

国民生活センターにおける消費生活相談の推移

- ・国民生活センターにおける相談受付件数については、**資料 2 - 1**（平成 26 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書）33 ページに記載しています。
 - ・全国の消費生活相談件数については、別添の「PIO-NET にみる消費生活相談の件数推移」をご確認ください。
 - ・平成 25 年度と比較すると、例えば、
 - ・依然として 70 歳以上の相談の割合が多い
 - ・アダルト情報サイトや、インターネット関連の相談が増加（健康食品の送りつけ商法は減少）
 - ・公的機関をかたって個人情報削除を持ちかけるなど、公的機関や有名企業などをかたるトラブルが増加
 - ・キャッシュレスでの買い物に関するトラブルが増加
- などの特徴がみられます。

資料 2 - 1（平成 26 年度独立行政法人国民生活センター業務実績報告書）33 ページより抜粋）

国民生活センターにおける相談受付件数

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
経由相談	5,939	6,344	5,918	7,233	7,687
平日バックアップ相談 ^{※1}	—	1,346	3,512	3,375	3,150
お昼の消費生活相談 ^{※2}	—	—	—	2,080	3,072
土日祝日相談 ^{※3}	9,028	8,182	9,177	7,636	7,553
各種110番 ^{※4}	316 ^{※5}	1,802 ^{※6}	20 ^{※7}	171 ^{※8}	118 ^{※9}
直接相談 ^{※10}	7,239	—	—	—	—
合計	22,522	17,674	18,627	20,495	21,580

（平成 27 年 5 月 31 日現在）

※ 1：平成 23 年 6 月 20 日開始（平成 25 年 7 月 28 日までは 2 回線、平成 25 年 7 月 29 日からは 1 回線）

※ 2：平成 25 年 7 月 29 日開始（11:00～13:00 の 2 時間 2 回線）

※ 3：平成 22 年 1 月 16 日開始（平成 24 年度までは 20 回線、平成 25 年度は 16 回線）

※ 4：特設相談電話（110 番）。（ ）内の数字は直接相談に含まれる件数

※ 5：震災 110 番、高齢者 110 番の合計

※ 6：震災 110 番、高齢者 110 番、出会い系 110 番、美容医療 110 番の合計

※ 7：金儲けソフト勧誘トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計

※ 8：ネット回線勧誘トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計

※ 9：キャッシュレスでの買い物トラブル 110 番、高齢者 110 番の合計

※ 10：「独立行政法人の事務・事業見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）に基づき、平成 23 年 3 月 31 日をもって廃止