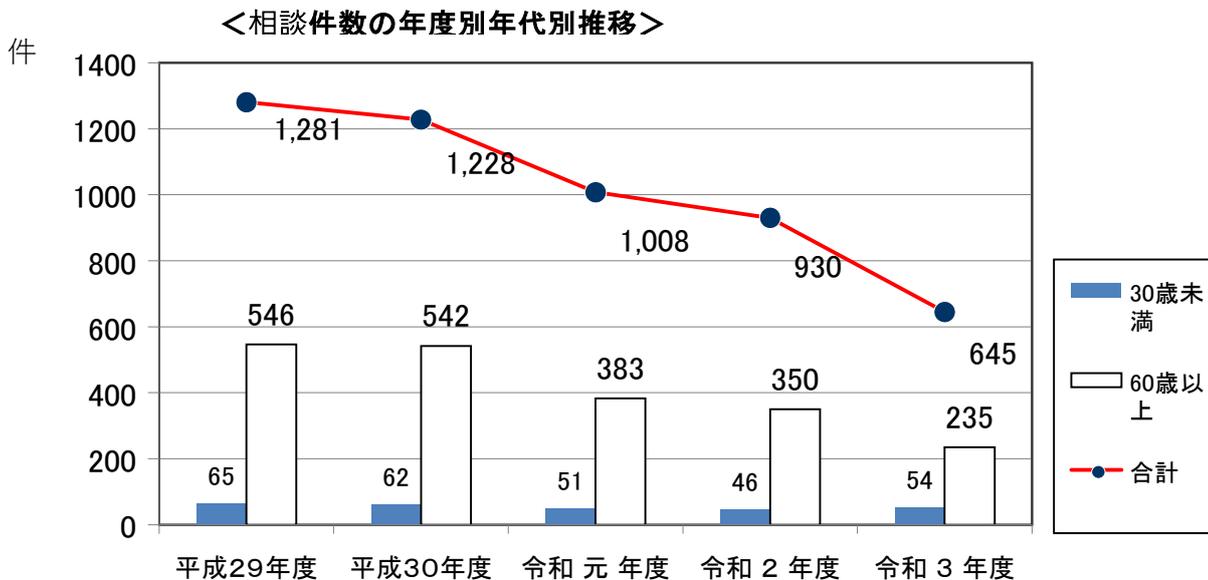


相談件数の推移

令和3年度の相談件数は645件で、前年度比285件、約30.6%の減少であった。年代別では、10歳代（15件→16件）、20歳代（31件→38件）が微増であったが、30歳代以降はすべての年代で減少した。特に40歳代（101件→45件）では前年同期比で44.6%と大きく減少した。（年齢不明者を除く。）



契約当事者の年代別受付件数

(件)

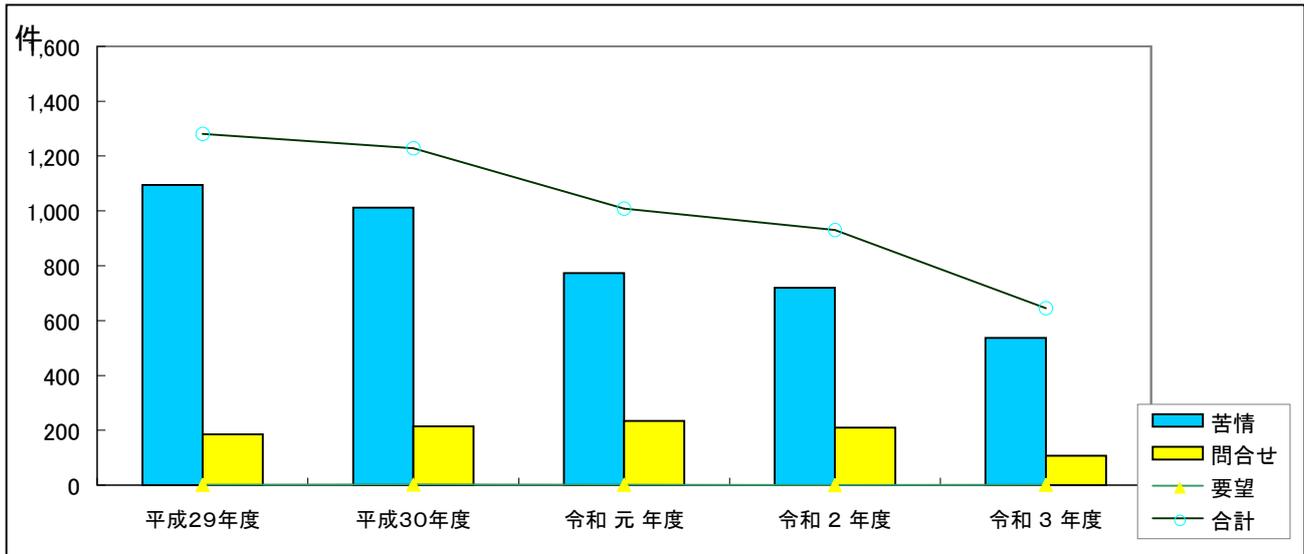
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
平成29年度	22	43	84	147	189	298	248	250	1,281
平成30年度	16	46	77	117	164	229	313	266	1,228
令和元年度	17	34	64	94	112	140	243	304	1,008
令和2年度	15	31	62	101	95	113	237	276	930
令和3年度	16	38	48	45	63	83	152	200	645

* 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29年度	1	1	8	7	17
平成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
令和3年度	5	3	3	5	16

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29年度	1,095	185	1	1,281
平成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
令和3年度	537	107	1	645

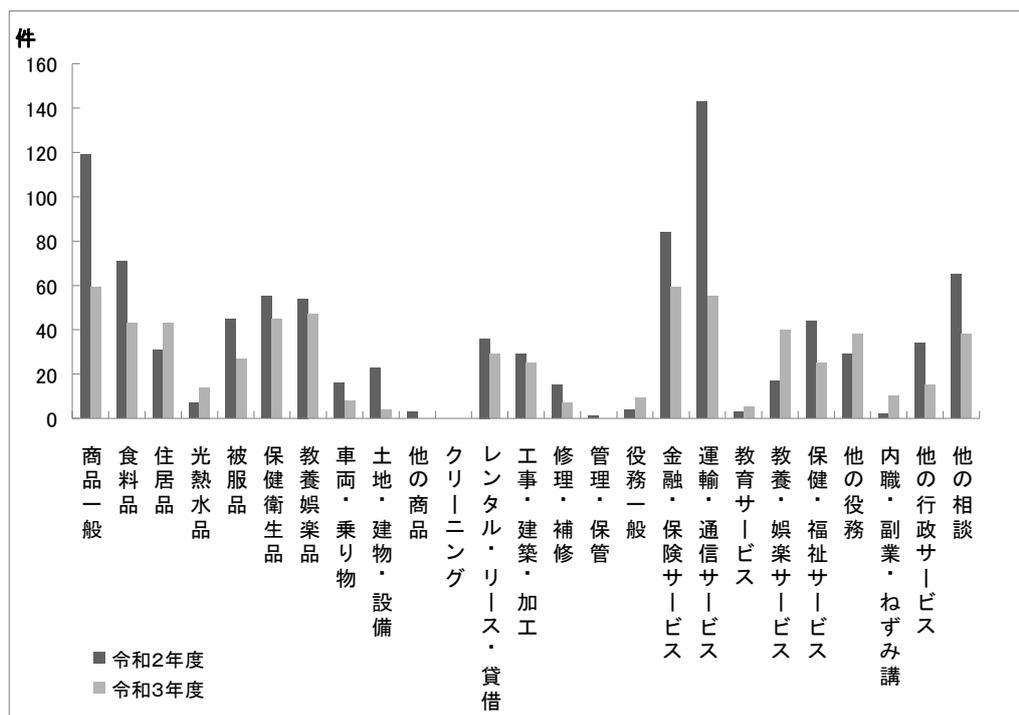
○苦情：消費者苦情が発生している相談(行政に対する苦情も含む)。

○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29年度	303	977	1	1,281
平成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
令和3年度	173	472	0	645

品目別受付件数



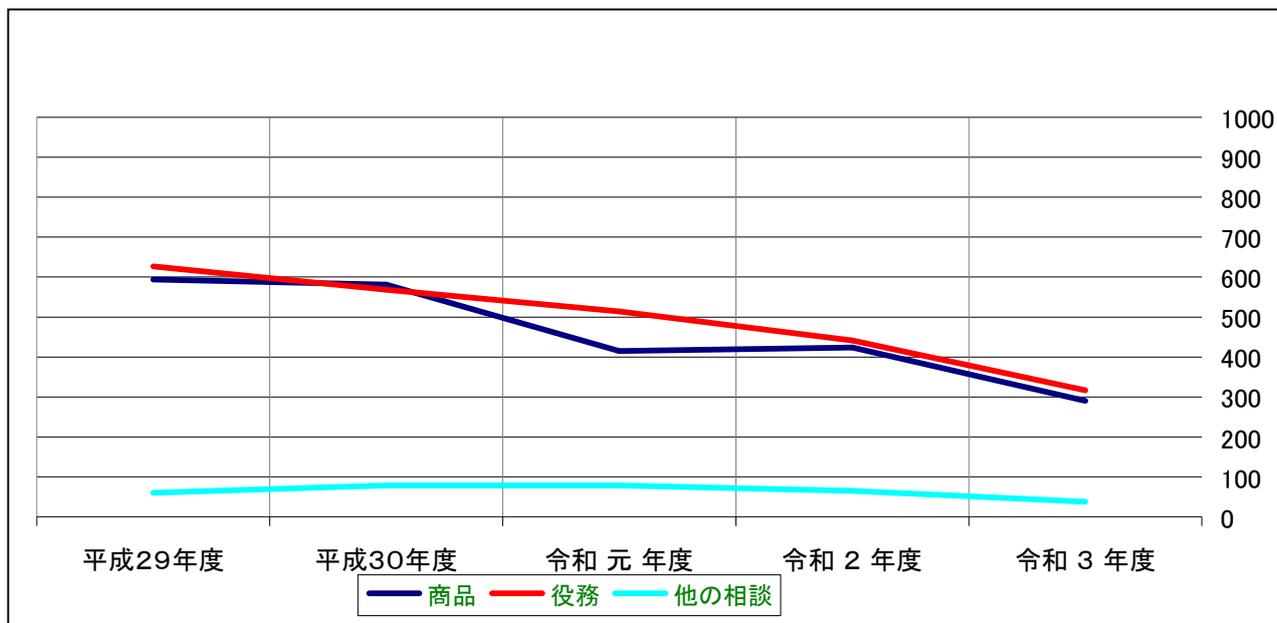
	令和2年度	令和3年度
商品一般	119	59
食料品	71	43
住居品	31	43
光熱水品	7	14
被服品	45	27
保健衛生品	55	45
教養娯楽品	54	47
車両・乗り物	16	8
土地・建物・設備	23	4
他の商品	3	0
クリーニング	0	0
レンタル・リース・貸借	36	29
工事・建築・加工	29	25
修理・補修	15	7
管理・保管	1	0
役務一般	4	9
金融・保険サービス	84	59
運輸・通信サービス	143	55
教育サービス	3	5
教養・娯楽サービス	17	40
保健・福祉サービス	44	25
他の役務	29	38
内職・副業・ねずみ講	2	10
他の行政サービス	34	15
他の相談	65	38
合計	930	645

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

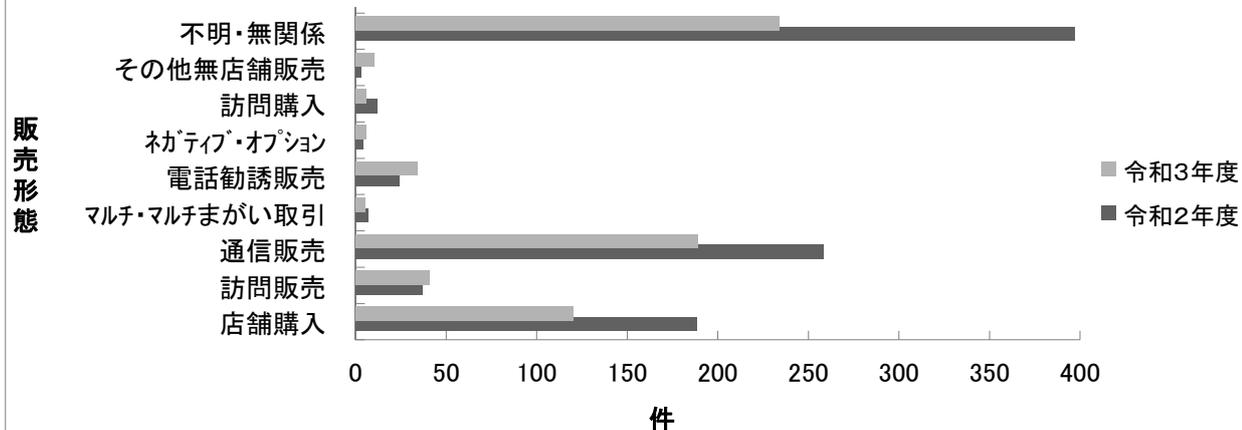
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

商品・役務別件数推移



	商品	役務	他の相談	計
平成29年度	594	627	60	1,281
平成30年度	581	568	79	1,228
令和元年度	415	514	79	1,008
令和2年度	424	441	65	930
令和3年度	290	317	38	645

販売形態別件数

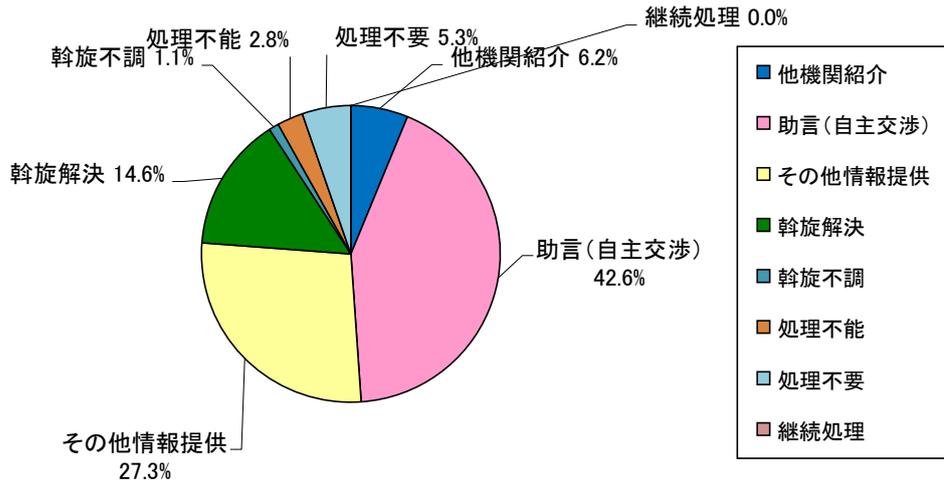


	令和2年度	令和3年度
店舗購入	188	120
訪問販売	37	41
通信販売	258	189
マルチ・マルチまがい取引	7	5
電話勧誘販売	24	34
ネガティブ・オプション	4	6
訪問購入	12	6
その他無店舗販売	3	10
不明・無関係	397	234
計	930	645

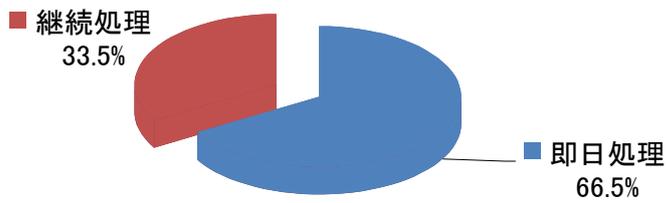
令和3年度 内容別苦情相談件数(重複あり)

	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	59	55	1	0	2	1	0	15	25	36	5	0	1	0	0	2	88
食 料 品	43	39	4	2	0	1	0	9	25	29	5	0	0	2	2	0	79
住 居 品	43	27	4	8	0	2	0	6	18	20	4	0	0	1	14	0	77
光 熱 水 品	14	14	1	3	1	2	1	1	7	8	2	0	0	0	0	0	26
被 服 品	27	27	0	3	1	0	0	5	23	22	3	0	0	0	0	0	57
保 健 衛 生 品	45	42	7	9	1	5	0	13	33	36	1	0	0	0	0	0	105
教 養 娛 楽 品	47	40	1	3	1	2	0	4	40	35	4	1	0	0	0	1	92
車 両 ・ 乗 り 物	8	7	1	1	0	0	0	2	4	8	2	0	0	0	0	0	18
土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	4	3	2	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5
他 の 商 品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	290	254	21	30	6	13	1	55	175	195	27	1	1	3	16	3	547
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	29	22	5	4	0	7	0	0	4	18	3	0	0	1	1	2	45
工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	25	23	2	6	0	5	1	2	15	16	2	0	1	0	0	0	50
修 理 ・ 補 修	7	7	0	4	1	1	0	1	2	4	1	0	0	0	0	0	14
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	9	9	0	0	0	0	0	0	6	9	0	0	0	0	0	0	15
金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	59	52	0	0	1	7	0	4	12	49	4	0	0	0	0	2	79
運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	55	50	1	0	0	7	0	5	20	40	6	0	0	1	0	3	83
教 育 サ ー ビ ス	5	5	1	0	1	1	0	0	2	3	0	0	1	0	0	0	9
教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	40	38	1	0	0	3	0	4	26	34	5	0	0	0	0	1	74
保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	25	15	1	0	0	1	0	2	6	9	3	0	0	0	1	7	30
他 の 役 務	38	34	3	2	0	2	0	5	19	27	2	0	0	0	0	0	60
内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	10	10	0	0	0	0	0	6	9	10	0	0	0	0	0	0	25
他 の 行 政 サ ー ビ ス	15	8	0	0	2	1	0	0	6	4	0	0	0	0	4	2	19
役 務 計	317	273	14	16	5	35	1	29	127	223	26	0	2	2	6	17	503
他 の 相 談	38	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総 合 計	645	537	35	46	11	48	2	84	302	418	53	1	3	5	22	20	1,050

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	40	6.2%
	助 言 (自 主 交 渉)	275	42.6%
	そ の 他 情 報 提 供	176	27.3%
	斡 旋 解 決	95	14.6%
	斡 旋 不 調	7	1.1%
	処 理 不 能	18	2.8%
	処 理 不 要	34	5.3%
	継 続 処 理	0	0.0%
	合 計	645	100%
処理期間	即 日 処 理	429	66.5%
	継 続 処 理	216	33.5%
	合 計	645	100%

相談内容の状況

全体の相談件数が減少（930件→645件）しているため各商品/役務も減少した。その中で最も件数の多かった相談は、「商品一般」（119件→59件）と「金融・保険サービス」（84件→59件）で、「商品一般」では荷物受取りの不在通知が、「金融・保険サービス」では多重債務が多かった。3位は、「運輸・通信サービス」（143件→55件）で大幅に減少した。

前年比で伸び率が最も高かったのが、「内職・副業」（2件→10件）で、若年層がネットから申し込んでいた。2位が「教養・娯楽サービス」（17件→40件）で、アダルトサイト、出会い系サイトの閲覧による利用料金・退会料金請求の相談が多かった。

(1) 相談内容の傾向

* 多い順に5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前年比 (%)	主な相談内容
		令和2年度	令和3年度		
1	商品一般	119	59	49.6	架空請求、不在通知など
2	金融・保険サービス	84	59	70.2	多重債務、消費者ローン、生命保険など
3	運輸・通信サービス	143	55	38.5	電話料金、インターネット回線など
4	教養娯楽品	54	47	87.0	ノートパソコン、スマートフォン、雑誌など
5	保健衛生品	55	45	81.8	育毛剤、シャンプー、化粧品など

* 前年比で増加率の高い順5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前年比 (%)	主な相談内容
		令和2年度	令和3年度		
1	内職・副業・ねずみ講	2	10	500.0	副業サイトなど
2	教養・娯楽サービス	17	40	235.3	アダルトサイト、出会い系サイト、当選メールなど
3	光熱水品	7	14	200.0	電気料金、ガス料金など
4	住居品	31	43	138.7	家電製品、ガスボンベなど
5	他の役務	29	38	131.0	損害保険の申請代行サービスなど

(2) 年齢層別の傾向（多い順に）

* 60歳以上（総件数235件）

順位	商品/役務名	令和3年度 件数	主な相談内容
1	商品一般	32	架空請求、不在通知など
2	運輸・通信サービス	26	電話料金、インターネット回線など
3	金融・保険サービス	25	多重債務、消費者ローン、生命保険など

* 30歳未満（総件数54件）

順位	商品/役務名	令和3年度 件数	主な相談内容
1	保健衛生品	8	シャンプー、化粧品などの定期購入
1	食料品	7	サプリメントの定期購入など
3	内職・副業・ねずみ講	7	副業サイトなど

【主な商品・役務の説明】

- 「商品一般」とは、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もの。
- 「運輸・通信サービス」とは、旅客・貨物サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス
- 「金融・保険サービス」とは、生命保険・損害保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品および融資・送金等の金融サービス
- 「教養・娯楽品」とは、主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品
- 「保健衛生品」とは、人の体を清潔にし、または健康に保ち、疾病を治療するために使用される商品。
- 「内職・副業・ねずみ講」とは、営利を目的とする販売・契約行為のうち、他の商品別分類に該当せず、かつ消費者問題の範ちゅうにあると考えられる相談。
- 「教養・娯楽サービス」とは、教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
- 「光熱水品」とは、電気、ガス等のエネルギーを含む光熱品、および水道水等の水、供給元から各戸の親メーターまでの設備・器具を含む
- 「住居品」とは、主として家事に使用するものと住宅内に置いて使用するもので、趣味、教養、娯楽等の目的より、生活必需品としての要素が強い商品
- 「他の役務」とは、サービス業のうち、「金融・保険サービス」、「運輸・通信サービス」、「教育サービス」、「教養・娯楽サービス」、「保健・福祉サービス」に該当しないもの。