

# II

消費生活相談から  
みたこの1年

# PIO-NETにみる消費生活相談 —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>\*1</sup>」は国民生活センターと消費生活センター等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・危険情報を含む）」を収集している。

本稿では、2013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2014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。

## 2013年度の傾向と特徴

- ・2013年度の相談件数は、93.5万件（前年度は約86万件）で、ピークの2004年度以来9年ぶりに増加に転じた。
- ・「健康食品」の相談が最も増加した。前年度に引き続き、高齢者宅に注文した覚えのない健康食品が送付されてくる、送りつけ商法の相談が多い。
- ・高齢者の相談については増加傾向が続き、「健康食品」とともに「代わりに購入すれば高値で買い取る」などと立場の違う複数の業者が、実態不明のファンド等の金融商品や権利等を電話で勧誘する「劇場型勧誘」の被害も多い。
- ・「アダルト情報サイト」に関する相談件数が増加し、2011年度以降3年連続で第1位。
- ・インターネット通販で注文した様々な商品（靴・運動靴、かばん、他の身の回り品、時計・時計付属品等）に関するトラブルも増加。
- ・インターネット関連では、プロバイダや光回線の電話勧誘の相談が増加した。電話勧誘の後、すぐに遠隔操作でプロバイダの乗り換え作業をする新たな手口もみられた。
- ・調理食品や化粧品の相談件数が増加した。これは冷凍食品への農薬（マラチオン）混入事案や化粧品の白斑トラブルによるところが大きい。

## 1 相談件数等

2013年度に全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談情報の総件数は、約93.5万件であった（**図1** 9頁、**表1** 9頁）。相談件数は、2004年度をピークに年々減少していたが、2013年度は9年ぶりに増加した。

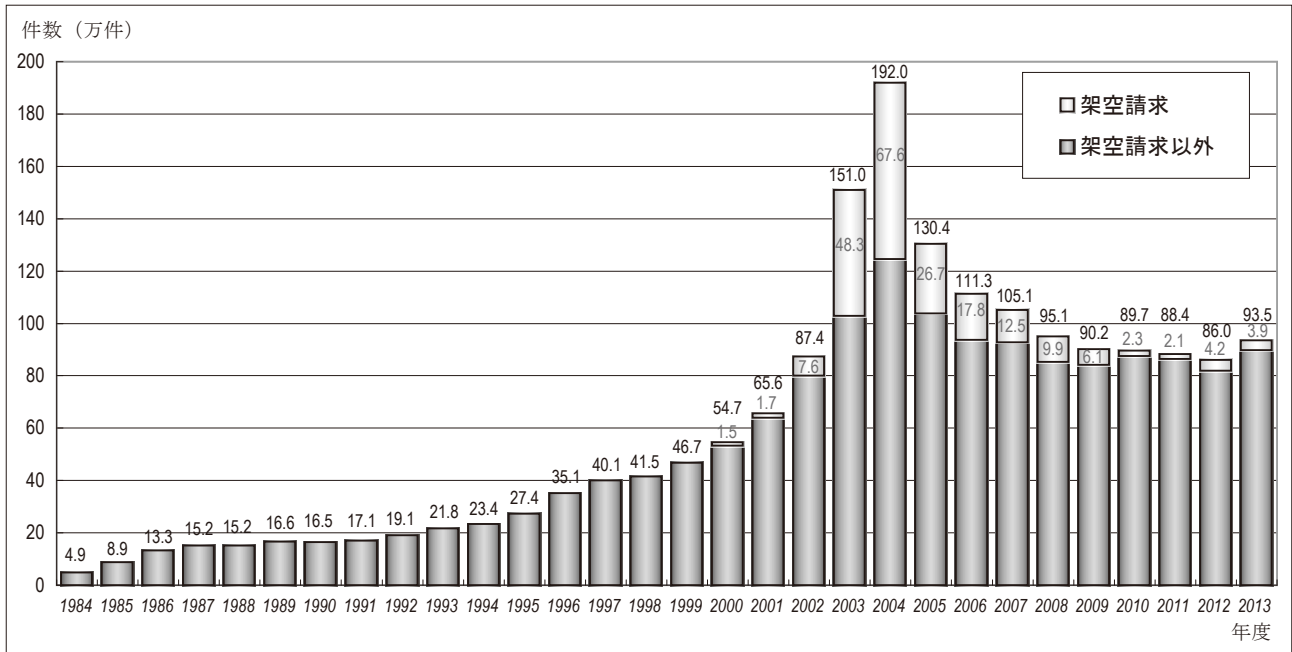
PIO-NETの運用を開始した1984年度以降の年度別相談件数をみると、2003年度（約151万件）、2004

\* 1 PIO-NET（パイオネット）とは、Practical Living Information Online Network の略である。

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から、相談件数が急増した。

架空請求に関する相談件数は、2004年度（約68万件）をピークに大きく減少し、2013年度は約4万件であった。なお、1984年度からの相談件数の累積は、約1,803万件に達している。

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移（1984～2013年度）



(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

表1 消費生活相談の年度別総件数（1984～2013年度）

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	902,213
1990	164,643	2000	547,138	2010	896,971
1991	170,833	2001	655,899	2011	883,794
1992	191,200	2002	874,260	2012	860,427
1993	217,816	2003	1,509,889	2013	935,224
				累積	18,030,007

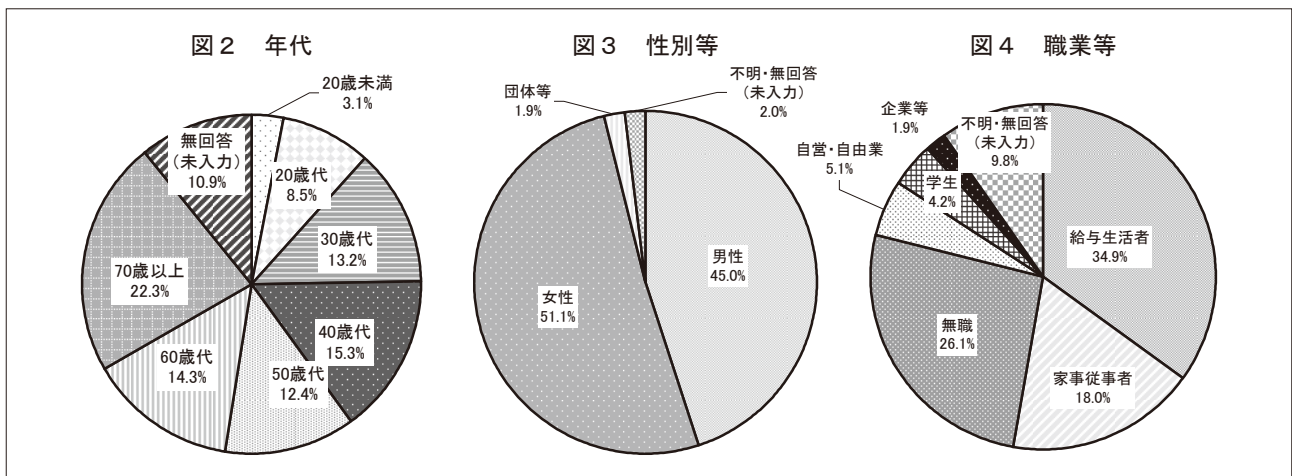
(1) 契約当事者の属性等

契約当事者の年代別、性別、職業別の相談件数は、**図2**、**図3**、**図4**、**図5**のとおりである。

契約当事者の年代の割合をみると、70歳以上の割合が前年度に引き続き増加し、22.3%となった。60歳以上の割合は、合計で約37%と4割近くを占めており、2004年度の60歳以上の合計（約14%）の約2.7倍になっている（**図5**）。高齢化の進展に伴い、高齢者の相談が増加する傾向にあると考えられる。

また、契約した本人が相談をしているのか、別の人が相談をしているのかの内訳を表したものが**図6**である。2013年度は前年度同様に契約当事者が20歳未満の相談の約7割が契約当事者以外からで、ほとんどは親からの相談である。70歳以上の相談は、約3割が契約当事者以外からで、主に家族のほか、地域包括支援センター等からの相談であった。

図2～4 2013年度の契約当事者の属性（構成比）



(注) 構成比は2013年度の総件数を100として算出した値である。

図5 年度別にみた契約当事者年代別割合（2004～2013年度）

年度	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
2004	6.4	20.7	25.5	17.2	11.5	6.8	6.7	5.2
2005	3.9	16.3	19.5	15.0	13.0	12.4	10.7	9.2
2006	3.7	15.3	19.7	14.9	14.4	11.0	12.1	8.9
2007	3.7	15.4	20.8	16.9	14.0	10.2	10.4	8.7
2008	3.1	13.4	19.6	16.6	13.7	11.9	12.2	9.4
2009	3.0	12.1	18.5	16.5	13.3	12.7	13.6	10.2
2010	3.4	10.6	16.8	16.1	13.2	13.8	15.5	10.7
2011	3.4	9.8	15.9	16.3	12.9	14.2	16.8	10.8
2012	3.0	9.2	14.7	16.2	12.8	14.2	18.9	11.0
2013	3.1	8.5	13.2	15.3	12.4	14.3	22.3	10.9

0 20 40 60 80 100 構成比(%)

(注) 構成比は各年度の総件数を100として算出した値である。

図6 契約当事者の年代別相談者の内訳（2013年度）

