

令和2年5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              |
| ・健康食品の定期購入についての相談が多数ありました。 |
| 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1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 |
|----------|------|------|
| 5月       | 18   | 193  |
| 2年度(4～5) | 39   | 393  |
| 前年同期     | 39   | 338  |
| 対前年      |      |      |
| 同期増減数    | 0    | 55   |
| 対前年      |      |      |
| 同期増減率    | 0%   | 16%  |

◇相談手段

| 区分       | 文書      | 来所   | 電話  | 計    |
|----------|---------|------|-----|------|
| 5月       | 0       | 18   | 175 | 193  |
| 2年度(4～5) | 0       | 49   | 344 | 393  |
| 構成比      | 0%      | 9%   | 91% | 100% |
| 前年同期     | 0       | 86   | 252 | 338  |
| 対前年      |         |      |     |      |
| 同期増減数    | 0       | -37  | 92  | 55   |
| 対前年      |         |      |     |      |
| 同期増減率    | #DIV/0! | -43% | 37% | 16%  |

◇契約当事者性別相談件数

| 区分       | 男   | 女   | 不明   | 合計   |
|----------|-----|-----|------|------|
| 5月       | 82  | 93  | 18   | 193  |
| 2年度(4～5) | 162 | 208 | 23   | 393  |
| 構成比      | 42% | 48% | 9%   | 100% |
| 前年同期     | 148 | 182 | 8    | 338  |
| 対前年      |     |     |      |      |
| 同期増減数    | 14  | 26  | 15   | 55   |
| 対前年      |     |     |      |      |
| 同期増減率    | 9%  | 14% | 188% | 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    |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|-----|------|
| 5月       | 5   | 20  | 16  | 34  | 40  | 22   | 33    | 23  | 193  |
| 2年度(4～5) | 10  | 49  | 36  | 66  | 68  | 51   | 76    | 37  | 393  |
| 構成比      | 3%  | 10% | 8%  | 18% | 21% | 11%  | 17%   | 12% | 100% |
| 前年同期     | 7   | 30  | 34  | 54  | 63  | 60   | 67    | 23  | 338  |
| 対前年      |     |     |     |     |     |      |       |     |      |
| 同期増減数    | 3   | 19  | 2   | 12  | 5   | -9   | 9     | 14  | 55   |
| 対前年      |     |     |     |     |     |      |       |     |      |
| 同期増減率    | 43% | 63% | 6%  | 22% | 8%  | -15% | 13%   | 61% | 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 |      |     |
| 5月       | 97  | 14    | 6   | 23    | 91    | 26       | 7        | 15       | 13       | 5    | 193 |
| 2年度(4～5) | 215 | 35    | 15  | 45    | 171   | 52       | 16       | 27       | 17       | 7    | 393 |
| 構成比      | 50% |       |     |       | 47%   |          |          |          |          | 3%   |     |
| 前年同期     | 167 | 19    | 9   | 11    | 168   | 68       | 14       | 26       | 11       | 3    | 338 |
| 対前年同期増減数 | 48  | 16    | 6   | 34    | 3     | -16      | 2        | 1        | 6        | 4    | 55  |
| 対前年同期増減率 | 29% | 84%   | 67% | 309%  | 2%    | -24%     | 14%      | 4%       | 55%      | 133% | 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 |
|----------|------|-------------|------------|-------------|------------|---------|-----------|-----------|----------|----------|----|
| 2年度(4～5) | 商品一般 | 他の健康食品      | 保健衛生品その他   | 他のデジタルコンテンツ | フリーローン・サラ金 | 出会い系サイト | スポーツ・健康教室 | 賃貸アパート    | 新聞       | 普通・小型自動車 |    |
| 件数       | 38   | 29          | 21         | 13          | 12         | 7       | 7         | 6         | 5        | 5        |    |
| 前年同期     | 商品一般 | 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     | 他の健康食品  | アダルト情報サイト | デジタルコンテンツ | 普通・小型自動車 | 携帯電話サービス |    |
| 件数       | 65   | 18          | 16         | 14          | 10         | 9       | 9         | 8         | 6        | 5        |    |

◇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 | 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      | 商品一般        | 保健衛生品その他 | 商品一般     |
| 件数 | 3         | 5           | 3          | 7           | 6           | 5        | 10       |
| 2位 | オンラインゲーム  | 結婚式         | 野菜飲料       | 他のデジタルコンテンツ | 他の健康食品      | 商品一般     | 新聞       |
| 件数 | 3         | 4           | 2          | 5           | 6           | 3        | 5        |
| 3位 | 商品一般      | 商品一般        | 他の健康食品     | 商品一般        | 乳液          | 他の健康食品   | 保健衛生品その他 |
| 件数 | 1         | 3           | 2          | 4           | 3           | 3        | 4        |
| 4位 | 脱毛剤       | 他のデジタルコンテンツ | 出会い系サイト    | フリーローン・サラ金  | 他のデジタルコンテンツ | 携帯電話サービス | 屋根工事     |
| 件数 | 1         | 3           | 2          | 3           | 3           | 3        | 4        |
| 5位 | 教養・娯楽サービス | 保健衛生品その他    | 幼稚園        | スポーツ・健康教室   | 洋服一般        | プロパンガス   | 光ファイバー   |
| 件数 | 1         | 2           | 2          | 3           | 2           | 2        | 3        |

◇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   |
|----------|------|------|------|-----|--------|--------|------|--------|--------|-----|
| 2年度(4～5) | 91   | 30   | 179  | 5   | 21     | 0      | 3    | 1      | 63     | 393 |
| 前年同期     | 97   | 29   | 157  | 7   | 17     | 0      | 2    | 0      | 29     | 338 |

◇処理結果別件数 ※当月継続処理1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  |
|----------|-------|----------|---------|------|------|------|------|-----|------|
| 2年度(4～5) | 4     | 338      | 38      | 10   | 0    | 0    | 2    | 392 | 2.6% |

◇処理率

| 区分       | 相談件数 | 未処理件数 | 処理件数 | 処理率    |
|----------|------|-------|------|--------|
| 2年度(4～5) | 393  | 1     | 392  | 99.75% |