

令和 3 年 6 月 8 日

2020 年消費者被害・トラブル額の推計結果について

消費者庁では、消費者被害等の全体の大まかな規模を明らかにすることを目的として、2013年から毎年消費者被害・トラブル額の推計を実施しています。

2020年についても、これまでと同様の手法で消費者被害・トラブル額の推計を行いました。

1. 推計方法

○推計方法の考え方

満 15 歳以上の人口に消費者庁「消費者意識基本調査」の結果から求めた消費者被害・トラブルの「発生確率」を乗じて算出した消費者被害・トラブルの推計総数に対して、消費生活相談情報（PIO-NET データ）から計算される被害・トラブル 1 件当たりの平均金額を乗じて算出した金額を基に、高齢者の潜在被害として想定される金額を加えて補正を行っています。

本推計は厳密には「消費者被害・トラブルに関する商品・サービス等への支出総額」と称すべきものですが、便宜上「消費者被害・トラブル額」と称しています。

$$\begin{array}{l}
 \text{消費者被害・トラブル額} = \text{15 歳以上人口} \times \text{被害・トラブルの「発生確率」} \times \text{平均金額} \\
 \text{（被害・トラブル額）} \\
 \left(\begin{array}{c} \text{日本全体での} \\ \text{規模} \end{array} \right) \times \left(\begin{array}{c} \text{消費者被害に遭った} \\ \text{経験の割合} \\ \text{（消費者意識基本調査）} \end{array} \right) \times \left(\begin{array}{c} \text{消費生活相談情報} \\ \text{（PIO-NET データ）} \end{array} \right) \\
 \underbrace{\hspace{15em}} \\
 \text{日本全体での被害・トラブルの推計総数}
 \end{array}$$

※推計に当たっては被害・トラブルの内容を、以下の 3 つに分類しています。

- ・本人が認識している被害・トラブルのうち、金額が少ないもの（1万円未満）
- ・本人が認識している被害・トラブルのうち、金額が多いもの（1万円以上）
- ・本人が認識していない被害・トラブル（高齢者）

本推計に使用している「消費者意識基本調査」はあくまで消費者の意識に基づくものであり、消費者被害・トラブルの捉え方が回答者により異なること、意識調査の性格上誤差を含むものであることに注意が必要です。

2. 2020年の消費者被害・トラブル額の推計結果

| | 2020年 | (参考) | | |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | 2017年 | 2018年 | 2019年 |
| 契約購入金額 | 約5.0兆円 | 約6.4兆円 | 約7.2兆円 | 約6.6兆円 |
| 既支払額 (信用供与を含む。) | 約3.8兆円 | 約5.3兆円 | 約6.1兆円 | 約5.1兆円 |
| 既支払額 | 約3.6兆円 | 約5.0兆円 | 約6.0兆円 | 約4.9兆円 |

- ・「契約購入金額」とは、契約金額、購入金額、又は請求金額。
- ・「既支払額（信用供与を含む。）」とは、実際に消費者が事業者を支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。
- ・このうち「既支払額（信用供与含む。）」が消費者被害・トラブル額を説明する上で最も適切。
- ・2020年推計においては、「消費者意識基本調査」（2020年度）から被害経験回答事例776件、PIO-NETデータは2021年1月31日までの登録分を使用。

(参考) 購入商品やサービス利用での消費者被害・トラブルの経験

- ・あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについて、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。

| | 2017 年度 (N=6,255) | 2018 年度 (N=6,053) | 2019 年度 (N=6,173) | 2020 年度 (N=5,817) |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 商品の機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた | 7.2% | 7.2% | 7.4% | 9.3% |
| 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた | 3.9% | 3.8% | 5.4% | 5.2% |
| 思っていたよりかなり高い金額を請求された | 1.2% | 1.8% | 2.9% | 3.3% |
| 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した | 1.2% | 1.2% | 1.6% | 1.2% |
| けが、病気をする等、安全性や衛生面に問題があった | 0.5% | 0.9% | 1.4% | 1.6% |
| 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った | 0.8% | 1.0% | 1.3% | 1.1% |
| 詐欺によって事業者にお金を払った（又はその約束をした） | 0.7% | 0.3% | 0.5% | 0.6% |
| その他の消費者被害の経験 | 1.0% | 1.0% | 1.6% | 1.6% |
| 上記のいずれかの経験があった | 9.5% | 9.9% | 11.2% | 13.0% |

(備考) 全国の満15歳以上の日本国籍を有する者1万人を対象に消費者庁が実施した「消費者意識基本調査」の有効回答数に対する割合。

本件に関する問合せ先

消費者庁 参事官（調査・物価等担当） 担当：北島、吉田、江上

TEL：03(3507)9150

FAX：03(3507)9292