

平成27年度

## 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	23年度 2011	24年度 2012	25年度 2013	26年度 2014	27年度 2015
件 数	6,318	5,574	5,719	5,508	5,755
増 加 率	△ 4.0	△11.8	2.6	△ 3.7	4.5

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	26年度 構成比	27年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 教養娯楽品	360 6.5	361 6.3	1 0.3	新聞，スマートフォン，パソコン，犬 など
	2 食 料 品	304 5.5	359 6.2	55 18.1	健康食品，サプリメントなど
	3 商品一般	266 4.8	243 4.2	△23 △8.6	商品に関する一般的な相談，不審な電 話など
	4 住 居 品	231 4.2	217 3.8	△14 △6.1	消火器，布団，浄水器など
	5 土地・建物・設備	217 3.9	180 3.1	△37 △17.1	太陽光発電，土地，中古住宅など
	6 保健衛生品	176 3.2	158 2.7	△18 △10.2	電位治療器，化粧品など
	そ の 他	359 6.5	334 5.8	△25 △7.0	
商 品 計		1,913 34.7	1,852 32.2	△61 △3.2	
役 務	1 運輸・通信 サービス	1,497 27.2	1,755 30.5	258 17.2	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	585 10.6	534 9.3	△51 △8.7	借金，ヤミ金，多重債務，生命保険， クレジットカードなど
	3 レンタル・リース ・貸借	295 5.4	290 5.0	△5 △1.7	賃貸アパート等の敷金・家賃，レンタル DVDなど
	4 他の役務	258 4.7	268 4.7	10 3.9	ワンクリック請求被害回復サービス， 冠婚葬祭互助会など
	5 工事・建築・加工	143 2.6	205 3.6	62 43.4	新築工事，屋根塗装工事，リフォーム 工事など
	6 保健・福祉 サービス	180 3.3	197 3.4	17 9.4	脱毛エステ，年金，シロアリ駆除など
	そ の 他	285 5.2	294 5.1	9 3.2	
役 務 計		3,243 58.9	3,543 61.6	300 9.3	
他の相談		352 6.4	360 6.3	8 2.3	
合 計		5,508 100.0	5,755 100.0	247 4.5	

※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	26年度		27年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,508)	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,755)	件数 増加率
契約・解約	4,071 39.5	73.9	4,302 41.2	74.8	231 5.7
販売方法	2,637 25.6	47.9	2,857 27.3	49.6	220 8.3
価格・料金	1,506 14.6	27.3	1,404 13.4	24.4	△102 △6.8
接客対応	716 7.0	13.0	574 5.5	10.0	△142 △19.8
品質・機能 役務品質	478 4.6	8.7	486 4.6	8.4	8 1.7
表示・広告	261 2.5	4.7	320 3.1	5.6	59 22.6
法規・基準	365 3.5	6.6	286 2.7	5.0	△79 △21.6
その他	268 2.6	4.9	224 2.1	3.9	△44 △16.4
合計	10,302 100.0	187.0	10,453 100.0	181.6	151 1.5

※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		26年度 構成比	27年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,655 30.0	1,777 30.9	122 7.4
	訪問販売	510 9.3	586 10.2	76 14.9
	家庭訪販	351 6.4	401 7.0	50 14.2
	点検商法	31 0.6	33 0.6	2 6.5
	アポイント セールス	14 0.3	6 0.1	△8 △57.1
	S F (催眠) 商法	6 0.1	10 0.2	4 66.7
	電話勧誘販売	547 9.9	520 9.0	△27 △4.9
	マルチ・マルチ まがい取引	78 1.4	85 1.5	7 9.0
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	14 0.3	13 0.2	△1 △7.1
	その他無店舗 販売	20 0.4	22 0.4	2 10.0
	訪問購入	24 0.4	54 0.9	30 125.0
	小計	2,848 51.7	3,057 53.1	209 7.3
	店舗購入	1,470 26.7	1,371 23.8	△99 △6.7
不明	1,190 21.6	1,327 23.1	137 11.5	
合計	5,508 100.0	5,755 100.0	247 4.5	

※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	26年度		27年度		増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増加率
20歳未満	164	3.0	166	2.9	2	1.2
20歳代	422	7.7	469	8.1	47	11.1
30歳代	622	11.3	628	10.9	6	1.0
40歳代	687	12.5	747	13.0	60	8.7
50歳代	734	13.3	786	13.7	52	7.1
60歳代	869	15.8	911	15.8	42	4.8
70歳以上	1,050	19.1	1,073	18.6	23	2.2
その他・不明	960	17.4	975	16.9	15	1.6
合計	5,508	100.0	5,755	100.0	247	4.5

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

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）	26年度	27年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	224	251	27	アダルト情報サイトなど
2	レンタル・リース・貸借	56	45	△11	賃貸アパート，レンタルDVDなど
3	融資サービス	34	26	△8	ヤミ金，多重債務，借金など
3	移動通信サービス	15	26	11	モバイルデータ通信など
5	健康食品	6	20	14	サプリメント
5	役務その他	19	20	1	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)

順位	商品・役務（サービス）	26年度	27年度	増減	備考
1	放送・コンテンツ等	217	257	40	アダルト情報サイト，迷惑メールなど
2	商品一般	127	105	△22	商品に関する一般的な相談，不審な電話など
3	インターネット通信サービス	85	95	10	プロバイダ変更，光回線など
4	健康食品	100	92	△8	健康食品
4	工事・建築・加工	68	92	24	瓦塗装工事，屋根工事，外壁塗装工事など

## 平成27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5,755件で、前年度に比べ247件(4.5%)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、「教養娯楽品」の361件で、昨年度（360件）とほぼ同じだった。その内容は、新聞、スマートフォン、パソコン関連、ペット犬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1,755件で、昨年度に比べ258件(17.2%)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74.8%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49.6%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3,057件で、相談件数全体の53.1%を占め、その割合は昨年度に比べ1.4%増加した。
- \* 「無店舗販売」の中では、通信販売が7.4%増加している。また、訪問購入が昨年度に比べ倍増(125%)した。一方、電話勧誘販売は4.9%、送りつけ商法(ネガティブ・オプション)は7.1%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1,073件(18.6%)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傾向であったが、平成24年度からは600件前後で推移している。
- \* 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635件で、前年度に比べ49件(8.4%)増加した。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1,984件で、前年度に比べ65件(3.4%)の増加となっている。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、インターネット通信サービスについては、光回線サービスの卸売りに関連する相談が多かった。