

2. 消費生活相談の概要

令和3（2021）年度の相談件数は新規受付件数1,628件（前年度1,750件）、継続件数1,756件（前年度1,511件）、総受付件数は3,384件でした。（前年度3,261件）

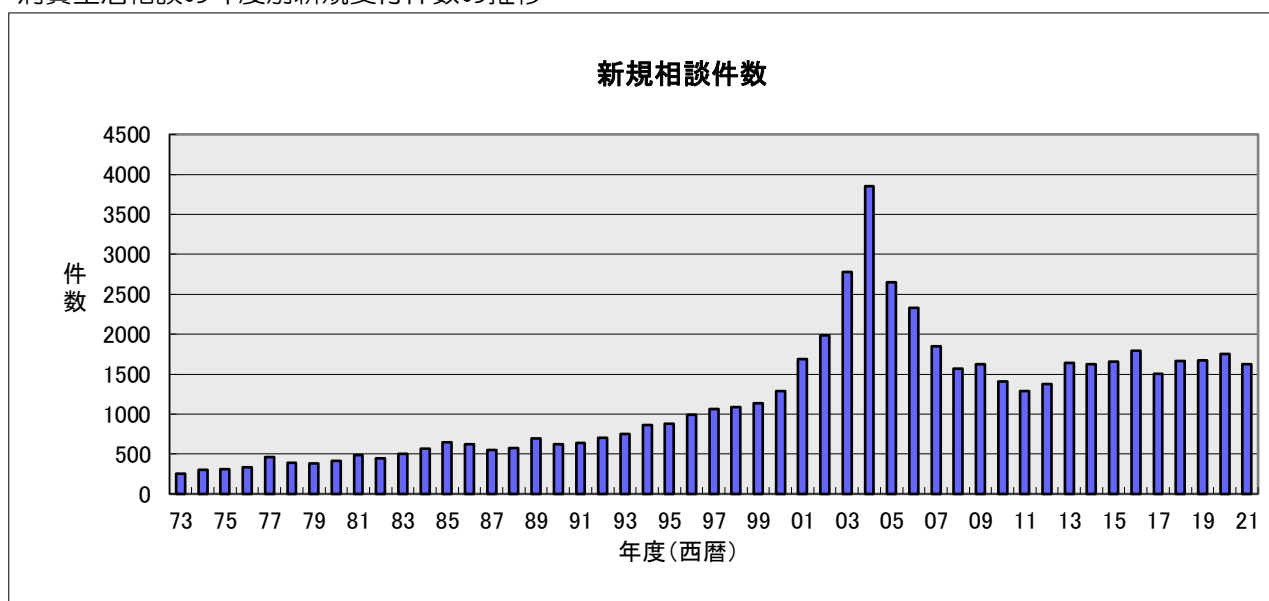
新規受付件数は、やや減少しましたが、処理に時間を要するものが多く、継続件数は増加しました。

また、聴覚障がいのある方の相談に対応するため、音声認識アプリの導入や、筆談用のボードを設置しました。

消費生活センターで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、独立行政法人国民生活センターに集約され、法改正や消費者問題への対応、消費者被害の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

消費生活相談の年度別新規受付件数の推移



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	1990	625	2007	1,852
1974	302	1991	640	2008	1,567
1975	306	1992	703	2009	1,624
1976	333	1993	747	2010	1,411
1977	465	1994	865	2011	1,289
1978	392	1995	877	2012	1,375
1979	384	1996	989	2013	1,641
1980	412	1997	1,067	2014	1,622
1981	484	1998	1,091	2015	1,655
1982	443	1999	1,137	2016	1,795
1983	500	2000	1,290	2017	1,507
1984	570	2001	1,690	2018	1,662
1985	646	2002	1,983	2019	1,672
1986	622	2003	2,778	2020	1,750
1987	548	2004	3,853	2021	1,628
1988	574	2005	2,651		
1989	697	2006	2,326		

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

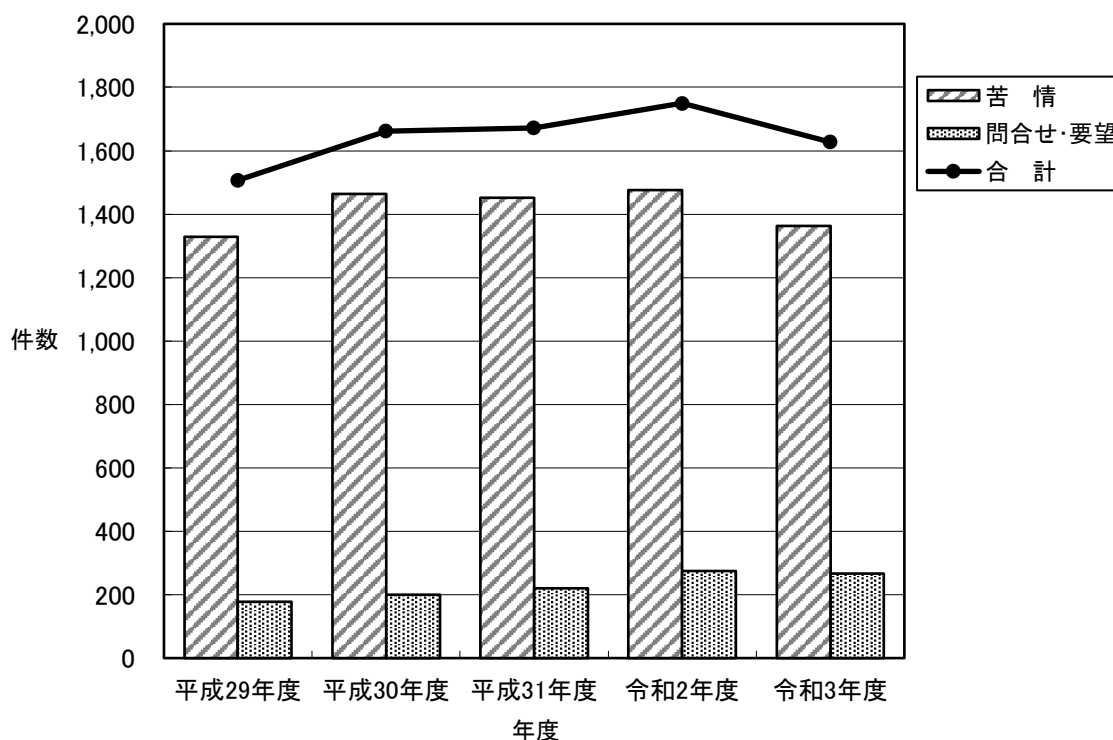
令和3年度の相談件数は1,628件です。

相談件数の内訳は苦情1,362件、問合せ・要望266件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
苦情	1,329	1,463	1,452	1,475	1,362
問合せ・要望	178	199	220	275	266
合計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

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

性別相談件数

(件)

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
男性	612	612	670	663	653
女性	821	952	904	994	886
団体	32	50	46	26	22
不明・無回答	42	48	52	67	67
合計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

(4) 当事者年齢別相談件数

契約当事者が70歳以上である割合が全体の26.0%（前年度は27.7%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

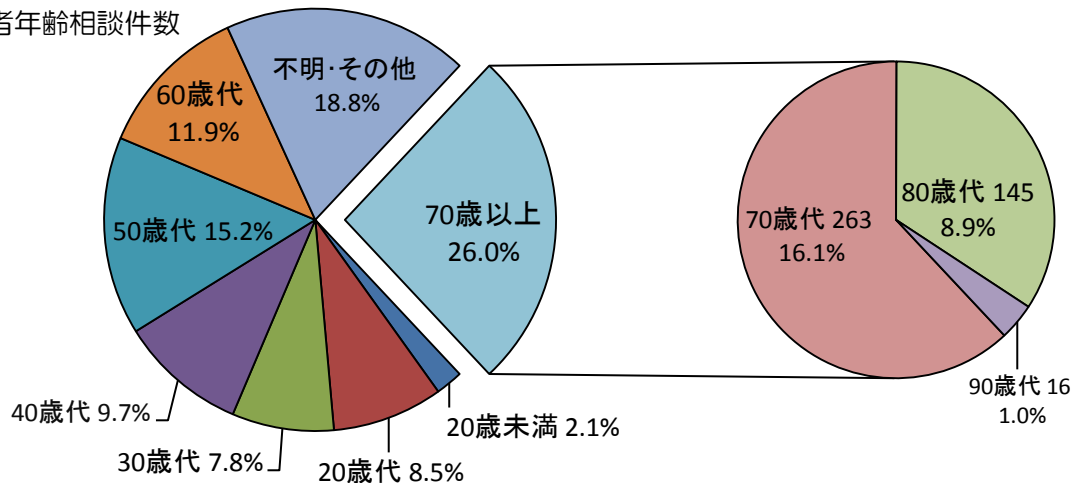
契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（3年間）を見ると、20歳の相談件数は19歳の相談件数の約2倍です。未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しができません。成年になったばかりの若者が消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えています。

年齢別相談件数

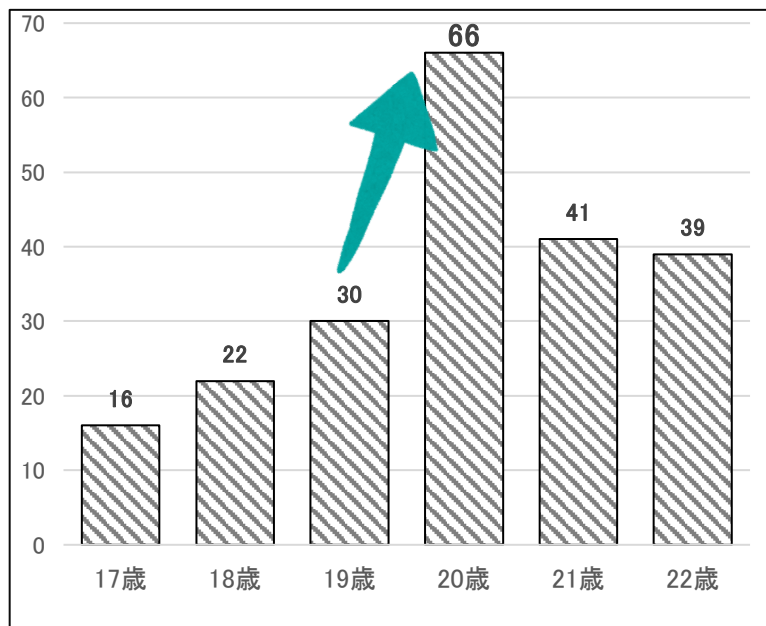
(件)

	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
令和3年度	34	138	127	159	247	193	424	306	1,628

当事者年齢相談件数



契約当事者が17歳～22歳の相談件数（平成31年度～令和3年度）



(5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通信販売事業者や携帯電話会社、運送事業者等をかたった、迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。さらに、注文した覚えがないのに、海外の事業者から商品が届いたという相談も多く入りました。

また、SNS等で繰り返し表示される広告を見て、化粧品や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。

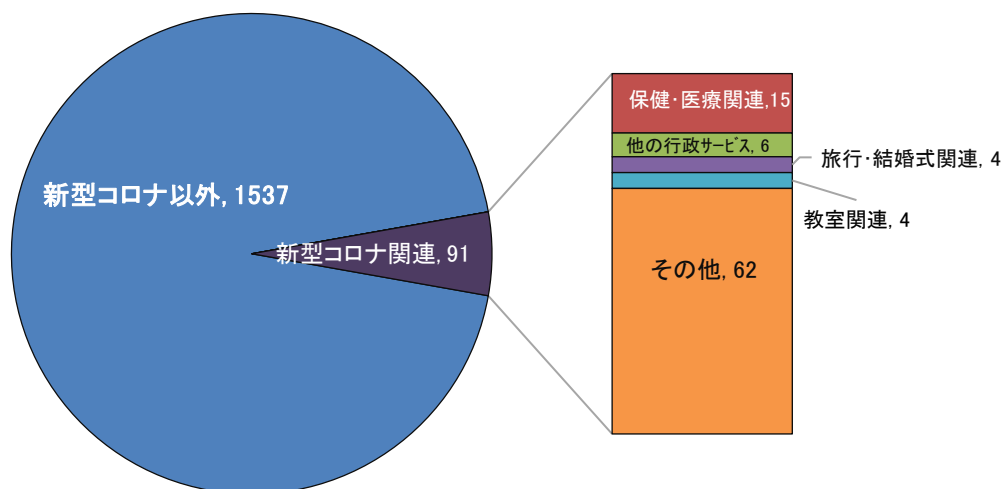
新型コロナウイルスに関連する相談は、91件でした（前年度は130件）。内容は、「ワクチン接種をどこで受けられるか」等、ワクチン接種に関するものが多く入りました。

在宅で過ごす時間が増え、スマホ等でインターネットを閲覧する機会が多くなりました。SNSで「儲かる」等と勧誘され、副業や投資等に登録し、高額な契約をさせられたという相談もありました。

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般※1	163	10.0%
2	他の行政サービス	106	6.5%
3	化粧品	71	4.4%
4	賃貸アパート・マンション	58	3.6%
5	インターネット接続回線	55	3.4%
6	移動通信サービス	55	3.4%
7	健康食品	51	3.1%
8	他の役務サービス※2	42	2.6%
9	修理サービス	35	2.1%
10	紳士・婦人洋服	31	1.9%
	その他	961	59.0%
相談件数		1,628	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、化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談が多く入っています。

20歳未満は『インターネットゲーム』や『アダルト情報』等インターネットを介したサービスの相談が多く、20歳代～30歳代では『エステティックサービス』に関する相談が多く入りました。「お試し体験後、高額な契約をした」「契約したものの予約が取れない」「店が閉店（倒産）してしまった」等でした。

70歳以上に関しては、依然として『新聞』に関する相談が多く、「長期で契約をしたが事情が変わり解約したい」「複数の新聞を契約してしまった」等でした。

当事者年代別件数および商品別上位10位の件数 (件)

	20歳未満			20歳代			30歳代		
	34(2.1%)			138(8.5%)			127(7.8%)		
	男 18	女 15	不明 1	男 70	女 67	不明 1	男 44	女 82	不明 1
1	インターネットゲーム	9	エステティックサービス	14	移動通信サービス	8			
2	アダルト情報	3	内職・副業その他	12	商品一般	7			
3	健康食品	3	賃貸アパート・マンション	12	インターネット接続回線	6			
4	紳士・婦人洋服	3	他の役務サービス	6	化粧品	6			
5	学習塾・予備校	2	商品一般	6	賃貸アパート・マンション	6			
6	かばん	1	インターネット接続回線	5	紳士・婦人洋服	5			
7	インターネット接続回線	1	結婚式関連サービス	5	アクセサリ	4			
8	エステティックサービス	1	健康食品	4	健康食品	4			
9	テレビ	1	出会い系サイト・アプリ	4	エステティックサービス	3			
10	他の役務サービス	1	アクセサリ	3	内職・副業その他	3			
	その他	9	その他	67	その他	75			

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		
	159(9.7%)		247(15.2%)		193(11.9%)		424(26.0%)		
	男 68	女 91	男 90	女 157	男 85	女 106	不明 2	男 171	女 252
1	商品一般	12	商品一般	25	商品一般	18	商品一般	53	
2	賃貸アパート・マンション	11	化粧品	18	化粧品	17	健康食品	24	
3	化粧品	10	紳士・婦人洋服	12	インターネット接続回線	11	移動通信サービス	22	
4	移動通信サービス	8	修理サービス	11	アダルト情報	5	他の役務サービス	16	
5	インターネット接続回線	5	インターネット接続回線	10	他の役務サービス	5	新聞	16	
6	紳士・婦人洋服	5	健康食品	8	他の行政サービス	5	インターネット接続回線	15	
7	その他金融関連サービス	4	賃貸アパート・マンション	8	医療サービス	4	修理サービス	14	
8	かばん	3	相談その他	7	移動通信サービス	4	他の行政サービス	13	
9	アダルト情報	3	他の役務サービス	6	賃貸アパート・マンション	4	その他金融関連サービス	12	
10	インターネット通信関連サービス	3	移動通信サービス	6	電気	4	化粧品	9	
	その他	95	その他	136	その他	116	その他	230	

(7) 契約当事者年代別既払い金額

どの年代も、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272,785円(前年比123.1%)、70歳以上の既払い平均金額は230,326円(前年比78.4%減)でした。

900万円以上の相談は、「定期預金」「宅地」に関するものでした。

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	9	50	33	52	71	46	62	22	2
50万～100万円未満	1	6	5	2	4	2			
100万～200万円未満		1			1	2	2	2	
200万～300万円未満		1	1		1	2			
300万～400万円未満									
400万～500万円未満						1			
500万～600万円未満									
600万～700万円未満									
700万～800万円未満									
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満							1		
1,000万円以上				1					

(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(506件 31.1%)が最も多く、次いで店舗購入(260件 16.0%)、訪問販売(138件 8.5%)、電話勧誘販売(66件 4.1%)、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。

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。

年度別販売購入形態

(件)

販売購入形態	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
通信販売	407	477	491(29.4%)	526(30.1%)	506(31.1%)
店舗購入	269	301	270(16.1%)	245(14.0%)	260(16.0%)
訪問販売	196	179	190(11.4%)	137(7.8%)	138(8.5%)
電話勧誘販売	170	68	81(4.8%)	62(3.5%)	66(4.1%)
訪問購入 ※1	13	15	13	32	11
その他無店舗	11	6	4	4	2
マルチ・マルチまがい	9	13	14	16	14
ネガティブ・オプション ※2	2	5	1	6	1
不明・無関係	430	598	608	722	630
計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

※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

通信販売

(件)

1	化粧品	64	12.6%
2	商品一般	40	7.9%
3	健康食品	36	7.1%
4	紳士・婦人洋服	29	5.7%
5	他の役務サービス	16	3.2%
6	アダルト情報	14	2.8%
7	出会い系サイト・アプリ	14	2.8%
8	かばん	13	2.6%
9	他の身の回り品	12	2.3%
10	音楽・映像配信サービス	11	2.2%
	その他	257	50.8%
	計	506	100%

店舗購入

(件)

1	移動通信サービス	30	11.5%
2	エステティックサービス	17	6.5%
3	医療サービス	12	4.6%
4	インターネット接続回線	9	3.5%
5	商品一般	8	3.1%
6	外食	8	3.1%
7	賃貸アパート・マンション	8	3.1%
8	修理サービス	6	2.3%
9	四輪自動車	6	2.3%
10	歯科治療	6	2.3%
	その他	150	57.7%
	計	260	100%

訪問販売

(件)

1	修理サービス	20	14.5%
2	インターネット接続回線	18	13.0%
3	新聞	16	11.6%
4	衛生設備工事	7	5.1%
5	電気	7	5.1%
6	他の役務サービス	6	4.3%
7	商品一般	4	2.9%
8	申請代行サービス	4	2.9%
9	他の工事・建築サービス	3	2.2%
10	塗装工事	3	2.2%
	その他	50	36.2%
	計	138	100%

電話勧誘販売

(件)

1	インターネット接続回線	11	16.6%
2	魚介類全般	6	9.1%
3	内職・副業その他	5	7.6%
4	他の役務サービス	4	6.0%
5	商品一般	3	4.6%
6	移動通信サービス	3	4.6%
7	電気	3	4.6%
8	鮮魚	3	4.6%
9	他の行政サービス	2	3.0%
10	健康食品	2	3.0%
	その他	24	36.3%
	計	66	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64.7%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数(件)		
	平成31年度	令和2年度	令和3年度
安全・衛生	81	78	67
品質・機能・役務品質	251	201	236
法規・基準	55	50	45
価格・料金	145	139	111
計量・量目	1	1	1
表示・広告	123	105	74
販売方法	781	840	729
契約・解約	995	906	972
接客対応	195	250	240
包装・容器	2	2	0
施設・設備	2	3	0
買物相談	14	13	11
生活知識	12	12	5
その他	66	127	138
合 計	2,723	2,727	2,629

※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70.4%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。

年度別消費生活相談処理結果

(件)

年度 処理内容	平成31年度		令和2年度		令和3年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,229	73.5%	1,204	68.8%	1,146	70.4%
他機関紹介	16	0.9%	22	1.3%	33	2.0%
その他情報提供	92	5.5%	147	8.4%	124	7.7%
斡旋解決	225	13.5%	233	13.3%	244	15.0%
斡旋不調	32	1.9%	39	2.2%	33	2.0%
処理不能	18	1.1%	17	1.0%	20	1.2%
処理不要	60	3.6%	88	5.0%	28	1.7%
計	1,672	100.0%	1,748	100%	1,628	100%

(12) 多重債務に関する相談件数

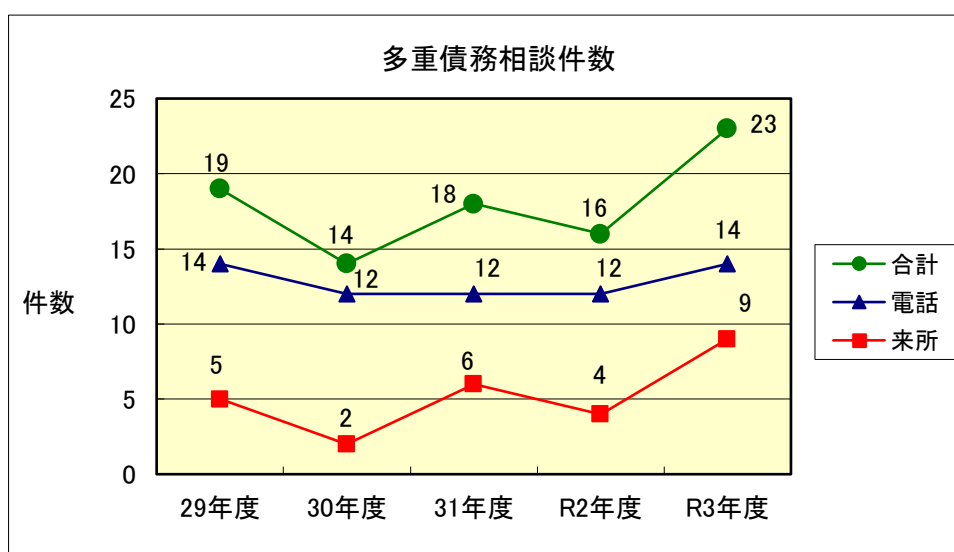
市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばいです。

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。

多重債務に関する相談件数

(件)

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
電話	14	12	12	12	14
来所	5	2	6	4	9
合計	19	14	18	16	23



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	2	1	0	3	2	2	1	0	0	0	0	3	14
窓口	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
計	5	5	1	3	2	2	1	0	0	0	0	4	23