	15	ワンクリック請求トラブルの二次被害など

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	商品・役務（サービス）	25年度	26年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	131	217	86	アダルト情報サイト、迷惑メールなど
2	商品一般	131	127	△4	商品に関する一般的な相談など
3	健康食品	285	100	△185	健康食品
4	インターネット通信サービス	57	85	28	プロバイダ変更、光回線など
5	工事・建築・加工	61	68	7	リフォーム工事、屋根工事など
5	融資サービス	77	68	△9	債務整理、ヤミ金など
5	役務その他	79	68	△11	過払い金返還請求、除草作業など

平成26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5,508件で、前年度に比べ211件(3.7%)減少した。

● 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、「教養娯楽品」の360件で、昨年度に比べ30件(▲7.7%)減少した。その内容は、新聞、パソコン関連、携帯電話などに関する相談が多かった。
- * 「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1,497件で、昨年度に比べ270件(22.0%)増加した。その内容は、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどインターネット情報サイト利用に関するトラブルの相談が多かった。

● 内容別相談件数（表3）

- * 前年度と同様に「契約・解約」に関する相談が最も多く、相談全体の73.9%を占めている。
- * 次いで多いのが「販売方法」に関する相談で、相談全体の47.9%を占めている。

● 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2,848件で、相談件数全体の51.7%を占め、その割合は昨年とほぼ同じである。
- * 「無店舗販売」の中では、通信販売が15.3%増加している。一方、電話勧誘販売は24.9%、ネガティブ・オプション(送りつけ商法)は81.6%減少した。

● 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1,050件(19.1%)と、すべての年代の中で最も多くなっている。次いで60歳代、50歳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、平成19年度からは2,000件前後で推移している。

● 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586件で、前年度に比べ20件(3.3%)減少した。相談件数で多かったのは、前年度と同じく①放送・コンテンツ等、②レンタル・リース・貸借、③融資サービスの順であった。
- * 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,919件で、前年度に比べ100件(5.0%)の減少となっている。相談件数で多かったのは、①放送・コンテンツ等、②商品一般、③健康食品の順であった。前年度最も多かった健康食品は285件から100件と大幅に減少した。