

全国の消費生活相談件数の推移

〈令和2年版消費者白書より抜粋〉

1. 2019（令和元）年の消費生活相談の概況

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数をみると、2019年は93.3万件となり、前年と比べ約9万件減少しました。2018年に26.0万件に上った架空請求に関する相談件数が、半分の13.0万件となったことが、相談件数全体の減少の主な要因となっていると考えられます(図表I-1-3-1)。

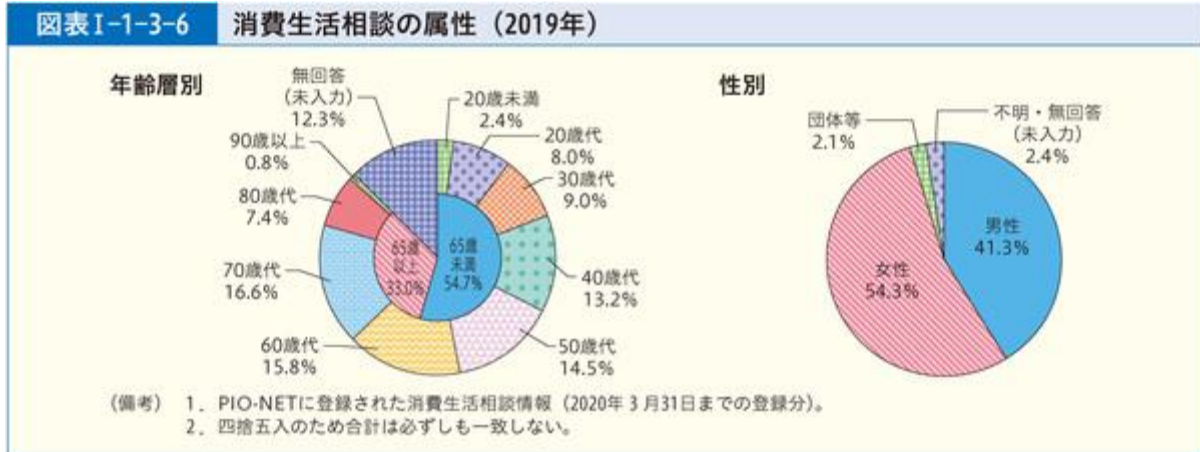


消費生活相談件数の長期的な推移をみると、2004年度に192.0万件とピークに達しています。この時、架空請求に関する相談件数が67.6万件と急増し、全体の35.2%を占めていました。その後、架空請求に関する相談は減少し、消費生活相談の総件数も減少傾向となりましたが、2008年以降の10年間は年間90万件前後と、依然として高水準で推移し続け、2018年に架空請求に関する相談の増加等により、再び100万件を超えました。

2. 属性別にみた2019年の相談状況

2019年の消費生活相談状況について、属性別にみると、年齢層別では65歳以上の高齢者が全体の33.0%を占めています(図表I-1-3-6)。10歳ごとの区分で見ると、2019年は、前年に比べて件数は減少したものの、50歳代から70歳代までの女性から架空請求に関する相談が依然として多く寄せられたこと等か

ら、70歳代が16.6%と最も大きな割合を占め、次いで60歳代、50歳代の順となっています。



性別では、女性が54.3%、男性が41.3%と女性の割合が高くなっています。

年齢3区分別に消費生活相談の割合について過去10年間の推移をみると、65歳以上の高齢者からの消費生活相談の割合は、2017年まで30%未満で推移していましたが、しかし、2018年、60歳代・70歳代を中心に架空請求の相談が多く寄せられたため、高齢者からの消費生活相談の割合は34.9%と3割を超え、2019年も33.0%と高水準で推移しています(図表 I-1-3-7)。



商品・サービス別でみると、男性では幅広い年齢層で「通信サービス」が多くなっていますが、これは、ウェブサイトを利用したデジタルコンテンツや、インターネット接続回線等に関する相談が多いことによるものです。デジタルコンテンツやインターネット接続回線の事例では、「数年前に電話勧誘で光回線を契約した。最近、料金が多重に引落されたり不当に高額だったりして不審だ」、「昨年スマートフォンでアダルトサイトを開いたら料金請求画面が出た。退会しようと電話をしたら誰も出なかった」などがあります。また、2019年は、件数は前年に比べて減少したものの、引き続き、50歳代から70歳代までの女性で、架空請求を含む「商品一般」の相談件数が多く、特に70歳代女性では全体の4割以上を占めています。

図表I-1-3-8 消費生活相談の性別・年齢層別の商品・サービス (2019年)

