

平成24年度

統計表

表1 相談総件数

年 度 (西 暦)		20年度 2008	21年度 2009	22年度 2010	23年度 2011	24年度 2012
件 数		7,258	6,977	6,578	6,318	5,574
増 加 率		△12.8	△3.9	△5.7	△4.0	△11.8
運輸・通信サービスのうち 放送・コンテンツ等	件 数	統計なし	910	1,036	1,159	901
	増加率	統計なし		13.8	11.9	△22.3
金融・保険サービスのうち 融資・サービス	件 数	813	1,144	939	576	455
	増加率	△0.2	40.7	△17.9	△38.7	△21.0
レンタル・リース・貸借	件 数	352	385	376	344	279
	増加率	△22.6	9.3	△2.3	△8.5	△18.9
食料品のうち 健康食品	件 数	289	179	171	152	304
	増加率	△42.4	△38.1	△4.5	△11.1	100.0
	構成比	4.0	2.6	2.6	2.4	5.5

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

区分	商品・役務名	24年度 構成比	23年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 食 料 品	449 8.1	330 5.2	119 36.1	健康食品など
	2 教養娯楽品	376 6.7	376 6.0	0 0	パソコン, 携帯電話, 新聞, 学習教材 など
	3 土地・建物・設備	211 3.8	245 3.9	△34 △13.9	マンション, オール電化, 温水器など
	4 住 居 品	187 3.4	216 3.4	△29 △13.4	布団類, 浄水器など
	5 商品一般	186 3.3	156 2.5	30 19.2	
	6 保健衛生品	178 3.2	206 3.3	△28 △13.6	電位治療器, 化粧品
	そ の 他	375 6.7	389 6.2	△14 △3.6	
商 品 計		1,962 35.2	1,918 30.4	44 2.3	
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,149 20.6	1,427 22.6	△278 △19.5	電話やパソコンによる情報提供サー ビスの架空請求など
	2 金融・保険 サービス	890 16.0	1,052 16.7	△162 △15.4	消費者金融, ヤミ金, 住宅等ローン, クレジットなど
	3 保健・福祉 サービス	208 3.7	361 5.7	△153 42.4	エステ, 医療, 白蟻駆除など
	4 レンタル・リース ・貸借	279 5.0	344 5.4	△65 △18.9	アパート等の敷金・家賃, 電話機等事 務機器など
	5 他の役務	189 3.4	237 3.8	△48 △20.3	過払い請求勧誘, 広告代理, 結婚情報 など
	6 工事・建築・加工	186 3.3	182 2.9	4 2.2	リフォーム工事, 新築工事など
	そ の 他	342 6.1	409 6.5	△67 △16.4	
役 務 計		3,243 58.2	4,012 63.5	△769 △19.2	
他の相談		369 6.6	388 6.1	△19 △4.9	
合 計		5,574 100.0	6,318 100.0	△744 △11.8	

※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	24年度		23年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,574)	件数 構成比	対相談件 数割合 (6,318)	件数 増加率
契約・解約	4,024 41.5	72.2	4,611 43.2	73.0	△ 587 △ 12.7
販売方法	2,600 26.8	46.6	2,642 24.8	41.8	△ 42 △ 1.6
価格・料金	1,017 10.5	18.2	1,138 10.7	18.0	△ 121 △ 10.6
品質・機能 役務品質	539 5.6	9.7	503 4.7	8.0	36 7.2
接客対応	510 5.3	9.1	571 5.4	9.0	△ 61 △ 10.7
法規・基準	424 4.4	7.6	571 5.4	9.0	△ 147 △ 25.7
表示・広告	286 2.9	5.1	293 2.7	4.6	△ 7 △ 2.4
その他	302 3.1	5.4	335 3.1	5.3	△ 33 △ 9.9
合計	9,702 100.0	174.1	10,664 100.0	168.8	△ 962 △ 9.0

※1件の相談でも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		24年度 構成比	23年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,360 24.4	1,660 26.3	△ 300 △ 18.1
	訪問販売	581 10.4	683 10.8	△ 102 △ 14.9
	家庭訪販	375 6.7	429 6.8	△ 54 △ 12.6
	点検商法	33 0.6	34 0.5	△ 1 △ 2.9
	ポイント セール	3 0.1	12 0.2	△ 9 △ 75.0
	S F (催眠) 商法	6 0.1	18 0.3	△ 12 △ 66.7
	電話勧誘販売	724 13.0	605 9.6	119 19.7
	マルチ・マルチ まがい取引	98 1.8	100 1.6	△ 2 △ 2.0
	送り付け商法 (ネグティブ・オプション)	37 0.7	23 0.4	14 60.9
	その他無店舗 販売	27 0.5	62 1.0	△ 35 △ 56.5
	小計	2,827 50.7	3,133 49.6	△ 306 △ 9.8
	店舗購入	1,663 29.8	2,013 31.9	△ 350 △ 17.4
	不明	1,084 19.4	1,172 18.6	△ 88 △ 7.5
	合計	5,574 100.0	6,318 100.0	△ 744 △ 11.8

※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		23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	243	3.8	△76	△31.3
20代	492	8.8	641	10.1	△149	△23.2
30代	632	11.3	937	14.8	△305	△32.6
40代	732	13.1	872	13.8	△140	△16.1
50代	760	13.7	888	14.1	△128	△14.4
60代	843	15.1	852	13.5	△9	△1.1
70歳以上	1,164	20.9	1,123	17.8	41	3.7
その他・不明	784	14.1	762	12.1	22	2.9
合計	5,574	100.0	6,318	100.0	△744	△11.8

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

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）	24年度	23年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	259	364	△105	アダルト関係架空請求など
2	レンタル・リース・貸借	67	80	△13	賃貸アパートなど
3	融資サービス	51	67	△16	消費者金融、クレジットなど
4	相談その他	30	27	3	個人間貸借など
5	自動車	28	33	△5	

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）	24年度	23年度	増減	備考
1	健康食品	244	103	141	電話をした上で代引き送りつけなど
2	融資サービス	120	124	△4	消費者金融、クレジットなど
3	ファンド型投資商品	104	71	33	高額配当による出資勧誘など
4	放送・コンテンツ等	95	105	△10	アダルト関係架空請求など
5	工事・建築・加工	69	82	△13	外壁・瓦塗装、太陽光発電など

平成24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5,574件で、前年度に比べ744件（11.8%）減少した。
- * 減少の大きな要因は、アダルト情報サイトなどの放送コンテンツ等に関する相談件数が前年度に比べ258件（22.3%）、フリーローン・サラ金などの融資サービスに関する相談件数が121件（21.0%）、レンタル・リース・貸借に関する相談件数が65件（18.9%）の減少となったことなどによる。
- * 健康食品に関する相談は平成24年10月頃から急速に増加し、平成23年度の152件に対し、152件（100.0%）増加し304件となった。

● 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」（健康食品など）の449件で、昨年度よりも119件（36.1%）増加した。
- * 「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」（電話情報提供サービスの架空請求等）の1,149件で、昨年度よりも278件（19.5%）減少した。

● 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72.2%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であった。
- * 次いで多いのが、強引又は執拗勧誘などの「販売方法」で、相談全体の46.6%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2,827件で、相談件数全体の50.7%を占め、割合は昨年より増加している。
- * 「無店舗販売」の中では、送り付け商法は60.9%、電話勧誘販売は19.7%増加した。

● 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1,164件（20.9%）と、すべての年代の中で最も多くなっている。
- * 若年者（30歳未満）の割合は11.8%、高齢者（60歳以上）の割合は36.0%で相談全体の47.8%を占めている。
- * 若年者（30歳未満）の相談件数は659件で、前年度に比べ225件（25.5%）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融資サービスの順であった。
- * 高齢者（60歳以上）の相談件数は、2,007件で、前年度に比べ32件（1.6%）の増となっている。相談件数で多かったのは、①健康食品、②融資サービス（消費者金融やクレジットなど）、③ファンド型投資商品の順であった。特に、健康食品の相談件数が増加している。