

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、2013年度は、各地の消費生活センターから寄せられる「経由相談」や「平日バックアップ相談」「土日祝日相談」「お昼の消費生活相談」（2013年7月29日から開始）を実施した。この他、特定のテーマの相談を受け付ける110番も行った。

「経由相談」では、各地消費生活センター等に寄せられた相談を解決するうえで必要な、さまざまな情報の提供や処理方法についてアドバイスを行っている。

また、地方支援の一環として、以下を実施した。

「平日バックアップ相談」では、消費者庁が運営する消費者ホットライン（0570-064-370）で平日に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している（2011年6月20日から開始）。同様に、「土日祝日相談」では、都道府県や市町村の中には土日祝日に相談窓口が開所していないところもあることから、これらを補完するため、年末年始を除く土曜日曜祝日に消費者ホットラインを通じ消費生活相談を受け付けている（2010年1月から開始）。さらに、2013年7月29日からは新たに「お昼の消費生活相談」を開始し、全国の消費生活相談等の相談窓口が昼休み等のためつながりにくい時間帯（11:00～13:00）に、国民生活センターが消費者から直接相談を受け付けている。また、「経由相談」では、「個人情報の保護に関する法律」の施行（2005年4月1日）を期に、個人情報に関する相談も受け付けている。

なお、「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、および直接消費者から個人情報等に関連する相談を受ける専用電話は廃止している。

本稿では、2013年度、国民生活センターで受け付けた上記の相談について報告を行う（データは、すべて2014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、お昼の消費生活相談、各種110番）

（1）概況

平日に当センターを窓口として、2013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」「お昼の消費生活相談」「各種110番」の合計12,858件であった。2012年度と比較すると、2013年度は2013年7月29日から「お昼の消費生活相談」を開設したため、相談件数が増加した。12,858件の内訳は、次のとおりである。

表30 相談件数の推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2004		8,911	
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%
2012		9,450	99.6%
2013		12,858	136.1%

表31 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	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%
苦情	9,496 (95.1%)	12,586 (95.5%)	9,178 (96.7%)	9,204 (97.4%)	12,667 (98.5%)	137.6%
問合せ	490 (4.9%)	592 (4.5%)	308 (3.2%)	244 (2.6%)	188 (1.5%)	77.0%
要望	3 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (0.1%)	2 (0.0%)	3 (0.0%)	150.0%

表32 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	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%
商品	3,287 (32.9%)	4,169 (31.6%)	3,004 (31.6%)	3,168 (33.5%)	4,875 (37.9%)	153.9%
役務全体(A+B)	6,538 (65.5%)	8,751 (66.4%)	6,340 (66.8%)	6,207 (65.7%)	7,881 (61.3%)	127.0%
役務(A)	5,714 (57.2%)	7,626 (57.9%)	5,503 (58.0%)	5,503 (58.2%)	6,903 (53.7%)	125.4%
商品関連役務(B)	824 (8.2%)	1,125 (8.5%)	837 (8.8%)	704 (7.4%)	978 (7.6%)	138.9%
他の相談	164 (1.6%)	258 (2.0%)	148 (1.6%)	75 (0.8%)	102 (0.8%)	136.0%

(注) 役務(A)とは純粹役務のこと。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11 商品・役務等の構成比推移

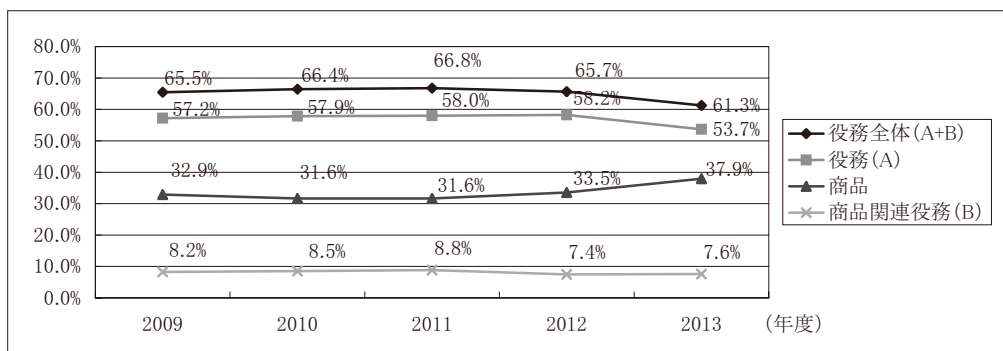


表33 相談方法別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%
相談方法						
電話	9,881 (98.9%)	13,057 (99.1%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%
文書等	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たしたものの、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34 相談者およ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	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比	
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%	
相談者	男性	4,610 (46.7%)	6,107 (46.3%)	4,012 (42.3%)	4,102 (43.4%)	5,457 (42.4%)	133.0%
	女性	5,007 (50.0%)	6,434 (48.8%)	5,038 (53.1%)	4,780 (50.6%)	6,982 (54.3%)	146.1%
	団体	372 (3.3%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	453 (4.8%)	284 (2.2%)	62.7%
	不明	0 (0.0%)	46 (0.3%)	105 (1.1%)	115 (1.2%)	135 (1.0%)	117.4%
契約当事者	男性	4,766 (48.4%)	6,293 (47.8%)	4,243 (44.7%)	4,304 (45.5%)	5,942 (46.2%)	138.1%
	女性	4,696 (46.7%)	5,995 (45.5%)	4,673 (49.2%)	4,466 (47.3%)	6,314 (49.1%)	141.4%
	団体	289 (2.4%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	314 (3.3%)	193 (1.5%)	61.5%
	不明	238 (2.4%)	438 (3.3%)	330 (3.5%)	366 (3.9%)	409 (3.2%)	111.7%

(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35 相談者およ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	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比	
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%	
相談者	20歳未満	114 (1.1%)	178 (1.4%)	79 (0.8%)	89 (0.9%)	118 (0.9%)	132.6%
	20歳代	1,762 (17.6%)	2,023 (15.4%)	1,043 (11.0%)	1,127 (11.9%)	1,577 (12.3%)	139.9%
	30歳代	2,323 (23.3%)	2,931 (22.2%)	1,786 (18.8%)	1,788 (18.9%)	2,451 (19.1%)	137.1%
	40歳代	1,920 (19.2%)	2,517 (19.1%)	1,843 (19.4%)	1,940 (20.5%)	2,782 (21.6%)	143.4%
	50歳代	1,243 (12.4%)	1,702 (12.9%)	1,314 (13.8%)	1,293 (13.7%)	1,830 (14.2%)	141.5%
	60歳代	975 (9.8%)	1,412 (10.7%)	1,263 (13.3%)	1,142 (12.1%)	1,454 (11.3%)	127.3%
	70歳以上	785 (7.9%)	1,322 (10.0%)	1,301 (13.7%)	1,101 (11.7%)	1,618 (12.6%)	147.0%
	不明	495 (5.0%)	502 (3.8%)	526 (5.5%)	517 (5.5%)	744 (5.8%)	143.9%
契約当事者	団体	372 (3.7%)	591 (4.5%)	337 (3.6%)	453 (4.8%)	284 (2.2%)	62.7%
	20歳未満	285 (2.9%)	413 (3.1%)	279 (2.9%)	399 (4.2%)	740 (5.8%)	185.5%
	20歳代	1,793 (17.9%)	2,054 (15.6%)	1,079 (11.4%)	1,192 (12.6%)	1,651 (12.8%)	138.5%
	30歳代	2,182 (21.8%)	2,696 (20.5%)	1,694 (17.8%)	1,665 (17.6%)	2,217 (17.2%)	133.2%
	40歳代	1,635 (16.4%)	2,128 (16.1%)	1,546 (16.3%)	1,626 (17.2%)	2,254 (17.5%)	138.6%
	50歳代	995 (10.0%)	1,391 (10.6%)	1,082 (11.4%)	998 (10.6%)	1,377 (10.7%)	138.0%
	60歳代	903 (9.0%)	1,322 (10.0%)	1,175 (12.4%)	1,008 (10.7%)	1,302 (10.1%)	129.2%
	70歳以上	1,016 (10.2%)	1,591 (12.1%)	1,562 (16.5%)	1,360 (14.4%)	2,046 (15.9%)	150.4%
不明	891 (8.9%)	1,131 (8.6%)	829 (8.7%)	888 (9.4%)	1,078 (8.4%)	121.4%	
団体	289 (2.9%)	452 (3.4%)	246 (2.6%)	314 (3.3%)	193 (1.5%)	61.5%	

表36 相談者およ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	2009	2010	2011	2012	2013	2013年度 対前年度比	
相談総件数	9,989 (100.0%)	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,858 (100.0%)	136.1%	
相談者	給与生活者	4,639 (46.4%)	5,458 (41.4%)	3,506 (36.9%)	3,789 (40.1%)	5,445 (42.3%)	143.7%
	自営・自由業	737 (7.4%)	1,053 (8.0%)	549 (5.8%)	677 (7.2%)	924 (7.2%)	136.5%
	家事従事者	1,670 (16.7%)	2,465 (18.7%)	1,938 (20.4%)	1,616 (17.1%)	2,251 (17.5%)	139.3%
	学生	342 (3.4%)	455 (3.5%)	201 (2.1%)	241 (2.6%)	349 (2.7%)	144.8%
	無職	1,605 (16.1%)	2,360 (17.9%)	1,956 (20.6%)	1,814 (19.2%)	2,445 (19.0%)	134.8%
	相談窓口	9 (0.1%)	5 (0.0%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.0%)	300.0%
	行政機関	35 (0.4%)	38 (0.3%)	36 (0.4%)	41 (0.4%)	39 (0.3%)	95.1%
	消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.0%)	-
	企業・団体	327 (3.3%)	547 (4.2%)	297 (3.1%)	412 (4.4%)	240 (1.9%)	58.3%
	不明	624 (6.2%)	797 (6.0%)	1,005 (10.6%)	859 (9.1%)	1,160 (9.0%)	135.0%
	契約当事者	給与生活者	4,376 (43.8%)	5,103 (38.7%)	3,327 (35.1%)	3,521 (37.3%)	4,928 (38.3%)
自営・自由業		666 (6.7%)	964 (7.3%)	502 (5.3%)	605 (6.4%)	823 (6.4%)	136.0%
家事従事者		1,339 (13.4%)	2,014 (15.3%)	1,619 (17.1%)	1,317 (13.9%)	1,720 (13.4%)	130.6%
学生		533 (5.3%)	711 (5.4%)	403 (4.2%)	547 (5.8%)	960 (7.5%)	175.5%
無職		1,801 (18.0%)	2,568 (19.5%)	2,170 (22.9%)	1,984 (21.0%)	2,805 (21.8%)	141.4%
相談窓口		6 (0.1%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	1 (0.0%)	2 (0.0%)	200.0%
行政機関		6 (0.1%)	10 (0.1%)	4 (0.0%)	8 (0.1%)	7 (0.1%)	87.5%
消費者団体		0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	-
企業・団体		280 (2.8%)	440 (3.3%)	241 (2.5%)	307 (3.2%)	182 (1.4%)	59.3%
不明		982 (9.8%)	1,365 (10.4%)	1,224 (12.9%)	1,160 (12.3%)	1,430 (11.1%)	123.3%

(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、外部の専門家へのヒアリング、事例研究会等を通じて専門性を高めている。

1) 概況

①相談件数と内訳

経由相談の内訳は次のとおりである。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37 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
2004		3,767	
2005		4,179	110.9%
2006		4,374	104.7%
2007		5,541	126.7%
2008		4,696	84.8%
2009		5,317	113.2%
2010		5,940	111.7%
2011		6,344	106.8%
2012		5,918	93.3%
2013		7,233	122.2%

②相談内容

表38 経由相談の相談者都道府県別推移

都道府県名	2012年度	2013年度	都道府県名	2012年度	2013年度	都道府県名	2012年度	2013年度
北海道	147	156	福井県	139	169	山口県	58	91
青森県	65	48	山梨県	67	59	徳島県	17	29
岩手県	40	48	長野県	60	90	香川県	49	69
宮城県	100	105	岐阜県	76	71	愛媛県	121	143
秋田県	35	33	静岡県	360	367	高知県	53	55
山形県	117	93	愛知県	205	240	福岡県	163	241
福島県	45	58	三重県	131	164	佐賀県	32	51
茨城県	220	285	滋賀県	142	125	長崎県	64	72
栃木県	94	152	京都府	146	252	熊本県	73	85
群馬県	120	187	大阪府	436	483	大分県	23	29
埼玉県	350	449	兵庫県	227	249	宮崎県	84	116
千葉県	420	536	奈良県	113	142	鹿児島県	139	147
東京都	247	395	和歌山県	36	40	沖縄県	25	15
神奈川県	260	272	鳥取県	41	61	不明	14	4
新潟県	55	98	島根県	41	59			
富山県	55	85	岡山県	92	102			
石川県	105	172	広島県	216	241	総合計	5,918	7,233

表39 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	年度	2012		2013		2013年度 対前年度比
		件数	(比率)	件数	(比率)	
相談総件数		5,918	(100.0%)	7,233	(100.0%)	122.2%
商品	商品一般	68	(1.1%)	102	(1.4%)	150.0%
	食料品	302	(5.1%)	696	(9.6%)	230.5%
	住居品	218	(3.7%)	317	(4.4%)	145.4%
	光熱水品	16	(0.3%)	22	(0.3%)	137.5%
	被服品	237	(4.0%)	321	(4.4%)	135.4%
	保健衛生品	221	(3.7%)	325	(4.5%)	147.1%
	教養娯楽品	558	(9.4%)	631	(8.7%)	113.1%
	車両・乗り物	157	(2.7%)	180	(2.5%)	114.6%
	土地・建物・設備	144	(2.4%)	158	(2.2%)	109.7%
	他の商品	33	(0.6%)	46	(0.6%)	139.4%
計		1,954	(33.0%)	2,798	(38.7%)	143.2%
商品関連 役務	クリーニング	28	(0.5%)	29	(0.4%)	103.6%
	レンタル・リース・貸借	102	(1.7%)	112	(1.5%)	109.8%
	工事・建築・加工	176	(3.0%)	154	(2.1%)	87.5%
	修理・補修	42	(0.7%)	48	(0.7%)	114.3%
	管理・保管	9	(0.2%)	36	(0.5%)	400.0%
計		357	(6.0%)	379	(5.2%)	106.2%
役務	役務一般	169	(2.9%)	247	(3.4%)	146.2%
	金融・保険サービス	925	(15.6%)	865	(12.0%)	93.5%
	運輸・通信サービス	1,327	(22.4%)	1,597	(22.1%)	120.3%
	教育サービス	36	(0.6%)	46	(0.6%)	127.8%
	教養・娯楽サービス	319	(5.4%)	360	(5.0%)	112.9%
	保健・福祉サービス	274	(4.6%)	404	(5.6%)	147.4%
	他の役務	355	(6.0%)	419	(5.8%)	118.0%
	内職・副業・ねずみ講	177	(3.0%)	100	(1.4%)	56.5%
他の行政サービス	7	(0.1%)	2	(0.0%)	28.6%	
計		3,589	(60.6%)	4,040	(55.9%)	112.6%
他の相談		18	(0.3%)	16	(0.2%)	88.9%

表40 経由相談の上位商品と主な相談内容

食料品			件数
全体			696
順位	役務	主な相談内容	
1	健康食品	高齢者への健康食品の送りつけに関する相談が多く寄せられた。また、インターネットで健康食品のサンプルを申し込んだつもりが定期購入になっていたという相談などが寄せられた。	568
2	飲料	水の宅配とウォーターサーバーのレンタル業者が倒産したことに関する相談が寄せられた。また、水のマルチ取引に関する相談もみられた。	42
3	魚介類	高齢者へのカニ等の送りつけの相談ほか、缶詰の自主回収に関する相談などが寄せられた。	23

教養娯楽品			件数
全体			631
順位	役務	主な相談内容	
1	パソコン・パソコン関連用品	ウイルス対策ソフトやFX自動販売ソフトなどのパソコンソフトに関する相談のほか、パソコン、関連機器などの品質に関する相談が寄せられた。	185
2	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。	106
3	他の教養娯楽品	ペットに関する相談や、開運商法、絵画などに関する相談が寄せられた。	71

保健衛生品			件数
全体			325
順位	役務	主な相談内容	
1	化粧品	薬用化粧品による白斑トラブルが発生し、反響の相談が多く寄せられた。また、インターネットで化粧品のサンプルを申し込んだはずが、定期購入になっていたという相談も目立った。	177
2	医療用具	電位治療器に関する相談、特に効能・効果に関して優良誤認があったとして行政処分を受けた事業者に関する相談が多く寄せられた。	68
3	理美容器具・用品	エステ店や街中で勧誘されて美顔器を購入してしまったという相談や、理美容器具・用品のマルチ取引に関する相談も寄せられた。	36

表41 経由相談の上位役務と主な相談内容

運輸・通信サービス			件数
全体			1,597
順位	役務	主な相談内容	
1	放送・コンテンツ等	未成年が利用したオンラインゲームに関する相談が多数寄せられた。また、出会い系サイトに関する相談も目立った。	1,103
2	移動通信サービス	スマートフォンやモバイルデータ通信について、勧誘時の説明不足による解約などの相談や、通信の品質に関する相談がみられた。	221
3	インターネット通信サービス	光回線やプロバイダの電話勧誘販売や訪問販売に関する相談が寄せられた。	178

金融・保険サービス			件数
全体			865
順位	役務	主な相談内容	
1	ファンド型投資商品	行政処分を受けた事業者に関する相談や、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も寄せられた。	478
2	預貯金・証券等	怪しい社債や未公開株などの劇場型勧誘の相談が多く寄せられた。	156
3	デリバティブ取引	CO2排出権取引に関する相談が多く寄せられた。その他、海外FXに関する相談も寄せられた。	73

他の役務			件数
全体			419
順位	役務	主な相談内容	
1	役務その他	投資や詐欺等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、ホームページ作成代行サービスと祈とうサービスについての相談もみられた。	352
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。	42
3	外食・食事宅配	飲食店での高額請求に関する相談や、共同購入クーポンに関する相談が寄せられた。	22

表42 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		2012		2013		2013年度 対前年度比
内 訳	相談総件数	5,918	(100.0%)	7,233	(100.0%)	122.2%
	商品・役務等	5,900	(99.7%)	7,217	(99.8%)	122.3%
	他の相談	18	(0.3%)	16	(0.2%)	88.9%
商品・商品 関連 役務・役務 の相談 内容	安全・衛生	408	(6.9%)	490	(6.8%)	120.1%
	品質・機能・役務品質	1,186	(20.0%)	1,281	(17.7%)	108.0%
	法規・基準	20	(0.3%)	42	(0.6%)	210.0%
	価格・料金	93	(1.6%)	131	(1.8%)	140.9%
	計量・量目	2	(0.0%)	3	(0.0%)	150.0%
	表示・広告	286	(4.8%)	408	(5.6%)	142.7%
	販売方法	3,423	(57.8%)	4,143	(57.3%)	121.0%
	契約・解約	4,848	(81.9%)	6,352	(87.8%)	131.0%
	接客対応	628	(10.6%)	686	(9.5%)	109.2%
	包装・容器	14	(0.2%)	11	(0.2%)	78.6%
	施設・設備	8	(0.1%)	11	(0.2%)	137.5%
	買物相談	4	(0.1%)	4	(0.1%)	100.0%
	生活知識	0	(0.0%)	1	(0.0%)	0.0%
	その他	4	(0.1%)	2	(0.0%)	50.0%

(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43 経由相談の販売購入形態別件数

項目	2012	2013	2013年度 対前年度比
相談総件数	3,716	4,610	124.1%
訪問販売	853	972	114.0%
通信販売	2,034	2,330	114.6%
マルチ取引	296	320	108.1%
電話勧誘販売	458	712	155.5%
ネガティブ・オプション	44	172	390.9%
訪問購入	1	56	-
その他無店舗販売	30	48	160.0%

(注1) 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。

(注2) 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により、「訪問購入」が新設されている。

2) 経由相談の対応状況

経由相談の対応状況について、表44（73頁）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、関係事業者と連絡を取る、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44 経由相談の対応状況

経由種類	件数
移送・共同処理等	1,364
助言	5,333
その他	536
合計	7,233

(3) 平日バックアップ相談等

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の詳細を迅速にキャッチし、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。

また、2013年7月29日からは、さらなる地方支援の一環として「お昼の消費生活相談」を開始し、全国の消費生活センター等が昼休み等のためつながりにくい時間帯（11：00～13：00）に、国民生活センターが消費者から直接相談を受け付け、助言やあっせんなどを行っている。

ここでは、「平日バックアップ相談等」として、「平日バックアップ相談」と「お昼の消費生活相談」の受付状況の概況を報告する。

（「平日バックアップ相談」は、2013年4月1日から2014年3月31日までの受付状況、「お昼の消費生活相談」は2013年7月29日から2014年3月31日までの受付状況）

1) 概況

①相談件数と内訳

「平日バックアップ相談等」の合計は5,454件（表45）。このうち「平日バックアップ相談」として3,365件、「お昼の消費生活相談」として2,089件の相談を受け付けた。1日あたりの平均受付件数は「平日バックアップ相談」が13.8件、「お昼の消費生活相談」は12.8件であった。

表45 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	5,303	97.2%
問合せ	150	2.8%
要望	1	0.0%
合計	5,454	100.0%

（注）「平日バックアップ相談等」には、「平日バックアップ相談」と2013年7月29日より開始された「お昼の消費生活相談」を含む。以下同じ。

②相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。

表46 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	2,638	48.4%
女性	2,711	49.7%
団体	104	1.9%
不明	1	0.0%
合計	5,454	100.0%

表47 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	2,703	49.6%
自営・自由業	584	10.7%
家事従事者	1,008	18.5%
学生	170	3.1%
無職	699	12.8%
その他・不明	290	5.3%
合計	5,454	100.0%

表48 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	72	1.3%
20歳代	741	13.6%
30歳代	1,342	24.6%
40歳代	1,440	26.4%
50歳代	862	15.8%
60歳代	483	8.9%
70歳以上	257	4.7%
団体	104	1.9%
不明	153	2.8%
合計	5,454	100.0%

表49 地域別相談件数

地域	件数	割合
北海道・東北北部	165	3.0%
東北南部	108	2.0%
北関東	219	4.0%
南関東	3,107	57.0%
甲信越	123	2.3%
北陸	52	1.0%
東海	417	7.6%
近畿	636	11.7%
山陰	24	0.4%
山陽	159	2.9%
四国	79	1.4%
九州北部	227	4.2%
九州南部・沖縄	75	1.4%
在外邦人・外国人	63	1.2%
合計	5,454	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

「平日バックアップ相談等」の相談を商品等分類別でみると、「運輸・通信サービス」の相談が最も多く、全体の約3割であった(表50)。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」、携帯電話の契約等に関する「携帯電話サービス」、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」が多くの割合を占めている。中でも「デジタルコンテンツ」の中の「アダルト情報サイト」が最も多かった。

次いで「教養娯楽品」が相談の1割を占めた。内訳は「携帯電話」「パソコン」「パソコンソフト」、テレビや音楽プレーヤーなどの「音響・映像機器」が多かった。

表50 商品等分類別相談件数

項目		件数	割合
商 品	商品一般	124	2.3%
	食料品	223	4.1%
	住居品	278	5.1%
	光熱水品	33	0.6%
	被服品	345	6.3%
	保健衛生品	159	2.9%
	教養娯楽品	543	10.0%
	車両・乗り物	180	3.3%
	土地・建物・設備	166	3.0%
	他の商品	5	0.1%
	商 品 関 連 役 務	クリーニング	34
レンタル・リース・貸借		365	6.7%
工事・建築・加工		115	2.1%
修理・補修		64	1.2%
管理・保管		18	0.3%
役 務	役務一般	6	0.1%
	金融・保険サービス	322	5.9%
	運輸・通信サービス	1,474	27.0%
	教育サービス	35	0.6%
	教養・娯楽サービス	263	4.8%
	保健・福祉サービス	265	4.9%
	他の役務	290	5.3%
	内職・副業・相場	30	0.6%
	他の行政サービス	40	0.7%
他の相談	77	1.4%	
合 計		5,454	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2013年度に消費者庁へ通知した相談は「平日バックアップ相談」「お昼の消費生活相談」を合わせて57件であった（表51）。

美容医療などの「医療サービス」や「エステティックサービス」が含まれる「保健・福祉サービス」、「化粧品」や防虫剤などの「他の防虫殺虫用品」が含まれる「保健衛生品」、「柔軟仕上げ剤」などの「住居品」が上位にみられた。

表51 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健・福祉サービス	25
保健衛生品	9
住居品	6
食料品	4
金融・保険サービス	4
被服品	2
教養娯楽品	2
運輸・通信サービス	2
レンタル・リース・賃貸	1
教養・娯楽サービス	1
他の役務	1

(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、解決困難な案件などについて、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」というかたちで、一定期間消費者から直接相談を受ける窓口を設けた。2013年度に実施した110番は以下のとおりである。

● 「ネット回線勧誘トラブル110番」

実施日：2013年6月14日（金）～15日（土）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）

件 数：114件

● 「ねらわれてます高齢者 悪質商法110番（高齢者110番）」

実施日：2013年9月17日（火）～18日（水）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）

件 数：57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等を行う窓口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、2013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

2013年度の1年間（年末年始および国民生活センターの施設点検日を除く112日）で、合計7,636件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が7,449件、問合せ・要望が187件である。

1日あたりの平均受付件数は68件である。これを曜日別の平均でみると、土曜日が64件、日曜日が72件、祝日が69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」という）と比較するため、「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。「平日バックアップ相談等」（表46、表47 74頁）と比較して、平日に相談しにくい給与生活者の割合が高い。

表52 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	3,744	50.3%
女性	3,618	48.6%
団体等・不明	87	1.2%
合計	7,449	100.0%

表53 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	4,974	66.8%
自営・自由業	355	4.8%
家事従事者	930	12.5%
学生	341	4.6%
無職	668	9.0%
その他・不明	181	2.4%
合計	7,449	100.0%

表54 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	173	2.3%
20歳代	1,327	17.8%
30歳代	1,924	25.8%
40歳代	1,897	25.5%
50歳代	1,146	15.4%
60歳代	532	7.1%
70歳以上	291	3.9%
不明・無回答	159	2.1%
合計	7,449	100.0%

表55 地域別件数

地域	件数	割合
北海道・東北北部	347	4.7%
東北南部	329	4.4%
北関東	715	9.6%
南関東	2,218	29.8%
甲信越	429	5.8%
北陸	92	1.2%
東海	869	11.7%
近畿	1,102	14.8%
山陰	33	0.4%
山陽	196	2.6%
四国	236	3.2%
九州北部	745	10.0%
九州南部・沖縄	134	1.8%
在外邦人・外国人	4	0.1%
合計	7,449	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みると（表56 79頁）、「運輸・通信サービス」が約4割と最も多い。

全国の2013年度のPIO-NET統計では約23%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。その中で具体的に特に多いのは、①アダルト情報サイトが1,745件（23.4%）、②出会い系サイトが161件（2.2%）であり、この2つの相談だけで「運輸・通信サービス」の6割以上を占めている。

表56 商品等分類別相談件数

項目		件数	割合
商 品	商品一般	132	1.8%
	食料品	367	4.9%
	住居品	227	3.0%
	光熱水品	38	0.5%
	被服品	422	5.7%
	保健衛生品	153	2.1%
	教養娯楽品	624	8.4%
	車両・乗り物	293	3.9%
	土地・建物・設備	237	3.2%
	他の商品	10	0.1%
商 品 関 連 役 務	クリーニング	39	0.5%
	レンタル・リース・貸借	388	5.2%
	工事・建築・加工	166	2.2%
	修理・補修	69	0.9%
	管理・保管	11	0.1%
役 務	役務一般	10	0.1%
	金融・保険サービス	356	4.8%
	運輸・通信サービス	2,924	39.3%
	教育サービス	36	0.5%
	教養・娯楽サービス	250	3.4%
	保健・福祉サービス	276	3.7%
	他の役務	303	4.1%
	内職・副業・相場	44	0.6%
	他の行政サービス	13	0.2%
他の相談	61	0.8%	
合 計		7,449	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2013年度に消費者庁へ通知した相談は13件であった(表57)。

商品・役務別の内訳は、下表のとおりである。サービス利用者が転倒し骨折したという「デイケアサービス」などの「保健・福祉サービス」が最も多かった。

表57 重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健・福祉サービス	4
被服品	2
教養・娯楽サービス	2
住居品	1
保健衛生品	1
教養娯楽品	1
クリーニング	1
他の役務	1

3 個人情報相談

2013年度に国民生活センターに寄せられた、消費生活センターなどからの個人情報に関する経由相談（以下、「個人情報相談」という）の受付状況などについて取りまとめた。なお、直接相談の廃止（2011年3月末日）に伴い、直接消費者から個人情報などに関連する相談を受けるための専用電話は廃止となった。

(1) 概況

1) 相談件数と内訳

2013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58 相談の種別

相談種別	件数	割合
苦情	130	96.3%
問合せ	5	3.7%
要望	0	0.0%
合計	135	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59 男女別相談件数

性別	件数	割合
男性	72	55.4%
女性	49	37.7%
団体等・不明	9	6.9%
合計	130	100.0%

表60 職業別相談件数

職業	件数	割合
給与生活者	48	36.9%
無職	16	12.3%
家事従事者	16	12.3%
自営・自由業	14	10.8%
学生	1	0.8%
その他・不明	35	26.9%
合計	130	100.0%

表61 年代別相談件数

年代	件数	割合
20歳未満	0	0.0%
20歳代	5	3.8%
30歳代	32	24.6%
40歳代	37	28.5%
50歳代	17	13.1%
60歳代	16	12.3%
70歳以上	4	3.1%
その他・不明	19	14.6%
合計	130	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および割合は以下のとおりである。

表62 事業分野別相談件数

事業分野	件数	割合
医療・福祉	8	6.2%
金融・信用	13	10.0%
情報通信	35	26.9%
その他の事業分野	97	74.6%

(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および割合は以下のとおりである。

表63 苦情分類別相談件数

順位	内容		件数	割合
1	開示等	開示・訂正・利用停止などに関する相談	69	53.1%
2	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	67	51.5%
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	40	30.8%
4	苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	23	17.7%
5	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	20	15.4%
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	19	14.6%
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	8	6.2%
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	8	6.2%
9	その他	法律の定義や適用に関する相談など	7	5.4%
10	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	3	2.3%

(注) 割合は、苦情相談件数を100%とした構成比。