

令和元年11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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 架空請求はがきの相談（商品一般）が60歳代から70歳代の女性を中心に13件入りました。 ・ 健康食品の定期購入解約の相談も目立ちました。
多重債務相談他機関紹介件数
<ul style="list-style-type: none"> ・ 無し
継続相談案件
<ul style="list-style-type: none"> ・ 別紙のとおり3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
11月	20	169
31年度(4～11)	162	1494
前年同期	167	1776
対前年 同期増減数	-5	-282
対前年 同期増減率	-3%	-16%

◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
11月	0	46	123	169
31年度(4～11)	5	342	1147	1494
構成比	0%	27%	73%	100%
前年同期	9	382	1385	1776
対前年 同期増減数	-4	-40	-238	-282
対前年 同期増減率	-44%	-10%	-17%	-16%

◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
11月	73	93	3	169
31年度(4～11)	654	810	30	1494
構成比	43%	55%	2%	100%
前年同期	667	1091	18	1776
対前年 同期増減数	-13	-281	12	-282
対前年 同期増減率	-2%	-26%	67%	-16%

◇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
11月	2	22	21	35	25	27	30	7	169
31年度(4～11)	39	157	165	236	263	230	314	90	1494
構成比	3%	11%	11%	16%	18%	15%	21%	6%	100%
前年同期	23	137	157	283	334	381	379	82	1776
対前年 同期増減数	16	20	8	-47	-71	-151	-65	8	-282
対前年 同期増減率	70%	15%	5%	-17%	-21%	-40%	-17%	10%	-16%

◇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		
11月	86	15	5	12	81	26	6	12	12	2	169
31年度(4~11)	734	94	43	95	742	277	61	124	52	18	1494
構成比	50.9%				47.9%					1.2%	
前年同期	948	89	47	56	796	326	37	172	51	32	1776
対前年同期増減数	-214	5	-4	39	-54	-49	24	-48	1	-14	-282
対前年同期増減率	-23%	6%	-9%	70%	-7%	-15%	65%	-28%	2%	-44%	-16%

◇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
31年度(4~11)	商品一般	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	光ファイバー	賃貸アパート	デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト	携帯電話サービス	他の行政サービス	
件数	211	71	68	45	45	35	32	30	26	26	
前年同期	商品一般	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	光ファイバー	賃貸アパート	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	相談その他	
件数	498	66	51	49	47	41	36	33	32	28	

◇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	5	13	12	30	51	56	51
2位	他のデジタルコンテンツ	脱毛剤	他のデジタルコンテンツ	他の健康食品	他の健康食品	他の健康食品	他の健康食品
件数	4	8	10	17	12	9	17
3位	商品一般	他の健康食品	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	デジタルコンテンツ	光ファイバー	他の行政サービス
件数	3	7	7	15	8	8	13
4位	他の健康食品	出会い系サイト	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	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ
件数	2	7	6	12	8	7	12
5位	脱毛剤	役務その他サービス	普通・小型自動車	光ファイバー	光ファイバー	アダルト情報サイト	光ファイバー
件数	2	6	5	12	8	7	7

◇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
31年度(4~11)	392	130	711	43	71	1	3	5	138	1494
前年同期	438	137	901	24	98	0	7	9	162	1776

◇処理結果別件数 ※当月継続処理3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
31年度(4~11)	24	1289	118	42	4	1	13	1,491	3.1%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
31年度(4~11)	1,494	3	1,491	99.80%