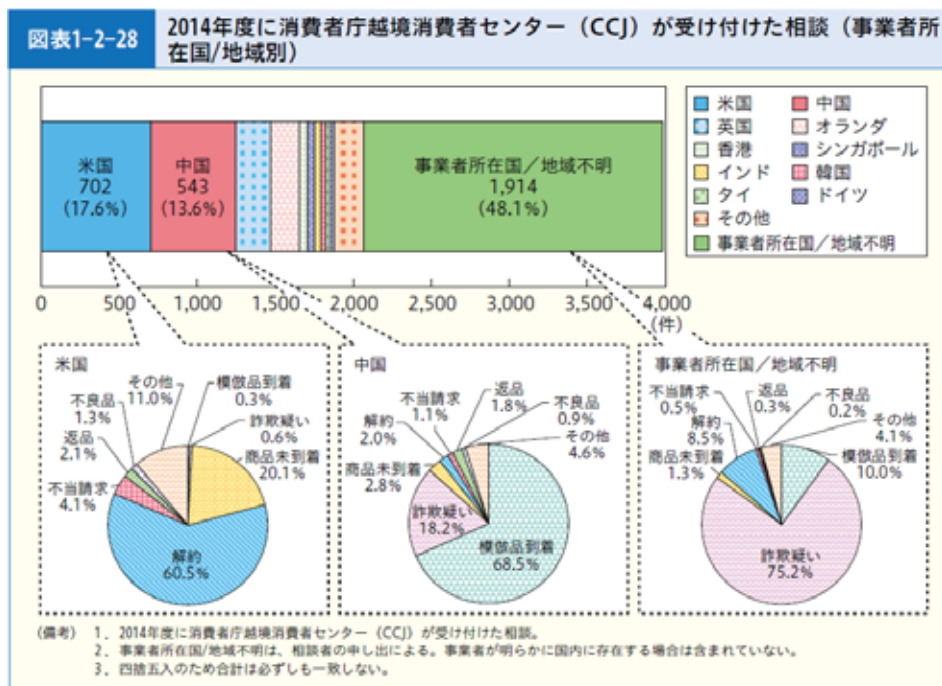


偽物が届く、商品が届かないといったインターネット通販の相談は、海外サイトでの取引によるものが目立つ



2

事業者所在国別に見ると、トラブルの内容に違い



3

約 1 割の消費者が消費者被害・トラブルを経験

図表2-2-7 購入商品や利用サービスでの消費者被害・トラブルの経験

	2013年度	2014年度
けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった	0.5%	1.3%
機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	6.1%	7.9%
思っていたよりかなり高い金額を請求された	0.8%	2.4%
表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	2.5%	4.9%
問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	0.4%	1.4%
契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	0.4%	1.1%
詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした）	0.2%	0.3%
その他、消費者被害の経験	0.7%	1.6%
上記のいずれかの経験があった	8.0%	10.6%

(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。2014年度調査の有効回答数は64.5%。2013年度調査の有効回答数は65.3%。
2. 「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。」との問に対する回答。

4

2014年度の消費生活相談件数は前年度に続き増加

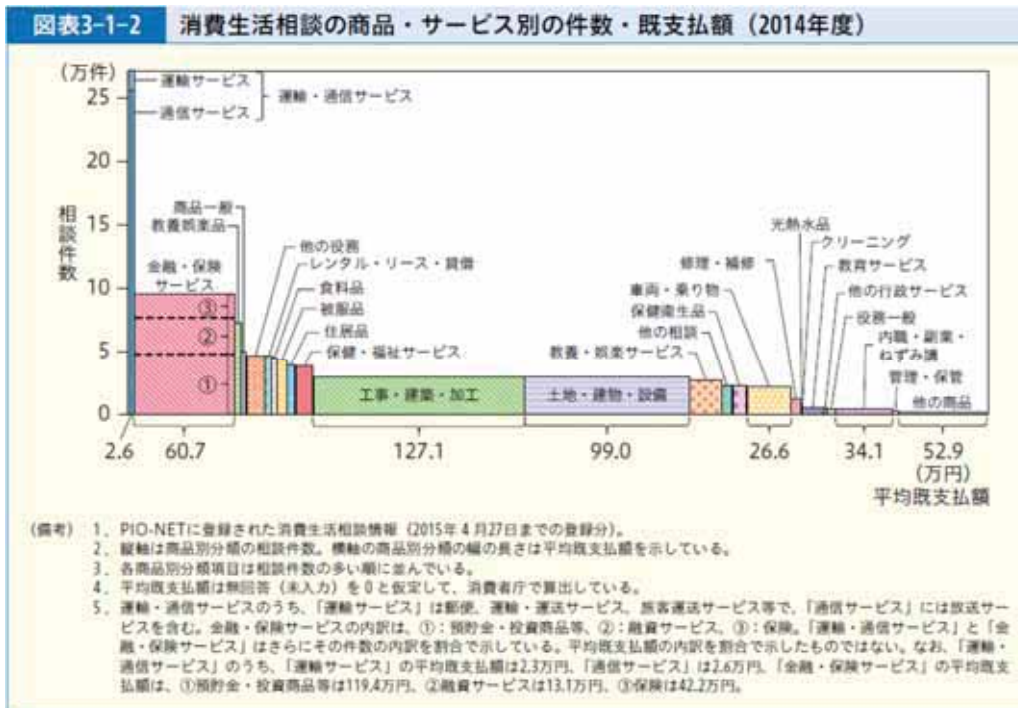
図表3-1-1 消費生活相談件数の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2015年4月27日までの登録分）。
2. 2004年度以前は、国民生活センター「消費生活年報2014」による。
3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。

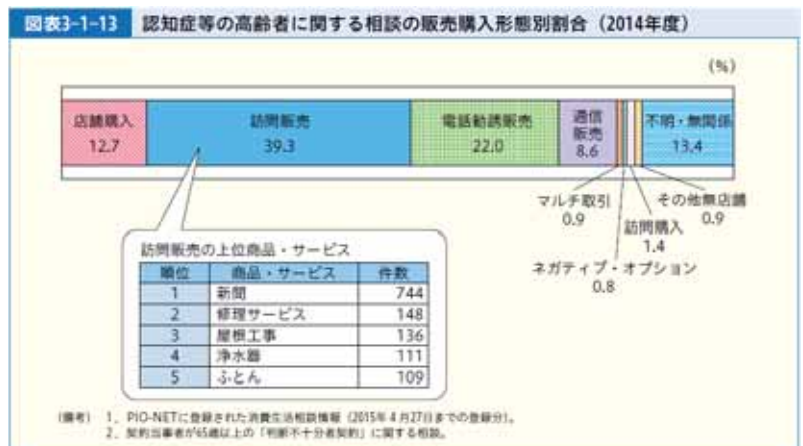
5

情報通信関連の相談件数が突出



6

認知症等の高齢者に関する相談は増加傾向 - 見守りの強化が課題 -



7

2014年の消費者被害・トラブル額は約6.7兆円と推計

図表3-1-29 消費者被害・トラブル額

	2014年	2013年
契約購入金額	約7.8兆円	約6.5兆円
既支払額（信用供与を含む。）※	約6.7兆円	約6.0兆円
既支払額	約5.5兆円	約5.4兆円

※「既支払額（信用供与を含む。）」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。

- (備考) 1. 消費者意識基本調査において「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについてお尋ねします。この1年間に、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。」との問に対して、以下の経験についての回答を集計した結果に基づき件数を推計している。①けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった。②機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた。③思っていたよりかなり高い金額を請求された。④表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた。⑤問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した。⑥契約・解約時のトラブルにより被害に遭った。⑦詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした）。⑧その他、消費者被害の経験。
2. 2014年の消費生活相談情報（2015年1月31日までの登録分）に基づき平均既支払額を算出。
3. 消費者被害・トラブルに関する商品・サービスへの支出総額。
4. 「消費者意識基本調査」を行い消費者被害・トラブルの「発生確率」を求めた上で、PIO-NET情報から計算される消費者被害1件当たりの平均金額を乗じ、高齢者の潜在被害が一定数存在するものと仮定しその分を上乗せするなどの補正を行った推計額。
5. 本推計に使用している意識調査はあくまで消費者の意識に基づくものであり、消費者被害・トラブルの捉え方が回答者により異なること、意識調査の性格上誤差を含むものであることに注意が必要。

8

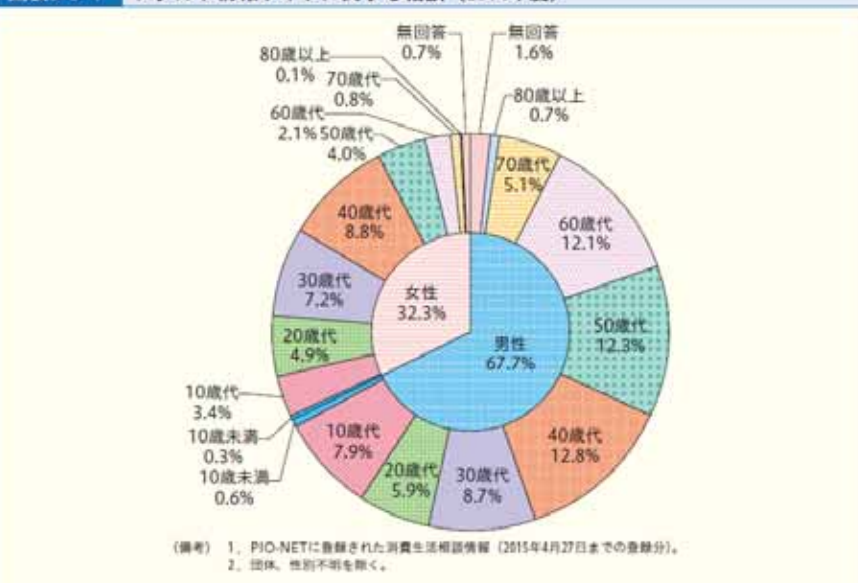
アダルト情報サイトに関するトラブルが増加

図表3-3-3① アダルト情報サイトに関する相談件数（全体）



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2015年4月27日までの登録分）。

図表3-3-4 アダルト情報サイトに関する相談（2014年度）



9