

令和2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歳以上の方を中心に12件入りました。
多重債務相談他機関紹介件数
・弁護士に1件つなぎました。
継続相談案件
・別紙のとおり2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	21	216
31年度(4~3)	240	2236
前年同期	244	2432
対前年 同期増減数	-4	-196
対前年 同期増減率	-2%	-8%

◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
3月	1	30	185	216
31年度(4~3)	8	474	1754	2236
構成比	0%	14%	86%	100%
前年同期	11	536	1885	2432
対前年 同期増減数	-3	-62	-131	-196
対前年 同期増減率	-27%	-12%	-7%	-8%

◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
3月	99	111	6	216
31年度(4~3)	1008	1175	53	2236
構成比	46%	51%	3%	100%
前年同期	972	1423	37	2432
対前年 同期増減数	36	-248	16	-196
対前年 同期増減率	4%	-17%	43%	-8%

◇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	11	30	27	32	38	21	39	18	216
31年度(4~3)	65	248	259	346	373	319	478	148	2236
構成比	3%	11%	12%	15%	17%	14%	21%	7%	100%
前年同期	40	212	228	417	411	484	516	124	2432
対前年 同期増減数	25	36	31	-71	-38	-165	-38	24	-196
対前年 同期増減率	63%	17%	14%	-17%	-9%	-34%	-7%	19%	-8%

◇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	96	12	6	24	115	32	16	18	6	5	216
31年度(4~3)	1095	150	64	147	1114	397	92	190	84	27	2236
構成比	44%				53%					2%	
前年同期	1281	130	67	90	1116	455	61	230	74	35	2432
対前年同期増減数	-186	20	-3	57	-2	-58	31	-40	10	-8	-196
対前年同期増減率	-15%	15%	-4%	63%	0%	-13%	51%	-17%	14%	-23%	-8%

◇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(4~3)	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	役務その他サービス	他の行政サービス	
件数	294	108	86	71	60	56	51	43	43	39	
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	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	604	87	76	65	58	57	51	49	43	37	

◇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	8	17	17	36	63	68	87
2位	他の健康食品	他の健康食品	フリーローン・サラ金	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	6	13	12	23	21	12	23
3位	商品一般	商品一般	他の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	デジタルコンテンツ	他の行政サービス
件数	5	10	12	18	13	12	19
4位	化粧クリーム	フリーローン・サラ金	他の健康食品	フリーローン・サラ金	光ファイバー	アダルト情報サイト	他のデジタルコンテンツ
件数	4	10	8	14	13	10	13
5位	他のデジタルコンテンツ	役務その他サービス	普通・小型自動車	光ファイバー	フリーローン・サラ金	光ファイバー	役務その他サービス
件数	4	10	7	14	12	10	11

◇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(4~3)	599	196	1018	54	107	2	9	5	246	2236
前年同期	617	190	1179	42	137	4	10	11	242	2432

◇処理結果別件数 ※当月継続処理2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(4~3)	29	1942	187	51	6	2	17	2,234	2.6%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
31年度(4~3)	2,236	2	2,234	99.91%