

平成22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6,578件で、前年度に比べ399件（5.7%）減少した。
- ・ 減少の大きな要因は、覚えのない債務や電話情報提供サービス等の架空請求に関する相談件数が前年度に比べ170件（18.3%）の減少、多重債務に関する相談件数が345件（38.3%）の減少となったことなどによる。
- ・ 架空請求に関する相談は760件で相談総件数の11.6%を、多重債務に関する相談は555件で8.4%を占めている。

● 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、昨年度に引き続き「教養娯楽品」（携帯電話、新聞購読など）の403件で、昨年度よりも9件（2.2%）減少した。
- ・ 「役務」で最も多かったのは、「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1,316件で、昨年度よりも168件（14.6%）増加した。

● 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75.0%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36.1%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2,956件で、相談件数全体の44.9%を占めている。
- ・ 「無店舗販売」は前年度比2.3%減少している中で、通信販売（6.9%）と電話勧誘販売（4.0%）は増加した。

● 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1,210件と、他の年代に比べて、突出して多くなっている。
- ・ 若年者（30歳未満）と高齢者（60歳以上）で相談全体の45.9%を占めている。
- ・ 高齢者の相談件数は、2,109件で、前年度に比べ45件（2.2%）の増で3年度続けての増加となった。相談件数で多かったのは、①融資サービス、②健康食品、③工事・建築・加工（リフォーム工事など）の順であった。
- ・ 若年者の相談件数は908件で、前年度に比べ130件（12.5%）減少した。相談件数が多かったのは、①放送・コンテンツ等（アダルトサイトの使用料等の架空請求など）、②融資サービス（消費者金融やクレジットなど）、③レンタル・リース・貸借（賃貸アパートなど）の順であった。