

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、2015年度は、各地の消費生活センター等から寄せられる「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」「休日相談」「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）。「休日相談」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*。また、「経由相談」では、「個人情報保護に関する法律」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、2015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2016年5月末までの登録分）。

*2010年1月16日より「土日祝日相談」として実施してきたが、2015年4月1日より「休日相談」と名称を改めた。

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、2015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13,682件であった（表30 2014年度は14,027件）。内訳は、表31～35、図11（65～66頁）のとおりである。

表30 相談件数の年度別推移

年度	区分	件数	対前年度比
2006		8,496	
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%
2015		13,682	97.5%

表31 苦情・問合せ・要望別相談件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2015年度 対前年度比
相談総件数	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	13,682 (100.0%)	97.5%
苦情	9,178 (96.7%)	9,204 (97.4%)	12,667 (98.5%)	13,831 (98.6%)	13,425 (98.1%)	97.1%
問合せ	308 (3.2%)	244 (2.6%)	189 (1.5%)	187 (1.3%)	251 (1.8%)	134.2%
要望	6 (0.1%)	2 (0.0%)	3 (0.0%)	9 (0.1%)	6 (0.0%)	66.7%

(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・役務別相談件数の推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2015年度 対前年度比
相談総件数	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	13,682 (100.0%)	97.5%
商品	3,004 (31.6%)	3,168 (33.5%)	4,874 (37.9%)	4,749 (33.9%)	4,348 (31.8%)	91.6%
役務全体(A+B)	6,340 (66.8%)	6,207 (65.7%)	7,882 (61.3%)	9,177 (65.4%)	9,241 (67.5%)	100.7%
役務(A)	5,503 (58.0%)	5,503 (58.2%)	6,904 (53.7%)	8,068 (57.5%)	8,177 (59.8%)	101.4%
商品関連役務(B)	837 (8.8%)	704 (7.4%)	978 (7.6%)	1,109 (7.9%)	1,064 (7.8%)	95.9%
他の相談	148 (1.6%)	75 (0.8%)	103 (0.8%)	101 (0.7%)	93 (0.7%)	92.1%

(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11 商品・役務等の構成比推移

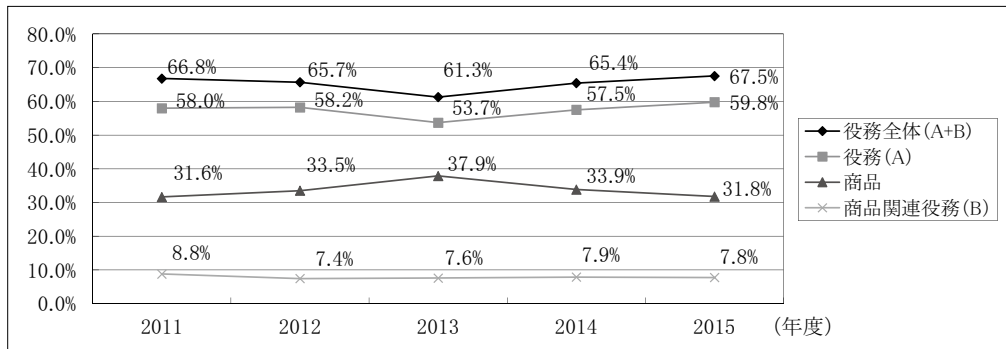


表33 相談者および契約当事者の性別推移（（ ）内は相談総件数に占める比率）

年度	2011	2012	2013	2014	2015	2015年度 対前年度比	
相談総件数	9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	13,682 (100.0%)	97.5%	
相談者	男性	4,012 (42.3%)	4,102 (43.4%)	5,458 (42.4%)	6,369 (45.4%)	6,257 (45.7%)	98.2%
	女性	5,038 (53.1%)	4,780 (50.6%)	6,983 (54.3%)	7,345 (52.4%)	7,157 (52.3%)	97.4%
	団体	337 (3.6%)	453 (4.8%)	284 (2.2%)	225 (1.6%)	243 (1.8%)	108.0%
	不明	105 (1.1%)	115 (1.2%)	134 (1.0%)	88 (0.6%)	25 (0.2%)	28.4%
契約当事者	男性	4,243 (44.7%)	4,304 (45.5%)	5,944 (46.2%)	6,704 (47.8%)	6,529 (47.7%)	97.4%
	女性	4,673 (49.2%)	4,466 (47.3%)	6,314 (49.1%)	6,656 (47.5%)	6,581 (48.1%)	98.9%
	団体	246 (2.6%)	314 (3.3%)	193 (1.5%)	182 (1.3%)	198 (1.4%)	108.8%
	不明	330 (3.5%)	366 (3.9%)	408 (3.2%)	485 (3.5%)	374 (2.7%)	77.1%

(注) 「不明」には、無回答を含む場合がある。以下同じ。

表34 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		2011	2012	2013	2014	2015	2015年度 対前年度比
相談総件数		9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	13,682 (100.0%)	97.5%
相談者	20歳未満	79 (0.8%)	89 (0.9%)	118 (0.9%)	150 (1.1%)	194 (1.4%)	129.3%
	20歳代	1,043 (11.0%)	1,127 (11.9%)	1,577 (12.3%)	1,917 (13.7%)	2,053 (15.0%)	107.1%
	30歳代	1,786 (18.8%)	1,788 (18.9%)	2,451 (19.1%)	2,617 (18.7%)	2,678 (19.6%)	102.3%
	40歳代	1,843 (19.4%)	1,940 (20.5%)	2,783 (21.6%)	3,326 (23.7%)	3,117 (22.8%)	93.7%
	50歳代	1,314 (13.8%)	1,293 (13.7%)	1,831 (14.2%)	2,239 (16.0%)	2,217 (16.2%)	99.0%
	60歳代	1,263 (13.3%)	1,142 (12.1%)	1,454 (11.3%)	1,603 (11.4%)	1,505 (11.0%)	93.9%
	70歳以上 不明	1,301 (13.7%) 863 (9.1%)	1,101 (11.7%) 970 (10.3%)	1,618 (12.6%) 1,027 (8.0%)	1,333 (9.5%) 842 (6.0%)	1,225 (9.0%) 693 (5.1%)	91.9% 82.3%
契約当事者	20歳未満	279 (2.9%)	399 (4.2%)	740 (5.8%)	573 (4.1%)	585 (4.3%)	102.1%
	20歳代	1,079 (11.4%)	1,192 (12.6%)	1,652 (12.8%)	2,023 (14.4%)	2,148 (15.7%)	106.2%
	30歳代	1,694 (17.8%)	1,664 (17.6%)	2,218 (17.2%)	2,404 (17.1%)	2,491 (18.2%)	103.6%
	40歳代	1,546 (16.3%)	1,626 (17.2%)	2,254 (17.5%)	2,774 (19.8%)	2,607 (19.1%)	94.0%
	50歳代	1,082 (11.4%)	998 (10.6%)	1,378 (10.7%)	1,775 (12.7%)	1,792 (13.1%)	101.0%
	60歳代	1,175 (12.4%)	1,009 (10.7%)	1,302 (10.1%)	1,424 (10.2%)	1,342 (9.8%)	94.2%
	70歳以上 不明	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%) 1,439 (10.3%)	1,493 (10.9%) 1,224 (8.9%)	92.4% 85.1%

表35 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		2011	2012	2013	2014	2015	2015年度 対前年度比
相談総件数		9,492 (100.0%)	9,450 (100.0%)	12,859 (100.0%)	14,027 (100.0%)	13,682 (100.0%)	97.5%
相談者	給与生活者	3,506 (36.9%)	3,789 (40.1%)	5,446 (42.4%)	6,699 (47.8%)	6,993 (51.1%)	104.4%
	自営・自由業	549 (5.8%)	677 (7.2%)	923 (7.2%)	1,073 (7.6%)	1,142 (8.3%)	106.4%
	家事従事者	1,938 (20.4%)	1,616 (17.1%)	2,251 (17.5%)	2,234 (15.9%)	2,076 (15.2%)	92.9%
	学生	201 (2.1%)	241 (2.6%)	350 (2.7%)	466 (3.3%)	460 (3.4%)	98.7%
	無職	1,956 (20.6%)	1,814 (19.2%)	2,445 (19.0%)	2,336 (16.7%)	2,156 (15.8%)	92.3%
	相談窓口	3 (0.0%)	1 (0.0%)	3 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	行政機関	36 (0.4%)	41 (0.4%)	39 (0.3%)	29 (0.2%)	26 (0.2%)	89.7%
	消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	企業・団体	297 (3.1%)	412 (4.4%)	240 (1.9%)	195 (1.4%)	218 (1.6%)	111.8%
	不明	1,005 (10.6%)	859 (9.1%)	1,160 (9.0%)	995 (7.1%)	611 (4.5%)	61.4%
契約当事者	給与生活者	3,327 (35.1%)	3,521 (37.3%)	4,929 (38.3%)	6,160 (43.9%)	6,407 (46.8%)	104.0%
	自営・自由業	502 (5.3%)	605 (6.4%)	823 (6.4%)	960 (6.8%)	1,017 (7.4%)	105.9%
	家事従事者	1,619 (17.1%)	1,317 (13.9%)	1,720 (13.4%)	1,694 (12.1%)	1,636 (12.0%)	96.6%
	学生	403 (4.2%)	547 (5.8%)	961 (7.5%)	919 (6.6%)	873 (6.4%)	95.0%
	無職	2,170 (22.9%)	1,984 (21.0%)	2,805 (21.8%)	2,562 (18.3%)	2,388 (17.5%)	93.2%
	相談窓口	1 (0.0%)	1 (0.0%)	2 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	行政機関	4 (0.0%)	8 (0.1%)	7 (0.1%)	4 (0.0%)	4 (0.0%)	100.0%
	消費者団体	1 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	-
	企業・団体	241 (2.5%)	307 (3.2%)	182 (1.4%)	176 (1.3%)	194 (1.4%)	110.2%
	不明	1,224 (12.9%)	1,160 (12.3%)	1,429 (11.1%)	1,552 (11.1%)	1,163 (8.5%)	74.9%

(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、相談の受け付けを行い、外部の専門家のヒアリング、事例研究会等を通じて専門性を高めている。

1) 概況

①経由相談の相談件数と内訳

経由相談の内訳は表36～40（66～68頁）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。

表36 経由相談受付件数の年度別推移

年度	区分	件数	対前年度比
2006		4,374	
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%
2015		7,116	92.6%

② 経由相談の相談内容

表37 経由相談の相談者の都道府県別推移

都道府県名	2014年度	2015年度	都道府県名	2014年度	2015年度	都道府県名	2014年度	2015年度
北海道	137	132	福井県	159	182	山口県	94	93
青森県	69	83	山梨県	44	48	徳島県	50	48
岩手県	43	48	長野県	139	155	香川県	70	59
宮城県	111	133	岐阜県	82	86	愛媛県	151	123
秋田県	30	30	静岡県	348	342	高知県	59	55
山形県	131	128	愛知県	321	246	福岡県	257	226
福島県	74	67	三重県	130	95	佐賀県	70	43
茨城県	277	263	滋賀県	141	137	長崎県	67	86
栃木県	154	164	京都府	271	246	熊本県	100	86
群馬県	200	141	大阪府	499	443	大分県	19	21
埼玉県	495	447	兵庫県	307	256	宮崎県	89	106
千葉県	503	490	奈良県	182	120	鹿児島県	132	110
東京都	466	399	和歌山県	50	43	沖縄県	26	38
神奈川県	304	244	鳥取県	56	38	不明	12	7
新潟県	105	132	島根県	69	67			
富山県	73	111	岡山県	116	103			
石川県	161	157	広島県	244	239	総合計	7,687	7,116

表38 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	2014		2015		2015年度 対前年度比
相談総件数		7,687	(100.0%)	7,116	(100.0%)	92.6%
商 品	商品一般	138	(1.8%)	258	(3.6%)	187.0%
	食料品	337	(4.4%)	391	(5.5%)	116.0%
	住居品	540	(7.0%)	256	(3.6%)	47.4%
	光熱水品	29	(0.4%)	27	(0.4%)	93.1%
	被服品	311	(4.0%)	182	(2.6%)	58.5%
	保健衛生品	264	(3.4%)	247	(3.5%)	93.6%
	教養娯楽品	618	(8.0%)	467	(6.6%)	75.6%
	車両・乗り物	197	(2.6%)	173	(2.4%)	87.8%
	土地・建物・設備	166	(2.2%)	175	(2.5%)	105.4%
	他の商品	22	(0.3%)	19	(0.3%)	86.4%
	計		2,622	(34.1%)	2,195	(30.8%)
商 品 関 連 役 務	クリーニング	43	(0.6%)	44	(0.6%)	102.3%
	レンタル・リース・貸借	104	(1.4%)	96	(1.3%)	92.3%
	工事・建築・加工	185	(2.4%)	161	(2.3%)	87.0%
	修理・補修	59	(0.8%)	64	(0.9%)	108.5%
	管理・保管	65	(0.8%)	46	(0.6%)	70.8%
計		456	(5.9%)	411	(5.8%)	90.1%
役 務	役務一般	439	(5.7%)	295	(4.1%)	67.2%
	金融・保険サービス	816	(10.6%)	542	(7.6%)	66.4%
	運輸・通信サービス	1,797	(23.4%)	1,782	(25.0%)	99.2%
	教育サービス	43	(0.6%)	37	(0.5%)	86.0%
	教養・娯楽サービス	462	(6.0%)	447	(6.3%)	96.8%
	保健・福祉サービス	382	(5.0%)	405	(5.7%)	106.0%
	他の役務	518	(6.7%)	551	(7.7%)	106.4%
	内職・副業・ねずみ講	139	(1.8%)	432	(6.1%)	310.8%
他の行政サービス	3	(0.0%)	5	(0.1%)	166.7%	
計		4,599	(59.8%)	4,496	(63.2%)	97.8%
他の相談		10	(0.1%)	14	(0.2%)	140.0%

(注1) 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。

(注2) 商品等分類の「商品一般」「教養娯楽品」「金融・保険サービス」「運輸・通信サービス」については、2015年度に行った改訂により、2014年度と2015年度での時系列の比較はできない。

表39 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		2014		2015		2015年度 対前年度比
相談総件数		7,687	(100.0%)	7,116	(100.0%)	92.6%
内 訳	商品・役務等	7,677	(99.9%)	7,102	(99.8%)	92.5%
	他の相談	10	(0.1%)	14	(0.2%)	140.0%
商品・ 商品関連 役務・ 役務の 相談 内容	安全・衛生	449	(5.8%)	445	(6.3%)	99.1%
	品質・機能、役務品質	1,246	(16.2%)	1,139	(16.0%)	91.4%
	法規・基準	55	(0.7%)	45	(0.6%)	81.8%
	価格・料金	183	(2.4%)	155	(2.2%)	84.7%
	計量・量目	2	(0.0%)	5	(0.1%)	250.0%
	表示・広告	293	(3.8%)	330	(4.6%)	112.6%
	販売方法	4,589	(59.7%)	4,556	(64.0%)	99.3%
	契約・解約	6,984	(90.9%)	6,353	(89.3%)	91.0%
	接客対応	929	(12.1%)	581	(8.2%)	62.5%
	包装・容器	16	(0.2%)	11	(0.2%)	68.8%
	施設・設備	19	(0.2%)	10	(0.1%)	52.6%
	買物相談	3	(0.0%)	4	(0.1%)	133.3%
	生活知識	2	(0.0%)	5	(0.1%)	250.0%
	その他	4	(0.1%)	4	(0.1%)	100.0%

(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40 経由相談の販売購入形態別件数

項目		2014	2015	2015年度 対前年度比
相談総件数		5,036	4,716	93.6%
販売 購入 形態	訪問販売	1,074	877	81.7%
	通信販売	2,493	2,508	100.6%
	マルチ取引	682	673	98.7%
	電話勧誘販売	679	566	83.4%
	ネガティブ・オプション	17	18	105.9%
	訪問購入	42	32	76.2%
	その他無店舗販売	49	42	85.7%

(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、特定商取引法の改正により「訪問購入」を新設した。

2) 経由相談の対応状況

経由相談の対応状況について、表41（69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41 経由相談の対応状況別件数

経由種類	件数
移送・共同処理等	701
助言	6,013
その他	402
合計	7,116

(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2015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6,554件だった。内訳は「苦情」が6,336件、「問合せ」が213件、「要望」が5件である（表42）。このうち「平日バックアップ相談」として3,518件、「お昼の消費生活相談」として3,036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14.5件、「お昼の消費生活相談」は12.5件であった。

表42 平日バックアップ相談等の相談種別件数と割合

相談種別	件数	割合
苦情	6,336	96.7%
問合せ	213	3.2%
要望	5	0.1%
合計	6,554	100.0%

(注) 表中の構成比は2015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、表43～46のとおりである。

表43 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	3,252	49.6%
女性	3,185	48.6%
団体	116	1.8%
不明	1	0.0%
合計	6,554	100.0%

表44 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	3,562	54.3%
自営・自由業	750	11.4%
家事従事者	1,024	15.6%
学生	223	3.4%
無職	752	11.5%
その他・不明	243	3.7%
合計	6,554	100.0%

表45 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	90	1.4%
20歳代	911	13.9%
30歳代	1,514	23.1%
40歳代	1,754	26.8%
50歳代	1,190	18.2%
60歳代	604	9.2%
70歳以上	250	3.8%
不明	241	3.7%
合計	6,554	100.0%

表46 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	206	3.1%
東北南部	148	2.3%
北関東	310	4.7%
南関東	3,453	52.7%
甲信越	169	2.6%
北陸	74	1.1%
東海	609	9.3%
近畿	810	12.4%
山陰	24	0.4%
山陽	209	3.2%
四国	105	1.6%
九州北部	260	4.0%
九州南部・沖縄	114	1.7%
在外邦人・外国人	53	0.8%
不明	10	0.2%
合計	6,554	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47）。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」、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」、携帯電話の契約等にもつわる「携帯電話サービス」が多い。中でも「デジタルコンテンツ」に含まれる「アダルト情報サイト」の相談が最も多かった。

次いで「教養娯楽品」が相談の1割弱を占めた。内訳は「携帯電話」「パソコン」、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47 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	159	2.4%
	食料品	277	4.2%
	住居品	248	3.8%
	光熱水品	27	0.4%
	被服品	322	4.9%
	保健衛生品	189	2.9%
	教養娯楽品	530	8.1%
	車両・乗り物	213	3.2%
	土地・建物・設備	176	2.7%
	他の商品	5	0.1%
	商 品 関 連 役 務	クリーニング	28
レンタル・リース・貸借		371	5.7%
工事・建築・加工		154	2.3%
修理・補修		81	1.2%
管理・保管		19	0.3%
役 務	役務一般	18	0.3%
	金融・保険サービス	336	5.1%
	運輸・通信サービス	2,238	34.1%
	教育サービス	42	0.6%
	教養・娯楽サービス	353	5.4%
	保健・福祉サービス	244	3.7%
	他の役務	351	5.4%
	内職・副業・相場	53	0.8%
	他の行政サービス	41	0.6%
他の相談	79	1.2%	
合 計		6,554	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2015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35件であった（表48）。

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」「デイケアサービス施設」などが含まれる「保健・福祉サービス」が最も多く、化粧品などの「保健衛生品」や、スポーツ施設などの「教養・娯楽サービス」なども寄せられた。

表48 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	10
保健衛生品	6
教養・娯楽サービス	4
住居品	3
商品一般	2
他の役務	2
食料品	1
被服品	1
教養娯楽品	1
車両・乗り物	1
土地・建物・設備	1
レンタル・リース・貸借	1
工事・建築・加工	1
運輸・通信サービス	1
合計	35

(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。2015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：2015年9月10日（木）～9月11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）

件 数：12件

2 休日相談

「休日相談」は、地方支援の一環として、「消費者ホットライン」を補完し、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休日相談の果たすべき役割は大きい。

以下、2015年度に「休日相談」の窓口で受け付けた相談の概況を報告する。

(1) 概況

1) 休日相談の相談件数と内訳

2015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113日）で、合計5,571件の相談を受け付けた。内訳は、「苦情」が5,426件、「問合せ」が145件である（表49）。

1日当たりの平均受付件数は49.3件であった。これを曜日別にみると、土曜日が平均49.3件、日曜日が50.5件、祝日が44.5件であった。

表49 休日相談の相談種別件数と割合

相談種別	件数	割合
苦情	5,426	97.4%
問合せ	145	2.6%
要望	0	0.0%
合計	5,571	100.0%

（注）表中の構成比は2015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) 休日相談の相談者の属性

相談者の属性は、表50～53（73～74頁）のとおりである。

「平日バックアップ相談等」（表44 70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51 74頁）。

表50 休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	2,849	51.1%
女性	2,623	47.1%
団体	99	1.8%
不明	0	0.0%
合計	5,571	100.0%

表51 休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	3,717	66.7%
自営・自由業	343	6.2%
家事従事者	633	11.4%
学生	225	4.0%
無職	495	8.9%
その他・不明	158	2.8%
合計	5,571	100.0%

表52 休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	126	2.3%
20歳代	821	14.7%
30歳代	1,273	22.9%
40歳代	1,492	26.8%
50歳代	1,013	18.2%
60歳代	453	8.1%
70歳以上	214	3.8%
不明	179	3.2%
合計	5,571	100.0%

表53 休日相談の相談者の地域別相談件数と割合

地域	件数	割合
北海道・東北北部	267	4.8%
東北南部	219	3.9%
北関東	385	6.9%
南関東	1,584	28.4%
甲信越	331	5.9%
北陸	63	1.1%
東海	629	11.3%
近畿	1,219	21.9%
山陰	29	0.5%
山陽	142	2.5%
四国	190	3.4%
九州北部	426	7.6%
九州南部・沖縄	85	1.5%
在外邦人・外国人	0	0.0%
不明	2	0.0%
合計	5,571	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) 休日相談の相談内容

相談内容を商品等分類別にみると（表54 75頁）、「運輸・通信サービス」が5割近くになっており、最も多い。

全国の2015年度のPIO-NETデータ統計では31.7%（表12-2 33頁）であることから、「休日相談」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1,376件であり、「運輸・通信サービス」のうち5割以上を占めている。

表54 休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	115	2.1%
	食料品	169	3.0%
	住居品	147	2.6%
	光熱水品	22	0.4%
	被服品	195	3.5%
	保健衛生品	78	1.4%
	教養娯楽品	425	7.6%
	車両・乗り物	196	3.5%
	土地・建物・設備	139	2.5%
	他の商品	8	0.1%
商 品 関 連 役 務	クリーニング	24	0.4%
	レンタル・リース・貸借	248	4.5%
	工事・建築・加工	135	2.4%
	修理・補修	62	1.1%
	管理・保管	11	0.2%
役 務	役務一般	21	0.4%
	金融・保険サービス	154	2.8%
	運輸・通信サービス	2,597	46.6%
	教育サービス	20	0.4%
	教養・娯楽サービス	188	3.4%
	保健・福祉サービス	163	2.9%
	他の役務	309	5.5%
	内職・副業・相場	33	0.6%
	他の行政サービス	27	0.5%
他の相談	85	1.5%	
合 計		5,571	100.0%

(2) 休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2015年度に消費者庁へ通知した相談は12件であった(表55)。商品・役務別の内訳は、「理美容」「教室・講座」のほか「化粧品」や「電話機・電話機用品」「外食・食事宅配」などとなっている。

表55 休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
理美容	3
教室・講座	2
被服品一般	1
化粧品	1
電話機・電話機用品	1
戸建住宅	1
レンタル・リース・貸借	1
医療	1
外食・食事宅配	1
合 計	12

3 個人情報相談

2015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等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

2015年度の個人情報相談の総件数とその内訳は表56のとおりである。

表56 個人情報相談の相談種別件数と割合

相談種別	件数	割合
苦情	88	100.0%
問合せ	0	0.0%
要望	0	0.0%
合計	88	100.0%

(注) 表中の構成比は2015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

相談者の属性は表57～59のとおりである。

表57 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	50.0%
女性	41	46.6%
団体等・不明	3	3.4%
合計	88	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58 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	35	39.8%
無職	19	21.6%
家事従事者	14	15.9%
自営・自由業	6	6.8%
学生	0	0.0%
その他・不明	14	15.9%
合計	88	100.0%

表59 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	0	0.0%
20歳代	3	3.4%
30歳代	17	19.3%
40歳代	20	22.7%
50歳代	18	20.5%
60歳代	14	15.9%
70歳以上	7	8.0%
不明	9	10.2%
合計	88	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表60のとおりである。

表60 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	9	10.2%
金融・信用	9	10.2%
情報通信	12	13.6%
その他の事業分野	59	67.0%

(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表61のとおりである。

表61 個人情報相談の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	34	38.6%
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	32	36.4%
3	苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	22	25.0%
4	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	18	20.5%
5	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	14	15.9%
6	その他	法律の定義や適用に関する相談など	10	11.4%
7	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	5	5.7%
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	4.5%
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	1	1.1%
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	0	0.0%