

平成27年度消費生活相談の概要

表1

項目		平成27年度	平成26年度	対前年度比(%)	
相談件数		4,811	4,949	97.2	
契約当事者	性別	男性	2,527	2,545	99.3
		女性	2,075	2,185	95.0
	年齢別	20歳未満	140	141	99.3
		20歳代	378	357	105.9
		30歳代	546	604	90.4
		40歳代	796	772	103.1
		50歳代	590	632	93.4
		60歳代	707	829	85.3
		70歳以上	768	866	88.7
		その他・不明	886	748	118.4
		平均年齢	51	53	97.1
		職業別	給与生活者	2,048	2,009
	自営・自由業		308	330	93.3
	家事従事者		439	549	80.0
	学生		189	175	108.0
	無職		1,192	1,403	85.0
	団体		174	178	97.8
	その他・不明		461	305	151.1
	商品大分類		商品一般	202	265
	食料品	233	229	101.7	
住居品	180	209	86.1		
光熱水品	30	35	85.7		
被服品	150	171	87.7		
保健衛生品	128	110	116.4		
教養娯楽品	342	372	91.9		
車両・乗り物	147	132	111.4		
土地・建物・設備	99	139	71.2		
他の商品	6	11	54.5		
商品計	1,517	1,673	90.7		
クリーニング	25	40	62.5		
レンタル・リース・賃借	156	145	107.6		
工事・建築・加工	165	138	119.6		
修理・補修	87	79	110.1		
役務一般	49	43	114.0		
金融・保険サービス	445	531	83.8		
運輸・通信サービス	1,500	1,455	103.1		
教育サービス	31	21	147.6		
教養・娯楽サービス	104	100	104.0		
保健・福祉サービス	134	133	100.8		
他の役務	256	296	86.5		
内職・副業・ねずみ講	8	19	42.1		
他の行政サービス	49	29	169.0		
役務計	3,009	3,029	99.3		
他の相談	285	247	115.4		
総計	4,811	4,949	97.2		

項目		平成27年度	平成26年度	対前年度比(%)	
相談内容分類	安全・衛生	85	105	81.0	
	品質・機能・役務品質	475	521	91.2	
	法規・基準	543	695	78.1	
	価格・料金	1,656	1,708	97.0	
	表示・広告	445	472	94.3	
	販売方法	2,812	2,945	95.5	
	契約・解約	3,580	3,759	95.2	
	接客対応	499	652	76.5	
	買物相談	15	16	93.8	
	生活知識	7	7	100.0	
	その他	21	13	161.5	
	販売購入形態	店舗購入	1,108	1,257	88.1
		訪問販売	444	480	92.5
通信販売		1,636	1,649	99.2	
マルチ・マルチまがい取引		56	54	103.7	
電話勧誘販売		380	454	83.7	
カタログ・オプション		32	15	213.3	
訪問購入		29	25	116.0	
その他無店舗販売		33	49	67.3	
不明・無関係		1,093	966	113.1	

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(1,067件)及び市町村からの経由相談の件数(188件)を除いたもの。

表2

平成27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26年度	増減	対前年度比 (%)	
店舗購入	10	98	144	190	143	170	134	219	1,108	1,257	-149	88.1	
平成26年度	9	120	171	190	170	203	164	230	1,257				
増減	1	-22	-27	0	-27	-33	-30	-11	-149				
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	12	28	39	57	39	62	131	444	480	-36	92.5	
	通信販売	108	163	233	349	240	243	153	1,636	1,649	-13	99.2	
	マルチ・マルチまがい取引	0	11	6	5	5	15	4	56	54	2	103.7	
	電話勧誘販売	0	15	39	50	50	69	103	380	454	-74	83.7	
	ネガティブ・オプション	0	2	4	6	2	4	8	32	15	17	213.3	
	訪問購入	0	1	1	0	3	6	16	2	29	25	4	116.0
	その他無店舗販売	0	4	3	3	2	4	11	6	33	49	-16	67.3
	特殊販売全体	120	224	325	470	341	403	426	301	2,610	2,726	-116	95.7
	平成26年度	126	205	346	477	370	464	483	255	2,726			
	増減	-6	19	-21	-7	-29	-61	-57	46	-116			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,093件)は除く。

平成27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 (140件)		20歳代 (378件)		30歳代 (546件)		40歳代 (796件)		50歳代 (590件)		60歳代 (707件)		70歳以上 (768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	62	アダルト情報サイト	45	アダルト情報サイト	73	アダルト情報サイト	120	アダルト情報サイト	83	アダルト情報サイト	101	健康食品	53
2	デジタルコンテンツ	13	フリーローン・サラ金	30	デジタルコンテンツ	67	デジタルコンテンツ	78	デジタルコンテンツ	60	デジタルコンテンツ	66	商品一般	45
3	オンラインゲーム	12	デジタルコンテンツ	23	フリーローン・サラ金	47	フリーローン・サラ金	52	フリーローン・サラ金	39	光ファイバー	44	デジタルコンテンツ	41
4	テレビ放送サービス	7	出会い系サイト	19	複合サービスカイン	25	光ファイバー	27	光ファイバー	33	商品一般	28	相談その他	38
5	商品一般	4	光ファイバー	14	光ファイバー	21	相談その他	23	相談その他	22	相談その他	22	アダルト情報サイト	30
	出会い系サイト	4	賃貸アパート	14										
	健康食品	4												

年齢不明: 886件

平成27年度消費者金融相談の概要 【平成27年4月～平成28年3月】

表3

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
平成27年度	232	32
平成26年度	244	43
対前年度比 %	95.1	

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27年度	152	80	232	0	30	47	52	39	13	15	36
	(65.5)	(34.5)	(100)	(0.0)	(12.9)	(20.3)	(22.4)	(16.8)	(5.6)	(6.5)	(15.5)
平成26年度	160	84	244	1	34	44	57	35	26	20	27
対前年度比 %	95.0	95.2	95.1	0.0	88.2	106.8	91.2	111.4	50.0	75.0	133.3

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27年度	139	14	4	5	36	34	232
	(59.9)	(6.0)	(1.7)	(2.2)	(15.5)	(14.7)	(100)
平成26年度	132	10	12	2	56	32	244
対前年度比 %	105.3	140.0	33.3	250.0	64.3	106.3	95.1

(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27年度	153	25	2	0	52	232
	(65.9)	(10.8)	(0.9)	(0.0)	(22.4)	(100)
平成26年度	172	29	3	0	40	244
対前年度比 %	89.0	86.2	66.7	-	130.0	95.1

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27年度	79	42	17	14	8	7	65	232
	(34.1)	(18.1)	(7.3)	(6.0)	(3.5)	(3.0)	(28.0)	(100)
平成26年度	96	32	15	15	16	6	64	244
対前年度比 %	82.3	131.3	113.3	93.3	50.0	116.7	101.6	95.1

(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27年度	31	76	6	7	9	43	60	232
	(13.4)	(32.7)	(2.6)	(3.0)	(3.9)	(18.5)	(25.9)	(100)
平成26年度	50	67	2	8	11	60	46	244
対前年度比 %	62.0	113.4	-	87.5	81.8	71.7	130.4	95.1

(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
0	3	7	5	0	18	2	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27年度	89	4	8	2	8	0	121	232
	(38.4)	(1.7)	(3.4)	(0.9)	(3.4)	(0.0)	(52.2)	(100)
平成26年度	78	2	6	5	4	1	148	244
対前年度比 %	114.1	200.0	133.3	40.0	200.0	0.0	81.8	95.1