

平成26年度（2014年度）消費生活相談統計

60歳以上の相談が全体の約41%

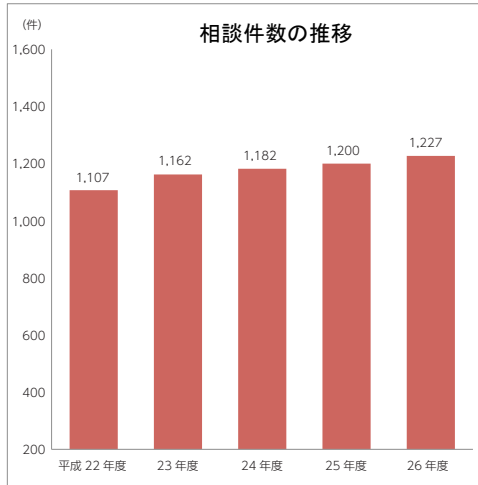
平成26年度の消費生活センターにおける相談件数は、前年度に比べると微増の1千227件（対前年度比約2.3%増）で、苦情に関するものが約92%を占め、内容別では、契約・解約に係るものが約72%を占めています。

相談件数の推移（グラフ）

は、年度別の相談件数の推移を示し、平成26年度は平成25年度と比べて若干の増となっています。

年齢別・販売形態別相談件数（表1）では、訪問販売や通信販売などの「特殊販売（無店舗販売）」が667件で約54%を占めています。これらのうち訪問販売や電話勧誘販売による相談は、60歳以上の高齢層に多いのが特徴です。

商品・サービス別相談件数（表2）では、運輸・通信サービスに関するものが最も多く、



主にアダルト情報サイトや携帯電話に関するものが多くなっています。そのほかには、金融・保険サービスに関する相談も多く、保険・社債・クレジットカードなどの契約に係るものが主なものです。

内容別相談件数（表3）では「契約・解約」に関するものが多くを占めており、次いで説明不足や強引な勧誘など「販売方法」に関するものが多くなっています。

表1 年齢別・販売形態別相談件数

区分	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
店舗販売	1	36	47	75	30	55	78	2	324
特殊販売（無店舗販売）	22	59	64	104	78	99	191	50	667
内訳	通信販売	19	45	54	77	52	56	19	373
	訪問販売	2	5	10	16	12	22	79	167
	電話勧誘販売	0	5	0	8	10	23	46	100
	訪問購入	0	1	0	1	2	1	4	9
	ネガティブオプション（送りつけ商法）	0	0	0	0	1	0	2	3
	マルチ・マルチまがい販売	1	3	0	2	1	2	1	12
	そのほか無店舗販売	0	0	0	0	0	0	3	3
不明・無関係	0	10	14	15	11	27	59	100	236
年齢別件数 合計	23	105	125	194	119	181	328	152	1,227
割合 (%)	1.9	8.6	10.2	15.8	9.7	14.8	26.7	12.4	100

表2 商品・サービス別相談件数

項目	件数	主な商品など
商品	教養娯楽品	83 電話器、新聞、パソコンなど
	食料品	45 健康食品、食料品一般
	被服品	42 婦人服、バック、靴
	住居品	75 浄水器、消火器、ベッド
	土地・建物・設備	27 住宅、太陽光発電
	保健衛生品	24 化粧品、健康医療器具
	車両・乗り物	16 自動車、自転車
	光熱水品	12 ガス、水道、電気
	ほかの商品	69 商品一般
	小計	393
サービス	運輸・通信サービス	320 アダルト情報サイト、携帯電話
	金融・保険サービス	105 保険、社債、クレジットカード
	保健・福祉サービス	65 医療、エステ
	レンタル・リース・貸借	72 賃貸マンション、アパート
	教養・娯楽サービス	47 海外宝くじ、各種教室
	工事・建築・加工	40 住宅リフォーム、住設工事
	修理・補修	14 住宅設備の修理
	管理・保管	6 コインパーキング、別荘地の管理
	クリーニング	4 衣服のクリーニング
	そのほか	115 家庭教師、冠婚葬祭互助会、結婚式
小計	788	
ほかの相談	46 相隣関係、知人への貸付金など	
合計	1,227	

表3 内容別相談件数（複数回答） 年間相談件数 1,227件

区分	件数	割合 (%)
契約・解約	879	71.6
販売方法	726	59.2
接客対応	247	20.1
品質・機能・役務品質	128	10.4
表示・広告	67	5.5
価格・料金	92	7.5
法規・基準	19	1.5
安全・衛生	24	2.0
買物相談	10	0.8
計量・量目	1	0.1
生活知識	1	0.1
包装・容器	2	0.2
施設・設備	2	0.2
そのほか	29	2.4

この記事に関する問い合わせについて 消費生活センター ☎ 06-6992-1337