

2. 消費生活相談の概要

令和2（2020）年度の相談件数は新規1,750件、継続件数1,511件、総受付件数は3,261件でした。

受け付けた消費生活相談は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」（PIO-NET パイオネット）により、国民生活センターに集約され、消費者問題への対応や未然防止に活用しています。

（1）消費生活相談件数の年度別推移

図1 消費生活相談の年度別新規受付件数の推移

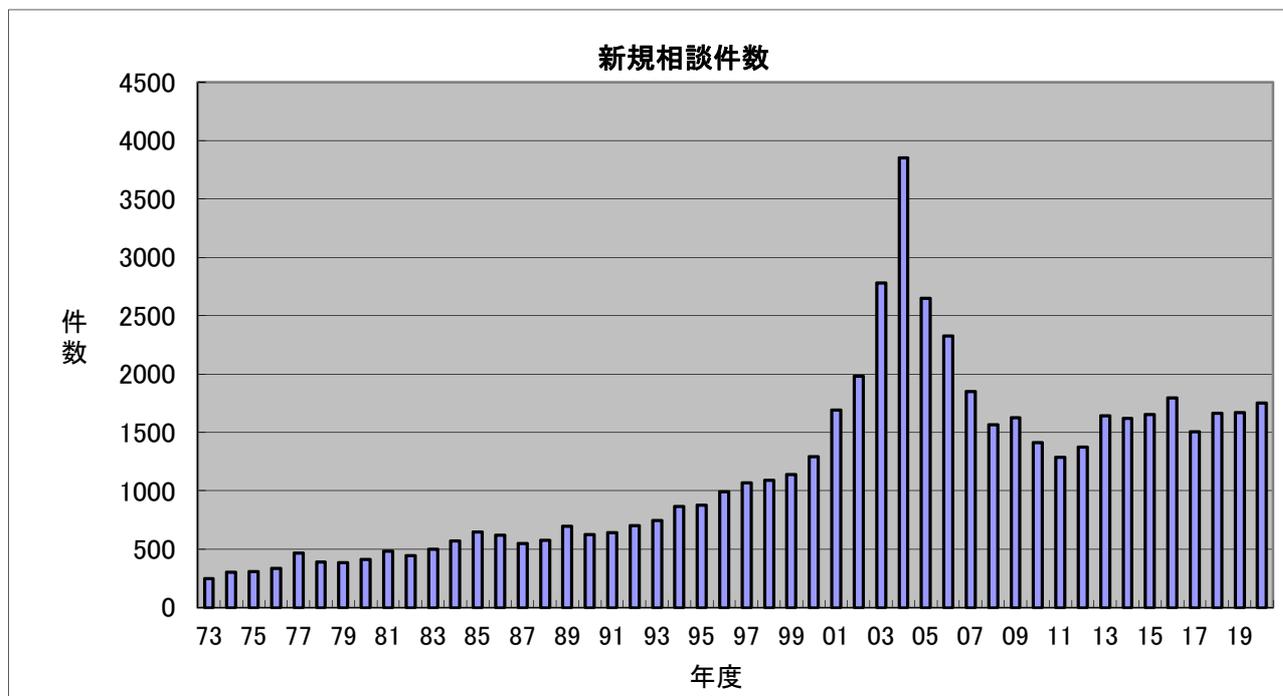


表1 消費生活相談件数の年度別新規受付件数の推移

(件)

年度	相談件数	年度	相談件数	年度	相談件数
1973	250	1989	697	2005	2,651
1974	302	1990	625	2006	2,326
1975	306	1991	640	2007	1,852
1976	333	1992	703	2008	1,567
1977	465	1993	747	2009	1,624
1978	392	1994	865	2010	1,411
1979	384	1995	877	2011	1,289
1980	412	1996	989	2012	1,375
1981	484	1997	1,067	2013	1,641
1982	443	1998	1,091	2014	1,622
1983	500	1999	1,137	2015	1,655
1984	570	2000	1,290	2016	1,795
1985	646	2001	1,690	2017	1,507
1986	622	2002	1,983	2018	1,662
1987	548	2003	2,778	2019	1,672
1988	574	2004	3,853	2020	1,750

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和2年度の相談件数は1,750件で、前年度より4.7%増加しました。

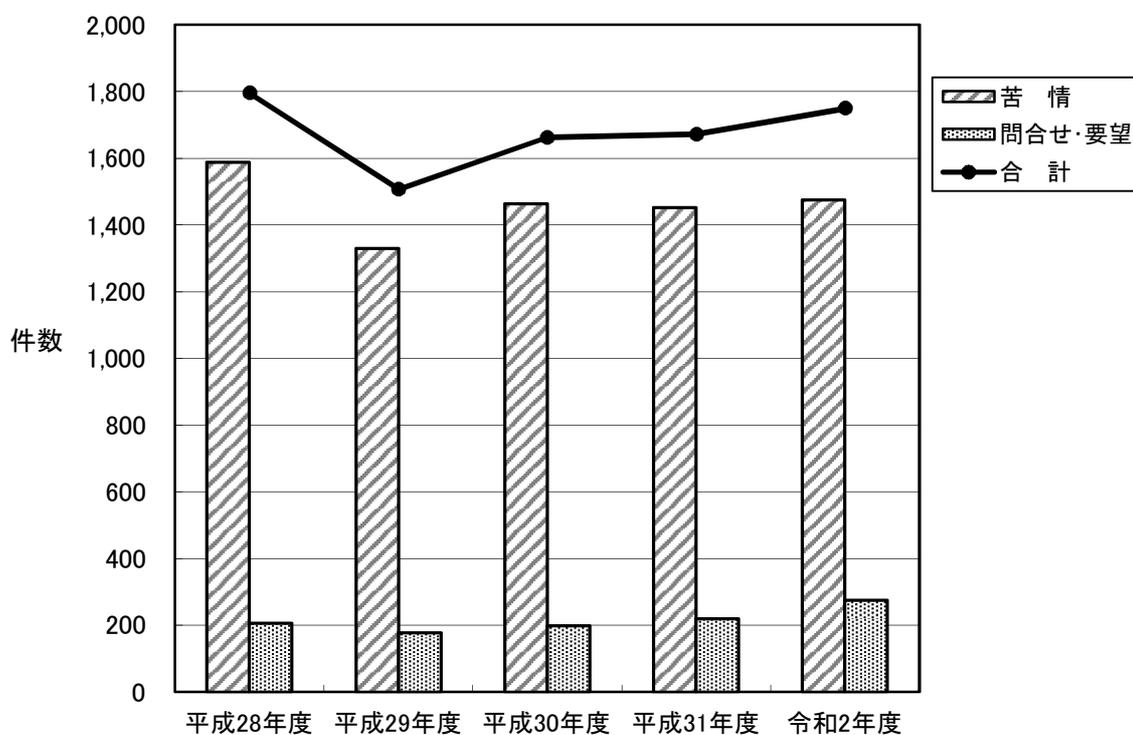
内訳は苦情1,475件（対前年度比1.6%増）、問合せ・要望275件（対前年度比25.0%増）でした。

表2 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
苦情	1,588	1,329	1,463	1,452	1,475
問合せ・要望	207	178	199	220	275
合計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

(件)

図2 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移



(3) 当事者性別相談件数

表3 性別相談件数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
男性	718	612	612	670	663
女性	913	821	952	904	994
団体	42	32	50	46	26
不明・無回答	122	42	48	52	67
合計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

(件)

(4) 当事者年齢別相談件数

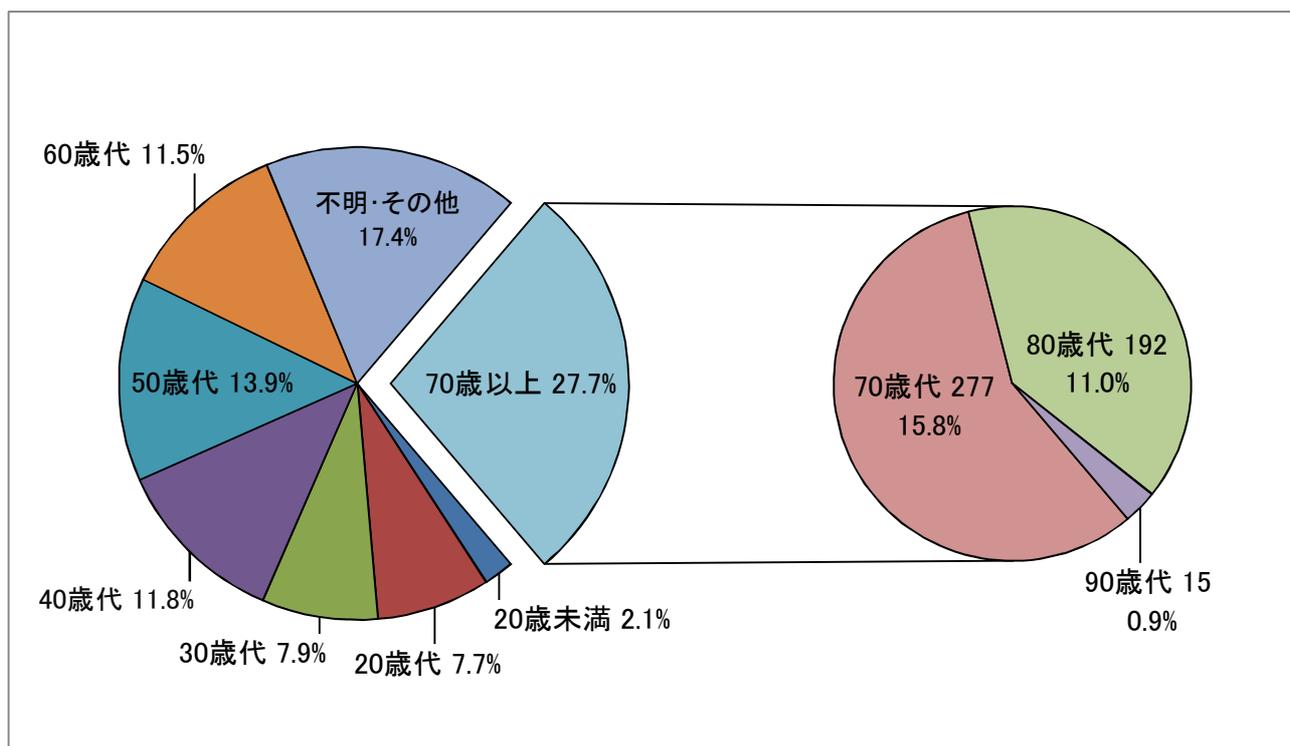
当事者が70歳以上である割合が全体の27.7%（前年度は28.3%）を占めており、次いで50歳代、40歳代となっています。

表4 年齢別相談件数

(件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・その他	計
平成28年度	40	126	138	281	216	223	482	289	1,795
平成29年度	26	101	119	243	223	198	457	140	1,507
平成30年度	32	89	143	268	206	279	457	188	1,662
平成31年度	53	108	122	270	259	171	473	216	1,672
令和2年度	36	135	138	207	244	202	484	304	1,750

図3 当事者年齢相談件数



(5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通販業者や運送業者等をかたった、迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。

また、SNSで「100円モニター募集」等と繰り返し表示される広告を見て、1回限りだと思い、健康食品等を注文したら、定期購入だったという相談も、前年に引き続き多数入りました。

新型コロナウイルスに関連する相談は、130件ありました。内容は、「注文したマスクが届かない」「結婚式の延期等の違約金」「旅行を中止した解約料」等でした。

感染症拡大の影響により収入が減ったため、スマホ等で検索した「副業サイト」に登録したが、高額な費用を請求された等という相談もありました。

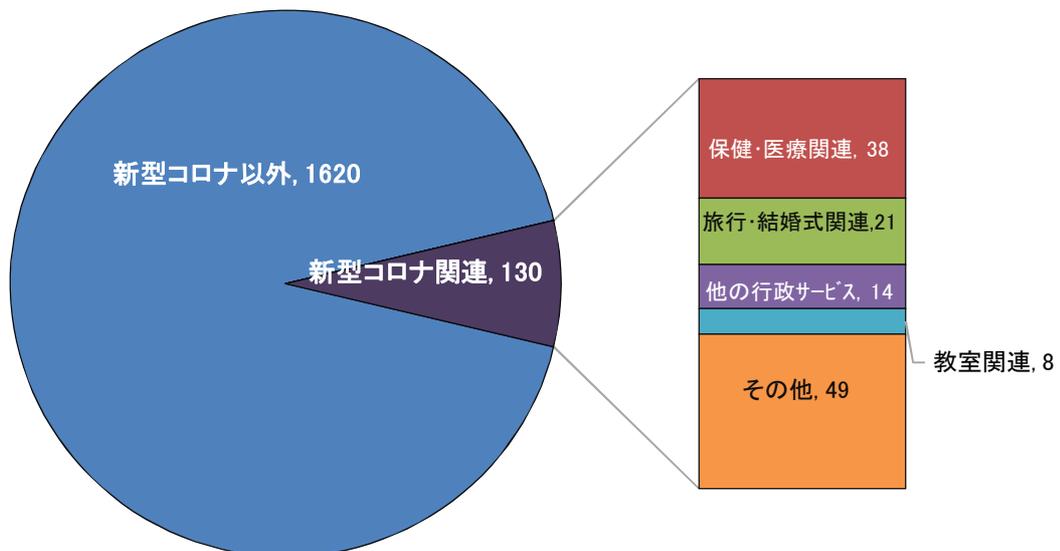
表5 主な商品・役務別相談件数

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般※1	197	11.3%
2	他の行政サービス	118	6.7%
3	健康食品	79	4.5%
4	社会保険	77	4.4%
5	デジタルコンテンツその他※2	70	4.0%
6	他の役務サービス※3	61	3.5%
7	化粧品	56	3.2%
8	賃貸アパート・マンション	51	2.9%
9	修理サービス	44	2.5%
10	移動通信サービス	41	2.3%
	その他	956	54.7%
相談件数		1,750	100%

※1商品一般・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※2デジタルコンテンツその他・・・インターネット情報サービス関連品目のうち、アダルト情報サイト、オンラインゲーム、出会い系サイトを除いたもの

※3他の役務サービス・・・役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養・娯楽サービス、保険・福祉サービスを除いたもの



(6) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位

年代別に見ると、どの年代においても、実在する事業者をかたった迷惑メールに関する相談や、インターネット関連のトラブルが多く入っています。

また、SNSに繰り返し表示される広告がきっかけとなった『定期購入』に関する相談も多く入りました。

70歳以上に関しては、市役所等の公的機関をかたり、「医療費や保険料の還付がある」等と電話がかかってきたという相談が多く入りました。

表6 当事者年代別件数及び商品別上位10位の件数 (件)

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	36(2.1%)		135(7.7%)		138(7.9%)	
	男 19	女 17	男 47	女 88	男 49	女 89
1	健康食品	7	健康食品	14	賃貸アパート・マンション	10
2	他の役務サービス	3	デジタルコンテンツその他	13	健康食品	8
3	オンラインゲーム	3	商品一般	11	商品一般	6
4	アダルト情報サイト	2	他の役務サービス	9	かばん	5
5	化粧品	2	出会い系サイト	6	移動通信サービス	5
6	移動通信サービス	2	賃貸アパート・マンション	5	紳士・婦人洋服	5
7	アクセサリ	1	エステティックサービス	4	出会い系サイト	4
8	インターネット接続回線	1	他の行政サービス	4	化粧品	4
9	インターネット通信回線サービス	1	化粧品	4	エステティックサービス	3
10	デジタルディスクソフト	1	他の保健衛生用品	3	他の行政サービス	3
	その他	13	その他	62	その他	85

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		
	207(11.8%)		244(13.9%)		202(11.5%)		484(27.7%)		
	男 84	女 123	男 91	女 153	男 87	女 114	不明 1	男 177	女 301
1	健康食品	18	商品一般	34	商品一般	32	商品一般	66	
2	商品一般	13	化粧品	12	デジタルコンテンツその他	15	社会保険	59	
3	修理サービス	12	デジタルコンテンツその他	11	化粧品	10	他の役務サービス	23	
4	賃貸アパート・マンション	11	賃貸アパート・マンション	11	他の役務サービス	9	他の行政サービス	22	
5	デジタルコンテンツその他	10	健康食品	9	他の行政サービス	8	健康食品	16	
6	化粧品	8	移動通信サービス	8	修理サービス	8	デジタルコンテンツその他	13	
7	紳士・婦人洋服	8	他の役務サービス	7	移動通信サービス	8	化粧品	13	
8	他の行政サービス	7	修理サービス	7	相談その他	6	他の保健衛生用品	12	
9	移動通信サービス	5	インターネット接続回線	6	健康食品	5	移動通信サービス	8	
10	他の保健衛生用品	4	他の行政サービス	6	賃貸アパート・マンション	5	新聞	7	
	その他	111	その他	133	その他	96	その他	245	

(7) 契約当事者年代別既払い金額

各年代とも、50万円未満の既払い額が多くを占めています。

0～60歳代の既払い平均金額は221,566円(前年比33.9%減)、70歳以上の既払い平均金額は1,068,114円(前年比140.8%)でした。

1,000万円以上の相談は、建売住宅、外国通貨取引、パチスロオーナー契約に関するものでした。

表7 契約当事者年代別既払い金額 (件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代
50万円未満	10	49	42	74	62	40	54	30	2
50万～100万円未満	1	6	1		3	4	4	2	
100万～200万円未満		3	1	1	1	2	2		
200万～300万円未満			1		1				
300万～400万円未満					1		1	1	
400万～500万円未満					1				
500万～600万円未満							1		
600万～700万円未満			1						
700万～800万円未満									
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上			1				2		

(8) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態別に分類したものです。通信販売(526件 30.1%)が最も多く、次いで店舗購入(245件 14.0%)、訪問販売(137件 7.8%)、電話勧誘販売(62件 3.5%)、と続いています。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、非対面の取引形態の占める割合が大きくなっています。その反面、自宅で過ごす時間が増えたことにより、自宅にかかってきた電話をきっかけにした「訪問購入」が増えています。

次ページで、上位4つの販売購入形態で、相談の多かった商品・役務を表にしています。

表8 年度別販売購入形態 (件)

販売購入形態	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
通信販売	527	407	477	491(29.4%)	526(30.1%)
店舗購入	325	269	301	270(16.1%)	245(14.0%)
訪問販売	235	196	179	190(11.4%)	137(7.8%)
電話勧誘販売	256	170	68	81(4.8%)	62(3.5%)
訪問購入 ※1	12	13	15	13(0.8%)	32(1.8%)
その他無店舗	20	11	6	4	4
マルチ・マルチまがい	11	9	13	14	16
ネガティブ・オプション ※2	7	2	5	1(0.05%)	6(0.3%)
不明・無関係	402	430	598	608	722
計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

※1訪問購入…事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

※2ネガティブ・オプション…注文していないのに、事業者が勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

(9) 販売購入形態別商品分類件数

表9-1 通信販売

(件)			
1	健康食品	70	13.3%
2	デジタルコンテンツその他	58	11.0%
3	化粧品	48	9.1%
4	商品一般	45	8.6%
5	他の役務サービス	24	4.7%
6	紳士・婦人洋服	22	4.2%
7	出会い系サイト	20	3.8%
8	他の保健衛生用品	14	2.6%
9	アダルト情報サイト	11	2.1%
10	インターネット通信関連サービス	11	2.1%
	その他	203	38.6%
	計	526	100%

表9-2 店舗購入

(件)			
1	移動通信サービス	13	5.3%
2	賃貸アパート・マンション	10	4.1%
3	エステティックサービス	8	3.2%
4	スポーツ・健康教室	7	2.9%
5	修理サービス	7	2.9%
6	医療サービス	7	2.9%
7	携帯電話	7	2.9%
8	飲料	7	2.9%
9	美容院	5	2.0%
10	インターネット接続回線	4	1.6%
	その他	170	69.3%
	計	245	100%

表9-3 訪問販売

(件)			
1	修理サービス	28	20.5%
2	他の役務サービス	15	10.9%
3	新聞	15	10.9%
4	インターネット接続回線	7	5.1%
5	放送サービス	7	5.1%
6	衛生設備工事	5	3.7%
7	塗装工事	4	2.9%
8	他の工事・建築サービス	3	2.2%
9	電気	3	2.2%
10	ふとん類	2	1.5%
	その他	48	35.0%
	計	137	100%

表9-4 電話勧誘販売

(件)			
1	商品一般	10	22.2%
2	他の役務サービス	9	9.9%
3	デジタルコンテンツその他	6	8.6%
4	インターネット接続回線	5	6.2%
5	化粧品	3	4.9%
6	魚介類全般	3	4.9%
7	インターネット通信関連サービス	2	3.2%
8	修理サービス	2	3.2%
9	健康食品	2	3.2%
10	社会保険	2	3.2%
	その他	18	29.0%
	計	62	100%

(10) 相談内容別分類

相談を内容別に分類したものです。『販売方法』及び『契約・解約』に関する相談が全体の64.0%を占めています。

表10 相談内容別分類

	相談件数(件)		
	平成30年度	平成31年度	令和2年度
安全・衛生	87	81	78
品質・機能・役務品質	274	251	201
法規・基準	43	55	50
価格・料金	88	145	139
計量・量目	2	1	1
表示・広告	59	123	105
販売方法	835	781	840
契約・解約	1042	995	906
接客対応	232	195	250
包装・容器	6	2	2
施設・設備	5	2	3
買物相談	24	14	13
生活知識	18	12	12
その他	53	66	127
合 計	2,768	2,723	2,727

※1件の相談に複数の内容を含むものは、それぞれに分類計上

(11) 年度別消費生活相談処理結果

消費生活相談処理結果は以下のように、助言(自主交渉)が全体の68.9%を占めています。次いで斡旋解決、その他情報提供、となっています。

表11 年度別消費生活相談処理結果

(件)

処理内容	平成30年度		平成31年度		令和2年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,334	80.2%	1,229	73.5%	1,204	68.9%
他機関紹介	12	0.7%	16	0.9%	22	1.3%
その他情報提供	94	5.7%	92	5.5%	147	8.4%
斡旋解決	149	9.0%	225	13.5%	231	13.2%
斡旋不調	18	1.1%	32	1.9%	39	2.2%
処理不能	10	0.6%	18	1.1%	17	1.0%
処理不要	45	2.7%	60	3.6%	88	5.0%
計	1,662	100.0%	1,672	100%	1,748	100%

※2021年8月31日現在、2件は継続中

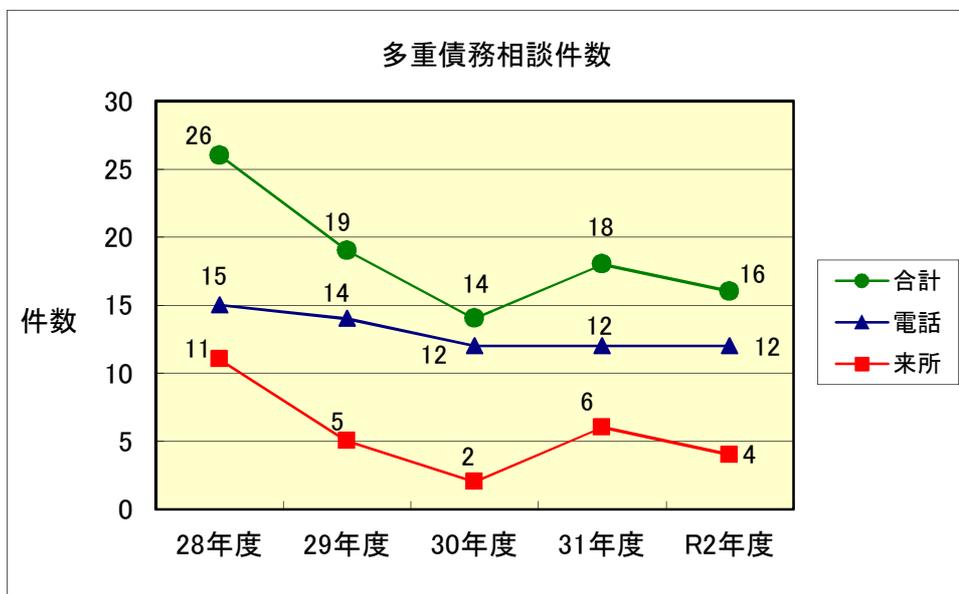
(12) 多重債務に関する相談件数

市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばいです。消費生活センターで受け付けた相談は、内容により、市の「くらし・相談サポートセンター」を案内しています。法的に解決する必要がある場合は、専門の相談窓口を紹介しています。

表12 多重債務に関する相談件数（表） (件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
電話	15	14	12	12	12
来所	11	5	2	6	4
合計	26	19	14	18	16

表13 多重債務に関する相談件数（グラフ）



多重債務に関する月別相談件数

(件)

相談方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	1	1	1	3	0	0	1	1	0	2	0	2	12
窓口	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
計	1	1	3	3	0	0	1	1	0	2	0	4	16