

平成29年11月 消費生活相談の概要

◇特記事項

目立った（特記すべき）相談
・ 架空請求はがきの相談（商品一般）が50歳代、60歳代の女性から52件入りました。 ・ 今月もデジタルコンテンツ（有料動画サイト）の相談が目立ちました。
多重債務相談他機関紹介件数
・ 弁護士に1件つなぎました。
継続相談案件
・ 別紙のとおり1件
その他（法律改正・ルール改正等）

◇相談日数と相談件数

区分	相談日数	相談件数
11月	20	207
29年度(4~11)	165	1474
前年同期	163	1099
対前年 同期増減数	2	375
対前年 同期増減率	1%	34%

◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
11月	0	35	172	207
29年度(4~11)	4	300	1170	1474
構成比	0%	17%	83%	100%
前年同期	1	248	850	1099
対前年 同期増減数	3	52	320	375
対前年 同期増減率	300%	21%	38%	34%

◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
11月	77	128	2	207
29年度(4~11)	633	826	15	1474
構成比	37%	62%	1%	100%
前年同期	530	545	24	1099
対前年 同期増減数	103	281	-9	375
対前年 同期増減率	19%	52%	-38%	34%

◇契約当事者年代別相談件数

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
11月	5	16	19	34	45	51	23	14	207
29年度(4~11)	27	102	163	257	274	306	266	79	1474
構成比	2%	7%	11%	17%	19%	21%	18%	5%	100%
前年同期	33	100	157	232	142	157	176	102	1099
対前年 同期増減数	-6	2	6	25	132	149	90	-23	375
対前年 同期増減率	-18%	2%	4%	11%	93%	95%	51%	-23%	34%

◇品目別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談	計
		教養娯楽品	住居品	保健衛生品		情報通信サービス	教養娯楽サービス	金融保険サービス	保健福祉サービス		
11月	121	10	12	4	83	38	7	13	2	3	207
29年度(4~11)	644	72	60	29	815	406	33	112	42	15	1474
構成比	58.5%				40.1%					1.4%	
前年同期	373	64	47	40	716	334	34	108	33	10	1099
対前年同期増減数	271	8	13	-11	99	72	-1	4	9	5	375
対前年同期増減率	73%	13%	28%	-28%	14%	22%	-3%	4%	27%	50%	34%

◇商品等別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29年度(4~11)	商品一般	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	アダルト情報サイト	光ファイバー	賃貸アパート	他のデジタルコンテンツ	他の健康食品	携帯電話サービス	普通・小型自動車	
件数		253	158	55	52	47	36	31	28	25	23
前年同期	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	商品一般	賃貸アパート	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー	他の健康食品	役務その他サービス	修理サービス	
件数		105	64	51	50	44	38	31	28	18	17

◇年代別(契約当事者)商品等の相談件数(上位5位)

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
1位	デジタルコンテンツ	普通・小型自動車	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	商品一般	商品一般	商品一般
件数	5	7	21	29	76	111	26
2位	オンラインゲーム	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	商品一般	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ
件数	3	6	12	22	34	37	25
3位	化粧品その他	賃貸アパート	賃貸アパート	アダルト情報サイト	アダルト情報サイト	光ファイバー	他の健康食品
件数	2	5	9	16	12	10	9
4位	普通・小型自動車	デジタルコンテンツ	光ファイバー	フリーローン・サラ金	光ファイバー	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー
件数	2	5	9	12	9	9	9
5位	修理サービス	他の健康食品	商品一般	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	乾燥剤
件数	2	4	7	8	8	8	7

◇販売購入形態別相談件数

区分	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	計
29年度(4~11)	393	136	695	29	88	3	10	4	116	1474
前年同期	336	98	428	31	81	1	12	3	109	1099

◇処理結果別件数 ※当月継続処理1件を除く

区分	他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	合計	斡旋率
29年度(4~11)	25	1142	215	64	6	4	17	1,473	4.8%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
29年度(4~11)	1,474	1	1,473	99.93%