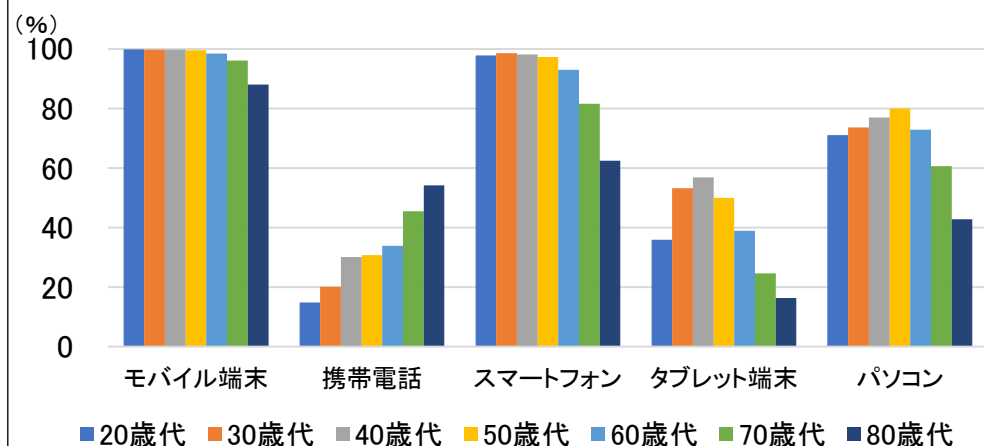


消費者の現状に関する基礎資料集

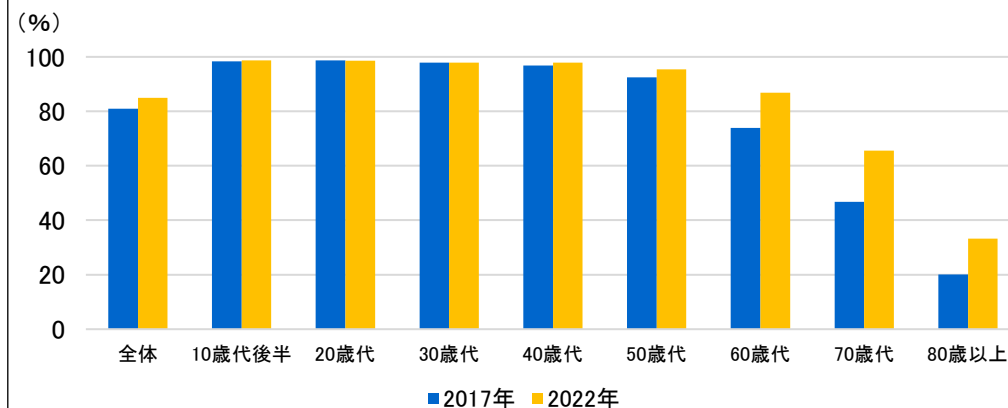
令和 6 年 2 月
消費者庁

デジタル化の進展と消費生活相談の推移

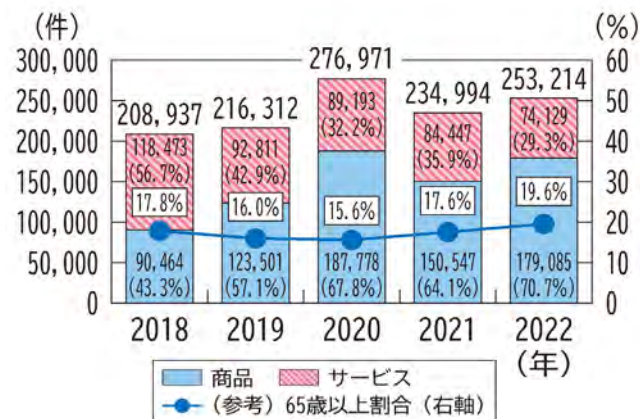
図表1 情報通信機器の保有率(年齢層別)



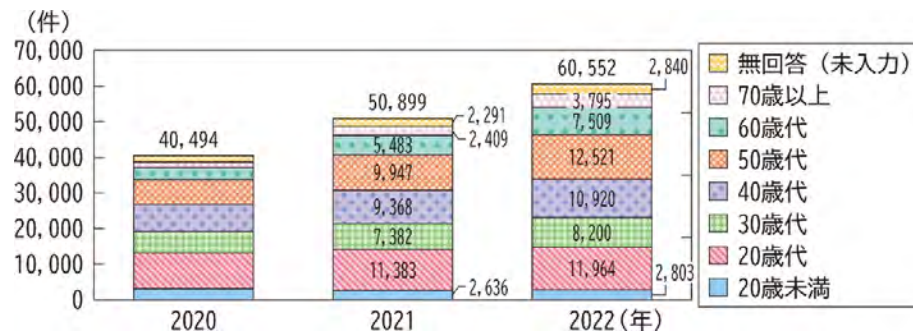
図表2 インターネット利用率の変化(年齢層別)



図表3 「インターネット通販」に関する消費生活相談件数の推移(商品・サービス別)



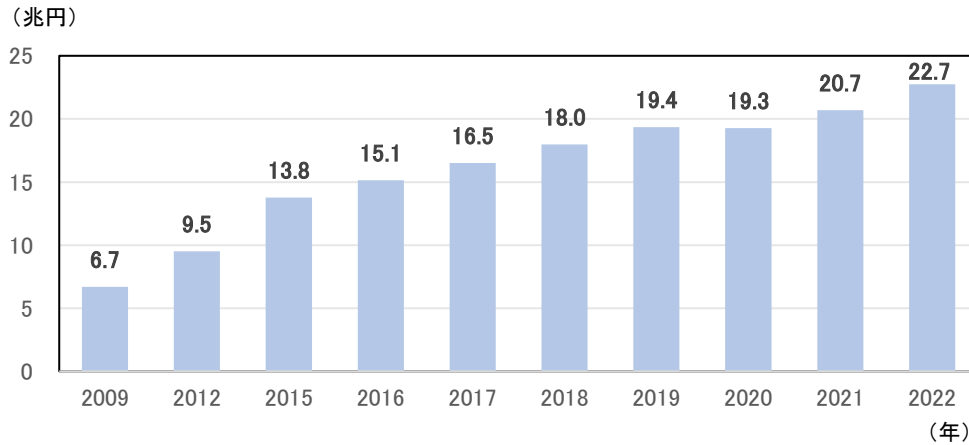
図表4 SNS関連の消費生活相談件数の推移



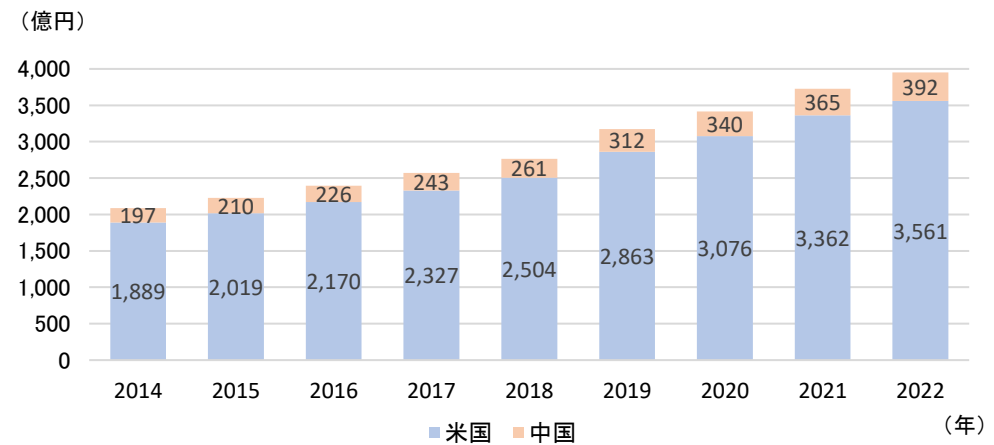
(備考) 左上: 総務省「令和4年通信利用動向調査」により作成。「モバイル端末」は、携帯電話、スマートフォンのうち1種類以上保有している個人の割合を指す。
 左下: 総務省「通信利用動向調査」により作成。
 右上、右下: PIO-NETに登録された消費生活相談(2023年3月31日までの登録分)により作成。

電子商取引の拡大と越境取引

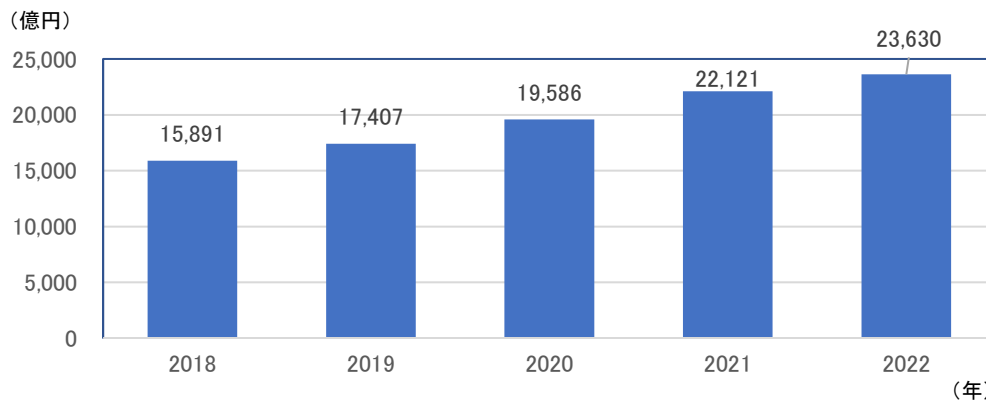
図表5 国内の電子商取引(BtoC)市場規模の推移



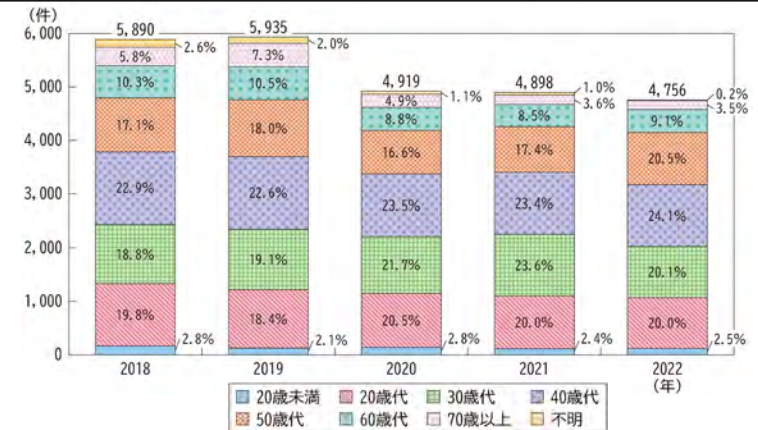
図表7 日本の越境的な電子商取引(BtoC)市場規模の推移



図表6 国内の電子商取引(CtoC)推定市場規模の推移



図表8 CCJが受け付けた相談件数と年齢層別相談割合の推移



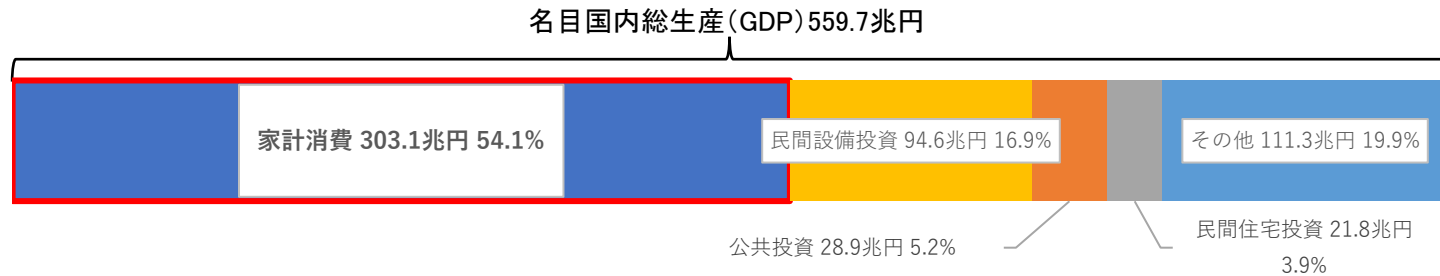
(備考) 左上、左下、右上: 経済産業省「電子商取引に関する市場調査」により作成。

右下: 1. 2018年から2022年までにCCJが受け付けた相談(2023年1月5日検索分)。

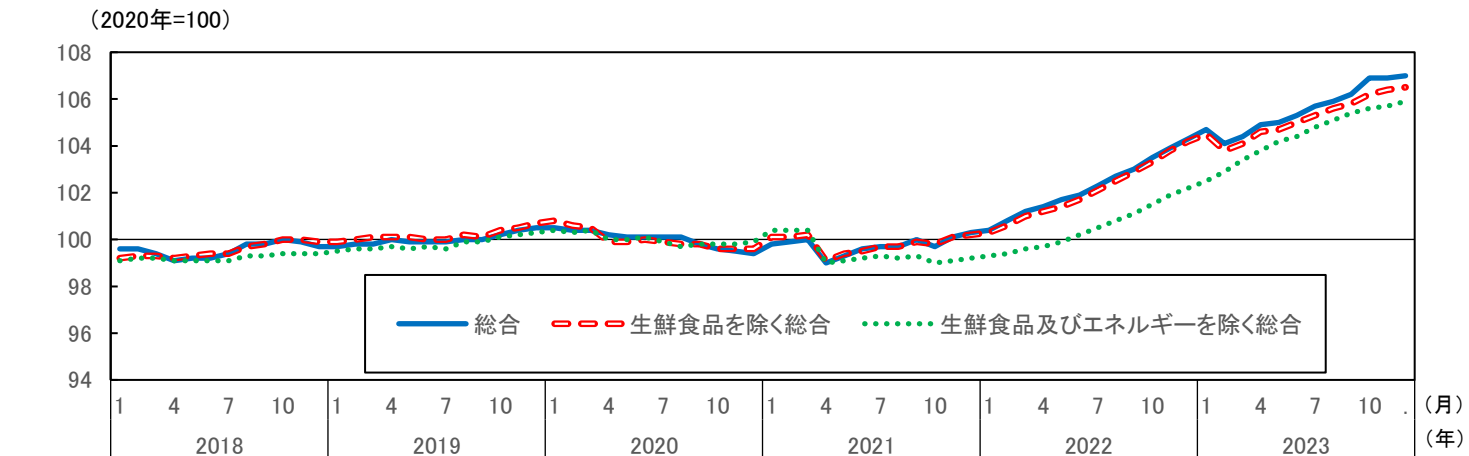
2. 2020年は4月10日18時から6月1日9時30分まで、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止措置のために相談受付を休止していたため、他の年より受付期間が短い。

物価及び家計消費の動向

図表9 名目国内総生産に占める家計消費等の割合(2022年)



図表10 消費者物価指数の動向



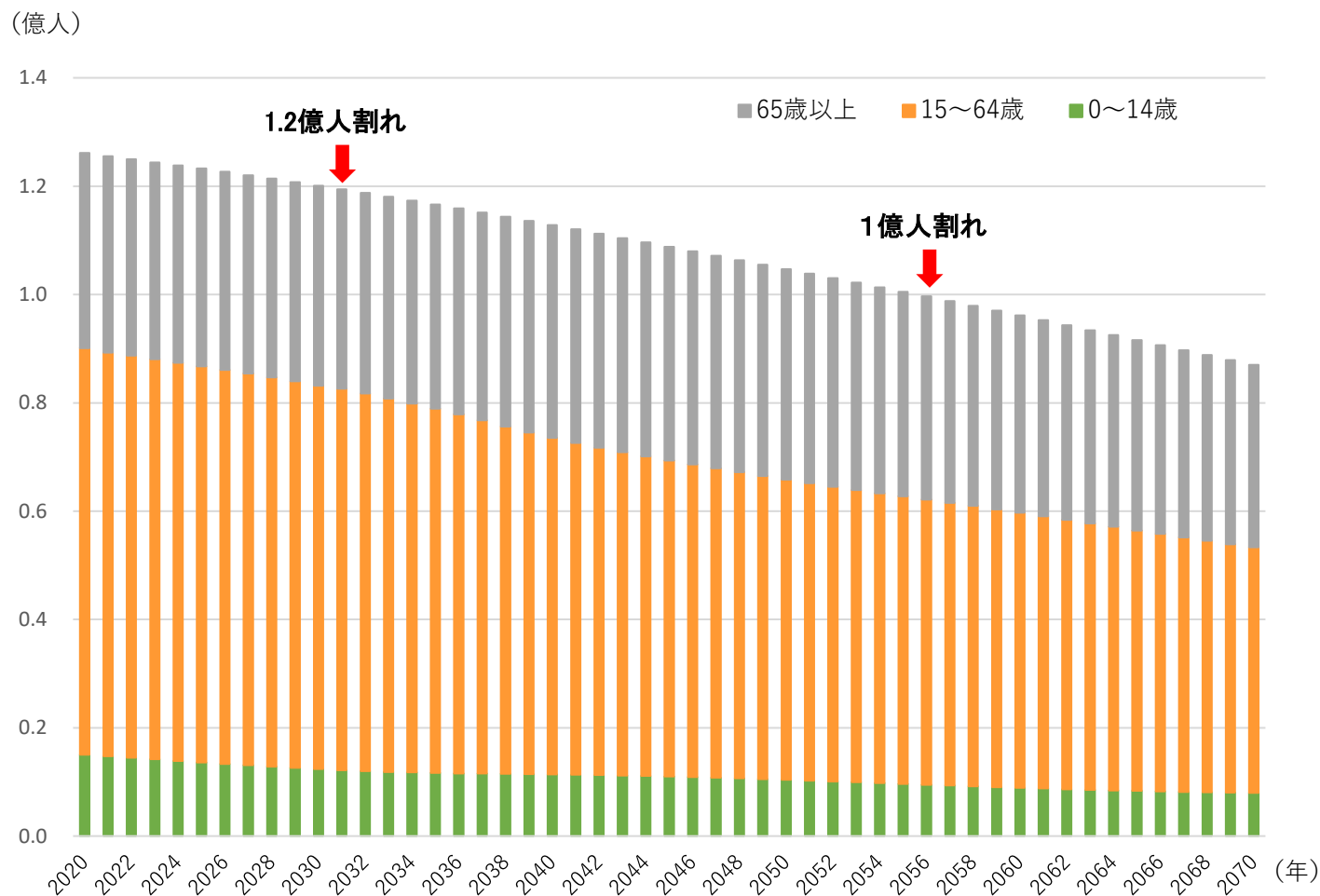
(備考) 左上: 内閣府「国民経済計算」により作成。「2022年度国民経済計算年次推計(2015年基準改定値・2008SNA)」。

「その他」は、対家計民間非営利団体最終消費支出、政府最終消費支出、在庫変動及び純輸出の合計。

左下: 総務省「消費者物価指数」(季節調整値)により作成。

日本の総人口の減少

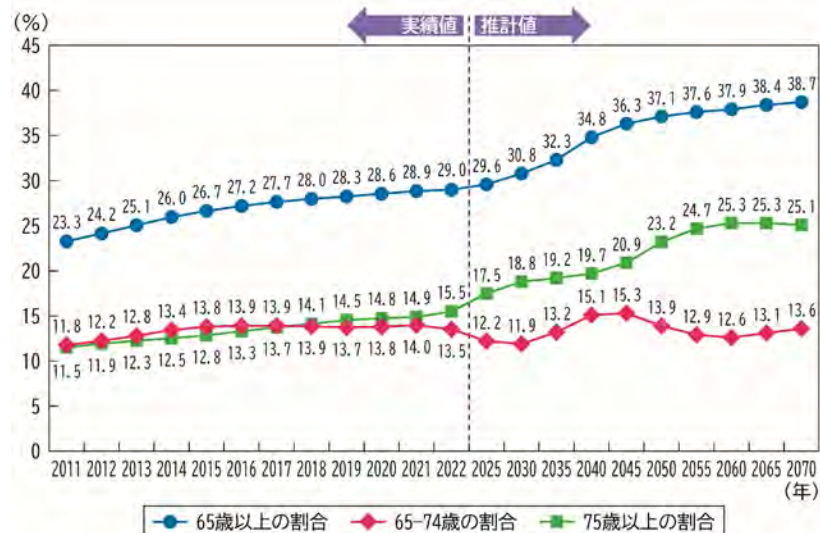
図表11 日本の将来人口推計



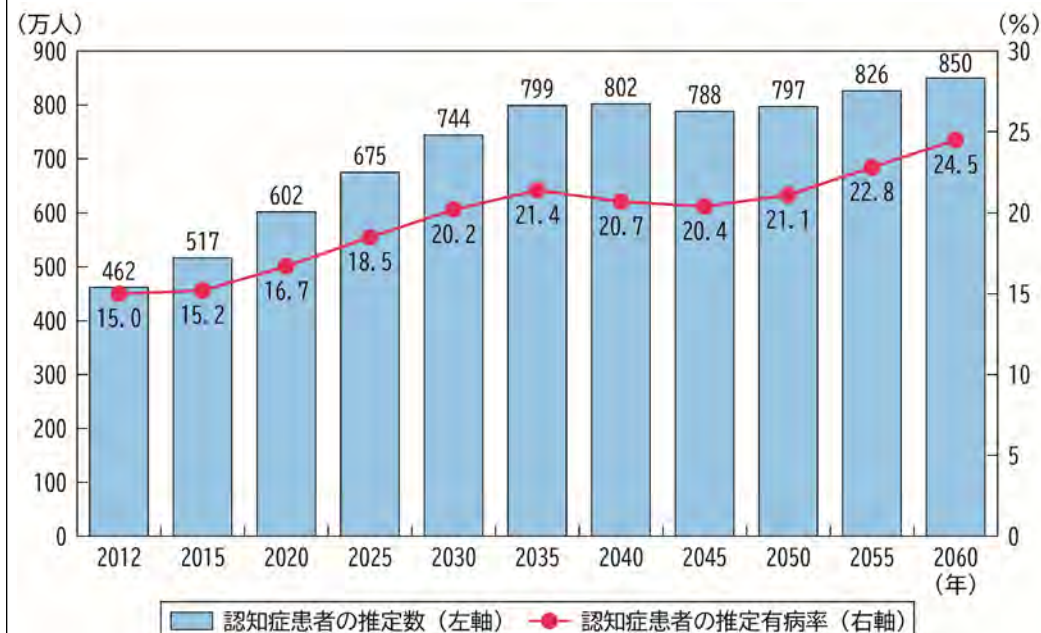
(備考) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(令和5年推計)」により作成。「出生中位(死亡中位)推計」。

高齢化の進展

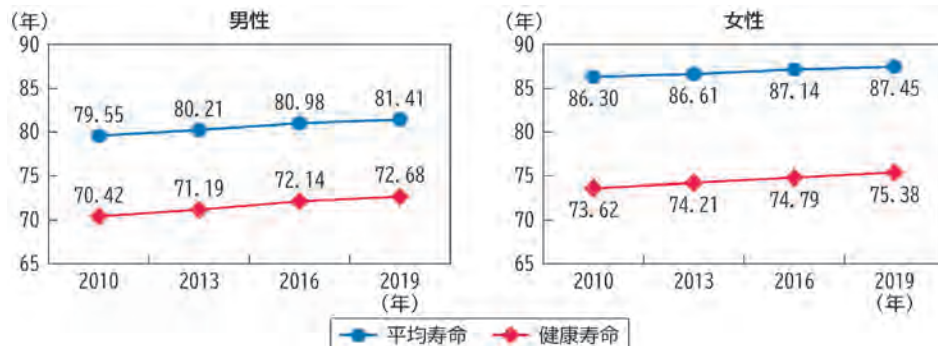
図表12 高齢者の割合の推移



図表14 65歳以上の認知症患者の推定人数と推定有病率の推移



図表13 健康寿命と平均寿命の推移



(備考)

左上: 2022年までは総務省「人口推計」(各年10月1日現在)により作成。

2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」(2023年推計)の出生中位・死亡中位推計により作成。

左下: 平均寿命(2010年): 厚生労働省「第21回生命表(完全生命表)」により作成。

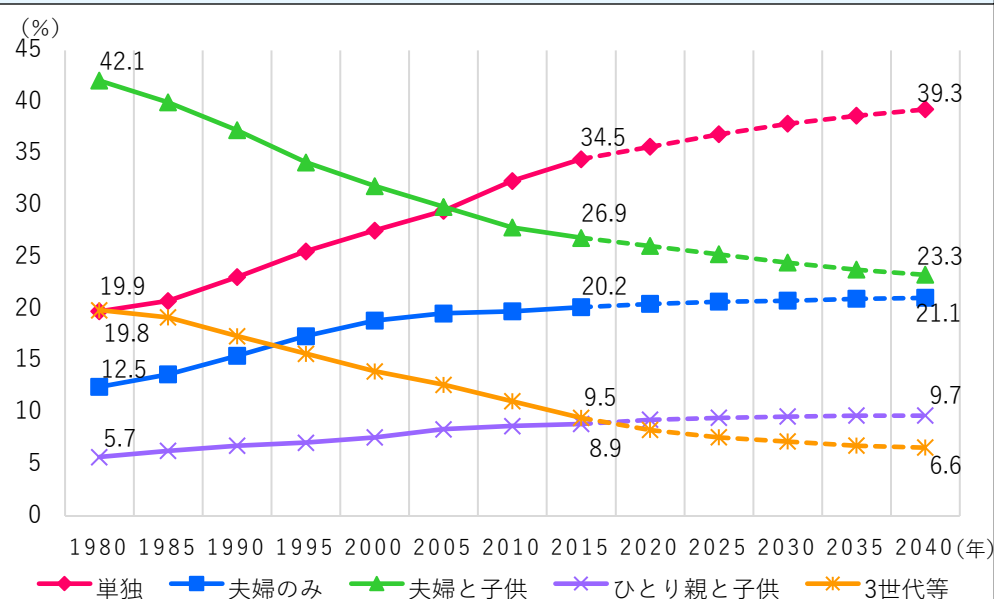
平均寿命(2013年、2016年、2019年): 厚生労働省「平成25年/平成28年/令和元年簡易生命表」により作成。
健康寿命: 厚生労働科学研究費補助金「健康寿命及び地域格差の要因分析と健康増進対策の効果検証に関する研究」(研究代表者 辻一郎)『健康日本21(第二次)の総合的評価と次期健康づくり運動に向けた研究』(研究代表者 辻一郎)において算出された数値を基に作成。

右上: 平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学二宮教授「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」により作成。

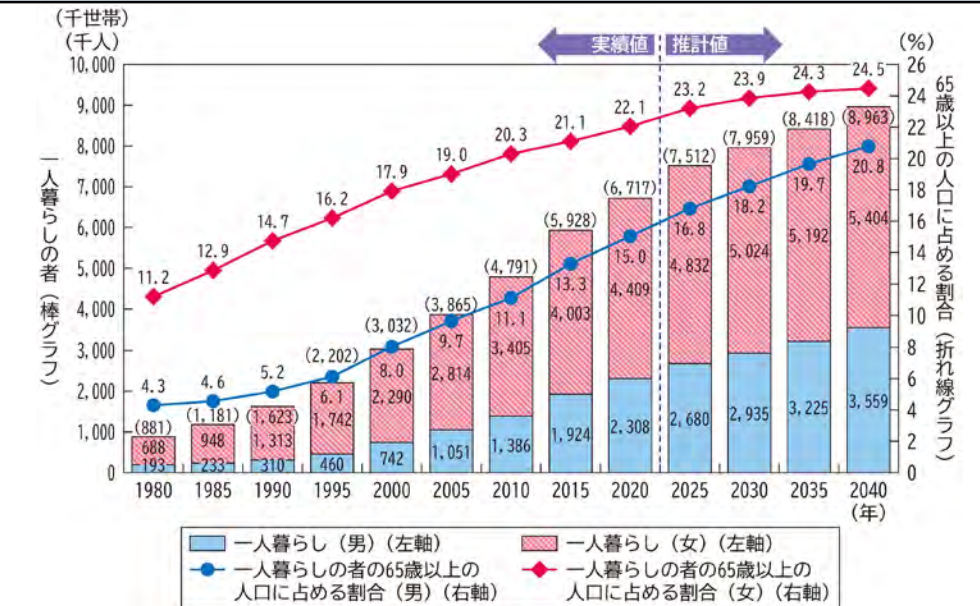
上記研究報告書に記載のデータのうち、「各年齢層の認知症有病率が、2012年以降一定と仮定した場合」のデータを使用。

世帯の変化と高齢者の孤独・孤立

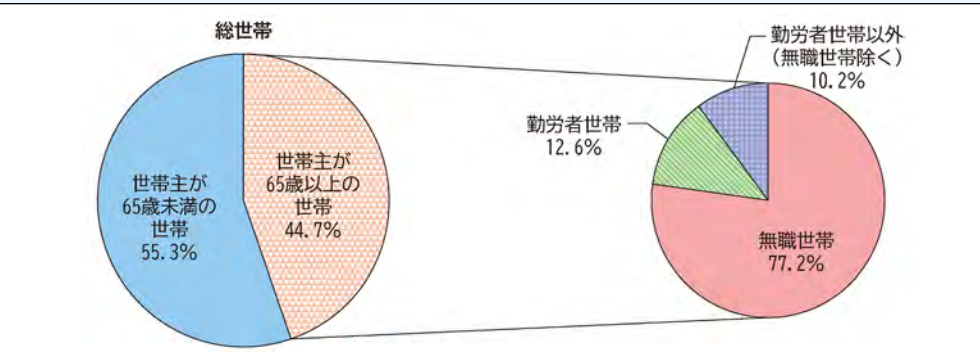
図表15 世帯の家族類型別構成割合の推移



図表16 65歳以上の一人暮らしの推移



図表17 世帯主の年齢層別・就業状態別構成比(総世帯)



(備考)

左上: 国立社会保障・人口問題研究所『日本の世帯数の将来推計(全国推計)』(2018(平成30)年推計)により作成。

2015年の世帯数は家族類型不詳を案分した世帯数を基に割合を計算している。令和2(2020)年以降は推計値。

右上: 2020年までは総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2018年推計)により作成。

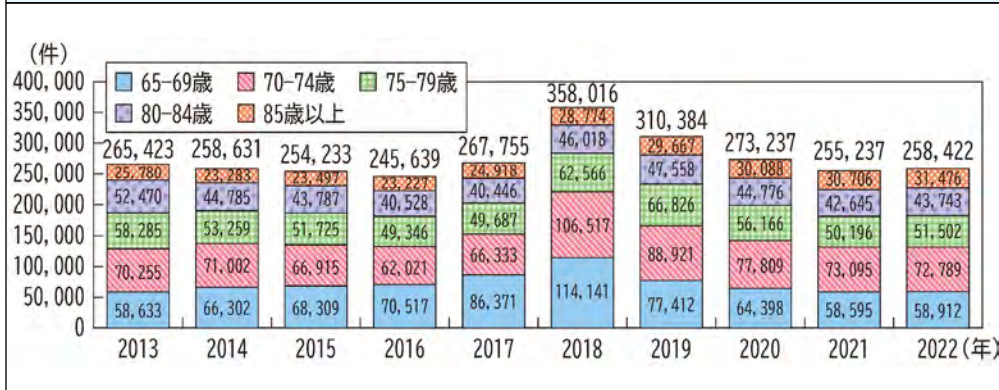
「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」又は「一般世帯(1人)」のことを指す。

棒グラフ上の()内は65歳以上の一人暮らしの者の男女計。

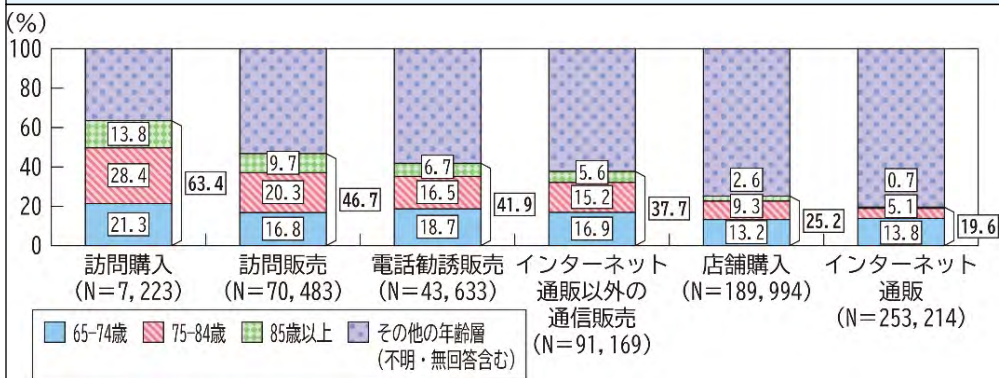
右下: 総務省「2022年家計調査(家計収支編)」(総世帯)により作成。

高齢者に関する消費者生活相談の状況

図表18 高齢者の消費生活相談件数の推移



図表19 消費生活相談の高齢者の割合(販売購入形態別、2022年)



図表20 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2022年)

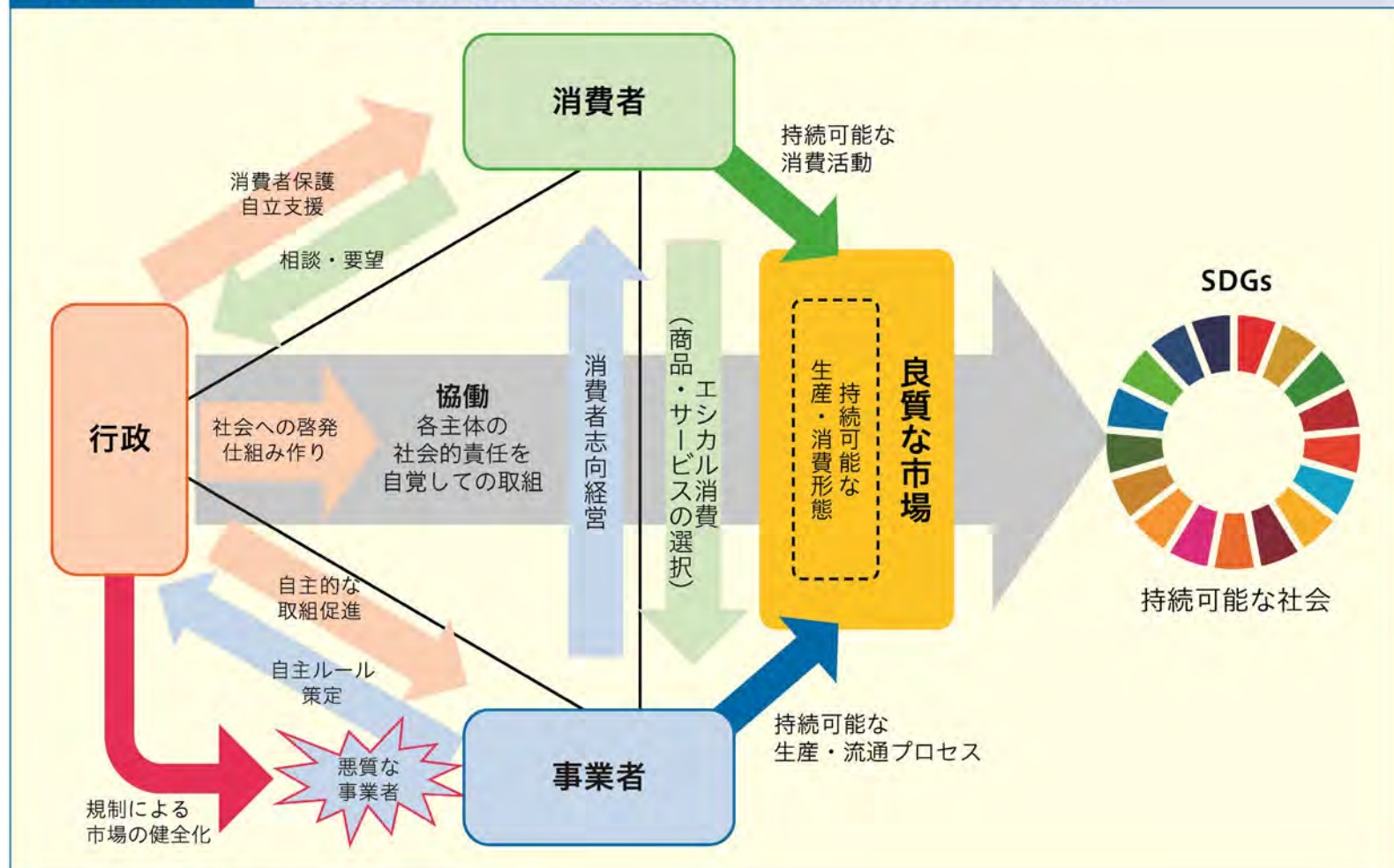
男性					
65-74歳		75-84歳		85歳以上	
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	63,581		総件数	42,793
1	商品一般	7,462	1	商品一般	5,374
2	アダルト情報	2,504	2	役務その他サービス	1,841
3	役務その他サービス	2,194	3	携帯電話サービス	1,383
4	携帯電話サービス	1,732	4	他の健康食品	1,151
5	フリーローン・サラ金	1,715	5	光ファイバー	1,072
6	光ファイバー	1,661	6	屋根工事	1,038
7	電気	1,383	7	電気	1,036
8	他の健康食品	1,336	8	修理サービス	998
9	修理サービス	1,176	9	アダルト情報	883
10	賃貸アパート	1,058	10	フリーローン・サラ金	803
女性					
65-74歳		75-84歳		85歳以上	
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	67,673		総件数	51,964
1	商品一般	7,449	1	商品一般	5,863
2	他の健康食品	1,849	2	他の健康食品	1,925
3	乳液	1,659	3	携帯電話サービス	1,402
4	携帯電話サービス	1,641	4	修理サービス	1,341
5	化粧クリーム	1,353	5	役務その他サービス	1,055
6	修理サービス	1,292	6	電気	1,037
7	役務その他サービス	1,260	7	新聞	1,005
8	ファウンデーション	1,189	8	屋根工事	971
9	電気	1,033	9	乳液	712
10	フリーローン・サラ金	1,004	10	金融関連サービスその他	707

黄色 : 通信サービス関連
 紫色 : 住宅修理関連
 緑色 : 健康食品
 ピンク色 : 化粧品

(備考)いずれの図表もPIO-NETに登録された消費生活相談(2023年3月31日までの登録分)により作成。

消費者行政における持続可能な社会の形成に向けて

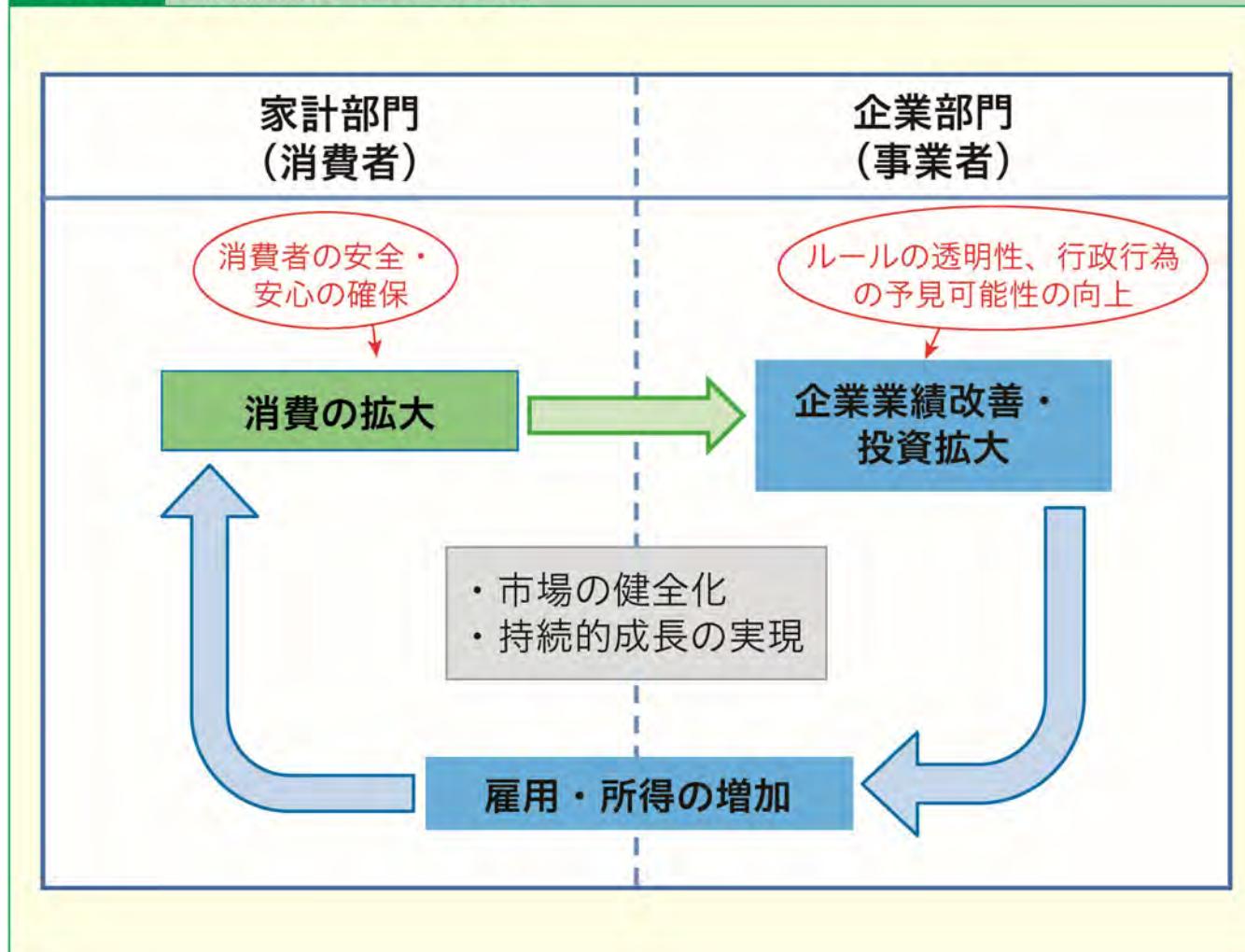
図表I-2-4-3 消費者行政における持続可能な社会の形成に向けての概念図



(備考) 令和2年版消費者白書から引用。

消費者政策と経済の好循環

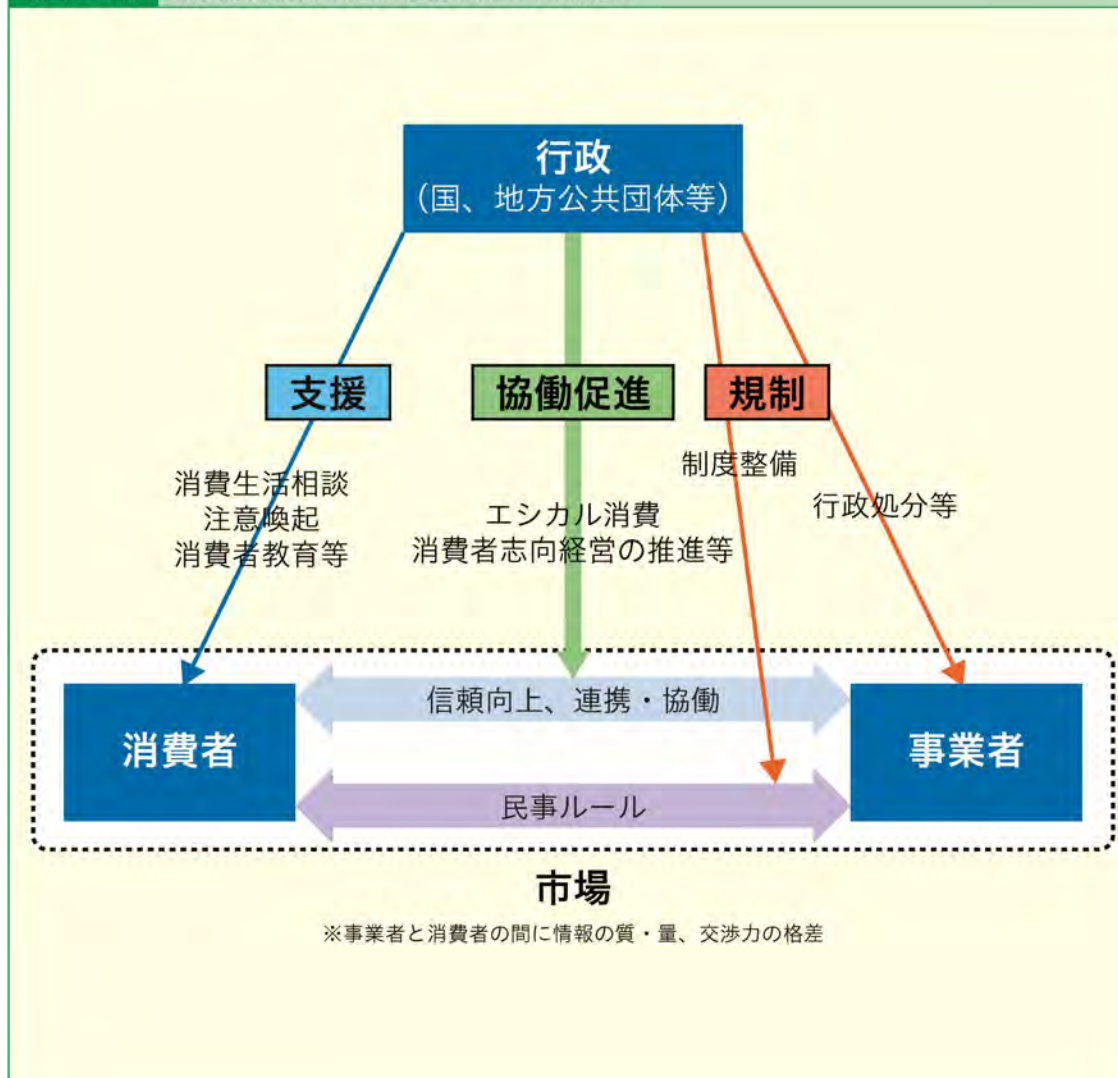
【図表51】 消費者政策と経済の好循環



(備考) 令和元年版消費者白書から引用。

消費者政策における行政手法

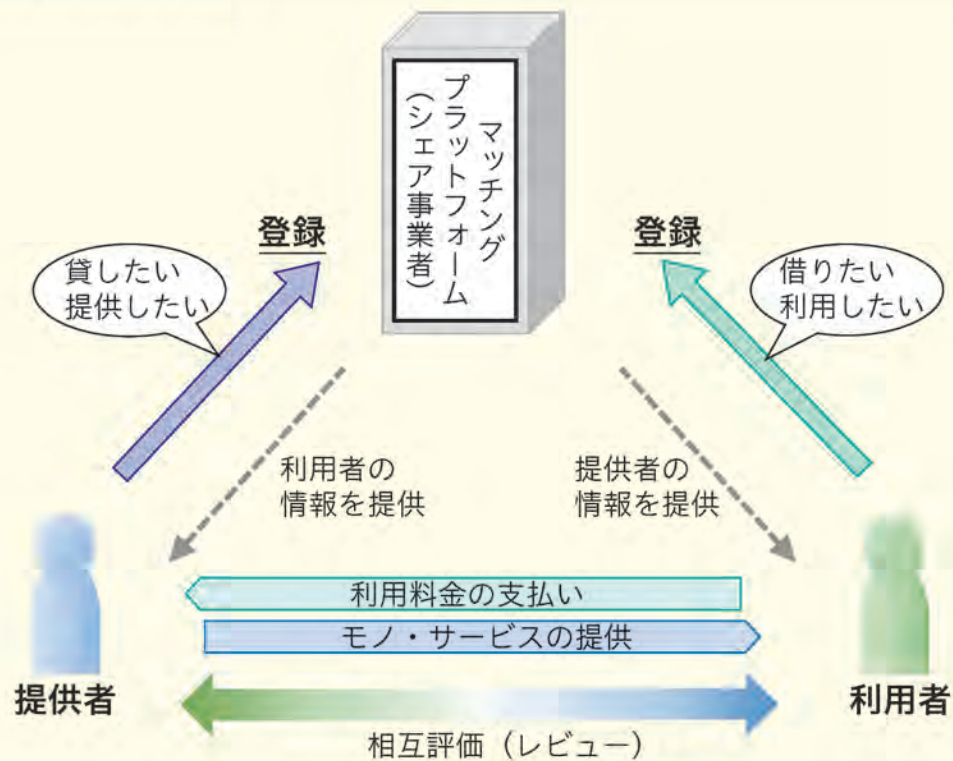
【図表64】 消費者政策における行政手法の類型



(備考) 令和元年版消費者白書から引用。

シェアリングエコノミーについて

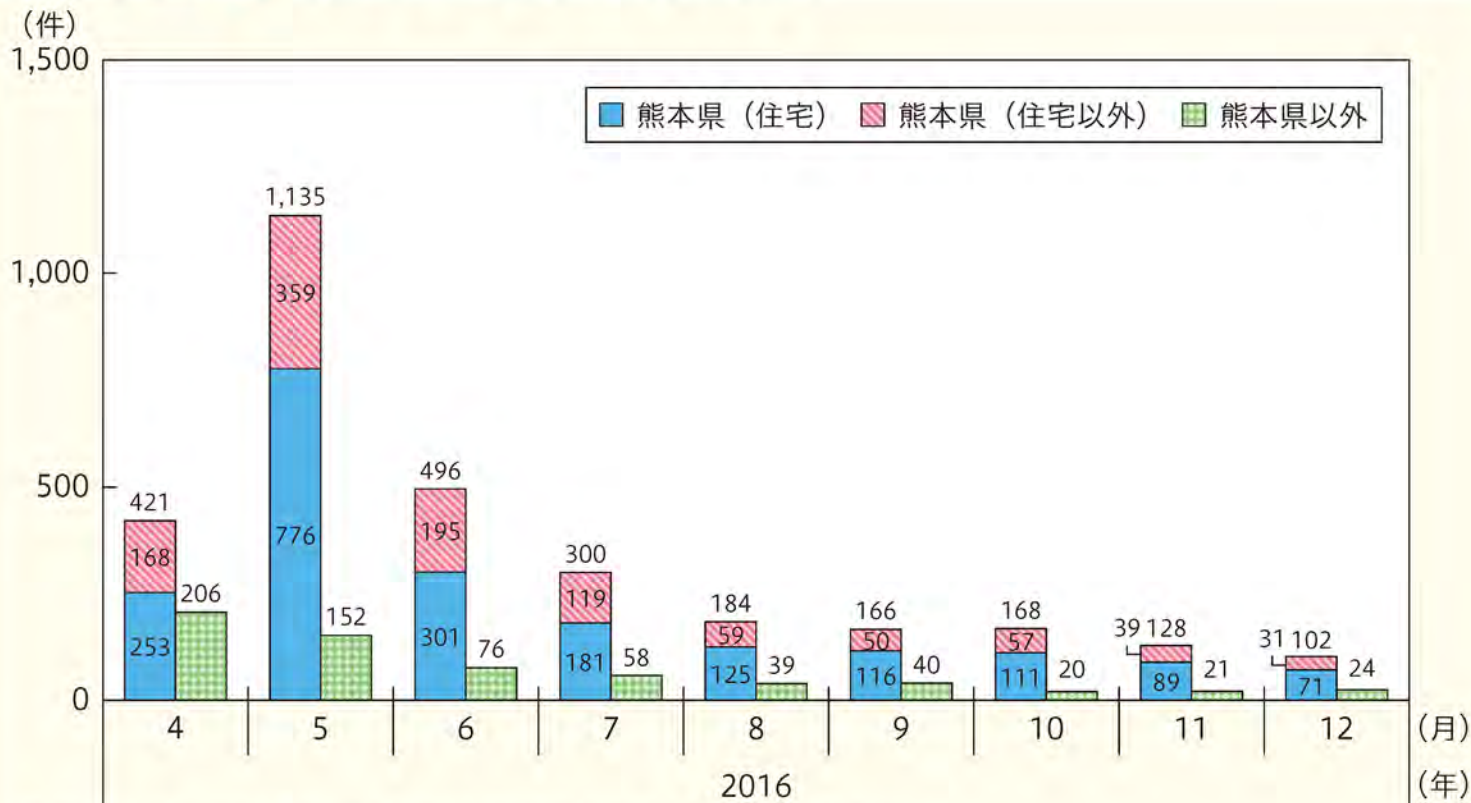
図表I-2-1-34 シェアリングエコノミーの構図



(備考) 平成29年版消費者白書から引用。

熊本地震に関する相談件数の推移

図表I-2-2-16 熊本地震に関する相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
 2. 相談件数は、2016年4月14日以降受付のもの。
 3. 「住宅」には、「不動産貸借」、「工事・建築」、「修理サービス」、「給湯システム」が含まれる。

(備考) 平成29年版消費者白書から引用。

PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。

相談件数は、2016年4月14日以降受付のもの。

「住宅」には、「不動産貸借」、「工事・建築」、「修理サービス」、「給湯システム」が含まれる。

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法等に関する注意喚起

特定定額給付金を装った詐欺に関する注意喚起（2020年5月）

特別定額給付金に関するお知らせ



給付金のサギに注意!! (詐欺)

絶対に教えない! 渡さない!

- 暗証番号 ● 通帳 ● マイナンバー
- 口座番号 ● キャッシュカード

市区町村や総務省などが以下を行うことは**絶対にありません**

- ✕ 現金自動預払機（ATM）の操作をお願いすること
- ✕ 受給にあたり、手数料の振込みを求めること
- ✕ メールを送り、URLをクリックして申請手続きを求めること

「怪しいな?」と思ったら遠慮なくご相談ください

消費者ホットライン 188
(局番なしの3桁)

新型コロナウイルス給付金関連
消費者ホットライン
0120-213-188

お住まいの**市区町村**

お近くの**警察署**
警察相談
専用電話 **#9110**



総務省 給付金 検索 総務省 消費者庁 警察庁 令和2年5月

新型コロナワクチン接種に関する
注意喚起（2021年2月）

新型コロナワクチン接種に関する注意喚起

行政機関等をかたった “なりすまし”にご注意

ワクチン接種は**無料**です!

接種を受ける際の費用は全額公費です

<消費生活センターへ寄せられた事例>

➢ 「コロナウイルスワクチンが接種できる。後日全額返金するので、お金を振り込むように」と保健所を名乗る電話があった。

電話・メールで**個人情報**を 求めることはありません!

市区町村から「接種券」「接種のお知らせ」が届きます

<消費生活センターへ寄せられた事例>

➢ 高齢者宅に「コロナワクチンが無料で受けられます」と個人情報聞き出す不審な電話がかかってきた。



新型コロナワクチン接種に関する情報は、
首相官邸及び厚生労働省ウェブページを
ご覧ください

首相官邸

厚生労働省



国民生活センター
新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン
0120-797-188

厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター
0120-761770

消費者ホットライン (局番なし)
188

警察相談専用電話
#9110



※いずれも2月15日設置

消費者庁 厚生労働省 警察庁 国民生活センター

従業員等への意見の伝え方に関する消費者向け啓発資料

「消費者が意見を伝える」際のポイント



自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ
「人」として、お互いに尊重し合う
ことが大切です。



Point 2

言いたいこと、要求したいことを
「明確に」、そして「理由」を
丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、またその
理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。



Point 3

事業者の説明も聞きましょう！

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明
も聞きましょう。



従業員、事業者も頑張っています。
意見の伝え方には留意しましょう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

【事例①】強要罪に問われた例

アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

【事例②】恐喝罪に問われた例

店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。