

平成29年度

消費生活相談の概要

生駒市

平成29年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

平成29年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,266件で、昨年度より219件(20.9%)増加し、相談種別の内訳では苦情が1,117件、問合せが147件、要望が2件であった。(表1)

年代別では、昨年度に比べて20歳未満～40歳代が減少する一方、50歳代以上の各年代で増加し、特に60歳代が287件、70歳以上では428件と急増、60歳以上の相談件数が715件と前年度と比べて207件(40.7%)増加、全体の約56.5%を占めた。また、性別でも男性が413件(約33.5%)、女性が818件(約66.5%)と前年度(男性約:42.0%、女性:約58.0%)に比べて女性の割合が高くなっている。(表2-1, 表2-2)

これは、平成29年7月以降に相談が急増している「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と題した“架空請求ハガキ”の送付先が50歳代以上の女性を対象としていることが大きな要因であり、従来多かったパソコンや携帯電話への架空請求メール等の相談件数が微増しているのに対し、ハガキの相談が260件と異常に増加したためである。(表3)

〈表1〉消費生活相談件数の推移

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
苦情	1,016	981	1,036	1,122	1,059	946	1,117
問合せ	111	75	70	75	58	100	147
要望	0	0	0	0	0	1	2
合計	1,127	1,056	1,106	1,197	1,117	1,047	1,266
対前年度比(%)	107.8%	93.7%	104.7%	108.2%	93.3%	93.7%	120.9%

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

	29年度			28年度			前年比(%)
	合計 ※1	男	女	合計 ※	男	女	
20歳未満	9	6	3	21	11	10	42.9
20歳代	53	26	26	66	33	32	80.3
30歳代	54	19	35	86	32	52	62.8
40歳代	115	35	80	122	37	82	94.3
50歳代	143	37	106	108	45	63	132.4
60歳代	287	71	216	187	78	105	153.5
70歳以上	428	154	274	321	135	182	133.3
その他・不明 ※2	177	65	78	136	48	53	130.1
合計	1,266	413	818	1,047	419	579	120.9

※1 契約当事者の性別を把握できていない場合は合計に含んでいるため、男女の計と合計値は一致しない場合がある。

※2 その他:行政・企業・団体等からの相談。不明:契約当事者の年齢、性別が不明のもの。

〈表 2 - 2〉 60歳以上の相談件数の推移

年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
60歳以上(件)	381	470	529	581	557	508	715
60歳以上(%)	33.8%	44.5%	47.8%	48.5%	49.9%	48.5%	56.5%

〈表 3〉 架空請求詐欺に関する相談件数

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
パソコン・スマホへの身に覚えのない請求メール等に関するもの	81	80	93
「総合消費料金に関する訴訟最終告知について」等と称するハガキに関するもの	2	4	260
その他封書、電話によるもの等	2	0	2
合 計	85	84	355

【主な相談の状況】

商品・役務から見た相談件数では、商品一般が 320 件と前年度の 4 倍以上に急増した他は、運輸・通信サービスが 206 件、教養娯楽品が 127 件と例年どおり多く、食料品に関する相談が 73 件と増加した。〈表 4 - 1〉

契約当事者の年代別では、20 歳未満～40 歳代では「運輸・通信サービス」、「教養娯楽品」に関する相談が多い一方、50 歳代以上で「商品一般」が圧倒的に多く、特に 60 歳代では過半数となる等、“架空請求ハガキ”の影響が顕著に表れており、次いで「運輸・通信サービス」、「教養娯楽品」に関する相談が多かった。〈表 4 - 2〉

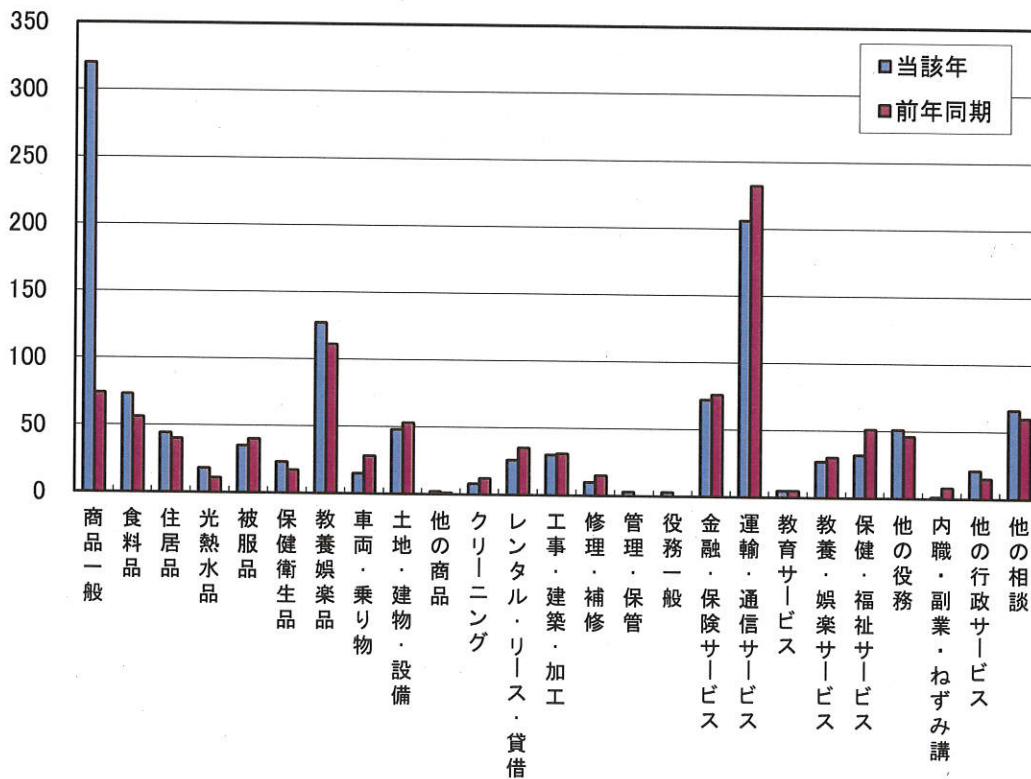
相談内容では例年どおり「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「販売方法」、「接客応対」、「品質・機能・役務品質」が多かった。〈表 5〉

【処理の状況】

処理の状況は、「助言（自主交渉）」が 931 件と最も多く、次いで「その他情報提供」178 件、「斡旋解決」98 件、他機関紹介が 15 件で、「処理不能」10 件、「斡旋不調」8 件であったが、相談内容の複雑化等に伴い、198 件が継続処理となり、相談 1 件当たりの処理時間が引き続き増加傾向にある。

〈表4-1〉商品・役務分類別件数

商品大分類	29年度	28年度	前年比(%)
商品一般	320	74	432.4
食料品	73	56	130.4
住居品	44	40	110.0
光熱水品	18	11	163.6
被服品	35	40	87.5
保健衛生品	23	17	135.3
教養娯楽品	127	111	114.4
車両・乗り物	15	28	53.6
土地・建物・設備	48	53	90.6
他の商品	2	1	200.0
商 品 計	705	431	163.6
クリーニング	8	12	66.7
レンタル・リース・貸借	26	35	74.3
工事・建築・加工	30	31	96.8
修理・補修	10	15	66.7
管理・保管	3	0	—
役務一般	3	0	—
金融・保険サービス	72	76	94.7
運輸・通信サービス	206	232	88.8
教育サービス	5	5	100.0
教養・娯楽サービス	27	30	90.0
保健・福祉サービス	32	51	62.7
他の役務	51	46	110.9
内職・副業・ねずみ講	1	8	12.5
他の行政サービス	21	15	140.0
役 務 計	495	556	89.0
他の相談	66	60	110.0
総 件 数	1,266	1,047	120.9



* 商品一般: 商品に関する相談で、商品が特定できないまたは特定する必要が無いもの(架空請求ハガキなどを含む)
 * 運輸・通信サービス: 旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
 * 教養娯楽品: 新聞購読契約、パソコンや学習教材等、教養、事務又は趣味・娯楽目的で使用されるもの

〈表 4-2〉 契約当事者年代別商品・役務別件数

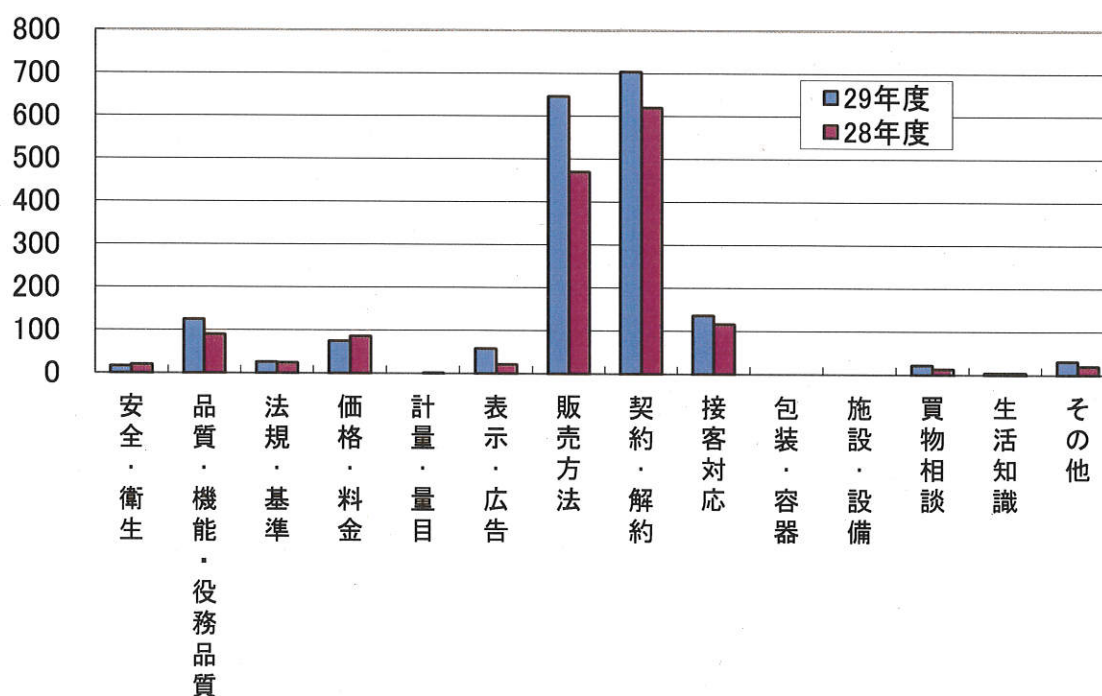
商品大分類	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	合計
商品一般	1	2	2	11	42	144	93	25	320
食料品	0	5	4	2	13	8	30	11	73
住居品	0	1	3	11	3	5	16	5	44
光熱水品	0	0	0	1	1	5	4	7	18
被服品	0	1	1	11	4	3	11	4	35
保健衛生品	0	0	2	2	4	9	3	3	23
教養娯楽品	3	8	6	8	15	19	49	19	127
車両・乗り物	0	2	1	3	6	0	3	0	15
土地・建物・設備	0	1	1	1	3	11	17	14	48
他の商品	0	0	0	0	0	0	1	1	2
商 品 計	4	20	20	50	91	204	227	89	705
クリーニング	0	0	0	0	0	3	3	2	8
レンタル・リース・貸借	0	5	5	2	0	1	5	8	26
工事・建築・加工	0	1	1	3	5	6	10	4	30
修理・補修	0	0	0	1	1	1	7	0	10
管理・保管	0	0	0	0	0	0	3	0	3
役務一般	0	0	0	0	0	0	0	3	3
金融・保険サービス	0	7	0	11	7	11	29	7	72
運輸・通信サービス	3	5	18	28	23	36	76	17	206
教育サービス	0	0	0	1	1	0	1	2	5
教養・娯楽サービス	0	4	3	4	2	4	7	3	27
保健・福祉サービス	0	3	4	4	1	5	8	7	32
他の役務	0	5	3	5	7	8	12	11	51
内職・副業・ねずみ講	0	0	0	1	0	0	0	0	1
他の行政サービス	1	0	0	0	1	4	9	6	21
役 務 計	4	30	34	60	48	79	170	70	495
他の相談	1	3	0	5	4	4	31	18	66
総 件 数	9	53	54	115	143	287	428	177	1266

- * 商品一般: 商品に関する相談で、商品が特定できないまたは特定する必要が無いもの(架空請求ハガキなどを含む)
- * 食料品: 飲食に供される商品(外食・食事宅配に係るものを除く)
- * 住居品: 主として家事に使用するもの及び住宅内において使用するもので、生活必需品としての要素が強い商品
- * 教養娯楽品: 新聞購読契約、パソコンや学習教材等、教養、事務又は趣味・娯楽目的で使用されるもの
- * 金融・保険サービス: 損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
- * 運輸・通信サービス: 旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
- * 他の相談: 上記の分類に該当しないもの(消費者運動、相隣関係や習慣・しきたり、相続等、消費者問題以外の相談)

〈表5〉相談内容別件数

内容別分類	29年度	28年度	前年比(%)
安全・衛生	16	20	80.0
品質・機能・役務品質	125	90	138.9
法規・基準	26	24	108.3
価格・料金	75	86	87.2
計量・量目	0	1	0.0
表示・広告	58	21	276.2
販売方法	646	470	137.4
契約・解約	703	620	113.4
接客対応	136	116	117.2
包装・容器	0	0	—
施設・設備	0	0	—
買物相談	22	13	169.2
生活知識	4	4	100.0
その他	31	20	155.0
総 件 数	1,266	1,047	120.9

※相談内容によっては、複数の内容を有する場合があるので、各内容の合計は総件数と一致しない。



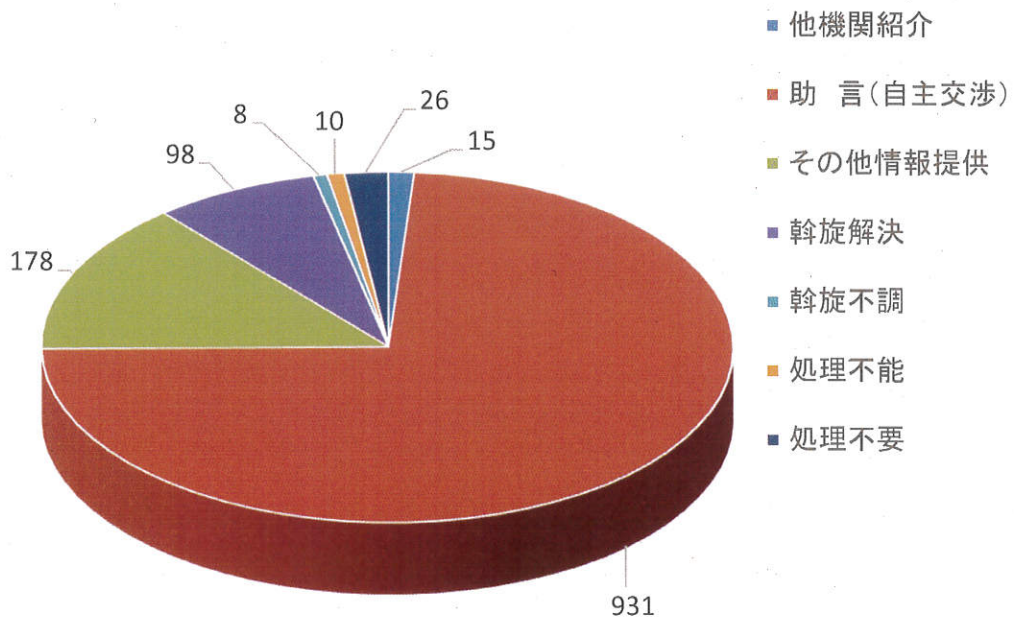
* 契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

* 販売方法: 販売形態や販売の手口に関する相談(訪問販売、インターネット通販等を含む)

* 接客対応: 販売時の接客態度、アフターサービス、クレーム処理や保証等に関する相談

〈表6〉 処理結果別件数

内容別分類		件数	構成比(%)
処理結果	他機関紹介	15	1.2%
	助言(自主交渉)	931	73.5%
	その他情報提供	178	14.1%
	斡旋解決	98	7.7%
	斡旋不調	8	0.6%
	処理不能	10	0.8%
	処理不要	26	2.1%
	集計対象期間受付総件数	1,266	100.0%
処理期間	即日処理	1,068	84.4%
	継続処理	198	15.6%



(参考) 相談概要 (平成29年度、県全体・国全体との比較)

項目		生駒市		全県		全国(*1)		
		平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度	
相談件数		1,047	1,266	9,424	10,278	902,668	952,414	
性別	男性	419	413	4,182	3,704	417,935	385,453	
	女性	579	818	4,670	6,124	445,131	528,452	
契約当事者 年齢別	20歳未満	21	9	231	153	21,015	17,179	
	20歳代	66	53	714	596	79,478	74,220	
	30歳代	86	54	894	751	109,171	96,517	
	40歳代	122	115	1,303	1,184	144,003	135,921	
	50歳代	108	143	1,270	1,680	127,029	149,902	
	60歳代	187	287	1,537	2,227	136,621	177,757	
	70歳以上	321	428	2,073	2,347	176,424	191,722	
	その他・不明	136	177	1,402	1,340	108,927	109,196	
	平均年齢	58	62	54	57	53	54	
契約当事者 職業別	給与生活者	185	205	2,855	2,930	350,274	353,300	
	自営・自由業	30	35	548	509	50,575	52,550	
	家事従事者	301	528	1,993	2,840	135,004	168,104	
	学生	44	20	377	251	31,863	27,555	
	無職	297	327	2,284	2,521	222,707	230,980	
	団体	4	7	139	143	17,216	16,884	
	その他・不明	186	144	1,228	1,084	95,029	103,061	
	合計	1,047	1,266	9,424	10,278	902,668	952,414	
契約・購入金額	1万円未満	81	79	913	996	86,396	85,663	
	5万円未満	81	85	936	910	90,717	86,829	
	10万円未満	34	33	406	338	46,589	16,157	
	50万円未満	88	95	1,133	932	115,707	102,970	
	100万円未満	18	15	238	266	27,238	28,320	
	500万円未満	23	25	312	307	36,515	36,043	
	1千万円未満	3	2	59	40	5,122	5,311	
	5千万円未満	6	1	59	67	8,226	8,066	
	1億円未満	0	0	2	4	728	851	
	1億円以上	0	0	2	3	263	326	
	その他・不明	713	931	5,364	6,415	485,167	561,878	
	合計金額(円)	205,618,737	110,369,469	3,391,877,633	3,599,162,217	436,943,955,394	461,666,438,141	
平均金額(円)	615,625	329,461	835,438	931,701	1,046,570	1,182,135		
商品大分類	商品一般	74	320	394	2,338	40,169	146,977	
	食料品	56	73	585	584	55,273	55,010	
	住居品	40	44	422	331	34,033	28,920	
	光熱水品	11	18	79	121	8,640	11,152	
	被服品	40	35	374	388	33,401	35,637	
	保健衛生品	17	23	280	255	24,619	28,076	
	教養娯楽品	111	127	888	848	62,222	60,887	
	車両・乗り物	28	15	248	218	23,057	21,279	
	土地・建物・設備	53	48	350	272	26,600	26,730	
	他の商品	1	2	13	18	1,329	1,298	
	商品計	431	705	3,633	5,373	309,343	415,966	
	クリーニング	12	8	37	42	4,778	4,682	
	レンタル・リース・貸借	35	26	332	331	45,300	44,585	
	工事・建築・加工	31	30	247	267	27,313	25,836	
	修理・補修	15	10	137	151	13,953	13,253	
	管理・保管	0	3	30	36	2,068	2,350	
	役務一般	0	3	25	35	3,973	4,529	
	金融・保険サービス	76	72	633	557	67,964	65,758	
	運輸・通信サービス	232	206	2,711	2,123	276,550	242,720	
	教育サービス	5	5	58	51	4,499	4,409	
	教養・娯楽サービス	30	27	334	268	28,740	27,088	
	保健・福祉サービス	51	32	411	356	39,898	36,733	
	他の役務	46	51	531	412	48,188	38,118	
	内職・副業・ねずみ講	8	1	50	56	5,619	5,825	
	他の行政サービス	15	21	47	32	5,136	3,631	
	役務計	556	495	5,583	4,717	573,979	519,517	
	他の相談	60	66	208	188	19,346	16,931	
	総計	1,047	1,266	9,424	10,278	902,668	952,414	
	処理結果	他機関紹介	12	15	583	456	24,481	22,182
		助言(自主交渉)	776	931	7,258	8,052	610,371	662,785
		その他情報提供	69	178	1,124	1,264	148,285	145,484
		斡旋解決	134	98	1,001	1,062	79,360	79,537
		斡旋不調	14	8	115	115	8,211	7,619
処理不能		16	10	112	83	9,312	9,297	
処理不要		26	26	279	282	21,090	20,931	
即日処理		899	1,068	8,641	9,400	742,121	787,346	
継続処理		148	198	1,831	1,914	158,989	160,488	

(*1) 全国の数値は苦情件数のみ。他は苦情・問合せ・要望の全受付件数。 出展:PIO-NET2015データより(平成30年11月28日現在)