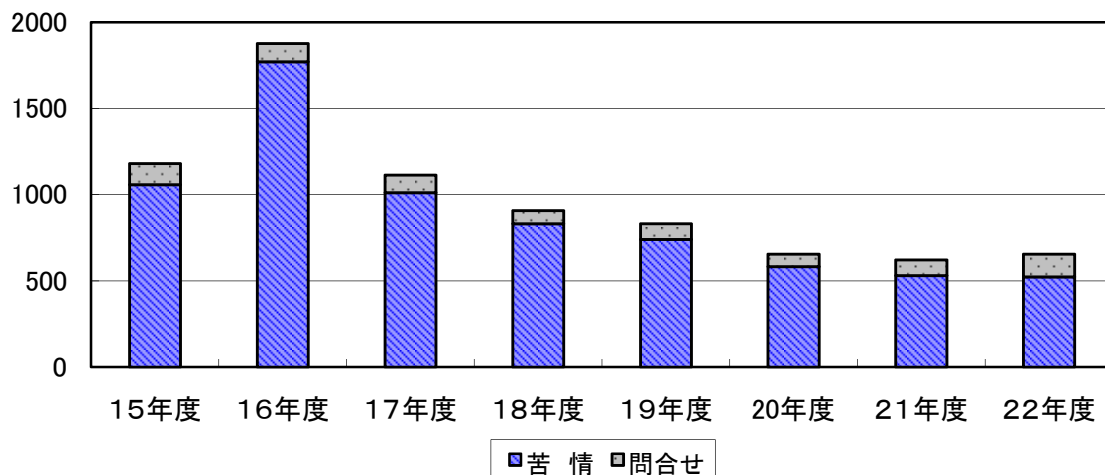


## 平成22年度消費生活相談の概要

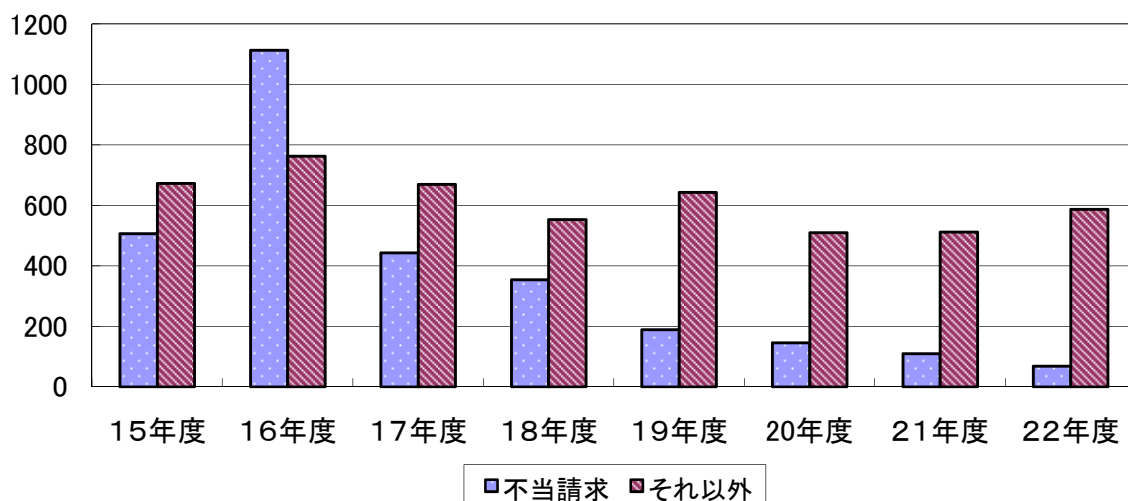
### 1. 消費生活相談件数の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
苦情	1059	1772	1012	831	741	583	530	523
問合せ	121	105	101	76	91	73	91	132
計	1180	1877	1113	907	832	656	622	655



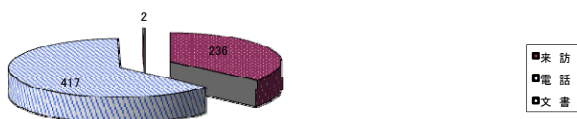
### 2. 不当請求とそれ以外の相談件数の推移

	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
相談件数	1180	1877	1113	907	832	656	622	655
不当請求	507	1114	443	354	189	146	110	68
それ以外	673	763	670	553	643	510	512	587



### 3. 相談の方法

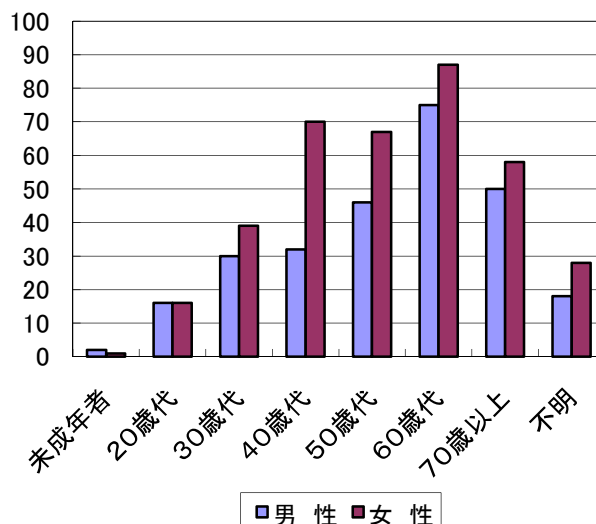
来 訪	236
電 話	417
文 書	2
計	655



### 4. 契約当事者の性別年齢別分布

	男 性	女 性	合 計
未成年者	2	1	3
20歳代	16	16	32
30歳代	30	39	69
40歳代	32	70	102
50歳代	46	67	113
60歳代	75	87	162
70歳以上	50	58	108
不明	18	28	46
計	269	366	635

団体=20 : 不明=46



### 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	20	3.1	クリーニング	5	0.8
食料品	15	2.3	レンタル・リース・賃貸	19	2.9
住居品	89	13.6	工事・建築・加工	28	4.3
光熱水品	5	0.8	修理・補修	9	1.4
被服品	7	1.0	管理・保管	2	0.3
保健衛生費	10	1.5	商品役務計	63	9.6
教養娯楽品	71	10.8	役務一般	0	0.0
車両・乗り物	18	2.7	金融・保険サービス	121	18.5
土地・建物・設備	23	3.5	運輸・通信サービス	99	15.1
他の商品	1	0.2	教育サービス	3	0.5
商品計	259	39.5	教養・娯楽サービス	27	4.1
			保健・福祉サービス	17	2.6
			他の役務	37	5.6
			内職・副業・相場	2	0.3
			他の行政サービス	6	0.9
			役務計	312	47.6
			他の相談	21	3.2
総相談件数	655件				

	平成22年度	件数	%	平成21年度	件数	%
1	金融・保険サービス	121	18.5	金融・保健サービス	103	16.6
2	運輸・通信サービス	99	15.1	運輸・通信サービス	99	15.9
3	住居品	89	13.6	教養娯楽品	68	10.9
4	教養娯楽品	71	10.8	商品・一般	44	7.1
5	他の役務	37	5.6	住居品	34	5.5

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	0	3	2	4	1	3	1
食料品	0	1	0	2	3	2	5
住居品	0	1	5	5	5	48	20
光熱水品	0	0	0	0	1	2	2
被服品	0	1	2	1	1	1	1
保健衛生費	0	1	1	2	1	3	0
教養娯楽品	4	0	6	9	8	18	17
車両・乗り物	0	2	5	1	3	4	0
土地・建物・設備	0	0	2	0	5	3	5
役務一般	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	0	11	12	16	18	28	26
運輸・通信サービス	14	13	17	14	15	12	8
教育サービス	0	1	1	0	1	0	0
教養・娯楽サービス	3	3	6	2	3	6	2
保健・福祉サービス	0	1	3	3	1	3	4
他の役務	0	0	7	3	5	3	11
内職・副業・相場	0	0	0	1	0	0	0
他の行政サービス	0	0	0	3	0	1	0
クリーニング	0	0	1	0	1	1	1
レンタル・リース・賃貸	0	4	3	1	3	2	1
工事・建築・加工	0	1	0	6	5	3	8
修理・補修	0	0	1	0	1	1	3
管理・保管	0	0	0	0	0	0	1
他の相談	1	1	0	0	6	5	4

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	ハウソウ・コンテンツウ キョウシツ・コウザ
20歳代	ハウソウ・コンテンツウ ユウシサービス レンタル・リース・タイシヤク シヨウビンイツパン
30歳代	ハウソウ・コンテンツウ ユウシサービス エキムソノダ キョウシツ・コウザ
40歳代	ユウシサービス ハウソウ・コンテンツウ コウジ・ケンチク・カコウ シヨセキ・インサツブツ
50歳代	ユウシサービス ハウソウ・コンテンツウ タノジユウキヨヒン コウジ・ケンチク・カコウ
60歳代	タノジユウキヨヒン ユウシサービス シヨセキ・インサツブツ
70歳以上	ハウソウ・コンテンツウ タノジユウキヨヒン シヨセキ・インサツブツ ヨチヨキン・シヨウケントウ エキムソノダ

	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘
未成年者	1	14	0	0
20歳代	0	19	2	2
30歳代	6	24	1	1
40歳代	11	17	3	4
50歳代	13	14	2	4
60歳代	21	22	1	9
70歳以上	40	11	1	15

9. 販売形態別相談件数

販売購入形態	件数	%
店舗購入	237	36.2
訪問販売	102	15.6
通信販売	137	20.9
マルチ販売	10	1.5
電話勧誘販売	41	6.3
ネガティブオプション	2	0.3
その他無店舗	6	0.9
不明・無関係	120	18.3

10. 60歳以上の相談件数の推移

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
234(件)	214(件)	209(件)	231(件)	271(件)
26.1(%)	25.7(%)	31.9(%)	37.1(%)	41.4(%)

各年度の総相談件数に占める割合

11. 処理結果別件数

	19年度		20年度		21年度		22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	21	2.5	9	1.4	14	2.3	16	2.4
助言	704	84.6	526	80.2	466	74.9	404	61.6
情報提供	23	2.8	31	4.7	43	6.9	132	20.2
斡旋解決	52	6.3	69	10.5	73	12.7	78	11.9
斡旋不調	3	0.4	4	0.6	13	2.1	7	1.1
斡旋不能	12	1.4	3	0.5	0	0.0	6	0.9
処理不要	10	1.2	10	1.5	6	1.1	9	1.4
未処理	7	0.8	4	0.6	7	0.0	3	0.5
合計	832	100.0	656	100.0	622	100.0	655	100.0
即日処理	719	86.4	558	85.1	543	87.3	265	40.5
継続処理	113	13.6	94	14.9	75	12.1	390	59.5