

## 平成31年3月 消費生活相談の概要

### ◇特記事項

目立った（特記すべき）相談
・架空請求はがきの相談（商品一般）が50歳以上の方から25件入りました。
多重債務相談他機関紹介件数
・なし
継続相談案件
・別紙のとおり4件。
その他（法律改正・ルール改正等）

### ◇相談日数と相談件数

区分	相談日数	相談件数
3月	20	180
30年度(4~3)	244	2432
前年同期	244	2221
対前年 同期増減数	0	211
対前年 同期増減率	0%	10%

### ◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
3月	0	42	138	180
30年度(4~3)	11	536	1885	2432
構成比	0%	23%	77%	100%
前年同期	12	460	1749	2221
対前年 同期増減数	-1	76	136	211
対前年 同期増減率	-8%	17%	8%	10%

### ◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
3月	86	84	10	180
30年度(4~3)	974	1422	36	2432
構成比	48%	47%	6%	100%
前年同期	936	1263	22	2221
対前年 同期増減数	38	159	14	211
対前年 同期増減率	4%	13%	64%	10%

### ◇契約当事者年代別相談件数

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
3月	7	18	17	36	20	24	40	18	180
30年度(4~3)	40	212	228	417	411	485	517	122	2432
構成比	2%	9%	9%	17%	17%	20%	21%	5%	100%
前年同期	40	170	244	360	409	449	424	125	2221
対前年 同期増減数	0	42	-16	57	2	36	93	-3	211
対前年 同期増減率	0%	25%	-7%	16%	0%	8%	22%	-2%	10%

◇品目別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談	計
		教養娯楽品	住居品	保健衛生品		情報通信サービス	教養娯楽サービス	金融保険サービス	保健福祉サービス		
3月	98	10	6	14	81	31	6	11	5	1	180
30年度(4~3)	1279	130	67	90	1118	457	61	232	74	35	2432
構成比	54%				45%					1%	
前年同期	1025	111	79	43	1167	548	50	178	63	29	2221
対前年同期増減数	254	19	-12	47	-49	-91	11	54	11	6	211
対前年同期増減率	25%	17%	-15%	109%	-4%	-17%	22%	30%	17%	21%	10%

◇商品等別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30年度(4~3)	商品一般	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー	賃貸アパート	デジタルコンテンツ	他の健康食品	アダルト情報サイト	携帯電話サービス	ファンド型投資商品	
件数	602	87	78	65	58	57	51	49	43	37	
前年同期	商品一般	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	アダルト情報サイト	賃貸アパート	光ファイバー	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	修理サービス	普通・小型自動車	
件数	441	204	86	68	58	58	51	43	37	35	

◇年代別(契約当事者)商品等の相談件数(上位5位)

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
1位	オンラインゲーム	他のデジタルコンテンツ	賃貸アパート	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
件数	7	13	16	50	146	209	141
2位	アダルト情報サイト	商品一般	商品一般	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	光ファイバー	他の健康食品
件数	5	11	13	24	13	16	15
3位	酵素食品	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト	ファンド型投資商品
件数	4	11	11	21	13	11	13
4位	他のデジタルコンテンツ	賃貸アパート	デジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金
件数	4	10	9	14	12	11	12
5位	他の健康食品	他の健康食品	アダルト情報サイト	賃貸アパート	光ファイバー	ファンド型投資商品	修理サービス
件数	3	8	8	13	11	10	10

◇販売購入形態別相談件数

区分	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	計
30年度(4~3)	617	190	1179	42	137	4	10	11	242	2432
前年同期	593	192	1052	40	114	5	18	6	201	2221

◇処理結果別件数 ※当月継続処理4件を除く

区分	他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	合計	斡旋率
30年度(4~3)	42	2173	109	72	7	8	17	2,428	3.3%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
30年度(4~3)	2,432	4	2,428	99.84%