

# 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、2014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」や相談者からの相談を受け付ける「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」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、各地の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を行っている。

「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（188\*）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）。「お昼の消費生活相談」では、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（2013年7月29日から開始）。「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16日から開始）。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）を機に、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従来のかたちでの「直接相談」を終了している。また、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等に関連する相談を受け取るための専用電話も廃止している。

本稿では、2014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2015年5月末までの登録分）。

\* 従来からの電話番号（0570-064-370）も引き続き使用可能。

## 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、2014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14,027件であった（2013年度は12,859件）。14,027件の内訳は、次のとおりである。

表30 相談受付件数の推移

年度	区分	相談件数	対前年度比
2005		8,291	
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		12,859	136.1%
2014		14,027	109.1%

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	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%
苦情	12,586 (95.5%)	9,178 (96.7%)	9,204 (97.4%)	12,667 (98.5%)	13,831 (98.6%)	109.2%
問合せ	592 (4.5%)	308 (3.2%)	244 (2.6%)	189 (1.5%)	187 (1.3%)	98.9%
要望	0 (0.0%)	6 (0.1%)	2 (0.0%)	3 (0.0%)	9 (0.1%)	300.0%

(注) 表中の構成比は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。以下同じ。

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	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%
商品	4,169 (31.6%)	3,004 (31.6%)	3,168 (33.5%)	4,874 (37.9%)	4,749 (33.9%)	97.4%
役務全体(A+B)	8,751 (66.4%)	6,340 (66.8%)	6,207 (65.7%)	7,882 (61.3%)	9,177 (65.4%)	116.4%
役務(A)	7,626 (57.9%)	5,503 (58.0%)	5,503 (58.2%)	6,904 (53.7%)	8,068 (57.5%)	116.9%
商品関連役務(B)	1,125 (8.5%)	837 (8.8%)	704 (7.4%)	978 (7.6%)	1,109 (7.9%)	113.4%
他の相談	258 (2.0%)	148 (1.6%)	75 (0.8%)	103 (0.8%)	101 (0.7%)	98.1%

(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

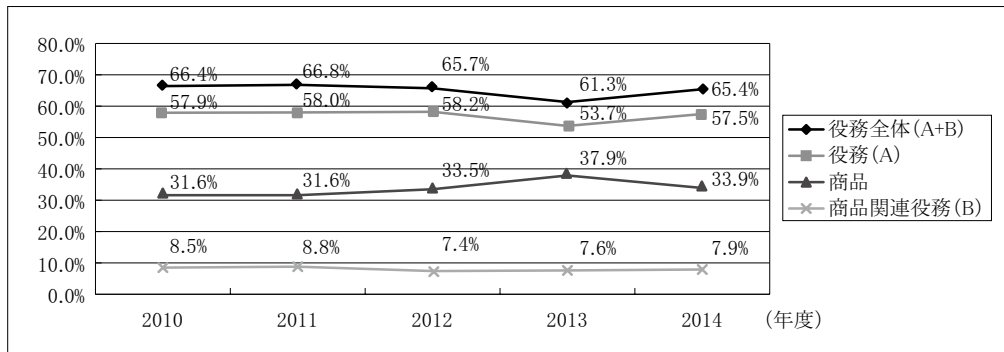


表33 相談方法別件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比	
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%	
相談方法	電話	13,057 (99.1%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%
	文書等	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	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比	
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%	
相談者	男性	6,107 (46.3%)	4,012 (42.3%)	4,102 (43.4%)	5,458 (42.4%)	6,370 (45.4%)	116.7%
	女性	6,434 (48.8%)	5,038 (53.1%)	4,780 (50.6%)	6,983 (54.3%)	7,345 (52.4%)	105.2%
	団体	591 (4.5%)	337 (3.6%)	453 (4.8%)	284 (2.2%)	224 (1.6%)	78.9%
	不明	46 (0.3%)	105 (1.1%)	115 (1.2%)	134 (1.0%)	88 (0.6%)	65.7%
契約当事者	男性	6,293 (47.8%)	4,243 (44.7%)	4,304 (45.5%)	5,944 (46.2%)	6,705 (47.8%)	112.8%
	女性	5,995 (45.5%)	4,673 (49.2%)	4,466 (47.3%)	6,314 (49.1%)	6,656 (47.5%)	105.4%
	団体	452 (3.4%)	246 (2.6%)	314 (3.3%)	193 (1.5%)	180 (1.3%)	93.3%
	不明	438 (3.3%)	330 (3.5%)	366 (3.9%)	408 (3.2%)	486 (3.5%)	119.1%

(注) 「不明」には、無回答を含む場合がある。以下同じ。

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	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比	
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%	
相談者	20歳未満	178 (1.4%)	79 (0.8%)	89 (0.9%)	118 (0.9%)	150 (1.1%)	127.1%
	20歳代	2,023 (15.4%)	1,043 (11.0%)	1,127 (11.9%)	1,577 (12.3%)	1,917 (13.7%)	121.6%
	30歳代	2,931 (22.2%)	1,786 (18.8%)	1,788 (18.9%)	2,451 (19.1%)	2,617 (18.7%)	106.8%
	40歳代	2,517 (19.1%)	1,843 (19.4%)	1,940 (20.5%)	2,783 (21.6%)	3,326 (23.7%)	119.5%
	50歳代	1,702 (12.9%)	1,314 (13.8%)	1,293 (13.7%)	1,831 (14.2%)	2,240 (16.0%)	122.3%
	60歳代	1,412 (10.7%)	1,263 (13.3%)	1,142 (12.1%)	1,454 (11.3%)	1,604 (11.4%)	110.3%
	70歳以上 不明	1,322 (10.0%) 1,093 (8.3%)	1,301 (13.7%) 863 (9.1%)	1,101 (11.7%) 970 (10.3%)	1,618 (12.6%) 1,027 (8.0%)	1,332 (9.5%) 841 (6.0%)	82.3% 81.9%
契約当事者	20歳未満	413 (3.1%)	279 (2.9%)	399 (4.2%)	740 (5.8%)	573 (4.1%)	77.4%
	20歳代	2,054 (15.6%)	1,079 (11.4%)	1,192 (12.6%)	1,652 (12.8%)	2,023 (14.4%)	122.5%
	30歳代	2,696 (20.5%)	1,694 (17.8%)	1,664 (17.6%)	2,218 (17.2%)	2,405 (17.1%)	108.4%
	40歳代	2,128 (16.1%)	1,546 (16.3%)	1,626 (17.2%)	2,254 (17.5%)	2,773 (19.8%)	123.0%
	50歳代	1,391 (10.6%)	1,082 (11.4%)	998 (10.6%)	1,378 (10.7%)	1,776 (12.7%)	128.9%
	60歳代	1,322 (10.0%)	1,175 (12.4%)	1,009 (10.7%)	1,302 (10.1%)	1,425 (10.2%)	109.4%
	70歳以上 不明	1,591 (12.1%) 1,583 (12.0%)	1,562 (16.5%) 1,075 (11.3%)	1,360 (14.4%) 1,202 (12.7%)	2,046 (15.9%) 1,269 (9.9%)	1,615 (11.5%) 1,437 (10.2%)	78.9% 113.2%

表36 相談者および契約当事者の職業別の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2014年度 対前年度比	
相談総件数	13,178 (100.0%)	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	109.1%	
相談者	給与生活者	5,458 (41.4%)	3,506 (36.9%)	3,789 (40.1%)	5,446 (42.4%)	6,699 (47.8%)	123.0%
	自営・自由業	1,053 (8.0%)	549 (5.8%)	677 (7.2%)	923 (7.2%)	1,074 (7.7%)	116.4%
	家事従事者	2,465 (18.7%)	1,938 (20.4%)	1,616 (17.1%)	2,251 (17.5%)	2,234 (15.9%)	99.2%
	学生	455 (3.5%)	201 (2.1%)	241 (2.6%)	350 (2.7%)	466 (3.3%)	133.1%
	無職	2,360 (17.9%)	1,956 (20.6%)	1,814 (19.2%)	2,445 (19.0%)	2,336 (16.7%)	95.5%
	相談窓口	5 (0.0%)	3 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	行政機関	38 (0.3%)	36 (0.4%)	41 (0.4%)	39 (0.3%)	29 (0.2%)	74.4%
	消費者団体	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	企業・団体	547 (4.2%)	297 (3.1%)	412 (4.4%)	240 (1.9%)	194 (1.4%)	80.8%
	不明	797 (6.0%)	1,005 (10.6%)	859 (9.1%)	1,160 (9.0%)	995 (7.1%)	85.8%
	契約当事者	給与生活者	5,103 (38.7%)	3,327 (35.1%)	3,521 (37.3%)	4,929 (38.3%)	6,160 (43.9%)
自営・自由業		964 (7.3%)	502 (5.3%)	605 (6.4%)	823 (6.4%)	962 (6.9%)	116.9%
家事従事者		2,014 (15.3%)	1,619 (17.1%)	1,317 (13.9%)	1,720 (13.4%)	1,694 (12.1%)	98.5%
学生		711 (5.4%)	403 (4.2%)	547 (5.8%)	961 (7.5%)	919 (6.6%)	95.6%
無職		2,568 (19.5%)	2,170 (22.9%)	1,984 (21.0%)	2,805 (21.8%)	2,563 (18.3%)	91.4%
相談窓口		3 (0.0%)	1 (0.0%)	1 (0.0%)	2 (0.0%)	0 (0.0%)	-
行政機関		10 (0.1%)	4 (0.0%)	8 (0.1%)	7 (0.1%)	4 (0.0%)	57.1%
消費者団体		0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	-
企業・団体		440 (3.3%)	241 (2.5%)	307 (3.2%)	182 (1.4%)	174 (1.2%)	95.6%
不明		1,365 (10.4%)	1,224 (12.9%)	1,160 (12.3%)	1,429 (11.1%)	1,551 (11.1%)	108.5%

## (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い合わ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て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。

表37 経由相談受付件数の年度別推移

年度	相談件数	対前年度比
2005	4,179	-
2006	4,374	104.7%
2007	5,541	126.7%
2008	4,696	84.8%
2009	5,317	113.2%
2010	5,939	111.7%
2011	6,344	106.8%
2012	5,918	93.3%
2013	7,233	122.2%
2014	7,687	106.3%

### 1) 概況

#### ① 経由相談の相談件数と内訳

「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および消費者団体からの相談件数を合わせたものである。

② 経由相談の相談内容

表38 経由相談の相談者の都道府県別推移

都道府県名	2013年度	2014年度	都道府県名	2013年度	2014年度	都道府県名	2013年度	2014年度
北海道	156	137	福井県	169	159	山口県	91	94
青森県	48	69	山梨県	59	44	徳島県	29	50
岩手県	48	43	長野県	90	139	香川県	69	70
宮城県	105	111	岐阜県	71	82	愛媛県	143	151
秋田県	33	30	静岡県	367	348	高知県	55	59
山形県	93	131	愛知県	240	321	福岡県	241	257
福島県	58	74	三重県	164	130	佐賀県	51	70
茨城県	285	277	滋賀県	125	141	長崎県	72	67
栃木県	152	154	京都府	252	271	熊本県	85	100
群馬県	187	200	大阪府	483	499	大分県	29	19
埼玉県	449	495	兵庫県	249	307	宮崎県	116	89
千葉県	536	503	奈良県	142	182	鹿児島県	147	132
東京都	394	466	和歌山県	40	50	沖縄県	15	26
神奈川県	272	304	鳥取県	61	56	不明	5	12
新潟県	98	105	島根県	59	69			
富山県	85	73	岡山県	102	116			
石川県	172	161	広島県	241	244	総合計	7,233	7,687

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	2013		2014		2014年度 対前年度比
相談総件数		7,233	(100.0%)	7,687	(100.0%)	106.3%
商 品	商品一般	102	(1.4%)	138	(1.8%)	135.3%
	食料品	696	(9.6%)	337	(4.4%)	48.4%
	住居品	317	(4.4%)	540	(7.0%)	170.3%
	光熱水品	22	(0.3%)	29	(0.4%)	131.8%
	被服品	321	(4.4%)	311	(4.0%)	96.9%
	保健衛生品	325	(4.5%)	265	(3.4%)	81.5%
	教養娯楽品	629	(8.7%)	618	(8.0%)	98.3%
	車両・乗り物	180	(2.5%)	197	(2.6%)	109.4%
	土地・建物・設備	158	(2.2%)	166	(2.2%)	105.1%
	他の商品	46	(0.6%)	22	(0.3%)	47.8%
	計		2,796	(38.7%)	2,623	(34.1%)
商 品 関 連 役 務	クリーニング	29	(0.4%)	43	(0.6%)	148.3%
	レンタル・リース・貸借	112	(1.5%)	104	(1.4%)	92.9%
	工事・建築・加工	154	(2.1%)	185	(2.4%)	120.1%
	修理・補修	48	(0.7%)	59	(0.8%)	122.9%
	管理・保管	36	(0.5%)	65	(0.8%)	180.6%
	計		379	(5.2%)	456	(5.9%)
役 務	役務一般	247	(3.4%)	439	(5.7%)	177.7%
	金融・保険サービス	867	(12.0%)	815	(10.6%)	94.0%
	運輸・通信サービス	1,597	(22.1%)	1,797	(23.4%)	112.5%
	教育サービス	46	(0.6%)	43	(0.6%)	93.5%
	教養・娯楽サービス	360	(5.0%)	462	(6.0%)	128.3%
	保健・福祉サービス	404	(5.6%)	382	(5.0%)	94.6%
	他の役務	419	(5.8%)	518	(6.7%)	123.6%
	内職・副業・ねずみ講	100	(1.4%)	139	(1.8%)	139.0%
	他の行政サービス	2	(0.0%)	3	(0.0%)	150.0%
計		4,042	(55.9%)	4,598	(59.8%)	113.8%
他の相談		16	(0.2%)	10	(0.1%)	62.5%

(注) 表中の構成比は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。以下同じ。

表40 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			618
順位	商品	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、関連機器等の品質に関する相談が寄せられた。	175
2	他の教養娯楽品	ペット用サプリを販売する情報商材や、ペット、記念硬貨等に関する相談が寄せられた。	103
3	学習教材	投資用DVD教材や、補習用教材の解約に関する相談が寄せられた。	100

住居品			件数
全体			540
順位	商品	主な相談内容	
1	食器・台所用品	定期購入をしていた浄水器のカートリッジが届かず、事業者と連絡が取れない等の相談が寄せられた。	311
2	家具・寝具	訪問販売で高額なふとん等の寝具を購入させられてしまった相談のほか、勧誘目的等不明示や、不実告知等により行政処分を受けた連鎖販売業者に関する相談が寄せられた。	87
3	他の住居品	情報商材がきっかけで購入した防災用品の解約に関する相談や、リコール対象の消火器に関する相談が寄せられた。	50

食料品			件数
全体			337
順位	商品	主な相談内容	
1	健康食品	インターネットで健康食品のサンプルだけ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や、マルチ取引に関する相談等が寄せられた。	205
2	飲料	水のマルチ取引に関する相談や、青汁のモニターコースを購入したら、定期購入になっていたという相談が寄せられた。	63
3	調理食品	調理食品や加工食品の品質等に関する相談が寄せられた。	17

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			1,797
順位	役務	主な相談内容	
1	放送・コンテンツ等	出会い系サイトやオンラインゲームに関する相談が多数寄せられた。オンラインゲームについては、未成年が利用したという相談が目立った。	1,039
2	インターネット通信サービス	プロバイダを遠隔操作で変更されてしまったという相談が多く寄せられた。また、光回線の卸売りに関する相談も寄せられた。	416
3	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、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寄せられた。	220

金融・保険サービス			件数
全体			815
順位	役務	主な相談内容	
1	ファンド型投資商品	倒産した会社の破産管財人をかたり、不当利得返還請求の文書が届いたという相談や、実体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。	293
2	デリバティブ取引	バイナリーオプションに関する相談が多く寄せられた。その他に、CO2排出権取引に関する相談も寄せられた。	248
3	預貯金・証券等	未公開株や怪しい社債等の劇場型勧誘の相談が多く寄せられた。	94

他の役務			件数
全体			518
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や、個人情報漏えいの削除に関する相談が多数寄せられた。	431
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。	59
3	外食・食事宅配	飲食店での高額請求に関する相談や、異物混入、共同購入クーポンに関する相談が寄せられた。	24

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		2013		2014		2014年度 対前年度比
相談総件数		7,233	(100.0%)	7,687	(100.0%)	106.3%
内 訳	商品・役務等	7,217	(99.8%)	7,677	(99.9%)	106.4%
	他の相談	16	(0.2%)	10	(0.1%)	62.5%
商品・ 商品関連 役務・ 役務の 相談 内容	安全・衛生	490	(6.8%)	449	(5.8%)	91.6%
	品質・機能・役務品質	1,281	(17.7%)	1,246	(16.2%)	97.3%
	法規・基準	42	(0.6%)	55	(0.7%)	131.0%
	価格・料金	131	(1.8%)	183	(2.4%)	139.7%
	計量・量目	3	(0.0%)	2	(0.0%)	66.7%
	表示・広告	408	(5.6%)	293	(3.8%)	71.8%
	販売方法	4,143	(57.3%)	4,589	(59.7%)	110.8%
	契約・解約	6,352	(87.8%)	6,984	(90.9%)	109.9%
	接客対応	686	(9.5%)	929	(12.1%)	135.4%
	包装・容器	11	(0.2%)	16	(0.2%)	145.5%
	施設・設備	11	(0.2%)	19	(0.2%)	172.7%
	買物相談	4	(0.1%)	3	(0.0%)	75.0%
	生活知識	1	(0.0%)	2	(0.0%)	200.0%
	その他	2	(0.0%)	4	(0.1%)	200.0%

(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		2013	2014	2014年度 対前年度比
相談総件数		4,610	5,035	109.2%
販売 購入 形態	訪問販売	972	1,074	110.5%
	通信販売	2,330	2,493	107.0%
	マルチ取引	320	681	212.8%
	電話勧誘販売	712	679	95.4%
	ネガティブ・オプション	172	17	9.9%
	訪問購入	56	42	75.0%
	その他無店舗販売	48	49	102.1%

(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 (71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、関係省庁等に問い合わせたり、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い合わせに対し、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44 経由相談の対応状況別件数

対応状況	件数
移送・共同処理等	1,150
助言	6,250
その他	287
合計	7,687

### (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」が廃止されたなかで、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。今後も相談件数を増やし、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」について2014年度の受付状況の概況を報告する。

#### 1) 概況

##### ①平日バックアップ相談等の相談件数と内訳

「平日バックアップ相談等」の合計は6,222件（表45）。このうち「平日バックアップ相談」として3,150件、「お昼の消費生活相談」として3,072件の相談を受け付けた。1日当たりの平均受付件数は「平日バックアップ相談」が12.9件、「お昼の消費生活相談」は12.5件であった。

表45 平日バックアップ相談等の相談種別

相談種別	件数	割合
苦情	6,061	97.4%
問合せ	152	2.4%
要望	9	0.1%
合計	6,222	100.0%

（注）表中の構成比は2014年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。以下同じ。



②平日バックアップ相談等の相談者の属性

相談者の属性は、以下のとおりである。

表46 平日バックアップ相談等の性別相談件数と割合

性別	件数	割合
男性	3,118	50.1%
女性	3,039	48.8%
団体	64	1.0%
不明	1	0.0%
合計	6,222	100.0%

表47 平日バックアップ相談等の職業別相談件数と割合

職業	件数	割合
給与生活者	3,301	53.1%
自営・自由業	699	11.2%
家事従事者	1,011	16.2%
学生	180	2.9%
無職	787	12.6%
その他・不明	244	3.9%
合計	6,222	100.0%

表48 平日バックアップ相談等の年代別相談件数と割合

年代	件数	割合
20歳未満	64	1.0%
20歳代	777	12.5%
30歳代	1,411	22.7%
40歳代	1,810	29.1%
50歳代	1,141	18.3%
60歳代	580	9.3%
70歳以上	233	3.7%
不明	206	2.3%
合計	6,222	100.0%

表49 平日バックアップ相談等の地域別相談件数と割合

地域	件数	割合
北海道・東北北部	190	3.1%
東北南部	104	1.7%
北関東	223	3.6%
南関東	3,473	55.8%
甲信越	135	2.2%
北陸	57	0.9%
東海	572	9.2%
近畿	732	11.8%
山陰	17	0.3%
山陽	190	3.1%
四国	81	1.3%
九州北部	265	4.3%
九州南部・沖縄	107	1.7%
在外邦人・外国人	76	1.2%
合計	6,222	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平日バックアップ相談等の相談内容

「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つわる「携帯電話サービス」、プロバイダー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割程度を占めた。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 平日バックアップ相談等の商品等分類別相談件数と割合

項目		件数	割合
商 品	商品一般	153	2.5%
	食料品	182	2.9%
	住居品	272	4.4%
	光熱水品	28	0.5%
	被服品	371	6.0%
	保健衛生品	150	2.4%
	教養娯楽品	565	9.1%
	車両・乗り物	197	3.2%
	土地・建物・設備	168	2.7%
	他の商品	7	0.1%
	商 品 関 連 役 務	クリーニング	26
レンタル・リース・貸借		401	6.4%
工事・建築・加工		131	2.1%
修理・補修		67	1.1%
管理・保管		21	0.3%
役 務	役務一般	19	0.3%
	金融・保険サービス	376	6.0%
	運輸・通信サービス	1,969	31.6%
	教育サービス	44	0.7%
	教養・娯楽サービス	325	5.2%
	保健・福祉サービス	281	4.5%
	他の役務	311	5.0%
	内職・副業・相場	42	0.7%
	他の行政サービス	30	0.5%
他の相談	86	1.4%	
合 計		6,222	100.0%

## 2) 平日バックアップ相談等に寄せられた重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として2014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18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」「デイケアサービス」などが含まれる「保健・福祉サービス」が多く、次いで「エアコン」「ストーブ」などの「住居品」や、スポーツ施設などの「教養・娯楽サービス」などであった。

表51 平日バックアップ相談等に寄せられた重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
保健・福祉サービス	8
住居品	3
食料品	2
教養・娯楽サービス	2
被服品	1
保健衛生品	1
レンタル・リース・貸借	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。2014年度に実施した110番は以下のとおりである。

### ● 「ねらわれてます！高齢者 悪質商法110番」

実施日：2014年9月16日（火）～17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：51件

### ● 「キャッシュレスでの買い物トラブル110番」

実施日：2014年11月21日（金）～22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：67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、2014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) 土日祝日相談の相談件数と内訳

2014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111日）で、合計7,553件の相談を受け付けた。内訳は、苦情が7,377件、問合せ・要望が174件である。

1日当たりの平均受付件数は68件である。これを曜日別にみると、土曜日が平均64.5件、日曜日が67.6件、祝日が74.8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、8頁）と比較するため、「苦情」のみを対象とする。

#### 2) 土日祝日相談の相談者の属性

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47 72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53 76頁）。

表52 土日祝日相談の相談者の性別相談件数と割合

性別	件数	割合
男性	3,758	50.9%
女性	3,546	48.1%
団体	73	1.0%
不明	0	0.0%
合計	7,377	100.0%

(注) 表中の構成比は2014年度の「苦情」総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。以下同じ。

表53 土日祝日相談の相談者の職業別相談件数と割合

職業	件数	割合
給与生活者	4,999	67.8%
自営・自由業	390	5.3%
家事従事者	825	11.2%
学生	350	4.7%
無職	656	8.9%
その他・不明	157	2.1%
合計	7,377	100.0%

表54 土日祝日相談の相談者の年代別相談件数と割合

年代	件数	割合
20歳未満	193	2.6%
20歳代	1,272	17.2%
30歳代	1,703	23.1%
40歳代	1,976	26.8%
50歳代	1,275	17.3%
60歳代	547	7.4%
70歳以上	258	3.5%
不明	153	2.1%
合計	7,377	100.0%

表55 土日祝日相談の相談者の地域別件数と割合

地域	件数	割合
北海道・東北北部	353	4.8%
東北南部	261	3.5%
北関東	502	6.8%
南関東	2,154	29.2%
甲信越	433	5.9%
北陸	100	1.4%
東海	813	11.0%
近畿	1,535	20.8%
山陰	43	0.6%
山陽	204	2.8%
四国	225	3.1%
九州北部	626	8.5%
九州南部・沖縄	128	1.7%
在外邦人・外国人	0	0.0%
合計	7,377	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) 土日祝日相談の相談内容

相談を商品等分類別にみると（表56 77頁）、「運輸・通信サービス」が4割超と最も多い。

全国の2014年度のPIO-NET統計では約28.7%（表12-2 33頁）であることから、「土日祝日相談」では、「運輸・通信サービス」が突出して多いといえる。具体的には、「アダルト情報サイト」が2,150件であり、これだけで「運輸・通信サービス」の6割以上を占めている。

表56 土日祝日相談の商品等分類別相談件数と割合

項目		件数	割合
商 品	商品一般	138	1.9%
	食料品	219	3.0%
	住居品	216	2.9%
	光熱水品	24	0.3%
	被服品	335	4.5%
	保健衛生品	105	1.4%
	教養娯楽品	548	7.4%
	車両・乗り物	238	3.2%
	土地・建物・設備	201	2.7%
	他の商品	7	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	330	4.5%
	工事・建築・加工	148	2.0%
	修理・補修	71	1.0%
	管理・保管	9	0.1%
役 務	役務一般	25	0.3%
	金融・保険サービス	275	3.7%
	運輸・通信サービス	3,414	46.3%
	教育サービス	38	0.5%
	教養・娯楽サービス	209	2.8%
	保健・福祉サービス	248	3.4%
	他の役務	432	5.9%
	内職・副業・相場	32	0.4%
	他の行政サービス	23	0.3%
他の相談	53	0.7%	
合 計		7,377	100.0%

## (2) 土日祝日相談に寄せられた重大事故

消費者安全法における「重大事故等」として2014年度に消費者庁へ通知した相談は4件であった。商品・役務別の内訳は、「教養娯楽品」「車両・乗り物」「デイケアサービス」などの「保健・福祉サービス」「他の役務」となっている。

表57 土日祝日相談に寄せられた  
重大事故の商品・役務別件数

商品・役務	件数
教養娯楽品	1
車両・乗り物	1
保健・福祉サービス	1
他の役務	1

## 3 個人情報相談

2014年度に国民生活センターに寄せられた、各地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）個人情報相談の相談件数と内訳

2014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 個人情報相談の相談種別と割合

相談種別	件数	割合
苦情	117	95.9%
問合せ	5	4.1%
要望	0	0.0%
合計	122	100.0%

（注）表中の構成比は2014年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（以下の統計は、「苦情」のみを対象とする）

### （2）個人情報相談の相談者の属性

相談者の属性は以下のとおりである。

表59 個人情報相談の相談者の性別相談件数と割合

性別	件数	割合
男性	44	37.6%
女性	37	31.6%
団体等・不明	36	30.8%
合計	117	100.0%

（注）表中の構成比は「苦情」総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。以下同じ。

表60 個人情報相談の相談者の職業別相談件数と割合

職業	件数	割合
給与生活者	38	32.5%
無職	8	6.8%
家事従事者	13	11.1%
自営・自由業	2	1.7%
学生	0	0.0%
その他・不明	56	47.9%
合計	117	100.0%

表61 個人情報相談の相談者の年代別相談件数と割合

年代	件数	割合
20歳未満	1	0.9%
20歳代	5	4.3%
30歳代	12	10.3%
40歳代	23	19.7%
50歳代	19	16.2%
60歳代	7	6.0%
70歳以上	6	5.1%
不明	44	37.6%
合計	117	100.0%

(3) 個人情報相談の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 個人情報相談の  
事業分野別相談件数と割合

事業分野	件数	割合
医療・福祉	5	4.3%
金融・信用	7	6.0%
情報通信	16	13.7%
その他の事業分野	93	79.5%

(4) 個人情報相談の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 個人情報相談の苦情分類別相談件数と割合

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	40	34.2%
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	35	29.2%
3	開示等	開示・訂正・利用停止などに関する相談	31	26.5%
4	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	20	17.1%
5	その他	法律の定義や適用に関する相談など	16	13.7%
6	苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	12	10.3%
7	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	8	6.8%
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	4	3.4%
9	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	2	1.7%
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	1	0.9%