

最近の消費生活相談の概要について（平成 31 年 4 月～令和元年 10 月分）

1 相談件数

※H30年10月末・平成30年4月～同年10月末、R元年10月末・平成31年4月～令和元年10月末 以下同様

年度	H30年10月末	R元年10月末	前年比
件数	2,820	2,349	16.7% 減

2 相談件数の年代別内訳（前年同期間との比較）

契約当事者	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
HQ10月末 件数 (構成比)	43 (1.5%)	197 (7.0%)	195 (6.9%)	332 (11.8%)	401 (14.2%)	551 (19.5%)	630 (22.3%)	471 (16.8%)	2,820 (100%)
R元10月末 件数 (構成比)	67 (2.9%)	144 (6.1%)	193 (8.2%)	327 (13.9%)	289 (12.3%)	354 (15.1%)	572 (24.4%)	403 (17.1%)	2,349 (100%)

○ 50歳以上を対象としたハガキによる架空請求の相談が減少したものの、依然として多数寄せられている。

これを受け、高齢者からの相談件数は、令和元年10月末では、60歳代以上の件数は前年同月に比べ255件減少し、全体に占める割合は41.8%から39.5%と2.3ポイント減少したが、依然として高齢者が消費者トラブルに遭いやすい状況にある。

3 相談件数の購入形態別内訳（前年同期間との比較）

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売	訪問購入	ネガティブ・オプション	その他無店舗			
HQ10月末 件数 (構成比)	209 (7.4%)	708 (25.1%)	53 (1.9%)	180 (6.4%)	32 (1.1%)	5 (0.2%)	13 (0.5%)	511 (18.1%)	1,109 (39.3%)	2,820 (100%)
R元10月末 件数 (構成比)	167 (7.1%)	661 (28.1%)	32 (1.4%)	147 (6.3%)	17 (0.7%)	7 (0.3%)	2 (0.1%)	464 (19.8%)	852 (36.2%)	2,349 (100%)

○ 「訪問販売」…新聞購読の強引な勧誘、外壁工事の解約、テレビ放送サービスに関する相談など。

○ 「通信販売」…ショートメッセージサービスを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求、アダルト情報サイトにアクセスしての不当請求、健康食品の購入契約など。

○ 「電話勧誘販売」…インターネット接続回線や、光回線サービスの契約に関する相談など。

○ 「ネガティブオプション」…魚介類や水産加工物等の一方的な送りつけなど。

○ 「不明・無関係」…官公庁を騙ったハガキによる架空請求など。

4 平成 31 年 4 月～令和元年 10 月末の相談の傾向と特徴

- 全体の相談件数が前年度より471件、16.7%減少した。減少した主なものとして商品一般に関する相談が304件、46.8%減少、増加した主なものとして保健衛生品30件、39.2%増加している。
- 相談内容では、50歳以上からの公的機関をかたったハガキによる架空請求に関する相談が依然として多く寄せられている。
- 通信販売の定期購入による脱毛クリーム、痩身サプリ、健康食品等の解約に関する相談が急増している。
- また、チケット転売サイトからのチケット購入に関するトラブルの相談も寄せられている。