

令和3年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

令和3年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,051件で、前年度より64件(約5.7%)減少し、相談種別の内訳では苦情が911件、問合せが140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、20歳代、40歳代が減少する一方、30歳代及び50歳代の年代で増加し、特に30歳代が100件と30件(約142.9%)増加した。また、60歳以上の相談件数が547件と前年度と比べて59件(約9.7%)の減少となり、全体の約52.0%を占めた。また、性別でも男性が467件(約45.7%)、女性が555件(約54.3%)と前年度(男性約:43.1%、女性:約56.9%)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24件と前年度とほぼ同じ件数となり、3年連続で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	令和3年度
苦情	1,059	946	1,117	1,254	1,173	985	911
問合せ	58	100	147	144	143	130	140
要望	0	1	2	2	1	0	0
合計	1,117	1,047	1,266	1,400	1,317	1,115	1,051
対前年度比(%)	105.8%	93.7%	120.9%	110.6%	94.1%	84.7%	94.3%

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

	令和2年度			令和3年度			前年比(%)
	合計※	男	女	合計※	男	女	
20歳未満	23	13	9	21	11	10	91.3
20歳代	58	25	32	49	28	21	84.5
30歳代	70	21	49	100	49	51	142.9
40歳代	143	60	83	115	50	65	80.4
50歳代	147	54	93	171	62	108	116.3
60歳代	161	70	91	142	59	83	88.2
70歳以上	445	203	241	405	194	209	91.0
その他・不明※2	68	22	20	48	14	8	70.6
合計	1,115	468	618	1,051	467	555	94.3

※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	令和3年度
60歳以上(件)	557	508	715	840	779	606	547
60歳以上(%)	49.9%	48.5%	56.5%	60.0%	59.1%	54.3%	52.0%

〈表3〉架空請求詐欺に関する相談件数

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	65	38	18	22
「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	384	194	3	2
その他封書、電話によるもの等	2	4	0	0
合 計	451	236	21	24

【主な相談の状況】

商品・役務から見た相談件数では、「運輸・通信サービス」が82件で最も多く減少したが、「教養娯楽品」が111件、「商品一般」が106件、「教育・娯楽サービス」に関する相談は77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。30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〉

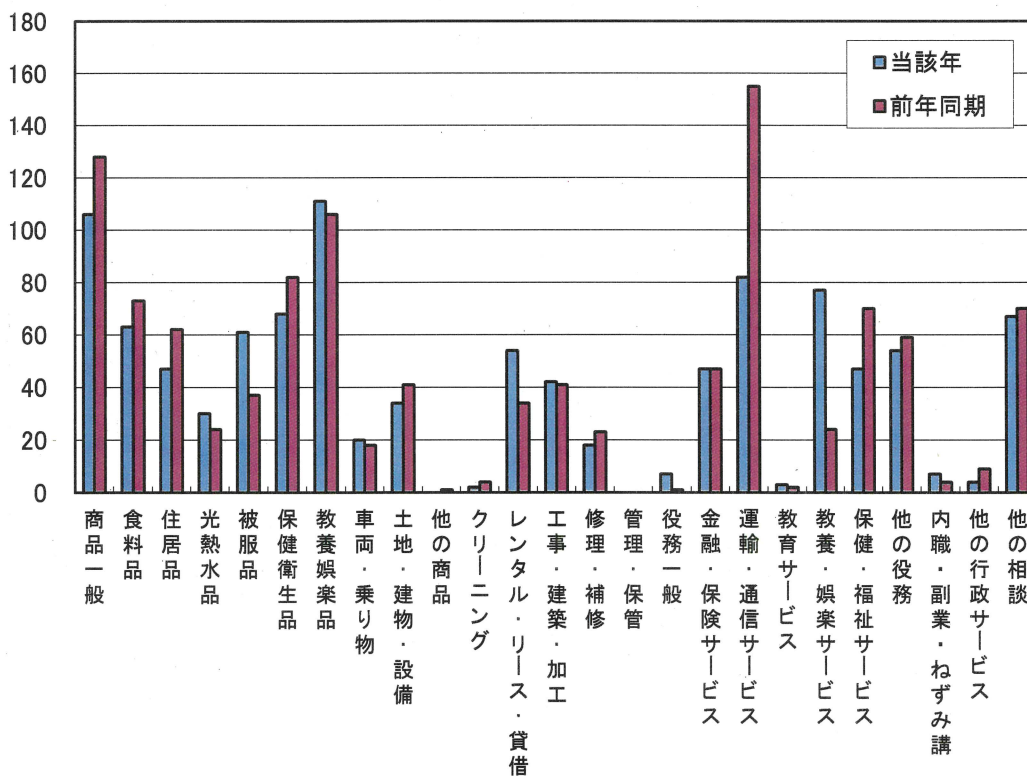
相談内容では、新聞の長期契約やクーリングオフ等に関する相談である「契約・解約」が543件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」、「接客対応」に関する相談が多かった。〈表5〉

【処理の状況】

処理の状況は、「助言(自主交渉)」が801件と最も多く全体の約76.2%、次いで「斡旋解決」120件、「その他情報提供」75件、「処理不能」13件、他機関紹介が13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217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3年度	令和2年度	前年比(%)
商品一般	106	128	82.8
食料品	63	73	86.3
住居品	47	62	75.8
光熱水品	30	24	125.0
被服品	61	37	164.9
保健衛生品	68	82	82.9
教養娯楽品	111	106	104.7
車両・乗り物	20	18	111.1
土地・建物・設備	34	41	82.9
他の商品	0	1	0.0
商 品 計	540	572	94.4
クリーニング	2	4	50.0
レンタル・リース・貸借	54	34	158.8
工事・建築・加工	42	41	102.4
修理・補修	18	23	78.3
管理・保管	0	0	
役務一般	7	1	700.0
金融・保険サービス	47	47	100.0
運輸・通信サービス	82	155	52.9
教育サービス	3	2	150.0
教養・娯楽サービス	77	24	320.8
保健・福祉サービス	47	70	67.1
他の役務	54	59	91.5
内職・副業・ねずみ講	7	4	175.0
他の行政サービス	4	9	44.4
役 務 計	444	473	93.9
他の相談	67	70	95.7
総 件 数	1,051	1,115	94.3



\*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

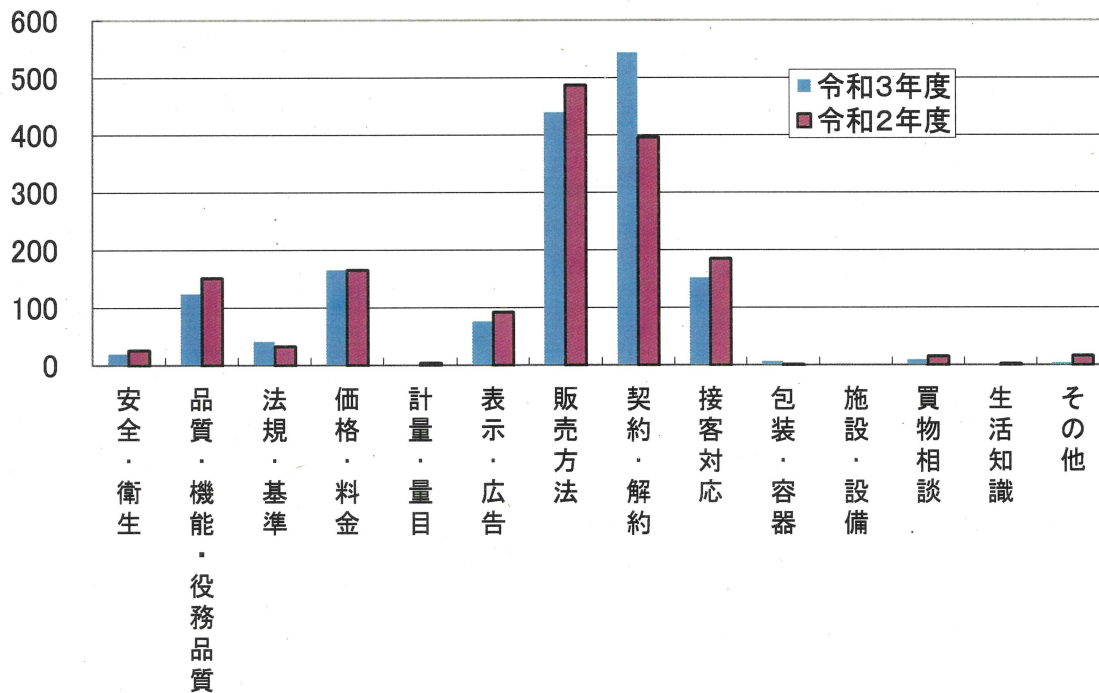
商品大分類	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	合計
商品一般	0	3	14	5	10	10	61	3	106
食料品	2	2	5	3	8	12	28	3	63
住居品	0	0	8	4	9	4	20	2	47
光熱水品	0	0	2	3	3	1	17	4	30
被服品	0	1	5	18	13	12	12	0	61
保健衛生品	2	3	4	8	18	11	22	0	68
教養娯楽品	0	2	12	13	20	13	48	3	111
車両・乗り物	0	1	1	3	4	5	6	0	20
土地・建物・設備	0	1	4	2	2	10	12	3	34
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	4	13	55	59	87	78	226	18	540
クリーニング	0	0	0	0	1	0	1	0	2
レンタル・リース・貸借	0	6	16	5	15	3	7	2	54
工事・建築・加工	0	0	2	8	3	8	19	2	42
修理・補修	0	0	1	4	1	4	8	0	18
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	1	1	1	4	0	7
金融・保険サービス	0	1	4	2	10	4	20	6	47
運輸・通信サービス	0	3	5	10	19	12	31	2	82
教育サービス	1	0	0	1	0	0	1	0	3
教養・娯楽サービス	14	10	7	9	8	12	16	1	77
保健・福祉サービス	1	1	1	3	12	6	23	0	47
他の役務	0	9	4	2	3	8	23	5	54
内職・副業・ねずみ講	0	5	2	0	0	0	0	0	7
他の行政サービス	0	0	0	1	0	0	3	0	4
役務計	16	35	42	46	73	58	156	18	444
他の相談	1	1	3	10	11	6	23	12	67
総件数	21	49	100	115	171	142	405	48	1,051

- \*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3年度	令和2年度	前年比(%)
安全・衛生	20	26	76.9
品質・機能・役務品質	124	151	82.1
法規・基準	41	33	124.2
価格・料金	165	165	100.0
計量・量目	1	4	-
表示・広告	76	92	82.6
販売方法	439	487	90.1
契約・解約	543	396	137.1
接客対応	151	185	81.6
包装・容器	6	1	600.0
施設・設備	2	0	-
買物相談	9	15	60.0
生活知識	1	2	50.0
その他	3	16	18.8
総 件 数	1,051	1,115	94.3

※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。



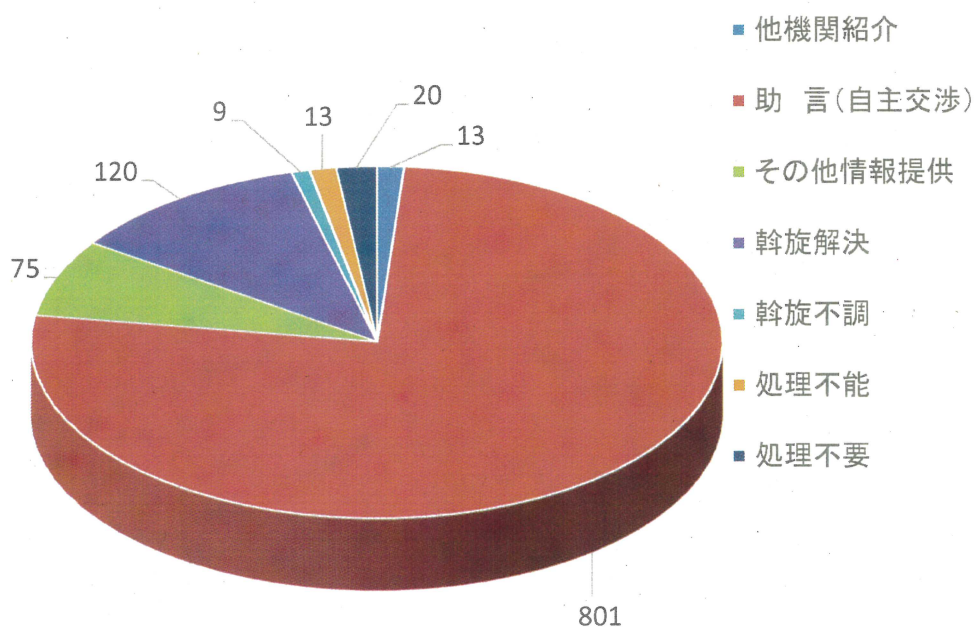
\*契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

\*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	13	1.2%
	助言(自主交渉)	801	76.2%
	その他情報提供	75	7.1%
	斡旋解決	120	11.4%
	斡旋不調	9	0.9%
	処理不能	13	1.2%
	処理不要	20	1.9%
	集計対象期間受付総件数	1,051	100.0%
処理期間	即日処理	834	79.4%
	継続処理	217	20.6%



〈参考〉相談概要(令和3年度、県全体・国全体との比較)

項 目		生駒市		全県		全国(*1)		
		令和2年度	令和3年度	令和2年度	令和3年度	令和2年度	令和3年度	
相談件数		1,115	1,051	11,147	9,890	953,443	857,422	
性別	男性	468	467	4,849	4,208	420,726	380,135	
	女性	618	555	5,597	5,017	485,738	431,367	
年齢別	20歳未満	23	21	287	208	28,012	21,796	
	20歳代	58	49	744	666	89,924	81,744	
	30歳代	70	100	796	751	96,633	85,222	
	40歳代	143	115	1,341	1,001	134,271	114,179	
	50歳代	147	171	1,627	1,396	143,904	129,472	
	60歳代	161	142	1,597	1,377	130,788	118,158	
	70歳以上	445	405	2,996	2,706	209,583	195,407	
	その他・不明	68	48	1,759	1,785	120,328	111,444	
	平均年齢	61	60	57	57	53	54	
職業別	給与生活者	239	284	3,338	2,953	372,361	335,236	
	自営・自由業	41	43	573	521	53,356	49,560	
	家事従事者	369	342	1,971	1,649	117,569	97,351	
	学生	45	31	431	339	40,391	32,456	
	無職	326	291	2,935	2,599	234,798	216,360	
	団体	8	17	234	206	19,340	18,532	
	その他・不明	87	43	1,665	1,623	115,628	107,927	
契約・購入金額	1万円未満	116	120	1,475	1,355	135,442	122,857	
	5万円未満	132	90	1,484	1,295	133,472	122,263	
	10万円未満	39	38	420	400	38,581	37,833	
	50万円未満	82	86	1,007	921	93,621	92,781	
	100万円未満	17	20	238	285	26,374	28,037	
	500万円未満	35	40	334	364	36,130	36,093	
	1千万円未満	0	10	24	33	4,285	4,608	
	5千万円未満	4	3	52	59	5,949	5,950	
	1億円未満	1	0	5	3	564	622	
	1億円以上	0	0	0	1	127	128	
	その他・不明	689	644	6,108	5,174	478,898	406,250	
合計金額(円)	288,903,856	255,138,510	2,823,054,188	4,073,903,715	346,968,645,173	355,991,927,436		
平均金額(円)	678,178	626,876	560,241	863,847	731,161	789,038		
商品大分類	商品一般	128	106	1,058	845	92,392	77,433	
	食料品	73	63	956	652	86,730	56,907	
	住居品	62	47	521	491	39,515	38,706	
	光熱水品	24	30	222	259	19,269	20,601	
	被服品	37	61	536	584	47,837	50,891	
	保健衛生品	82	68	950	765	79,594	65,260	
	教養娯楽品	106	111	1,029	941	73,165	68,347	
	車両・乗り物	18	20	230	223	21,126	21,756	
	土地・建物・設備	41	34	346	303	22,800	22,709	
	他の商品	1	0	13	19	1,272	1,368	
	商 品 計	572	540	5,861	5,082	483,700	423,978	
	クリーニング	4	2	34	30	2,645	2,439	
	レンタル・リース・貸借	34	54	330	358	43,634	43,336	
	工事・建築・加工	41	42	313	315	28,079	29,149	
	修理・補修	23	18	216	181	17,537	17,279	
	管理・保管	0	0	23	20	1,601	1,611	
	役務一般	1	7	38	128	2,784	7,692	
	金融・保険サービス	47	47	545	539	56,984	58,675	
	運輸・通信サービス	155	82	1,777	781	166,672	70,800	
	教育サービス	2	3	43	57	3,935	3,264	
	教養・娯楽サービス	24	77	317	831	30,344	78,485	
	保健・福祉サービス	70	47	498	449	34,966	38,530	
	他の役務	59	54	541	582	50,199	54,180	
	内職・副業・ねずみ講	4	7	54	112	6,031	12,810	
	他の行政サービス	9	4	147	82	7,912	3,831	
	役 務 計	473	444	4,876	4,465	453,323	422,081	
	他の相談	70	67	410	343	16,420	11,363	
	総 計	1,115	1,051	11,147	9,890	953,443	857,422	
	処理結果	他機関紹介	20	13	428	348	22,647	19,876
		助言(自主交渉)	863	801	7,705	6,986	636,922	561,535
		その他情報提供	94	75	1,378	976	163,989	152,291
斡旋解決		92	120	1,021	1,029	86,164	82,477	
斡旋不調		6	9	100	97	9,843	8,378	
処理不能		12	13	117	91	10,075	9,375	
処理不要		28	20	398	358	21,962	20,319	
即日処理		904	834	8,645	7,617	759,409	671,397	
継続処理		211	217	2,502	2,268	192,193	182,854	

(\*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4年10月26日現在)