

平成30年度 呉市消費生活センターの消費生活相談の状況

1 相談件数等について

呉市では、H13年度に消費生活センターを設置し、3名の消費生活相談員が相談を行っています。H30年度の相談件数は1,518件で、前年度(1,683件)と比較すると、165件(9.9%)減少しました。**(表1)** また、不当・架空請求に関する相談件数は497件で、前年度(697件)と比較すると、200件(29%)減少しています。

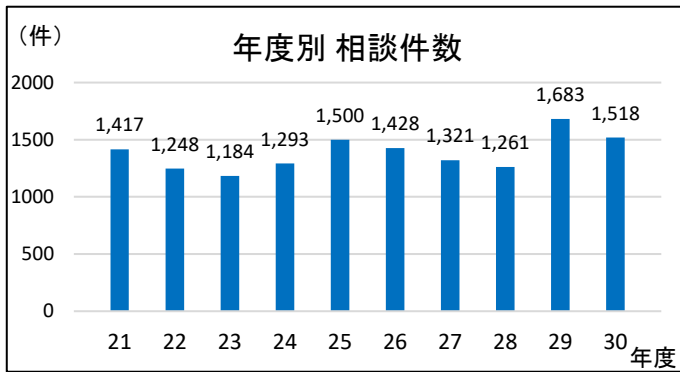
(図1)

契約当事者の年代、性別、職業別、年代別割合の相談件数は**図2～図5**のとおりです。契約当事者の年代の割合をみると、70歳代の割合が556件(36.6%)で最も高くなっています。また、60歳代～70歳代の割合は844件(55.6%)で、全体の5割以上を占めています。高齢化の進展により、相談も高齢者に関するものが多くなっています。

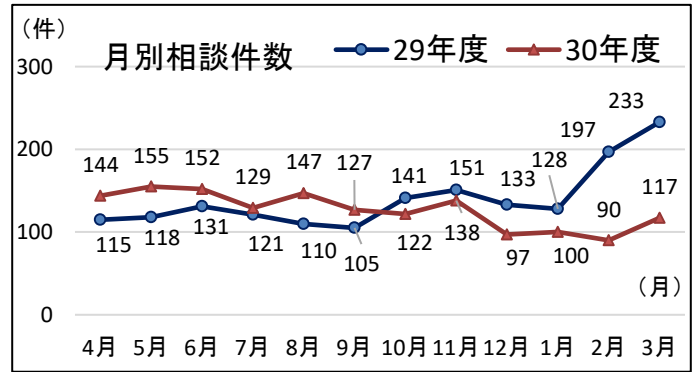
【表1】消費生活相談の年度別総件数

年度	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
件数	1,417	1,248	1,184	1,293	1,500	1,428	1,321	1,261	1,683	1,518

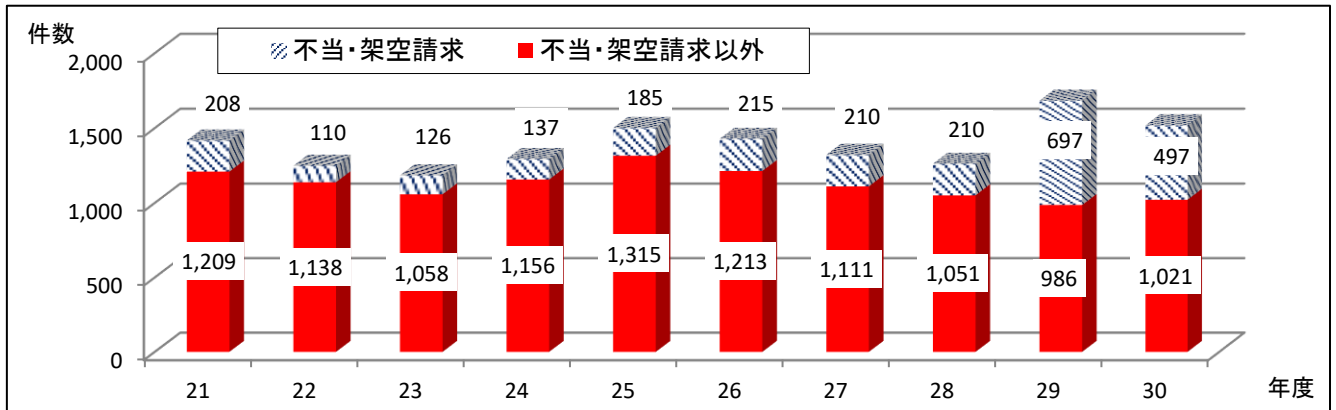
(参考) 年度別相談件数



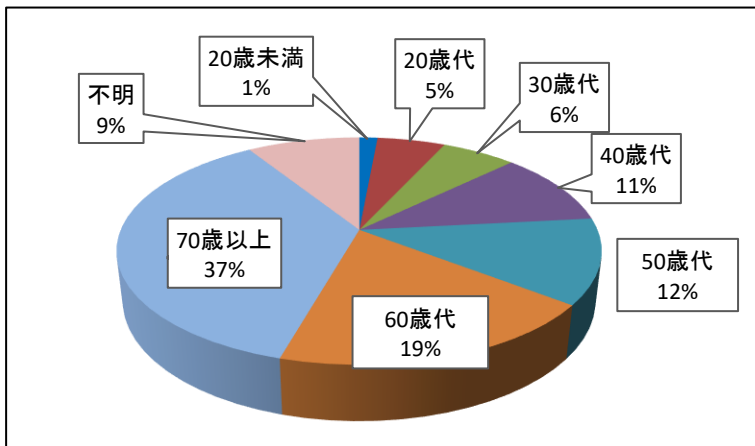
(参考) 月別相談件数 (H29・H30年度)



【図1】消費生活相談の年度別総件数の推移 (H21～29年度)



【図2】H30年度 契約当事者の年代 (構成比)

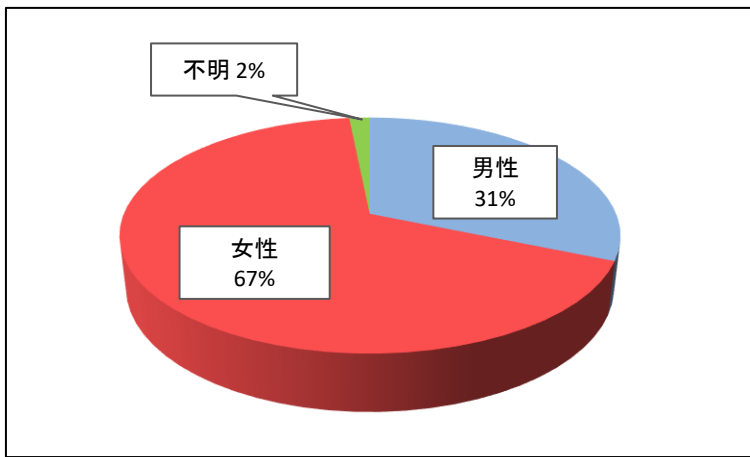


【契約当事者の年代】

年代	件数	構成比
20歳未満	22	1.4%
20歳代	82	5.4%
30歳代	90	5.9%
40歳代	160	10.5%
50歳代	184	12.1%
60歳代	288	19.0%
70歳以上	556	36.6%
不明	136	9.0%
計	1,518	100%

● 平均年齢：61歳

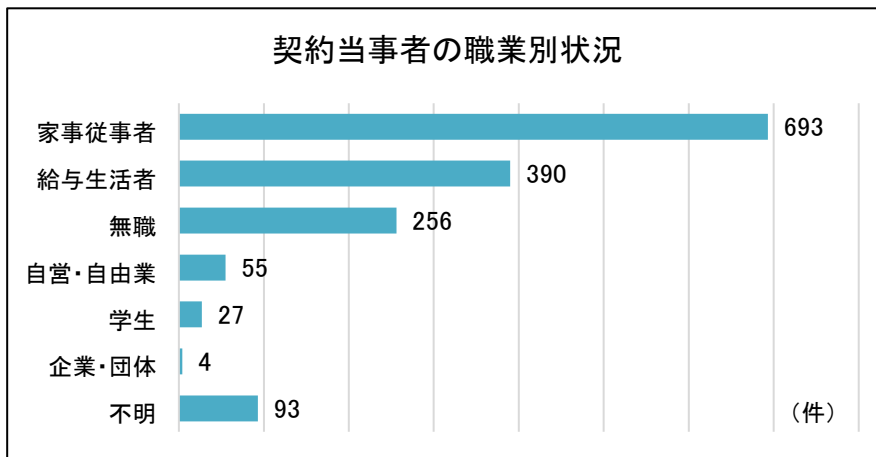
【図3】H30年度 契約当事者の性別（構成比）



【契約当事者の性別】

性別	件数	構成比
男性	475	31.3%
女性	1,019	67.1%
不明	24	1.6%
計	1,518	100%

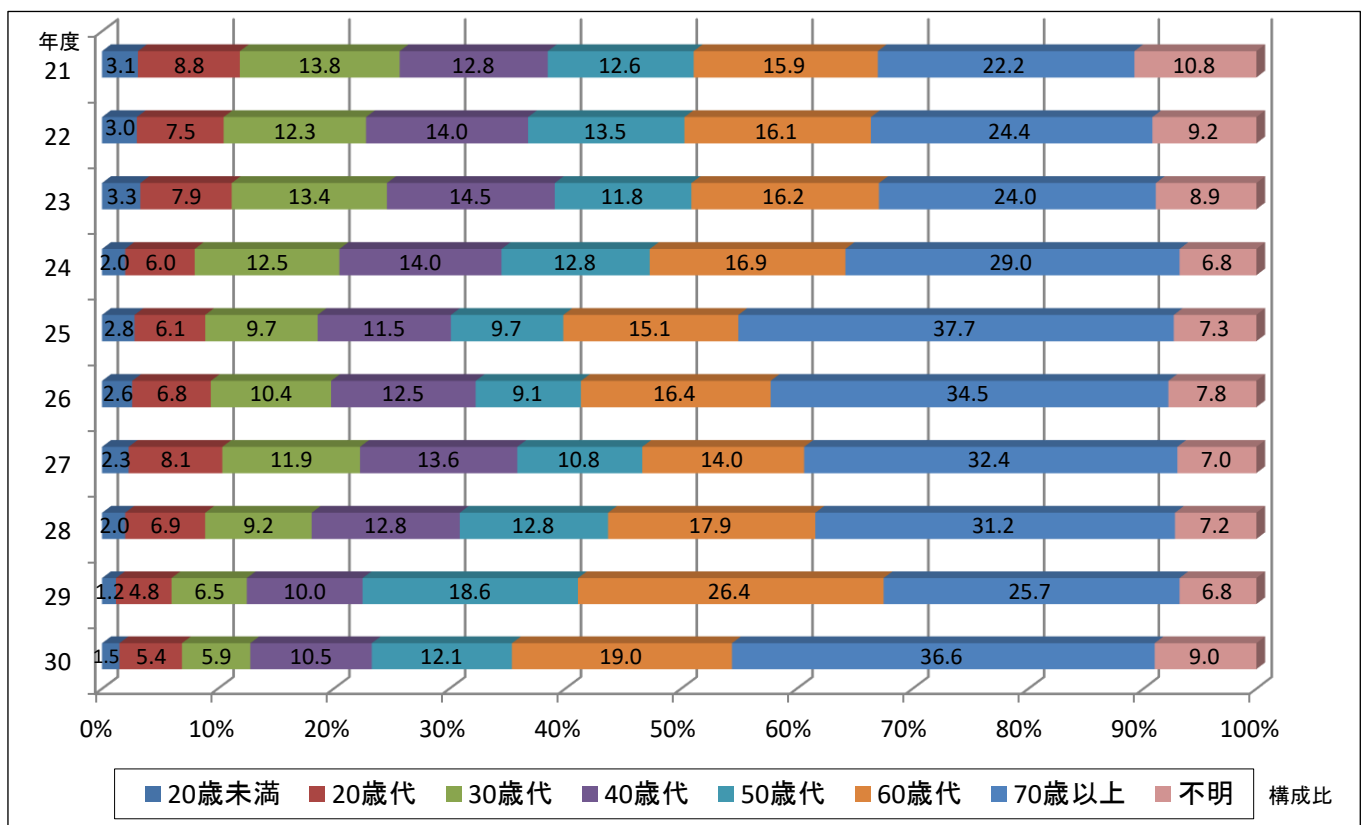
【図4】H30年度 契約当事者の職業別状況



【契約当事者の職業別状況】

職業等	件数	構成比
不明	93	6.1%
企業・団体	4	0.3%
学生	27	1.8%
自営・自由業	55	3.6%
無職	256	16.9%
給与生活者	390	25.7%
家事従事者	693	45.7%
計	1,518	100%

【図5】年度別にみた契約当事者年代別割合（H21～H30）



2 相談内容別の傾向について

相談内容別にみた相談件数の推移は**表2**のとおりです。

H30年度は、解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が1,234件で最も多く、次に、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が767件となっています。

【表2】年度別にみた相談内容別分類の推移

内容/年度	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
契約・解約	1,069	1,000	909	926	1,091	1,065	1,017	1,006	1,383	1,234
販売方法	660	687	680	669	915	914	822	820	1,011	767
品質・機能・役務品質	134	128	156	155	159	189	158	116	113	103
価格・料金	172	268	292	107	85	120	121	87	81	42
接客対応	158	55	138	98	85	115	102	80	61	59
表示・広告	34	22	25	25	53	43	34	36	46	30
法規・基準	26	15	11	15	29	18	33	19	14	5
安全・衛生	17	18	22	12	22	14	18	14	16	14
取引	1,729	1,687	1,589	1,595	2,006	1,979	1,839	1,826	2,394	2,001
安全・品質	151	146	178	167	181	203	176	130	129	117

(注1)「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているものの件数。「安全・品質」は「品質・機能・役務品質」と「安全・衛生」のいずれかが問題となっているものの件数 (注2) 相談内容別分類は複数回答項目

3 相談に関わる商品・役務

相談に関わった商品と役務の件数を示したものが**表3**です。

相談の多い商品や役務について、H30年度は「運輸・通信サービス」が300件で最も多くなっています。内訳は、「アダルト情報サイト」や利用した覚えのないサイト利用料の請求(架空請求)などの相談のほか、光回線、プロバイダなどの「インターネット接続回線」の相談が多くなっています。次に相談の多かった「金融・保険サービス」の104件は、「サラ金・フリーローン」の他、「ファンド型投資商品」などに関する相談が含まれています。

【表3】H30年度の契約当事者年代別にみた商品・役務等別相談件数

商品等分類/契約者年齢	全体	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
合計	1,518	22	82	90	160	184	288	556	136
商品一般	469		4	5	26	54	128	232	20
食料品	85	3	2	2	12	12	10	35	9
住居品	37			1	6	5	6	17	2
光熱水品	20			2	3	4	2	6	3
被服品	46	1	9	7	4	3	10	11	1
保健衛生品	49	3	3	2	5	6	5	20	5
教養娯楽品	78	1	4	10	13	8	7	29	6
車両・乗り物	17		2	1	3		1	7	3
土地・建物・設備	32			3	3	5	5	12	4
商品計	833	8	24	33	75	97	174	369	53
クリーニング	9				1	1	1	4	2
レンタル・リース・貸借	37		3	6	7	3	4	6	8
工事・建築・加工	26				3		6	13	4
修理・補修	21		2	1	3		4	9	2
役務一般	8		1	1	5				1
金融・保険サービス	104	1	8	8	13	11	23	28	12
運輸・通信サービス	300	12	22	24	36	55	51	79	21
教育サービス	4			1	2				1
教養・娯楽サービス	24			3	6	2	3	7	3
保健・福祉サービス	39		10	5	1	1	5	15	2
他の役務	29	1	4	3	1	7	3	5	5
内職・副業・ねずみ講	11		8	2				1	
他の行政サービス	4							4	
役務計	616	14	58	54	78	80	100	171	61
他の相談	69			3	7	7	14	16	22

4 販売購入形態別の傾向について

商品などの販売購入形態別にみた相談件数の推移を**表4**、契約当事者の年代を**図6**にまとめました。また、**表5**は「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」に関する相談を商品・役務等別にまとめたものです。

店舗外販売のうち、H30年度は「通信販売」に関する相談が382件で全体の25.2%、「電話勧誘販売」に関する相談が149件で全体の9.8%を占め多くなっています。この傾向はH24年度以降変わっていません。**(表4)**。

H30年度は「訪問販売」、「電話勧誘販売」及び「訪問購入」に関し、契約当事者が70歳以上の相談が多くを占め、全体に占める割合がそれぞれ61.2%、45.6%及び91.0%となっています**(図6)**。

H30年度の「通信販売」の相談を商品・役務等別にみると、放送・コンテンツ等に関する相談が132件で全体の34.6%を占めています。また、「電話勧誘販売」では、インターネット通信サービスに関する相談が76件で全体の51%を占めています**(表5)**。

【表4】年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

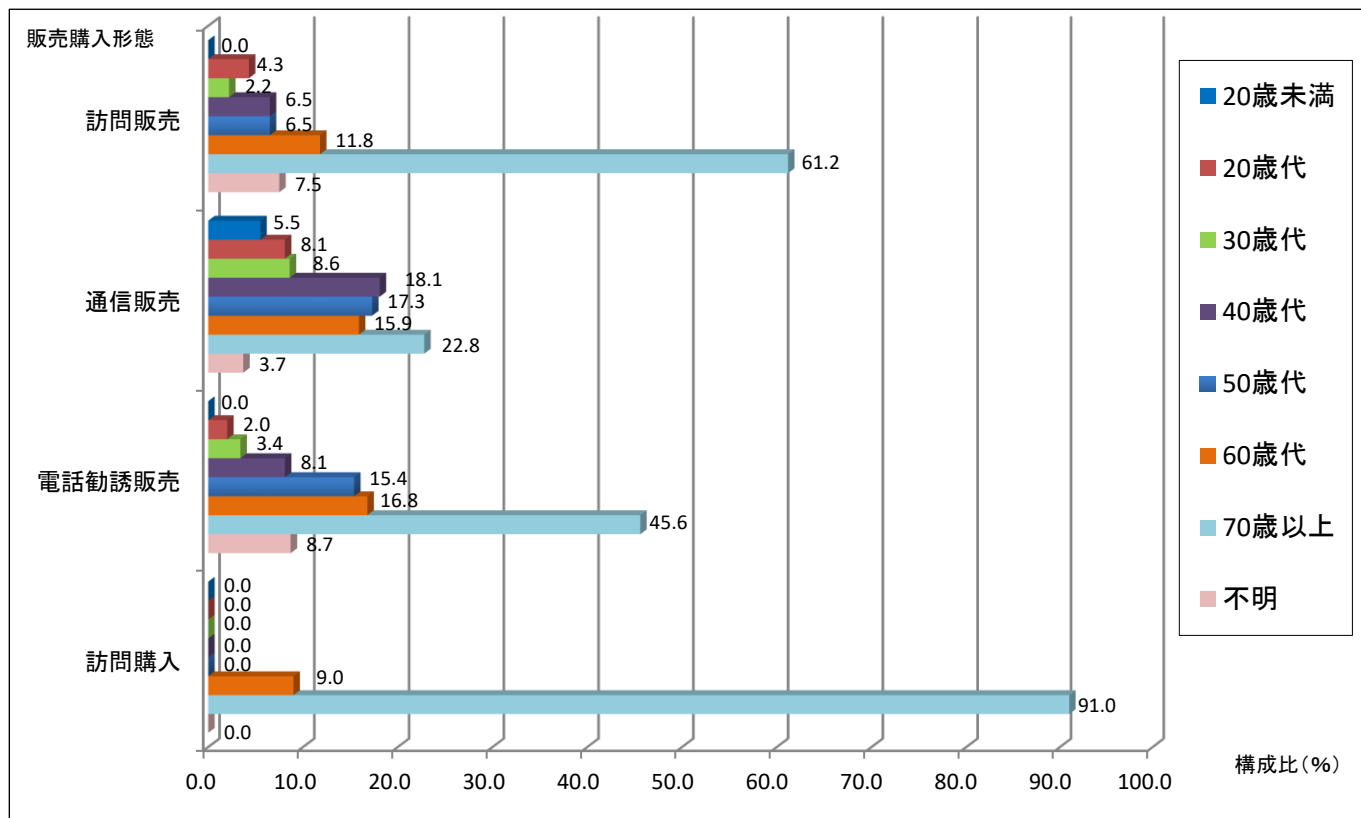
年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売								合計	不明・ 無関係
		訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧 誘販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売			
		上段:件数				下段:構成比(%)					
21	1,417 100.0	500 35.3	193 13.6	310 21.9	12 0.8	110 7.8	11 0.8	0.0	4 0.3	640 45.2	277 19.5
22	1,248 100.0	367 29.4	161 12.9	304 24.4	14 1.1	137 11.0	8 0.6	0.0	12 1.0	636 51.0	245 19.6
23	1,184 100.0	332 28.0	153 12.9	341 28.8	13 1.1	138 11.7	2 0.2	0.0	10 0.8	657 55.5	195 16.5
24	1,293 100.0	339 26.2	153 11.8	300 23.2	24 1.9	190 14.7	2 0.2	0.0	8 0.6	677 52.4	277 21.4
25	1,500 100.0	301 20.1	129 8.6	372 24.8	17 1.1	345 23.0	6 0.4	21 1.4	17 1.1	907 60.5	292 19.5
26	1,428 100.0	300 21.0	148 10.4	392 27.5	14 1.0	270 18.9	3 0.2	12 0.8	7 0.5	846 59.2	282 19.7
27	1,321 100.0	302 22.9	106 8.0	367 27.8	25 1.9	234 17.7	6 0.5	32 2.4	15 1.1	785 59.4	234 17.7
28	1,261 100.0	315 25.0	129 10.2	420 33.3	17 1.3	173 13.7	3 0.2	21 1.7	9 0.7	772 61.2	174 13.8
29	1,683 100.0	267 15.9	132 7.8	452 26.9	17 1.0	138 8.2	6 0.4	21 1.2	9 0.5	775 46.0	641 38.1
30	1,518 100.0	265 17.5	93 6.1	382 25.2	15 1.0	149 9.8	4 0.3	11 0.7	12 0.8	666 43.9	587 38.7

(注1) 表中の構成比は、年度別総件数を100として算出した値

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の形態

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【図6】H30年度 主な販売購入形態別にみた契約当事者年代別構成比



(注1) 表中の構成比は、各形態別の全体数を100として算出した値

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【表5】H30年度 主な販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

訪問販売 (全体93件)			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	書籍・印刷物	11	11
1	修理・補修	11	6
3	工事・建築・加工	9	23
4	インターネット通信サービス	7	11
4	衛生サービス	7	15
6	空調・冷暖房・給湯設備	5	4
7	医薬品	4	1
7	レンタル・リース・貸借	4	2
9	家具・寝具	3	6
9	生命保険	3	6

通信販売 (全体382件)			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	放送・コンテンツ等	132	249
2	商品一般	44	17
3	健康食品	39	37
4	化粧品	21	11
5	インターネット通信サービス	10	10
6	役務その他	8	6
7	紳士・婦人洋服	7	12
7	電話機・電話機用品	7	0
9	他の教養・娯楽	6	6
9	ファンド型投資商品	6	10

電話勧誘販売 (全体149件)			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	インターネット通信サービス	76	46
2	電気	12	1
3	商品一般	6	16
3	魚介類	6	6
3	健康食品	6	13
6	電報・固定電話	5	1
6	相談その他	5	0
8	化粧品	2	2
8	他の教養娯楽品	2	5
8	役務一般	2	0

訪問購入 (全体11件)			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	アクセサリ	4	11
2	土地	2	0
3	洗濯・裁縫用具	1	0
3	かばん	1	0
3	医療用具	1	0
3	時計	1	0
3	自動車	1	2

(注) 件数には性別が不明なものも含まれます

【参考】H30年度 契約当事者年代別にみた上位商品・役務等別相談件数

20歳未満（全体22件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	放送・コンテンツ等	11	6
2	健康食品	3	2
2	化粧品	3	2
4	洋装下着	1	-
4	電話機・電話機用品	1	-
4	他の金融機関サービス	1	-
4	旅客運送サービス	1	-
4	役務その他	1	-

20歳代（全体82件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	放送・コンテンツ等	14	17
2	理美容	9	4
3	内職・副業	7	-
4	移動通信サービス	6	-
5	紳士・婦人洋服	5	-
5	融資サービス	5	9
7	商品一般	4	3
8	役務その他	3	-
9	かばん	2	-
9	化粧品	2	-

30歳代（全体90件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	放送・コンテンツ等	13	24
2	レンタル・リース・貸借	6	7
3	商品一般	5	6
3	融資サービス	5	9
3	移動通信サービス	5	4
6	紳士・婦人洋服	4	-
6	電話機・電話機用品	4	-
6	インターネット通信サービス	4	-
9	他の教養娯楽品	3	-
9	集合住宅	3	-

40歳代（全体160件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	26	7
2	放送・コンテンツ等	23	42
3	インターネット通信サービス	10	6
4	健康食品	9	10
5	レンタル・リース・貸借	7	9
5	相談その他	7	5
7	融資サービス	6	12
8	役務一般	5	-
9	化粧品	3	5
9	電話機・電話機用品	3	-

50歳代（全体184件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	54	140
2	放送・コンテンツ等	25	64
3	インターネット通信サービス	22	9
4	健康食品	11	8
5	融資サービス	8	7
6	役務その他	7	-
7	相談その他	6	-
8	移動通信サービス	4	-
9	電気	3	-
9	他の教養娯楽品	3	-

60歳代（全体288件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	128	235
2	放送・コンテンツ等	25	73
3	インターネット通信サービス	18	20
4	相談その他	13	8
5	融資サービス	11	5
6	健康食品	7	4
7	工事・建築・加工	6	4
8	化粧品	4	-
8	レンタル・リース・貸借	4	-
8	修理・補修	4	-

70歳以上（全体556件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	232	111
2	インターネット通信サービス	33	21
3	放送・コンテンツ等	31	50
4	健康食品	19	18
5	相談その他	15	11
6	工事・建築・加工	13	20
7	書籍・印刷物	10	19
7	衛生サービス	10	-
9	修理・補修	9	10
10	化粧品	8	-

(注) 件数には性別が不明なものも含まれます

40代・50代・60代・70歳以上の順位を見ると「商品一般」が1位となっています。この「商品一般」の主な内訳は以下のとおりです。
【40代・50代】
 クレジットカード、迷惑メール、ネット通販など。
【60代・70歳代】
 「架空請求ハガキ」による相談。