

平成29年度

統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	25年度 2013	26年度 2014	27年度 2015	28年度 2016	29年度 2017
件 数	5,719	5,508	5,755	5,398	5,089
増 加 率	2.6	△3.7	4.5	△6.2	△5.7

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	28年度 構成比	29年度 構成比	増 減 増加率	備 考
商 品	1 商品一般	259 4.8	673 13.2	414 159.8	不審な電話，不審なメールなど
	2 食料品	342 6.3	297 5.8	△45 △13.2	健康食品，青汁，サプリメントなど
	3 教養娯楽品	319 5.9	267 5.2	△52 △16.3	携帯電話，新聞，スマートフォン，パソコンソフトなど
	4 住居品	220 4.1	196 3.9	△24 △10.9	消火器，エアコン，カセットボンベ，洗濯機など
	5 保健衛生品	173 3.2	161 3.2	△12 △6.9	化粧品，電位治療器など
	6 被服品	172 3.2	153 3.0	△19 △11.0	洋服，アクセサリ，履物など
	その他	341 6.3	315 6.2	△26 △7.6	
商品計		1,826 33.8	2,062 40.5	236 12.9	
役 務	1 運輸・通信サービス	1,668 30.9	1,438 28.3	△230 △13.8	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	421 7.8	414 8.1	△7 △1.7	借金，ヤミ金，クレジットカード，多重債務，仮想通貨など
	3 レンタル・リース・貸借	245 4.5	218 4.3	△27 △11.0	賃貸アパート等の敷金・家賃など
	4 保健・福祉サービス	190 3.5	187 3.7	△3 △1.6	脱毛エステ，医療サービス，年金，歯科治療など
	5 他の役務	271 5.0	158 3.1	△113 △41.7	探偵，冠婚葬祭互助会など
	6 工事・建築・加工	172 3.2	121 2.4	△51 △29.7	リフォーム工事，新築住宅，塗装工事など
	その他	305 5.7	249 4.9	△56 △18.4	
役務計		3,272 60.6	2,785 54.7	△487 △14.9	
他の相談		300 5.6	242 4.8	△58 △19.3	
合 計		5,398 100.0	5,089 100.0	△309 △5.7	

※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	28年度		29年度		増減
	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,398)	件数 構成比	対相談件数 割合 (5,089)	件数 増加率
契約・解約	4,107 42.5	76.1	4,012 44.7	78.8	△95 △2.3
販売方法	2,746 28.4	50.9	2,365 26.3	46.5	△381 △13.9
価格・料金	1,160 12.0	21.5	926 10.3	18.2	△234 △20.2
接客対応	477 4.9	8.8	508 5.7	10.0	31 6.5
品質・機能 役務品質	480 5.0	8.9	416 4.6	8.2	△64 △13.3
法規・基準	198 2.0	3.7	277 3.1	5.4	79 39.9
表示・広告	280 2.9	5.2	231 2.6	4.5	△49 △17.5
その他	216 2.2	4.0	241 2.7	4.7	25 11.6
合計	9,664 100.0	179.0	8,976 100.0	176.4	△688 △7.1

※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		28年度 構成比	29年度 構成比	増減 増加率
無 店 舗 販 売	通信販売	1,870 34.6	1,740 34.2	△130 △7.0
	訪問販売	470 8.7	326 6.4	△144 △30.6
	家庭訪販	327 6.1	239 4.7	△88 △26.9
	点検商法	18 0.3	13 0.3	△5 △27.8
	アポイント セールス	9 0.2	3 0.1	△6 △66.7
	S F (催眠) 商法	8 0.1	5 0.1	△3 △37.5
	電話勧誘販売	413 7.7	302 5.9	△111 △26.9
	マルチ・マルチ まがい取引	97 1.8	86 1.7	△11 △11.3
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	5 0.1	8 0.2	3 60.0
	その他無店舗 販売	28 0.5	18 0.4	△10 △35.7
	訪問購入	58 1.1	54 1.1	△4 △6.9
	小計	2,941 54.5	2,534 49.8	△407 △13.8
	店舗購入	1,279 23.7	1,063 20.9	△216 △16.9
	不明	1,178 21.8	1,492 29.3	314 26.7
合計	5,398 100.0	5,089 100.0	△309 △5.7	

※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	28年度		29年度		増 減	
	件 数	構成比	件 数	構成比	件 数	増加率
20歳未満	126	2.3	102	2.0	△24	△19.0
20歳代	449	8.3	375	7.4	△74	△16.5
30歳代	538	10.0	446	8.8	△92	△17.1
40歳代	736	13.6	623	12.2	△113	△15.4
50歳代	711	13.2	831	16.3	120	16.9
60歳代	972	18.0	1,051	20.7	79	8.1
70歳以上	977	18.1	876	17.2	△101	△10.3
その他・不明	889	16.5	785	15.4	△104	△11.7
合 計	5,398	100.0	5,089	100.0	△309	△5.7

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
29年度	477	9.4	1,927	37.9

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）	28年度	29年度	増 減	備 考
1	放送・コンテンツ等	185	132	△53	アダルト情報サイト，出会い系サイトなど
2	美理容	23	32	9	脱毛エステなど
3	レンタル・リース・貸借	40	28	△12	賃貸アパートなど
4	融資サービス	24	26	2	フリーローン・サラ金など
5	健康食品	17	22	5	ダイエットサプリメントなど

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）	28年度	29年度	増 減	備 考
1	商品一般	111	382	271	不審な電話，商品に関する一般的な相談など
2	放送・コンテンツ等	355	355	0	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
3	インターネット通信サービス	110	80	△30	光卸回線，プロバイダ変更など
4	相談その他	93	79	△14	個人間貸借，不審な電話など
5	健康食品	89	70	△19	健康食品

平成29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5,089件で、前年度に比べ309件(5.7%)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673件で、前年度（259件）より増加した。その内容は、公的な機関であるかのような団体名を使ったはがきによる身に覚えのない請求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1,438件で、前年度に比べ230件(13.8%)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78.8%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46.5%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」の相談件数は2,534件で、相談件数全体の49.8%を占め、前年度に比べ13.8%減少した。
- * 「無店舗販売」の中では、通信販売が7.0%減少している。また、送り付け商法が件数は8件と少ないものの前年度に比べ60.0%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、60歳代が1,051件(20.7%)と、すべての年代中で最も多くなっている。次いで70歳代以上、50歳代の順となった。

● 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29年度は、477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るものの、平成19年度からは2,000件前後で推移しており、平成29年度は、1,927件であった。

● 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477件で、前年度に比べ98件(17.0%)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美美容、③レンタル・リース・貸借の順であった。
- * 高齢者(60歳以上)の相談件数は1,927件で、前年度に比べ22件(1.1%)の減少となった。相談件数で多かったのは、①商品一般、②放送・コンテンツ等、③インターネット通信サービスの順であった。特に、架空請求に関する相談が依然として多かった。