

令和4年度 消費生活相談の概要

【相談の概要】

令和4年度に受け付けた消費生活相談の件数は989件で、前年度より62件(約5.9%)減少し、相談種別の内訳では苦情が855件、問合せが104件、要望が0件であった。〈表1〉

年代別では、前年度に比べ全体的に減少しているが、20歳代が55件と6件(約112.2%)増加した。また、60歳以上の相談件数が521件と前年度と比べて26件(約4.7%)の減少となり、全体の約52.7%を占めた。また、性別では男性が415件(約43.2%)、女性が545件(約56.8%)と前年度(男性約45.7%、女性約54.3%)に比べて女性の割合が高くなっている。

〈表2-1, 表2-2〉

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大幅に減少していること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	令和4年度
苦情	946	1,117	1,254	1,173	985	911	885
問合せ	100	147	144	143	130	140	104
要望	1	2	2	1	0	0	0
合計	1,047	1,266	1,400	1,317	1,115	1,051	989
対前年度比(%)	93.7%	120.9%	110.6%	94.1%	84.7%	94.3%	94.1%

〈表2-1〉契約当事者の性別・年代別件数

	令和3年度			令和4年度			前年比(%)
	合計 ※	男	女	合計 ※	男	女	
20歳未満	21	11	10	12	7	5	57.1
20歳代	49	28	21	55	29	25	112.2
30歳代	100	49	51	77	29	48	77.0
40歳代	115	50	65	113	47	65	98.3
50歳代	171	62	108	167	71	96	97.7
60歳代	142	59	83	131	51	79	92.3
70歳以上	405	194	209	390	168	220	96.3
その他・不明 ※2	48	14	8	44	13	7	91.7
合 計	1,051	467	555	989	415	545	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	令和4年度
60歳以上(件)	508	715	840	779	606	547	521
60歳以上(%)	48.5%	56.5%	60.0%	59.1%	54.3%	52.0%	52.7%

〈表3〉架空請求詐欺に関する相談件数

	H30	R元	R2	R3	R4
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	27
「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	2
その他封書、電話によるもの等	2	4	0	0	0
合 計	451	236	21	24	29

【主な相談の状況】

商品・役務から見た相談件数では、「レンタル・リース・貸借」が最も多く減少したが、「保健衛生品」が106件、「商品一般」が102件、「教養娯楽品」に関する相談は95件と多かった。〈表4－1〉

契約当事者の年代別で見ると、基礎化粧品やメイクアップ化粧品、育毛剤等の「保健衛生品」に関する相談(定期購入トラブル)が各年代において多い。また、50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〉

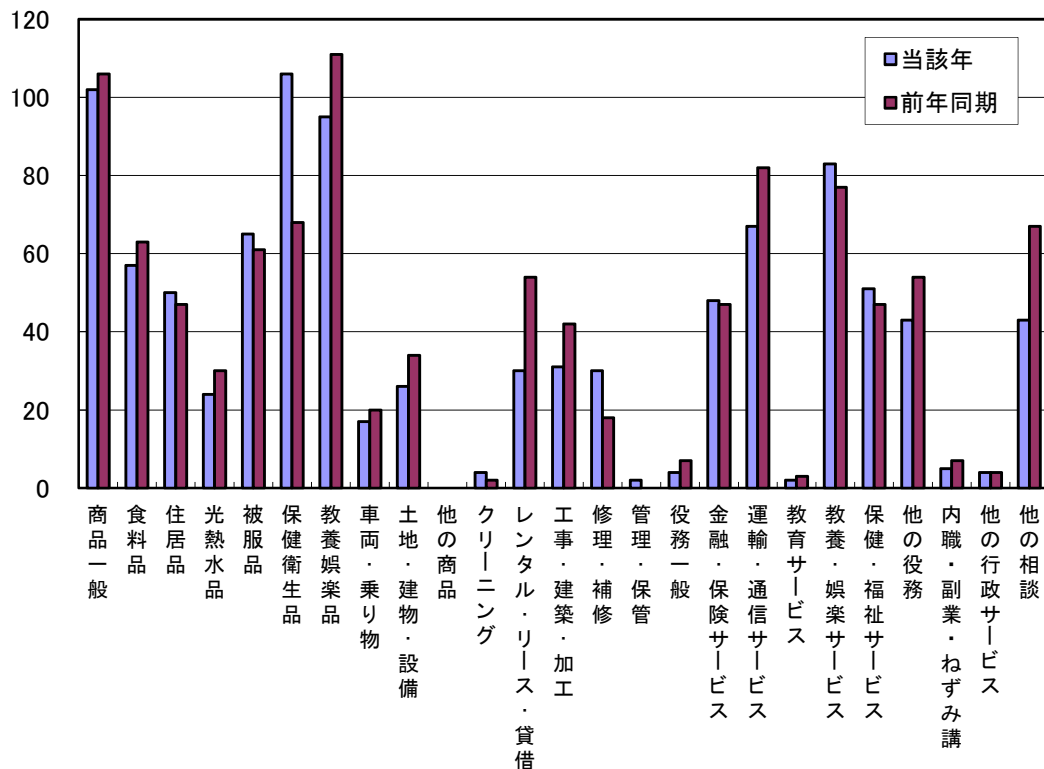
相談内容では、新聞の長期契約やクーリングオフ等に関する相談である「契約・解約」が608件と最も多く、次いで「販売方法」、「接客対応」、「価格・料金」に関する相談が多かった。〈表5〉

【処理の状況】

処理の状況は、「助言(自主交渉)」が806件と最も多く全体の約81.5%、次いで「斡旋解決」100件、「その他情報提供」30件、「処理不能」6件、他機関紹介が13件で、「斡旋不調」は14件であったが、相談内容の複雑化等に伴い215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4年度	令和3年度	前年比(%)
商品一般	102	106	96.2
食料品	57	63	90.5
住居品	50	47	106.4
光熱水品	24	30	80.0
被服品	65	61	106.6
保健衛生品	106	68	155.9
教養娯楽品	95	111	85.6
車両・乗り物	17	20	85.0
土地・建物・設備	26	34	76.5
他の商品	0	0	0.0
商 品 計	542	540	100.4
クリーニング	4	2	200.0
レンタル・リース・貸借	30	54	55.6
工事・建築・加工	31	42	73.8
修理・補修	30	18	166.7
管理・保管	2	0	
役務一般	4	7	57.1
金融・保険サービス	48	47	102.1
運輸・通信サービス	67	82	81.7
教育サービス	2	3	66.7
教養・娯楽サービス	83	77	107.8
保健・福祉サービス	51	47	108.5
他の役務	43	54	79.6
内職・副業・ねずみ講	5	7	71.4
他の行政サービス	4	4	100.0
役 務 計	404	444	91.0
他の相談	43	67	64.2
総 件 数	989	1,051	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	2	4	7	12	12	58	5	102
食料品	1	1	2	8	4	11	30	0	57
住居品	0	1	3	8	13	2	20	3	50
光熱水品	0	3	3	2	4	1	10	1	24
被服品	1	5	10	12	13	8	16	0	65
保健衛生品	1	2	2	12	20	20	41	8	106
教養娯楽品	0	3	6	8	25	16	36	1	95
車両・乗り物	0	2	3	1	5	2	4	0	17
土地・建物・設備	0	0	5	1	1	2	15	2	26
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	5	19	38	59	97	74	230	20	542
クリーニング	0	0	1	0	0	2	1	0	4
レンタル・リース・貸借	0	1	4	7	8	2	5	3	30
工事・建築・加工	0	0	4	3	4	4	13	3	31
修理・補修	1	1	4	0	3	3	18	0	30
管理・保管	0	0	1	0	0	1	0	0	2
役務一般	0	0	0	3	0	1	0	0	4
金融・保険サービス	0	2	2	5	10	8	20	1	48
運輸・通信サービス	0	5	1	10	14	7	27	3	67
教育サービス	0	0	0	0	2	0	0	0	2
教養・娯楽サービス	4	10	9	14	7	14	22	3	83
保健・福祉サービス	1	10	6	5	8	2	18	1	51
他の役務	0	3	4	5	7	5	16	3	43
内職・副業・ねずみ講	0	1	2	0	0	0	2	0	5
他の行政サービス	0	0	0	1	1	0	2	0	4
役 務 計	6	33	38	53	64	49	144	17	404
他の相談	1	3	1	1	6	8	16	7	43
総 件 数	12	55	77	113	167	131	390	44	989

*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

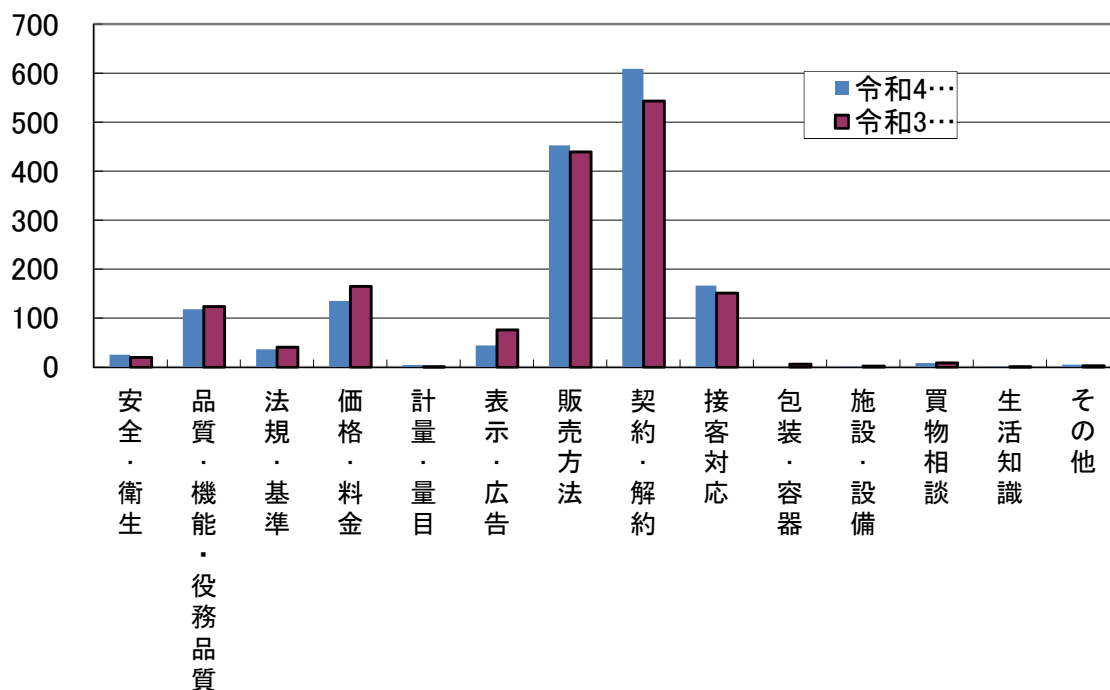
*運輸・通信サービス:旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

*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4年度	令和3年度	前年比(%)
安全・衛生	25	20	125.0
品質・機能・役務品質	118	124	95.2
法規・基準	36	41	87.8
価格・料金	135	165	81.8
計量・量目	4	1	—
表示・広告	44	76	57.9
販売方法	452	439	103.0
契約・解約	608	543	112.0
接客対応	166	151	109.9
包装・容器	0	6	0.0
施設・設備	1	2	—
買物相談	8	9	88.9
生活知識	1	1	100.0
その他	5	3	166.7
総 件 数	989	1,051	94.1

※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。



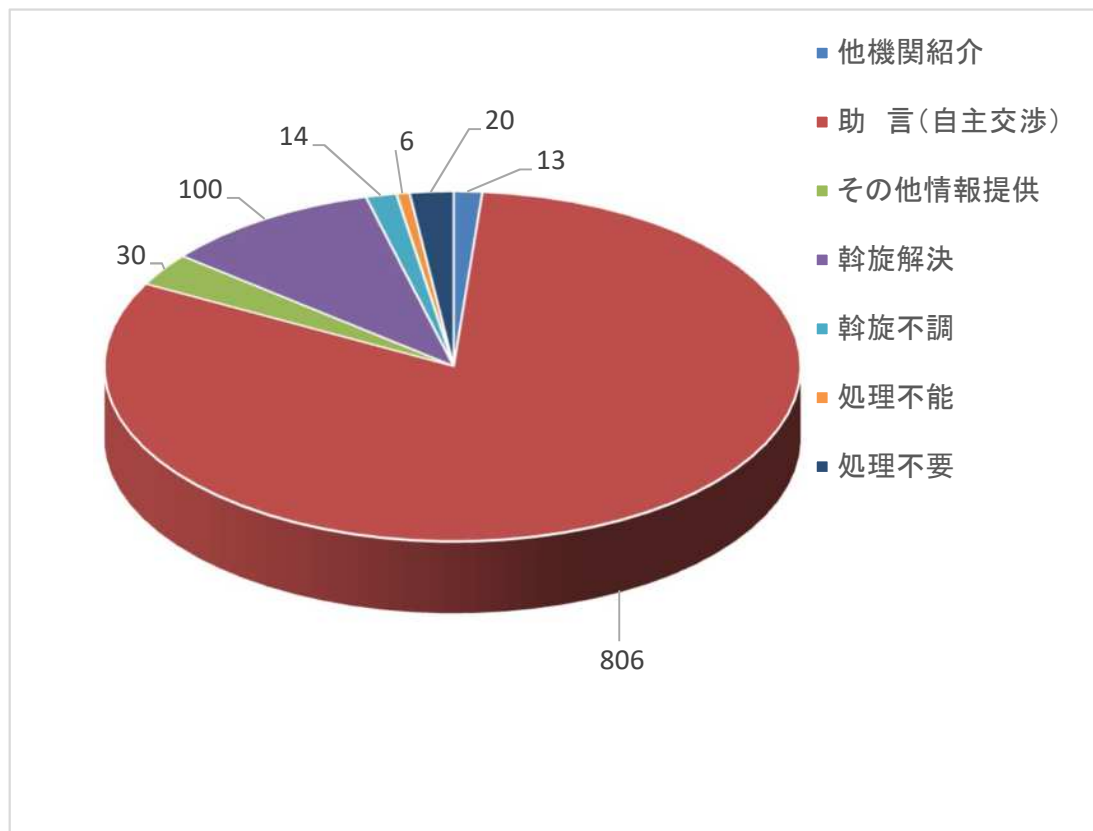
*契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

*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	13	1.3%
	助 言(自主交渉)	806	81.5%
	その他情報提供	30	3.0%
	斡旋解決	100	10.1%
	斡旋不調	14	1.4%
	処理不能	6	0.6%
	処理不要	20	2.0%
	集計対象期間受付総件数	989	100.0%
処理期間	即日処理	774	78.3%
	継続処理	215	21.7%



〈参考〉相談概要(令和4年度、県全体・国全体との比較)

項 目			生駒市		全県		全国(*1)		
			令和3年度	令和4年度	令和3年度	令和4年度	令和3年度	令和4年度	
相談件数			1,051	989	9,890	10,683	857,422	909,646	
契約当事者	性別	男性	467	414	4,208	4,363	380,135	387,437	
		女性	555	546	5,017	5,599	431,367	474,308	
	年齢別	20歳未満	21	12	208	218	21,796	23,220	
		20歳代	49	55	666	706	81,744	88,028	
		30歳代	100	77	751	765	85,222	84,953	
		40歳代	115	113	1,001	1,044	114,179	115,958	
		50歳代	171	167	1,396	1,521	129,472	143,207	
		60歳代	142	131	1,377	1,530	118,158	130,273	
		70歳以上	405	390	2,706	2,930	195,407	208,628	
		その他・不明	48	44	1,785	1,969	111,444	115,379	
	平均年齢	60	60	57	58	54	54		
	職業別	給与生活者	284	249	2,953	3,212	335,236	364,677	
		自営・自由業	43	35	521	510	49,560	52,310	
		家事従事者	342	351	1,649	1,735	97,351	97,578	
		学生	31	28	339	350	32,456	34,011	
		無職	291	266	2,599	2,826	216,360	228,626	
		団体	17	10	206	204	18,532	18,295	
		その他・不明	43	50	1,623	1,846	107,927	114,149	
契約・購入金額	1万円未満		120	115	1,355	1,592	122,857	134,884	
	5万円未満		90	108	1,295	1,668	122,263	148,492	
	10万円未満		38	33	400	454	37,833	39,851	
	50万円未満		86	85	921	990	92,781	99,556	
	100万円未満		20	21	285	289	28,037	29,803	
	500万円未満		40	26	364	387	36,093	38,734	
	1千万円未満		10	0	33	48	4,608	4,962	
	5千万円未満		3	4	59	60	5,950	6,327	
	1億円未満		0	0	3	7	622	725	
	1億円以上		0	0	1	2	128	143	
その他・不明		644	597	5,174	5,186	406,250	406,169		
合計金額（円）		255,138,510	199,540,251	4,073,903,715	3,680,388,949	355,991,927,436	399,669,371,389		
平均金額（円）		626,876	509,031	863,847	669,527	789,038	793,819		
商品大分類	商品一般		106	102	845	946	77,433	81,413	
	食料品		63	57	652	739	56,907	58,061	
	住居品		47	50	491	544	38,706	39,629	
	光熱水品		30	24	259	219	20,601	20,590	
	被服品		61	65	584	672	50,891	53,398	
	保健衛生品		68	106	765	1,171	65,260	99,260	
	教養娯楽品		111	95	941	930	68,347	71,951	
	車両・乗り物		20	17	223	249	21,756	22,469	
	土地・建物・設備		34	26	303	281	22,709	23,168	
	他の商品		0	0	19	11	1,368	1,524	
	商 品 計		540	542	5,082	5,762	423,978	471,463	
	クリーニング		2	4	30	28	2,439	2,591	
	レンタル・リース・貸借		54	30	358	355	43,336	42,278	
	工事・建築・加工		42	31	315	301	29,149	29,441	
	修理・補修		18	30	181	199	17,279	16,405	
	管理・保管		0	2	20	17	1,611	1,763	
	役務一般		7	4	128	90	7,692	6,713	
	金融・保険サービス		47	48	539	619	58,675	61,309	
	運輸・通信サービス		82	67	781	729	70,800	63,038	
	教育サービス		3	2	57	36	3,264	3,043	
	教養・娯楽サービス		77	83	831	820	78,485	78,034	
	保健・福祉サービス		47	51	449	609	38,530	56,057	
	他の役務		54	43	582	586	54,180	53,781	
	内職・副業・ねずみ講		7	5	112	102	12,810	10,062	
	他の行政サービス		4	4	82	108	3,831	6,109	
	役 務 計		444	404	4,465	4,599	422,081	430,624	
	他の相談		67	43	343	322	11,363	7,559	
	総 計		1,051	989	9,890	10,683	857,422	909,646	
	処理結果	他機関紹介		13	13	348	355	19,876	20,071
		助言(自主交渉)		801	806	6,986	7,343	561,535	586,780
		その他情報提供		75	30	976	1,032	152,291	160,004
		斡旋解決		120	100	1,029	1,306	82,477	98,881
		斡旋不調		9	14	97	141	8,378	8,858
処理不能		13	6	91	120	9,375	9,940		
処理不要		20	20	358	378	20,319	21,297		
即日処理		834	774	7,617	7,916	671,397	710,001		
継続処理		217	214	2,268	2,759	182,854	195,830		

(*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-NET2020データより(令和5年12月12日現在)