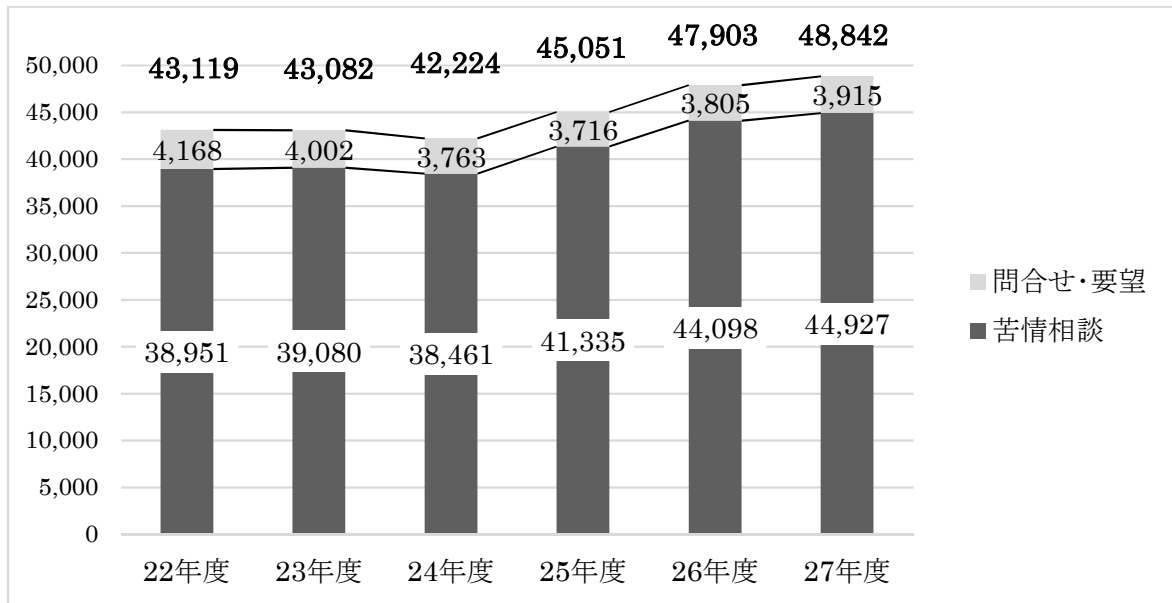


消費生活相談の状況

1 消費生活相談件数等について

- 県消費者センター及び市町村の消費生活相談窓口寄せられる消費生活相談件数は増加を続けており、平成27年度は約4万9千件。
- インターネットに関連する相談が大きく増加。

(1) 相談件数の推移



(2) 苦情相談の多い商品・サービスの件数

	25年度		26年度		27年度	
1位	デジタルコンテンツ	6,558	デジタルコンテンツ	8,784	デジタルコンテンツ	10,284
2位	不動産貸借	1,730	商品一般	2,654	不動産貸借	1,804
3位	工事・建築	1,533	不動産貸借	1,768	インターネット接続回線	1,772
4位	商品一般	1,523	工事・建築	1,514	商品一般	1,737
5位	他の健康食品	1,489	フリーローン・サラ金	1,386	工事・建築	1,451
6位	フリーローン・サラ金	1,433	インターネット接続回線	1,055	フリーローン・サラ金	1,246
7位	ファンド型投資	994	ファンド型投資	827	携帯電話サービス	841
8位	修理サービス	635	携帯電話サービス	790	他の健康食品	690
9位	四輪自動車	625	四輪自動車	654	四輪自動車	626
10位	携帯電話サービス	623	修理サービス	650	修理サービス	615

※デジタルコンテンツ：パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じ各種サイトから得られる情報やサービス。

○健康食品の送り付け商法が増加。

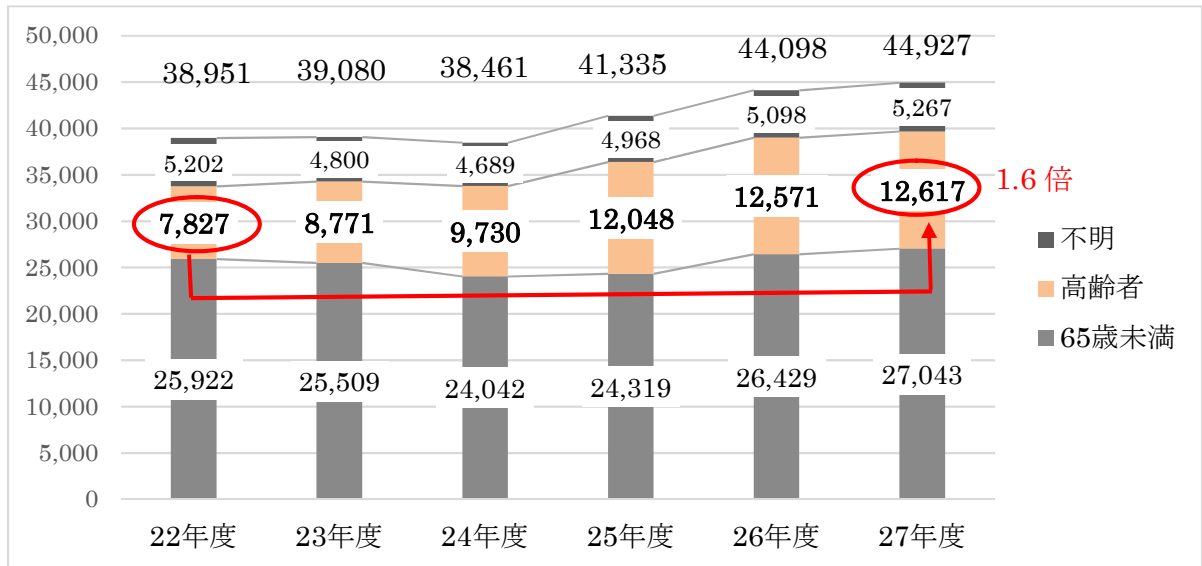
○身に覚えのない料金請求が記された葉書の送付が増加
○アダルト情報サイトからの不当請求が増加(相談した興信所から高額な調査費用が請求される二次被害も発生)。

○デジタルコンテンツに係る相談が更に増加。
○インターネット接続の回線契約に係る相談が増加。
○リフォーム工事等に関する相談は1,500件前後で推移。

2 高齢者（65歳以上）からの相談について

- 高齢者からの苦情相談は、5年間で、1.6倍増加。
- インターネットに関連する相談が大きく増加するとともに、リフォームなどの工事・建築、投資に関する相談は高水準で推移。
- 認知症等の判断力不足の方に関する相談は300件ペースの状況が続いている。また、相談の8割以上は、本人以外の方からのものとなっている。

(1) 苦情相談件数の推移



(2) 苦情相談の多い商品・サービスの件数

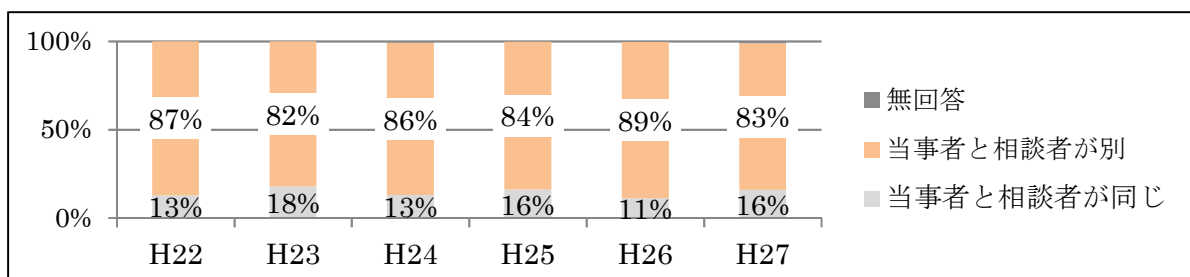
	25年度		26年度		27年度	
1位	他の健康食品	1,153	デジタルコンテンツ	1,500	デジタルコンテンツ	2,123
2位	デジタルコンテンツ	852	商品一般	1,287	商品一般	681
3位	ファンド型投資商品	715	ファンド型投資商品	624	工事・建築	625
4位	工事・建築	627	工事・建築	588	インターネット接続回線	525
5位	商品一般	556	インターネット接続回線	375	冠婚葬祭互助会	405

(3) 判断力不足の方に関する苦情相談

①相談件数の推移

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
件数	195	258	264	375	350	284

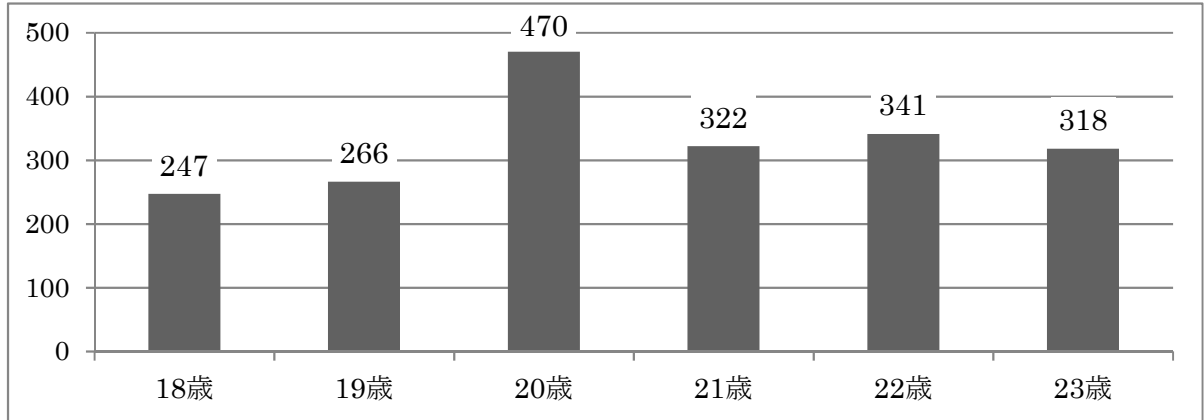
②当事者と相談者の関係の推移



3 若者（20歳前後）からの相談について

- 民法の未成年者取消権を喪失する「成人」を迎えると、アパート等不動産賃借やエステティックサービスなど契約金額が大きな商品・サービスに関する相談が増加。
- 知識や社会経験が乏しい中で、キャッチセールスや友人関係、SNSを通じて勧誘されるケースが増加。

(1) 18歳から23歳までの年齢別の苦情相談件数（平成27年度）



※20歳の中には、20歳代との申し出の相談を含む場合がある。

(2) 苦情相談の多い商品・サービスの件数（平成27年度）

	18歳		19歳		20歳	
	1位	デジタルコンテンツ	106	デジタルコンテンツ	122	デジタルコンテンツ
2位	テレビ放送サービス	16	テレビ放送サービス	13	エステティックサービス	28
3位	他の健康食品	9	他の健康食品、四輪自動車 不動産賃借	6	不動産賃借	17
4位	商品一般、新聞、 四輪自動車	6	商品一般、携帯電話サービス モバイルデータ通信	5	携帯電話サービス、 他の内職・副業	14
5位	携帯電話サービス、学習塾 役員その他サービス	5	レンタルサービス、 インターネット接続回線	4	四輪自動車、フリーローン・サラ金 テレビ放送サービス	9
	21歳		22歳		23歳	
	1位	デジタルコンテンツ	92	デジタルコンテンツ	89	デジタルコンテンツ
2位	エステティックサービス	17	不動産賃借	17	不動産賃借	22
3位	商品一般	14	インターネット接続回線	16	エステティックサービス	16
4位	四輪自動車	11	エステティックサービス	14	フリーローン・サラ金	12
5位	不動産賃借	10	フリーローン・サラ金	10	携帯電話サービス、 インターネット接続回線	11

※20歳の中には、20歳代との申し出の相談を含む場合がある。

- ・相談件数は「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された件数。
- ・PIO-NETは、国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶネットワークシステムであり、消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されている。