

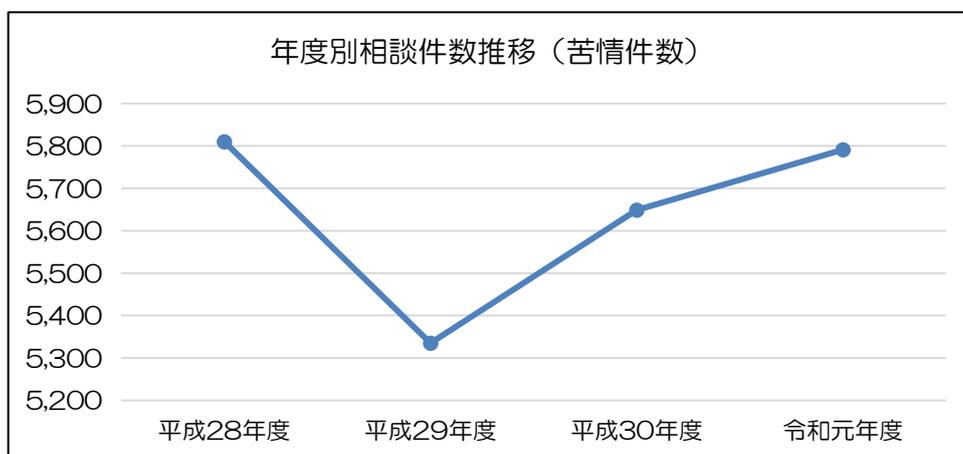
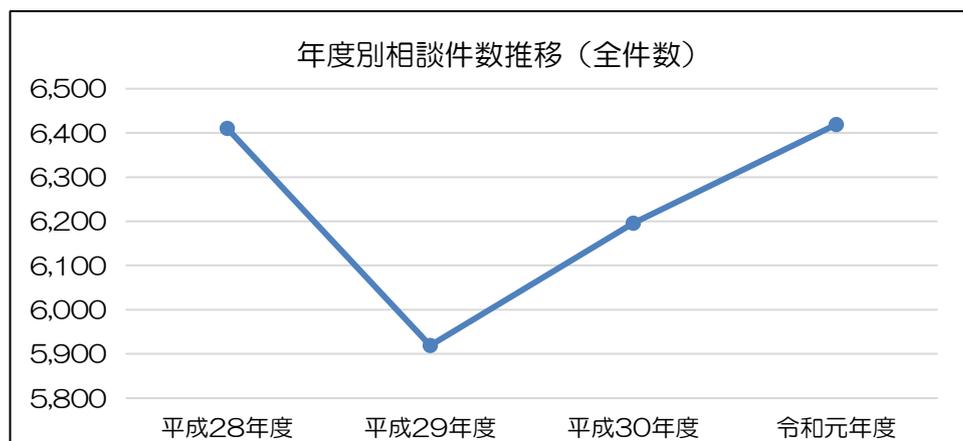
令和元年度 消費生活相談の状況について

(1) 相談件数

- 令和元年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は 6,419 件で、前年度より 223 件増加した。
- 件数の内訳として苦情相談が 5,791 件（約 90.2%）、問合せ相談等が 628 件（約 9.8%）で、そのうち人身に危害が生じた危害相談が 103 件、人身事故の恐れがあったと思われる危険相談が 14 件であった。

年度別相談件数

年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
全件数	6,410	5,919	6,196	6,419
(苦情件数)	5,810	5,335	5,649	5,791
(問合せ件数等)	600	584	547	628



(2) 契約当事者

- 契約当事者の性別は、不明分を除き、男性が 2,529 件（約 39.4%）、女性が 3,505 件（約 54.6%）であった。
- 年代別では、30 歳代までの方からの相談が増加（特に 20 歳未満の方からの相談の増加が顕著）したほか、50 歳代の方からの相談も増加した。
- 60 歳代、70 歳以上の相談件数では、全体に占める割合がそれぞれ約 13.3%と約 25.1%となっており、両世代合せて全体の約 38.4%を占めている。
- 職業別では、学生からの相談が前年度比で大幅に増加した。

契約当事者の相談件数【年代別】

年代	平成 30 年度	令和元年度	増減数（前年度比）
20 歳未満	132	186	54 (+40.9%)
20 歳代	428	474	46 (+10.7%)
30 歳代	499	538	39 (+7.8%)
40 歳代	899	886	△13 (-1.4%)
50 歳代	921	1,123	202 (+21.9%)
60 歳代	870	853	△17 (-2%)
70 歳以上	1,734	1,610	△124 (-7.2%)
その他・不明	713	749	36 (+5%)
計	6,196	6,419	223 (+3.6%)

契約当事者の相談件数【職業別】

職業	平成 30 年度	令和元年度	増減数（前年度比）
給与生活者	1,904	2,113	209 (+11%)
自営・自由業	324	319	△5 (-1.5%)
家事従事者	1,416	1,341	△75 (-5.3%)
学生	197	261	64 (+32.5%)
無職	1,671	1,656	△15 (-0.9%)
団体	106	139	33 (+31.1%)
その他・不明	578	590	12 (+2.1%)
計	6,196	6,419	223 (+3.6%)

(3) 契約購入金額

- 10万円未満の比較的少額な契約購入に関する相談件数が1,614件で、全体の約62.5%を占めた。

契約購入金額別相談件数

契約購入金額	平成30年度	令和元年度	増減数(前年度比)
1万円未満	525	670	145(+27.6%)
1万円以上～5万円未満	537	716	179(+33.3%)
5万円以上～10万円未満	204	228	24(+1.8%)
10万円以上～50万円未満	625	541	△84(-13.4%)
50万円以上～100万円未満	151	148	△3(-2%)
100万円以上～500万円未満	237	204	△33(-13.9%)
500万円以上～1千万円未満	27	20	△7(-25.9%)
1千万円以上～5千万円未満	41	47	6(+14.6%)
5千万円以上～1億円未満	3	6	3(+100%)
1億円以上	3	1	△2(-66.7%)
計	2,353	2,581	228(+9.7%)

※契約購入金額の不明な事案や契約購入に至っていない事案は、表に記載していない。

(4) 相談内容別

- 平成 30 年度に引き続き、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「販売方法」「接客対応」「価格・料金」といった順で多くの相談が寄せられた。

相談内容別件数

区分	相談内容	平成 30 年度	令和元年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	4,257	4,347
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	2,257	2,259
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,008	1,056
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	816	817
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	797	769
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	483	523
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	195	199
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	120	114

※1 件の相談で、内容区分が複数に該当する場合は、それぞれの区分に件数カウントしている。

(5) 商品・サービス別

- 平成 30 年度に比べて「健康食品関係」や「化粧品関係」の相談が大幅に増加した。

商品・サービス別の相談件数

順位	商品・役務	平成 30 年度	令和元年度	主な相談内容
1	インターネット 関連サービス	676	605	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
2	商品一般	384	381	債権の内容が不明な架空請求に関する相談、知らない相手・会社からの不審な電話・メール・ハガキの相談、商品券・プリペイドカード・ポイントカードの取扱いに関する相談、個人情報の削除に関する相談など
3	健康食品	203	365	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、申し込んだ覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、健康食品摂取後の体調不良に関する相談など
4	化粧品	144	284	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、商品使用後の体調トラブルやその後の解約についての相談など
5	工事・建築	266	273	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
6	不動産貸借	226	214	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
7	携帯電話関連	232	207	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談など
8	インターネット 接続回線	177	152	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブルに関する相談や、執拗な勧誘行為に関する相談など
9	新聞	238	112	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など
10	四輪自動車	92	87	車の故障、部品や装備品の不具合、中古車の走行距離・修理歴の相違や契約後のキャンセルに伴う解約金に関する相談など

(6) 販売購入形態別

- 通信販売に関する相談が 2,328 件と最も多く、次いで店舗購入に関する相談が 1,709 件、訪問販売に関する相談が 713 件と続いた。
- 無店舗販売に係る相談においては、年代別ではいずれの年代においても「通信販売」が多く、70 歳以上の年代ではこれに加えて、「訪問販売」や「電話勧誘販売」及び「訪問購入」が多い結果となった。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		平成 30 年度	令和元年度	増減数（前年度比）
店舗購入		1,755	1,709	△46 (-2.6%)
無店舗販売	訪問販売	777	713	△64 (-8.2%)
	通信販売	1,996	2,328	332 (+16.6%)
	マルチ・マルチまがい	69	87	18 (26.1%)
	電話勧誘販売	274	262	△12 (-4.4%)
	ネガティブ・オプション	14	11	△3 (-21.4%)
訪問購入		54	53	△1 (-1.9%)

無店舗販売に係る相談件数【年代別・令和元年度】

販売購入形態	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
訪問販売	5	35	43	68	99	92	294
通信販売	152	216	237	421	433	307	386
マルチ・マルチまがい	2	41	4	8	9	6	9
電話勧誘販売	2	17	13	34	40	32	87
ネガティブ・オプション	0	0	2	4	1	1	2
訪問購入	0	0	1	3	4	7	34

(7) 苦情処理状況

- 消費生活センターに寄せられた相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入る「あっせん」の苦情処理状況は、以下のとおりであった。

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
あっせん件数	910	924	876	983
（ 解 決 ）	827	854	791	910
（ 不 調 ）	83	70	85	73
あっせん解決率	90.9%	92.4%	90.3%	92.6%

※表の数値は苦情件数のみで、問合せ・要望は含んでいない。