

令和5年度上半期 消費生活相談の受付・対応状況(4月～9月)

(単位:件)

項 目		令和4年度上半期	令和5年度上半期	前年度比較			
相 談 件 数		1,331	1,305	△ 26			
当 事 者	性別						
	①男性	526	39.5%	565	43.3%	39	
	②女性	751	56.4%	677	51.9%	△ 74	
	③不明	54	4.1%	63	4.8%	9	
	年代別	①20歳未満	19	1.4%	28	2.1%	9
		②20歳代	105	7.9%	74	5.7%	△ 31
		③30歳代	116	8.7%	98	7.5%	△ 18
		④40歳代	146	11.0%	141	10.8%	△ 5
		⑤50歳代	191	14.4%	213	16.3%	22
		⑥60歳代	193	14.5%	178	13.6%	△ 15
		⑦70歳以上	392	29.5%	389	29.8%	△ 3
		⑧その他・不明	169	12.7%	184	14.1%	15
	職業別	①無職	488	36.7%	429	32.9%	△ 59
		②給与生活者	433	32.5%	371	28.4%	△ 62
		③家事従事者	150	11.3%	151	11.6%	1
		④自営・自由業	64	4.8%	73	5.6%	9
		⑤学生	44	3.3%	39	3.0%	△ 5
		⑥団体	28	2.1%	21	1.6%	△ 7
		⑦その他・不明	124	9.3%	221	16.9%	97
	*相談内容	①契約・解約	901	18.0%	920	18.4%	19
		②販売方法	557	11.1%	591	11.8%	34
③価格・料金		81	1.6%	79	1.6%	△ 2	
④品質・機能、役務品質		129	2.6%	159	3.2%	30	
⑤接客対応		146	2.9%	146	2.9%	0	
⑥表示・広告		78	1.6%	74	1.5%	△ 4	
⑦安全・衛生		42	0.8%	44	0.9%	2	
販売購入形態	①通信販売	497	37.3%	528	40.5%	31	
	②店舗購入	250	18.8%	281	21.5%	31	
	③電話勧誘販売	49	3.7%	28	2.1%	△ 21	
	④訪問販売	89	6.7%	76	5.8%	△ 13	
	⑤訪問購入	11	0.8%	10	0.8%	△ 1	
	⑥マルチ・マルチまがい取引	9	0.7%	7	0.5%	△ 2	
	⑦その他無店舗販売	1	0.1%	4	0.3%	3	
	⑧ネガティブ・オプション	3	0.6%	1	0.2%	△ 2	
	⑨不明・無関係	422	31.7%	370	28.4%	△ 52	
*商品 役務等別	①商品一般	153	11.5%	132	10.1%	△ 21	
	②食料品	104	7.8%	66	5.1%	△ 38	
	③住居品	63	4.7%	61	4.7%	△ 2	
	④被服品	64	4.8%	86	6.6%	22	
	⑤保健衛生品	107	8.0%	138	10.6%	31	
	⑥教養娯楽品	114	8.6%	105	8.0%	△ 9	
	⑦車両・乗り物	33	2.5%	48	3.7%	15	
	⑧土地・建物・設備	36	2.7%	32	2.4%	△ 4	
	⑨レンタル・リース・賃借	49	3.7%	44	3.4%	△ 5	
	⑩工事・建築・加工	37	2.8%	39	3.0%	2	
	⑪修理・補修	18	1.4%	24	1.8%	6	
	⑫金融・保険サービス	85	6.4%	73	5.6%	△ 12	
	⑬運輸・通信サービス	106	8.0%	112	8.6%	6	
	⑭教養・娯楽サービス	90	6.7%	96	7.4%	6	
	⑮保健・福祉サービス	81	6.1%	56	4.3%	△ 25	
	⑯他の役務	72	5.4%	80	6.1%	8	
	⑰内職・副業・ねずみ講	21	1.6%	13	1.0%	△ 8	
処理結果	①助言(自主交渉)	670	50.3%	657	50.3%	△ 13	
	②その他情報提供	461	34.6%	385	29.5%	△ 76	
	③あっせん解決	99	7.4%	123	9.4%	24	
	④他機関紹介	56	4.2%	78	6.0%	22	
	⑤あっせん不調	9	0.7%	4	0.3%	△ 5	
	⑥処理不能	10	0.8%	16	1.2%	6	
	⑦処理不要	26	2.0%	42	3.2%	16	
処理済み件数計		1,331	100.0%	1,305	100.0%	△ 26	
処理期間	①即日処理	1,161	87.2%	1,128	86.4%	△ 33	
	②継続処理	170	12.8%	177	13.6%	7	
	処理済み件数計		1,331	100.0%	1,305	100.0%	△ 26
①継続処理中(次年度持越)		0	0.0%	0	0.0%	0	
受付件数合計		1,331		1,305		△ 26	

(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