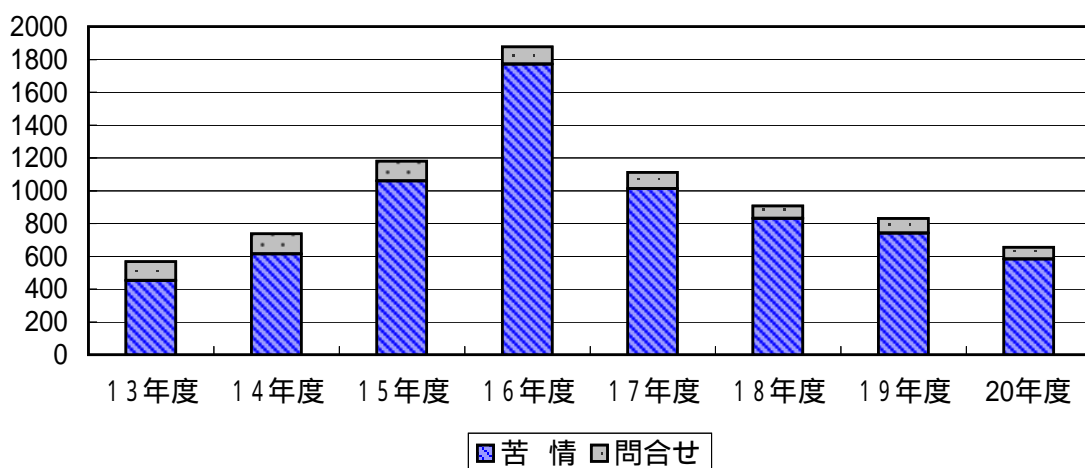


## 平成20年度消費生活相談の概要

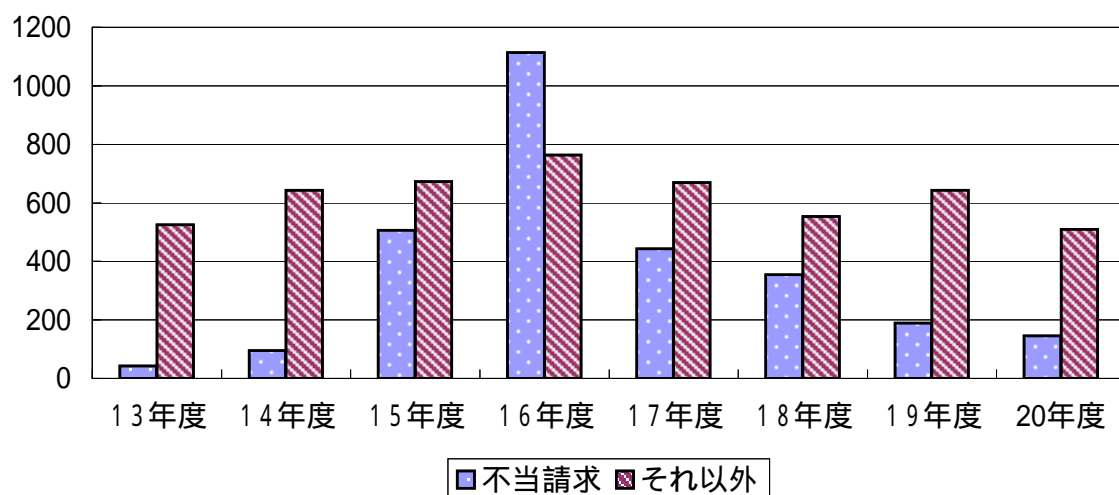
### 1. 消費生活相談件数の推移

	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
苦情	452	615	1059	1772	1012	831	741	583
問合せ	116	123	121	105	101	76	91	73
計	568	738	1180	1877	1113	907	832	656



### 2. 不当請求とそれ以外の相談件数の推移

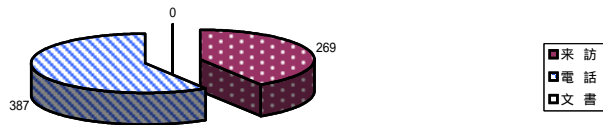
	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
相談件数	568	738	1180	1877	1113	907	832	656
不当請求	43	95	507	1114	443	354	189	146
それ以外	525	643	673	763	670	553	643	510



不当請求とは、身に覚えのない訴訟通知書や情報料金の請求等を言い、16年度をピークに減少傾向にある。  
一般的にフトウセイキョウに分類される相談は助言であるが、紳士録や同窓会名簿などの強引な高額金の請求や資格講座の二次被害などの代金請求については斡旋交渉を行っている。

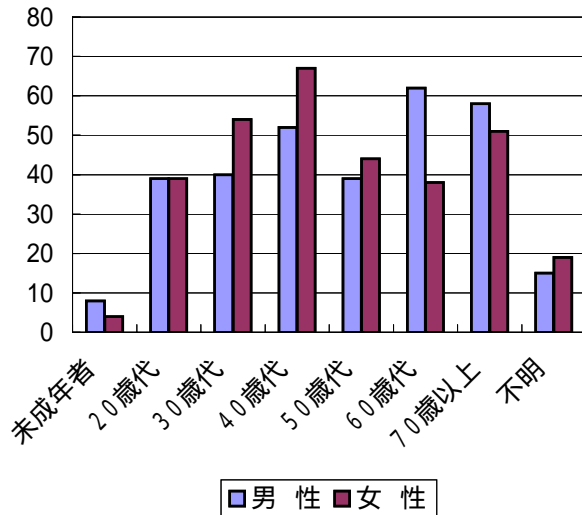
### 3. 相談の方法

来 訪	269
電 話	387
文 書	0
計	656



### 4. 契約当事者の性別年齢別分布

	男 性	女 性	合 計
未成年者	8	4	12
20歳代	39	39	78
30歳代	40	54	94
40歳代	52	67	119
50歳代	39	44	83
60歳代	62	38	100
70歳以上	58	51	109
不明	15	19	34
計	313	316	629



団体 = 3 : 不明 =

60歳代の契約当事者をみると男性の割合が他の年代に比べ多い。

### 5. 商品・役務別相談件数

商品・役務	件数	割合(%)	商品・役務	件数	割合(%)
商品・一般	48	7.3	役務一般	0	0.0
食料品	16	2.4	金融・保険サービス	129	19.7
住居品	25	3.8	運輸・通信サービス	117	17.8
光熱水品	3	0.5	教育サービス	2	0.3
被服品	22	3.4	教養・娯楽サービス	33	5.0
保健衛生費	18	2.7	保健・福祉サービス	34	5.3
教養娯楽品	63	9.6	他の役務	13	1.9
車両・乗り物	14	2.1	内職・副業・相場	7	1.1
土地・建物・設備	20	3.1	他の行政サービス	9	1.3
他の商品	0	0.0	クリーニング	8	1.2
商品計	229	34.9	レンタル・リース・賃貸	22	3.3
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">                     クリーニング*レンタル・リース・                      賃貸*工事・建築・加工*修理・                      補修*管理・保管のダブルカウ                 </div>			工事・建築・加工	11	1.7
			修理・補修	7	1.1
			管理・保管	3	0.5
			役務計	395	60.2
			他の相談	32	4.9
			総相談件数	656件	

### 6. 年度別商品・役務別相談件数(上位5位)

順位	平成19年度		平成20年度			
	件数	%	件数	%		
1	金融・保険サービス	144	17.3	金融・保険サービス	129	19.7
2	運輸・通信サービス	134	16.1	運輸・通信サービス	117	17.8
3	土地・建物・設備	100	12.0	教養娯楽品	63	9.6
4	商品一般	98	11.8	商品・一般	48	7.3
5	教養娯楽品	67	8.1	保健・福祉サービス	34	5.3

7. 契約当事者年齢別商品・役務別件数

	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
商品・一般		2	6	11	6	7	8
食料品				2	3	3	5
住居品		2	3	2	4	1	12
光熱水品						1	2
被服品		10	3	1	2	2	3
保健衛生費		2	1	2	3	5	2
教養娯楽品		6	10	16	9	5	17
車両・乗り物		2	3	5		1	
土地・建物・設備		1	3	5	1	2	7
役務一般							
金融・保険サービス		14	17	24	19	22	21
運輸・通信サービス	11	17	28	27	10	13	6
教育サービス						1	
教養・娯楽サービス		4	1	1	8	11	7
保健・福祉サービス	1	9	6	7	2	4	5
他の役務		1	2	2		3	3
内職・副業・相場		1		1		2	2
他の行政サービス			1	1	2	4	1
クリーニング		1	4		2	1	
レンタル・リース・賃貸		3	4	5	4	1	2
工事・建築・加工				3	3	2	3
修理・補修				1	2	3	1
管理・保管			1	1			
他の相談		4	3	4	3	9	5

は、年代別で一番多い商品・役務・太字は商品・役務の中でトップの年代

8. 契約当事者年代別にみる商品・役務と特殊販売購入形態

年代別に相談の多い上位商品商品・役務

契約当事者年代別特殊販売購入形態

未成年者	他の運輸・通信 理美容
20歳代	他の運輸・通信 融資サービス アクセサリ レンタル・リース・貸借
30歳代	他の運輸・通信 融資サービス 商品一般 理美容
40歳代	他の運輸・通信 融資サービス 商品一般 文具・事務用品
50歳代	融資サービス 他の運輸・通信 レンタル・リース・貸借 書籍・印刷物
60歳代	融資サービス 他の運輸・通信 商品一般 他の教室・娯楽サービス
70歳以上	書籍・印刷物 融資サービス 商品一般 他の教室・娯楽サービス

	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘
未成年者	0	10		
20歳代	10	24	6	
30歳代	1	42		3
40歳代	14	45	1	4
50歳代	7	19		7
60歳代	10	28		13
70歳以上	26	18	2	13

9. 販売形態別相談件数

販売購入形態	件数	%
店舗購入	241	36.7
訪問販売	70	10.7
通信販売	202	30.8
マルチ販売	9	1.4
電話勧誘販売	43	6.5
ネガティブオプション	1	0.2
その他無店舗	6	0.9
不明・無関係	84	12.8

10. 60歳以上の相談件数の推移

16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
276(件)	286(件)	234(件)	214(件)	209(件)
14.7(%)	25.7(%)	26.1(%)	25.7(%)	31.9(%)

各年度の総相談件数に占める割合  
60歳代以上の相談件数が増加している

## 11. 処理結果別件数

	17年度		18年度		19年度		20年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
他機関紹介	13	1.2	12	1.3	21	2.5	9	1.4
助言	947	85.1	781	86.4	704	84.6	526	80.2
情報提供	32	2.9	25	2.8	23	2.8	31	4.7
斡旋解決	102	9.2	65	7.2	52	6.3	69	10.5
斡旋不調	6	0.5	7	0.8	3	0.4	4	0.6
斡旋不能	5	0.4	5	0.6	12	1.4	3	0.5
処理不要	8	0.7	9	1.0	10	1.2	10	1.5
未処理	0	0.0	0	0.0	7	0.8	4	0.6
合計	1113	100.0	904	100.0	832	100.0	656	100.0
即日処理	1020	91.6	804	88.9	719	86.4	558	85.1
継続処理	93	8.4	100	11.1	113	13.6	94	14.9

昨年度に比べ相談件数は減少しているが、継続処理の割合が増加している。また60歳以上の相談割合も増加しているため、相談受付件数は減少しているにもかかわらず、相談処理に要する時間がかかっていることが示されている。継続処理の増加は、斡旋処理の増加に反映されている。相談者の意向を伝え、事業者と斡旋交渉を行うには、法的知識や法的判断及び商品・役務の知識等が必要であり、それらを調べ・検討するには相当な時間が必要である。単純に相談件数の減少が相談処理の軽減とは比例しない。当センターの特徴として来訪相談が多い。全体の41%が来訪による相談である。