

平成29年12月16日
「消費者問題シンポジウムin 和歌山」

資料3

「地方消費者行政強化作戦」と 消費者安全確保地域協議会の設置促進について

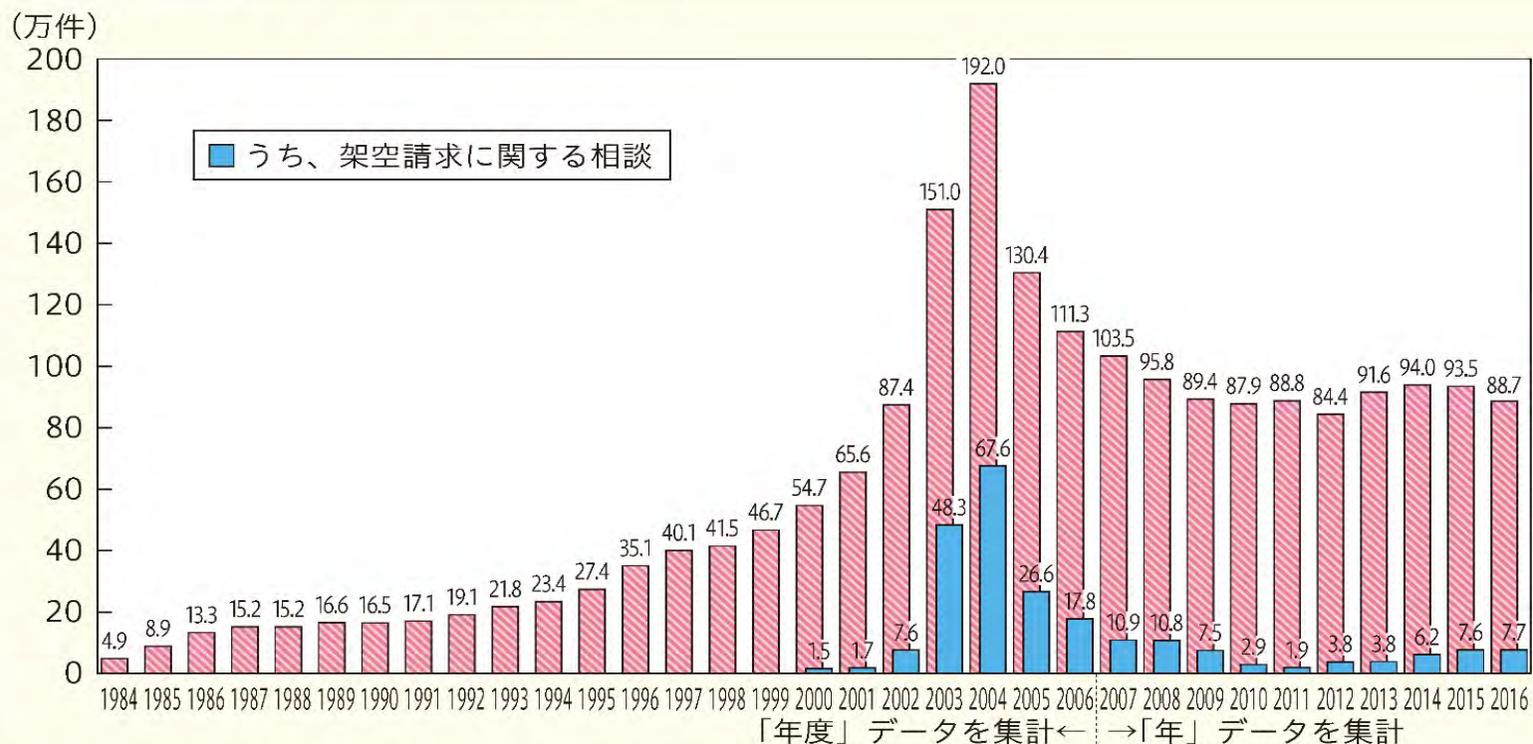
消費者庁 消費者教育・地方協力課長
尾原 知明



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

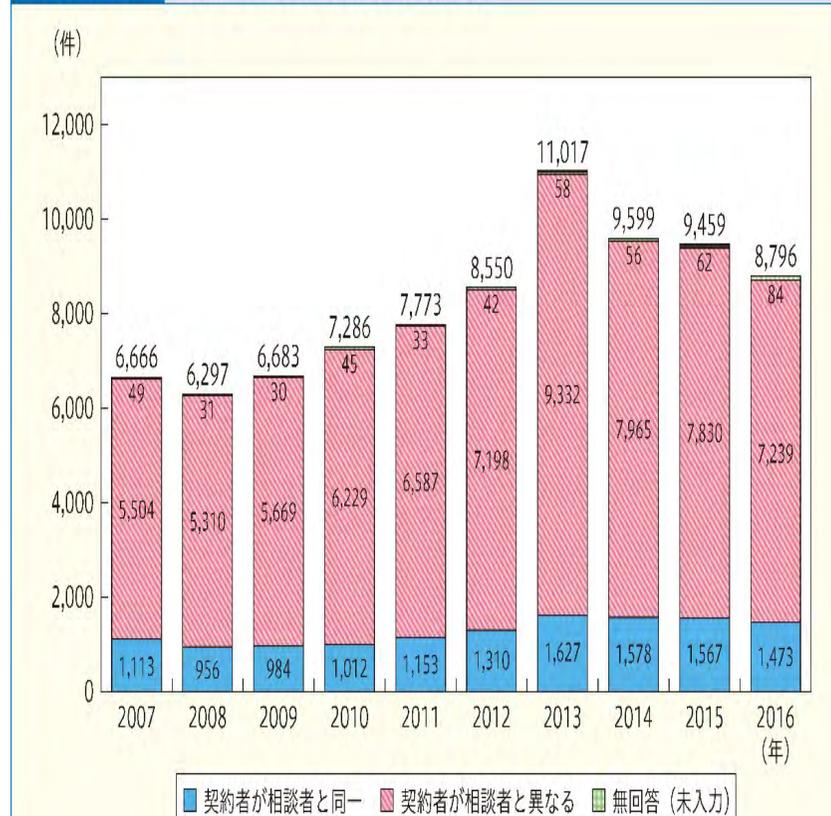


- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2017年3月31日までの登録分）。
 2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2016」による「年度」データを集計。2007～2016年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

消費者問題の現状：認知症等の高齢者に関する相談

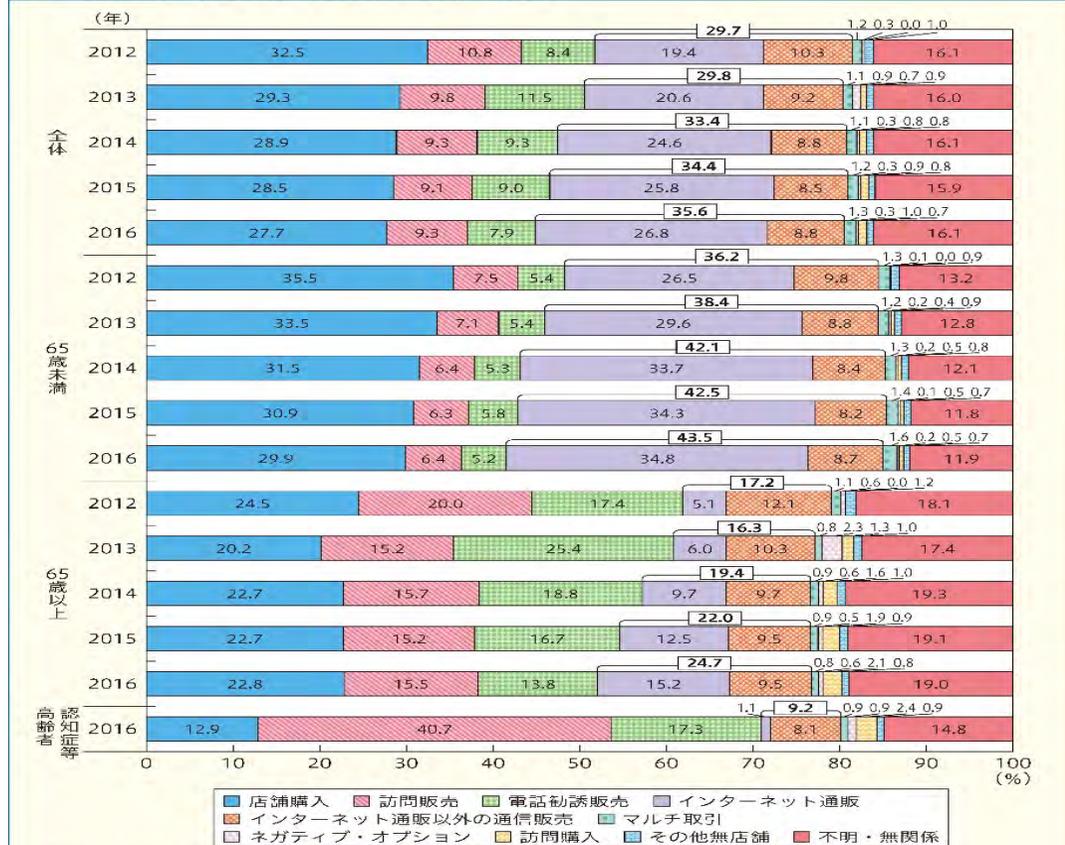
- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準。
- ・「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく40%超。
- ・本人以外からの相談が多く、本人からの相談は2割に満たない。

図表I-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65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

図表I-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2月21日以降、特約品取り戻しにより「初回購入」が解放されている。
3. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通号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、ウェブサイトを利用したサイト利用、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの比には注意が必要。
4. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

消費者ホットラインの3桁化

いやや！

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」**188**

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

個人情報が出てい
るので削除してあげます、
と電話があった。
不安だ…

無料で削除します

会場の熱気にもまれ、
不要なものを
契約してしまった。
解約したい…

プロバイダを変えれば
安くなると言われた
のに、高くなった。
解約したい…

プロバイダ
ホームページ

危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか？

広告を見て、
しわ取りの
注射をしたら
腫れてしまった…

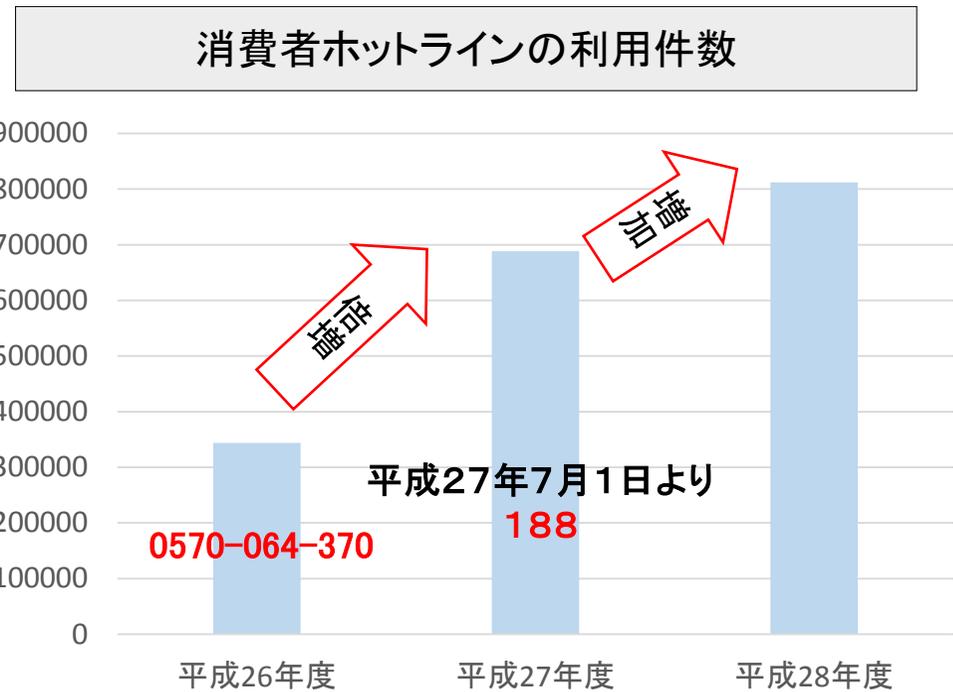
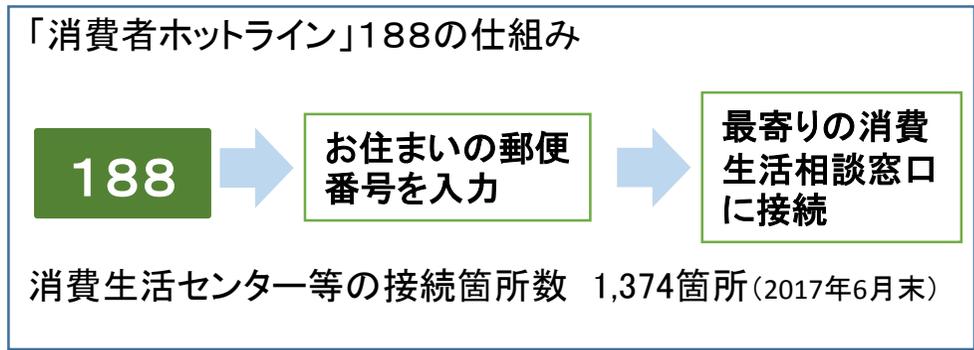
健康機器で
かゆみが出たら
「好転反応」と
言われた…

※ケガをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医療機関で受診してください。

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に
御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや
消費生活相談窓口を御案内します。

いやや！
188泣き寝入り!
と覚えてね



⇒ただし・・・消費者ホットラインの番号「188」を知っていた人は、わずか4.9%