

平成28年10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

・今月もアダルト情報サイトやデジタルコンテンツ（有料サイト）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件つないだ。

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）

・消費者団体訴訟制度施行

◇相談日数と相談件数

| 区分 | 相談日数 | 相談件数 |
|------------|------|------|
| 10月 | 20 | 135 |
| 28年度(4~10) | 143 | 970 |
| 前年同期 | 146 | 1049 |
| 対前年 | | |
| 同期増減数 | -3 | -79 |
| 対前年 | | |
| 同期増減率 | -2% | -8% |

◇相談手段

| 区分 | 文書 | 来所 | 電話 | 計 |
|------------|------|-----|-----|------|
| 10月 | 0 | 43 | 92 | 135 |
| 28年度(4~10) | 1 | 222 | 747 | 970 |
| 構成比 | 0% | 32% | 68% | 100% |
| 前年同期 | 5 | 236 | 808 | 1049 |
| 対前年 | | | | |
| 同期増減数 | -4 | -14 | -61 | -79 |
| 対前年 | | | | |
| 同期増減率 | -80% | -6% | -8% | -8% |

◇契約当事者性別相談件数

| 区分 | 男 | 女 | 不明 | 合計 |
|------------|-----|-----|-----|------|
| 10月 | 71 | 62 | 2 | 135 |
| 28年度(4~10) | 469 | 478 | 23 | 970 |
| 構成比 | 53% | 46% | 1% | 100% |
| 前年同期 | 511 | 517 | 21 | 1049 |
| 対前年 | | | | |
| 同期増減数 | -42 | -39 | 2 | -79 |
| 対前年 | | | | |
| 同期増減率 | -8% | -8% | 10% | -8% |

◇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 |
|------------|-----|------|------|-----|------|-----|-------|-----|------|
| 10月 | 5 | 10 | 19 | 26 | 17 | 14 | 30 | 9 | 130 |
| 28年度(4~10) | 30 | 94 | 138 | 201 | 128 | 137 | 154 | 88 | 970 |
| 構成比 | 3% | 10% | 14% | 21% | 13% | 14% | 16% | 9% | 100% |
| 前年同期 | 32 | 111 | 180 | 174 | 149 | 142 | 196 | 65 | 1049 |
| 対前年 | | | | | | | | | |
| 同期増減数 | -2 | -17 | -42 | 27 | -21 | -5 | -42 | 23 | -79 |
| 対前年 | | | | | | | | | |
| 同期増減率 | -6% | -15% | -23% | 16% | -14% | -4% | -21% | 35% | -8% |

◇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 | | |
| 10月 | 47 | 9 | 8 | 5 | 87 | 37 | 9 | 13 | 6 | 1 | 135 |
| 28年度(4~10) | 332 | 58 | 40 | 37 | 630 | 283 | 32 | 98 | 31 | 8 | 970 |
| 構成比 | 35% | | | | 64% | | | | | 1% | |
| 前年同期 | 322 | 63 | 28 | 23 | 721 | 335 | 26 | 137 | 37 | 6 | 1049 |
| 対前年 同期増減数 | 10 | -5 | 12 | 14 | -91 | -52 | 6 | -39 | -6 | 2 | -79 |
| 対前年 同期増減率 | 3% | -8% | 43% | 61% | -13% | -16% | 23% | -28% | -16% | 33% | -8% |

◇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 |
|------------|-----------|------------|------------|-----------|--------|-------------|-----------|---------|----------|--------|
| 28年度(4~10) | アダルト情報サイト | フリーローン・サラ金 | 商品一般 | デジタルコンテンツ | 賃貸アパート | 他のデジタルコンテンツ | 他の健康食品 | 光ファイバー | 携帯電話サービス | 興信所 |
| 件数 | 95 | 47 | 46 | 42 | 41 | 36 | 25 | 25 | 16 | 15 |
| 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 | 賃貸アパート | 光ファイバー | 商品一般 | 役務その他サービス | 出会い系サイト | 携帯電話サービス | 他の健康食品 |
| 件数 | 114 | 72 | 68 | 41 | 39 | 36 | 22 | 19 | 18 | 16 |

◇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 | アダルト情報サイト | アダルト情報サイト | アダルト情報サイト | アダルト情報サイト | アダルト情報サイト | アダルト情報サイト | 商品一般 |
| 件数 | 13 | 12 | 15 | 23 | 16 | 10 | 14 |
| 2位 | デジタルコンテンツ | 商品一般 | フリーローン・サラ金 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツ | 他のデジタルコンテンツ | 賃貸アパート |
| 件数 | 2 | 7 | 10 | 15 | 12 | 10 | 6 |
| 3位 | 商品一般 | 他のデジタルコンテンツ | 新築建売住宅 | 他の健康食品 | フリーローン・サラ金 | デジタルコンテンツ | アダルト情報サイト |
| 件数 | 1 | 5 | 7 | 10 | 8 | 8 | 5 |
| 4位 | 酵素食品 | 賃貸アパート | デジタルコンテンツ | 賃貸アパート | 商品一般 | 商品一般 | 他の健康食品 |
| 件数 | 1 | 4 | 5 | 10 | 7 | 4 | 4 |
| 5位 | ネックレス | フリーローン・サラ金 | 役務その他サービス | デジタルコンテンツ | 他のデジタルコンテンツ | フリーローン・サラ金 | 他のデジタルコンテンツ |
| 件数 | 1 | 4 | 5 | 7 | 7 | 4 | 4 |

◇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 |
|------------|------|------|------|-----|--------|--------|------|--------|--------|------|
| 28年度(4~10) | 305 | 88 | 366 | 31 | 70 | 1 | 12 | 3 | 94 | 970 |
| 前年同期 | 288 | 99 | 363 | 19 | 104 | 1 | 10 | 11 | 154 | 1049 |

◇処理結果別件数 ※当月継続処理6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 |
|------------|-------|----------|---------|------|------|------|------|-----|------|
| 28年度(4~10) | 9 | 709 | 202 | 29 | 3 | 9 | 8 | 970 | 3.3% |

◇処理率

| 区分 | 相談件数 | 未処理件数 | 処理件数 | 処理率 |
|------------|------|-------|------|--------|
| 28年度(4~10) | 970 | 1 | 969 | 99.90% |