

消費者安全確保地域協議会の設置促進に向けて

消費者庁 消費者教育・地方協力課

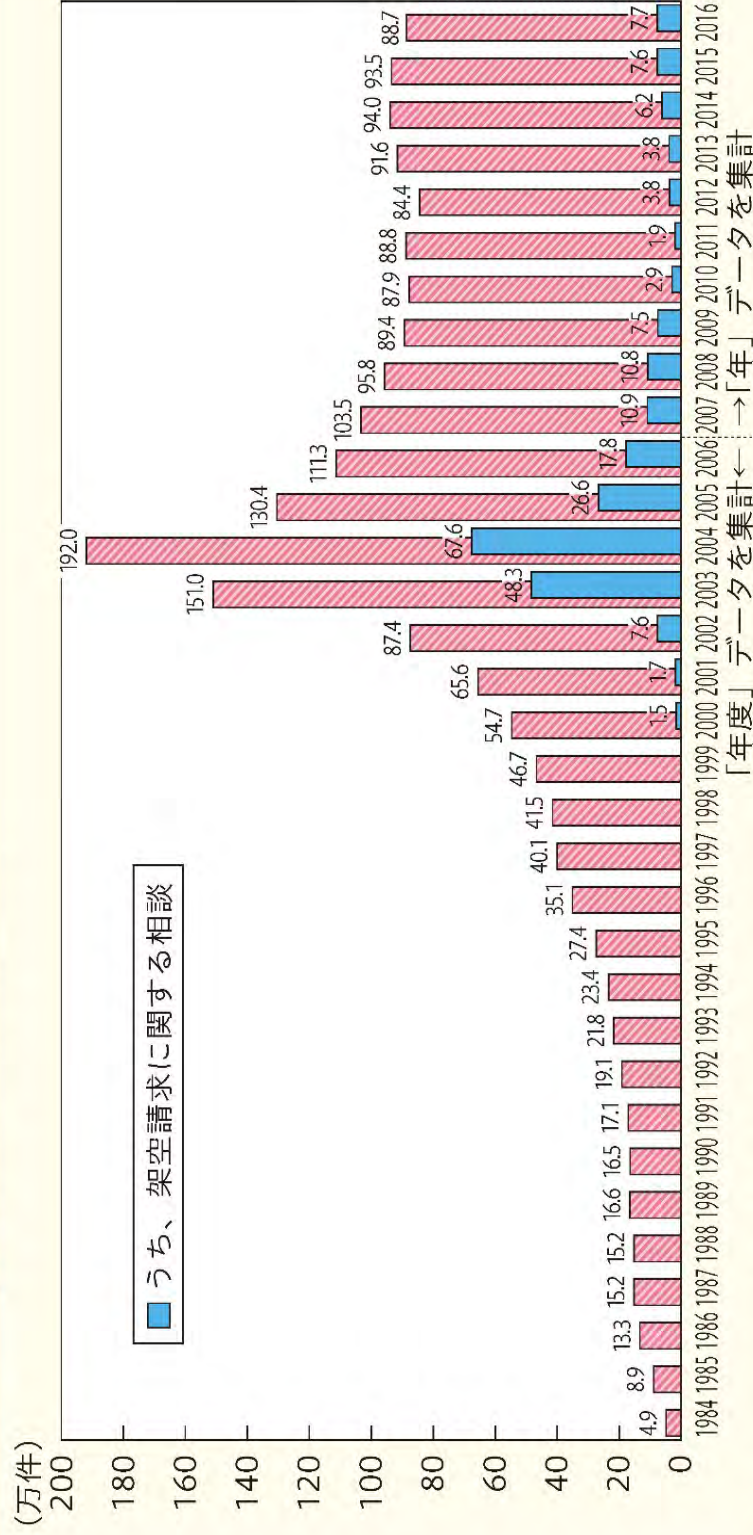
梅田 政徳



消費者問題の現状：消費生活相談件数

- ・2016年度の消費生活相談件数は、88.7万件。2015年度を下回ったものの、依然として高水準。
- ・情報化が幅広い年齢層に一層広がり、インターネット利用等の情報通信に関する相談が増加。
- ・架空請求に関する相談は7.7万件と、前年並みであるが、5年前に比べ増加。

図表 I-1-3-1 消費生活相談件数の推移

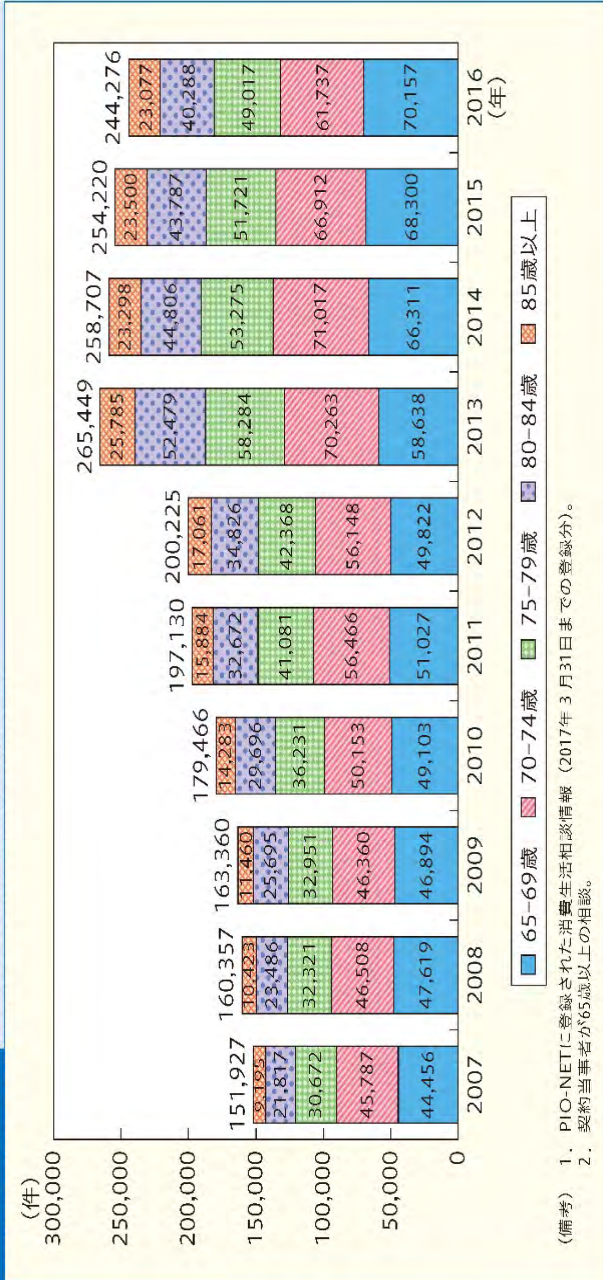


- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
 2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2016」による「年度」 データを集計。2007～2016年は「年」 データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は經由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

消費者問題の現状：高齢者に関する消費生活相談は高水準

- ・高齢者に関する消費生活相談件数は2013年をピークに減少傾向にあるものの、依然として高水準。
- ・2016年度はデジタルコンテンツ等のインターネットに関する相談が増加する一方、金融商品に関する相談は減少。不審な電話がかかってきた等の具体的な商品が不明なものも多い。

図表 I-1-3-10 高齢者の消費生活相談件数



図表 I-1-3-11 高齢者の商品・サービス別上位相談件数 (上位5商品)

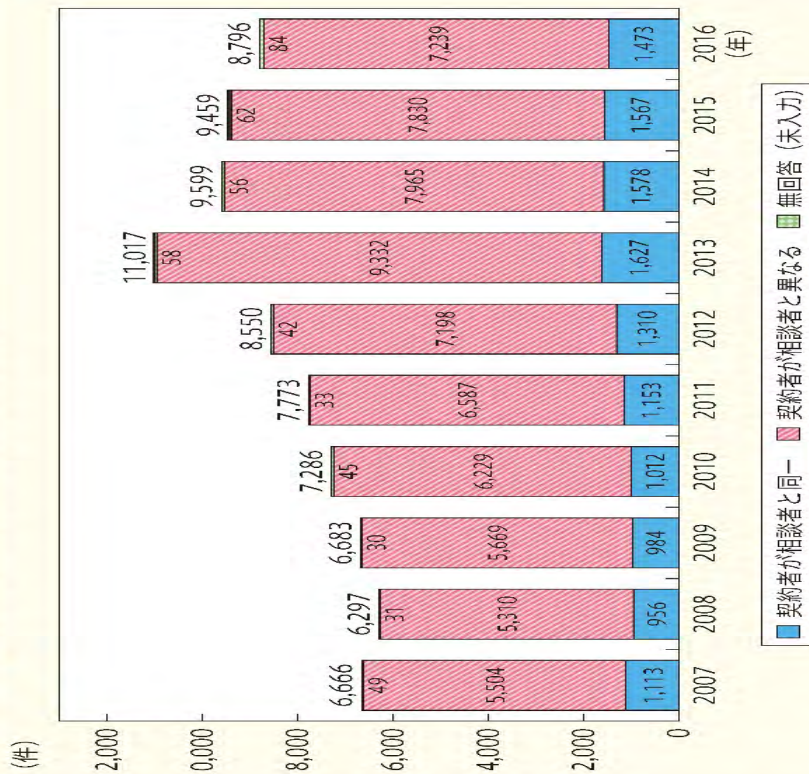
	2010年	件数	2013年	件数	2016年	件数
1	フリーローン・サラ金	12,286	健康食品 (全般)	25,767	商品一般	15,364
2	商品一般	9,130	商品一般	16,256	デジタルコンテンツ(全般)	14,879
3	未公開株	5,273	他の健康食品	14,803	アダルト情報サイト	11,605
4	新聞	4,800	ファンド型投資商品	11,260	光ファイバー	9,086
5	アダルト情報サイト	3,607	アダルト情報サイト	8,200	他のデジタルコンテンツ	6,178

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
2. 品目は商品キーワード (小分類)。

消費者問題の現状の現状：認知症等の高齢者に関する相談

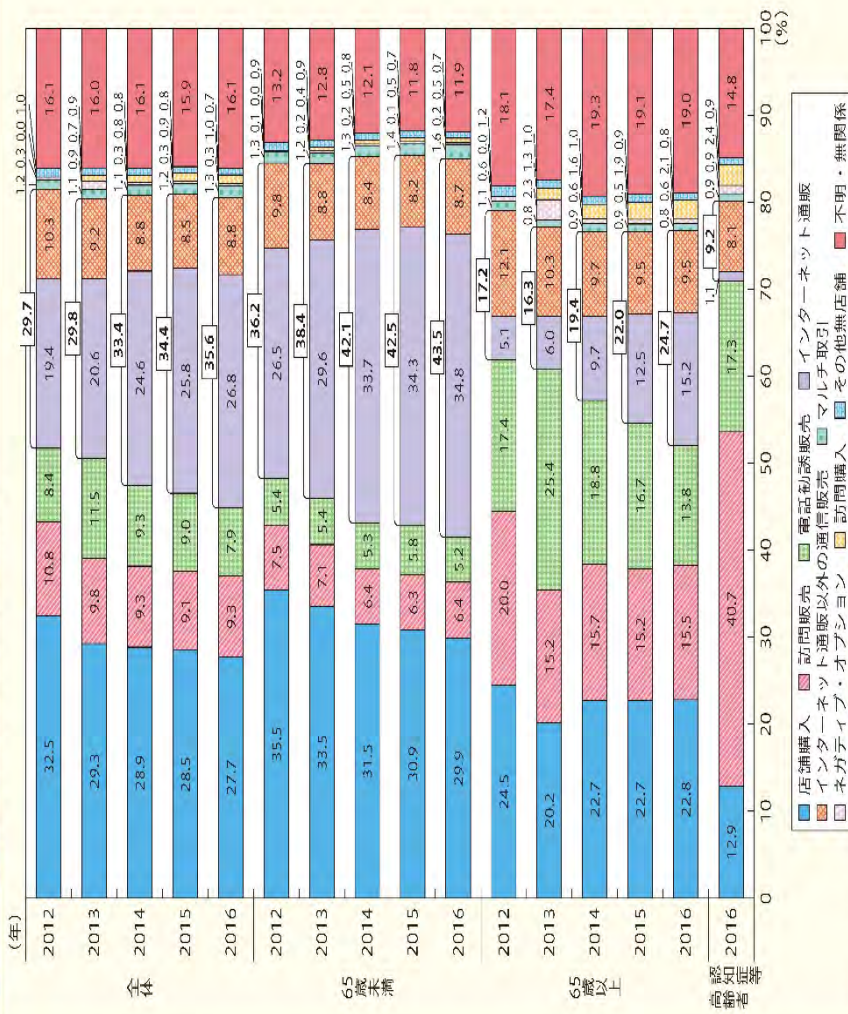
- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準。
- ・「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく40%超。
- ・本人以外からの相談が多く、本人からの相談は2割に満たない。

図表1-3-12 認知症等の高齢者に関する相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2017年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が知歳以上の(判断不十分者契約)に関する相談。

図表1-3-14 販売購入形態別相談割合の推移

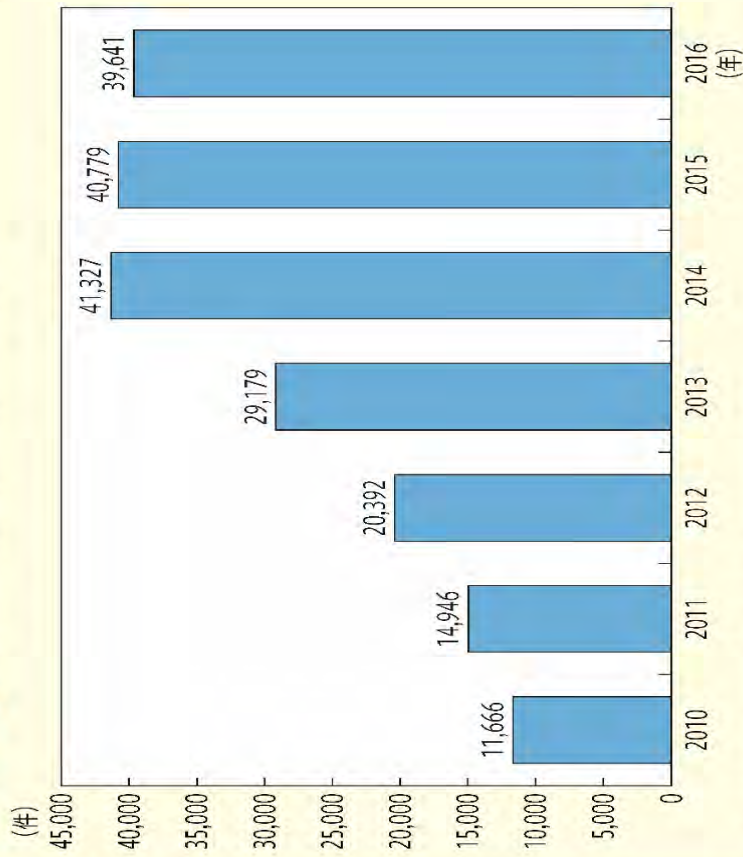


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2017年3月31日までの登録分)。
2. 2013年より「訪問販売」に「訪問販売以外の通信販売」が追加されている。
3. 「インターネット通販」の相対割合については、いわゆる通信販売のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される「ウェブサイトに準じたサイト利用販売、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費者生活相談情報では「インターネット通販」に入ると見做す。データの誤りについては注釈が別途ある。
4. 五分五入のため小数点第二位は必ずしも一致しない。

消費者問題の現状：高齢者が巻き込まれる詐欺的な手口には引き続き注意

- ・高齢者が巻き込まれる詐欺的な手口に関する相談件数は依然として高水準。
- ・最近では「仮想通貨」の購入をめぐるトラブルや、「レンタルオーナー契約」のトラブル等といった投資勧誘が目立つ。
- ・引き続き、高齢者に対する見守り活動は重要。

図表E-1-4-10 高齢者の相談のうち、詐欺的な手口に関する相談



図表E-1-4-11 「仮想通貨」に関する相談

