

令和元年度

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	27年度 2015	28年度 2016	29年度 2017	30年度 2018	元年度 2019
件 数	5,755	5,398	5,089	4,437	4,107
増 加 率	4.5	△6.2	△5.7	△12.8	△7.4

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	30年度 構成比	元年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 商品一般	657 14.8	476 11.6	△181 △27.5	不審な電話，不審なメールなど
	2 食料品	321 7.2	386 9.4	65 20.2	健康食品，酵素食品，サプリメントなど
	3 保健衛生品	158 3.6	272 6.6	114 72.2	化粧品，脱毛剤，電位治療器，マスクなど
	4 教養娯楽品	260 5.9	225 5.5	△35 △13.5	スマートフォン，ノートパソコン，モバイル端末機器など
	5 住居品	162 3.6	172 4.2	10 6.2	消火器，電気掃除機，ルームエアコン，冷蔵庫など
	6 被服品	122 2.7	124 3.0	2 1.6	紳士・婦人服，ネックレス，運動靴など
	その他	335 7.6	280 6.8	△55 △16.4	
商品計		2,015 45.4	1,935 47.1	△80 △4.0	
役 務	1 運輸・通信サービス	873 19.7	730 17.8	△143 △16.4	アダルト情報サイト，光卸回線，有料動画サイト，情報商材など
	2 金融・保険サービス	396 8.9	354 8.6	△42 △10.6	借金，ヤミ金，クレジットカード，多重債務，普通生命保険など
	3 レンタル・リース・貸借	209 4.7	181 4.4	△28 △13.4	賃貸アパート等の敷金・家賃など
	4 保健・福祉サービス	142 3.2	185 4.5	43 30.3	医療サービス，年金，歯科治療，脱毛エステなど
	5 他の役務	166 3.7	172 4.2	6 3.6	外食，広告代理サービス，冠婚葬祭互助会など
	6 工事・建築・加工	139 3.1	102 2.5	△37 △26.6	塗装工事，屋根工事，新築工事など
	その他	262 5.9	251 6.1	△11 △4.2	
役務計		2,187 49.3	1,975 48.1	△212 △9.7	
他の相談		235 5.3	197 4.8	△38 △16.2	
合 計		4,437 100.0	4,107 100.0	△330 △7.4	

※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	30年度		元年度		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	(4,437)	構成比	(4,107)	増加率
契約・解約	3,201 44.4	72.1	2,995 42.0	72.9	△206 △6.4
販売方法	1,987 27.6	44.8	1,819 25.5	44.3	△168 △8.5
価格・料金	585 8.1	13.2	670 9.4	16.3	85 14.5
接客対応	430 6.0	9.7	518 7.3	12.6	88 20.5
品質・機能 役務品質	369 5.1	8.3	440 6.2	10.7	71 19.2
表示・広告	248 3.4	5.6	324 4.5	7.9	76 30.6
法規・基準	145 2.0	3.3	160 2.2	3.9	15 10.3
安全・衛生	142 2.0	3.2	159 2.2	3.9	17 12.0
その他	99 1.4	2.2	53 0.7	1.3	△46 △46.5
合計	7,206 100.0	162.4	7,138 100.0	173.8	△68 △0.9

※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	30年度	元年度	増減	
	件数	件数	件数	
	構成比	構成比	増加率	
無 店 舗 販 売	通信販売	1,292 29.1	1,322 32.2	30 2.3
	訪問販売	330 7.4	287 7.0	△43 △13.0
	家庭訪販	228 5.1	197 4.8	△31 △13.6
	点検商法	18 0.4	13 0.3	△5 △27.8
	アポイント セールス	6 0.1	4 0.1	△2 △33.3
	S F(催眠) 商法	9 0.2	5 0.1	△4 △44.4
	電話勧誘販売	313 7.0	255 6.2	△58 △18.5
	マルチ・マルチ まがい取引	69 1.6	57 1.4	△12 △17.4
	送りつけ商法 {ネガティブ・オプション}	16 0.4	9 0.2	△7 △43.8
	その他無店舗 販売	20 0.5	20 0.5	0 0.0
	訪問購入	33 0.7	27 0.6	△6 △18.2
	小計	2,073 46.7	1,977 48.1	△96 △4.6
	店舗購入	821 18.5	906 22.1	85 10.4
	不明	1,543 34.8	1,224 29.8	△319 △20.7
合計	4,437 100.0	4,107 100.0	△330 △7.4	

※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	30年度		元年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増加率
20歳未満	89	2.0	111	2.7	22	24.7
20歳代	282	6.3	299	7.3	17	6.0
30歳代	337	7.6	343	8.3	6	1.8
40歳代	479	10.8	477	11.6	△2	△0.4
50歳代	633	14.3	516	12.6	△117	△18.5
60歳代	846	19.1	761	18.5	△85	△10.0
70歳以上	911	20.5	968	23.6	57	6.3
その他・不明	860	19.4	632	15.4	△228	△26.5
合計	4,437	100.0	4,107	100.0	△330	△7.4

表6 若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区分	若年者層（30歳未満）		高齢者層（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
29年度	477	9.4	1,927	37.9
30年度	371	8.4	1,757	39.6
元年度	410	10.0	1,729	42.1

表7 若年者層に多い商品・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）	30年度	元年度	増減	備考
1	運輸・通信サービス	124	103	△21	オンラインゲーム，出会い系サイト，アダルト情報サイトなど
2	保健衛生品	12	43	31	脱毛剤，化粧品，歯磨き粉など
3	食料品	9	40	31	健康食品，酵素食品，サプリメントなど
4	レンタル・リース・貸借	17	30	13	賃貸アパートなど
5	保健・福祉サービス	23	29	6	脱毛エステなど

表8 高齢者層に多い商品・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）	30年度	元年度	増減	備考
1	商品一般	383	282	△101	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
2	運輸・通信サービス	283	270	△13	光回線，インターネット回線，携帯電話サービスなど
3	金融・保険サービス	153	172	19	借金，普通生命保険など
4	食料品	158	158	0	健康食品，酵素食品，サプリメントなど
5	保健衛生品	70	111	41	化粧品，マスク，配置薬など

## 令和元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4,107件で、前年度に比べ330件(7.4%)減少した。

### ● 商品・役務（サービス）別相談件数 （表2）

- \* 「商品」で最も多かったのは、「商品一般」の476件で、前年度に比べ181件(27.5%)減少した。その内容は、圧着はがきや封書を利用したものや、大手通販業者を騙るなど、新たな手口による架空請求に関する相談が多かった。
- \* 「役務」で最も多かったのは、「運輸・通信サービス」の730件で、前年度に比べ145件(16.6%)減少した。その内容は、有料動画サイトのワンクリック請求や光回線の転用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72.9%、次いで「販売方法」に関する相談が、相談全体の44.3%を占めた。

### ● 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」の相談件数は1,977件で、相談件数全体の48.1%を占め、件数は前年度に比べ4.6%減少した。
- \* 「通信販売」は、1,322件と前年度より増加し、全体の約3割を占めた。

### ● 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歳代が968件(23.6%)とすべての年代の中で最も多くなった。
- \* 20歳代未満は、111件と全体の2.7%と低いものの、件数は前年度に比べ24.7%と大きく増加した。

### ● 若年者層と高齢者層の相談件数の推移

- \* 若年者層(30歳未満)は、相談件数・構成比ともに、平成15年度をピークに減少傾向であったが、令和元年度は、410件(前年度比39件の増)、構成比10.0%と3年ぶりに増加した。
- \* 高齢者層(60歳以上)の相談件数は、平成17年度をピークに減少傾向にあり、令和元年度は、1,729件(前年度比28件の減)となったものの、全体に占める構成比は42.1%と増加し、4割を超えた。

### ● 若年者層・高齢者層に多い商品・役務

- \* 若年者層(30歳未満)の相談件数で多かったのは、①運輸・通信サービス、②保健衛生品、③食料品の順であった。
- \* 高齢者層(60歳以上)の相談件数で多かったのは、①商品一般、②運輸・通信サービス、③金融・保険サービスの順であった。