

平成30年度消費生活相談の概要

表1

項目		平成30年度	平成29年度	前年度比(%)	
相談件数		4,577	4,845	94.5	
契約当事者	性別	男性	2,004	2,007	99.9
		女性	2,345	2,645	88.7
	年齢別	20歳未満	69	79	87.3
		20歳代	314	326	96.3
		30歳代	330	417	79.1
		40歳代	536	620	86.5
		50歳代	670	781	85.8
		60歳代	847	927	91.4
		70歳以上	1,039	912	113.9
		その他・不明	772	783	98.6
		平均年齢	56	55	101.8
		職業別	給与生活者	1,711	1,894
	自営・自由業		339	311	109.0
	家事従事者		498	598	83.3
	学生		99	100	99.0
	無職		1,211	1,300	93.2
	団体		167	148	112.8
	その他・不明		552	494	111.7
	商品大分類		商品一般	964	901
食料品	249	250	99.6		
住居品	144	118	122.0		
光熱水品	67	25	268.0		
被服品	130	155	83.9		
保健衛生品	156	120	130.0		
教養娯楽品	238	249	95.6		
車両・乗り物	130	137	94.9		
土地・建物・設備	122	126	96.8		
他の商品	9	8	112.5		
商品計	2,209	2,089	105.7		
クリーニング	17	22	77.3		
レンタル・リース・賃借	103	156	66.0		
工事・建築・加工	130	104	125.0		
修理・補修	95	79	120.3		
役務一般	38	39	97.4		
金融・保険サービス	337	381	88.5		
運輸・通信サービス	857	1,182	72.5		
教育サービス	14	11	127.3		
教養・娯楽サービス	104	104	100.0		
保健・福祉サービス	121	153	79.1		
他の役務	219	209	104.8		
内職・副業・ねずみ講	19	22	86.4		
他の行政サービス	35	14	250.0		
役務計	2,089	2,476	84.4		
他の相談	279	280	99.6		
総計	4,577	4,845	94.5		

項目		平成30年度	平成29年度	前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	90	108	83.3
	品質・機能・役務品質	401	395	101.5
	法規・基準	248	471	52.7
	価格・料金	747	904	82.6
	表示・広告	488	615	79.3
	販売方法	2,824	3,060	92.3
	契約・解約	3,509	3,510	100.0
	接客対応	434	462	93.9
	買物相談	11	8	137.5
	生活知識	5	5	100.0
	その他	20	16	125.0
販売購入形態	店舗購入	852	996	85.5
	訪問販売	355	385	92.2
	通信販売	1,190	1,378	86.4
	マルチ・マルチまがい取引	80	89	89.9
	電話勧誘販売	313	310	101.0
	カタログ・オプション	8	9	88.9
	訪問購入	40	46	87.0
	その他無店舗販売	16	17	94.1
	不明・無関係	1,723	1,615	106.7

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(717件)及び市町村からの経由相談の件数(112件)を除いたもの。

表2

平成30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29年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	3	82	87	126	111	112	143	188	852	996	-144	85.5	
平成29年度	9	104	125	152	157	119	137	193	996				
増減	-6	-22	-38	-26	-46	-7	6	-5	-144				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	2	18	21	23	43	46	152	50	355	385	-30	92.2
	通信販売	54	107	136	200	202	217	154	120	1,190	1,378	-188	86.4
	マルチ・マルチまがい取引	1	41	3	7	6	7	8	7	80	89	-9	89.9
	電話勧誘販売	1	11	12	26	43	69	93	58	313	310	3	101.0
	ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	3	1	3	8	9	-1	88.9
	訪問購入	0	0	1	2	4	8	19	6	40	46	-6	87.0
	その他無店舗販売	0	5	0	2	1	4	3	1	16	17	-1	94.1
	特殊販売全体	58	182	173	261	299	354	430	245	2,002	2,234	-232	89.6
	平成29年度	59	168	235	348	314	382	465	263	2,234			
	増減	-1	14	-62	-87	-15	-28	-35	-18	-232			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,723件)は除く。

平成30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 (69件)		20歳代 (314件)		30歳代 (330件)		40歳代 (536件)		50歳代 (670件)		60歳代 (847件)		70歳以上 (1,039件)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数								
1	デジタルコンテンツ	14	フリーローン・サラ金	33	デジタルコンテンツ	37	商品一般	61	商品一般	170	商品一般	309	商品一般	284
2	オンラインゲーム	10	デジタルコンテンツ	21	フリーローン・サラ金	20	デジタルコンテンツ	54	デジタルコンテンツ	55	デジタルコンテンツ	80	デジタルコンテンツ	46
3	健康食品	6	化粧品	16	商品一般	17	フリーローン・サラ金	27	光回線	27	光回線	35	健康食品	46
4	化粧品その他	5	出会い系サイト	15	賃貸アパート	13	アダルト情報サイト	25	健康食品	24	アダルト情報サイト	27	光回線	33
5	アダルト情報サイト	4	賃貸アパート	13	健康食品	13	相談その他	22	フリーローン・サラ金	19	健康食品	27	相談その他	33

年齢不明: 772件

平成30年度消費者金融相談の概要

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
平成30年度	141	11
平成29年度	154	21
対前年度比 %	91.6	

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30年度	102	38	1	141	0	33	20	27	19	15	14	13
	(72.3)	(27.0)	(0.7)	(100)	(0.0)	(23.4)	(14.2)	(19.1)	(13.5)	(10.6)	(9.9)	(9.3)
平成29年度	102	50	2	154	0	21	28	23	31	17	19	15
対前年度比 %	100.0	76.0	50.0	91.6	-	157.1	71.4	117.4	61.3	88.2	73.7	86.7

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30年度	80	2	4	5	34	16	141
	(56.7)	(1.4)	(2.8)	(3.5)	(24.1)	(11.5)	(100)
平成29年度	75	9	6	2	50	12	154
対前年度比 %	106.7	22.2	66.7	250.0	68.0	133.3	91.6

(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30年度	93	9	3	1	35	141
	(66.0)	(6.4)	(2.1)	(0.7)	(24.8)	(100)
平成29年度	98	22	2	0	32	154
対前年度比 %	94.9	40.9	150.0	-	109.4	91.6

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30年度	41	23	8	12	7	6	44	141
	(29.1)	(16.3)	(5.7)	(8.5)	(5.0)	(4.3)	(31.1)	(100)
平成29年度	46	25	16	16	10	8	33	154
対前年度比 %	89.1	92.0	50.0	75.0	70.0	75.0	133.3	91.6

(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30年度	20	64	5	0	2	14	36	141
	(14.2)	(45.4)	(3.5)	(0)	(1.4)	(9.9)	(25.6)	(100)
平成29年度	20	62	2	9	4	19	38	154
対前年度比 %	100.0	103.2	250.0	-	50.0	73.7	94.7	91.6

(3)-2 苦情の内訳

融資なし	融資撤回・ いやがらせ	押し貸し	不審・信用 できるか	第三者の 無断使用	金利
2	1	1	5	4	1

(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30年度	25	14	6	4	1	1	90	141
	(17.7)	(9.9)	(4.3)	(2.8)	(0.7)	(0.7)	(63.9)	(100)
平成29年度	58	1	5	11	3	1	75	154
対前年度比 %	43.1	1400.0	120.0	36.4	33.3	100.0	120.0	91.6

表 4

県全体の相談件数

区分	28 年度		29 年度		30 年度		対前年度比 (%)
	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
県センター	4,597	56.2	4,845	54.9	4,577	51.5	94.5
市町村	3,576	43.8	3,977	45.1	4,302	48.5	108.2
計	8,173	100.0	8,822	100.0	8,879	100.0	100.6

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。