

平成30年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

平成30年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,400件で、前年度より134件(約10.6%)増加し、相談種別の内訳では苦情が1,254件、問合せが144件、要望が2件であった。(表1)

年代別では、前年度に比べて20歳代、30歳代が減少する一方、20歳未満と40歳代以上の各年代で増加し、特に50歳代が207件と64件(約44.8%)増加、70歳以上が537件と109件(約25.5%)増加し、60歳以上の相談件数が840件と前年度と比べて125件(約17.5%)の増加となり、全体の約60.0%を占めた。また、性別でも男性が439件(約31.8%)、女性が940件(約68.2%)と前年度(男性約:33.5%、女性:約66.5%)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、パソコンや携帯電話への架空請求メール等の相談件数は65件と、前年度より28件(約30.1%)減少しているのに対し、ハガキの相談が384件と124件(約47.7%)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	平成30年度
苦情	981	1,036	1,122	1,059	946	1,117	1,254
問合せ	75	70	75	58	100	147	144
要望	0	0	0	0	1	2	2
合計	1,056	1,106	1,197	1,117	1,047	1,266	1,400
対前年度比(%)	93.7%	104.7%	108.2%	93.3%	93.7%	120.9%	110.6%

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

	29年度			30年度			前年比(%)
	合計 ※1	男	女	合計 ※	男	女	
20歳未満	9	6	3	12	4	8	133.3
20歳代	53	26	26	40	20	19	75.5
30歳代	54	19	35	53	19	32	98.1
40歳代	115	35	80	137	43	91	119.1
50歳代	143	37	106	207	60	147	144.8
60歳代	287	71	216	307	76	227	107.0
70歳以上	428	154	274	541	180	357	126.4
その他・不明 ※2	177	65	78	131	37	59	74.0
合計	1,266	413	818	1,428	439	940	88.7

※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	平成30年度
60歳以上(件)	470	529	581	557	508	715	840
60歳以上(%)	44.5%	47.8%	48.5%	49.9%	48.5%	56.5%	60.0%

〈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	平成30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	65
「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	384
その他封書、電話によるもの等	2	0	2	2
合 計	85	84	355	451

【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」が架空請求ハガキの影響で476件と前年度の約1.5倍近くに増加した他は、「運輸・通信サービス」が179件、「教養娯楽品」に関する相談が101件であったが、リフォームや外装加工等に関する相談の増加により「工事・建築・加工」が44件と前年度より増加した。〈表4-1〉

契約当事者の年代別で見ると、パソコン・スマホのトラブルに関する相談も多く、各年代で「運輸・通信サービス」に関する相談が多いが、40歳代以上では「商品一般」が圧倒的に多く、特に50歳代以上で“架空請求ハガキ”の影響が顕著に表れている。また、60歳代以上では「教養娯楽品」の件数が多いが、これは新聞の契約・解約に関する相談が多かったためである。〈表4-2〉

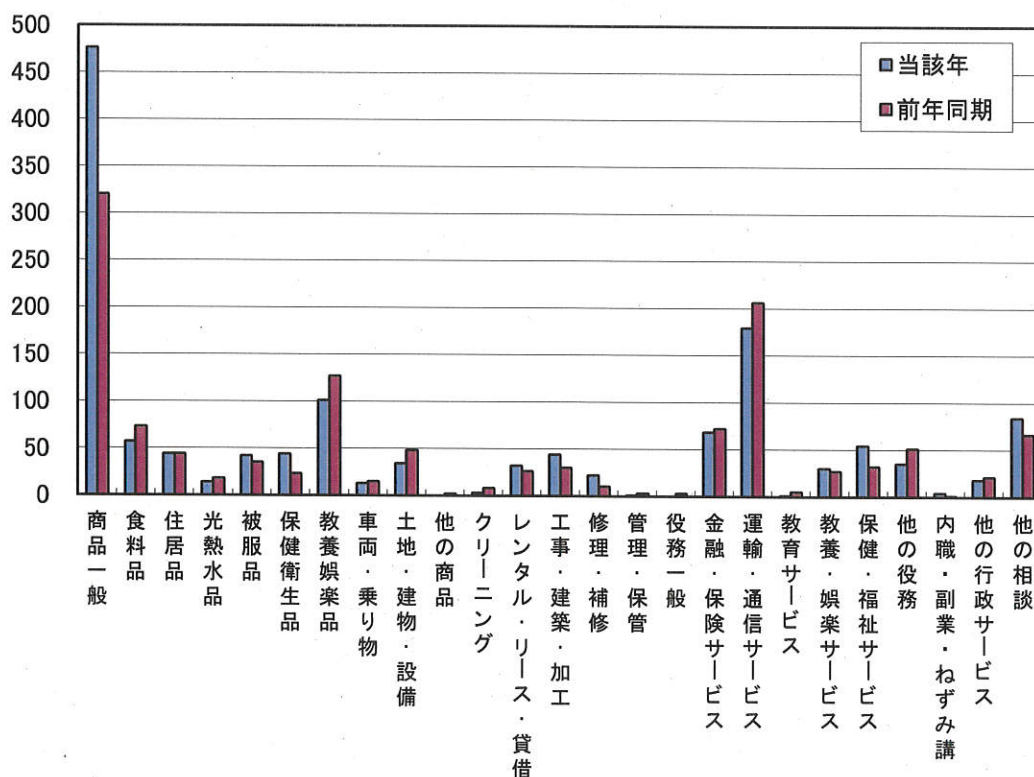
相談内容では例年と同様に、“架空請求ハガキ”の影響により「契約・解約」に関する相談が783件と最も多く、次いで「販売方法」、「接客対応」、「品質・機能・役務品質」に関する相談が多かった。〈表5〉

【処理の状況】

処理の状況は、「助言（自主交渉）」が1,013件と最も多く全体の約72.4%、次いで「その他情報提供」221件、「斡旋解決」96件、他機関紹介が17件で、「処理不能」10件、「斡旋不調」は7件であったが、相談内容の複雑化等に伴い184件が継続処理となり、引き続き相談1件当たりの処理時間が長くなる傾向にある。〈表6〉

〈表4-1〉商品・役務分類別件数

商品大分類	30年度	29年度	前年比(%)
商品一般	476	320	148.8
食料品	57	73	78.1
住居品	44	44	100.0
光熱水品	14	18	77.8
被服品	42	35	120.0
保健衛生品	44	23	191.3
教養娯楽品	101	127	79.5
車両・乗り物	13	15	86.7
土地・建物・設備	34	48	70.8
他の商品	0	2	0.0
商 品 計	825	705	117.0
クリーニング	3	8	37.5
レンタル・リース・貸借	32	26	123.1
工事・建築・加工	44	30	146.7
修理・補修	22	10	220.0
管理・保管	1	3	—
役務一般	0	3	—
金融・保険サービス	68	72	94.4
運輸・通信サービス	179	206	86.9
教育サービス	1	5	20.0
教養・娯楽サービス	30	27	111.1
保健・福祉サービス	54	32	168.8
他の役務	35	51	68.6
内職・副業・ねずみ講	4	1	400.0
他の行政サービス	18	21	85.7
役 務 計	491	495	99.2
他の相談	84	66	127.3
総 件 数	1,400	1,266	110.6



* 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	0	1	3	21	61	143	205	42	476
食料品	1	0	0	10	9	8	27	2	57
住居品	0	0	1	5	5	13	18	2	44
光熱水品	0	2	1	0	2	2	4	3	14
被服品	0	3	2	4	12	4	14	3	42
保健衛生品	0	4	4	4	10	9	11	2	44
教養娯楽品	1	4	2	12	11	25	35	11	101
車両・乗り物	0	1	0	3	2	4	3	0	13
土地・建物・設備	0	1	5	4	5	4	12	3	34
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	2	16	18	63	117	212	329	68	825
クリーニング	0	0	0	0	0	3	0	0	3
レンタル・リース・貸借	0	4	4	7	4	3	3	7	32
工事・建築・加工	0	1	3	3	5	9	23	0	44
修理・補修	0	0	0	4	4	2	11	1	22
管理・保管	0	0	0	0	1	0	0	0	1
役務一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	0	3	4	5	8	13	29	6	68
運輸・通信サービス	7	4	11	22	33	31	65	6	179
教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	1	1
教養・娯楽サービス	0	4	2	8	4	4	6	2	30
保健・福祉サービス	1	0	4	12	9	4	17	7	54
他の役務	0	5	1	4	6	3	12	4	35
内職・副業・ねずみ講	0	1	2	0	0	1	0	0	4
他の行政サービス	1	1	0	0	3	2	8	3	18
役 務 計	9	23	31	65	77	75	174	37	491
他の相談	1	0	2	6	13	16	34	12	84
総 件 数	12	39	51	134	207	303	537	117	1,400

* 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

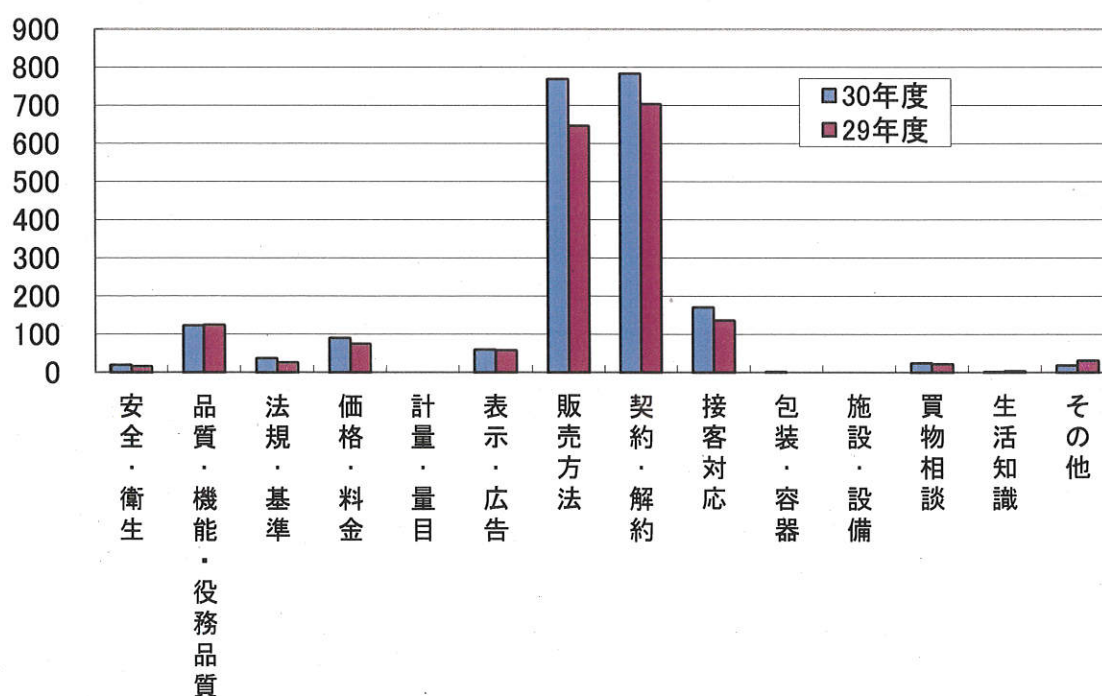
* 運輸・通信サービス: 旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

* 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	30年度	29年度	前年比(%)
安全・衛生	20	16	125.0
品質・機能・役務品質	123	125	98.4
法規・基準	37	26	142.3
価格・料金	90	75	120.0
計量・量目	0	0	
表示・広告	60	58	103.4
販売方法	769	646	119.0
契約・解約	783	703	111.4
接客対応	171	136	125.7
包装・容器	2	0	—
施設・設備	0	0	—
買物相談	25	22	113.6
生活知識	2	4	50.0
その他	19	31	61.3
総 件 数	1,400	1,266	110.6

※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。



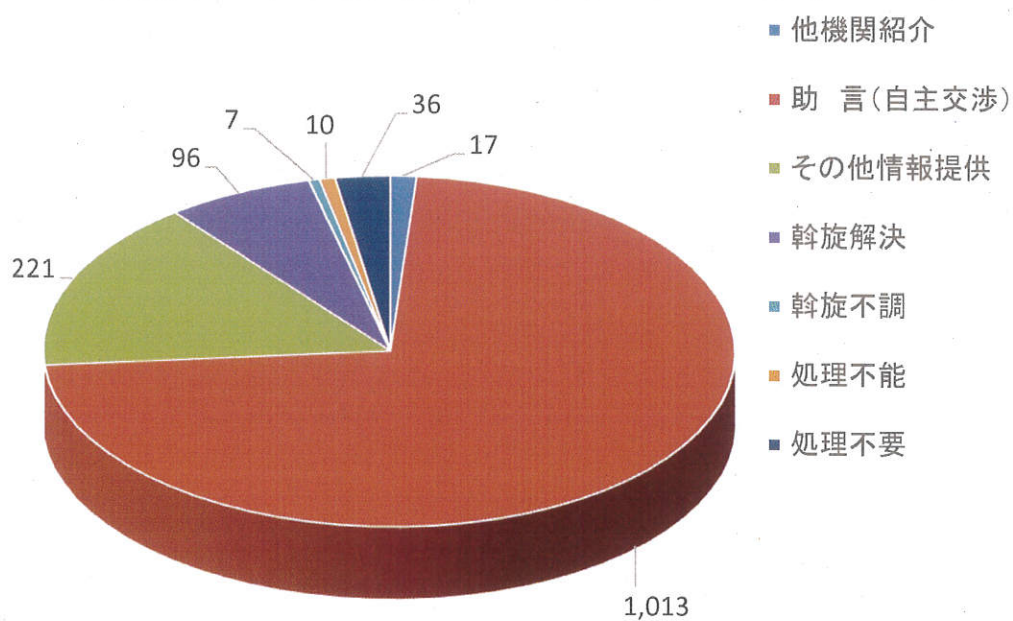
* 契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

* 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	17	1.2%
	助言(自主交渉)	1,013	72.4%
	その他情報提供	221	15.8%
	斡旋解決	96	6.9%
	斡旋不調	7	0.5%
	処理不能	10	0.7%
	処理不要	36	2.6%
	集計対象期間受付総件数	1,400	100.0%
処理期間	即日処理	1,216	86.9%
	継続処理	184	13.1%



(参考) 相談概要 (平成30年度、県全体・国全体との比較)

項目	生駒市		全県		全国(*1)			
	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度		
相談件数	1,266	1,400	11,382	11,798	953,030	1,006,582		
性別	男性	413	439	4,120	4,215	385,709	383,883	
	女性	818	940	6,621	6,916	528,806	582,047	
契約当事者 年齢別	20歳未満	9	12	163	179	17,192	17,602	
	20歳代	53	39	635	587	74,270	71,072	
	30歳代	54	51	794	705	96,576	86,468	
	40歳代	115	134	1,261	1,205	136,006	126,231	
	50歳代	143	207	1,789	1,650	150,000	150,054	
	60歳代	287	303	2,375	2,268	177,875	190,645	
	70歳以上	428	537	2,662	3,410	191,856	247,630	
	その他・不明	177	117	1,703	1,794	109,255	116,880	
	平均年齢	62	63	57	59	54	56	
契約当事者 職業別	給与生活者	205	235	3,109	2,966	353,513	343,811	
	自営・自由業	35	38	558	517	52,601	53,819	
	家事従事者	528	608	3,058	3,407	168,183	193,161	
	学生	20	22	272	302	27,570	28,557	
	無職	327	367	2,823	2,955	231,123	254,467	
	団体	7	8	190	197	16,888	18,014	
	その他・不明	144	122	1,372	1,454	103,152	114,753	
	合計	1,266	1,400	11,382	11,798	953,030	1,006,582	
契約・購入金額	1万円未満	79	116	1,030	1,050	85,728	94,713	
	5万円未満	85	94	933	982	86,879	90,807	
	10万円未満	33	29	346	373	36,185	36,756	
	50万円未満	95	93	963	970	103,052	95,725	
	100万円未満	15	17	280	267	28,349	28,705	
	500万円未満	25	37	329	342	36,075	38,018	
	1千万円未満	2	9	46	58	5,317	5,850	
	5千万円未満	1	4	69	58	8,080	8,096	
	1億円未満	0	0	4	9	853	749	
	1億円以上	0	0	3	4	327	239	
	その他・不明	931	1,001	7,379	7,685	562,185	606,924	
	合計金額(円)	110,369,469	256,208,649	3,726,790,570	3,706,969,696	462,372,716,689	438,878,642,312	
平均金額(円)	329,461	642,127	930,999	901,281	1,183,008	1,098,136		
商品大分類	商品一般	320	476	2,394	2,945	147,088	228,796	
	食料品	73	57	659	642	55,048	55,215	
	住居品	44	44	362	382	28,935	28,889	
	光熱水品	18	14	143	217	11,157	17,529	
	被服品	35	42	415	397	35,656	35,039	
	保健衛生品	23	44	270	364	28,091	32,126	
	教養娯楽品	127	101	897	836	60,899	59,958	
	車両・乗り物	15	13	233	248	21,291	20,823	
	土地・建物・設備	48	34	324	349	26,755	26,871	
	他の商品	2	0	19	12	1,299	1,197	
	商品計	705	825	5,716	6,392	416,219	506,443	
	クリーニング	8	3	43	42	4,683	4,251	
	レンタル・リース・貸借	26	32	378	364	44,606	43,670	
	工事・建築・加工	30	44	298	302	25,863	28,489	
	修理・補修	10	22	164	179	13,260	14,837	
	管理・保管	3	1	40	42	2,350	2,310	
	役務一般	3	0	36	24	4,533	2,760	
	金融・保険サービス	72	68	650	671	65,834	69,888	
	運輸・通信サービス	206	179	2,204	1,986	242,867	202,375	
	教育サービス	5	1	59	43	4,411	3,920	
	教養・娯楽サービス	27	30	282	274	27,105	28,419	
	保健・福祉サービス	32	54	426	458	36,751	33,697	
	他の役務	51	35	488	403	38,126	38,479	
	内職・副業・ねずみ講	1	4	62	52	5,831	5,400	
	他の行政サービス	21	18	87	82	3,637	3,882	
	役務計	495	491	5,217	4,922	519,857	482,377	
	他の相談	66	84	449	484	16,954	17,762	
	総計	1,266	1,400	11,382	11,798	953,030	1,006,582	
	処理結果	他機関紹介	15	17	280	253	22,271	22,648
		助言(自主交渉)	931	1,013	7,584	8,070	664,351	702,115
		その他情報提供	178	221	966	1,114	145,762	155,435
		斡旋解決	98	96	1,066	930	80,058	77,783
斡旋不調		8	7	115	77	7,711	7,514	
処理不能		10	10	80	106	9,364	9,600	
処理不要		26	36	245	274	20,983	22,990	
即日処理		1,068	1,216	8,442	8,869	788,780	832,132	
継続処理		198	184	1,894	1,955	161,719	156,952	

(*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(令和元年8月20日現在)