

# 消費者被害と消費者庁の取組



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

- 消費生活相談件数は、2004年度約192万件をピークに減少傾向にあったが、2013年度に9年ぶりに増加。2014年度も引き続き増加(約94万件)
- 高齢者人口の伸びを相談の伸びが上回るなど、**高齢者に関する消費生活相談は増加傾向**
- 認知症等の高齢者に関する相談は増加傾向
- 劇場型勧誘トラブルは高齢者の割合が更に増加
- インターネットの利用は増加傾向。特にスマートフォンはここ数年で急速に普及(普及率 2010年度9.7%→2013年度62.6%)。これを反映し、**幅広い年齢層で情報通信に関する相談**が多数を占める
- 被害やトラブルについての相談・申出先は、商品やサービスの提供元事業者(45.2%)、家族・知人・同僚(36.9%)、販売店・代理店(29.3%)、市町村等の行政機関の相談窓口(7.0%)の順(数字は2014年度の消費者意識基本調査)。

詳細は、消費者白書等を参照

2015年7月1日(水)より  
3桁化スタート!

## 「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。

個人情報が入っている  
ので削除してあげます、  
と電話があった。  
不安だ…



無料で相談します

会場の熱気にのまれ、  
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…



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



## 「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

**188**を押す    のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、  
   の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、  
お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

**1**を押す

「お住まいの郵便番号を  
7桁で入力してください。」

お住まいの郵便番号を押す

〒    -

郵便番号が分からない

**2**を押す

固定電話から

「お住まいの地域を  
選択してください。  
〇〇市は①を、〇〇市は  
②を…押してください。」

お住まいの地域の  
番号を押す

※ダイヤル音などで操作ができない方は、そのままお待ちください。最寄りの消費生活相談窓口を案内いたします。

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。  
この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」

※最寄りの窓口が受け付けていない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます。

**注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)**

最寄りの  
消費生活  
相談窓口

お住まいの市区町村の  
消費生活センターや  
消費生活相談窓口

お住まいの  
都道府県の  
消費生活センター  
など

市区町村の窓口が関係していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

【お願い】消費生活相談は、1回の相談では終わらない場合があります。  
相談窓口の直通の電話番号を御案内しますので、相談の続きは、直通の電話番号へ電話してください。

操作が分からなくなって  
しまったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなってしまったら、しばらくそのままお待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへ御案内します。

## 趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、  
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

## 当面の政策目標

都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

### < 政策目標1 > 相談体制の空白地域の解消

- 1 - 1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

### < 政策目標2 > 相談体制の質の向上

- 2 - 1 消費生活センターの設立促進  
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

#### 【消費生活相談員】

- 2 - 2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2 - 4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

### < 政策目標3 > 適格消費者団体の空白地域の解消

- 3 - 1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援

### < 政策目標4 > 消費者教育の推進

- 4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)

### < 政策目標5 > 「見守りネットワーク」の構築

- 5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

## 平成26年4月1日から平成27年4月1日の1年間の進捗状況

<p>&lt; 政策目標1 &gt; 相談体制の空白地域解消</p> <p>1 - 1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>	<p>&lt; 未設置自治体 &gt;</p> <p>4市町村      0市町村</p>
<p>&lt; 政策目標2 &gt; 相談体制の質の向上</p> <p>2 - 1 消費生活センター設立促進 人口5万人以上の全市町 人口5万人未満の市町村50%以上</p> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2 - 2 管内自治体の50%以上に配置 2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ 2 - 4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)</p>	<p>&lt; 達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等) &gt;</p> <p>19府県(466市町)      20府県(469市町) 10道府県(368市町村)      12道府県(413市町村)</p> <p>36都道府県(1255市町村)      38都道府県(1288市町村) 23都府県(2612人)      24都府県(2657人) 4県(平均参加率86.8%)      4県(平均参加率89.9%)</p>
<p>&lt; 政策目標3 &gt; 適格消費者団体の空白地域解消</p> <p>3 - 1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進</p>	<p>&lt; 適格消費者団体数 &gt;</p> <p>11団体      12団体</p> <p>平成26年12月17日に「NPO法人消費者支援ネット〈まもと〉」が新たに認定され、12団体となった。</p>
<p>&lt; 政策目標4 &gt; 消費者教育の推進</p> <p>4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>	<p>【26年3月末      27年10月】</p> <p>&lt; 推進計画の策定 &gt;</p> <p>11都道府県・1政令市      30都道府県・6政令市</p> <p>&lt; 推進地域協議会の設置 &gt;</p> <p>18都道府県・4政令市      37都道府県・11政令市</p>