

消費生活相談の現状と 将来に向けた課題

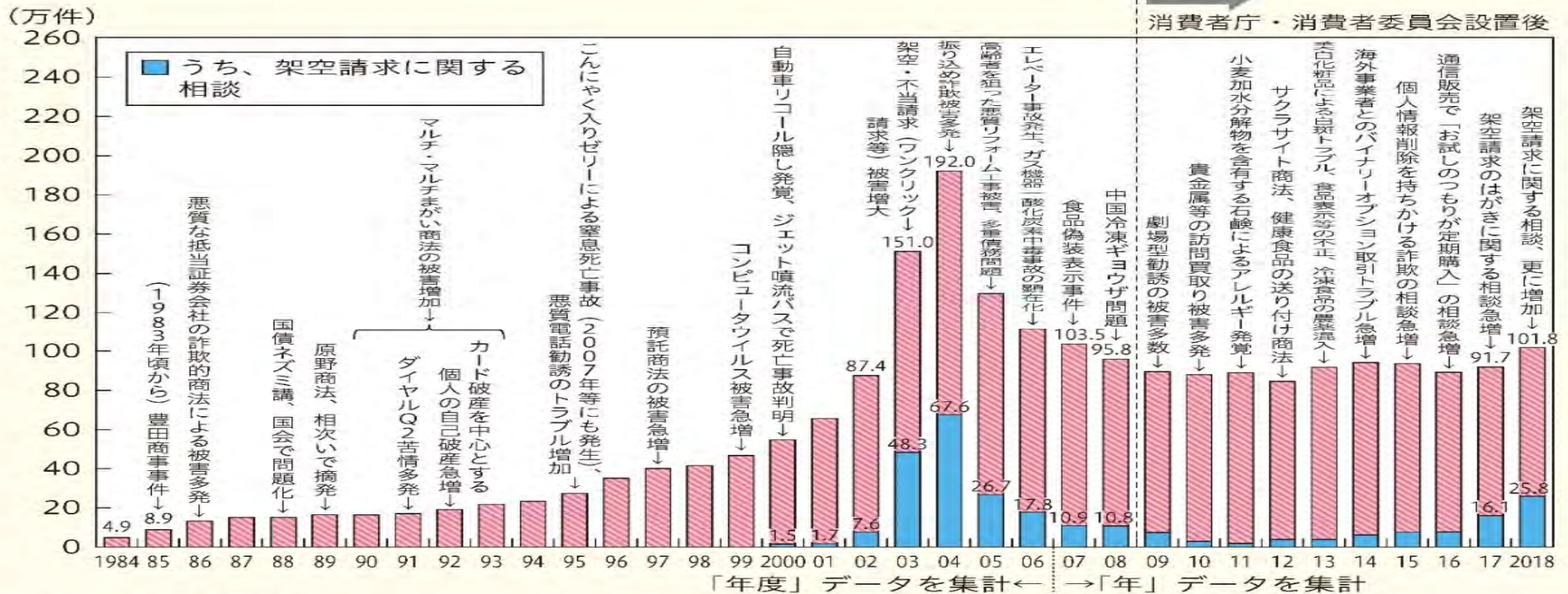


参考 消費生活相談の現状
消費者庁 消費者白書（令和元年版）から

令和元年7月31日
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

全国の消費生活センターに寄せられる相談件数は、年間約90～100万件

図表I-1-3-1 消費生活相談件数の推移と消費者問題の変遷

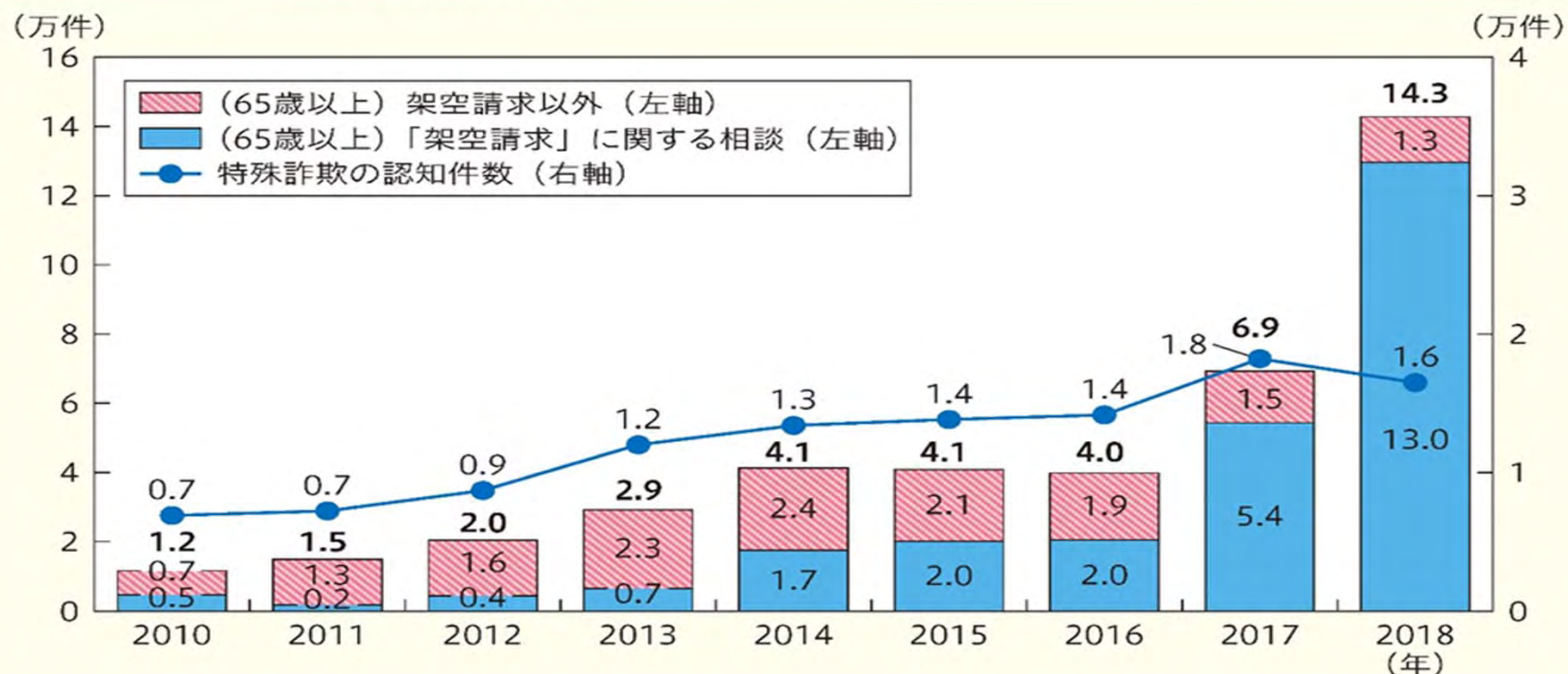


(備考) ・消費生活相談件数については
 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2019年3月31日までの登録分)。
 2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2018」による「年度」データを集計。2007～2018年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。
 ・消費者問題の変遷については、消費者庁作成。その年に発生した主な消費者問題を示した。

高齢者の詐欺的手口の相談件数の推移

図表I-1-3-4

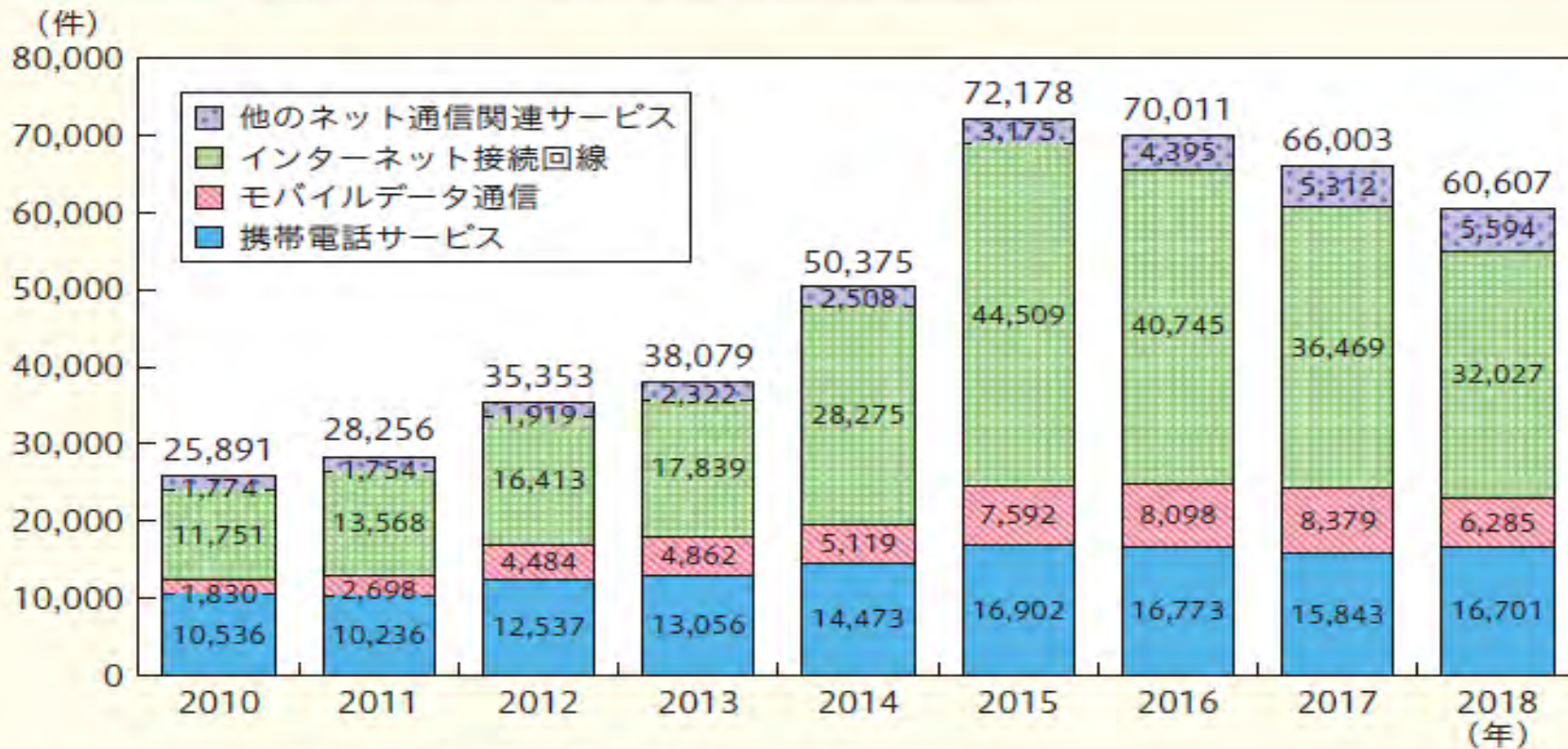
特殊詐欺の認知件数と高齢者の消費生活相談における詐欺的な手口に関する相談件数の推移



- (備考)
1. 高齢者の相談における詐欺的な手口に関する相談については、PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019年3月31日までの登録分）。
 2. 特殊詐欺の認知件数については、2010年～2017年は、国家公安委員会・警察庁「平成30年警察白書」により作成。2018年については、警察庁ウェブサイトより作成（確定値）。

通信サービスに関する相談の推移

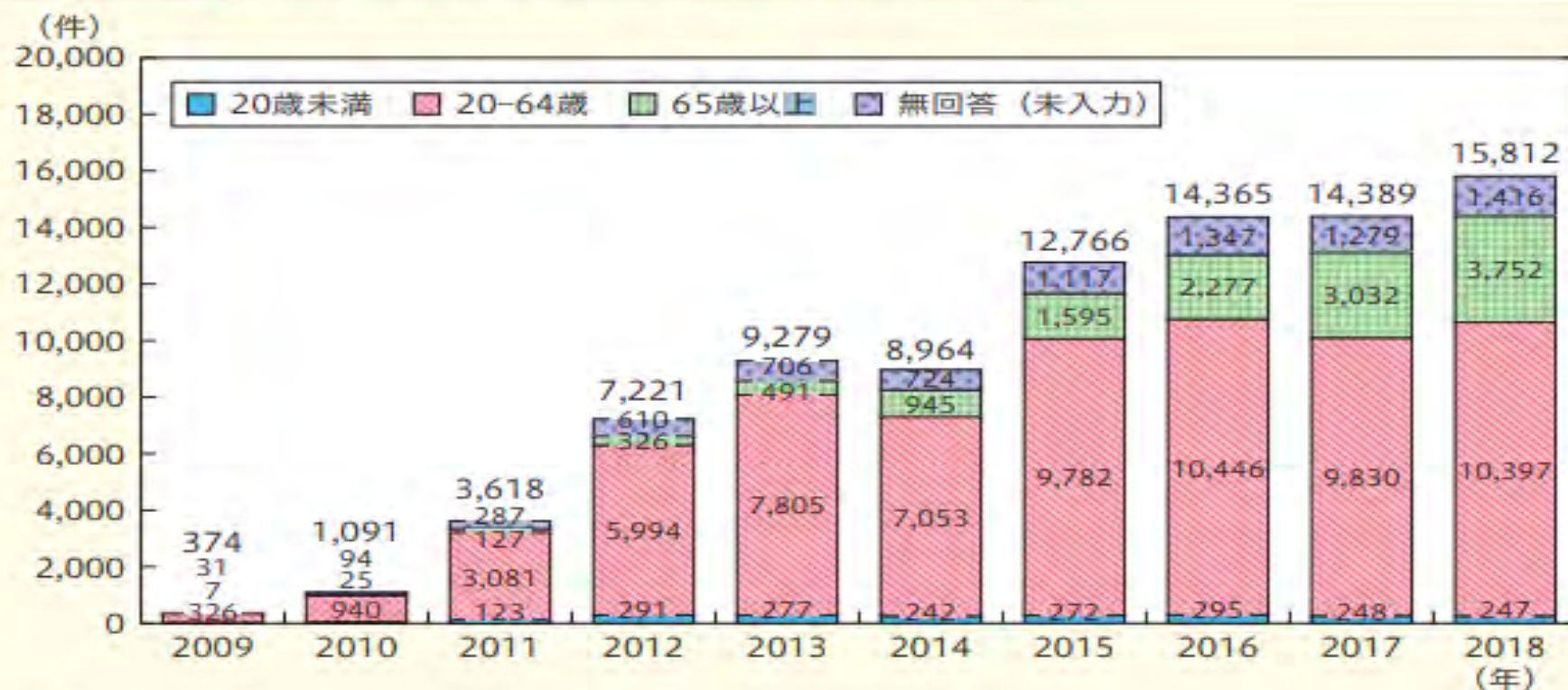
図表I-1-3-5 通信サービスに関する消費生活相談件数



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。

スマートフォンに関する相談の増加

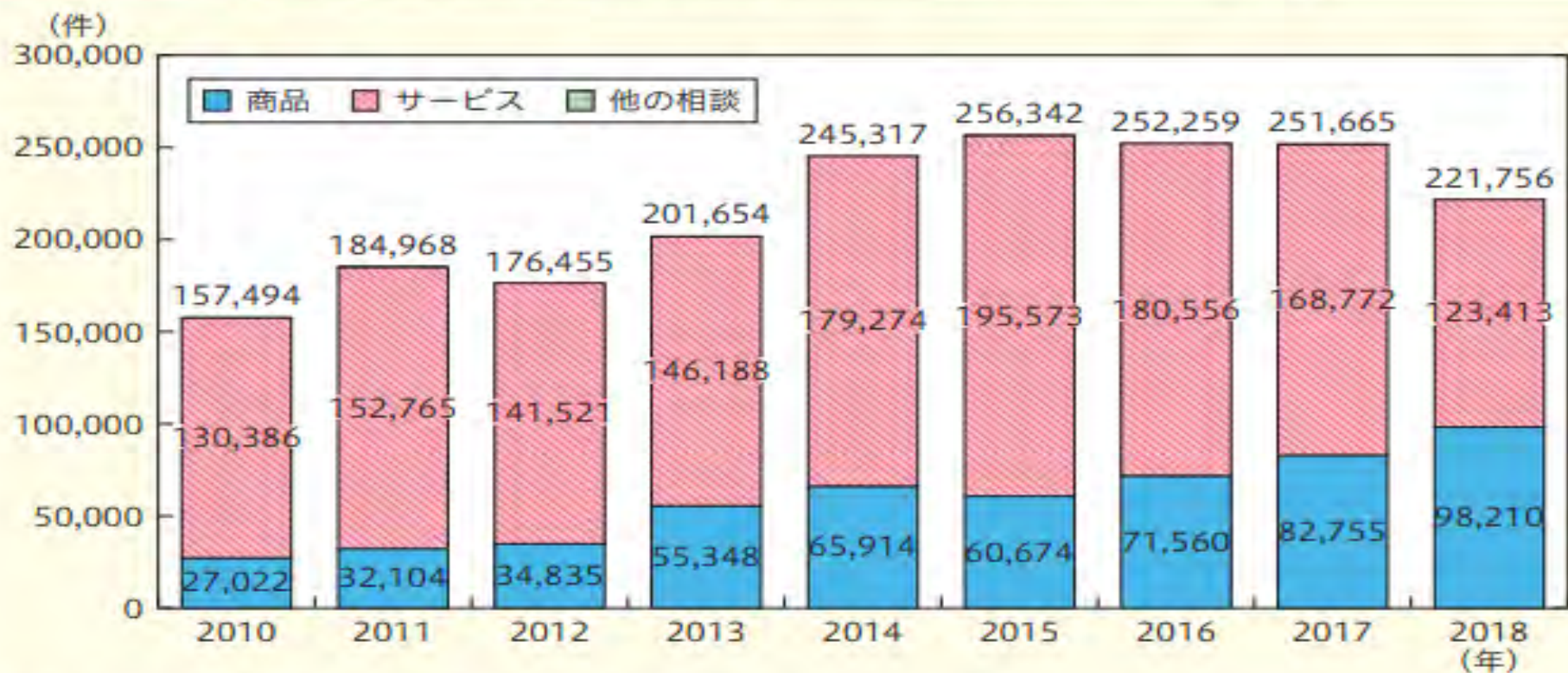
図表I-1-3-6 スマートフォンに関する消費生活相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。
 2. 「20歳未満」については、2009年が10件、2010年が32件。

ネット通販では商品に関する相談が増加

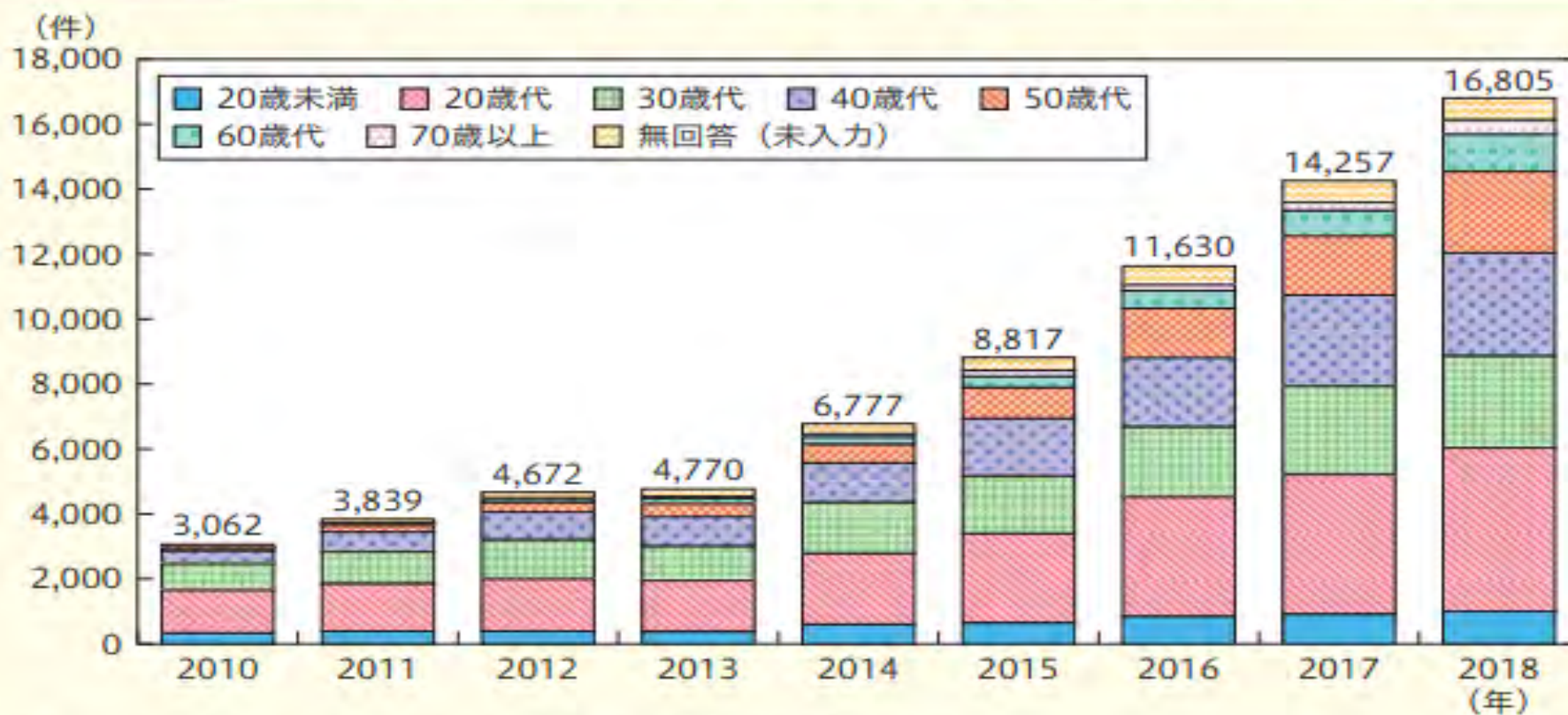
図表I-1-3-8 電子商取引に関する消費生活相談件数（商品・サービス別）



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019年3月31日までの登録分）。
2. 「他の相談」は各年200件未満のため、グラフ中の数値表記を省略している。

SNSが関わっている相談は全年代で増加

図表I-1-3-9 SNSが何らかの形で関連している消費生活相談件数（年齢層別）



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。

若者の相談（賃貸アパート・サラ金・エステ等）

図表Ⅱ-1-3-8 若者の商品・サービス別上位相談件数（2018年）

男性						
	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	6,276	件数	16,394	件数	15,439
1	アダルト情報サイト	582	賃貸アパート	1,131	賃貸アパート	1,525
2	デジタルコンテンツ(全般)	411	フリーローン・サラ金	868	フリーローン・サラ金	968
3	オンラインゲーム	366	デジタルコンテンツ(全般)	788	商品一般	658
4	他のデジタルコンテンツ	290	商品一般	747	デジタルコンテンツ(全般)	642
5	商品一般	265	他のデジタルコンテンツ	706	他のデジタルコンテンツ	537

女性						
	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	件数	6,285	件数	19,813	件数	17,617
1	他の健康食品	621	賃貸アパート	1,245	賃貸アパート	1,709
2	デジタルコンテンツ(全般)	460	脱毛エステ	1,174	デジタルコンテンツ(全般)	885
3	アダルト情報サイト	373	デジタルコンテンツ(全般)	1,161	商品一般	818
4	他のデジタルコンテンツ	312	出会い系サイト	998	他のデジタルコンテンツ	678
5	商品一般	299	他のデジタルコンテンツ	932	出会い系サイト	537

黄色 : デジタルコンテンツ

黄緑色 : 一人暮らしがきっかけとなり得るもの

緑色 : 借金に関するもの

青色 : 自動車に関するもの

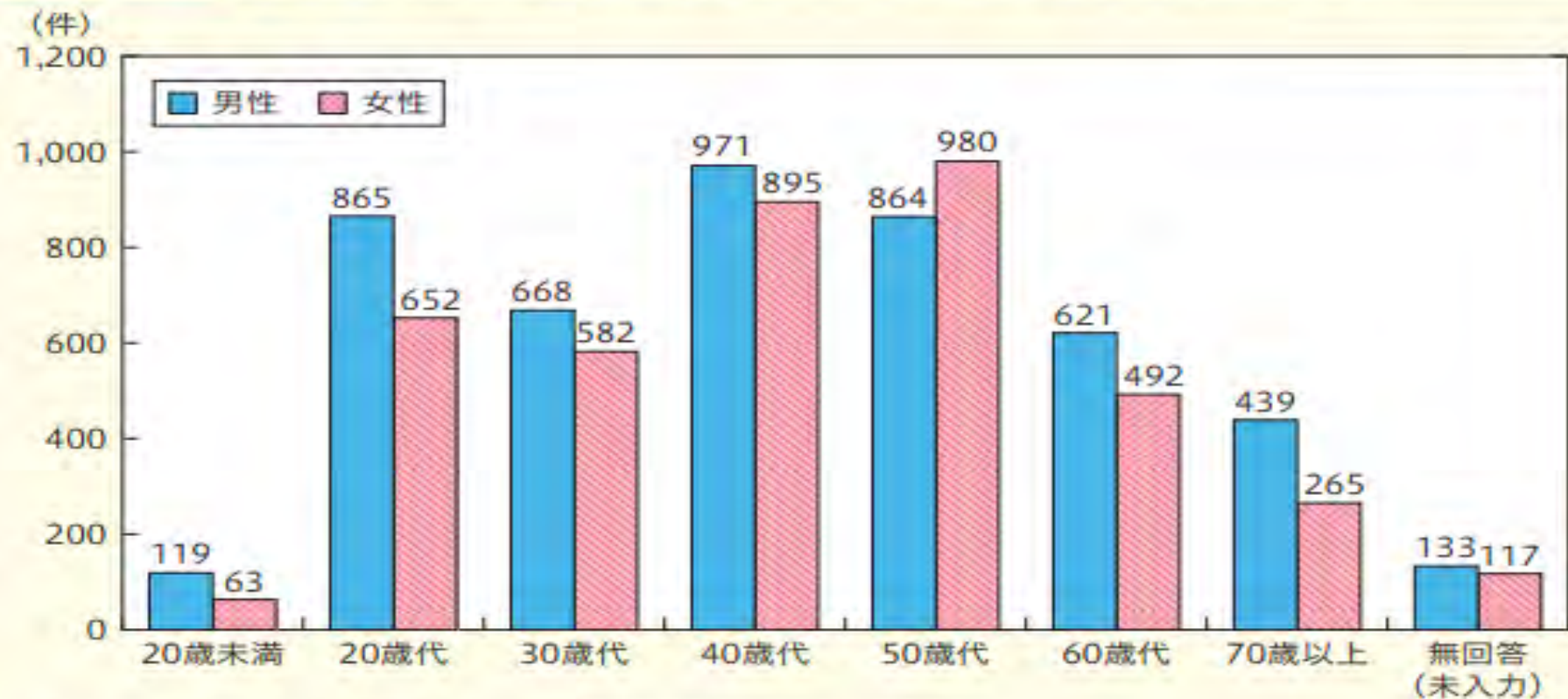
ピンク色 : 美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019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）。

情報商材に関する相談 若者も多い

図表Ⅱ-1-4-17 「情報商材」に関する消費生活相談件数（年齢層別・2018年）



（備考） PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019年3月31日までの登録分）。

キャッシュレス決済に関する相談の増加

図表I-1-3-10

「キャッシュレス決済」に関する消費生活相談件数



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。

2018年消費者被害・トラブル額推計

図表Ⅱ-1-5-4 消費者被害・トラブル額の推計結果

	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
契約購入金額	約7.8兆円	約6.6兆円	約5.2兆円	約5.7兆円	約6.3兆円
既支払額（信用供与を含む。）※	約6.7兆円	約6.1兆円	約4.8兆円	約4.9兆円	約5.4兆円
既支払額	約5.5兆円	約5.6兆円	約4.3兆円	約4.6兆円	約5.3兆円

※「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. 消費者被害・トラブル額とは、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を指す。
 2. 満15歳以上の人口に、「消費者意識基本調査」の結果から求めた消費者被害・トラブルの「発生確率」を乗じた上で、消費生活相談情報から計算される、被害1件当たりの平均金額を乗じて算出した金額に、高齢者の潜在被害として想定される金額を加えて補正した推計額。
 3. 「発生確率」は、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推計している。①けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった、②商品の機能・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。
 4. 平均金額は、各年の消費生活相談情報（翌年1月31日までの登録分）に基づき算出している。
 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。



**JAPAN ASSOCIATION
OF CONSUMER AFFAIRS
SPECIALISTS**