

2.PI0-NET に見る消費生活相談

多様化、複雑化、広域化する消費者問題に対応するため、1984年に国民生活センターのホストコンピューターと消費生活センターに設置した端末機を結ぶ「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）」の運営を開始して以来、23年余が経過した。

2007年3月現在、PIO-NETのネットワークは全都道府県・政令指定都市をカバーしており、消費生活相談情報（危害情報を含む）と消費者判例情報の2種類のデータベースを運用している。このうち消費生活相談情報は、全国の消費生活センター等が受け付けた相談の中の「苦情相談」を収集している。

ここでは、2006年度における消費生活相談

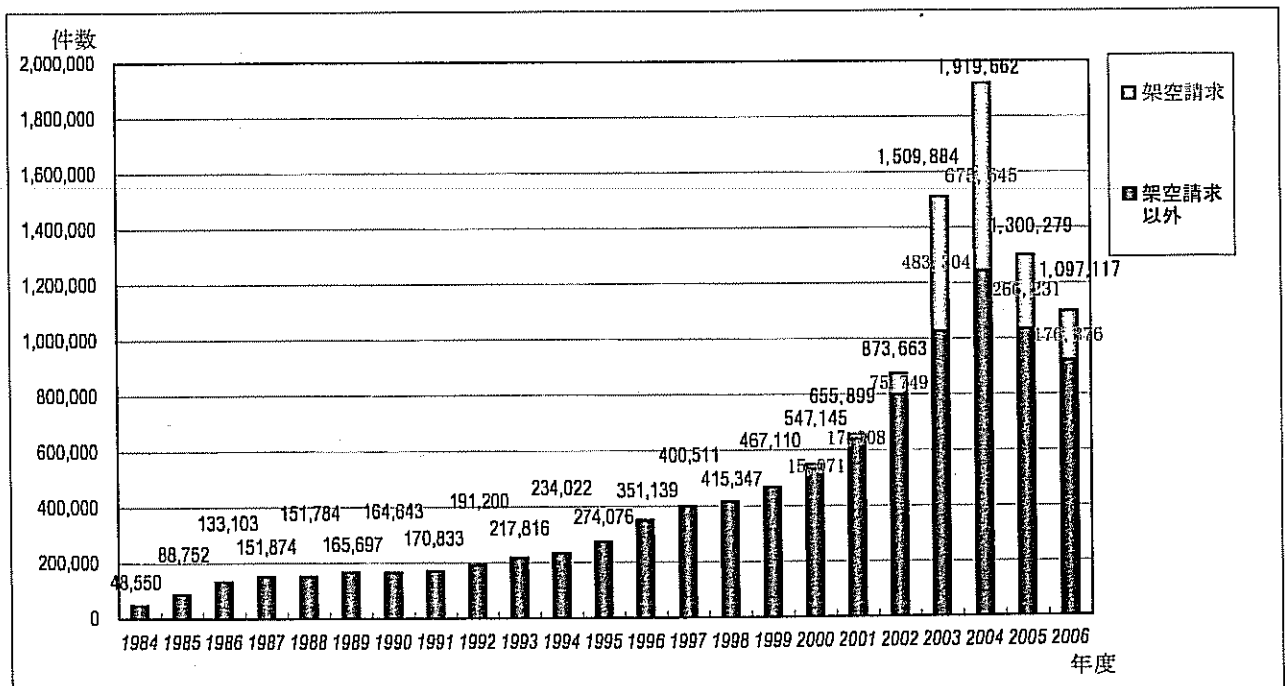
情報の傾向を分析する。なお、本稿の分析データは、2007年5月末日までに国民生活センターのホストコンピューターに登録された情報を基にしたものである。

1 相談件数等について

(1)2006年度の相談件数等

2006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1,097,117件であった。図1に、2007年5月末日までにPIO-NETに登録された消費生活相談情報の年度別総件数を示した。PIO-NET運用開始からの累積件数は、

図1 消費生活相談の年度別総件数の推移



(注) データは2007年5月末日までの登録分。架空請求の件数は2000年度以降集計している。

11,530,106件に達している。2003年度及び2004年度には相談件数が大幅に増加したが、2004年度の1,919,662件をピークに2年連続で減少している。2006年度は2005年度と比べ203,162件、15.6%の減ではあるものの、依然として100万件を超える高水準にある。

2000年度以降集計している架空請求の相談件数は2004年度(675,645件)をピークに減少しており、2006年度には176,376件であった(総件数に占める割合は、2004年度35.2%、2005年度20.5%、2006年度16.1%と減少)。

(2)契約当事者・相談者の年代別等の構成について

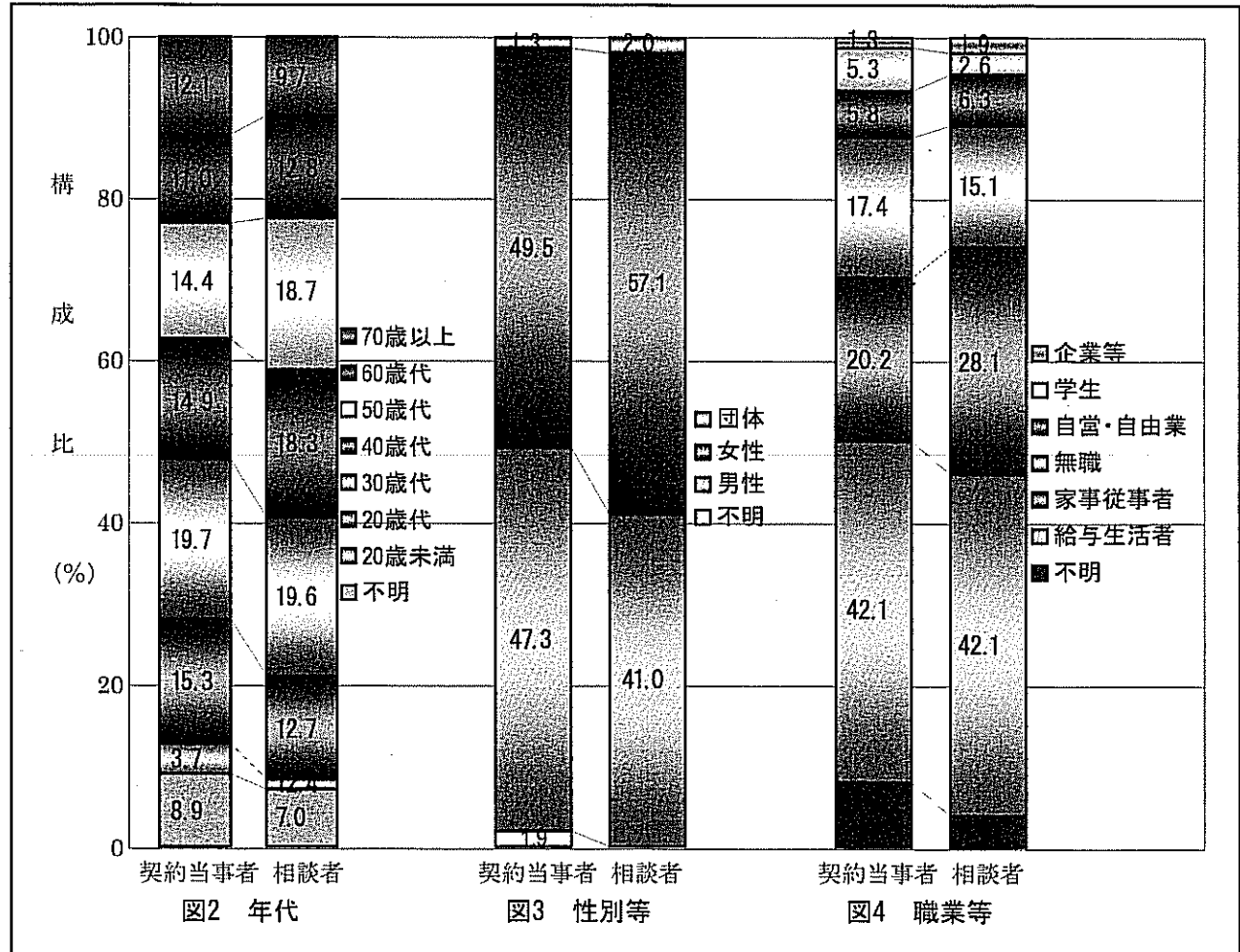
図2に、契約当事者(相談に結びつく消費生活上の行為をした者)及び相談者(相談を消費生活センターへ寄せた者)の年代別構成

比を示した。

契約当事者を年代別にみると30歳代が19.7%で最も多く、次いで20歳代15.3%、40歳代14.9%となっている。なお、2005年度と比べると、70歳以上の高齢者の割合の伸び率が高く、1.4ポイント増加した。

相談者を年代別にみると、30歳代が最多で19.6%であった。次いで50歳代が18.7%、40歳代が18.3%と続く。

契約当事者と相談者の年代別構成比を比較すると、30歳代の構成比はほぼ同じだが、20歳代以下と70歳以上では相談者の割合のほうがかつた。これは、契約当事者の年齢的な要因等により、20歳代以下や70歳以上では自ら相談窓口を利用するのではなく、その家族や知人など周囲の人が本人に代わって相談するケースが比較的多いことが一因とみられ



(注)データは2007年5月末日までの登録分。構成比は2006年度の総件数を100として算出した値である。

る。

図3に、契約当事者及び相談者の性別等の構成を示した。契約当事者では男女の割合はどちらも約5割だが、相談者では6割近い割合を女性が占めていた。

図4では職業等別の構成比を示した。契約当事者・相談者ともに給与生活者が最も高い割合となっており、次いで割合が大きいのは家事従事者であった。職業等ごとに契約当事者と相談者の比率を比べると、家事従事者は相談者の比率が高いが、学生や無職では相談者の比率が低い。これは、学生や無職の高齢者等の消費者トラブルについては、保護者等や周囲の人が本人に代わって相談窓口を利用するケースが多いことが一因とみられる。

2 相談にかかわる商品・役務について

(1)商品・役務等別分類ごとにみた相談の状況

表1に、年度別の商品・役務等別分類（以下「商品等分類」という）ごとの相談件数と構成比を示した。商品に関する相談全て（以下「商品全体」という）の件数と役務に関する相談全て（以下「役務全体」という）の件数とを比べると、2000年度以降「役務全体」が「商品全体」を上回っている。

2006年度は2005年度に比べて、「商品全体」

の件数が63,020件（11.9%）、「役務全体」の件数が139,639件（18.6%）減少した。

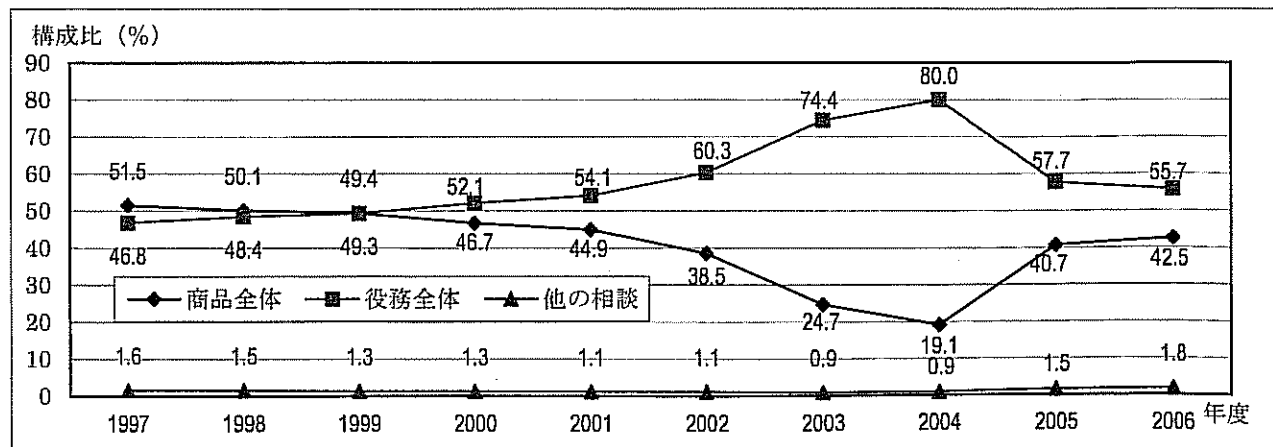
図5に、1997年度以降の「商品全体」と「役務全体」「他の相談」の構成比の推移を示した。

2000年度に「役務全体」の割合が「商品全体」を上回ってから、ここ数年は「商品全体」と「役務全体」の割合の差が年々拡大していたが、2005年度に「役務全体」の相談件数が大幅に減少したことにより割合の差が大幅に近づく結果となり、2004年度に80.0%であった「役務全体」の割合は、2006年度は55.7%となり、両者の割合の差は2004年度の60.9%から13.2%と縮小した^{注1}。

注1)：架空請求の請求内容として、携帯電話やパソコンから利用したインターネットの情報料に関するものは「運輸・通信サービス」にカウントされ、さらに大きな分類で「役務全体」に含まれる。2004年度にピークとなり、2005年度以降大きく減少した。また、架空請求の請求内容として、消費未納料金のような何に対する請求か不明なものは「商品一般」にカウントされ、さらに大きな分類で「商品全体」に含まれ2005年度に多くの相談が寄せられた。

表1で各々の分類項目の詳細をみてみると、2006年度で多かった商品等分類は「運輸・通信サービス」「商品一般」「金融・保険サービス」「教養娯楽品」「レンタル・リース・貸借」の順であった。2005年度に比べ相談全体に占める割合が大きく増減した分類は、増加

図5 年度別にみた商品全体・役務全体・他の相談の構成比の推移



(注) データは2007年5月末日までの登録分。構成比は年度別総件数を100として算出した値である。

表4(1) 2006年度の契約当事者年代別・性別にみた上位商品・役務等別相談件数

20歳未満											
全体			男性			女性					
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数			
1	電話情報サービス	18,489	1	電話情報サービス	12,026	1	電話情報サービス	6,406			
2	オンライン情報サービス	10,035	2	オンライン情報サービス	7,353	2	オンライン情報サービス	2,629			
3	オンライン等関連サービス全般	805	3	オンライン等関連サービス全般	573	3	化粧品類	315			
4	移動電話サービス	688	4	移動電話サービス	393	4	移動電話サービス	291			
5	化粧品類	570	5	商品一般	280	5	エステティックサービス	280			
6	商品一般	548	6	化粧品類	254	6	健康食品	275			
7	賃貸アパート・マンション	391	7	自動車	239	7	商品一般	265			
8	相談その他	377	8	自動二輪車	230	8	オンライン等関連サービス全般	223			
9	新聞	341	9	新聞	227	9	相談その他	184			
10	健康食品	333	10	賃貸アパート・マンション	210	10	賃貸アパート・マンション	178			
11	自動車	314	11	相談その他	191	11	外国語・会話教室	122			
12	エステティックサービス	294	12	サラ金・フリーローン	165	12	サラ金・フリーローン	119			
13	サラ金・フリーローン	288	13	電子ゲーム玩具	141	13	新聞	111			
14	自動二輪車	248	14	放送サービス	135	14	携帯電話機	110			
15	携帯電話機	230	15	電話関連サービス	124	15	コンサート	95			
16	外国語・会話教室	216	16	紳士洋服	120	16	美顔器	92			
17	放送サービス	210	17	携帯電話機	117	16	婦人洋服	92			
18	電話関連サービス	187	18	レンタルビデオ	107	18	医療サービス	89			
19	医療サービス	183	19	学習塾・予備校	97	19	アクセサリ	81			
20	レンタルビデオ	165	20	自動車運転教習所	95	20	タレント・モデル養成教室	76			
21	学習塾・予備校	164	21	外国語・会話教室	92	21	自動車	75			
22	電子ゲーム玩具	164	22	医療サービス	89	22	放送サービス	73			
23	自動車運転教習所	150	23	補習用教材	65	23	他の内職・副業	67			
24	アクセサリ	139	24	教養・娯楽サービスその他	60	24	電話関連サービス	62			
25	紳士洋服	125	25	健康食品	58	25	学習塾・予備校	60			

20歳代											
全体			男性			女性					
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数			
1	電話情報サービス	26,428	1	電話情報サービス	16,217	1	商品一般	10,628			
2	サラ金・フリーローン	20,676	2	サラ金・フリーローン	13,286	2	電話情報サービス	10,165			
3	オンライン情報サービス	18,154	3	オンライン情報サービス	11,767	3	サラ金・フリーローン	7,326			
4	商品一般	13,414	4	賃貸アパート・マンション	3,673	4	エステティックサービス	6,937			
5	賃貸アパート・マンション	7,923	5	商品一般	2,736	5	オンライン情報サービス	6,346			
6	エステティックサービス	7,307	6	自動車	2,401	6	賃貸アパート・マンション	4,227			
7	アクセサリ	4,821	7	アクセサリ	2,200	7	アクセサリ	2,612			
8	自動車	3,331	8	複合サービス会員	1,720	8	化粧品類	2,313			
9	化粧品類	2,800	9	教養娯楽教材	1,416	9	健康食品	1,340			
10	複合サービス会員	2,482	10	ふとん類	1,050	10	浄水器	1,237			
11	教養娯楽教材	2,359	11	浄水器	991	11	婦人下着	1,075			
12	浄水器	2,234	12	オンライン等関連サービス全般	971	12	教養娯楽教材	940			
13	健康食品	2,131	13	相談その他	951	13	相談その他	934			
14	ふとん類	1,902	14	健康食品	786	14	自動車	919			
15	相談その他	1,894	15	資格講座	753	15	ふとん類	846			
16	オンライン等関連サービス全般	1,534	16	教養・娯楽サービスその他	660	16	外国語・会話教室	838			
17	資格講座	1,526	17	レンタルビデオ	645	17	資格講座	770			
18	外国語・会話教室	1,421	18	紳士洋服	616	18	和服	759			
19	新聞	1,125	19	移動電話サービス	599	19	複合サービス会員	754			
20	婦人下着	1,095	20	外国語・会話教室	581	20	婦人洋服	735			
21	移動電話サービス	1,066	21	絵画・書画	567	21	クリーニング	708			
22	絵画・書画	1,052	21	パソコン	567	22	美顔器	632			
23	放送サービス	1,013	23	新聞	560	23	他の内職・副業	593			
24	他の内職・副業	990	24	放送サービス	495	24	ワープロ・パソコン内職	560			
25	教養・娯楽サービスその他	974	25	化粧品類	477	24	新聞	560			

(注) データは2007年5月末日までの登録分。「全体」の件数には性別が不明なものも含む。