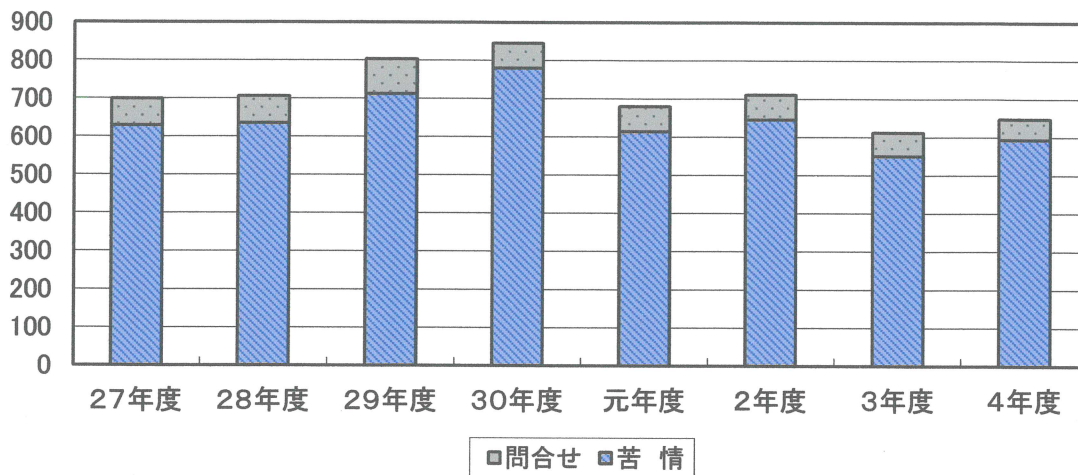


(3) 消費者センター

<消費生活相談の概要>

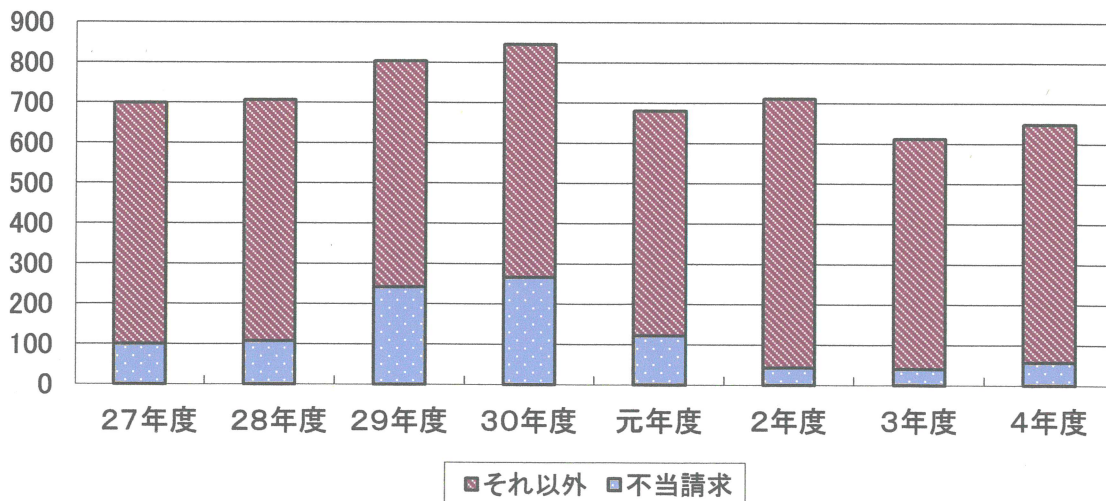
①消費生活相談件数の推移

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
苦情	629	635	712	780	614	646	551	594
問合せ	70	71	91	65	66	65	61	54
合計	699	706	803	845	680	711	612	648



②不当請求とそれ以外の相談件数の推移

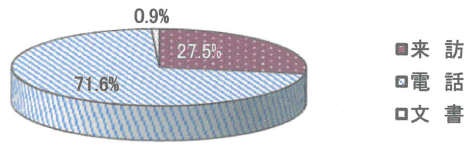
	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
不当請求	100	107	241	266	122	43	40	57
それ以外	599	599	562	579	558	668	572	591
合計	699	706	803	845	680	711	612	648



※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

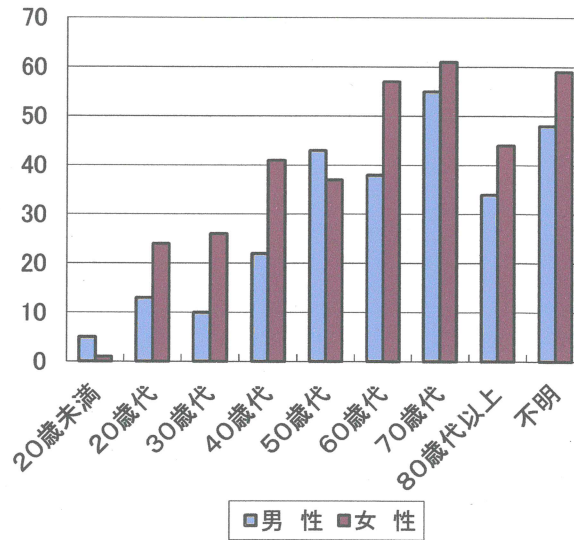
来 訪	178
電 話	464
文 書	6
合 計	648



④契約当事者の性別年齢別分布

	男 性	女 性	合 計
20歳未満	5	1	6
20歳代	13	24	37
30歳代	10	26	36
40歳代	22	41	63
50歳代	43	37	80
60歳代	38	57	95
70歳代	55	61	116
80歳代以上	34	44	78
不明	48	59	107
合計	268	350	618

(不明無回答24名、団体等6)



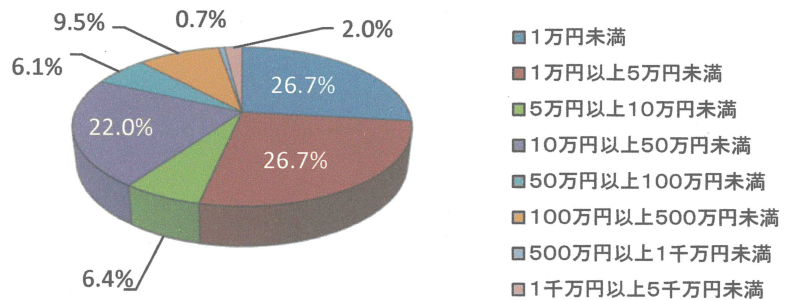
⑤60歳以上の相談件数の推移

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

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	79
1万円以上5万円未満	79
5万円以上10万円未満	19
10万円以上50万円未満	65
50万円以上100万円未満	18
100万円以上500万円未満	28
500万円以上1千万円未満	2
1千万円以上5千万円未満	6
その他・不明	352
総件数	648



契約・購入金額総合計金額	245,018,188
契約・購入金額平均金額	827,764
既支払金額総合計金額	138,062,969
既支払金額平均金額	670,209
救済金合計金額※	8,155,476

※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4年5月17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3年度		件数	%	令和4年度		件数	%
1	教養娯楽品	60	9.8	保健衛生品	71	11.0	
2	商品一般	56	9.2	金融・保険サービス	56	8.6	
3	運輸・通信サービス	54	8.8	運輸・通信サービス	55	8.5	
4	他の役務	47	7.7	教養・娯楽サービス	53	8.2	
5	教養・娯楽サービス	46	7.5	商品一般	52	8.0	

※ 保健衛生品:医薬品、化粧品、医療用具など
 金融・保険サービス:未公開株、生命保険、多重債務など
 運輸・通信サービス:インターネット関連、電話サービスなど
 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
 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

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	3	3	5	3	5	5	20
食料品	0	0	1	2	3	4	22
住居品	0	0	0	3	1	5	6
光熱水品	0	0	3	0	1	2	3
被服品	0	4	4	7	5	6	2
保健衛生品	1	1	5	12	15	9	25
教養娯楽品	0	4	3	6	8	10	9
車両・乗り物	1	0	1	0	3	2	0
土地・建物・設備	0	0	0	0	1	2	4
他の商品	0	0	0	0	0	1	0
クリーニング	0	0	0	1	3	1	1
レンタル・リース・賃貸	0	0	2	2	1	2	3
工事・建築・加工	0	0	1	1	3	6	3
修理・補修	0	0	0	0	2	4	6
管理・保管	0	0	0	1	0	0	0
役務一般	0	0	0	0	0	0	1
金融・保険サービス	0	2	1	4	4	10	27
運輸・通信サービス	0	3	2	6	7	7	21
教育サービス	0	0	0	1	1	0	1
教養・娯楽サービス	1	9	3	4	8	9	11
保健・福祉サービス	0	7	1	6	3	2	10
他の役務	1	2	1	1	4	4	9
内職・副業・ねずみ講	0	2	3	1	0	0	1
他の行政サービス	0	0	0	1	1	0	1
他の相談	0	1	0	1	1	4	8

⑨年代別に相談の多い上位商品・役務

20歳未満	商品一般	40歳代	化粧品
	化粧品		紳士・婦人洋服
	自動車	50歳代	化粧品
	娯楽等情報配信サービス		商品一般
20歳代	役務その他	60歳代	化粧品
	理美容		工事・建築・加工
	教室・講座	70歳以上	商品一般
他の教養・娯楽	化粧品		
30歳代	商品一般		
	化粧品		

⑩販売形態別相談件数

販売購入形態	件数	%
店舗購入	166	25.6
訪問販売	38	5.9
通信販売	247	38.1
マルチ・マルチまがい	3	0.5
電話勧誘販売	36	5.6
ネガティブオプション	11	1.7
訪問購入	2	0.3
その他無店舗	5	0.8
不明・無関係	140	21.6

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	7	0	0	0	0	0
20歳代	0	14	1	1	2	0	0
30歳代	2	20	0	1	0	0	0
40歳代	1	32	0	1	3	0	1
50歳代	5	36	0	2	2	0	1
60歳代	4	34	0	8	2	1	1
70歳以上	17	73	2	15	2	1	1

⑫処理結果別件数

	元年度		2年度		3年度		4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	14	2.1	11	1.5	12	2.0	11	1.7
助言	520	76.5	549	77.2	481	78.6	494	76.2
情報提供	43	6.3	68	9.6	44	7.2	63	9.7
斡旋解決	51	7.5	45	6.3	43	7.0	45	6.9
斡旋不調	8	1.2	4	0.6	9	1.5	7	1.1
処理不能	7	1.0	9	1.3	4	0.7	9	1.4
処理不要	37	5.4	25	3.5	19	3.0	19	3.0
合計	680	100.0	711	100.0	612	100.0	648	100.0
即日処理	436	64.1	464	65.3	375	61.3	383	59.1
継続処理	244	35.9	247	34.7	237	38.7	265	40.9