

2 P I O - N E T にみる 消費生活相談

多様化、複雑化、広域化する消費者問題に対応するために、1984年に国民生活センターのホストコンピューターと都道府県・政令指定都市の消費センターに設置した端末機を結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム(P I O - N E T)」が運営を開始して以来、16年余が経過した。

2000年6月現在、端末設置自治体は59か所、合計6種類(消費生活相談情報、危害情報、消費者判例情報、商品テスト情報、商品テスト機関情報、生活問題専門家情報)のデータベースを持つシステムである。

消費生活相談情報の収集量は、全国の消費生活センター等が受け付ける年間の苦情相談総件数(502,808件、P148表4-2参照)の9割以上に達している。この相談情報を調べ、1999年度における消費生活相談の傾向を分析する(以下のデータは全て2000年5月末日までの入力分である)。

消費生活相談の概要

1999年度のPIO-NETの入力件数

1999年度に各消費生活センターが受け付け、PIO-NETに入力された件数は、457,022件である。前年度と比較すると件数は41,715件増、比率は110.0%と増加している。2000年5月末日までにPIO-NETに入力された年度別受付件数は図1のとおりである。また、PIO-NETの消費生活相談情報の累積件数は3,616,322件となっている。

契約当事者・相談者のプロフィール

消費生活行為の当事者(契約当事者)を年代別にみると20歳代が最も多く、30歳代がこれに続いている(図2)。

これらの相談を実際に消費生活センターへ持ち込んだ人(相談者)の年齢構成と先の契約当事者の年齢構成を比較すると30歳未満と70歳以上で契約当事者の割合が相談者のそれを上回っている。これらの年齢層では、契約はしても自分で相談を持ち込まず、家族・知人などが代わって消費生活センターへ相談しているとみられる。

性別構成は図3のとおりである。契約当事者はほぼ「女性」3対「男性」2の割合、相談者は「女性」2対「男性」1の割合となっている。ともに女性の方が多い。

職業別にみると(図4)契約当事者・相談者ともに給与生活者と家事従事者の割合が高い。しかし、給与生活者の割合は1998年度より減少している。一方、契約当事者・相談者ともに無職の占める割合が増加となっている。無職の割合は年々増加の傾向となっている。

給与生活者、無職、学生はいずれも契約当事者の割合が相談者の割合を上回っており、家族・知人などが本人に代わって相談していることがわかる。