

消費者被害・トラブル額推計の 推計方法見直し(案)について

令和6年12月25日

消費者庁参事官(調査研究・国際担当)

現状の推計方法

$$\text{消費者被害・トラブル額} = \underbrace{15\text{歳以上人口} \times \text{被害・トラブル額の「発生確率」}}_{\text{日本全体での被害・トラブルの推計総数}} \times \text{平均金額（被害・トラブル額）}$$

人口推計の結果（総務省統計局） 消費者トラブル経験があったとの回答割合（消費者意識基本調査） 消費生活相談情報（PIO-NETデータ）

推計にあたっては被害・トラブル額の内容を、以下の3つに分類し、消費者被害・トラブル額を推計したうえで、それらを合計している。

- ・本人が認識している被害・トラブルのうち、少額なもの（1万円未満）
- ・本人が認識している被害・トラブルのうち、高額なもの（1万円以上）
- ・本人が認識していない被害・トラブル（高齢者）

- 現状、高額案件（1万円以上の相談案件）の推計においては、
 - ・消費生活相談案件のうち、ごく一部の極端な金額が平均金額に相応の影響を与える。
 - ・また、発生確率については、消費者意識基本調査においてトラブル経験の回答数が多い、極端な金額以外のデータを反映したものとなる。
- このため、発生自体が極めて稀な極端な金額の案件が、推計全体に及ぼす影響が実態以上に大きくなってしまっている可能性がある。

推計方法の見直し方針（案）

- ごく一部の案件が推計全体に影響を与えることを防止する観点から、ある程度正確な発生確率等の算出が可能なデータに基づき推計を行うこととする。
 - 発生確率の算出元である消費者意識基本調査では、1億円以上のトラブル経験があった旨の回答は過去5年間で発生していない。このため、1億円以上の案件に係るトラブル発生確率の正確な算出及びトラブル額の推計が困難となっている。
- ➡ これらを踏まえ、消費者被害・トラブル額の推計は、1億円未満のデータに基づき行うこととする。
また、PIO-NETにおける1億円以上の相談案件については、消費者への説明責任を果たす観点から、件数及び総額を推計に併記することとする。

<参考>

- ✓ 統計学においては、ごく一部の極端なデータが全体の統計処理に与える悪影響を取り除くため、データのスクリーニングを行うことは一般的であり、例えばデータ全体の標準偏差の2倍以内（ 2σ ）又は3倍以内（ 3σ ）に含まれるデータのみを統計処理の対象として、それ以外のデータは対象とはしない等の手法がある。
（※ 2σ 外のデータは全体の約4.6%、 3σ 外のデータは全体の約0.27%。）
- ✓ PIO-NETにおける1億円以上の相談件数は、1円以上の相談件数約30万件に対し、直近5年間では50件未満と全体の0.01%程度であり、統計学における一般的な手法と比べてもスクリーニングするデータは非常に限定的である。
このため、極端なデータが推計全体に与える悪影響を取り除く観点から妥当と考えられる。
（除外された1億円以上のPIO-NETにおける相談案件については、その件数と総額を注記することとする。）

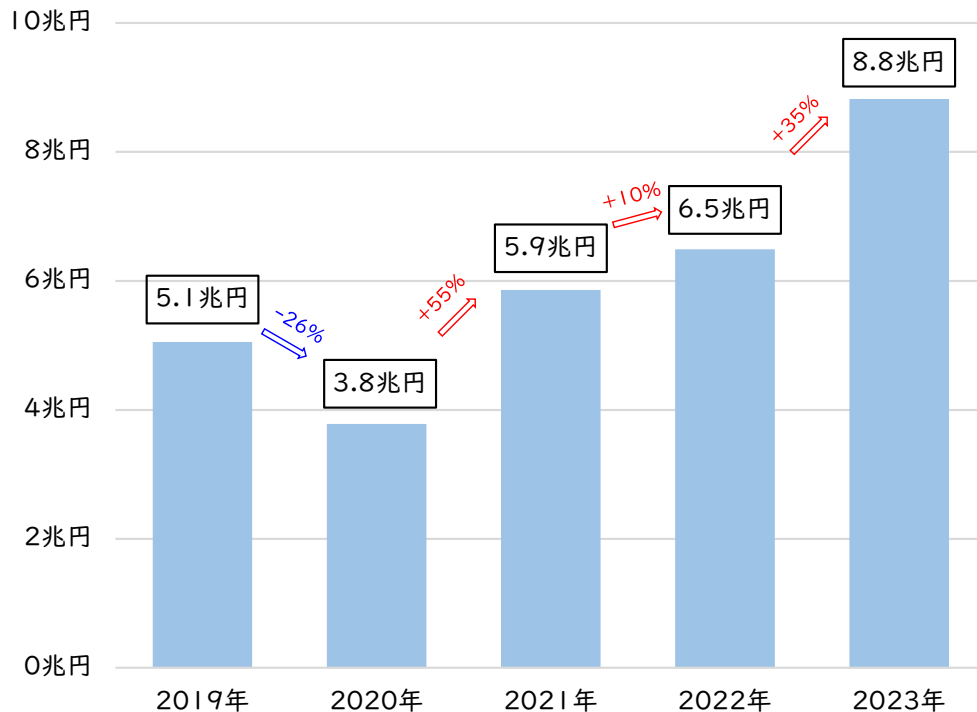
推計方法の見直し(案) ～推計結果～

現在の推計方法

本人から相談: 2区分(1～1万円未満/1万円以上)
本人以外相談: 1区分(0円以上)

課題:

異常値の影響によって推計額が変動しやすく、推計結果の妥当性に問題

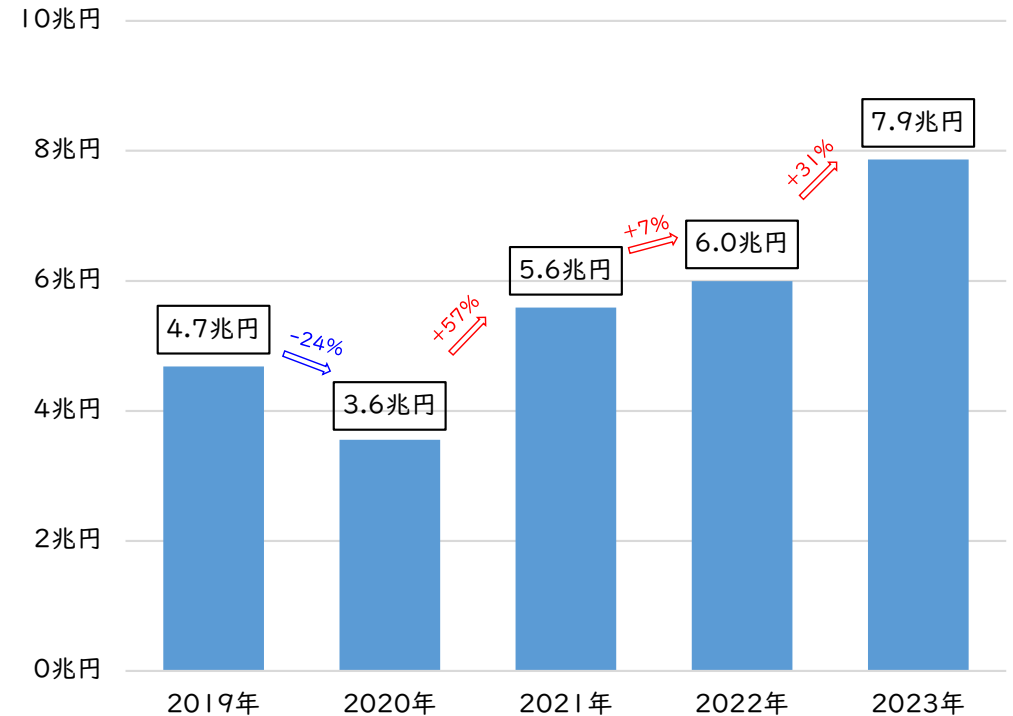


見直し案【閾値1億円(1億円以上の相談案件は除外)】

本人から相談: 2区分(1～1万円未満/1万円以上1億円未満)
本人以外相談: 1区分(0円以上～1億円未満)

改善点:

異常値による推計額の変動を一定程度抑制



(注) 1億円以上の相談案件は以下のとおり。
2019年60件(総額104億円)、2020年44件(総額68億円)、2021年26件(総額49億円)、
2022年52件(総額120億円)、2023年62件(総額205億円)。

消費者庁においては、継続的な推計の妥当性の確保に努める。また、消費者トラブルにおいて消費者が事業者を支払った金額としてPIO-NETに記録された情報が本推計の基礎となっていることを踏まえ、消費生活相談における正確な情報の把握を確保する観点から、国民生活センターや全国の自治体・消費生活センターと連携を図ることとする。