

# 平成26年度消費生活相談の概要

表1

項目		H26	H25	対前年度比(%)
相談件数		5,100	5,219	97.7
性別	男性	2,612	2,453	106.5
	女性	2,263	2,566	88.2
年齢別	20歳未満	145	154	94.2
	20歳代	363	386	94.0
	30歳代	620	593	104.6
	40歳代	795	720	110.4
	50歳代	642	640	100.3
	60歳代	859	798	107.6
	70歳以上	905	1,179	76.8
	その他・不明	771	749	102.9
	平均年齢	53	54	98.1
	職業別	給与生活者	2,070	1,996
自営・自由業		330	345	95.7
家事従事者		556	559	99.5
学生		181	175	103.4
無職		1,467	1,642	89.3
団体		180	154	116.9
その他・不明		316	348	90.8
商品一般		279	279	100.0
食料品		233	482	48.3
住居品	222	230	96.5	
光熱水品	36	35	102.9	
被服品	172	212	81.1	
保健衛生品	115	148	77.7	
教養娯楽品	388	409	94.9	
車両・乗り物	134	156	85.9	
土地・建物・設備	144	185	77.8	
他の商品	11	17	64.7	
商品計	1,734	2,153	80.5	
クリーニング	40	38	105.3	
レンタル・リース・賃借	147	166	88.6	
工事・建築・加工	146	155	94.2	
修理・補修	80	106	75.5	
役務一般	51	15	340.0	
金融・保険サービス	538	604	89.1	
運輸・通信サービス	1,493	1,147	130.2	
教育サービス	21	16	131.3	
教養・娯楽サービス	101	143	70.6	
保健・福祉サービス	138	147	93.9	
他の役務	304	239	127.2	
内職・副業・ねずみ講	19	13	146.2	
他の行政サービス	29	19	152.6	
役務計	3,107	2,808	110.6	
他の相談	259	258	100.4	
総計	5,100	5,219	97.7	

項目		H26	H25	対前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	105	153	68.6
	品質・機能・役務品質	536	688	77.9
	法規・基準	701	705	99.4
	価格・料金	1,745	1,695	102.9
	表示・広告	474	429	110.5
	販売方法	3,049	3,208	95.0
	契約・解約	3,861	3,820	101.1
	接客方法	665	609	109.2
	買物相談	16	9	177.8
	生活知識	7	13	53.8
	その他	13	4	325.0
販売購入形態	店舗購入	1,278	1,416	90.3
	訪問販売	520	588	88.4
	通信販売	1,677	1,497	112.0
	マルチ・マルチまがい取引	54	68	79.4
	電話勧誘販売	473	510	92.7
	カタログ・オプション	15	27	55.6
	訪問購入	27	29	93.1
	その他無店舗販売	52	40	130.0
	不明・無関係	1,004	1,044	96.2

表2

## 平成26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25年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入		9	121	176	194	171	207	167	233	1,278	1,416	-138	90.3	
前年同期 (平成25年度)		14	149	211	219	207	229	168	219	1,416				
増減		-5	-28	-35	-25	-36	-22	-1	14	-138				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	8	20	41	68	51	75	163	94	520	588	-68	88.4	
	通信販売	119	159	263	355	234	278	166	103	1,677	1,497	180	112.0	
	マルチ・マルチまがい取引	0	9	11	1	9	8	13	3	54	68	-14	79.4	
	電話勧誘販売	2	16	35	61	72	105	134	48	473	510	-37	92.7	
	ネガティブ・オプション	0	1	0	0	1	1	7	5	15	27	-12	55.6	
	訪問購入	0	0	0	1	1	9	14	2	27	29	-2	93.1	
	その他無店舗販売	0	4	6	10	8	8	10	6	52	40	12	130.0	
	特殊販売全体	129	209	356	496	376	484	507	261	2,818	2,759	59	102.1	
	前年同期		131	201	308	387	341	386	727	278	2,759			
	増減		-2	8	48	109	35	98	-220	-17	59			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,004件)は除く。

平成26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 (145件)		20歳代 (363件)		30歳代 (620件)		40歳代 (795件)		50歳代 (642件)		60歳代 (859件)		70歳以上 (905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	74	アダルト情報サイト	68	アダルト情報サイト	110	アダルト情報サイト	133	アダルト情報サイト	124	アダルト情報サイト	134	商品一般	94
2	オンラインゲーム	8	フリーローン・サラ金	34	フリーローン・サラ金	45	フリーローン・サラ金	57	フリーローン・サラ金	35	商品一般	70	アダルト情報サイト	39
3	テレビ放送サービス	7	賃貸アパート	18	デジタルコンテンツ	26	デジタルコンテンツ	51	インターネット接続回線	30	光ファイバー	38	新聞	36
4	デジタルコンテンツ	5	出会い系サイト	16	複合サービスカイン	21	光ファイバー	27	光ファイバー	29	インターネット接続回線	35	健康食品	33
5	出会い系サイト	5	商品一般	12	賃貸アパート	19	複合サービスカイン	25	デジタルコンテンツ	24	デジタルコンテンツ	31	相談その他	29

年齢不明:771件

平成26年度消費者金融相談の概要 【平成26年4月～平成27年3月】

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
H26.4月～H27.3月	245	42
前年 同 期	254	前年同期 34
対前年度比 %	96.5	

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

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
H26.4月～H27.3月	160	85	245	1	34	45	57	35	26	20	27
	(65.3)	(34.7)	100	[0.4]	[13.9]	[18.4]	[23.3]	[14.3]	[10.6]	[8.1]	[11.0]
前年 同 期	175	79	254	0	33	60	51	49	23	15	23
対前年度比 %	91.4	107.6	96.5	-	103.0	75.0	111.8	71.4	113.0	133.3	117.4

イ 職業別内訳 ( )内は総件数に占める割合

職 業	給 与	自 営	主婦	学 生	無 職	不 明	計
H26.4月～H27.3月	132	10	12	2	57	32	245
	(53.9)	(4.0)	(4.9)	(0.8)	(23.3)	(13.1)	(100)
前年 同 期	138	23	6	2	55	30	254
対前年度比 %	95.7	43.5	200.0	100.0	103.6	106.7	96.5

(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

区 分	0～4社	5～9社	10～14社	15～19社	不 明	計
H26.4月～H27.3月	172	29	3	0	41	245
	(70.2)	(11.8)	(1.2)	-	(16.8)	(100)
前年 同 期	172	34	4	1	43	254
対前年度比 %	100.0	85.3	75.0	-	95.3	96.5

イ 借入金額別内訳 ( )内は総件数に占める割合

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
H26.4月～H27.3月	96	32	15	15	16	6	65	245
	(39.2)	(13.1)	(6.1)	(6.1)	(6.5)	(2.5)	(26.5)	(100)
前年 同 期	109	23	13	13	12	11	73	254
対前年度比 %	88.1	139.1	115.4	115.4	133.3	54.5	89.0	96.5

(3) 相談内容別内訳 ( )内は総件数に占める割合

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
H26.4月～H27.3月	50	68	2	8	11	60	46	245
	(20.4)	(27.7)	(0.8)	(3.3)	(4.5)	(24.5)	(18.8)	(100)
前年 同 期	41	59	0	7	38	51	58	254
対前年度比 %	122.0	115.3	-	114.3	28.9	117.6	79.3	96.5

(3)-2 苦情の内訳

架空請求	押し貸し	融資なし	融資撤回・いやがらせ	代位弁済請求	不審・信用できるか	執拗な勧誘・DM迷惑	金利	第三者の無断使用
1	1	5	1	2	19	1	29	1

(4) 借入金の使途別内訳 ( )内は総件数に対する割合

区 分	生活費	名義貸し	キャンセル	遊 興	事 業	保 証	その他不明	計
H26.4月～H27.3月	79	2	6	5	4	1	148	245
	(32.2)	(0.8)	(2.5)	(2.0)	(1.7)	(0.4)	(60.4)	(100)
前年 同 期	62	2	10	12	11	1	156	254
対前年度比 %	127.4	100.0	60.0	41.7	36.4	100.0	94.9	96.5