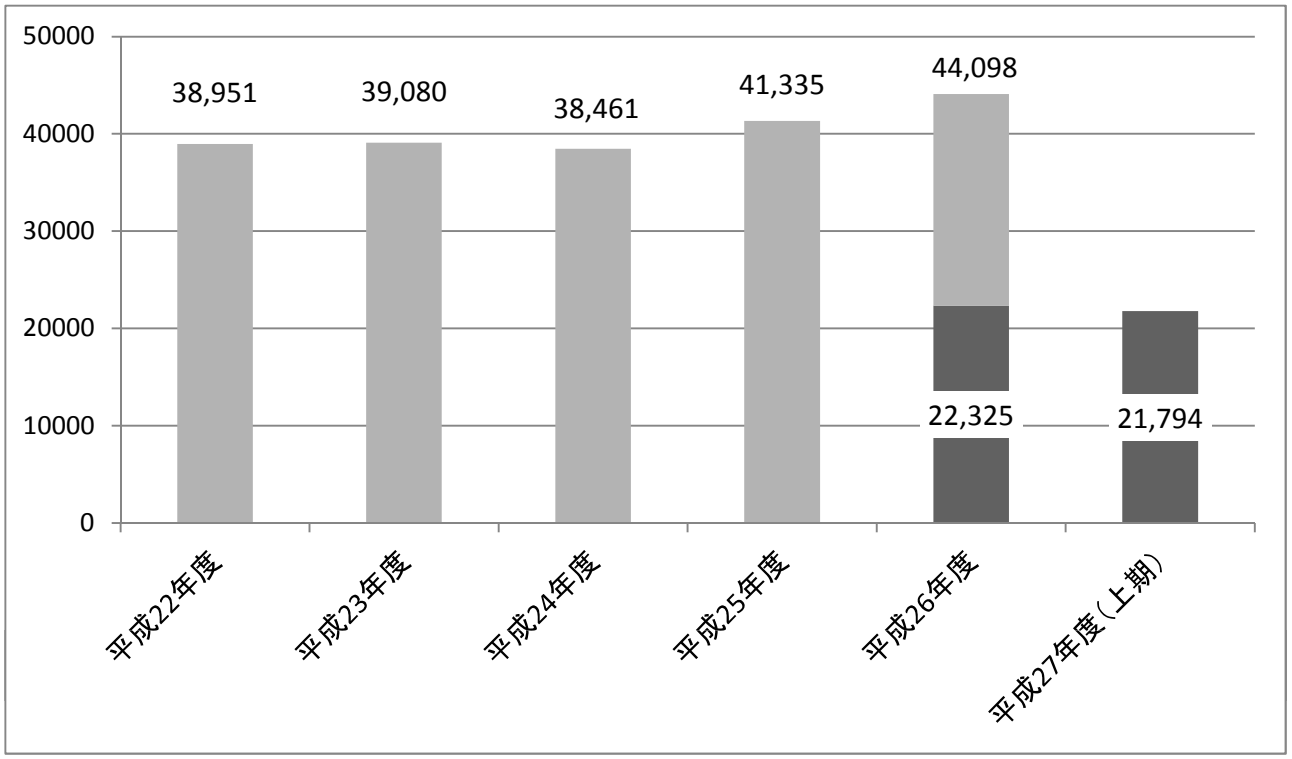
報告 ２－２

消費生活相談の状況

〈平成27年上期速報値〉

１．消費生活相談件数（苦情相談件数※）の推移



※　千葉県消費者センター及び市町村消費生活センター・消費生活相談窓口に寄せられ、PIO－NET（全国の消費生活センター等と国民生活センターをオンラインで結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録された相談件数のうち、問い合わせ・要望を除いた苦情相談件数。（平成27年度上期の数値は速報値。）
　以下の項目も苦情相談件数による。

２．相談の多い商品・役務

平成26年度（上期）

順位	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ	4,340
2	商品一般@	1,409
3	不動産賃借	941
4	工事・建築	781
5	フリーローン・サラ金	708
6	ファンド型投資商品	473
7	インターネット接続回線	421
8	携帯電話サービス	387
9	修理サービス	359
10	四輪自動車	325
11	役務その他サービス	236
12	健康食品	236
13	医療サービス	233
14	新聞	227
15	テレビ放送サービス	205

平成27年度（上期）

順位	商品・役務名	件数	前年同期比
1	デジタルコンテンツ	4,925	585
2	不動産賃借	930	△ 11
3	インターネット接続回線	859	438
4	商品一般@	826	△ 583
5	工事・建築	683	△ 98
6	フリーローン・サラ金	599	△ 109
7	携帯電話サービス	403	16
8	健康食品	317	81
9	四輪自動車	303	△ 22
10	役務その他サービス	300	64
11	修理サービス	297	△ 62
12	新聞	242	15
13	医療サービス	238	5
14	テレビ放送サービス	235	30
15	モバイルデータ通信	216	84

３．年齢層別の「相談件数」・「相談件数の多い商品・役務」

	平成26年（4月～9月）		平成27年（4月～9月）		（前年同期比）
20歳未満	相談件数	654	相談件数	653	（ △ 1 ）
	1 デジタルコンテンツ	429	1 デジタルコンテンツ	518	（ 89 ）
	2 テレビ放送サービス	16	2 テレビ放送サービス	21	（ 5 ）
	3 財布類	9	3 他の健康食品	20	（ 17 ）
	4 携帯電話サービス	9	4 四輪自動車	11	（ 11 ）
	5 携帯電話	7	5 商品一般＠	11	（ 6 ）
20歳代	相談件数	1913	相談件数	1844	（ △ 69 ）
	1 デジタルコンテンツ	454	1 デジタルコンテンツ	508	（ 54 ）
	2 不動産賃借	128	2 不動産賃借	123	（ △ 5 ）
	3 エステティックサービス	76	3 エステティックサービス	79	（ 3 ）
	4 フリーローン･サラ金	54	4 インターネット接続回線	58	（ 30 ）
	5 携帯電話サービス	45	5 フリーローン･サラ金	56	（ 2 ）
30歳代	相談件数	2852	相談件数	2928	（ 76 ）
	1 デジタルコンテンツ	713	1 デジタルコンテンツ	750	（ 37 ）
	2 不動産賃借	225	2 不動産賃借	235	（ 10 ）
	3 フリーローン･サラ金	115	3 インターネット接続回線	112	（ 80 ）
	4 商品一般＠	82	4 フリーローン･サラ金	92	（ △ 23 ）
	5 工事･建築	56	5 商品一般＠	67	（ △ 15 ）
40歳代	相談件数	3728	相談件数	3728	（ 0 ）
	1 デジタルコンテンツ	993	1 デジタルコンテンツ	1009	（ 16 ）
	2 不動産賃借	191	2 不動産賃借	183	（ △ 8 ）
	3 フリーローン･サラ金	153	3 インターネット接続回線	144	（ 82 ）
	4 商品一般＠	132	4 フリーローン･サラ金	133	（ △ 20 ）
	5 工事･建築	101	5 商品一般＠	98	（ △ 34 ）
50歳代	相談件数	2647	相談件数	2839	（ 192 ）
	1 デジタルコンテンツ	653	1 デジタルコンテンツ	769	（ 116 ）
	2 商品一般＠	132	2 インターネット接続回線	143	（ 89 ）
	3 不動産賃借	94	3 不動産賃借	107	（ 13 ）
	4 フリーローン・サラ金	94	4 フリーローン・サラ金	98	（ 4 ）
	5 工事･建築	85	5 工事･建築	93	（ 8 ）
60歳代	相談件数	3277	相談件数	3192	（ △ 85 ）
	1 デジタルコンテンツ	546	1 デジタルコンテンツ	796	（ 250 ）
	2 商品一般＠	255	2 インターネット接続回線	137	（ 34 ）
	3 工事･建築	140	3 商品一般＠	131	（ △ 124 ）
	4 ファンド型投資商品	115	4 工事･建築	130	（ △ 10 ）
	5 インターネット接続回線	103	5 不動産賃借	83	（ 4 ）
70歳代	相談件数	3228	相談件数	2843	（ △ 385 ）
	1 商品一般＠	380	1 デジタルコンテンツ	414	（ 75 ）
	2 デジタルコンテンツ	339	2 商品一般＠	205	（ △ 175 ）
	3 ファンド型投資商品	203	3 工事･建築	147	（ △ 12 ）
	4 工事･建築	159	4 インターネット接続回線	132	（ 65 ）
	5 公社債	87	5 フリーローン･サラ金	71	（ 5 ）
80歳代以上	相談件数	1380	相談件数	1333	（ △ 47 ）
	1 商品一般＠	176	1 デジタルコンテンツ	90	（ 54 ）
	2 ファンド型投資商品	76	2 工事･建築	74	（ △ 2 ）
	3 工事・建築	76	3 商品一般＠	64	（ △ 112 ）
	4 修理サービス	38	4 新聞	48	（ 11 ）
	5 新聞	37	5 インターネット接続回線	42	（ 17 ）

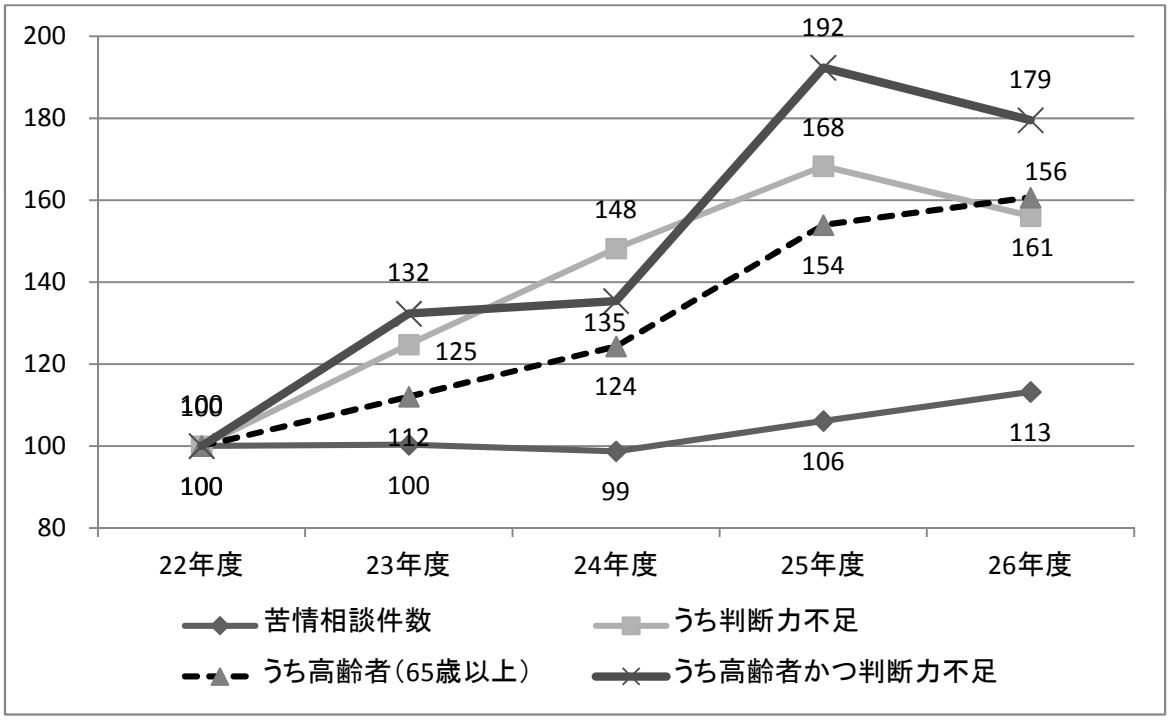
4. 判断力不足の方からの相談状況

(1)相談件数の推移

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
苦情相談件数	38,951	39,080	38,461	41,335	44,098
うち判断力不足※	303	378	449	510	473
うち高齢者(65歳以上)	7,827	8,771	9,730	12,048	12,571
うち判断力不足※	195	258	264	375	350

※ PIO－NETへの登録において、「(ｷｰﾜｰﾄﾞ)判断不十分者契約」が付された相談件数。
「(ｷｰﾜｰﾄﾞ)判断不十分者契約」は、相談内容が、障害や疾病等何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約であることが問題である場合に付される。
相談は、契約者本人ではなく、家族等から寄せられるケースが多い。

(2)平成22年度の相談件数を「100」とした場合の推移



(3)判断力不足の方の販売購入形態

(単位:パーセント)

販売購入形態	全相談	高齢者	判断力不足	
			高齢者	高齢者以外
訪問販売	9.2	13.5	37.1	17.1
電話勧誘販売	8.2	16.6	19.7	4.9
通信販売	35.6	24.1	7.7	30.1
店舗購入	29.7	23.8	16.9	31.7
その他	2.8	3.6	4.3	4.8
不明	14.5	18.5	14.3	11.4
合計	100	100.1	100	100

※平成26年度の相談件数に基づく割合