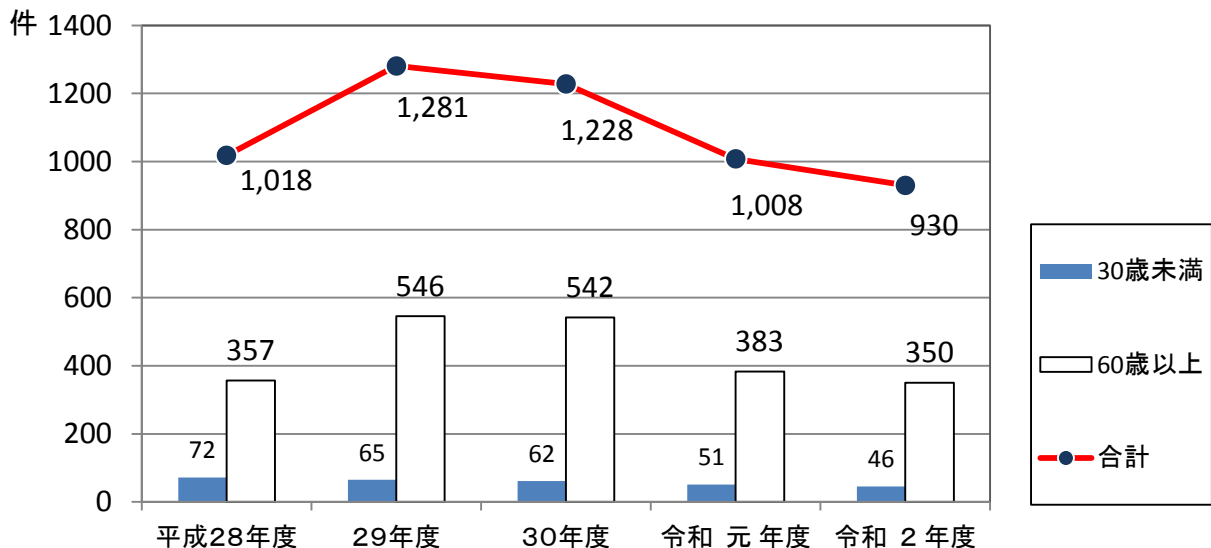


相談件数の推移

令和2年度の相談件数は930件で、前年度比78件、約7.7%の減少であった。年代別では、40歳代（94件→101件）が微増であったが、50歳代（112件→95件）、60歳代（140件→113件）の相談件数が大きく減少したほか、10歳代（17件→15件）、20歳代（34件→31件）、30歳代（64件→62件）、70歳代（243件→237件）の相談件数も若干減少している

＜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)

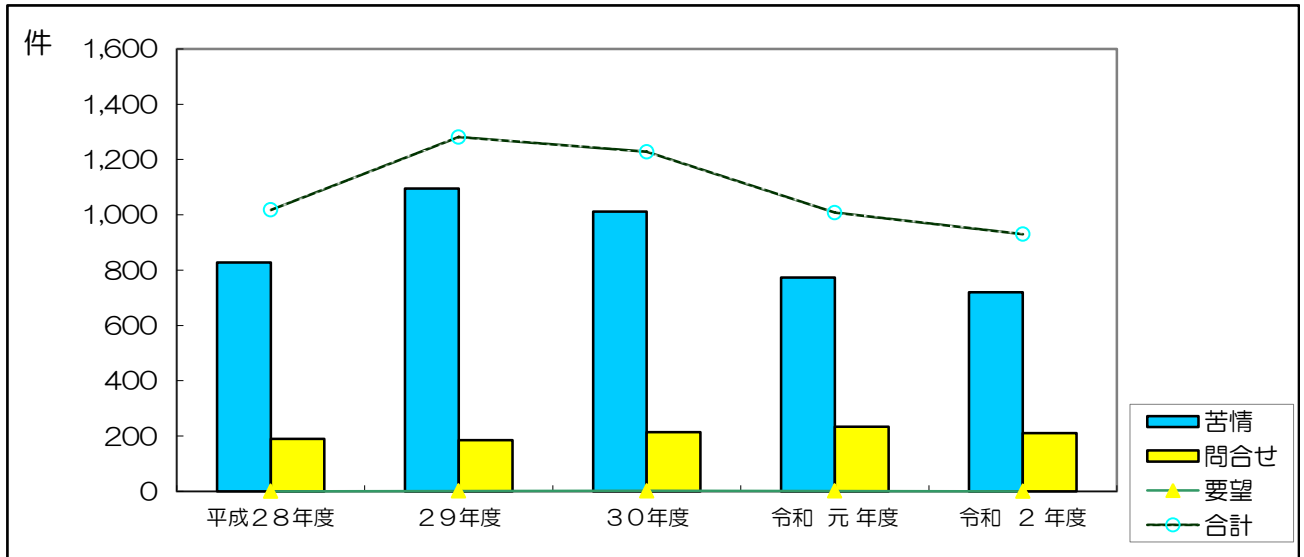
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
平成28年度	14	58	126	124	97	152	205	242	1,018
29年度	22	43	84	147	189	298	248	250	1,281
30年度	16	46	77	117	164	229	313	266	1,228
令和元年度	17	34	64	94	112	140	243	304	1,008
令和2年度	15	31	62	101	95	113	237	276	930

* 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
令和2年度	2	0	6	3	11

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
令和2年度	720	210	0	930

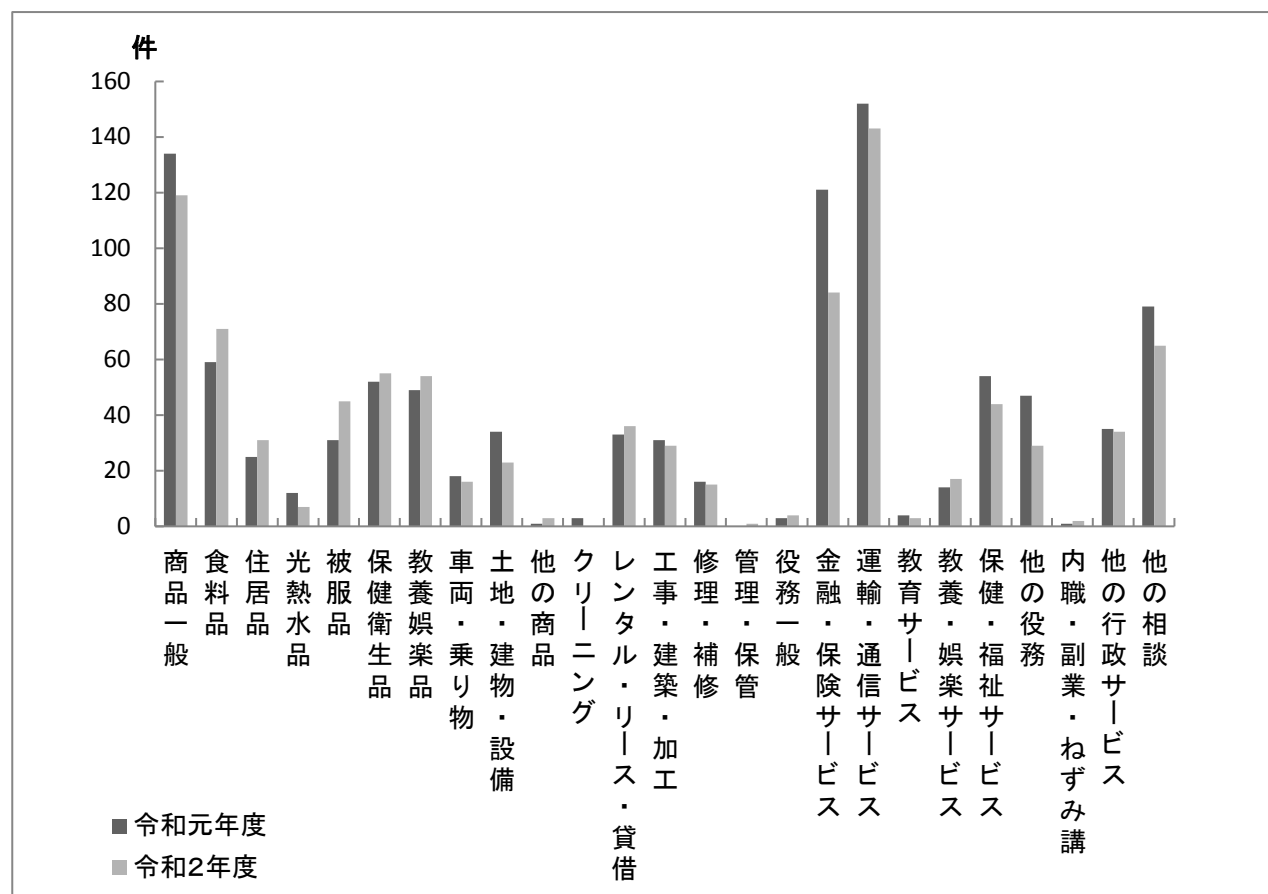
○苦情：消費者苦情が発生している相談（行政に対する苦情も含む）。

○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
令和2年度	192	737	1	930

品目別受付件数



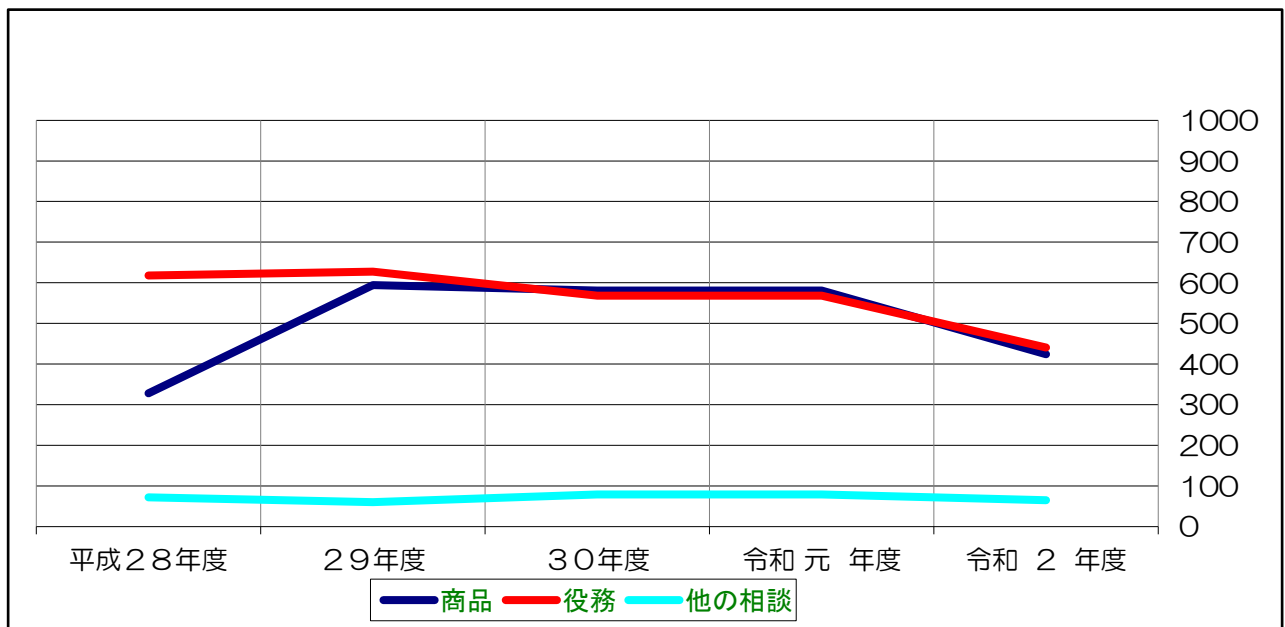
	令和元年度	令和2年度
商品一般	134	119
食料品	59	71
住居品	25	31
光熱水品	12	7
被服品	31	45
保健衛生品	52	55
教養娯楽品	49	54
車両・乗り物	18	16
土地・建物・設備	34	23
他の商品	1	3
クリーニング	3	0
レンタル・リース・貸借	33	36
工事・建築・加工	31	29
修理・補修	16	15
管理・保管	0	1
役務一般	3	4
金融・保険サービス	121	84
運輸・通信サービス	152	143
教育サービス	4	3
教養・娯楽サービス	14	17
保健・福祉サービス	54	44
他の役務	47	29
内職・副業・ねずみ講	1	2
他の行政サービス	35	34
他の相談	79	65
合計	1,008	930

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

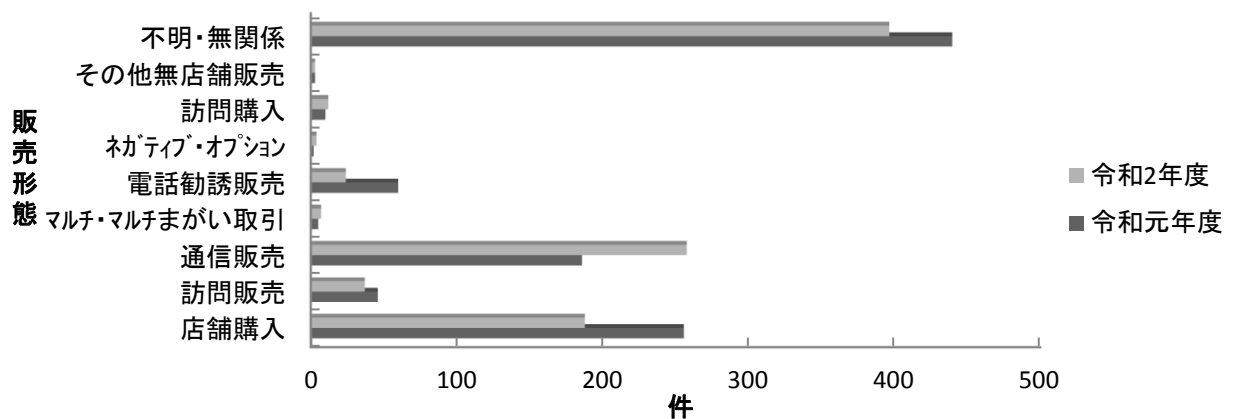
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

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	581	568	79	1,228
令和2年度	424	441	65	930

販売形態別件数

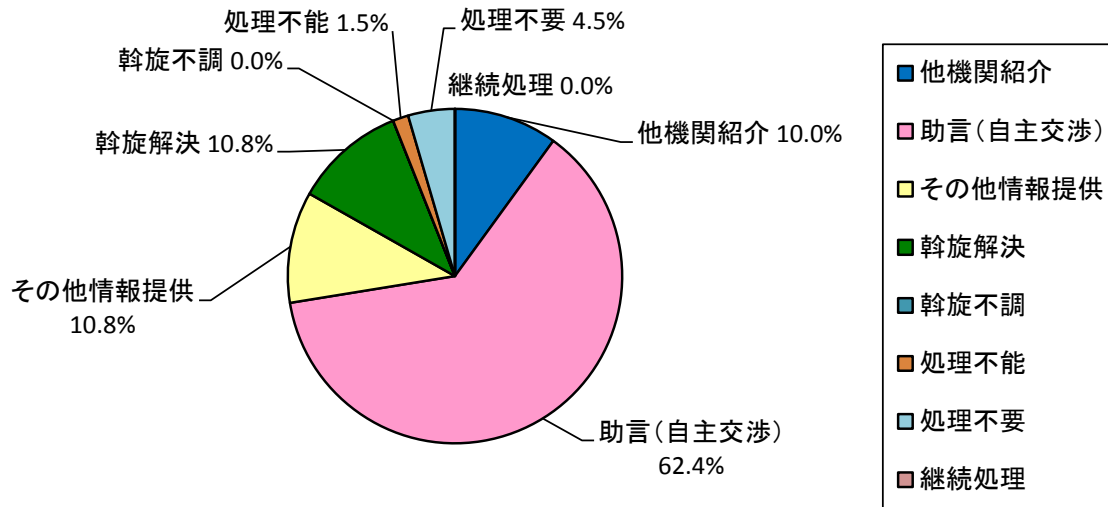


	令和元年度	令和2年度
店舗購入	256	188
訪問販売	46	37
通信販売	186	258
マルチ・マルチまがい取引	5	7
電話勧誘販売	60	24
ネット・オプション	2	4
訪問購入	10	12
その他無店舗販売	3	3
不明・無関係	440	397
計	1,008	930

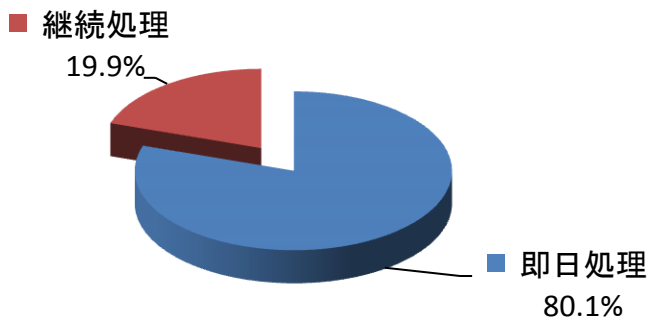
内容別苦情相談件数（重複あり）

	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	119	100	3	1	0	3	0	33	54	54	2	0	0	2	1	5	158
食 料 品	71	64	8	7	3	4	0	25	45	47	6	0	0	0	0	1	146
住 居 品	31	27	6	8	1	0	1	5	11	16	3	0	0	0	0	1	52
光 熱 水 品	7	6	1	2	1	1	0	1	2	3	1	0	0	0	0	0	12
被 服 品	45	41	1	3	0	5	0	8	27	30	12	0	0	0	0	1	87
保 健 衛 生 品	55	50	3	7	1	5	0	11	34	33	10	0	0	0	2	0	106
教 養 娛 楽 品	54	46	3	10	3	3	0	8	27	33	9	0	0	0	1	4	101
車 両 ・ 乗 り 物	16	16	2	3	0	3	0	0	1	12	3	0	0	0	0	0	24
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	23	17	2	5	1	1	0	2	5	11	5	0	2	1	0	2	37
他 の 商 品	3	2	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	5
商 品 計	424	369	29	46	10	25	1	93	208	241	52	0	2	3	4	14	728
ク リ ー ニ ン グ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	36	32	0	4	4	7	0	0	2	27	3	0	0	0	0	2	49
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	29	25	1	10	4	9	0	1	8	12	3	0	1	1	0	0	50
修 理 ・ 補 修	15	13	0	5	2	4	0	0	3	5	1	0	0	1	0	0	21
管 理 ・ 保 管	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
役 務 一 般	4	4	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	84	72	0	0	4	4	0	6	13	64	11	0	0	1	1	5	109
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	143	127	5	4	4	8	0	28	65	98	16	0	1	1	2	5	237
教 育 サ ー ビ ス	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	17	13	0	1	0	0	0	2	6	13	4	0	0	0	0	0	26
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	44	21	3	1	2	2	0	0	7	15	1	0	0	2	4	15	52
他 の 役 務	29	23	0	2	1	2	0	4	7	18	4	0	1	3	0	2	44
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
他 の 行 政 サ ー ビ ス	34	5	0	0	3	0	0	6	4	1	0	0	0	2	20	36	
役 務 計	441	341	9	28	24	36	0	47	118	259	45	0	3	9	9	49	636
他 の 相 談	65	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 合 計	930	720	38	74	34	61	1	140	326	500	97	0	5	12	13	63	1,364

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	93	10.0%
	助 言 (自 主 交 渉)	580	62.4%
	そ の 他 情 報 提 供	100	10.8%
	斡 旋 解 決	101	10.8%
	斡 旋 不 調	0	0.0%
	処 理 不 能	14	1.5%
	処 理 不 要	42	4.5%
	継 続 処 理	0	0.0%
	合 計	930	100%
処理期間	即 日 処 理	745	80.1%
	継 続 処 理	185	19.9%
	合 計	930	100%