

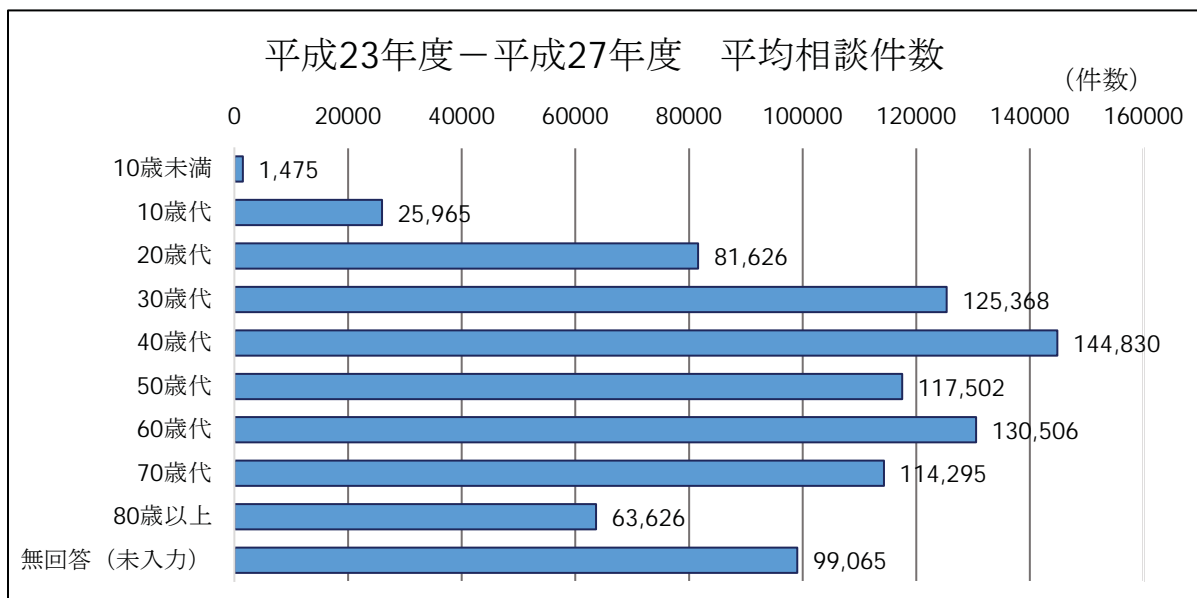
第29回消費者契約法専門調査会の補足

1. 年齢別の消費生活相談件数

平成23年度乃至平成27年度の5年間における消費生活相談の平均件数を調査した¹。表1-1は、契約者本人の年齢別に10歳ごとに各年代の相談件数を示したものである。相談件数の最も多い年代として、40歳代が全体の相談件数のうち16.0%を占め、次いで60歳代（14.4%）、30歳代（13.9%）の順となっている。若年者である10歳代は3.0%、20歳代は9.0%を占める。

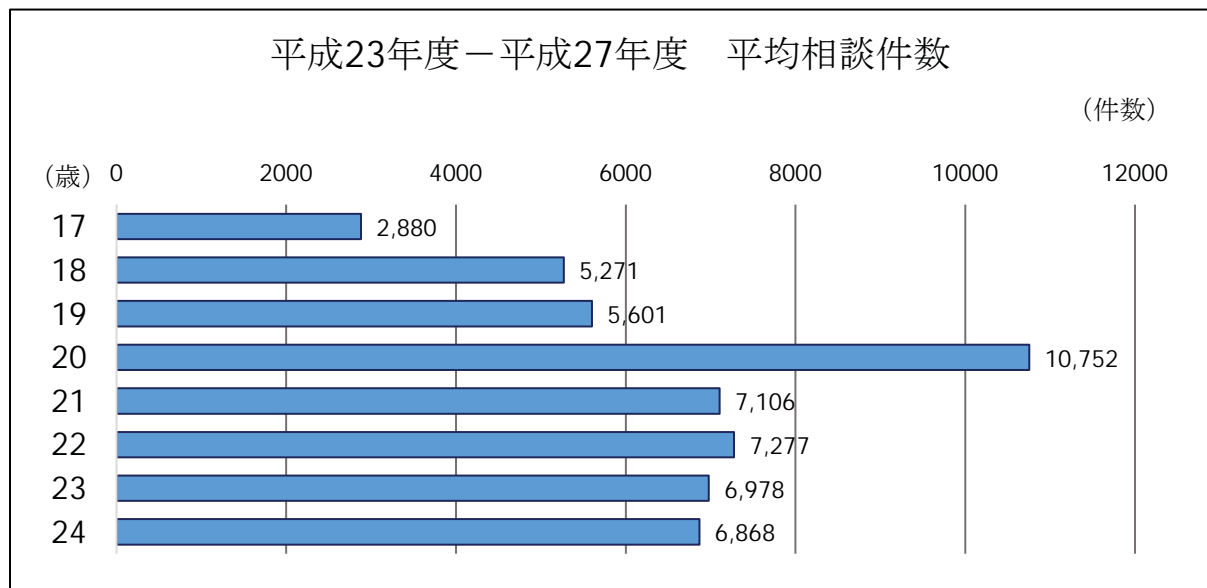
次いで、表1-2は、17歳乃至24歳の各年齢における相談件数を示したものである。全体的な傾向として、概ね年齢が高くなるにつれ、相談件数は増加傾向にあるといえる。

<表1-1> 各年代別の相談件数



¹ PIO-NET に登録された消費生活相談情報（平成28年11月30日までに登録された相談件数）

<表 1-2> 17 歳～24 歳の相談件数



2. 不公正な行為が用いられる事例の相談状況

第 29 回消費者契約法専門調査会（以下、単に「前回」という。）の消費者庁提出の「資料 2」において、（参考 1）及び（参考 2）として掲載した就職セミナー商法及びデート商法の消費生活相談の状況に関し、（参考 1）については 2009 年時点のデータ、（参考 2）については 2003 年時点のものとなっていたことから、直近の相談状況を更に補足して把握するため、相談件数を再調査した²。

そして、前回において「資料 2」記載の規律の考え方については、より具体的かつ明確な規律としないと通常の商取引に影響を与えるとの懸念が示されたところである。そこで、消費者の「合理的な判断をすることができない事情」を利用する際に用いられる不公正な行為の実態をより把握し、規律の適用範囲を適切に捉えるという観点から、これまで示した事例の手口に類似又は共通するものとして、断りきれない人間関係を構築して濫用するものとして紹介販売、本来の目的を隠して接近するものとして無料商法における消費生活相談の件数を調査した³。

なお、消費生活相談の件数として表れない消費者被害・トラブルも一定数存在しているものと推測される（本参考資料 7 頁参照）。

² PIO-NET に登録された消費生活相談情報（平成 28 年 11 月 30 日までに登録された相談件数）

³ 同上。なお、「紹介販売」においては、「マルチ取引・マルチまがい取引」（販売購入形態）とする消費生活相談を除いている。

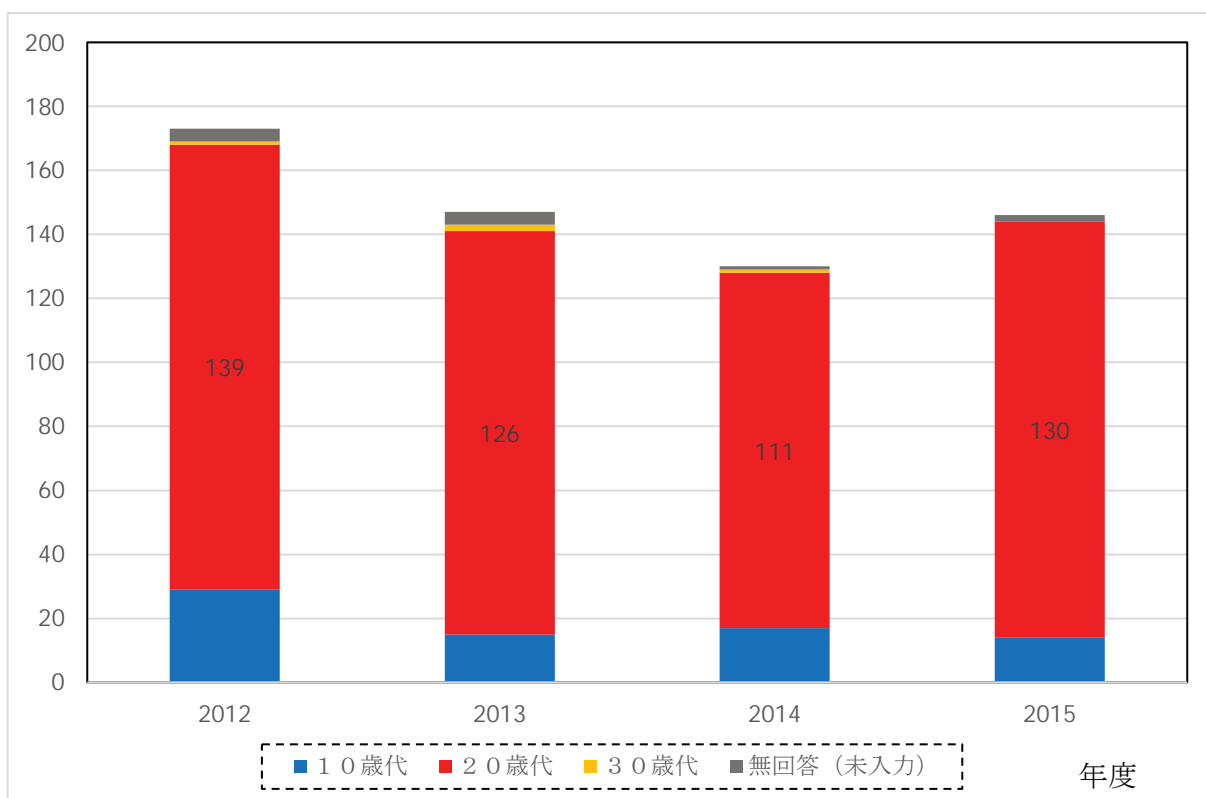
(1) 就職セミナー商法

就職前の学生などの若年者が狙われるため、いずれの年度においても20歳代の相談件数が最も高い。

<表2-1-1> 各年代別の相談件数

年度	相談総数 (全年齢)	20歳未満 (0～19歳)	20歳代 (20～29歳)	30歳代 (30～39歳)	40歳代 (40～49歳)	50歳以上 (50歳～)	無回答
2015	146	14	130	0	0	0	2
		9.6%	89.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%
2014	130	17	111	1	0	0	1
		13.1%	85.4%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%
2013	147	15	126	2	0	0	4
		10.2%	85.7%	1.4%	0.0%	0.0%	2.7%
2012	173	29	139	1	0	0	4
		16.8%	80.3%	0.6%	0.0%	0.0%	2.3%

<表2-1-2> 相談件数の推移



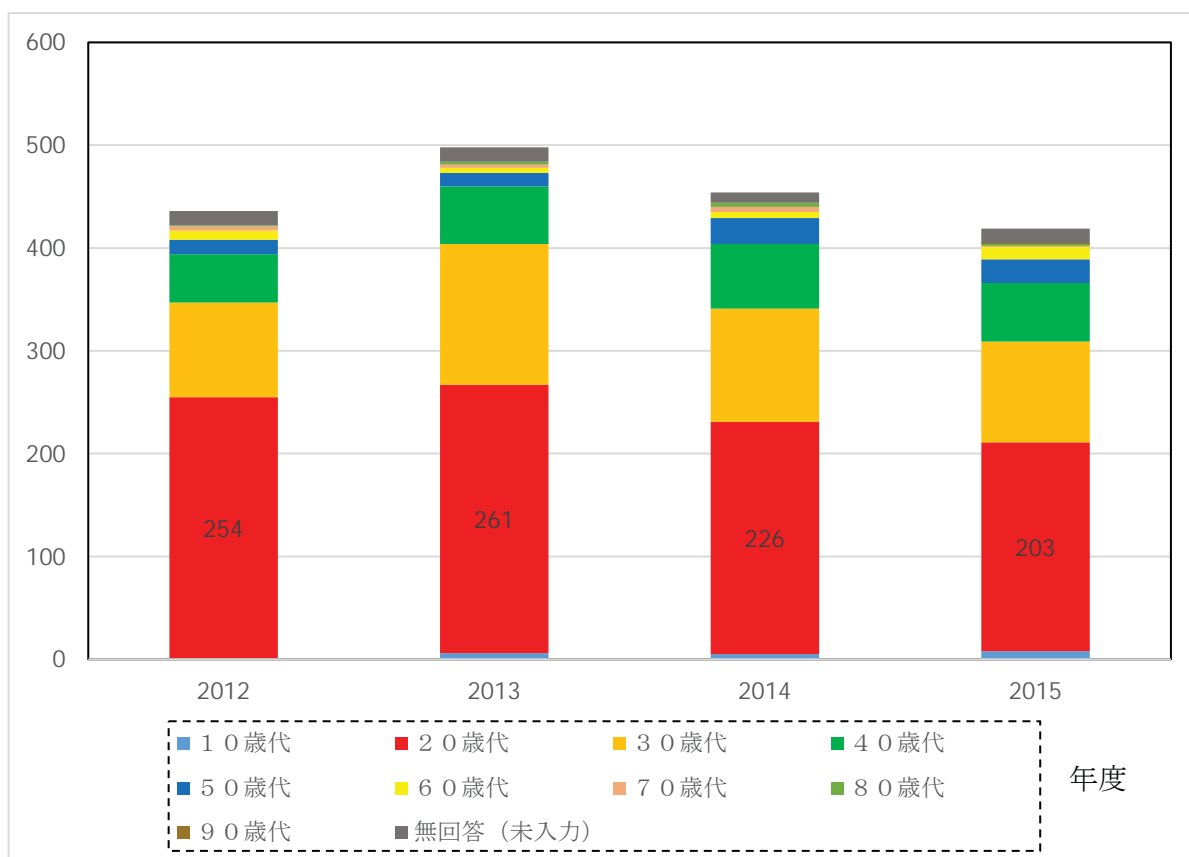
(2) デート商法

いずれの年度においても20歳代の相談件数が最も多く、次に多いのが30歳代である。

<表2-2-1> 各年代別の相談件数

年度	相談総数 (全年齢)	20歳未満 (0～19歳)	20歳代 (20～29歳)	30歳代 (30～39歳)	40歳代 (40～49歳)	50歳代 (50～59歳)	60歳代 (60～69歳)	70歳代 (70～79歳)	80歳代 (80～89歳)	90歳以上 (90歳～)	無回答
2015	419	8	203	98	57	23	12	1	2	1	14
		1.9%	48.4%	23.4%	13.6%	5.5%	2.9%	0.2%	0.5%	0.2%	3.3%
2014	454	5	226	110	63	25	6	5	4	0	10
		1.1%	49.8%	24.2%	13.9%	5.5%	1.3%	1.1%	0.9%	0.0%	2.2%
2013	498	6	261	137	56	13	5	3	3	0	14
		1.2%	52.4%	27.5%	11.2%	2.6%	1.0%	0.6%	0.6%	0.0%	2.8%
2012	436	1	254	92	47	14	9	4	1	0	14
		0.2%	58.3%	21.1%	10.8%	3.2%	2.1%	0.9%	0.2%	0.0%	3.2%

<表2-2-2> 相談件数の推移



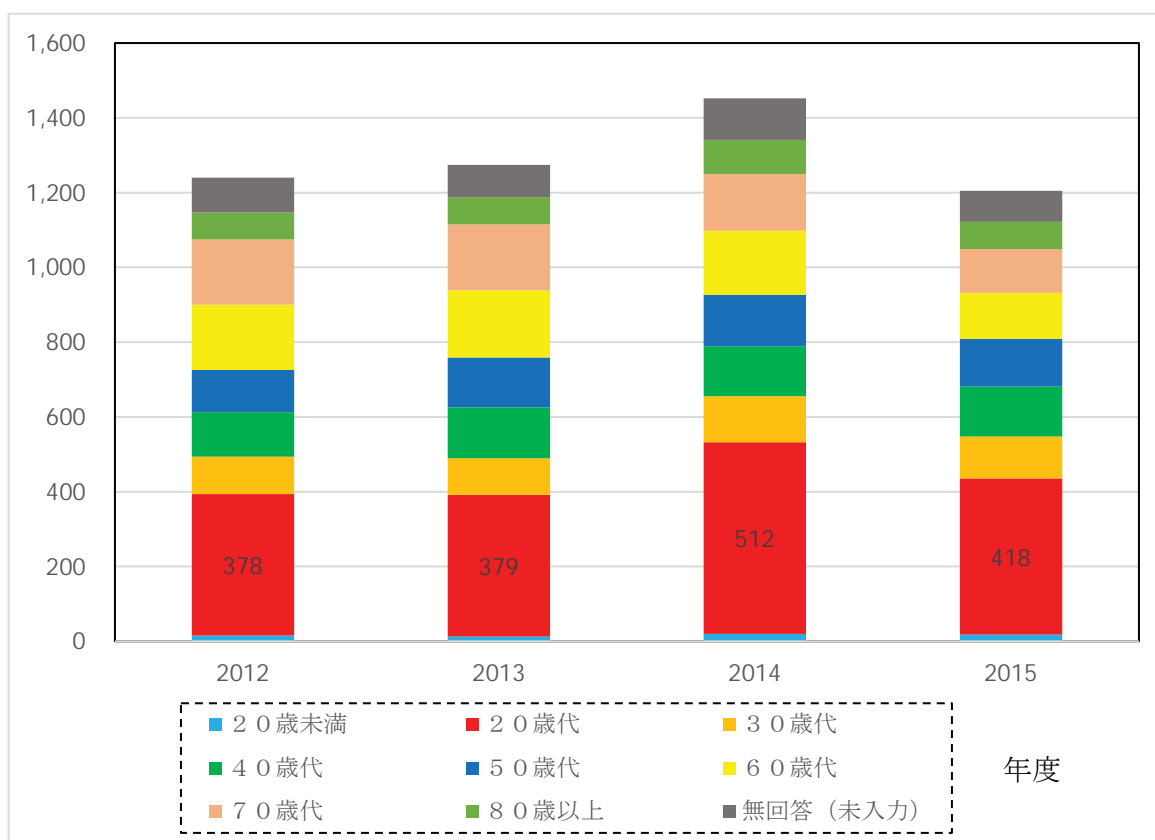
(3) 紹介販売

いずれの年度においても20歳代の相談件数が最も多いが、その他の年代は概ね同様の割合である。

<表2-3-1> 各年代別の相談件数

年度	相談総数 (全年齢)	20歳未満 (0~19歳)	20歳代 (20~29歳)	30歳代 (30~39歳)	40歳代 (40~49歳)	50歳代 (50~59歳)	60歳代 (60~69歳)	70歳代 (70~79歳)	80歳以上 (80歳~)	無回答
2015	1,205	18	418	112	133	128	123	117	73	83
		1.5%	34.7%	9.3%	11.0%	10.6%	10.2%	9.7%	6.1%	6.9%
2014	1,452	20	512	124	133	138	171	151	92	111
		1.4%	35.3%	8.5%	9.2%	9.5%	11.8%	10.4%	6.3%	7.6%
2013	1,274	13	379	98	136	133	180	176	73	86
		1.0%	29.7%	7.7%	10.7%	10.4%	14.1%	13.8%	5.7%	6.8%
2012	1,240	16	378	100	119	113	174	175	72	93
		1.3%	30.5%	8.1%	9.6%	9.1%	14.0%	14.1%	5.8%	7.5%

<表2-3-2> 相談件数の推移



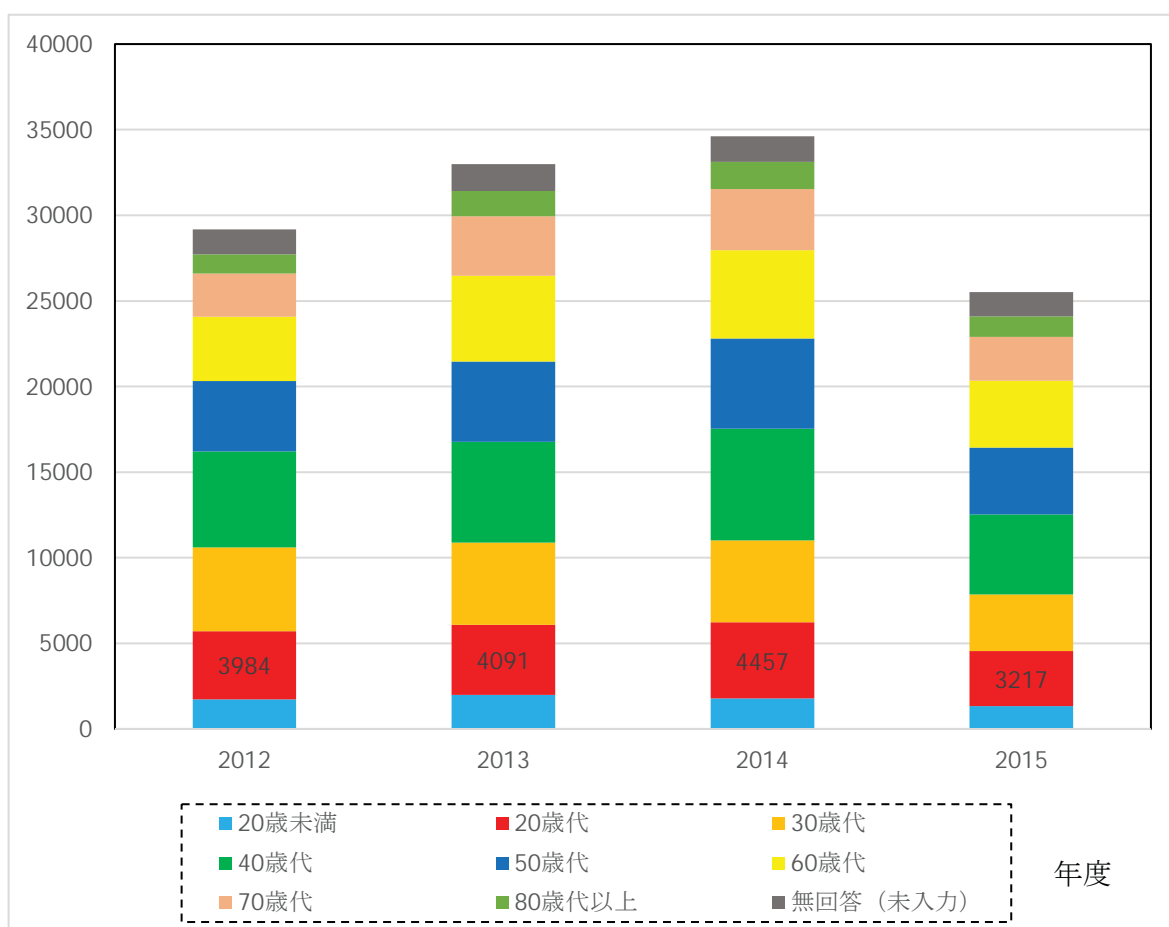
(4) 無料商法

いずれの年度においても40歳代の相談件数が最も多いが、その他の年代でも幅広く相談が寄せられている。

<表 2-4-1> 各年代別の相談件数

年度	相談総数 (全年齢)	20歳未満 (0~19歳)	20歳代 (20~29歳)	30歳代 (30~39歳)	40歳代 (40~49歳)	50歳代 (50~59歳)	60歳代 (60~69歳)	70歳代 (70~79歳)	80歳以上 (80歳~)	無回答
2015	25,516	1,334	3,217	3,307	4,677	3,895	3,900	2,569	1,203	1,414
		5.2%	12.6%	13.0%	18.3%	15.3%	15.3%	10.1%	4.7%	5.5%
2014	34,617	1,784	4,457	4,782	6,520	5,254	5,171	3,570	1,580	1,499
		5.2%	12.9%	13.8%	18.8%	15.2%	14.9%	10.3%	4.6%	4.3%
2013	32,998	1,996	4,091	4,796	5,892	4,687	5,006	3,472	1,479	1,579
		6.0%	12.4%	14.5%	17.9%	14.2%	15.2%	10.5%	4.5%	4.8%
2012	29,185	1,733	3,984	4,879	5,611	4,111	3,767	2,510	1,130	1,460
		5.9%	13.7%	16.7%	19.2%	14.1%	12.9%	8.6%	3.9%	5.0%

<表 2-4-2> 相談件数の推移



(参考) 相談又は申出の有無、相談又は申出をした相手

消費者庁「消費者意識基本調査」(2015年度)によると、消費者被害・トラブルの経験があると認識し、その被害・トラブルの内容を具体的に回答したもののうち、「相談・申出をした」が51.7%、「誰にも相談・申出をしていない」が44.9%という結果であった。

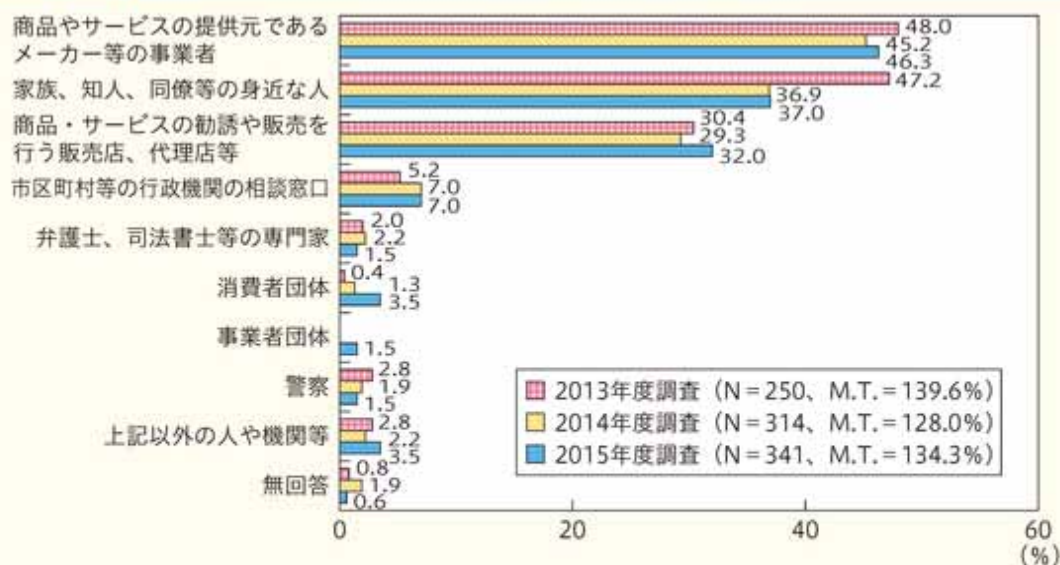
また、消費者被害・トラブルについて「相談又は申出をした相手」は、「商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者」が46.3%、「家族、知人、同僚等の身近な人」(37.0%)となり、「市区町村等の行政機関の相談窓口」は7.0%という結果であった⁴。

図表2-2-7 被害・トラブルのあった商品・サービスについての相談・申出の有無

	2013年度	2014年度	2015年度
相談・申出をした	43.1%	51.2%	51.7%
誰にも相談・申出をしていない	53.6%	43.2%	44.9%
無回答	3.3%	5.5%	3.3%

(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2015年度)により作成。
 2. 被害やトラブルについての相談又は申出の有無についての問に対する回答。2013年度調査では、被害やトラブルについての相談の有無についての問に対する回答。
 3. 回答数は、2013年度は250、2014年度は314、2015年度は341。

図表2-2-8 被害・トラブルについての相談又は申出をした相手



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2015年度)により作成。
 2. 被害やトラブルについての「相談又は申出をした」と回答(341)のうち、相談した相手についての問への回答(複数回答)。2014年度調査では「相談又は申出をした」と回答(314)のうち、相談した相手についての問への回答(複数回答)。2013年度調査では「相談をした」と回答(250)のうち、相談した相手についての問への回答(複数回答)。
 3. 「事業者団体」は2015年度調査で新たに新設された項目。

⁴ 各図表は、消費者庁「平成28年版 消費者白書」(97頁及び98頁)より引用。