

平成28年度

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	24年度 2012	25年度 2013	26年度 2014	27年度 2015	28年度 2016
件 数	5,574	5,719	5,508	5,755	5,398
増 加 率	△11.8	2.6	△3.7	4.5	△6.2

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	27年度 構成比	28年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 食 料 品	359 6.2	342 6.3	△17 △4.7	健康食品，青汁，サプリメントなど
	2 教養娯楽品	361 6.5	319 5.9	△42 △11.6	携帯電話，新聞，スマートフォン，パソコンソフトなど
	3 商品一般	243 4.2	259 4.8	16 6.6	不審な電話，不審なメールなど
	4 住 居 品	217 3.8	220 4.1	3 1.4	消火器，エアコン，カセットボンベ，洗濯機など
	5 土地・建物・設備	180 3.1	183 3.4	3 1.7	太陽光発電，中古住宅，土地など
	6 保健衛生品	158 2.7	173 3.2	15 9.5	化粧品，電位治療器など
	そ の 他	334 5.8	330 6.1	△4 △1.2	
商 品 計		1,852 32.2	1,826 33.8	△26 △1.4	
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,755 30.5	1,668 30.9	△87 △5.0	スマートホンのアダルト情報サイト，光回線，有料動画サイトなど
	2 金融・保険 サービス	534 9.3	421 7.8	△113 △21.2	借金，ヤミ金，クレジットカード，多重債務など
	3 他の役務	268 4.7	271 5.0	3 1.1	探偵，冠婚葬祭互助会など
	4 レンタル・リース ・貸借	290 5.0	245 4.5	△45 △15.5	賃貸アパート等の敷金・家賃など
	5 保健・福祉 サービス	197 3.4	190 3.5	△7 △3.6	脱毛エステ，医療サービス，年金，歯科治療など
	6 工事・建築・加工	205 3.6	172 3.2	△33 △16.1	リフォーム工事，新築住宅，塗装工事など
	そ の 他	294 5.1	305 5.7	11 3.7	
役 務 計		3,543 61.6	3,272 60.6	△271 △7.6	
他 の 相 談		360 6.3	300 5.6	△60 △16.7	
合 計		5,755 100.0	5,398 100.0	357 △6.2	

※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	27年度		28年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,755)	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,398)	件数 増加率
契約・解約	4,302 41.2	74.8	4,107 42.5	76.1	△195 △4.5
販売方法	2,857 27.3	49.6	2,746 28.4	50.9	△111 △3.9
価格・料金	1,404 13.4	24.4	1,160 12.0	21.5	△244 △17.4
接客対応	574 5.5	10.0	477 4.9	8.8	△97 △16.9
品質・機能 役務品質	486 4.6	8.4	480 5.0	8.9	△6 △1.2
表示・広告	320 3.1	5.6	280 2.9	5.2	△40 △12.5
法規・基準	286 2.7	5.0	198 2.0	3.7	△88 △30.8
その他	224 2.1	3.9	216 2.2	4.0	△8 △3.6
合計	10,453 100.0	181.6	9,664 100.0	179.0	△789 △7.5

※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		27年度 構成比	28年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,777 30.9	1,870 34.6	93 5.2
	訪問販売	586 10.2	470 8.7	△116 △19.8
	家庭訪販	401 7.0	327 6.1	△74 △18.5
	点検商法	33 0.6	18 0.3	△15 △45.5
	アポイント セールス	6 0.1	9 0.2	3 50.0
	S F (催眠) 商法	10 0.2	8 0.1	△2 △20.0
	電話勧誘販売	520 9.0	413 7.7	△107 △20.6
	マルチ・マルチ まがい取引	85 1.5	97 1.8	12 14.1
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	13 0.2	5 0.1	△8 △61.5
	その他無店舗 販売	22 0.4	28 0.5	6 27.3
	訪問購入	54 0.9	58 1.1	4 7.4
	小計	3,057 53.1	2,941 54.5	△116 △3.8
	店舗購入	1,371 23.8	1,279 23.7	△92 △6.7
	不明	1,327 23.1	1,178 21.8	△149 △11.2
合計	5,755 100.0	5,398 100.0	△357 △6.2	

※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	27年度		28年度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	166	2.9	126	2.3	△40	△24.1
20歳代	469	8.1	449	8.3	△20	△4.3
30歳代	628	10.9	538	10.0	△90	△14.3
40歳代	747	13.0	736	13.6	△11	△1.5
50歳代	786	13.7	711	13.2	△75	△9.5
60歳代	911	15.8	972	18.0	61	6.7
70歳以上	1,073	18.6	977	18.1	△96	△8.9
その他・不明	975	16.9	889	16.5	△86	△8.8
合 計	5755	100.0	5,398	100.0	△357	△6.2

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
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
27年度	635	11.0	1,984	34.5
28年度	575	10.7	1,949	36.1

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）	27年度	28年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	251	185	△66	アダルト情報サイト，出会い系サイトなど
2	レンタル・リース・貸借	45	40	△5	賃貸アパートなど
3	役務その他	20	32	12	探偵業者など
4	移動通信サービス	26	28	2	モバイルデータ通信など
5	インターネット通信サービス	20	27	7	光回線など

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）	27年度	28年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	257	355	98	アダルト情報サイト，有料動画サイト，デジタルコンテンツ架空請求など
2	商品一般	105	111	6	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
3	インターネット通信サービス	95	110	15	光回線，プロバイダ変更など
4	工事・建築・加工	92	94	2	リフォーム工事，塗装工事，屋根工事など
5	相談その他	127	93	△34	

## 平成28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5,398件で、前年度に比べ357件(6.2%)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、「食料品」の342件で、前年度（359件）より減少した。その内容は、健康食品、青汁、サプリメントなどに関する相談が多かった。
- \* 「役務」で最も多かったのは、前年度に引き続き「運輸・通信サービス」の1,668件で、前年度に比べ87件(5.0%)減少した。その内容は、アダルト情報サイトや光回線、有料動画サイトなどに関する相談が多かった。

### ● 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76.1%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50.9%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2,941件で、相談件数全体の54.5%を占め、その割合は前年度に比べ1.4%増加した。
- \* 「無店舗販売」の中では、通信販売が5.2%増加している。また、訪問購入が前年度に比べ7.4%増加した。一方、訪問販売は19.8%、電話勧誘販売は20.6%それぞれ減少した。

### ● 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977件(18.1%)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、40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傾向にあり、平成28年度は、575件であった。
- \* 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575件で、前年度に比べ60件(9.4%)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役務その他の順であった。
- \* 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,949件で、前年度に比べ35件(1.8%)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インターネット通信サービスの順であった。特に、放送・コンテンツについては、有料動画サイトやデジタルコンテンツ架空請求に関する相談が増加した。