

## 年度別消費生活相談の受付・対応状況

(単位:件)

項 目		H30	R1	R2	R3	R4	前年度比較	
相 談 件 数		3,167	2,937	2,842	2,498	2,738	240	
当 事 者	性別						0	
	①男性	1,106	1,247	1,220	1,037	1,097	40.1%	60
	②女性	1,969	1,586	1,491	1,351	1,532	56.0%	181
	③不明	92	104	131	110	109	4.0%	△ 1
	年代別							
	①20歳未満	49	80	57	48	51	1.9%	3
	②20歳代	179	190	203	150	201	7.3%	51
	③30歳代	194	227	213	216	228	8.3%	12
	④40歳代	320	342	307	276	300	11.0%	24
	⑤50歳代	550	424	450	379	422	15.4%	43
	⑥60歳代	591	433	378	362	386	14.1%	24
	⑦70歳以上	965	856	814	704	812	29.7%	108
	⑧その他・不明	320	385	420	363	338	12.3%	△ 25
	職業別							
①無職	848	919	933	872	964	35.2%	92	
②給与生活者	860	893	857	770	890	32.5%	120	
③家事従事者	981	531	455	316	303	11.1%	△ 13	
④自営・自由業	141	143	113	112	133	4.9%	21	
⑤学生	77	122	106	94	99	3.6%	5	
⑥団体	52	60	79	60	64	2.3%	4	
⑦その他・不明	208	269	299	274	285	10.4%	11	
* 相 談 内 容	①契約・解約	2,381	2,076	1,890	1,550	1,912	38.2%	362
	②販売方法	1,115	1,102	1,191	984	1,250	25.0%	266
	③価格・料金	328	366	220	151	162	3.2%	11
	④品質・機能 役務品質	286	275	265	237	264	5.3%	27
	⑤接客対応	326	381	415	300	321	6.4%	21
	⑥表示・広告	239	341	301	218	158	3.2%	△ 60
販 売 購 入 形 態	①通信販売	765	839	1,032	861	1,084	39.6%	223
	②店舗購入	563	603	507	506	517	18.9%	11
	③電話勧誘販売	119	138	89	101	99	3.6%	△ 2
	④訪問販売	236	211	189	164	162	5.9%	△ 2
	⑤訪問購入	34	21	17	17	23	0.8%	6
	⑥マルチ・マルチまがい取引	23	30	17	21	15	0.5%	△ 6
	⑦その他無店舗販売	4	8	8	4	1	0.0%	△ 3
	⑧ネガティブ・オプション	5	10	16	4	4	0.1%	0
	⑨不明・無関係	1,418	1,006	967	820	833	30.4%	13
* 商 品 役 務 等 別	①運輸・通信サービス	562	504	406	167	189	6.9%	22
	②教養娯楽品	76	85	88	197	198	7.2%	1
	③金融・保険サービス	163	171	123	128	153	5.6%	25
	④食料品	152	180	230	155	218	8.0%	63
	⑤商品一般	899	475	339	277	329	12.0%	52
	⑥住居品	88	108	125	135	140	5.1%	5
	⑦他の役務	115	151	149	159	158	5.8%	△ 1
	⑧保健・福祉サービス	93	108	111	135	147	5.4%	12
	⑨被服品	104	103	141	159	143	5.2%	△ 16
	⑩レンタル・リース・賃借	90	102	121	100	101	3.7%	1
処 理 結 果	①助言(自主交渉)	1,726	1,348	1,158	1,208	1,319	48.3%	111
	②その他情報提供	841	1,122	1,288	912	922	33.8%	10
	③あっせん解決	275	176	154	136	236	8.6%	100
	④他機関紹介	158	163	131	130	153	5.6%	23
	⑤あっせん不調	26	13	16	9	17	0.6%	8
	⑥処理不能	33	29	20	25	24	0.9%	△ 1
	⑦処理不要	96	86	71	67	60	2.2%	△ 7
処理済み件数計		3,155	2,937	2,838	2,487	2,731	100.0%	244
処 理 期 間	①即日処理	2,688	2,605	2,544	2,211	2,337	85.6%	126
	②継続処理	467	332	294	276	394	14.4%	118
	処理済み件数計		3,155	2,937	2,838	2,487	2,731	100.0%
①継続処理中(次年度持越)		12	13	8	11	7	0.3%	△ 4
受付件数合計		3,167	2,950	2,846	2,498	2,738		240

(注1) \*印=主なもののみを記述

(注2) 相談内容については、その内容によって同じ案件でも複数の項目にわたるケースがある