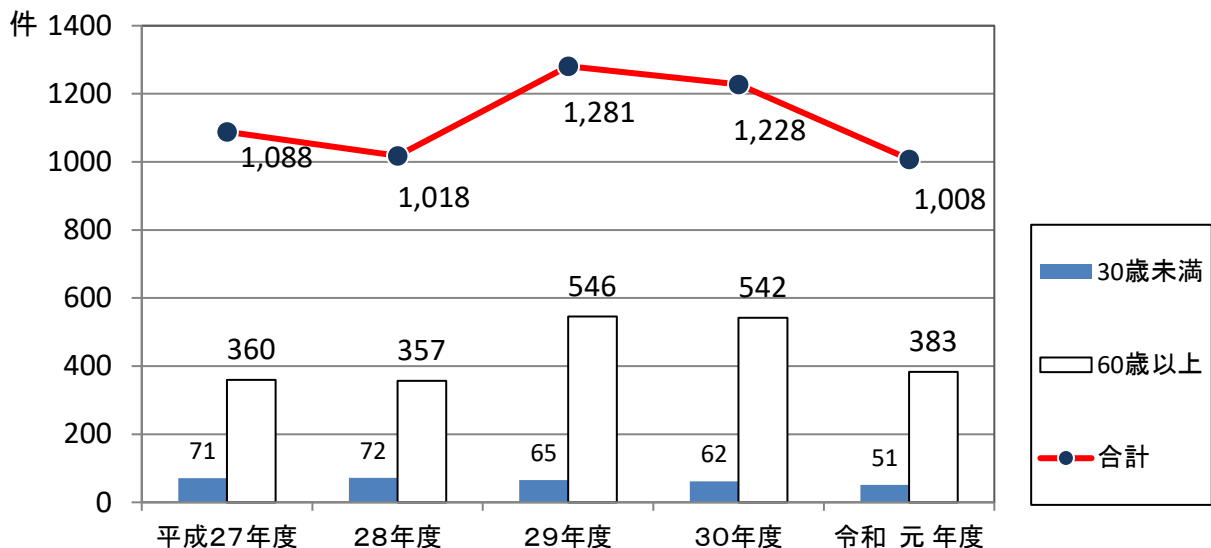


相談件数の推移

令和元年度の相談件数は1,008件で、前年度比220件、約17.9%の減少であった。年代別では、50歳代(164件→112件)、60歳代(229件→140件)、70歳代(313件→243件)の相談件数が大きく減少したほか、20歳代(46件→34件)、30歳代(77件→64件)、40歳代(117件→94件)の相談件数も若干減少している。(年齢不明者を除く。)

<相談件数の年度別年代別推移>



契約当事者の年代別受付件数

(件)

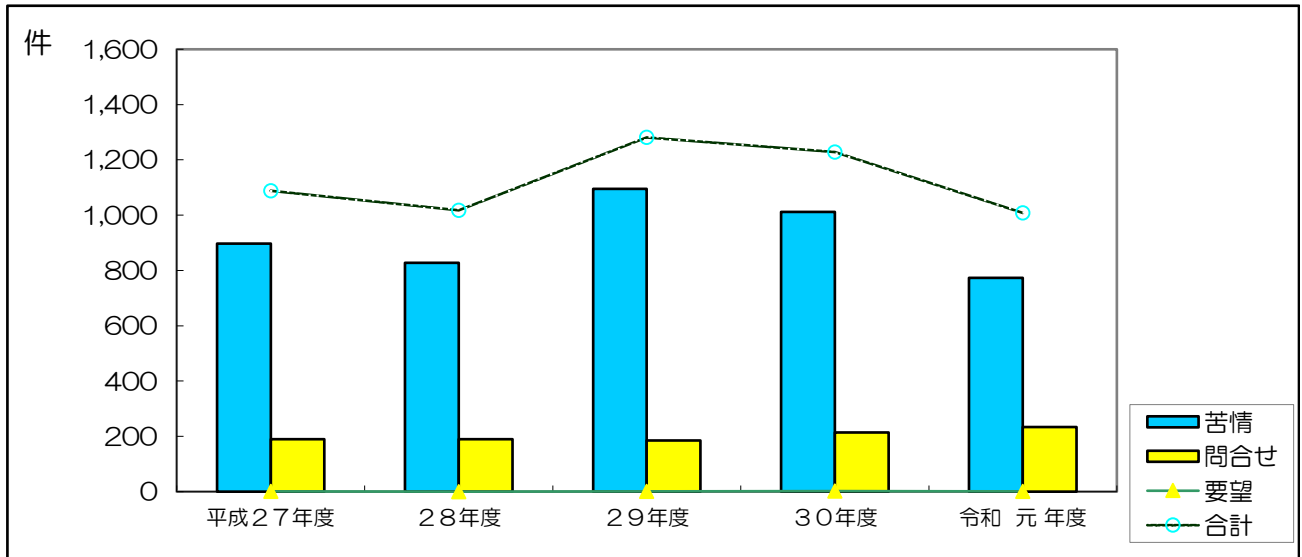
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
平成27年度	15	56	88	114	101	143	217	354	1,088
28年度	14	58	126	124	97	152	205	242	1,018
29年度	22	43	84	147	189	298	248	250	1,281
30年度	16	46	77	117	164	229	313	266	1,228
令和元年度	17	34	64	94	112	140	243	304	1,008

* 契約当事者が学生の相談件数

(件)

	小学生	中学生	高校生	他の学生	計
平成27年度	0	1	3	3	7
28年度	0	3	3	14	20
29年度	1	1	8	7	17
30年度	0	3	4	9	16
令和元年度	1	3	5	6	15

苦情・問合せ・要望別受付件数推移



苦情・問合せ・要望別受付件数

	苦情	問合せ	要望	合計
平成27年度	897	190	1	1,088
28年度	828	190	0	1,018
29年度	1,095	185	1	1,281
30年度	1,012	214	2	1,228
令和元年度	773	234	1	1,008

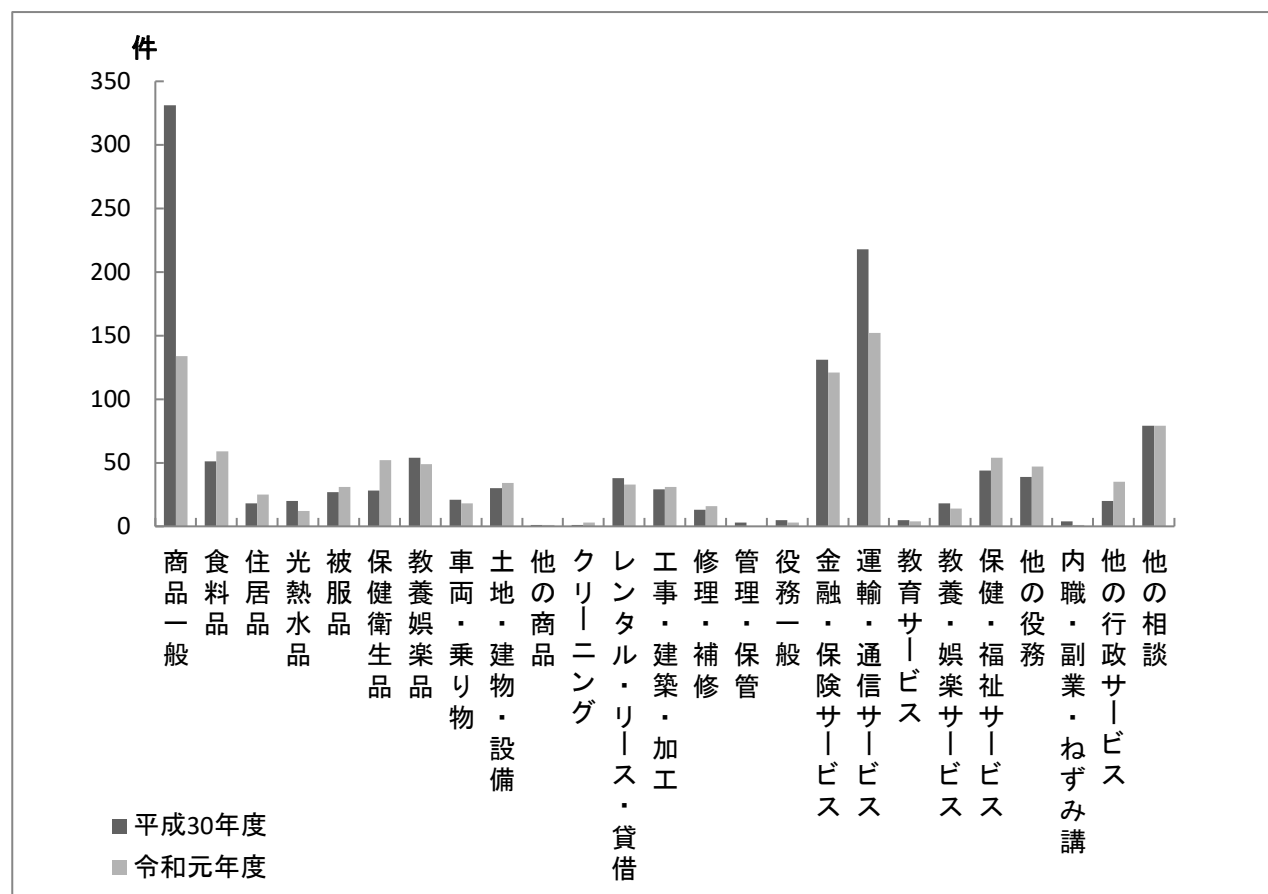
○苦情：消費者苦情が発生している相談（行政に対する苦情も含む）。

○問合せ：買物相談、生活知識等苦情が発生していない相談。

相談方法別受付件数

	来訪	電話	文書	合計
平成27年度	270	818	0	1,088
28年度	236	782	0	1,018
29年度	303	977	1	1,281
30年度	365	863	0	1,228
令和元年度	306	701	1	1,008

品目別受付件数



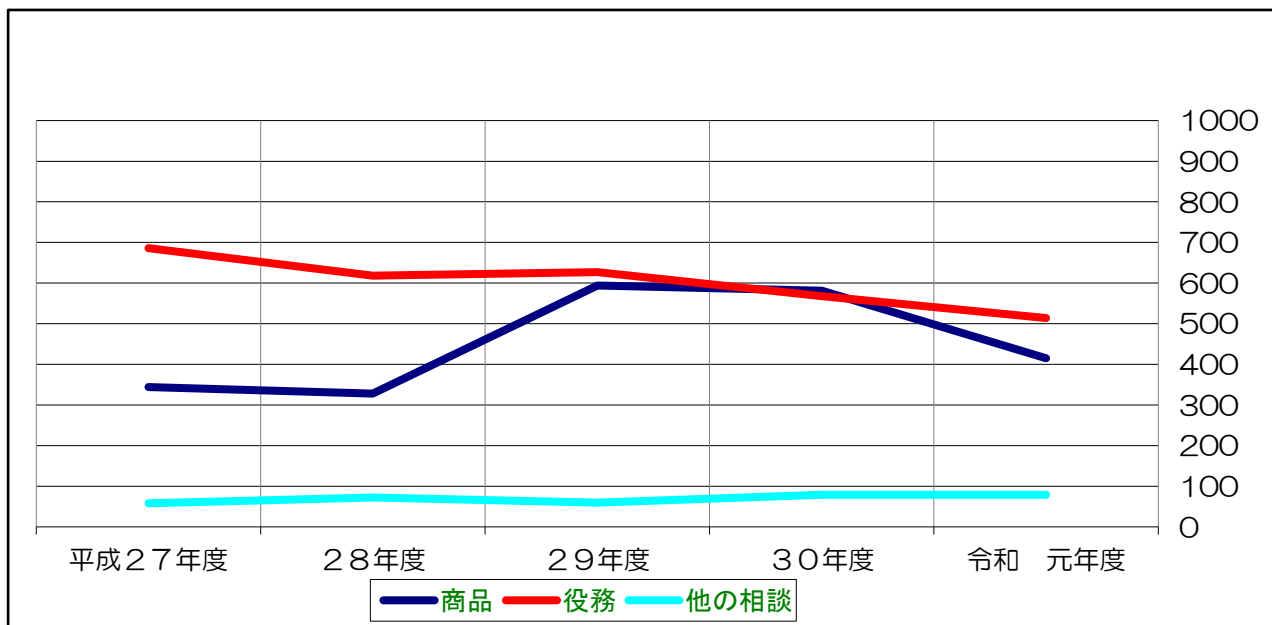
	平成30年度	令和元年度
商品一般	331	134
食料品	51	59
住居品	18	25
光熱水品	20	12
被服品	27	31
保健衛生品	28	52
教養娯楽品	54	49
車両・乗り物	21	18
土地・建物・設備	30	34
他の商品	1	1
クリーニング	1	3
レンタル・リース・貸借	38	33
工事・建築・加工	29	31
修理・補修	13	16
管理・保管	3	0
役務一般	5	3
金融・保険サービス	131	121
運輸・通信サービス	218	152
教育サービス	5	4
教養・娯楽サービス	18	14
保健・福祉サービス	44	54
他の役務	39	47
内職・副業・ねずみ講	4	1
他の行政サービス	20	35
他の相談	79	79
合計	1,228	1,008

商品一般：商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のない相談。

金融・保険サービス：生命保険・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

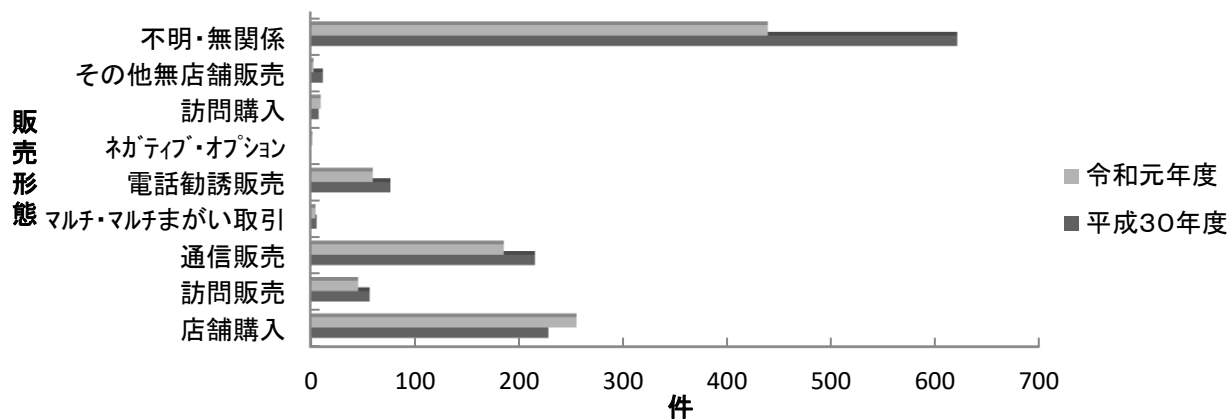
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

商品・役務別件数推移



	商品	役務	他の相談	計
平成27年度	344	686	58	1,088
28年度	328	618	72	1,018
29年度	594	627	60	1,281
30年度	581	568	79	1,228
令和元年度	415	514	79	1,008

販売形態別件数

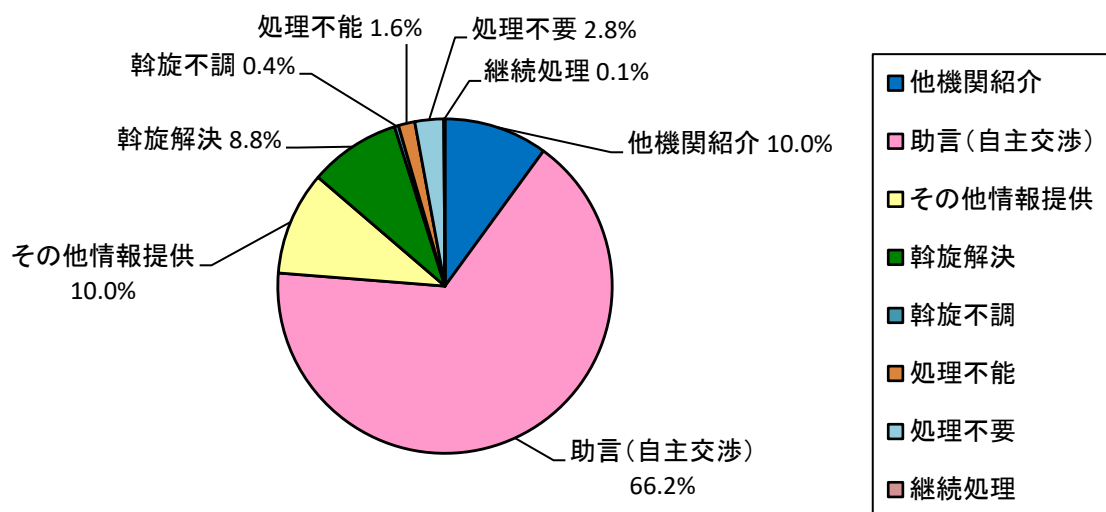


	平成30年度	令和元年度
店舗購入	229	256
訪問販売	57	46
通信販売	216	186
マルチ・マルチまがい取引	6	5
電話勧誘販売	77	60
ネットティブ・オプション	1	2
訪問購入	8	10
その他無店舗販売	12	3
不明・無関係	622	440
計	1,228	1,008

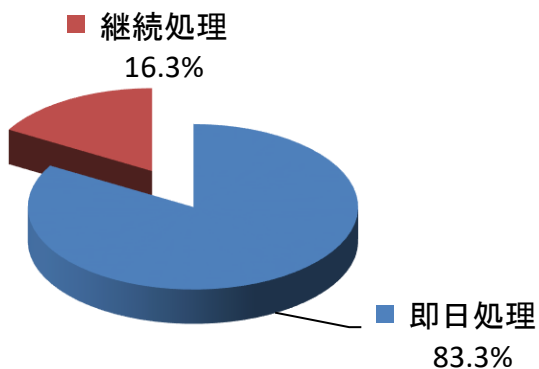
内容別苦情相談件数（重複あり）

	受付件数		内 容 別 内 訳														合計
	総件数	うち苦情	安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識	その他	
商 品 一 般	134	125	0	0	2	1	0	6	48	97	3	0	0	0	1	3	161
食 料 品	59	49	10	10	3	4	0	12	26	36	12	0	0	1	2	2	118
住 居 品	25	23	0	3	1	1	0	5	13	18	3	0	0	0	0	0	44
光 熱 水 品	12	12	0	0	1	1	0	0	9	7	1	1	0	0	0	0	20
被 服 品	31	28	0	3	1	5	0	3	18	21	6	0	0	0	0	0	57
保 健 衛 生 品	52	50	5	5	1	7	0	10	32	39	5	0	0	1	0	0	105
教 養 娛 楽 品	49	41	1	6	3	3	0	5	21	27	9	0	0	0	1	4	80
車 両 ・ 乗 り 物	18	13	0	5	1	0	0	3	3	11	6	0	0	0	0	0	29
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	34	23	2	4	1	7	0	1	13	14	4	0	0	1	0	3	50
他 の 商 品	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
商 品 計	415	365	18	36	14	29	0	45	183	270	50	1	0	3	4	12	665
ク リ ー ニ ン グ	3	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	33	29	3	2	0	3	0	1	1	24	8	0	0	0	0	1	43
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	31	25	4	16	1	5	0	0	5	14	5	0	0	1	0	1	52
修 理 ・ 補 修	16	14	0	6	0	3	0	0	0	10	7	0	0	1	0	0	27
管 理 ・ 保 管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役 務 一 般	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	121	105	1	0	8	4	0	5	8	99	16	0	0	2	3	1	147
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	152	136	1	6	2	23	0	6	58	119	19	0	0	2	7	1	244
教 育 サ ー ビ ス	4	4	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	5
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	14	13	1	1	1	0	0	4	4	11	1	0	0	0	0	0	23
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	54	29	3	7	4	2	0	1	4	20	6	0	0	1	8	9	65
他 の 役 務	47	37	0	2	3	4	0	6	13	34	6	0	0	1	2	1	72
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
他 の 行 政 サ ー ビ ス	35	5	1	2	10	0	0	2	2	2	3	0	0	0	5	8	35
役 務 計	514	402	14	44	29	44	0	25	98	339	72	0	0	9	25	22	721
他 の 相 談	79	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 合 計	1,008	773	32	80	43	73	0	70	281	609	122	1	0	12	29	34	1,386

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他機関紹介	101	10.0%
	助言(自主交渉)	667	66.2%
	その他情報提供	101	10.0%
	斡旋解決	90	8.8%
	斡旋不調	4	0.4%
	処理不能	16	1.6%
	処理不要	28	2.8%
	継続処理	1	0.1%
	合計	1,008	100%
処理期間	即日処理	840	83.3%
	継続処理	168	16.7%
	合計	1,008	100%