

## 令和5年度 消費生活相談の概要

### 【相談の概要】

令和5年度に受け付けた消費生活相談の件数は1,017件で、前年度より28件(約2.8%)増加し、相談種別の内訳では苦情が907件、問合せが107件、要望が3件であった。〈表1〉

年代別では、前年度に比べ、20歳未満が前年度比166.7%の20件と8件増加したほか、40歳が前年度比115.9%の132件と19件増加したのが目立っている。また、60歳以上の相談件数が前年度比105.1%の548件と27件の増加となり、全体の約53.9%を占めた。

性別では男性が419件(約41.2%)、女性が565件(約55.6%)と前年度(男性約:41.9%、女性:約55.2%)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は大幅に減少している。〈表3〉

### 〈表1〉消費生活相談件数の推移

	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	令和5年度
苦情	1,117	1,254	1,173	985	911	885	907
問合せ	147	144	143	130	140	104	107
要望	2	2	1	0	0	0	3
合計	1,266	1,400	1,317	1,115	1,051	989	1,017
対前年度比(%)	120.9%	110.6%	94.1%	84.7%	94.3%	94.1%	102.8%

### 〈表2-1〉相談者の性別・年代別件数

	令和4年度			令和5年度			前年比(%)
	合計※	男	女	合計※	男	女	
20歳未満	12	7	5	20	5	15	166.7
20歳代	55	29	25	59	29	30	107.3
30歳代	77	29	48	54	15	39	70.1
40歳代	113	47	65	132	51	81	116.8
50歳代	167	71	96	161	59	102	96.4
60歳代	131	51	79	148	70	78	113.0
70歳以上	390	168	220	400	183	217	102.6
その他・不明※2	44	13	7	43	7	3	97.7
合計	989	415	545	1,017	419	565	102.8

※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	令和5年度
60歳以上(件)	715	840	779	606	547	521	548
60歳以上(%)	56.5%	60.0%	59.1%	54.3%	52.0%	52.7%	53.9%

〈表3〉架空請求詐欺に関する相談件数

	R元	R2	R3	R4	R5
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	38	18	22	27	5
「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	194	3	2	2	3
その他封書、電話によるもの等	4	0	0	0	8
合 計	236	21	24	29	16

#### 【主な相談の状況】

商品・役務から見た相談件数では、「修理・補修」、「光熱水品」、「クリーニング」の減少が目立つ。反対に増加したものでは、「レンタル・リース・賃借」、「金融・保険サービス」、「教育サービス」の増加率が高い(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)

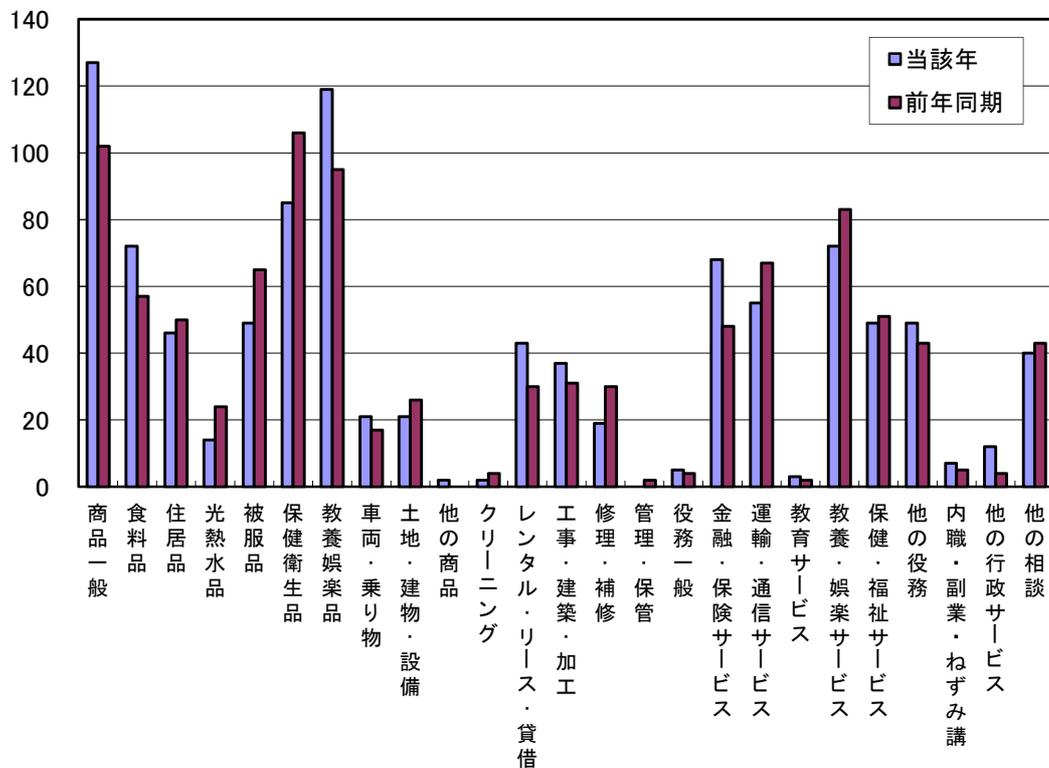
相談内容では、新聞の長期契約やクーリングオフ等に関する相談である「契約・解約」が663件と最も多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」、「接客対応」に関する相談が多かった。(表5)

#### 【処理の状況】

処理の状況は、「助言(自主交渉)」が809件と最も多く全体の約79.5%、次いで「斡旋解決」116件、「その他情報提供」34件、「処理不要」32件、「処理不能」10件、他機関紹介が6件で、「斡旋不調」は10件であったが、相談内容の複雑化等に伴い232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5年度	令和4年度	前年比(%)
商品一般	127	102	124.5
食料品	72	57	126.3
住居品	46	50	92.0
光熱水品	14	24	58.3
被服品	49	65	75.4
保健衛生品	85	106	80.2
教養娯楽品	119	95	125.3
車両・乗り物	21	17	123.5
土地・建物・設備	21	26	80.8
他の商品	2	0	0.0
商品計	556	542	102.6
クリーニング	2	4	50.0
レンタル・リース・貸借	43	30	143.3
工事・建築・加工	37	31	119.4
修理・補修	19	30	63.3
管理・保管	0	2	
役務一般	5	4	125.0
金融・保険サービス	68	48	141.7
運輸・通信サービス	55	67	82.1
教育サービス	3	2	150.0
教養・娯楽サービス	72	83	86.7
保健・福祉サービス	49	51	96.1
他の役務	49	43	114.0
内職・副業・ねずみ講	7	5	140.0
他の行政サービス	12	4	300.0
役務計	421	404	104.2
他の相談	40	43	93.0
総件数	1,017	989	102.8



\*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	3	1	14	24	18	55	11	127
食料品	0	3	6	6	14	9	32	2	72
住居品	0	1	2	5	5	12	19	2	46
光熱水品	0	0	1	0	3	2	7	1	14
被服品	3	4	3	6	9	9	15	0	49
保健衛生品	1	2	2	12	10	17	39	2	85
教養娯楽品	4	3	5	17	9	15	60	6	119
車両・乗り物	0	0	1	7	4	4	5	0	21
土地・建物・設備	0	0	3	3	3	4	6	2	21
他の商品	0	0	0	0	1	0	1	0	2
<b>商 品 計</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>82</b>	<b>90</b>	<b>239</b>	<b>26</b>	<b>556</b>
クリーニング	0	0	0	1	0	1	0	0	2
レンタル・リース・貸借	1	4	8	7	13	4	2	4	43
工事・建築・加工	0	2	2	5	3	6	18	1	37
修理・補修	0	1	1	2	1	2	12	0	19
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	2	0	1	1	1	5
金融・保険サービス	0	7	4	10	14	7	25	1	68
運輸・通信サービス	0	3	1	5	11	8	26	1	55
教育サービス	0	0	0	2	1	0	0	0	3
教養・娯楽サービス	4	9	6	13	14	11	14	1	72
保健・福祉サービス	3	9	3	2	6	4	21	1	49
他の役務	0	4	2	8	7	7	18	3	49
内職・副業・ねずみ講	3	2	1	1	0	0	0	0	7
他の行政サービス	0	0	0	0	3	2	6	1	12
<b>役 務 計</b>	<b>11</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>53</b>	<b>143</b>	<b>14</b>	<b>421</b>
他の相談	0	2	2	4	6	5	18	3	40
<b>総 件 数</b>	<b>20</b>	<b>59</b>	<b>54</b>	<b>132</b>	<b>161</b>	<b>148</b>	<b>400</b>	<b>43</b>	<b>###</b>

\*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

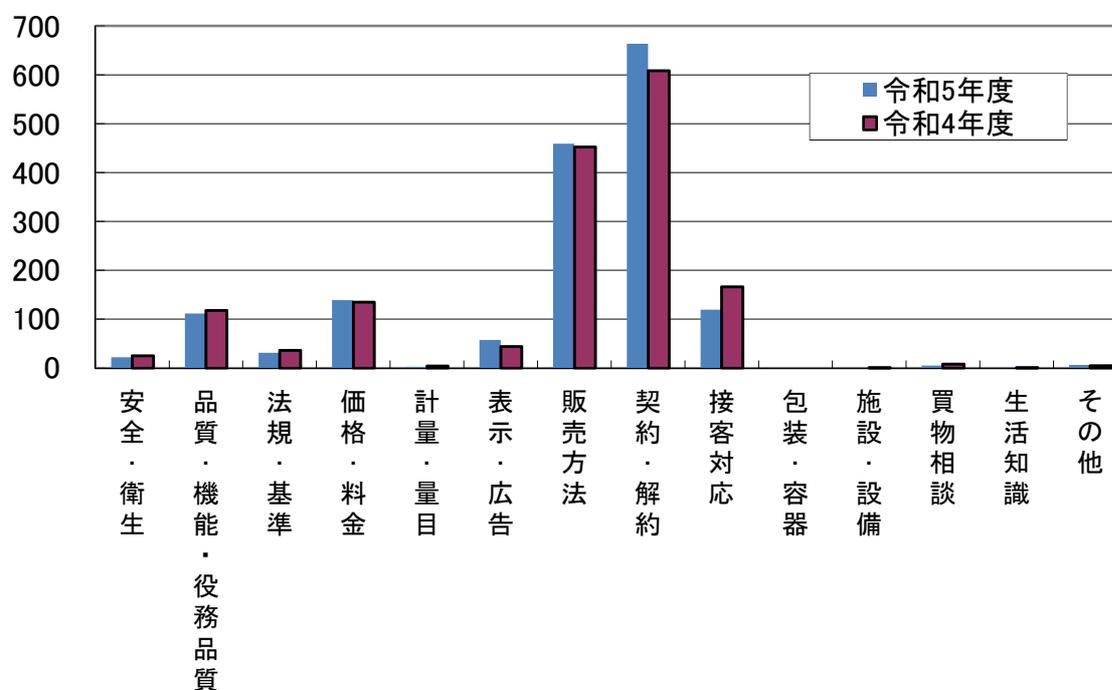
\*運輸・通信サービス:旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

\*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5年度	令和4年度	前年比(%)
安全・衛生	22	25	88.0
品質・機能・役務品質	111	118	94.1
法規・基準	31	36	86.1
価格・料金	139	135	103.0
計量・量目	2	4	50.0
表示・広告	57	44	129.5
販売方法	459	452	101.5
契約・解約	663	608	109.0
接客対応	119	166	71.7
包装・容器	0	0	-
施設・設備	0	1	-
買物相談	5	8	62.5
生活知識	1	1	100.0
その他	6	5	120.0
総 件 数	1,017	989	102.8

※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。



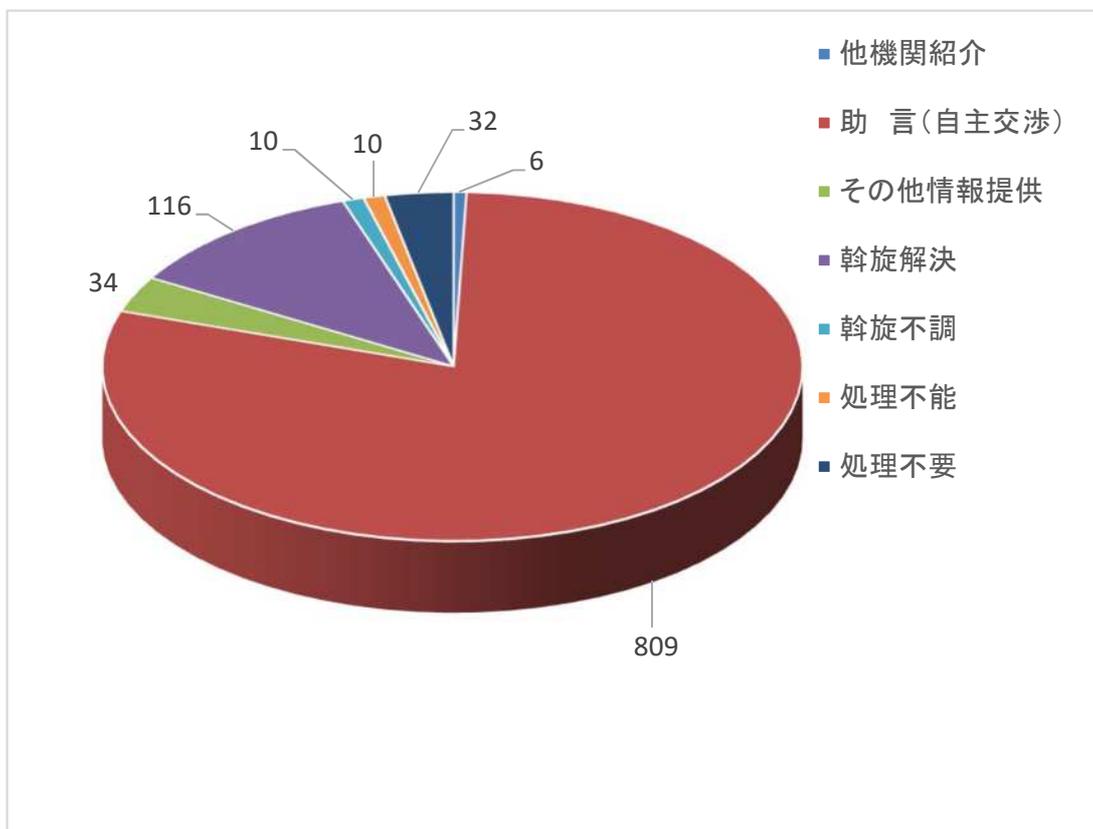
\*契約・解約: 契約や解約に関する相談(クーリングオフ、架空請求等を含む)

\*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	6	0.6%
	助言(自主交渉)	809	79.5%
	その他情報提供	34	3.3%
	斡旋解決	116	11.4%
	斡旋不調	10	1.0%
	処理不能	10	1.0%
	処理不要	32	3.1%
	集計対象期間受付総件数	1,017	100.0%
処理期間	即日処理	785	77.2%
	継続処理	232	22.8%



〈参考〉相談概要(令和5年度、県全体・国全体との比較)

項 目		生駒市		全県		全国(*1)		
		令和5年度	令和4年度	令和5年度	令和4年度	令和5年度	令和4年度	
相談件数		1,017	989	9,116	10,683	901,954	909,646	
契約当事者	性別							
	男性	419	414	4,073	4,363	400,019	387,437	
	女性	565	546	4,438	5,599	449,527	474,308	
	年齢別	20歳未満	20	12	166	218	21,483	23,220
		20歳代	59	55	540	706	83,992	88,028
		30歳代	54	77	574	765	80,435	84,953
		40歳代	132	113	896	1,044	107,954	115,958
		50歳代	161	167	1,342	1,521	139,784	143,207
		60歳代	148	131	1,308	1,530	131,204	130,273
		70歳以上	400	390	2,535	2,930	217,493	208,628
		その他・不明	43	44	1,755	1,969	119,609	115,379
	平均年齢	60	60	351	58	55	54	
	職業別	給与生活者	260	249	2,820	3,212	356,023	364,677
		自営・自由業	19	35	401	510	54,666	52,310
		家事従事者	349	351	1,375	1,735	87,441	97,578
学生		35	28	269	350	32,162	34,011	
無職		300	266	2,449	2,826	234,236	228,626	
団体		16	10	226	204	18,366	18,295	
その他・不明		38	50	1,576	1,846	119,060	114,149	
契約・購入金額								
1万円未満	113	115	1,327	1,592	130,258	134,884		
5万円未満	110	108	1,364	1,668	134,399	148,492		
10万円未満	27	33	407	454	42,509	39,851		
50万円未満	79	85	824	990	98,345	99,556		
100万円未満	20	21	230	289	30,597	29,803		
500万円未満	32	26	372	387	45,129	38,734		
1千万円未満	6	0	58	48	6,444	4,962		
5千万円未満	2	4	49	60	7,350	6,327		
1億円未満	0	0	3	7	830	725		
1億円以上	0	0	0	2	194	143		
その他・不明	628	597	4,482	5,186	405,899	406,169		
合計金額(円)	188,283,161	199,540,251	2,909,546,981	3,680,388,949	437,063,745,515	399,669,371,389		
平均金額(円)	484,018	509,031	3,206,003	669,527	881,079	793,819		
商品大分類	商品一般	127	102	907	946	87,392	81,413	
	食料品	72	57	665	739	58,894	58,061	
	住居品	46	50	404	544	36,629	39,629	
	光熱水品	14	24	153	219	16,702	20,590	
	被服品	49	65	508	672	47,240	53,398	
	保健衛生品	85	106	802	1,171	77,707	99,260	
	教養娯楽品	119	95	785	930	68,648	71,951	
	車両・乗り物	21	17	264	249	26,265	22,469	
	土地・建物・設備	21	26	241	281	25,641	23,168	
	他の商品	2	0	15	11	1,662	1,524	
	商 品 計	556	542	4,744	5,762	446,780	471,463	
	クリーニング	2	4	24	28	2,499	2,591	
	レンタル・リース・貸借	43	30	341	355	44,467	42,278	
	工事・建築・加工	37	31	276	301	31,501	29,441	
	修理・補修	19	30	180	199	19,206	16,405	
	管理・保管	0	2	12	17	1,927	1,763	
	役務一般	5	4	73	90	6,978	6,713	
	金融・保険サービス	68	48	617	619	69,868	61,309	
	運輸・通信サービス	55	67	573	729	66,305	63,038	
	教育サービス	3	2	48	36	2,761	3,043	
	教養・娯楽サービス	71	83	672	820	74,763	78,034	
	保健・福祉サービス	49	51	490	609	48,975	56,057	
	他の役務	52	43	569	586	60,280	53,781	
	内職・副業・ねずみ講	5	5	114	102	112,974	10,062	
	他の行政サービス	12	4	99	108	4,848	6,109	
	役 務 計	421	404	4,088	4,599	447,352	430,624	
	他の相談	40	43	284	322	7,822	7,559	
	総 計	1,017	989	9,116	10,683	901,954	909,646	
	処理結果	他機関紹介	6	13	284	355	22,751	20,071
		助言(自主交渉)	814	806	6,452	7,343	580,174	586,780
その他情報提供		34	30	810	1,032	159,689	160,004	
斡旋解決		111	100	1,029	1,306	94,142	98,881	
斡旋不調		10	14	80	141	10,027	8,858	
処理不能		10	6	109	120	10,284	9,940	
処理不要		32	20	339	378	21,632	21,297	
即日処理		783	774	6,690	7,916	709,961	710,001	
継続処理	234	214	2,413	2,759	188,738	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6年8月23日現在)