

# 平成29年12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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空請求はがきの相談（商品一般）が50歳以上の方から49件入りました。</li> <li>・架空請求はがきの相談に続き、デジタルコンテンツ（有料動画サイト）の相談も目立ちました。</li> </ul>
多重債務相談他機関紹介件数
・なし
継続相談案件
・別紙のとおり 10件
その他（法律改正・ルール改正等）
・特定商取引法の改正

## ◇相談日数と相談件数

区分	相談日数	相談件数
12月	20	192
29年度(4~12)	185	1666
前年同期	182	1250
対前年 同期増減数	3	416
対前年 同期増減率	2%	33%

## ◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
12月	1	36	155	192
29年度(4~12)	5	336	1325	1666
構成比	0.5%	18.8%	80.7%	100%
前年同期	1	280	969	1250
対前年 同期増減数	4	56	356	416
対前年 同期増減率	400%	20%	37%	33%

## ◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
12月	82	109	1	192
29年度(4~12)	715	935	16	1666
構成比	42.7%	56.8%	0.5%	100%
前年同期	602	622	26	1250
対前年 同期増減数	113	313	-10	416
対前年 同期増減率	19%	50%	-38%	33%

## ◇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
12月	1	18	25	29	28	35	41	15	192
29年度(4~12)	28	120	188	286	302	341	307	94	1666
構成比	1.7%	7.2%	11.3%	17.2%	18.1%	20.5%	18.4%	5.6%	100%
前年同期	38	113	179	266	160	175	205	114	1250
対前年 同期増減数	-10	7	9	20	142	166	102	-20	416
対前年 同期増減率	-26%	6%	5%	8%	89%	95%	50%	-18%	33%

◇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		
12月	98	6	6	3	91	41	4	14	6	3	192
29年度(4~12)	742	78	66	32	906	447	37	126	48	18	1666
構成比	51%				47%					2%	
前年同期	423	72	51	42	814	389	35	121	38	13	1250
対前年同期増減数	319	6	15	-10	92	58	2	5	10	5	416
対前年同期増減率	75%	8%	29%	-24%	11%	15%	6%	4%	26%	38%	33%

◇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(4~12)	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	普通・小型自動車	携帯電話サービス	
件数		297	168	60	55	51	42	36	34	29	29
前年同期	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	商品一般	フリーローン・サラ金	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	興信所	役務その他サービス	
件数		112	87	59	53	49	42	36	31	20	20

◇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	8	21	31	84	127	37
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	7	13	26	37	40	26
3位	酵素食品	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	6	12	16	14	10	12
4位	化粧品その他	他の健康食品	商品一般	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	10	9	11
5位	普通・小型自動車	デジタルコンテンツ	光ファイバー	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	衛生設備工事
件数	2	5	9	9	9	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(4~12)	441	150	789	31	95	3	12	5	140	1666
前年同期	378	109	493	32	94	1	12	5	126	1250

◇処理結果別件数 ※当月継続処理10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(4~12)	26	1302	235	66	6	4	17	1,656	4.3%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
29年度(4~12)	1,666	10	1,656	99.40%