

令和元年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

令和元年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,317件で、前年度より83件(約5.9%)減少し、相談種別の内訳では苦情が1,173件、問合せが143件、要望が1件であった。(表1)

年代別では、前年度に比べて50歳代、60歳代が減少する一方、20歳未満から40歳代及び70歳以上の各年代で増加し、特に20歳未満が37件と25件(約308.3%)増加した。また、60歳以上の相談件数が779件と前年度と比べて61件(約7.3%)の減少となり、全体の約59.1%を占めた。また、性別でも男性が542件(約42.2%)、女性が743件(約57.8%)と前年度(男性約:31.8%、女性:約68.2%)に比べて男性の割合が高くなっている。(表2-1, 表2-2)

これは、平成29年7月以降に相談が急増していたパソコンや携帯電話への架空請求メール等の相談件数が236件と前年度より215件(約52.3%)減少したのが、相談件数減少の大きな原因である。(表3)

〈表1〉消費生活相談件数の推移

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
苦情	1,036	1,122	1,059	946	1,117	1,254	1,173
問合せ	70	75	58	100	147	144	143
要望	0	0	0	1	2	2	1
合計	1,106	1,197	1,117	1,047	1,266	1,400	1,317
対前年度比(%)	104.7%	108.2%	93.3%	93.7%	120.9%	110.6%	94.1%

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

	30年度			令和元年度			前年比(%)
	合計 ※1	男	女	合計 ※	男	女	
20歳未満	12	4	8	37	18	18	308.3
20歳代	39	20	19	47	25	22	120.5
30歳代	51	19	32	55	21	34	107.8
40歳代	134	43	91	137	57	80	102.2
50歳代	207	60	147	157	51	106	75.8
60歳代	303	76	227	226	91	135	74.6
70歳以上	537	180	357	553	226	327	103.0
その他・不明 ※2	117	37	59	105	53	21	89.7
合計	1,400	439	940	1,317	542	743	94.1

※1 契約当事者の性別を把握できていない場合は合計に含んでいるため、男女の計と合計値は一致しない場合がある。

※2 その他:行政・企業・団体等からの相談。不明:契約当事者の年齢、性別が不明のもの。

〈表 2 - 2〉 60歳以上の相談件数の推移

年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
60歳以上(件)	529	581	557	508	715	840	779
60歳以上(%)	47.8%	48.5%	49.9%	48.5%	56.5%	60.0%	59.1%

〈表 3〉 架空請求詐欺に関する相談件数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
パソコン・スマホへの身に覚えのない請求メール等に関するもの	80	93	65	38
「総合消費料金に関する訴訟最終告知について」等と称するハガキに関するもの	4	260	384	194
その他封書、電話によるもの等	0	2	2	4
合 計	84	355	451	236

【主な相談の状況】

商品・役務から見た相談件数では、「商品一般」が306件で前年度より減少したが、最も多く、次いで「運輸・通信サービス」が181件、「教養娯楽品」が120件、「金融・保険サービス」に関する相談が68件が多かった。〈表4-1〉

契約当事者の年代別で見ると、パソコン・スマホのトラブルに関する相談である「運輸・通信サービス」に関する相談が各年代において多い。40歳代以上では「商品一般」が圧倒的に多い。また、70歳代以上では「教養娯楽品」の件数が多い。これは新聞の契約・解約に関する相談が多かったためである。〈表4-2〉

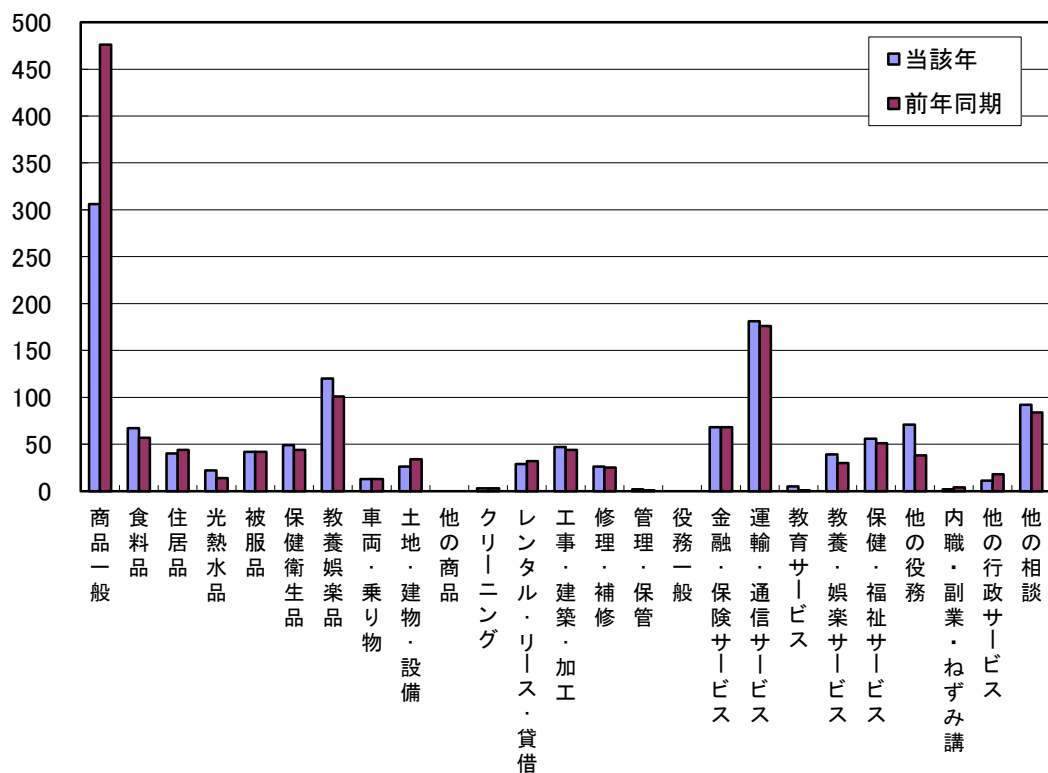
相談内容では、近年増加傾向にあるインターネット通販や訪問販売等に関する相談である「販売方法」が659件と最も多く、次いで「契約・解約」、「接客対応」、「価格・料金」に関する相談が多かった。〈表5〉

【処理の状況】

処理の状況は、「助言（自主交渉）」が962件と最も多く全体の約73.0%、次いで「その他情報提供」168件、「斡旋解決」108件、「処理不能」17件、他機関紹介が15件で、「斡旋不調」は9件であったが、相談内容の複雑化等に伴い221件が継続処理となり、引き続き相談1件当たりの処理時間が長くなる傾向にある。〈表6〉

〈表4-1〉商品・役務分類別件数

商品大分類	令和元年度	30年度	前年比(%)
商品一般	306	476	64.3
食料品	67	57	117.5
住居品	40	44	90.9
光熱水品	22	14	157.1
被服品	42	42	100.0
保健衛生品	49	44	111.4
教養娯楽品	120	101	118.8
車両・乗り物	13	13	100.0
土地・建物・設備	26	34	76.5
他の商品	0	0	
商品計	685	825	83.0
クリーニング	3	3	100.0
レンタル・リース・貸借	29	32	90.6
工事・建築・加工	47	44	106.8
修理・補修	26	25	104.0
管理・保管	2	1	200.0
役務一般	0	0	
金融・保険サービス	68	68	100.0
運輸・通信サービス	181	176	102.8
教育サービス	5	1	500.0
教養・娯楽サービス	39	30	130.0
保健・福祉サービス	56	51	109.8
他の役務	71	38	186.8
内職・副業・ねずみ講	2	4	50.0
他の行政サービス	11	18	61.1
役務計	540	491	110.0
他の相談	92	84	109.5
総件数	1,317	1,400	94.1



- * 商品一般: 商品に関する相談で、商品が特定できないまたは特定する必要が無いもの(架空請求ハガキなどを含む)
- * 運輸・通信サービス: 旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
- * 教養娯楽品: 新聞購読契約、パソコンや学習教材等、教養、事務又は趣味・娯楽目的で使用されるもの

〈表 4-2〉 契約当事者年代別商品・役務別件数

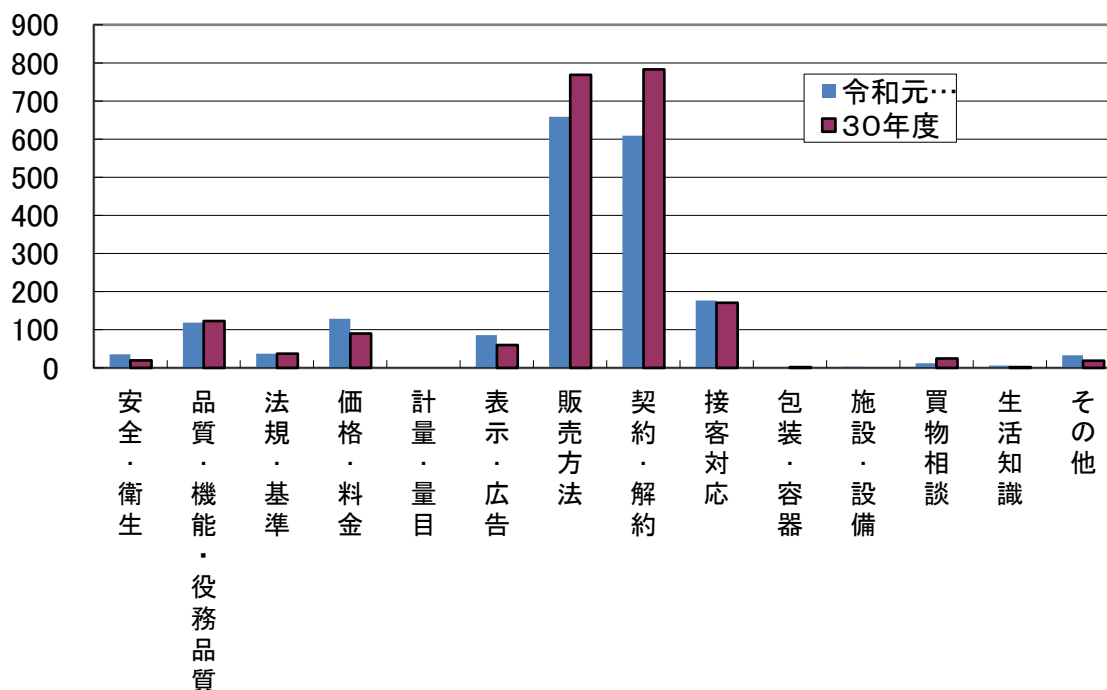
商品大分類	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	合計
商品一般	2	0	2	17	21	69	180	15	306
食料品	4	1	0	11	11	12	23	5	67
住居品	0	2	0	5	6	8	19	0	40
光熱水品	1	2	1	2	7	2	6	1	22
被服品	2	2	5	8	6	3	14	2	42
保健衛生品	6	5	2	3	7	9	13	4	49
教養娯楽品	4	4	3	14	13	16	53	13	120
車両・乗り物	0	0	1	3	2	1	4	2	13
土地・建物・設備	0	2	2	4	3	3	9	3	26
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	19	18	16	67	76	123	321	45	685
クリーニング	0	0	0	0	1	2	0	0	3
レンタル・リース・貸借	1	1	4	4	4	3	7	5	29
工事・建築・加工	0	0	1	9	6	7	17	7	47
修理・補修	0	1	1	2	2	4	10	6	26
管理・保管	0	0	0	0	1	0	1	0	2
役務一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	2	3	2	8	5	11	33	4	68
運輸・通信サービス	9	10	10	21	26	42	53	10	181
教育サービス	1	0	0	2	2	0	0	0	5
教養・娯楽サービス	0	3	8	6	5	8	5	4	39
保健・福祉サービス	1	0	4	3	4	11	31	2	56
他の役務	0	8	5	7	8	8	24	11	71
内職・副業・ねずみ講	0	1	0	0	1	0	0	0	2
他の行政サービス	3	0	0	0	1	1	6	0	11
役 務 計	17	27	35	62	66	97	187	49	540
他の相談	1	2	4	8	15	6	45	11	92
総 件 数	37	47	55	137	157	226	553	105	1,317

- * 商品一般：商品に関する相談で、商品が特定できないまたは特定する必要が無いもの（架空請求ハガキなどを含む）
- * 食料品：飲食に供される商品（外食・食事宅配に係るものを除く）
- * 住居品：主として家事に使用するもの及び住宅内において使用するもので、生活必需品としての要素が強い商品
- * 教養娯楽品：新聞購読契約、パソコンや学習教材等、教養、事務又は趣味・娯楽目的で使用されるもの
- * 金融・保険サービス：損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
- * 運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
- * 他の相談：上記の分類に該当しないもの（消費者運動、相隣関係や習慣・しきたり、相続等、消費者問題以外の相談）

〈表5〉相談内容別件数

内容別分類	令和元年度	30年度	前年比(%)
安全・衛生	36	20	180.0
品質・機能・役務品質	119	123	96.7
法規・基準	37	37	100.0
価格・料金	129	90	143.3
計量・量目	2	0	—
表示・広告	86	60	143.3
販売方法	659	769	85.7
契約・解約	609	783	77.8
接客対応	177	171	103.5
包装・容器	1	2	50.0
施設・設備	3	0	—
買物相談	12	25	48.0
生活知識	6	2	300.0
その他	33	19	173.7
総 件 数	1,317	1,400	94.1

※相談内容によっては、複数の内容を有する場合がありますので、各内容の合計は総件数と一致しない。



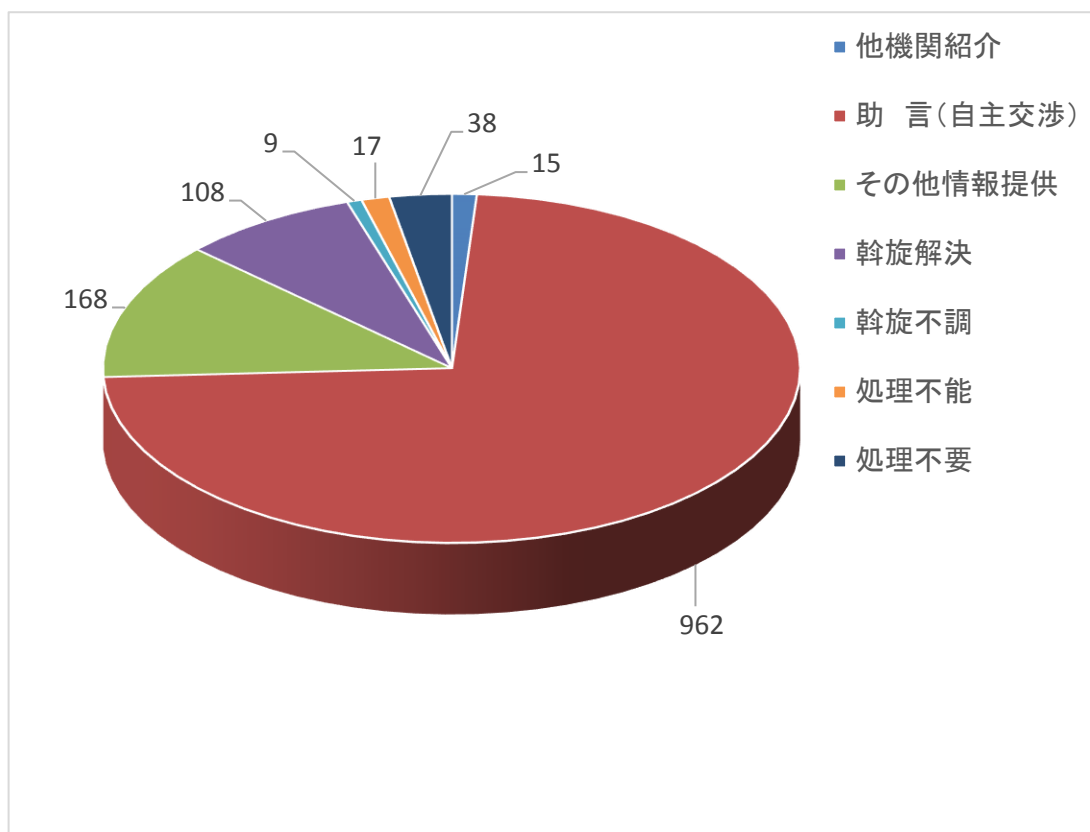
* 契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

* 販売方法: 販売形態や販売の手口に関する相談(訪問販売、インターネット通販等を含む)

* 接客対応: 販売時の接客態度、アフターサービス、クレーム処理や保証等に関する相談

〈表6〉 処理結果別件数

内容別分類		件数	構成比(%)
処理結果	他機関紹介	15	1.1%
	助言(自主交渉)	962	73.0%
	その他情報提供	168	12.8%
	斡旋解決	108	8.2%
	斡旋不調	9	0.7%
	処理不能	17	1.3%
	処理不要	38	2.9%
	集計対象期間受付総件数	1,317	100.0%
処理期間	即日処理	1,096	83.2%
	継続処理	221	16.8%



(参考) 相談概要 (令和元年度、県全体・国全体との比較)

項 目		生駒市		全 県		全 国(*1)		
		平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度	
相談件数		1,400	1,317	12,076	11,089	1,008,063	950,483	
性 別	男性	439	542	4,333	4,533	384,493	398,137	
	女性	940	743	7,067	5,873	582,877	508,256	
年 齢 別	20歳未満	12	37	186	239	17,641	25,064	
	20歳代	39	47	607	660	71,201	79,878	
	30歳代	51	55	736	741	86,643	87,443	
	40歳代	134	137	1,236	1,251	126,399	126,909	
	50歳代	207	157	1,686	1,497	150,267	137,647	
	60歳代	303	226	2,312	1,655	190,666	142,060	
	70歳以上	537	553	3,481	3,247	247,574	232,036	
	その他・不明	117	105	1,832	1,799	117,672	119,446	
	平均年齢	63	62	59	58	56	55	
職 業 別	給与生活者	235	223	3,046	3,064	344,337	344,770	
	自営・自由業	38	34	532	567	53,897	51,501	
	家事従事者	608	493	3,468	2,357	193,245	141,822	
	学生	22	48	314	367	28,617	38,304	
	無職	367	393	3,029	2,962	254,659	240,861	
	団体	8	12	200	267	18,024	19,326	
	その他・不明	122	114	1,487	1,505	115,284	113,899	
	合計	1,400	1,317	12,076	11,089	1,008,063	950,483	
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	116	114	1,067	1,183	94,848	106,131	
	5万円未満	94	110	1,017	1,272	90,974	119,074	
	10万円未満	29	42	381	414	36,827	37,747	
	50万円未満	93	72	1,001	937	95,928	90,935	
	100万円未満	17	21	275	249	28,768	27,227	
	500万円未満	37	30	350	331	38,106	36,677	
	1千万円未満	9	3	60	43	5,864	4,865	
	5千万円未満	4	1	61	60	8,113	7,255	
	1億円未満	0	0	9	2	752	688	
	1億円以上	0	0	4	1	236	210	
	その他・不明	1,001	924	7,851	6,597	607,647	519,674	
	合計金額(円)	256,208,649	153,078,189	3,841,690,392	2,972,226,948	439,211,934,532	405,459,902,748	
平均金額(円)	642,127	389,512	909,276	661,671	1,096,889	941,159		
商 品 大 分 類	商品一般	476	306	3,002	1,704	229,022	140,140	
	食料品	57	67	653	808	55,309	76,397	
	住居品	44	40	394	416	28,941	30,375	
	光熱水品	14	22	225	195	17,566	19,097	
	被服品	42	42	409	423	35,071	36,521	
	保健衛生品	44	49	370	652	32,172	55,291	
	教養娯楽品	101	120	865	877	60,085	58,992	
	車両・乗り物	13	13	252	213	20,852	20,936	
	土地・建物・設備	34	26	353	277	26,891	24,619	
	他の商品	0	0	12	18	1,200	1,239	
	商 品 計	825	685	6,535	5,583	507,109	463,607	
	クリーニング	3	3	42	47	4,255	3,775	
	レンタル・リース・貸借	32	29	377	397	43,727	43,027	
	工事・建築・加工	44	47	310	284	28,501	29,808	
	修理・補修	22	26	188	194	14,967	14,893	
	管理・保管	1	2	42	34	2,310	1,845	
	役務一般	0	0	25	37	2,765	3,607	
	金融・保険サービス	68	68	687	655	70,010	64,610	
	運輸・通信サービス	179	181	2,031	1,779	202,281	175,542	
	教育サービス	1	5	46	38	3,931	4,060	
	教養・娯楽サービス	30	39	277	380	28,449	34,326	
	保健・福祉サービス	54	56	465	480	33,708	38,546	
	他の役務	35	71	415	552	38,953	45,161	
	内職・副業・ねずみ講	4	2	57	63	5,423	5,303	
	他の行政サービス	18	11	89	110	3,886	4,759	
	役 務 計	491	540	5,051	5,050	483,166	469,262	
	他の相談	84	92	490	456	17,788	17,614	
	総 計	1,400	1,317	12,076	11,089	1,008,063	950,483	
	処 理 結 果	他機関紹介	17	15	256	292	22,853	23,996
		助言(自主交渉)	1,013	962	8,240	7,138	706,193	634,726
		その他情報提供	221	168	1,159	1,104	156,601	158,774
		斡旋解決	96	108	972	1,014	79,323	86,868
斡旋不調		7	9	79	107	7,799	8,599	
処理不能		10	17	108	132	9,759	10,271	
処理不要		36	38	282	299	23,162	22,624	
即日処理		1,216	1,096	9,079	7,950	836,227	766,007	
継続処理		184	221	2,017	2,136	169,462	179,851	

(*1) 全国の数値は苦情件数のみ。他は苦情・問合せ・要望の全受付件数。 出展:PIO-NET2015データより(令和2年11月18日現在)