

# II

消費生活相談から  
見たこの1年

# 1. PIO-NETに見る消費生活相談 —全国のデータから—

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）<sup>(注)</sup>」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

本稿では、2012年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行う。なお、分析データは2013年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基にしている。

(注)：Practical Living Information Online Network Systemの略

## 2012年度の傾向と特徴

- ・2012年度の相談件数は、約85万件（前年度は約88万件）で減少傾向が続いている。
- ・2004年度をピークに以降減少し続けていた「架空請求」が、再び増加に転じ、約4万件と倍増した。利用した覚えのないサイトの利用料の請求が多い。
- ・2012年度は、「デジタルコンテンツその他」の相談が最も増加した。架空請求やオンラインゲームの相談が増加したことが要因。
- ・相談件数では、「アダルト情報サイト」の相談が前年度に引き続き第1位となった。
- ・貸金業法、出資法の改正による効果などから、「サラ金・フリーローン」の相談は引き続き減少した。
- ・高齢者の相談は増加傾向が続き、なかでも「健康食品」、「ファンド型投資商品」などが目立つ。
- ・「健康食品」の送りつけ商法が急増した。電話勧誘販売やネガティブオプションが増加し、特に70歳以上からの相談が多い。
- ・「ファンド型投資商品」は60歳以上に多く、依然として劇場型勧誘（買え買え詐欺）が多く見られる。二次被害に関する相談も引き続き多い。
- ・インターネット関連では、スマートフォンやモバイルデータ通信などの「移动通信サービス」、光回線などの「インターネット接続回線」やインターネット接続回線を利用した「IP電話」に関する相談が増加した。

## 1 相談件数等について

2012年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は約85万件であった（**図1**、**表1**）。前年度に引き続き、貸金業法、出資法の改正（2010年6月完全施行）による効果から「サラ金・フリーローン」の相談が減少した他、「アダルト情報サイト」の相談が減

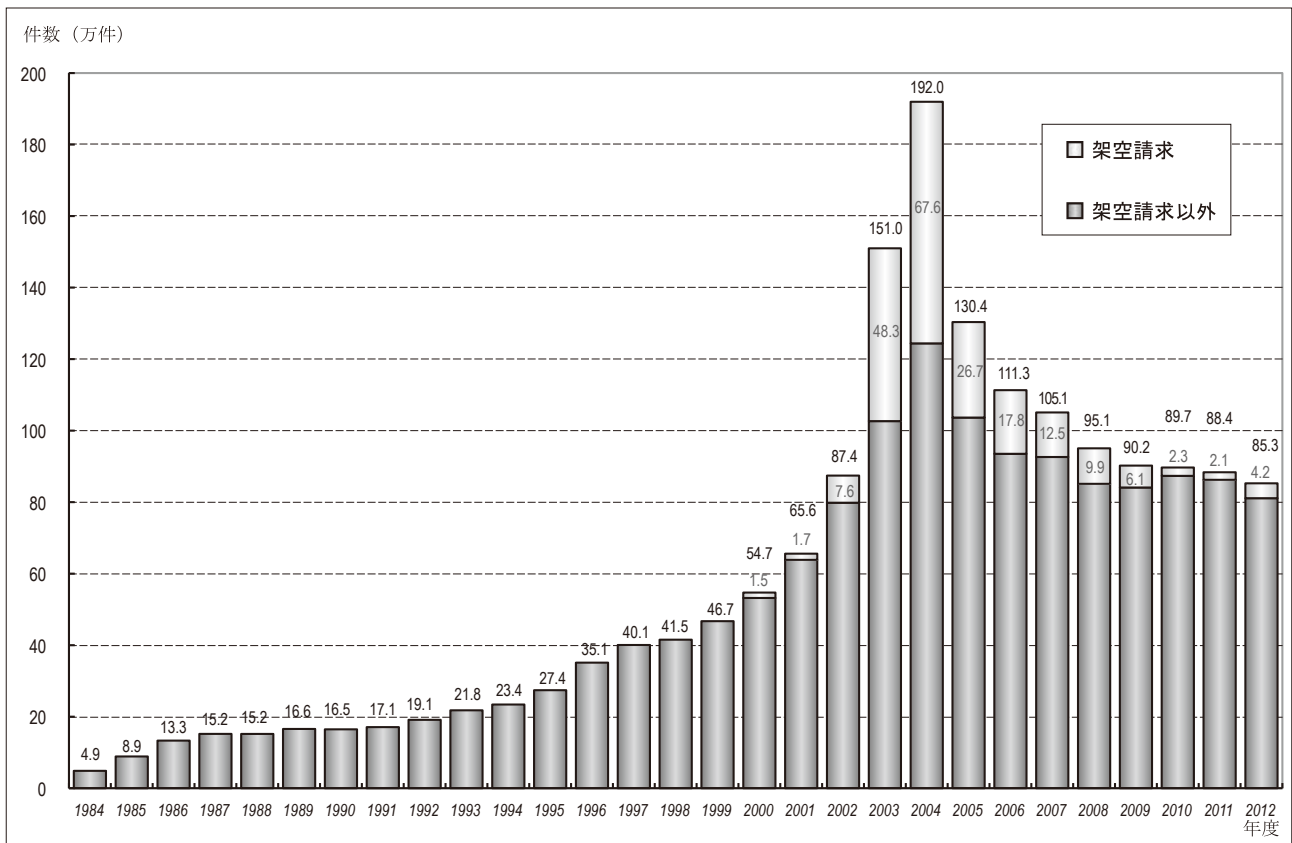
少したくこと等により、2012年度の相談件数は減少した。

PIO-NETの運用を開始した1984年以降の年度別件数を見ると、2003年度（約151万件）、2004年度（約192万件）は、架空請求に関する相談が多数寄せられたことなどから、相談件数が急増した。

架空請求は、ピークの2004年度に約68万件と総件数の約35%を占めた後、減少傾向にあったが、2012年度は約4万件（総件数の約5%）と再び増加に転じている。

なお、1984年からの累積件数は、約1,709万件に達している。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移（1984～2012年度）



（注1）架空請求の件数は2000年度以降集計している。

（注2）2012年度の相談件数のうち、東日本大震災に関連した相談は相談全体の約0.5%。（2011年度は約2.3%）

表1 消費生活相談の年度別総件数

年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1994	234,022	2004	1,919,674
1985	88,752	1995	274,076	2005	1,303,588
1986	133,103	1996	351,139	2006	1,113,145
1987	151,874	1997	400,511	2007	1,050,826
1988	151,784	1998	415,347	2008	950,502
1989	165,697	1999	467,110	2009	902,210
1990	164,643	2000	547,138	2010	896,875
1991	170,833	2001	655,899	2011	883,576
1992	191,200	2002	874,260	2012	852,649
1993	217,816	2003	1,509,889	累積	17,086,688