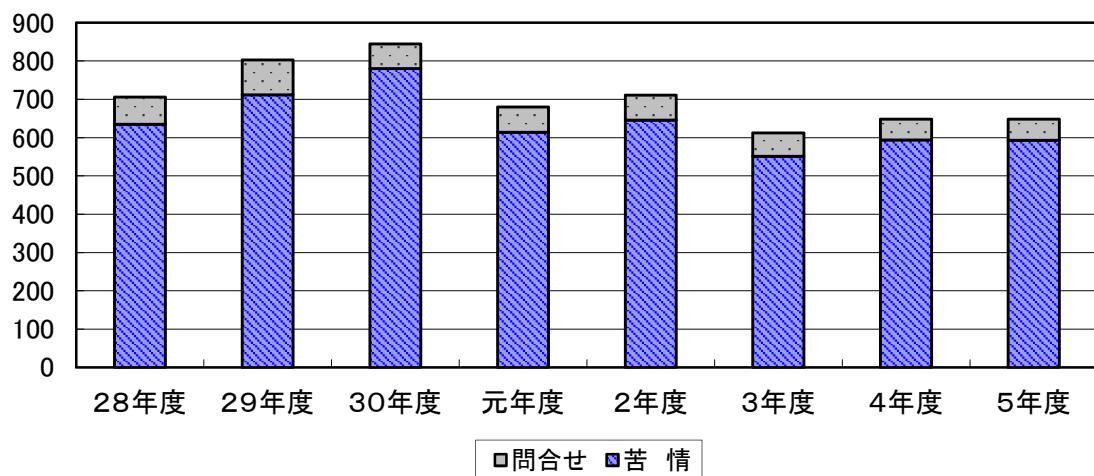


(3) 消費者センター

＜消費生活相談の概要＞

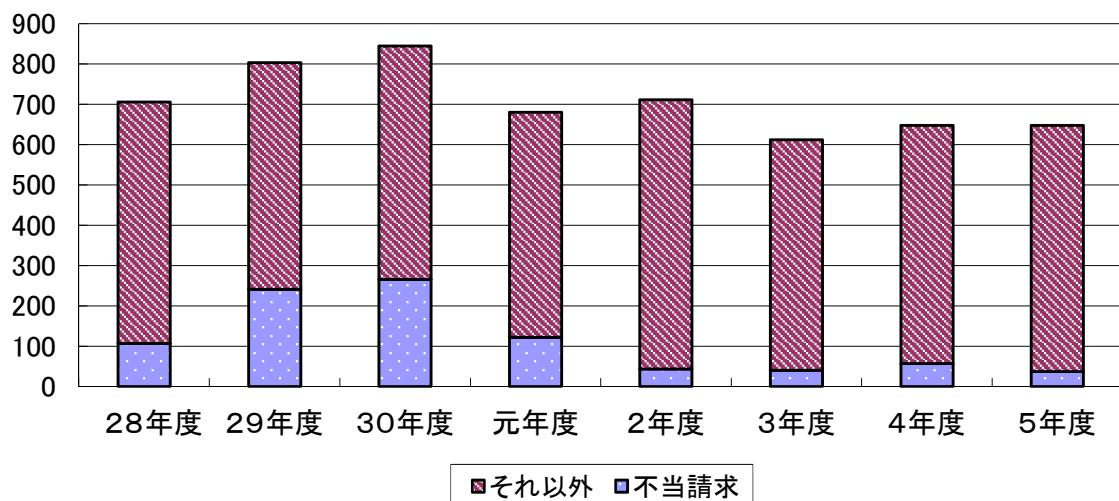
①消費生活相談件数の推移

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
苦情	635	712	780	614	646	551	594	593
問合せ	71	91	65	66	65	61	54	55
合計	706	803	845	680	711	612	648	648



②不当請求とそれ以外の相談件数の推移

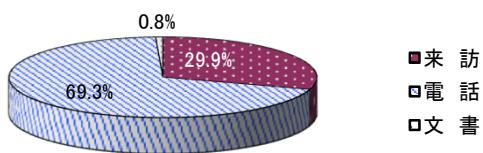
	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
不当請求	107	241	266	122	43	40	57	37
それ以外	599	562	579	558	668	572	591	611
合計	706	803	845	680	711	612	648	648



※不当請求:架空請求・ワンクリック請求のほか、身に覚えのない代金の請求や業者の不当な請求

③相談の方法

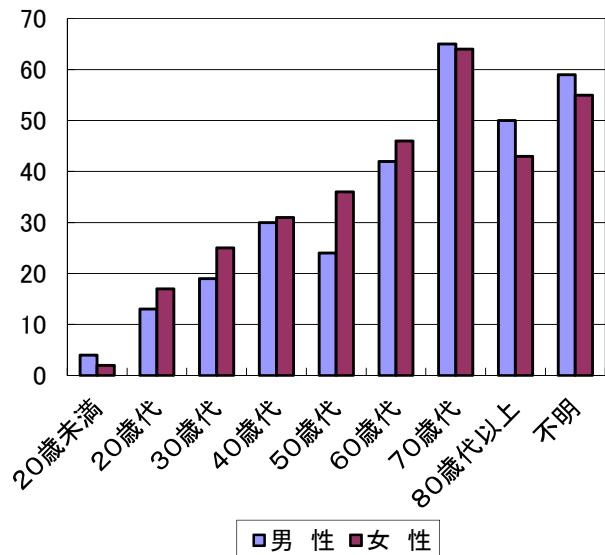
来 訪	194
電 話	449
文 書	5
合 計	648



④契約当事者の性別年齢別分布

	男 性	女 性	合 計
20歳未満	4	2	6
20歳代	13	17	30
30歳代	19	25	44
40歳代	30	31	61
50歳代	24	36	60
60歳代	42	46	88
70歳代	65	64	129
80歳代以上	50	43	93
不明	59	55	114
合 計	306	319	625

(不明無回答13名、団体等10名)



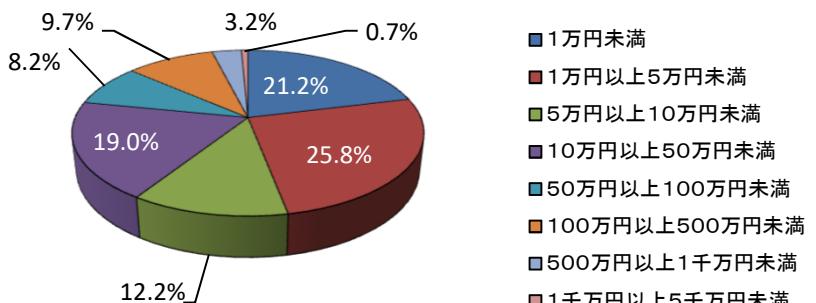
⑤60歳以上の相談件数の推移

29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
376(件)	444(件)	308(件)	274(件)	264(件)	289(件)	310(件)
46.8%	52.5%	45.3%	38.5%	43.1%	44.6%	47.8%

各年度の総相談件数に占める割合

⑥契約・購入金額

契約・購入金額	件数
1万円未満	59
1万円以上5万円未満	72
5万円以上10万円未満	34
10万円以上50万円未満	53
50万円以上100万円未満	23
100万円以上500万円未満	27
500万円以上1千万円未満	9
1千万円以上5千万円未満	2
その他・不明	369
総件数	648



契約・購入金額総合計金額	174,472,073
契約・購入金額平均金額	625,348
既支払金額総合計金額	64,319,114
既支払金額平均金額	349,560
救済金合計金額※	11,167,484

※被害の回復額(クーリング・オフを含む)及び未然防止金額の合計

(令和6年5月2日時点PIO-NETに登録された相談情報の集計結果)

⑦年度別商品・役務別相談件数(上位5位)

	令和5年度	件数	%	令和4年度	件数	%
1	金融・保険サービス	57	8.8	保健衛生品	71	11.0
2	商品一般	56	8.6	金融・保険サービス	56	8.6
3	保健衛生品	55	8.5	運輸・通信サービス	55	8.5
4	教養・娯楽品	52	8.0	教養・娯楽サービス	53	8.2
5	教養・娯楽サービス	50	7.7	商品一般	52	8.0

※ 金融・保険サービス:未公開株、生命保険、多重債務など
 商品一般:商品が特定できないまたはする必要のないもの
 保健衛生品:医薬品、化粧品、医療用具など
 教養・娯楽品:新聞購読契約、学習教材、パソコンなど
 教養・娯楽サービス:旅行、エステティック、インターネットゲームなど

⑧契約当事者年齢別商品・役務別件数

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
商品一般	0	1	2	3	7	10	23
食料品	0	0	2	2	8	6	17
住居品	0	1	0	4	3	0	10
光熱水品	0	1	1	1	0	3	10
被服品	0	2	3	4	4	4	7
保健衛生品	0	0	3	2	7	14	21
教養・娯楽品	0	1	3	5	3	7	24
車両・乗り物	0	0	2	2	1	2	2
土地・建物・設備	0	1	0	1	1	2	4
他の商品	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング	0	0	0	2	0	1	0
レンタル・リース・賃貸	1	2	2	2	3	3	4
工事・建築・加工	0	0	1	6	1	4	13
修理・補修	0	0	0	2	0	1	3
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	2	0	0	4
金融・保険サービス	1	3	4	6	1	9	21
運輸・通信サービス	0	0	5	2	4	8	16
教育サービス	1	0	1	1	0	0	1
教養・娯楽サービス	3	8	6	4	7	6	13
保健・福祉サービス	0	4	6	2	2	1	8
他の役務	0	3	0	3	2	4	11
内職・副業・ねずみ講	0	1	0	2	3	1	1
他の行政サービス	0	0	1	2	2	2	3
他の相談	0	2	2	1	1	2	6

⑨年代別に相談の多い上位商品・役務

20歳未満	他の教養・娯楽	40歳代	工事・建築・加工
	レンタル・リース・賃借		商品一般
	他の金融関連サービス		履物
	学校教育		融資サービス
20歳代	他の教養・娯楽	50歳代	商品一般
	理美容		化粧品
30歳代	融資サービス	60歳代	健康食品
	化粧品		化粧品
	ソフトウェアライセンス	70歳以上	商品一般
	医療		工事・建築・加工
	理美容		

⑩販売形態別相談件数

販売購入形態	件数	%
店舗購入	182	28.1
訪問販売	44	6.8
通信販売	231	35.6
マルチ・マルチまがい	2	0.3
電話勧誘販売	36	5.6
ネガティブオプション	10	1.5
訪問購入	7	1.1
その他無店舗	0	0.0
不明・無関係	136	21.0

⑪契約当事者年代別特殊販売購入形態

	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗
20歳未満	0	3	0	1	0	0	0
20歳代	1	10	0	2	0	0	0
30歳代	1	16	0	3	0	0	0
40歳代	3	26	0	2	2	1	0
50歳代	2	38	0	1	2	0	0
60歳代	2	39	2	3	1	3	0
70歳以上	27	74	0	14	4	3	0

⑫処理結果別件数

	2年度		3年度		4年度		5年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
他機関紹介	11	1.8	12	2.1	11	1.6	9	1.5
助言	549	91.7	481	83.1	494	74.0	510	86.3
情報提供	68	11.4	44	7.6	63	9.4	52	8.8
斡旋解決	45	7.5	43	7.4	45	6.7	51	8.6
斡旋不調	4	0.7	9	1.6	7	1.0	3	0.5
処理不能	9	1.5	4	0.7	9	1.3	4	0.7
処理不要	25	4.2	19	3.0	19	3.0	17	2.9
合計	711	118.8	612	105.5	648	97.0	646	100.0
即日処理	464	77.5	375	64.8	383	57.3	435	67.1
継続処理	247	41.2	237	40.9	265	39.7	213	32.9