

4. 国民生活センター相談窓口に寄せられた消費生活相談

国民生活センターの相談窓口では、消費生活センター等の相談受付窓口からの「経由相談」と直接消費者から相談を受ける「直接相談」の二つの体制で相談を受け付けていたが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（2010年12月7日閣議決定）において国民生活センターの直接相談の廃止が決定したため、2011年3月末をもって国民生活センターでの「直接相談」を終了した。そのため2011年度当初は、平日に直接消費者からの相談を受け付ける窓口がなくなり、「経由相談」のみとなった。その後、地方支援の一環として、2011年6月20日から、消費者庁が運営する消費者ホットライン（0570-064-370）で全国の消費生活センター等の相談窓口の電話が話中でつながらない場合などに国民生活センターで相談を受け付けることで、地方自治体をバックアップするという「平日バックアップ相談」を開始した。

また、同じ消費者ホットラインのバックアップ事業であり2010年1月より開設されている「土日祝日相談」の窓口でも引き続き、相談を受け付けた。年末年始を除く土曜日曜祝日に窓口を開設していない都道府県や市区町村の消費生活センター等に代わって、消費者ホットラインを通じ消費生活相談を受け付ける窓口である。

さらに、2011年度は、特定のテーマの相談を受け付ける110番も積極的に行った。

一方、直接相談廃止の影響で件数は減少したものの、「個人情報の保護に関する法律」の施行を期に受付を開始した個人情報に関する相談も、「経由相談」や「平日バックアップ相談」を通じて受け付けた。

本章では、2011年度、国民生活センターで受け付けた相談の概要を報告する（データは、すべて2012年5月末までの登録分）。

1 平日に寄せられた相談（経由相談、平日バックアップ相談、各種110番）

（1）概況

平日の当センターの窓口として、2011年度に受け付けた消費生活相談は「経由相談」「平日バックアップ相談」「各種110番」の合計9,492件で、2010年度と比較すると、大幅に減少したが、これは、「平日バックアップ相談」が開始されるまで、直接消費者から受け付ける相談窓口がなかったためである。

9,492件の内訳は、以下のとおりである。

表1 相談件数の推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2002		8,314	
2003		9,177	110.4%
2004		8,911	97.1%
2005		8,291	93.0%
2006		8,496	102.5%
2007		9,597	113.0%
2008		9,841	102.5%
2009		9,989	101.5%
2010		13,178	131.9%
2011		9,492	72.0%

表2 苦情・問合せ・要望別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
相談総件数	9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%
苦情	8,969 (93.5%)	9,306 (94.6%)	9,496 (95.1%)	12,586 (95.5%)	9,178 (96.7%)	72.9%
問合せ	622 (6.5%)	534 (5.4%)	490 (4.9%)	592 (4.5%)	308 (3.2%)	52.0%
要望	6 (0.1%)	1 (0.0%)	3 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.1%)	-

表3 商品・役務別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
相談総件数	9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%
商品	3,459 (36.0%)	3,502 (35.6%)	3,287 (32.9%)	4,167 (31.6%)	3,004 (31.6%)	72.1%
役務全体 (役務A)	5,940 (61.9%)	6,172 (62.7%)	6,538 (65.5%)	8,752 (66.4%)	6,340 (66.8%)	72.4%
(商品関連役務B)	5,166 (53.8%)	5,307 (53.9%)	5,714 (57.2%)	7,628 (57.9%)	5,503 (58.0%)	72.1%
他の相談	774 (8.1%)	865 (8.8%)	824 (8.2%)	1,124 (8.5%)	837 (8.8%)	74.5%
他の相談	198 (2.1%)	167 (1.7%)	164 (1.6%)	259 (2.0%)	148 (1.6%)	57.1%

(注) 役務Aとは純粋役務のこと。商品関連役務Bとは、商品との関連が著しい役務であり、①クリーニング、②レンタル・リース・貸借、③工事・建築・加工、④修理・補修、⑤管理・保管の5種類がある。

図 商品・役務等の構成比推移

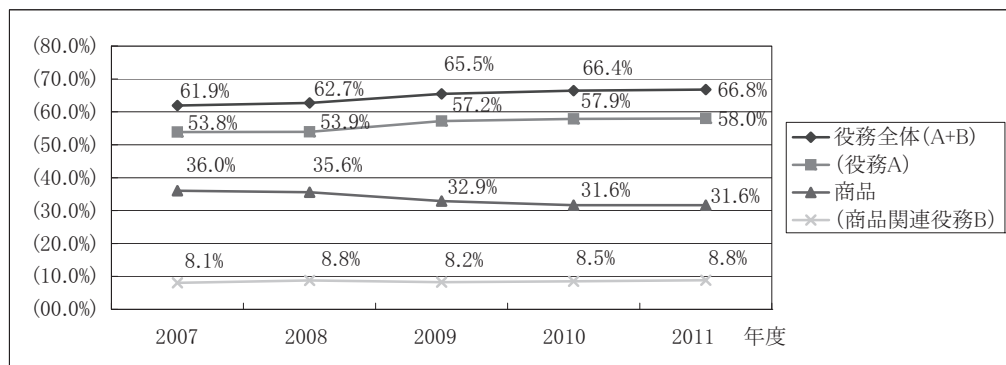


表4 相談方法別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
相談総件数	9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%
相談方法 電話	9,390 (97.8%)	9,707 (98.6%)	9,881 (98.9%)	13,057 (99.1%)	9,492 (100.0%)	72.7%
文書等	207 (2.2%)	134 (1.4%)	108 (1.1%)	121 (0.9%)	-	-

(注) 文書等とは、文書による相談と来所による相談を足したものの。2010年度をもって「直接相談」を廃止したことに伴い、2011年度から文書相談、来所相談も廃止した。

表5 相談者及び契約当事者の性別推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比	
相談総件数	9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%	
相談者	男性	4,030 (44.1%)	4,590 (42.0%)	4,610 (46.7%)	6,107 (46.3%)	4,013 (42.3%)	65.7%
	女性	5,300 (53.1%)	4,925 (55.2%)	5,007 (50.0%)	6,434 (48.8%)	5,037 (53.1%)	78.3%
	団体	267 (2.8%)	326 (3.3%)	372 (3.3%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	57.0%
	不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	46 (0.3%)	105 (1.1%)	228.3%
契約当事者	男性	4,289 (44.7%)	4,761 (44.5%)	4,766 (48.4%)	6,292 (47.7%)	4,243 (44.7%)	67.4%
	女性	4,902 (46.6%)	4,601 (50.7%)	4,696 (46.7%)	5,996 (45.5%)	4,672 (49.2%)	77.9%
	団体	218 (2.2%)	244 (2.3%)	289 (2.4%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	54.4%
	不明	188 (6.5%)	235 (2.5%)	238 (2.4%)	438 (3.3%)	331 (3.5%)	75.6%

(注) 2010年度から、相談者の「不明」の項目が新設された。「不明」には、無回答を含む。

表6 相談者及び契約当事者の年代別の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度		2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
相談総件数		9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%
相談者	20歳未満	98 (1.0%)	108 (1.1%)	114 (1.1%)	178 (1.4%)	79 (0.8%)	44.4%
	20歳代	1,568 (16.3%)	1,912 (19.4%)	1,762 (17.6%)	2,023 (15.4%)	1,043 (11.0%)	51.6%
	30歳代	2,097 (21.9%)	2,380 (24.2%)	2,323 (23.3%)	2,931 (22.2%)	1,786 (18.8%)	60.9%
	40歳代	1,706 (17.8%)	1,820 (18.5%)	1,920 (19.2%)	2,517 (19.1%)	1,843 (19.4%)	73.2%
	50歳代	1,382 (14.4%)	1,188 (12.1%)	1,243 (12.4%)	1,702 (12.9%)	1,314 (13.8%)	77.2%
	60歳代	1,044 (10.9%)	866 (8.8%)	974 (9.8%)	1,412 (10.7%)	1,263 (13.3%)	89.4%
	70歳以上	738 (7.7%)	663 (6.7%)	785 (7.9%)	1,322 (10.0%)	1,301 (13.7%)	98.4%
	不明	697 (7.3%)	578 (5.9%)	496 (5.0%)	502 (3.8%)	526 (5.5%)	104.8%
団体	267 (2.8%)	326 (3.3%)	372 (3.7%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	57.0%	
契約当事者	20歳未満	254 (2.6%)	246 (2.5%)	284 (2.8%)	411 (3.1%)	279 (2.9%)	67.9%
	20歳代	1,705 (17.8%)	1,979 (20.1%)	1,795 (18.0%)	2,059 (15.6%)	1,079 (11.4%)	52.4%
	30歳代	2,023 (21.1%)	2,236 (22.7%)	2,182 (21.8%)	2,697 (20.5%)	1,694 (17.8%)	62.8%
	40歳代	1,449 (15.1%)	1,584 (16.1%)	1,635 (16.4%)	2,129 (16.2%)	1,546 (16.3%)	72.6%
	50歳代	1,061 (11.1%)	919 (9.3%)	995 (10.0%)	1,391 (10.6%)	1,081 (11.4%)	77.7%
	60歳代	915 (9.5%)	807 (8.2%)	902 (9.0%)	1,322 (10.0%)	1,175 (12.4%)	88.9%
	70歳以上	942 (9.8%)	886 (9.0%)	1,016 (10.2%)	1,592 (12.1%)	1,561 (16.4%)	98.1%
	不明	1,030 (10.7%)	940 (9.6%)	891 (8.9%)	1,125 (8.5%)	831 (8.8%)	73.9%
団体	218 (2.3%)	244 (2.5%)	289 (2.9%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	54.4%	

表7 相談者及び契約当事者の職業等別の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度		2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
相談総件数		9,597 (100.0%)	9,841 (100.0%)	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	72.0%
相談者	給与生活者	4,158 (43.3%)	4,648 (47.2%)	4,639 (46.4%)	5,458 (41.4%)	3,505 (36.9%)	64.2%
	自営・自由業	672 (7.0%)	800 (8.1%)	737 (7.4%)	1,053 (8.0%)	549 (5.8%)	52.1%
	家事従事者	2,141 (22.3%)	1,821 (18.5%)	1,670 (16.7%)	2,465 (18.7%)	1,938 (20.4%)	78.6%
	学生	251 (2.6%)	372 (3.8%)	342 (3.4%)	455 (3.5%)	201 (2.1%)	44.2%
	無職	1,334 (13.9%)	1,315 (13.4%)	1,605 (16.1%)	2,360 (17.9%)	1,956 (20.6%)	82.9%
	相談窓口	8 (0.1%)	14 (0.1%)	9 (0.1%)	5 (0.0%)	3 (0.0%)	60.0%
	行政機関	42 (0.4%)	24 (0.2%)	35 (0.4%)	38 (0.3%)	36 (0.4%)	94.7%
	消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	-
	企業・団体	216 (2.3%)	288 (2.9%)	327 (3.3%)	547 (4.2%)	297 (3.1%)	54.3%
	不明	775 (8.1%)	559 (5.7%)	624 (6.2%)	797 (6.0%)	1,006 (10.6%)	126.2%
契約当事者	給与生活者	4,074 (42.5%)	4,468 (45.4%)	4,376 (43.8%)	5,103 (38.7%)	3,326 (35.0%)	65.2%
	自営・自由業	613 (6.4%)	734 (7.5%)	666 (6.7%)	964 (7.3%)	502 (5.3%)	52.1%
	家事従事者	1,686 (17.6%)	1,484 (15.1%)	1,339 (13.4%)	2,015 (15.3%)	1,619 (17.1%)	80.3%
	学生	422 (4.4%)	522 (5.3%)	533 (5.3%)	711 (5.4%)	403 (4.2%)	56.7%
	無職	1,535 (16.0%)	1,518 (15.4%)	1,801 (18.0%)	2,568 (19.5%)	2,170 (22.9%)	84.5%
	相談窓口	5 (0.1%)	9 (0.1%)	6 (0.1%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	33.3%
	行政機関	20 (0.2%)	3 (0.0%)	6 (0.1%)	10 (0.1%)	4 (0.0%)	40.0%
	消費者団体	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	-
	企業・団体	193 (2.0%)	232 (2.4%)	280 (2.8%)	440 (3.3%)	241 (2.5%)	54.8%
	不明	1,049 (10.9%)	871 (8.9%)	982 (9.8%)	1,364 (10.4%)	1,225 (12.9%)	89.8%

表8 高度専門相談の推移

年度		2007	2008	2009	2010	2011	2011年度 対前年度比
高度 専門 相談	法律相談	411	445	422	372	436	117.2%
	住宅相談	35	27	37	49	72	146.9%
	自動車相談	23	19	25	37	32	86.5%

(注) 高度専門相談とは、相談処理にあたって、高度な専門的知識を有する相談に関して、専門家から助言を得ながら進めるもの。2011年度は「美容医療契約トラブル110番」を実施したことに伴い、美容医療専門相談も21件受けた。

(2) 経由相談

国民生活センターでは、各地消費生活センターの相談処理を支援し、中核的機能の充実を図るため、2001年3月、各地消費生活センターからの問合せに対応するための、専用の電話回線「経由相談ホットライン」を設置した。

また、2011年度より、専門的な相談の充実・強化のため専門チーム制を導入した。金融・保険、情報通信、特商法等の専門チームに分かれ相談の受け付けを行い、外部の専門家のヒアリング、事例研究会を通じて専門性を高めている。

1) 概況

①相談件数と内訳

経由相談の内訳は以下のとおりである。なお、経由相談の件数は行政の相談受付窓口及び消費者団体からの相談件数を合わせたものである。

表9 経由相談受付件数の年度別推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2002		3,283	
2003		4,064	123.8%
2004		3,767	92.7%
2005		4,179	110.9%
2006		4,374	102.7%
2007		5,541	127.0%
2008		4,696	85.1%
2009		5,317	113.5%
2010		5,939	112.9%
2011		6,345	106.8%

②相談内容

表10 経由相談の相談者都道府県別推移

都道府県名	2010年度	2011年度	都道府県名	2010年度	2011年度	都道府県名	2010年度	2011年度
北海道	164	170	福井県	147	171	山口県	52	63
青森県	69	73	山梨県	34	57	徳島県	17	31
岩手県	53	41	長野県	68	63	香川県	43	56
宮城県	143	87	岐阜県	60	65	愛媛県	91	144
秋田県	36	50	静岡県	357	339	高知県	37	54
山形県	70	86	愛知県	243	216	福岡県	182	171
福島県	38	41	三重県	112	134	佐賀県	26	38
茨城県	233	227	滋賀県	101	155	長崎県	66	77
栃木県	153	178	京都府	204	177	熊本県	81	64
群馬県	89	138	大阪府	377	459	大分県	36	39
埼玉県	379	387	兵庫県	208	241	宮崎県	89	115
千葉県	494	448	奈良県	139	138	鹿児島県	112	132
東京都	196	265	和歌山県	50	44	沖縄県	24	31
神奈川県	309	254	鳥取県	41	42	不明	8	23
新潟県	55	58	島根県	47	66			
富山県	52	59	岡山県	71	88			
石川県	77	102	広島県	206	188	総合計	5,939	6,345

表11 経由相談の商品等分類別件数（（）内は相談総件数に占める比率）

項目		2010		2011		2011年度 対前年度比
相談総件数		5,939	(100.0%)	6,345	(100.0%)	106.8%
商品	商 品 一 般	73	(1.2%)	82	(1.3%)	112.3%
	食 料 品	187	(3.1%)	211	(3.3%)	112.8%
	住 居 品	243	(4.1%)	210	(3.3%)	86.4%
	光 熱 水 品	16	(0.3%)	20	(0.3%)	125.0%
	被 服 品	194	(3.3%)	205	(3.2%)	105.7%
	保 健 衛 生 品	168	(2.8%)	391	(6.2%)	232.7%
	教 養 娛 楽 品	625	(10.5%)	595	(9.4%)	95.2%
	車 両 ・ 乗 り 物	131	(2.2%)	130	(2.0%)	99.2%
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	158	(2.7%)	152	(2.4%)	96.2%
	他 の 商 品	8	(0.1%)	13	(0.2%)	162.5%
計		1,803	(30.4%)	2,009	(31.7%)	111.4%
商品 関 連 役 務	ク リ ー ニ ン グ	18	(0.3%)	25	(0.4%)	138.9%
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	134	(2.3%)	102	(1.6%)	76.1%
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	133	(2.2%)	147	(2.3%)	110.5%
	修 理 ・ 補 修	35	(0.6%)	58	(0.9%)	165.7%
	管 理 ・ 保 管	4	(0.1%)	12	(0.2%)	300.0%
計		324	(5.5%)	344	(5.4%)	106.2%
役 務	役 務 一 般	254	(4.3%)	218	(3.4%)	85.8%
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,173	(19.8%)	1,438	(22.7%)	122.6%
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,171	(19.7%)	1,204	(19.0%)	102.8%
	教 育 サ ー ビ ス	35	(0.6%)	38	(0.6%)	108.6%
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	469	(7.9%)	316	(5.0%)	67.4%
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	188	(3.2%)	222	(3.5%)	118.1%
	他 の 役 務	205	(3.5%)	369	(5.8%)	180.0%
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	300	(5.1%)	152	(2.4%)	50.7%
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	3	(0.1%)	6	(0.1%)	200.0%
計		3,798	(64.0%)	3,963	(62.5%)	104.3%
他 の 相 談		14	(0.2%)	29	(0.5%)	207.1%

表12 経由相談の上位商品と主な相談内容

教養娯楽品			件数
全体			595
順位	役務	主な相談内容	
1	パソコン・パソコン関連用品	パソコンの不具合に関する相談のほか、ギャンブルの攻略情報やFX自動販売ソフトに関する相談が多い。	122
2	学習教材	投資用教材DVDや資格、英会話のビジネス教材に関する相談が目立った。	102
3	電話機・電話機用品	携帯電話、特にスマートフォンの不具合に関する相談が多く寄せられた。	80

保健衛生品			件数
全体			391
順位	役務	主な相談内容	
1	化粧品	小麦加水分解物含有石けんで小麦アレルギーが発症し、製品が回収されたことによる反響の相談が相次いだ。また、化粧品に関するマルチ取引の相談も寄せられた。	242
2	医療用具	電位治療器や磁気ネックレスの効果や性能に関する相談が目立った。	46
2	他の保健衛生品	通信販売で購入した放射能測定器に関する相談が多い。	46

食料品			件数
全体			211
順位	役務	主な相談内容	
1	健康食品	逮捕された販売業者から購入した健康食品を返品したいという相談が寄せられた。また、マルチ取引に関する相談も見られた。	109
2	飲料	放射性物質を除去するというミネラルウォーターやレンタルウォーターサーバーに関する相談が多く寄せられた。また、果実ジュースのマルチ取引についても相談が寄せられた。	37
3	魚介類	カニなどの魚介類を一方的に送りつけられたという相談が多い。	22

表13 経由相談の上位役務と主な相談内容

金融・保険サービス			件数
全体			1,438
順位	役務	主な相談内容	
1	預貯金・証券等	怪しい社債や未公開株の劇場型勧誘トラブルの相談が多数寄せられた。その他、医療機関債や学校債の相談も見られた。	571
2	ファンド型投資商品	和牛預託業者の倒産による相談が急増した。また、実態のわからないファンドや権利の購入を複数の事業者が勧める劇場型勧誘の相談が多く寄せられた。	493
3	融資サービス	貸金業者の倒産に関する相談が多く寄せられた。	100

運輸・通信サービス			件数
全体			1,204
順位	役務	主な相談内容	
1	放送・コンテンツ等	出会い系サイトに関する相談が多数寄せられた。また、オンラインゲームや衛星放送の受信料に関する相談も目立った。	929
2	移动通信サービス	スマートフォンの通信契約の内容に関するトラブルや役務品質に関する相談が寄せられた。また、モバイルデータ通信に関する相談も見られた。	142
3	インターネット通信サービス	プロバイダや光回線の電話勧誘販売に関する相談が寄せられた。	86

他の役務			件数
全体			369
順位	役務	主な相談内容	
1	役務その他	未公開株や社債などの被害を回復するという二次被害に関する相談が多数寄せられた。その他、結婚相手紹介サービスについての相談も見られた。	312
2	冠婚葬祭	冠婚葬祭互助会や結婚式場の解約料に関する相談が寄せられた。	31
3	外食・食事宅配	飲食店の共同購入クーポンに関する相談が寄せられた。	23

表14 経由相談の相談内容別分類別件数（（）内は相談総件数に占める比率）

項目		年度	2010		2011		2011年度 対前年度比
内 訳	相 談 総 件 数		5,939	(100.0%)	6,345	(100.0%)	106.8%
	商 品 ・ 役 務 等 他 の 相 談		5,925	(99.8%)	6,316	(99.5%)	106.6%
商 品 ・ 商 品 関 連 役 務 ・ 役 務 の 相 談 内 容	安 全 ・ 衛 生		298	(5.0%)	542	(8.5%)	181.9%
	品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質		863	(14.5%)	1,258	(19.8%)	145.8%
	法 規 ・ 基 準		17	(0.3%)	25	(0.4%)	147.1%
	価 格 ・ 料 金		190	(3.2%)	87	(1.4%)	45.8%
	計 量 ・ 量 目		5	(0.1%)	2	(0.0%)	40.0%
	表 示 ・ 広 告		280	(4.7%)	237	(3.7%)	84.6%
	販 売 方 法		3,625	(61.0%)	3,545	(55.9%)	97.8%
	契 約 ・ 解 約		5,122	(86.2%)	5,123	(80.7%)	100.0%
	接 客 対 応		464	(7.8%)	721	(11.4%)	155.4%
	包 装 ・ 容 器		8	(0.1%)	11	(0.2%)	137.5%
	施 設 ・ 設 備		8	(0.1%)	13	(0.2%)	162.5%
	買 物 相 談		6	(0.1%)	8	(0.1%)	133.3%
	生 活 知 識		1	(0.0%)	0	(0.0%)	0.0%
	そ の 他		2	(0.0%)	5	(0.1%)	250.0%

(注) 商品・商品関連役務・役務の相談内容別分類は複数回答項目。

表15 経由相談の販売購入形態別件数

項目	年度	2010	2011	2011年度 対前年度比
相 談 総 件 数		3,998	4,119	103.0%
訪 問 販 売		1,032	997	96.6%
通 信 販 売		1,821	2,397	131.6%
マ ル チ 取 引		367	265	72.2%
電 話 勧 誘 販 売		714	429	60.1%
ネ ガ テ ィ ブ ・ オ ブ シ ョ ン		10	4	40.0%
そ の 他 無 店 舗		54	27	50.0%

(注) 販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた件数。「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」等の無店舗の形態で販売されたもの。

2) 経由相談の処理種類

経由相談の処理内容について、表16に示した。「移送」、「共同処理等」、「助言」、「その他」に分類している。「移送」とは、「国民生活センターが各地消費生活センターから全面的に処理を依頼されたものをいい、処理の主体は国民生活センター」であるものをいう。

「共同処理等」とは、「①国民生活センターと各地消費生活センターが共同して苦情を処理するもの、または、②国民生活センターが、各地消費生活センターの依頼に応じ、関係省庁等に問合せたり、関係事業者に連絡を取る、関係事業者に関する情報を入手するなど、当該苦情の処理・解決のために助力するものをいい、処理の主体は各地消費生活センター」であるものをいう。

「助言」とは、「処理方法や同種事例の有無など、各地消費生活センターの問合せに対し、アドバイスをを行うこと」である。

「その他」はそれ以外のもの（例えば、〇〇の相談が寄せられたので国民生活センターに情報提供する、など）である。

表16 経由相談の処理内容別件数

経由種類	件数
移送・共同処理等	1,160
助言	5,095
その他	90
合計	6,345

3) 主な事例

経由相談に寄せられた事例のうち、移送をした事例の一例を紹介する。

【事例1】預金のようなものと勧誘された医療機関債

電話の後B社の担当者が来訪し、「A社の発行する医療機関債は預金のようなもので5年満期である。満期になると全額返金される。利息は年4.2%で定期的に口座に入金される」と利払い表を見せられながら勧誘された。高利回りであることに惹かれて申し込むことにし申込書に署名し3口分150万円を支払った。その後B社の別の担当者が来訪し、追加の購入を勧められた。預金を解約して17口分850万円を支払い、その後も更に勧誘され4口分200万円を支払った。その後家族から、「金銭消費貸借の契約であり、A社が倒産した場合には返金される保証はない」と言われた。B社からはそのような説明はされなかった。不審なので解約し返金してほしい。

【事例2】モニター募集の広告から、高額な契約をさせられた脂肪吸引

インターネットで脂肪吸引のモニター募集の記載をみて問い合わせの電話をした。直接クリニックに来るように言われ出向いた。下着の上から検査着を着るよう指示された。モニターの募集はなく看護師が説明を始めたが値段がわからないと受けられないと答えた。医師に交代して3か所90万円から130万円の手術が必要だと言われた。「20万円までしか払えないので帰ります」と伝えたが、「ちょうどキャンセルが出たので今日なら1か所無料で50～60万円のできる」と言われ、また看護師に交代した。「やめたい」と何度も伝えたがローンを組んで契約できると説得された。逃げようと思いつつ「外にお金を下ろしに行く」と伝えたらクリニック内にATMがあり、そこで下ろすように言われてしまった。3時間も検査着と下着のまま説得され、追い詰められた気持ちになり、結局デビットカードで約15万円を支払い、残金24万円は個別クレジットにした。不規則な仕事なのに年収を580万円と書くように指示され、その場でクレジット会社からの確認電話に指示された通りに答えた。契約後すぐに手術され、歩けなかったためタクシーで帰宅した。ローンは支払いたくないし、できれば返金してほしい。

(3) 平日バックアップ相談

2011年6月20日に開始した「平日バックアップ相談」は、直接相談が廃止された中で、全国の消費生活センター等に対する支援（地方支援）とともに、日々変化する消費者被害を迅速・詳細にキャッチし、問題点を浮き彫りにするという「センサー機能」の確保を目的のひとつとしている。今後は相談件数を増やし、積極的に「あっせん」を実施していくことで、「センサー機能」を向上させていくことが重要である。

ここでは、2011年6月20日から2012年3月31日までの受付状況の概況を報告する。

1) 概況

①相談件数と内訳

平日バックアップ相談では、合計1,345件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が1,243件、問合せ・要望が102件である（表17）。また、1日あたりの平均受付件数は6.9件であった。内訳は、以下のとおりである。

表17 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	1,243	92.4%
問合せ	100	7.4%
要望	2	0.1%
合計	1,345	100.0%

②相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。

表18 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	679	50.5%
女性	562	41.8%
団体	104	7.7%
合計	1,345	100.0%

表19 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	587	43.6%
自営・自由業	96	7.1%
家事従事者	175	13.0%
学生	63	4.7%
無職	213	15.8%
その他・不明	211	15.7%
合計	1,345	100.0%

表20 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	8	0.6%
20歳代	175	13.0%
30歳代	354	26.3%
40歳代	280	20.8%
50歳代	196	14.6%
60歳代	120	8.9%
70歳以上	68	5.1%
団体	104	7.7%
不明	40	3.0%
合計	1,345	100.0%

表21 地域別相談件数

地域	件数	割合
北海道・東北北部	65	4.8%
東北南部	23	1.7%
北関東	36	2.7%
南関東	748	55.6%
甲信越	26	1.9%
北陸	11	0.8%
東海	100	7.4%
近畿	181	13.5%
山陰	2	0.1%
山陽	45	3.3%
四国	18	1.3%
九州北部	49	3.6%
九州南部・沖縄	21	1.6%
在外邦人・外国人	20	1.5%
合計	1,345	100.0%

【北海道・東北北部】（北海道・青森・岩手・秋田）

【東北南部】（宮城・山形・福島）

【北関東】（茨城・栃木・群馬）

【南関東】（埼玉・千葉・東京・神奈川）

【甲信越】（新潟・山梨・長野）

【北陸】（富山・石川・福井）

【東海】（岐阜・静岡・愛知・三重）

【近畿】（滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山）

【山陰】（鳥取・島根）

【山陽】（岡山・広島・山口）

【四国】（徳島・香川・愛媛・高知）

【九州北部】（福岡・佐賀・長崎・熊本・大分）

【九州南部・沖縄】（宮崎・鹿児島・沖縄）

③相談内容

相談を商品等分類別に見ると、「運輸・通信サービス」の相談がもっとも多く、全体の約3割であった（表22）。内訳はアダルトサイトや出会い系サイトなどの「デジタルコンテンツ」が279件（71.0%）、「携帯電話サービス」が28件（7.1%）、プロバイダとの契約や回線料金などに関する「インターネット接続回線」が19件（4.8%）であった。中でも「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が172件（43.8%）と多かった。

次いで「教養娯楽品」が相談の1割強を占めた。内訳は「携帯電話」が33件（22.8%）、テレビや音楽プレーヤーなどの「音響・映像機器」が16件（11.0%）、「パソコン」が12件（8.3%）であった。

表22 商品等分類別相談件数

項目		件数	割合
商品	商品一般	27	2.0%
	食品	44	3.3%
	住居品	62	4.6%
	光熱水品	8	0.6%
	被服品	59	4.4%
	保健衛生品	39	2.9%
	教養娯楽品	145	10.8%
	車両・乗り物	34	2.5%
	土地・建物・設備	31	2.3%
他の商品	1	0.1%	
商品関連役務	クリーニング	12	0.9%
	レンタル・リース・貸借	85	6.3%
	工事・建築・加工	33	2.5%
	修理・補修	16	1.2%
	管理・保管	5	0.4%
役務	役務一般	2	0.1%
	金融・保険サービス	101	7.5%
	運輸・通信サービス	393	29.2%
	教育サービス	5	0.4%
	教養・娯楽サービス	69	5.1%
	保健・福祉サービス	46	3.4%
	他の役務	78	5.8%
	内職・副業・ねずみ講 他の行政サービス	13 8	1.0% 0.6%
他の相談	29	2.2%	
合計		1,345	100.0%

2) 重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として消費者庁へ通知した相談は14件であった。内訳は、「保健衛生品」に関するものが9件、「保健・福祉サービス」が2件、「住居品」「土地・建物・設備」「他の役務」がそれぞれ1件であった。

表23 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健衛生品	9
保健・福祉サービス	2
住居品	1
土地・建物・設備	1
他の役務	1

3) 主な事例

平日バックアップ相談の主な相談事例を以下に紹介する。

【事例1】スマートフォンで利用したアダルトサイト

スマートフォンでアダルトサイトの無料動画を見ていた。無料と思っていたが、次の動画を見ようと画面を触ったら「入会金6万円」と料金を請求する画面が出た。利用規約などには気づかなかった。支払いたくない。

【事例2】アパート退去時の修理代

賃貸アパートを退去した際に、床の張替費用など、敷金を上回る修理代を負担するようと言われてた。自分の責任になるような破損や汚れではないはずだ。敷金を全額返してほしい。

【事例3】稼げない情報商材

「パソコン入力の簡単な仕事で20日間で100万円稼げる」というインターネット広告を見て情報商材を購入した。しかし、収入を得るための具体的な方法は書かれていなかった。情報商材の内容が広告と違うので解約し返金してほしい。

(4) 110番の実施

国民生活センターでは、全国的に発生している案件、被害が深刻化している案件、解決困難な案件等について、各地消費生活センターの相談処理を支援し、中核的機能の充実を図るため、特定のテーマに関する相談を「110番」という形で、一定期間消費者から直接相談を受ける窓口を設けた。2011年度に実施した110番は以下のとおりである。

● 「震災に関連する悪質商法110番」

実施日：2011年3月27日（日）～2011年7月29日（金）120日間

時間：10：00～16：00

場所：国民生活センター 相談情報部（通話料無料の特設電話回線を設置）

実施結果：「震災に関連する悪質商法110番」開設期間中に寄せられた相談の傾向
(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110930_1.html)

件数：対象地域からの相談は919件、対象地域外からの相談は911件。

● 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」

実施日：2011年9月15日（木）～16日（金）2日間

時間：10：00～16：00

場所：国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置）

実施結果：高齢者被害特別相談の実施結果について（東京都のホームページにリンク）
(<http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2011/10/20lak300.htm>)

件数：8件

● 「悪質“出会い系サイト”被害110番」

実施日：2011年12月12日（月）～13日（火）2日間

時間：10：00～16：00

場所：国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置）

実施結果：詐欺的な“サクラサイト商法”にご用心！ - 悪質“出会い系サイト”被害110番の結果報告から -

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120419_2.html)

件数：63件

●「美容医療・契約トラブル110番」

実施日：2012年1月23日（月）～27日（金）5日間

時間：10：00～16：00

場所：国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置）

実施結果：契約を急かされる！ 高額な施術を勧められる！ 美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！ -美容医療・契約トラブル110番の実施結果から-

(http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20120621_2.html)

件数：美容医療サービスに関する相談は93件、それ以外の相談は35件。

2 土日祝日相談

土日祝日相談は、地方支援の一環として、「消費者ホットライン」を補完する業務として、最寄りの消費生活相談窓口が開所していない場合に緊急避難的な助言を行うとして開始したものであり、詳細を聞き取ってから処理をする必要があるケースについては、地元の消費生活センターを案内することとしている。

土日祝日に相談窓口を開設している地方公共団体の相談窓口はまだまだ少ないことから、今後も国民生活センターが実施している土日祝日相談の果たすべき役割は大きい。

以下、2011年度に「土日祝日相談」の窓口で受け付けた相談の概況を報告する。

(1) 概況

1) 相談件数と内訳

2011年度の1年間（年末年始及び国民生活センターの施設点検日を除く114日）で、合計8,182件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が7,897件、問合せ・要望が285件である。

1日あたりの平均受付件数は71件で、2010年度と比較すると1日あたりの平均件数はやや減少した。これを曜日別の平均件数は、土曜日が64件、日曜日が79件、祝日が79件である。

（以下の統計は、「PIO-NETにみる消費生活相談」（以下、PIO-NET統計）と比較するため、「苦情」のみを対象とする）

表24 男女別相談件数

性別等	件数	割合
男性	4,215	53.4%
女性	3,568	45.2%
団体等・不明	114	1.4%
合計	7,897	100.0%

表25 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	5,346	67.7%
自営・自由業	377	4.8%
家事従事者	960	12.2%
学生	381	4.8%
無職	616	7.8%
その他・不明	217	2.7%
合計	7,897	100.0%

表26 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	196	2.5%
20歳代	1,645	20.8%
30歳代	2,218	28.1%
40歳代	1,944	24.6%
50歳代	1,077	13.6%
60歳代	444	5.6%
70歳以上	183	2.3%
不明・無回答	190	2.4%
合計	7,897	100.0%

2) 相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。平日に相談しにくい男性、給与生活者の割合が高い。

表27 地域別件数

地域	件数	割合	
北海道・東北北部	337	4.3%	【北海道・東北北部】(北海道・青森・岩手・秋田)
東北南部	341	4.3%	【東北南部】(宮城・山形・福島)
北関東	809	10.2%	【北関東】(茨城・栃木・群馬)
南関東	2,438	30.9%	【南関東】(埼玉・千葉・東京・神奈川)
甲信越	569	7.2%	【甲信越】(新潟・山梨・長野)
北陸	70	0.9%	【北陸】(富山・石川・福井)
東海	971	12.3%	【東海】(岐阜・静岡・愛知・三重)
近畿	1,064	13.5%	【近畿】(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)
山陰	38	0.5%	【山陰】(鳥取・島根)
山陽	232	2.9%	【山陽】(岡山・広島・山口)
四国	237	3.0%	【四国】(徳島・香川・愛媛・高知)
九州北部	615	7.8%	【九州北部】(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分)
九州南部・沖縄	172	2.2%	【九州南部・沖縄】(宮崎・鹿児島・沖縄)
在外邦人・外国人	4	0.1%	
合計	7,897	100%	

3) 相談内容

相談を商品等分類別に見ると、「運輸・通信サービス」が全体の4割を超え、圧倒的に多い。

全国の2011年度のPIO-NETデータ統計では約25%であることから、「土日祝日相談」では、「運輸・通信サービス」が突出して多い。具体的には、「運輸・通信サービス」の中で特に多い相談である①アダルト情報サイトが2,361件(30.0%)、②出会い系サイトが351件(4.4%)であり、この2つの相談だけで「運輸・通信サービス」の8割近くを占めている。

表28 商品等分類別相談件数

	商品・役務	件数	割合
商 品	商品一般	116	1.5%
	食料品	206	2.6%
	住居品	213	2.7%
	光熱水品	41	0.5%
	被服品	263	3.3%
	保健衛生品	168	2.1%
	教養娯楽品	633	8.0%
	車両・乗り物	274	3.5%
	土地・建物・設備	283	3.6%
	他の商品	4	0.1%
商 品 関 連 役 務	クリーニング	39	0.5%
	レンタル・リース・賃借	444	5.6%
	工事・建築・加工	180	2.3%
	修理・補修	82	1.0%
	管理・保管	18	0.2%
役 務	役務一般	13	0.2%
	金融・保険サービス	415	5.3%
	運輸・通信サービス	3,540	44.8%
	教育サービス	30	0.4%
	教養・娯楽サービス	265	3.4%
	保健・福祉サービス	266	3.4%
	他の役務	287	3.6%
	内職・副業・ねずみ講	43	0.5%
	他の行政サービス	12	0.2%
	他の相談	62	0.8%
合計	7,897	100.0%	

(2) 重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として消費者庁へ通知した相談は28件であった。

商品・役務別の内訳は、下表のとおりである。小麦加水分解物含有石けんに関するものが多かった。

表29 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
調理食品	1
洋装下着	1
化粧品	15
スポーツ用品	1
自動車	1
医療	7
理美容	2

(3) 主な事例

土日祝日相談窓口に寄せられた主な相談事例を紹介する。

【事例1】アダルト情報サイトの料金請求画面が張り付いた

パソコンで女優の画像など動画が見られるサイトに入り、何かをクリックしたらアダルトサイトに繋がった。「20歳以上か」「個人のパソコンか」という項目を「ハイ」とクリックし進んだ。「利用規約に同意した上で進んでください」と画面上に表示されたがどこに利用規約があるかわからなかった。動画を見たあと、パソコンの電源を入れなおしたが、料金請求画面が張りついて消えない。有料とは書かれていなかったので請求に納得できない。

【事例2】お金をあげると誘われた出会い系サイト

携帯電話に「あなたを支援します」というメールが届き、お金をもらうためにポイントを買ってメールの交換を始めた。メール交換を続け、「この処理をしたら支援手続き完了」と言うメールが何回も届いたが実際は支援をしてもらえなかった。ポイント代をだまし取られたと思う。どうしたらよいか。

【事例3】賃貸アパートの原状回復

賃貸アパートの退去手続き中である。壁の一部に変色があり、壁全体のクリーニング代を請求されている。壁の汚れは日焼けのようなもので、自分が意図的に汚した訳ではない。請求に応じなければいけないのか。

3 個人情報相談

2011年度に国民生活センターに寄せられた個人情報に関する相談（以下、個人情報相談）の受付状況等について取りまとめた。

なお、前述のとおり、国民生活センターの直接相談の廃止が決定し、これに伴い、個人情報相談についても直接消費者からの相談を受ける専用電話は2011年3月31日をもって廃止することとなった。

そのため、2010年度までと比較すると相談件数は大きく減少している。

(1) 概況

1) 相談件数と内訳

2011年度の個人情報相談の総件数とその内訳は以下のとおりである。

表30 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	213	92.6%
問合せ	17	7.4%
要望	0	0.0%
合計	230	100.0%

(以下の統計は、「苦情」のみを対象とする)

2) 相談者の属性

相談者の属性は以下のとおりである。

表31 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	121	56.8%
女性	91	42.7%
団体等・不明	1	0.5%
合計	213	100.0%

表32 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	107	50.2%
無職	37	17.4%
家事従事者	32	15.0%
自営・自由業	13	6.1%
学生	5	2.3%
その他・不明	19	8.9%
合計	213	100.0%

表33 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	0	0.0%
20歳代	19	8.9%
30歳代	49	23.0%
40歳代	60	28.2%
50歳代	45	21.1%
60歳代	21	9.9%
70歳以上	11	5.2%
その他・不明	8	3.8%
合計	213	100.0%

3) 事業分野別相談件数（複数回答項目）

事業分野別の相談件数及び割合は以下のとおりである。

表34 事業分野別相談件数

事業分野	件数	割合
医療・福祉	8	3.8%
金融・信用	44	20.7%
情報通信	29	13.6%
その他の事業分野	152	71.4%

(注) 割合は、苦情相談件数を100%とした構成比

4) 苦情分類別相談件数（複数回答項目）

苦情分類別の相談件数及び割合は以下のとおりである。

表35 苦情分類別相談件数

順位	内容		件数	割合
1	同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供していると思われる相談や共同利用の手続きに不備がある相談	116	54.5%
2	漏えい・紛失	個人情報が外部に漏えい・紛失しているとの相談	77	36.2%
3	不適正な取得	不正な手段によって個人情報を取得しているとの相談	70	32.9%
4	苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	69	32.4%
5	開示等	開示・訂正・利用停止等に関する相談	68	31.9%
6	目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	60	28.2%
7	委託先等の監督	従業者や委託先の監督が適切でないとの相談	12	5.6%
8	情報内容の誤り	情報内容に誤りのある個人情報を利用している相談	10	4.7%
9	オプトアウト違反	オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること）に関する相談	1	0.5%
10	その他	法律の定義や適用に関する相談等	0	0.0%

(注) 割合は、苦情相談件数を100%とした構成比

(2) 個人情報の取扱いに関する相談事例

2011年度に寄せられた主な相談事例を以下に紹介する。

【事例1】名簿業者から購入した名簿を使って電話で勧誘してくる不動産業者

不動産業者からの勧誘電話が非常に迷惑である。私の個人情報をどこで知ったのか不動産業者に尋ねると、「名簿業者から買った」と言われた。個人情報の売買は違法ではないのか。

【事例2】審査が通らなかったクレジットカード

携帯電話の契約をする際、販売店に勧められてクレジットカードを申し込んだ。しかし、審査が通らなかったと言われ、クレジットカードを作れなかった。販売店に理由を尋ねたが「教えられない」と言われた。審査に落ちた理由を知るにはどうすればいいか。