

# 令和元年12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70歳代の方を中心に多数入りました。
多重債務相談他機関紹介件数
・無し
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
12月	20	195
31年度(4~12)	182	1689
前年同期	186	1954
対前年 同期増減数	-4	-265
対前年 同期増減率	-2%	-14%

## ◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
12月	1	38	156	195
31年度(4~12)	6	380	1303	1689
構成比	0.5%	19.5%	80.0%	100%
前年同期	9	423	1522	1954
対前年 同期増減数	-3	-43	-219	-265
対前年 同期増減率	-33%	-10%	-14%	-14%

## ◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
12月	98	90	7	195
31年度(4~12)	752	900	37	1689
構成比	50.3%	46.2%	3.6%	100%
前年同期	738	1196	20	1954
対前年 同期増減数	14	-296	17	-265
対前年 同期増減率	2%	-25%	85%	-14%

## ◇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
12月	3	24	22	31	18	30	49	18	195
31年度(4~12)	42	181	187	267	281	260	363	108	1689
構成比	2.5%	10.7%	11.1%	15.8%	16.6%	15.4%	21.5%	6.4%	100%
前年同期	28	159	178	313	351	419	414	92	1954
対前年 同期増減数	14	22	9	-46	-70	-159	-51	16	-265
対前年 同期増減率	50%	14%	5%	-15%	-20%	-38%	-12%	17%	-14%

◇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		
12月	112	15	9	9	81	39	4	19	3	2	195
31年度(4~12)	846	109	52	104	823	316	65	143	55	20	1689
構成比	57%				42%					1%	
前年同期	1047	101	55	62	873	353	46	188	58	34	1954
対前年同期増減数	-201	8	-3	42	-50	-37	19	-45	-3	-14	-265
対前年同期増減率	-19%	8%	-5%	68%	-6%	-10%	41%	-24%	-5%	-41%	-14%

◇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(4~12)	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	デジタルコンテンツ	賃貸アパート	アダルト情報サイト	他の行政サービス	携帯電話サービス
件数	251	80	72	51	51	42	40	34	29	27
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	デジタルコンテンツ	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	他の健康食品
件数	542	73	60	51	49	46	41	34	33	31

◇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	13	32	54	62	76
2位	他のデジタルコンテンツ	他の健康食品	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	9	11	18	13	11	18
3位	商品一般	脱毛剤	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	デジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ
件数	3	8	8	17	9	11	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	光ファイバー	光ファイバー	光ファイバー	他の行政サービス
件数	2	7	8	14	9	9	13
5位	脱毛剤	役務その他サービス	普通・小型自動車	フリーローン・サラ金	他のデジタルコンテンツ	アダルト情報サイト	光ファイバー
件数	2	7	6	13	8	8	8

◇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(4~12)	441	149	801	45	82	2	7	5	157	1689
前年同期	480	148	978	27	109	0	7	9	196	1954

◇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
31年度(4~12)	27	1467	129	42	4	1	15	1,685	2.7%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
31年度(4~12)	1,689	4	1,685	99.76%