

令和2年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

令和2年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,115件で、前年度より202件(約15.7%)減少し、相談種別の内訳では苦情が985件、問合せが130件、要望が0件であった。(表1)

年代別では、前年度に比べて20歳未満及び50歳代から70歳代が減少する一方、20歳代から40歳代の各年代で増加し、特に30歳代が70件と15件(約127.3%)増加した。また、60歳以上の相談件数が606件と前年度と比べて173件(約22.2%)の減少となり、全体の約54.3%を占めた。また、性別でも男性が468件(約43.1%)、女性が618件(約56.9%)と前年度(男性約:42.2%、女性:約57.8%)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21件と前年度より215件(約91.1%)減少となり、2年連続で大幅に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 | 令和2年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 苦情 | 1,122 | 1,059 | 946 | 1,117 | 1,254 | 1,173 | 985 |
| 問合せ | 75 | 58 | 100 | 147 | 144 | 143 | 130 |
| 要望 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 合計 | 1,197 | 1,117 | 1,047 | 1,266 | 1,400 | 1,317 | 1,115 |
| 対前年度比(%) | 108.2% | 93.3% | 93.7% | 120.9% | 110.6% | 94.1% | 84.7% |

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

| | 令和元年度 | | | 令和2年度 | | | 前年比(%) |
|-----------|-------|-----|-----|-------|-----|-----|--------|
| | 合計 ※ | 男 | 女 | 合計 ※ | 男 | 女 | |
| 20歳未満 | 37 | 18 | 18 | 23 | 13 | 9 | 62.2 |
| 20歳代 | 47 | 25 | 22 | 58 | 25 | 32 | 123.4 |
| 30歳代 | 55 | 21 | 34 | 70 | 21 | 49 | 127.3 |
| 40歳代 | 137 | 57 | 80 | 143 | 60 | 83 | 104.4 |
| 50歳代 | 157 | 51 | 106 | 147 | 54 | 93 | 93.6 |
| 60歳代 | 226 | 91 | 135 | 161 | 70 | 91 | 71.2 |
| 70歳以上 | 553 | 226 | 327 | 445 | 203 | 241 | 80.5 |
| その他・不明 ※2 | 105 | 53 | 21 | 68 | 22 | 20 | 64.8 |
| 合計 | 1,317 | 542 | 743 | 1,115 | 468 | 618 | 84.7 |

※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 | 令和2年度 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 60歳以上(件) | 581 | 557 | 508 | 715 | 840 | 779 | 606 |
| 60歳以上(%) | 48.5% | 49.9% | 48.5% | 56.5% | 60.0% | 59.1% | 54.3% |

〈表 3〉 架空請求詐欺に関する相談件数

| | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2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 | 93 | 65 | 38 | 18 |
| 「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 | 260 | 384 | 194 | 3 |
| その他封書、電話によるもの等 | 2 | 2 | 4 | 0 |
| 合 計 | 355 | 451 | 236 | 21 |

【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128件で最も多く減少したが、「運輸・通信サービス」が155件、「教養娯楽品」が106件、「保健衛生品」に関する相談は82件と多かった。(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)

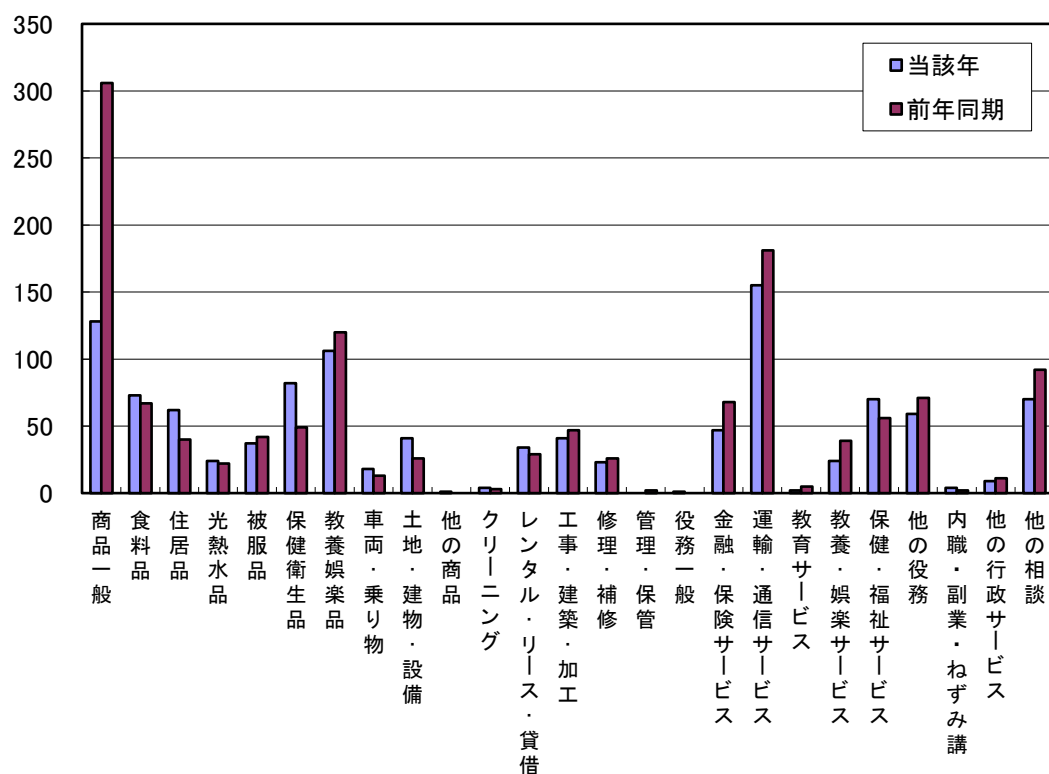
相談内容では、近年増加傾向にあるインターネット通販や訪問販売等に関する相談である「販売方法」が487件と最も多く、次いで「契約・解約」、「接客応対」、「価格・料金」に関する相談が多かった。(表5)

【処理の状況】

処理の状況は、「助言（自主交渉）」が863件と最も多く全体の約77.4%、次いで「その他情報提供」94件、「斡旋解決」92件、「処理不能」12件、他機関紹介が20件で、「斡旋不調」は6件であったが、相談内容の複雑化等に伴い211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2年度 | 令和元年度 | 前年比(%) |
|-------------|-------|-------|--------|
| 商品一般 | 128 | 306 | 41.8 |
| 食料品 | 73 | 67 | 109.0 |
| 住居品 | 62 | 40 | 155.0 |
| 光熱水品 | 24 | 22 | 109.1 |
| 被服品 | 37 | 42 | 88.1 |
| 保健衛生品 | 82 | 49 | 167.3 |
| 教養娯楽品 | 106 | 120 | 88.3 |
| 車両・乗り物 | 18 | 13 | 138.5 |
| 土地・建物・設備 | 41 | 26 | 157.7 |
| 他の商品 | 1 | 0 | |
| 商 品 計 | 572 | 685 | 83.5 |
| クリーニング | 4 | 3 | 133.3 |
| レンタル・リース・貸借 | 34 | 29 | 117.2 |
| 工事・建築・加工 | 41 | 47 | 87.2 |
| 修理・補修 | 23 | 26 | 88.5 |
| 管理・保管 | 0 | 2 | 0.0 |
| 役務一般 | 1 | 0 | |
| 金融・保険サービス | 47 | 68 | 69.1 |
| 運輸・通信サービス | 155 | 181 | 85.6 |
| 教育サービス | 2 | 5 | 40.0 |
| 教養・娯楽サービス | 24 | 39 | 61.5 |
| 保健・福祉サービス | 70 | 56 | 125.0 |
| 他の役務 | 59 | 71 | 83.1 |
| 内職・副業・ねずみ講 | 4 | 2 | 200.0 |
| 他の行政サービス | 9 | 11 | 81.8 |
| 役 務 計 | 473 | 540 | 87.6 |
| 他の相談 | 70 | 92 | 76.1 |
| 総 件 数 | 1,115 | 1,317 | 84.7 |



* 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

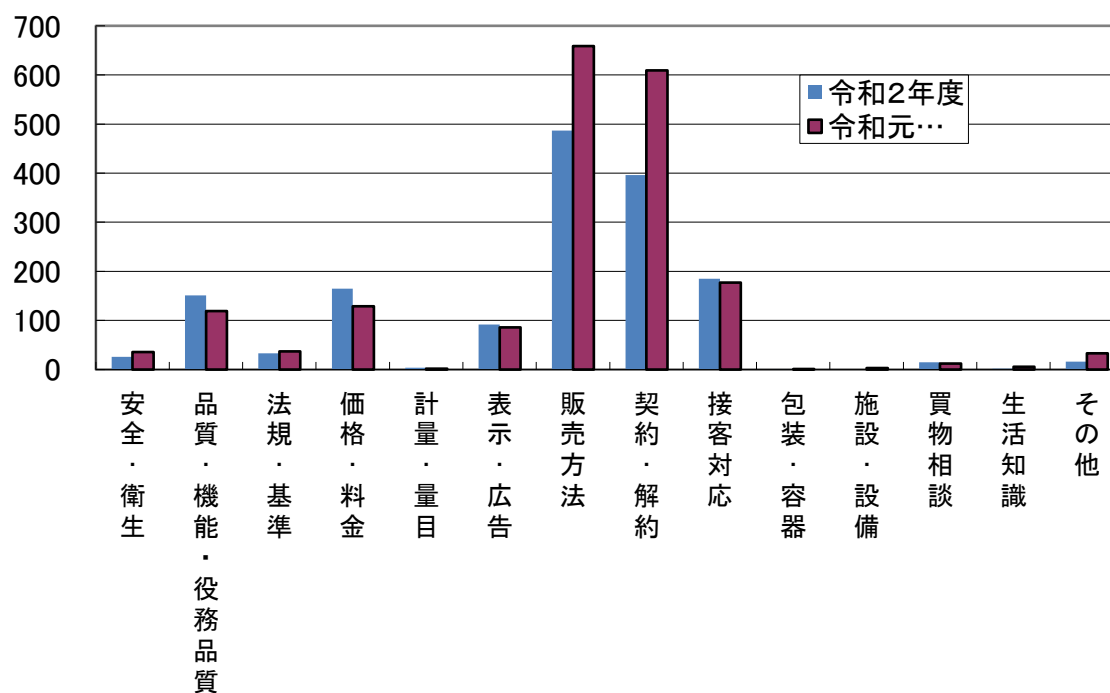
| 商品大分類 | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | その他・不明 | 合計 |
|--------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|-----------|--------------|
| 商品一般 | 1 | 2 | 6 | 8 | 15 | 19 | 65 | 12 | 128 |
| 食料品 | 4 | 0 | 4 | 11 | 12 | 13 | 28 | 1 | 73 |
| 住居品 | 1 | 2 | 6 | 11 | 14 | 9 | 15 | 4 | 62 |
| 光熱水品 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 4 | 14 | 0 | 24 |
| 被服品 | 1 | 3 | 5 | 10 | 7 | 4 | 6 | 1 | 37 |
| 保健衛生品 | 4 | 3 | 5 | 13 | 9 | 10 | 33 | 5 | 82 |
| 教養娯楽品 | 1 | 3 | 4 | 14 | 12 | 16 | 46 | 10 | 106 |
| 車両・乗り物 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 18 |
| 土地・建物・設備 | 0 | 1 | 2 | 5 | 6 | 10 | 14 | 3 | 41 |
| 他の商品 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 商 品 計 | 12 | 16 | 38 | 75 | 82 | 87 | 225 | 37 | 572 |
| クリーニング | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| レンタル・リース・貸借 | 0 | 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 9 | 2 | 34 |
| 工事・建築・加工 | 0 | 1 | 2 | 3 | 6 | 6 | 19 | 4 | 41 |
| 修理・補修 | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 12 | 1 | 23 |
| 管理・保管 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 役務一般 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 金融・保険サービス | 0 | 2 | 6 | 2 | 4 | 10 | 17 | 6 | 47 |
| 運輸・通信サービス | 7 | 14 | 9 | 23 | 19 | 24 | 52 | 7 | 155 |
| 教育サービス | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 教養・娯楽サービス | 0 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 6 | 1 | 24 |
| 保健・福祉サービス | 1 | 6 | 1 | 7 | 5 | 8 | 39 | 3 | 70 |
| 他の役務 | 1 | 2 | 3 | 6 | 7 | 7 | 29 | 4 | 59 |
| 内職・副業・ねずみ講 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 他の行政サービス | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 1 | 9 |
| 役 務 計 | 10 | 38 | 31 | 58 | 58 | 63 | 186 | 29 | 473 |
| 他の相談 | 1 | 4 | 1 | 10 | 7 | 11 | 34 | 2 | 70 |
| 総 件 数 | 23 | 58 | 70 | 143 | 147 | 161 | 445 | 68 | 1,115 |

- * 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2年度 | 令和元年度 | 前年比(%) |
|------------|-------|-------|--------|
| 安全・衛生 | 26 | 36 | 72.2 |
| 品質・機能・役務品質 | 151 | 119 | 126.9 |
| 法規・基準 | 33 | 37 | 89.2 |
| 価格・料金 | 165 | 129 | 127.9 |
| 計量・量目 | 4 | 2 | — |
| 表示・広告 | 92 | 86 | 107.0 |
| 販売方法 | 487 | 659 | 73.9 |
| 契約・解約 | 396 | 609 | 65.0 |
| 接客対応 | 185 | 177 | 104.5 |
| 包装・容器 | 1 | 1 | 100.0 |
| 施設・設備 | 0 | 3 | — |
| 買物相談 | 15 | 12 | 125.0 |
| 生活知識 | 2 | 6 | 33.3 |
| その他 | 16 | 33 | 48.5 |
| 総 件 数 | 1,115 | 1,317 | 84.7 |

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



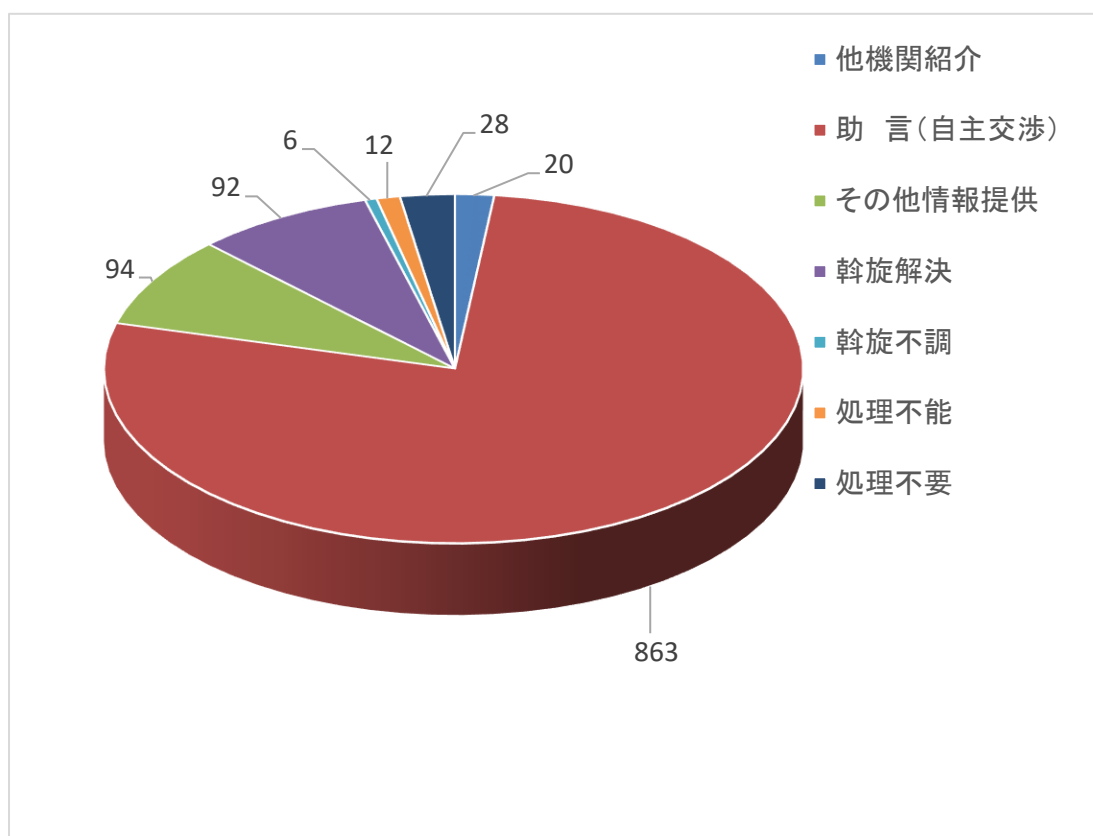
* 契約・解約：契約や解約に関する相談（クーリングオフ、架空請求等を含む）

* 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 | 20 | 1.8% |
| | 助言(自主交渉) | 863 | 77.4% |
| | その他情報提供 | 94 | 8.4% |
| | 斡旋解決 | 92 | 8.3% |
| | 斡旋不調 | 6 | 0.5% |
| | 処理不能 | 12 | 1.1% |
| | 処理不要 | 28 | 2.5% |
| | 集計対象期間受付総件数 | 1,115 | 100.0% |
| 処理期間 | 即日処理 | 904 | 81.1% |
| | 継続処理 | 211 | 18.9% |



(参考) 相談概要 (令和2年度、県全体・国全体との比較)

| 項目 | | 生駒市 | | 全県 | | 全国(*1) | | |
|--------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------|
| | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | |
| 相談件数 | | 1,317 | 1,115 | 11,089 | 11,146 | 950,483 | 953,305 | |
| 性別 | 男性 | 542 | 468 | 4,533 | 4,849 | 398,137 | 420,665 | |
| | 女性 | 743 | 618 | 5,873 | 5,597 | 508,256 | 485,665 | |
| 契約当事者 年齢別 | 20歳未満 | 37 | 23 | 239 | 287 | 25,064 | 28,003 | |
| | 20歳代 | 47 | 58 | 660 | 744 | 79,878 | 89,910 | |
| | 30歳代 | 55 | 70 | 741 | 796 | 87,443 | 96,620 | |
| | 40歳代 | 137 | 143 | 1,251 | 1,341 | 126,909 | 134,256 | |
| | 50歳代 | 157 | 147 | 1,497 | 1,627 | 137,647 | 143,886 | |
| | 60歳代 | 226 | 161 | 1,655 | 1,597 | 142,060 | 130,773 | |
| | 70歳以上 | 553 | 445 | 3,247 | 2,996 | 232,036 | 209,543 | |
| | その他・不明 | 105 | 68 | 1,799 | 1,758 | 119,446 | 120,314 | |
| | 平均年齢 | 62 | 61 | 58 | 57 | 55 | 53 | |
| 契約当事者 職業別 | 給与生活者 | 223 | 239 | 3,064 | 3,338 | 344,770 | 372,314 | |
| | 自営・自由業 | 34 | 41 | 567 | 573 | 51,501 | 53,349 | |
| | 家事従事者 | 493 | 369 | 2,357 | 1,971 | 141,822 | 117,544 | |
| | 学生 | 48 | 45 | 367 | 431 | 38,304 | 40,385 | |
| | 無職 | 393 | 326 | 2,962 | 2,935 | 240,861 | 234,764 | |
| | 団体 | 12 | 8 | 267 | 234 | 19,326 | 19,340 | |
| | その他・不明 | 114 | 87 | 1,505 | 1,664 | 113,899 | 115,609 | |
| | 合計 | 1,317 | 1,115 | 11,089 | 11,146 | 950,483 | 953,305 | |
| 契約・購入金額 | 1万円未満 | 114 | 116 | 1,183 | 1,475 | 106,131 | 135,422 | |
| | 5万円未満 | 110 | 132 | 1,272 | 1,484 | 119,074 | 133,453 | |
| | 10万円未満 | 42 | 39 | 414 | 420 | 37,747 | 38,572 | |
| | 50万円未満 | 72 | 82 | 937 | 1,007 | 90,935 | 93,601 | |
| | 100万円未満 | 21 | 17 | 249 | 238 | 27,227 | 26,372 | |
| | 500万円未満 | 30 | 35 | 331 | 334 | 36,677 | 36,123 | |
| | 1千万円未満 | 3 | 0 | 43 | 24 | 4,865 | 4,285 | |
| | 5千万円未満 | 1 | 4 | 60 | 52 | 7,255 | 5,949 | |
| | 1億円未満 | 0 | 1 | 2 | 5 | 688 | 564 | |
| | 1億円以上 | 0 | 0 | 1 | 0 | 210 | 127 | |
| | その他・不明 | 924 | 689 | 6,597 | 6,107 | 519,674 | 478,837 | |
| | 合計金額(円) | 153,078,189 | 288,903,856 | 2,972,226,948 | 2,823,054,188 | 405,459,902,748 | 346,943,189,976 | |
| 平均金額(円) | 389,512 | 678,178 | 661,671 | 560,241 | 941,159 | 731,226 | | |
| 商品大分類 | 商品一般 | 306 | 128 | 1,704 | 1,057 | 140,140 | 92,368 | |
| | 食料品 | 67 | 73 | 808 | 956 | 76,397 | 86,720 | |
| | 住居品 | 40 | 62 | 416 | 521 | 30,375 | 39,525 | |
| | 光熱水品 | 22 | 24 | 195 | 222 | 19,097 | 19,268 | |
| | 被服品 | 42 | 37 | 423 | 536 | 36,521 | 47,816 | |
| | 保健衛生品 | 49 | 82 | 652 | 950 | 55,291 | 79,587 | |
| | 教養娯楽品 | 120 | 106 | 877 | 1,029 | 58,992 | 73,154 | |
| | 車両・乗り物 | 13 | 18 | 213 | 230 | 20,936 | 21,124 | |
| | 土地・建物・設備 | 26 | 41 | 277 | 346 | 24,619 | 22,796 | |
| | 他の商品 | 0 | 1 | 18 | 13 | 1,239 | 1,272 | |
| | 商品計 | 685 | 572 | 5,583 | 5,860 | 463,607 | 483,630 | |
| | クリーニング | 3 | 4 | 47 | 34 | 3,775 | 2,645 | |
| | レンタル・リース・貸借 | 29 | 34 | 397 | 330 | 43,027 | 43,632 | |
| | 工事・建築・加工 | 47 | 41 | 284 | 313 | 29,808 | 28,077 | |
| | 修理・補修 | 26 | 23 | 194 | 216 | 14,893 | 17,536 | |
| | 管理・保管 | 2 | 0 | 34 | 23 | 1,845 | 1,601 | |
| | 役務一般 | 0 | 1 | 37 | 38 | 3,607 | 2,783 | |
| | 金融・保険サービス | 68 | 47 | 655 | 545 | 64,610 | 56,960 | |
| | 運輸・通信サービス | 181 | 155 | 1,779 | 1,777 | 175,542 | 166,652 | |
| | 教育サービス | 5 | 2 | 38 | 43 | 4,060 | 3,934 | |
| | 教養・娯楽サービス | 39 | 24 | 380 | 317 | 34,326 | 30,342 | |
| | 保健・福祉サービス | 56 | 70 | 480 | 498 | 38,546 | 34,966 | |
| | 他の役務 | 71 | 59 | 552 | 541 | 45,161 | 50,191 | |
| | 内職・副業・ねずみ講 | 2 | 4 | 63 | 54 | 5,303 | 6,030 | |
| | 他の行政サービス | 11 | 9 | 110 | 147 | 4,759 | 7,908 | |
| | 役務計 | 540 | 473 | 5,050 | 4,876 | 469,262 | 453,257 | |
| | 他の相談 | 92 | 70 | 456 | 410 | 17,614 | 16,418 | |
| | 総計 | 1,317 | 1,115 | 11,089 | 11,146 | 950,483 | 953,305 | |
| | 処理結果 | 他機関紹介 | 15 | 20 | 292 | 428 | 23,996 | 22,641 |
| | | 助言(自主交渉) | 962 | 863 | 7,138 | 7,705 | 634,726 | 636,687 |
| | | その他情報提供 | 168 | 94 | 1,104 | 1,377 | 158,774 | 163,962 |
| | | 斡旋解決 | 108 | 92 | 1,014 | 1,021 | 86,868 | 86,070 |
| 斡旋不調 | | 9 | 6 | 107 | 100 | 8,599 | 9,827 | |
| 処理不能 | | 17 | 12 | 132 | 117 | 10,271 | 10,054 | |
| 処理不要 | | 38 | 28 | 299 | 398 | 22,624 | 21,953 | |
| 即日処理 | | 1,096 | 904 | 7,950 | 8,644 | 766,007 | 759,204 | |
| 継続処理 | 221 | 211 | 2,136 | 2,502 | 179,851 | 191,990 | | |

(*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3年11月18日現在)