

平成28年度消費生活相談の概要

表1

項目		平成28年度	平成27年度	前年度比(%)	
相談件数		4,597	4,811	95.6	
性別	男性	2,366	2,527	93.6	
	女性	2,023	2,075	97.5	
年齢別	20歳未満	100	140	71.4	
	20歳代	357	378	94.4	
	30歳代	478	546	87.5	
	40歳代	764	796	96.0	
	50歳代	641	590	108.6	
	60歳代	726	707	102.7	
	70歳以上	775	768	100.9	
	その他・不明	756	886	85.3	
	平均年齢	53	51	103.1	
	職業別	給与生活者	1,940	2,048	94.7
自営・自由業		340	308	110.4	
家事従事者		381	439	86.8	
学生		147	189	77.8	
無職		1,147	1,192	96.2	
団体		146	174	83.9	
その他・不明		496	461	107.6	
商品大分類		商品一般	167	202	82.7
		食料品	258	233	110.7
	住居品	173	180	96.1	
	光熱水品	44	30	146.7	
	被服品	143	150	95.3	
	保健衛生品	121	128	94.5	
	教養娯楽品	286	342	83.6	
	車両・乗り物	122	147	83.0	
	土地・建物・設備	106	99	107.1	
	他の商品	7	6	116.7	
	商品計	1,427	1,517	94.1	
	クリーニング	22	25	88.0	
	レンタル・リース・賃借	139	156	89.1	
	工事・建築・加工	125	165	75.8	
	修理・補修	82	87	94.3	
	役務一般	45	49	91.8	
	金融・保険サービス	419	445	94.2	
	運輸・通信サービス	1,475	1,500	98.3	
	教育サービス	19	31	61.3	
	教養・娯楽サービス	90	104	86.5	
	保健・福祉サービス	162	134	120.9	
	他の役務	259	256	101.2	
	内職・副業・ねずみ講	21	8	262.5	
	他の行政サービス	32	49	65.3	
	役務計	2,890	3,009	96.0	
	他の相談	280	285	98.2	
	総計	4,597	4,811	95.6	

項目		平成28年度	平成27年度	前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	119	85	140.0
	品質・機能・役務品質	454	475	95.6
	法規・基準	491	543	90.4
	価格・料金	1,271	1,656	76.8
	表示・広告	533	445	119.8
	販売方法	2,702	2,812	96.1
	契約・解約	3,462	3,580	96.7
	接客対応	410	499	82.2
	買物相談	13	15	86.7
	生活知識	6	7	85.7
	その他	16	21	76.2
販売購入形態	店舗購入	1,084	1,108	97.8
	訪問販売	414	444	93.2
	通信販売	1,665	1,636	101.8
	マルチ・マルチまがい取引	76	56	135.7
	電話勧誘販売	376	380	98.9
	ネガティブ・オプション	9	32	28.1
	訪問購入	45	29	155.2
	その他無店舗販売	22	33	66.7
	不明・無関係	906	1,093	82.9

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(856件)及び市町村からの経由相談の件数(145件)を除いたもの。

表2

平成28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27年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	9	103	142	187	145	146	155	197	1,084	1,108	-24	97.8	
平成27年度	10	98	144	190	143	170	134	219	1,108				
増減	-1	5	-2	-3	2	-24	21	-22	-24				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	15	15	33	56	38	52	134	71	414	444	-30	93.2
	通信販売	57	155	197	337	268	315	176	160	1,665	1,636	29	101.8
	マルチ・マルチまがい取引	2	33	6	9	6	7	8	5	76	56	20	135.7
	電話勧誘販売	2	10	23	47	57	82	98	57	376	380	-4	98.9
	ネガティブ・オプション	0	0	2	0	0	1	3	3	9	32	-23	28.1
	訪問購入	0	1	2	2	8	9	16	7	45	29	16	155.2
	その他無店舗販売	0	3	3	3	4	1	6	2	22	33	-11	66.7
	特殊販売全体	76	217	266	454	381	467	441	305	2,607	2,610	-3	99.9
	平成27年度	120	224	325	470	341	403	426	301	2,610			
	増減	-44	-7	-59	-16	40	64	15	4	-3			

販売購入形態が「不明・無関係」(906件)は除く。

平成28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 (100件)		20歳代 (357件)		30歳代 (478件)		40歳代 (764件)		50歳代 (641件)		60歳代 (726件)		70歳以上 (775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	19	アダルト情報サイト	38	アダルト情報サイト	50	デジタルコンテンツ	100	デジタルコンテンツ	93	デジタルコンテンツ	137	デジタルコンテンツ	63
2	テレビ放送サービス	11	デジタルコンテンツ	32	デジタルコンテンツ	38	アダルト情報サイト	78	アダルト情報サイト	66	アダルト情報サイト	102	健康食品	44
3	オンラインゲーム	11	フリーローン・サラ金	25	フリーローン・サラ金	38	光ファイバー	43	光ファイバー	37	光ファイバー	55	相談その他	39
4	デジタルコンテンツ	8	賃貸アパート	17	複合サービス会員	29	フリーローン・サラ金	36	相談その他	23	フリーローン・サラ金	22	光ファイバー	35
5	商品一般	5	ファンド型投資商品	16	健康食品	19	相談その他	34	フリーローン・サラ金	22	商品一般	21	アダルト情報サイト	31

年齢不明: 756件

平成28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28年度	170	30
平成27年度	232	32
対前年度比 %	73.3	

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
平成28年度	124	46	170	2	25	38	36	22	22	8	17
	(72.9)	(27.1)	(100)	(1.2)	(14.7)	(22.4)	(21.2)	(12.9)	(12.9)	(4.7)	(10.0)
平成27年度	152	80	232	0	30	47	52	39	13	15	36
対前年度比 %	81.6	57.5	73.3	-	83.3	80.9	69.2	56.4	169.2	53.3	47.2

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28年度	110	10	2	6	23	19	170
	(64.7)	(5.9)	(1.2)	(3.5)	(13.5)	(11.2)	(100)
平成27年度	139	14	4	5	36	34	232
対前年度比 %	79.1	71.4	50.0	120.0	63.9	55.9	73.3

(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28年度	114	18	1	0	37	170
	(67.0)	(10.6)	(0.6)	(0.0)	(21.8)	(100)
平成27年度	153	25	2	0	52	232
対前年度比 %	74.5	72.0	50.0	-	71.2	73.3

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28年度	56	19	19	9	16	2	49	170
	(32.9)	(11.2)	(11.2)	(5.3)	(9.4)	(1.2)	(28.8)	(100)
平成27年度	79	42	17	14	8	7	65	232
対前年度比 %	70.9	45.2	111.8	64.3	200.0	28.6	75.4	73.3

(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28年度	29	52	3	9	9	27	41	170
	(17.0)	(30.6)	(1.8)	(5.3)	(5.3)	(15.9)	(24.1)	(100)
平成27年度	31	76	6	7	9	43	60	232
対前年度比 %	93.5	68.4	50.0	128.6	100.0	62.8	68.3	73.3

(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	完済させて くれない	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	1	2	1	10	3	7	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28年度	60	2	9	1	6	1	91	170
	(35.3)	(1.2)	(5.3)	(0.6)	(3.5)	(0.6)	(53.5)	(100)
平成27年度	89	4	8	2	8	0	121	232
対前年度比 %	67.4	50.0	112.5	50.0	75.0	-	75.2	73.3