

平成 29 年 6 月 28 日

## 2016 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。

2016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

「消費者意識基本調査」における被害経験回答件数に基づき、消費者被害・トラブルの「発生確率」を求め、消費生活相談情報（PIO-NET データ）から計算される消費者被害・トラブル1件当たりの平均被害・トラブル額を乗じた上、高齢者の潜在被害が一定数存在するものと仮定し、その分を上乗せするなどの補正を行っている。

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」と称すべきものだが、便宜上「消費者被害・トラブル額」と称している。

$$\text{消費者被害・トラブル額} = \underbrace{15 \text{ 歳以上人口} \times \text{被害経験割合}}_{\text{日本全体での被害件数}} \times \text{平均被害・トラブル額}$$

日本全体での  
規模

消費者被害に遭った経験  
(意識基本調査)

消費生活相談情報  
(PIO-NET データ)

※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

- ・ 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。

## 2. 2016年の消費者被害・トラブル額の推計結果

	2016年	(参考)		
		2013年	2014年	2015年
契約購入金額	約5.2兆円	約6.5兆円	約7.8兆円	約6.6兆円
既支払額 (信用供与を含む。)	約4.8兆円	約6.0兆円	約6.7兆円	約6.1兆円
既支払額	約4.3兆円	約5.4兆円	約5.5兆円	約5.6兆円

- ・「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・トラブルを説明する上で最も適切。
- ・2016年推計においては、「消費者意識基本調査」（2016年度）から被害経験回答事例489件、PIO-NETデータは2017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。

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	6.1%	7.9%	8.2%	5.9%
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	2.5%	4.9%	4.8%	3.2%
思っていたよりかなり高い金額を請求された	0.8%	2.4%	2.7%	1.0%
契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	0.4%	1.1%	1.2%	0.9%
けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった	0.5%	1.3%	1.8%	0.8%
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	0.4%	1.4%	1.7%	0.8%
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）	0.2%	0.3%	0.6%	0.4%
その他、消費者被害の経験	0.7%	1.6%	1.8%	0.9%
上記のいずれかの経験があった	8.0%	10.6%	10.9%	7.7%

- (備考)
1. 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。
  2. 2016年度調査の有効回答は60.1%。2015年度調査の有効回答は65.1%。2014年度調査の有効回答は64.5%。2013年度調査の有効回答は65.3%。

本件に関する問合せ先  
 消費者庁 消費者調査課 尾崎、臼井  
 TEL : 03(3507)9150