

# 平成25年度消費生活相談の概要

表1

項目		H25	H24	対前年度比(%)	
相談件数		5,219	4,896	106.6	
性別	男性	2,453	2,405	102.0	
	女性	2,566	2,262	113.4	
年齢別	20歳未満	154	141	109.2	
	20歳代	386	340	113.5	
	30歳代	593	635	93.4	
	40歳代	720	731	98.5	
	50歳代	640	564	113.5	
	60歳代	798	725	110.1	
	70歳以上	1,179	951	124.0	
	その他・不明	749	809	92.6	
	平均年齢	54	53	101.9	
	職業別	給与生活者	1,996	1,918	104.1
自営・自由業		345	341	101.2	
家事従事者		559	467	119.7	
学生		175	177	98.9	
無職		1,642	1,548	106.1	
団体		154	180	85.6	
その他・不明		348	265	131.3	
商品大分類		商品一般	279	138	202.2
		食料品	482	319	151.1
	住居品	230	172	133.7	
	光熱水品	35	38	92.1	
	被服品	212	148	143.2	
	保健衛生品	148	137	108.0	
	教養娯楽品	409	415	98.6	
	車両・乗り物	156	130	120.0	
	土地・建物・設備	185	148	125.0	
	他の商品	17	15	113.3	
	商品計	2,153	1,660	129.7	
	クリーニング	38	44	86.4	
	レンタル・リース・賃借	166	163	101.8	
	工事・建築・加工	155	174	89.1	
	修理・補修	106	78	135.9	
	役務一般	15	28	53.6	
	金融・保険サービス	604	762	79.3	
	運輸・通信サービス	1,147	1,080	106.2	
	教育サービス	16	24	66.7	
	教養・娯楽サービス	143	148	96.6	
	保健・福祉サービス	147	121	121.5	
	他の役務	239	236	101.3	
	内職・副業・ねずみ講	13	22	59.1	
	他の行政サービス	19	18	105.6	
	役務計	2,808	2,898	96.9	
	他の相談	258	338	76.3	
	総計	5,219	4,896	106.6	

項目		H25	H24	対前年度比(%)	
相談内容分類	安全・衛生	153	103	148.5	
	品質・機能・役務品質	688	498	138.2	
	法規・基準	705	844	83.5	
	価格・料金	1,695	1,849	91.7	
	表示・広告	429	366	117.2	
	販売方法	3,208	2,643	121.4	
	契約・解約	3,820	3,471	110.1	
	接客方法	609	633	96.2	
	買物相談	9	13	69.2	
	生活知識	13	7	185.7	
	その他	4	8	50.0	
	販売購入形態	店舗購入	1,416	1,385	102.2
		訪問販売	588	549	107.1
通信販売		1,497	1,298	115.3	
マルチ・マルチまがい取引		68	56	121.4	
電話勧誘販売		510	385	132.5	
ネガティブ・オプション		27	15	180.0	
訪問購入		29	2	-	
その他無店舗販売		40	47	85.1	
不明・無関係		1,044	1,159	90.1	

販売購入形態のうち、訪問購入については、平成25年2月の法改正により統計を取り始めているので、対前年度との比較はしない。

表2

平成25年度販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

販売購入形態		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	平成24年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入		14	149	211	219	207	229	168	219	1,416	1,385	31	102.2	
前年同期 (平成24年度)		13	136	215	229	210	218	173	191	1,385				
増減		1	13	-4	-10	-3	11	-5	28	31				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	17	23	31	60	59	98	210	90	588	549	39	107.1	
	通信販売	113	152	249	272	216	190	178	127	1,497	1,298	199	115.3	
	マルチ・マルチまがい取引	1	9	8	9	5	15	15	6	68	56	12	121.4	
	電話勧誘販売	0	10	11	34	47	76	286	46	510	385	125	132.5	
	ネガティブ・オプション	0	0	0	2	0	1	22	2	27	15	12	180.0	
	訪問購入	0	0	4	2	10	4	7	2	29	2	27	-	
	その他無店舗販売	0	7	5	8	4	2	9	5	40	47	-7	85.1	
	特殊販売全体	131	201	308	387	341	386	727	278	2,759	2,352	-2	117.3	
	前年同期		121	170	314	376	254	326	493	296	2,350			
	増減		10	31	-6	11	87	60	234	-18	409			

訪問購入については、平成25年2月特定商取引法改正に伴い、平成25年度から統計項目として追加  
販売購入形態が「不明・無関係」(1,044件)は除く。

平成25年度年代別にみた苦情相談の多い商品・役務 <参考>

件数

順位	20歳未満 (154件)		20歳代 (386件)		30歳代 (593件)		40歳代 (720件)		50歳代 (640件)		60歳代 (798件)		70歳以上 (1,179件)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	アダルト情報サイト	61	アダルト情報サイト	50	アダルト情報サイト	85	アダルト情報サイト	93	アダルト情報サイト	72	アダルト情報サイト	66	健康食品	160
2	オンラインゲーム	16	フリーローン・サラ金	33	フリーローン・サラ金	60	フリーローン・サラ金	51	フリーローン・サラ金	49	商品一般	55	商品一般	121
3	デジタルコンテンツ	9	賃貸アパート	19	デジタルコンテンツ	33	デジタルコンテンツ	37	デジタルコンテンツ	41	相談その他	27	他の健康食品	62
4	テレビ放送サービス	8	デジタルコンテンツ	18	賃貸アパート	17	賃貸アパート	30	商品一般	28	フリーローン・サラ金	23	ファンド型投資商品	45
5	新聞	6	出会い系サイト	16	新築工事	16	相談その他	24	相談その他	16	修理サービス	21	アダルト情報サイト	37

年齢不明:320件

平成25年度消費者金融相談の概要 【平成25年4月～平成26年3月】

表3

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
H25.4月～H26.3月	254	34
前年 同 期	347	30
対前年度比 %	73.2	

2 相談の概要

(1) 債務者特性

ア 性別・年齢別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	男 性	女 性	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	不明
H25.4月～H26.3月	175	79	254	0	33	60	51	49	23	15	23
	(68.9)	(31.1)	100	-	(13.0)	(23.5)	(20.1)	(19.3)	(9.1)	(5.9)	(9.1)
前年 同 期	240	107	347	0	42	69	70	70	48	30	18
対前年度比 %	72.9	73.8	73.2	-	78.6	87.0	72.9	70.0	47.9	50.0	127.8

イ 職業別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

職 業	給 与	自 営	主 婦	学 生	無 職	不 明	計
H25.4月～H26.3月	138	23	6	2	55	30	254
	(54.2)	(9.1)	(2.4)	(0.8)	(21.7)	(11.8)	(100)
前年 同 期	190	32	11	2	94	18	347
対前年度比 %	72.6	71.9	54.5	100.0	58.5	166.7	73.2

(2) 負債状況

ア 借入業者数別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	0～4社	5～9社	10～14社	15～19社	不明	計
H25.4月～H26.3月	172	34	4	1	43	254
	(67.7)	(13.4)	(1.6)	(0.4)	(16.9)	(100)
前年 同 期	270	35	0	1	41	347
対前年度比 %	63.7	97.1	-	100.0	104.9	73.2

イ 借入金額別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	100万円以下	200万円以下	300万円以下	500万円以下	1000万円以下	1000万円超	その他不明	計
H25.4月～H26.3月	109	23	13	13	12	11	73	254
	(43.0)	(9.1)	(5.1)	(5.1)	(4.7)	(4.3)	(28.7)	(100)
前年 同 期	152	61	27	18	14	14	61	347
対前年度比 %	71.7	37.7	48.1	72.2	85.7	78.6	119.7	73.2

(3) 相談内容別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	法的知識	整理方法	再発防止	低利の借入先	取り立て	苦情	その他	計
H25.4月～H26.3月	41	59	0	7	38	51	58	254
	(16.1)	(23.2)	(0.0)	(2.8)	(15.0)	(20.1)	(22.8)	(100)
前年 同 期	42	102	1	4	61	49	88	347
対前年度比 %	97.6	57.8	0.0	175.0	62.3	104.1	65.9	73.2

(3)-2 苦情の内訳

融資撤回・いやがらせ	執拗な勧誘・DM迷惑	不審・信用できるか	金利
1	2	10	38

(4) 借入金の使途別内訳 ( )内は総件数に対する割合

件数

区 分	生活費	名義貸し	ギャンブル	遊 興	事 業	保 証	その他不明	計
H25.4月～H26.3月	62	2	10	12	11	1	156	254
	(24.4)	(0.8)	(3.9)	(4.7)	(4.3)	(0.4)	(61.5)	(100)
前年 同 期	79	10	11	26	26	4	191	347
対前年度比 %	78.5	20.0	90.9	46.2	42.3	25.0	81.7	73.2