

## 平成30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

- ・ 架空請求はがきの相談（商品一般）が60歳代の方を中心に多数入りました。
- ・ 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。

#### 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8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
12月	19	178
30年度(4~12)	186	1954
前年同期	185	1666
対前年		
同期増減数	1	288
対前年		
同期増減率	1%	17%

### ◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
12月	0	41	137	178
30年度(4~12)	9	423	1522	1954
構成比	0.0%	23.0%	77.0%	100%
前年同期	5	336	1325	1666
対前年				
同期増減数	4	87	197	288
対前年				
同期増減率	80%	26%	15%	17%

### ◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
12月	71	105	2	178
30年度(4~12)	738	1196	20	1954
構成比	39.9%	59.0%	1.1%	100%
前年同期	715	935	16	1666
対前年				
同期増減数	23	261	4	288
対前年				
同期増減率	3%	28%	25%	17%

### ◇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	5	22	21	30	17	38	35	10	178
30年度(4~12)	28	159	178	313	351	419	414	92	1954
構成比	1.4%	8.1%	9.1%	16.0%	18.0%	21.4%	21.2%	4.7%	100%
前年同期	28	120	188	286	302	341	307	94	1666
対前年									
同期増減数	0	39	-10	27	49	78	107	-2	288
対前年									
同期増減率	0%	33%	-5%	9%	16%	23%	35%	-2%	17%

◇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	99	12	8	6	77	27	9	16	7	2	178
30年度(4~12)	1047	101	55	62	873	353	46	188	58	34	1954
構成比	56%				43%					1%	
前年同期	742	78	66	32	906	447	37	126	48	18	1666
対前年 同期増減数	305	23	-11	30	-33	-94	9	62	10	16	288
対前年 同期増減率	41%	29%	-17%	94%	-4%	-21%	24%	49%	21%	89%	17%

◇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
30年度(4~12)	商品一般	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー	デジタルコンテンツ	賃貸アパート	アダルト情報サイト	携帯電話サービス	ファンド型投資商品	他の健康食品	
件数	542	73	60	51	49	46	41	34	33	31	
前年同期	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	

◇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	他のデジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
件数	4	11	10	43	142	190	124
2位	オンラインゲーム	フリーローン・サラ金	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	光ファイバー	ファンド型投資商品
件数	3	10	10	18	12	12	12
3位	酵素食品	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト	フリーローン・サラ金
件数	2	9	9	15	11	11	11
4位	他の健康食品	商品一般	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	他の健康食品
件数	2	7	8	13	9	9	9
5位	運動靴	アダルト情報サイト	新築工事	賃貸アパート	光ファイバー	フリーローン・サラ金	修理サービス
件数	2	6	6	11	9	9	9

◇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
30年度(4~12)	480	148	978	27	109	0	7	9	196	1954
前年同期	441	150	789	31	95	3	12	5	140	1666

◇処理結果別件数 ※当月継続処理8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
30年度(4~12)	32	1735	97	58	4	7	13	1,946	3.2%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
30年度(4~12)	1,954	8	1,946	99.59%