

平成29年度消費生活相談の概要

表1

項目		平成29年度	平成28年度	前年度比(%)	
相談件数		4,845	4,597	105.4	
契約当事者	性別	男性	2,007	2,366	84.8
		女性	2,645	2,023	130.7
	年齢別	20歳未満	79	100	79.0
		20歳代	326	357	91.3
		30歳代	417	478	87.2
		40歳代	620	764	81.2
		50歳代	781	641	121.8
		60歳代	927	726	127.7
		70歳以上	912	775	117.7
		その他・不明	783	756	103.6
		平均年齢	55	53	103.8
		職業別	給与生活者	1,894	1,940
	自営・自由業		311	340	91.5
	家事従事者		598	381	157.0
	学生		100	147	68.0
	無職		1,300	1,147	113.3
	団体		148	146	101.4
	その他・不明		494	496	99.6
	商品大分類		商品一般	901	167
食料品	250	258	96.9		
住居品	118	173	68.2		
光熱水品	25	44	56.8		
被服品	155	143	108.4		
保健衛生品	120	121	99.2		
教養娯楽品	249	286	87.1		
車両・乗り物	137	122	112.3		
土地・建物・設備	126	106	118.9		
他の商品	8	7	114.3		
商品計	2,089	1,427	146.4		
クリーニング	22	22	100.0		
レンタル・リース・賃借	156	139	112.2		
工事・建築・加工	104	125	83.2		
修理・補修	79	82	96.3		
役務一般	39	45	86.7		
金融・保険サービス	381	419	90.9		
運輸・通信サービス	1,182	1,475	80.1		
教育サービス	11	19	57.9		
教養・娯楽サービス	104	90	115.6		
保健・福祉サービス	153	162	94.4		
他の役務	209	259	80.7		
内職・副業・ねずみ講	22	21	104.8		
他の行政サービス	14	32	43.8		
役務計	2,476	2,890	85.7		
他の相談	280	280	100.0		
総計	4,845	4,597	105.4		

項目		平成29年度	平成28年度	前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	108	119	90.8
	品質・機能・役務品質	395	454	87.0
	法規・基準	471	491	95.9
	価格・料金	904	1,271	71.1
	表示・広告	615	533	115.4
	販売方法	3,060	2,702	113.2
	契約・解約	3,510	3,462	101.4
	接客対応	462	410	112.7
	買物相談	8	13	61.5
	生活知識	5	6	83.3
	その他	16	16	100.0
販売購入形態	店舗購入	996	1,084	91.9
	訪問販売	385	414	93.0
	通信販売	1,378	1,665	82.8
	マルチ・マルチまがい取引	89	76	117.1
	電話勧誘販売	310	376	82.4
	カタログ・オプション	9	9	100.0
	訪問購入	46	45	102.2
	その他無店舗販売	17	22	77.3
	不明・無関係	1,615	906	178.3

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(683件)及び市町村からの経由相談の件数(141件)を除いたもの。

表2

平成29年度販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

件数

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28年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	9	104	125	152	157	119	137	193	996	1,084	-88	91.9	
平成28年度	9	103	142	187	145	146	155	197	1,084				
増減	0	1	-17	-35	12	-27	-18	-4	-88				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	6	15	27	31	30	55	141	80	385	414	-29	93.0
	通信販売	50	101	187	260	236	259	174	111	1,378	1,665	-287	82.8
	マルチ・マルチまがい取引	2	44	9	5	4	5	12	8	89	76	13	117.1
	電話勧誘販売	0	4	10	45	36	48	113	54	310	376	-66	82.4
	ネガティブ・オプション	0	0	0	0	0	1	3	5	9	9	0	100.0
	訪問購入	0	0	1	3	6	12	21	3	46	45	1	102.2
	その他無店舗販売	1	4	1	4	2	2	1	2	17	22	-5	77.3
	特殊販売全体	59	168	235	348	314	382	465	263	2,234	2,607	-373	85.7
	平成28年度	76	217	266	454	381	467	441	305	2,607			
	増減	-17	-49	-31	-106	-67	-85	24	-42	-373			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,615件)は除く。

平成29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 (79件)		20歳代 (326件)		30歳代 (417件)		40歳代 (620件)		50歳代 (781件)		60歳代 (927件)		70歳以上 (912件)	
	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	12	賃貸アパート	25	デジタルコンテンツ	59	デジタルコンテンツ	94	商品一般	247	商品一般	334	商品一般	171
2	健康食品	7	デジタルコンテンツ	24	フリーローン・サラ金	28	アダルト情報サイト	31	デジタルコンテンツ	98	デジタルコンテンツ	145	デジタルコンテンツ	75
3	オンラインゲーム	5	フリーローン・サラ金	21	健康食品	18	商品一般	30	アダルト情報サイト	33	光ファイバー	35	光ファイバー	53
4	相談その他	5	脱毛エステ	16	賃貸アパート	17	健康食品	27	フリーローン・サラ金	31	アダルト情報サイト	34	健康食品	46
5	商品一般	5	ファンド型投資商品	15	商品一般	15	複合サービス会員	26	光ファイバー	28	相談その他	18	新聞	33

年齢不明: 783件

平成29年度消費者金融相談の概要

表3

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
平成29年度	154	21
平成28年度	170	30
対前年度比 %	90.6	

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	団体等	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	不明
平成29年度	102 (66.2)	50 (32.5)	2 (1.3)	154 (100)	0 (0.0)	21 (13.6)	28 (18.2)	23 (14.9)	31 (20.1)	17 (11.1)	19 (12.3)	15 (9.8)
平成28年度	124	46	0	170	2	25	38	36	22	22	8	17
対前年度比 %	82.3	108.7	-	90.6	-	84.0	73.7	63.9	140.9	77.3	237.5	88.2

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・自由	主婦	学生	無 職	不 明	計
平成29年度	75 (48.7)	9 (5.8)	6 (3.9)	2 (1.3)	50 (32.5)	12 (7.8)	154 (100)
平成28年度	110	10	2	6	23	19	170
対前年度比 %	68.2	90.0	300.0	33.3	217.4	63.2	90.6

(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
平成29年度	98 (63.6)	22 (14.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	32 (20.8)	154 (100)
平成28年度	114	18	1	0	37	170
対前年度比 %	86.0	122.2	200.0	-	86.5	90.6

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	100万円超～ 200万円以下	200万円超～ 300万円以下	300万円超～ 500万円以下	500万円超～ 1000万円以下	1000万円超	その他不明	計
平成29年度	46 (29.9)	25 (16.2)	16 (10.4)	16 (10.4)	10 (6.5)	8 (5.2)	33 (21.4)	154 (100)
平成28年度	56	19	19	9	16	2	49	170
対前年度比 %	82.1	131.6	84.2	177.8	62.5	400.0	67.3	90.6

(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
平成29年度	20 (13.0)	62 (40.3)	2 (1.3)	9 (5.8)	4 (2.6)	19 (12.3)	38 (24.7)	154 (100)
平成28年度	29	52	3	9	9	27	41	170
対前年度比 %	69.0	119.2	50.0	100.0	44.4	70.4	92.7	90.6

(3)-2 苦情の内訳

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
2	1	2	8	2	4

(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
平成29年度	58 (37.7)	1 (0.7)	5 (3.2)	11 (7.1)	3 (1.9)	1 (0.7)	75 (48.7)	154 (100)
平成28年度	60	2	9	1	6	1	91	170
対前年度比 %	96.7	50.0	55.6	1,100.0	50.0	100.0	82.4	90.6

県全体の相談件数

区分	28 年度		29 年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
県センター	4,597	56.2	4,845	54.9	105.4
市町村	3,576	43.8	3,977	45.1	111.2
計	8,173	100.0	8,822	100.0	107.9

注)県センター分は、音声ガイダンス及び市町村からの経由相談を除く。