

令和3年度 呉市消費生活センターの消費生活相談の状況

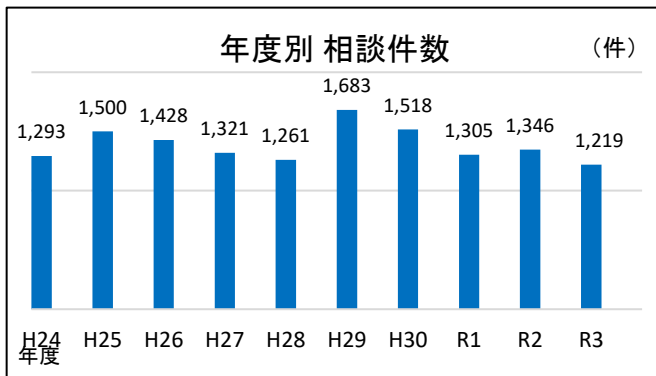
1 相談件数等について

平成13年度に「呉市消費生活センター」を開設し、3名の消費生活相談員が相談業務を行っています。
 令和3年度の相談件数は1,219件で、前年度(1,346件)と比較すると、127件(9.4%)減少しました。**(表1)**
 また、不当・架空請求に関する相談件数は55件で、前年度(73件)と比較すると、18件(25%)減少しています。
(図1) 要因は、架空請求ハガキによる相談が大きく減少したことによります。
 契約当事者の年代、性別、職業別、年代別割合の相談件数は**図2～図5**のとおりです。契約当事者の年代の割合をみると、70歳以上の割合が399件(33%)で最も高くなっています。また、60歳代～70歳代の割合は597件(49%)で、全体の約半分を占めており、高齢化の進展等により、相談も高齢者に関するものが多くなっています。

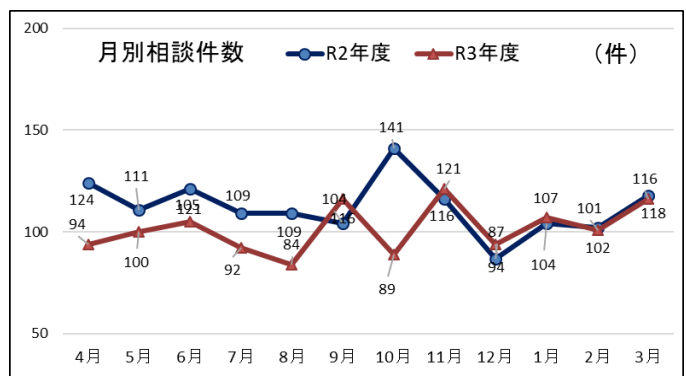
【表1】消費生活相談の年度別総件数

H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
1,293	1,500	1,428	1,321	1,261	1,683	1,518	1,305	1,346	1,219

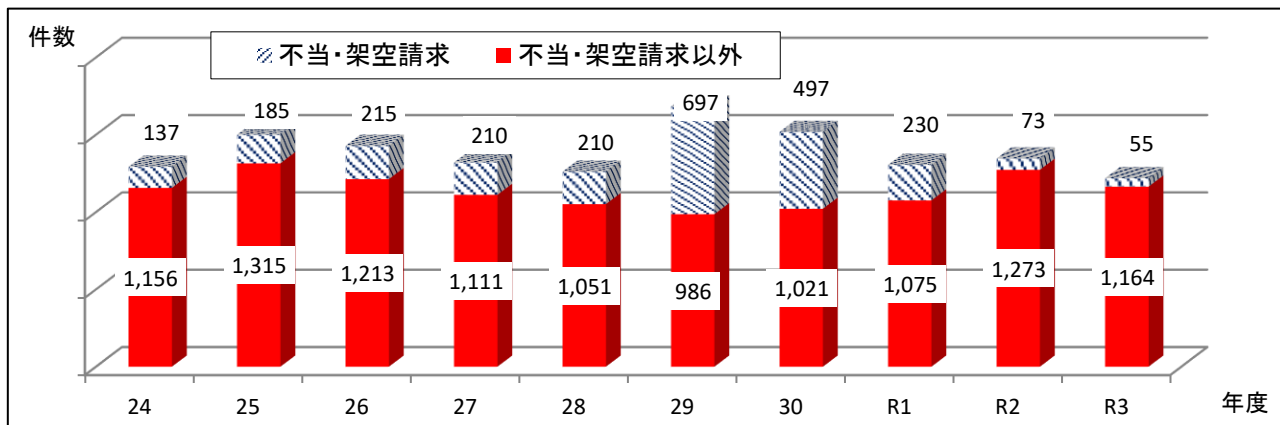
(参考) 年度別相談件数



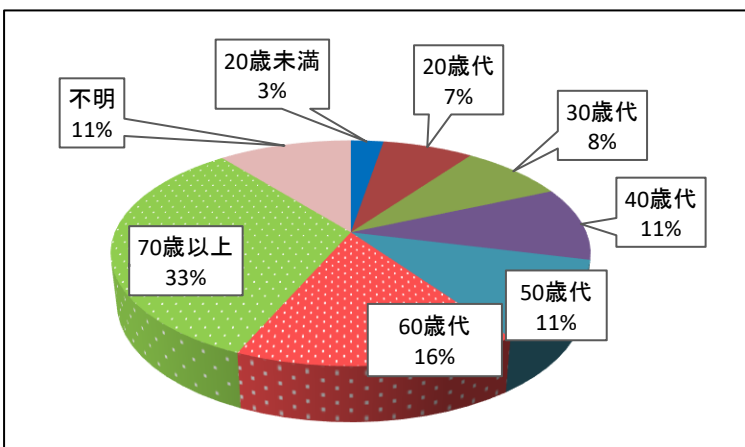
(参考) 月別相談件数 (R2・R3年度)



【図1】消費生活相談の年度別総件数の推移



【図2】令和3年度 契約当事者の年代 (構成比)

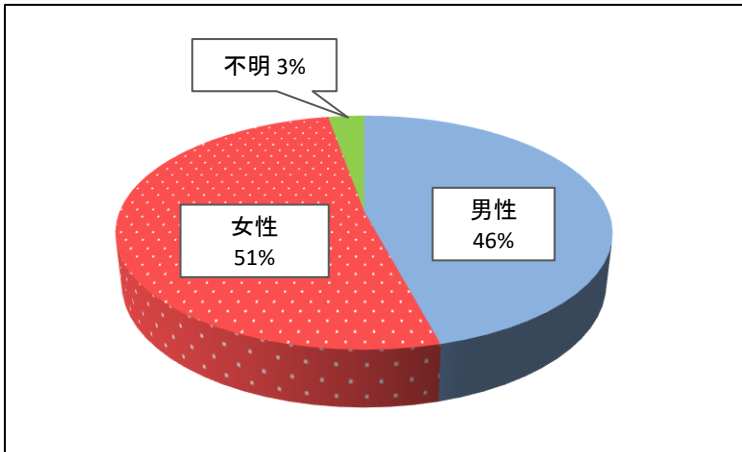


【契約当事者の年代】

年代	件数	構成比
20歳未満	32	2.6%
20歳代	89	7.3%
30歳代	103	8.4%
40歳代	128	10.5%
50歳代	139	11.4%
60歳代	198	16.2%
70歳以上	399	32.7%
不明	131	10.7%
計	1,219	100%

● 60歳代～70歳代の相談が全体の49%

【図3】 令和3年度 契約当事者の性別（構成比）

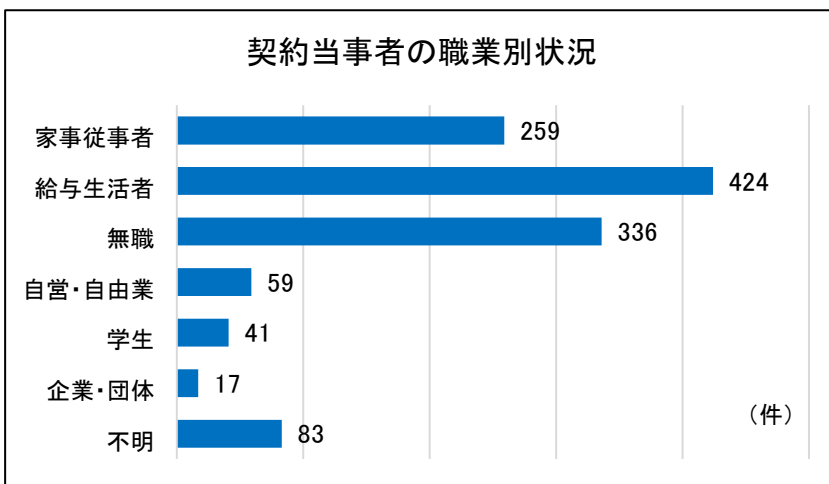


【契約当事者の性別】

性別	件数	構成比
男性	559	45.9%
女性	626	51.4%
不明	34	2.8%
計	1,219	100%

● 相談者は女性が全体の52%

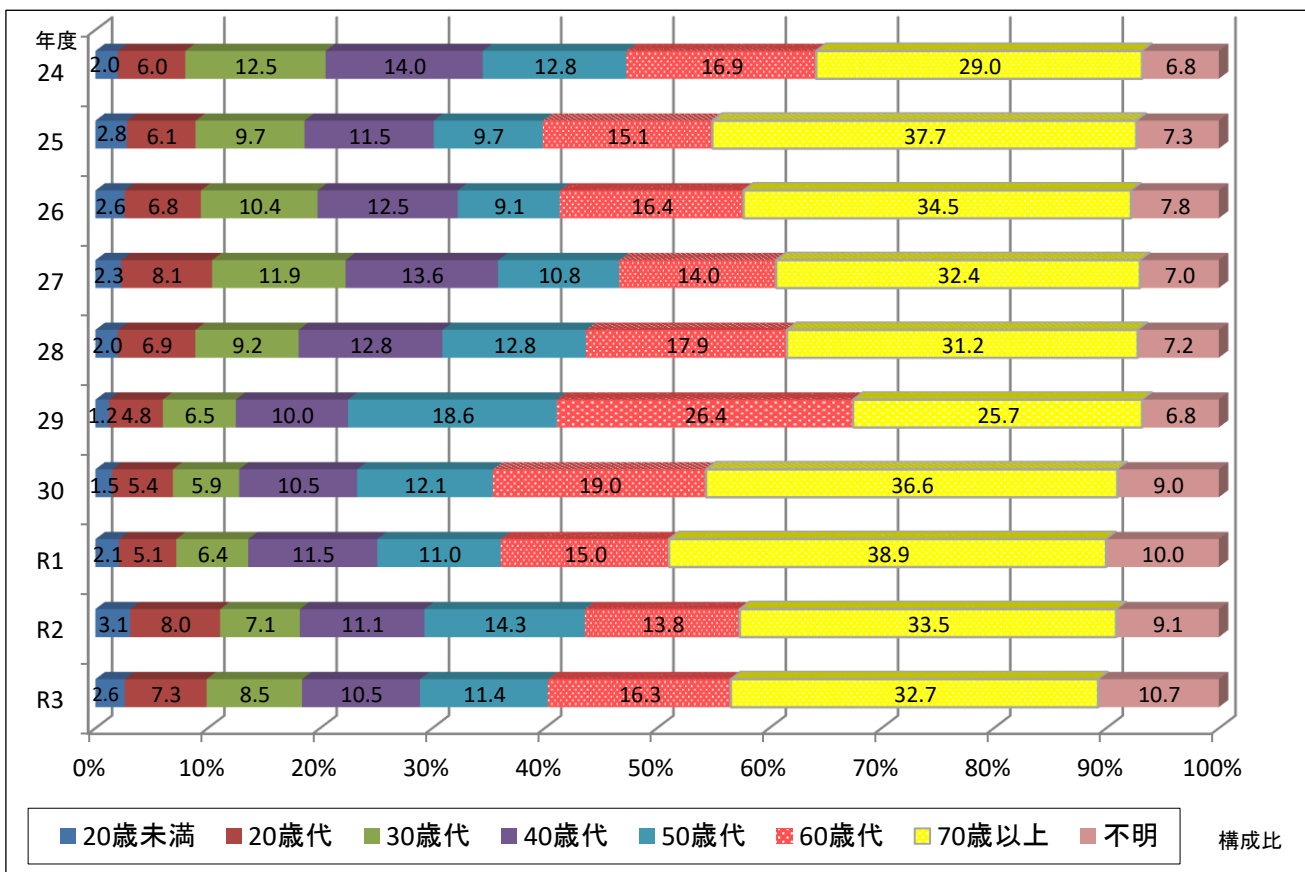
【図4】 令和3年度 契約当事者の職業別状況



【契約当事者の職業別状況】

職業等	件数	構成比
不明	83	6.8%
企業・団体	17	1.4%
学生	41	3.4%
自営・自由業	59	4.8%
無職	336	27.6%
給与生活者	424	34.8%
家事従事者	259	21.2%
計	1,219	100%

【図5】 年度別にみた契約当事者年代別割合



2 相談内容別の傾向について

相談内容別にみた相談件数の推移は表2のとおりです。

令和3年度は、商品を購入したが、解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が917件で最も多く、次に、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が708件となっています。

【表2】 年度別にみた相談内容別分類の推移

内容/年度	25	26	27	28	29	30	R1	R1	R2	R3
契約・解約	926	1,091	1,065	1,017	1,006	1,383	1,234	1,034	998	917
販売方法	669	915	914	822	820	1,011	767	717	799	708
品質・機能・役務品質	155	159	189	158	116	113	103	113	132	111
価格・料金	107	85	120	121	87	81	42	62	72	59
接客対応	98	85	115	102	80	61	59	67	127	65
表示・広告	25	53	43	34	36	46	30	60	62	49
法規・基準	15	29	18	33	19	14	5	13	9	6
安全・衛生	12	22	14	18	14	16	14	19	13	4
取引	1,595	2,006	1,979	1,839	1,826	2,394	2,001	1,751	1,797	1,625
安全・品質	167	181	203	176	130	129	117	132	145	115

(注1)「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているものの件数。「安全・品質」は「品質・機能・役務品質」と「安全・衛生」のいずれかが問題となっているものの件数 (注2) 相談内容別分類は複数回答項目

3 相談に関わる商品・役務

相談に関わった商品と役務の件数を示したものが表3です。

商品については、令和3年度は「商品一般」が130件と最も多くなっています。

内訳は、通信販売、クレジットカード、迷惑メールのほか、架空請求、身に覚えのない請求、クーリング・オフの相談などが多くなっています。

役務については「運輸・通信サービス」の150件で、光回線、プロバイダなどの「インターネット接続回線」などに関する相談が多くなっています。

【表3】 令和3年度の契約当事者年代別にみた商品・役務等別相談件数

商品等分類／契約者年齢	全体	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
合計	1,219	32	89	103	128	139	198	399	131
商品一般	130	2	5	11	15	11	31	46	9
食料品	98	4	3	10	4	18	10	43	6
住居品	38	0	3	7	8	3	4	12	1
光熱水品	27	0	1	2	1	2	6	14	1
被服品	45	1	4	5	4	9	9	10	3
保健衛生品	97	3	4	4	6	17	22	29	12
教養娯楽品	87	3	8	8	15	6	12	28	7
車両・乗り物	40	2	4	6	4	8	8	5	3
土地・建物・設備	35	0	1	5	3	4	0	14	8
	0	0	0	0	0	0		0	0
商品計	597	15	33	58	60	78	102	201	50
クリーニング	2	0	0	0	0	0	0	2	0
レンタル・リース・貸借	40	1	9	5	8	4	3	4	6
工事・建築・加工	22	0	1	0	2	3	6	8	2
修理・補修	19	0	1	2	0	0	0	12	4
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	14	0	1	0	1	4	5	3	0
金融・保険サービス	62	1	4	5	3	10	6	22	11
運輸・通信サービス	150	2	6	9	17	12	33	49	22
教育サービス	4	0	0	0	2	1	0	0	1
教養・娯楽サービス	77	11	8	8	15	7	8	17	3
保健・福祉サービス	60	0	7	5	4	2	20	19	3
他の役務	61	0	2	1	6	7	7	28	10
内職・副業・ねずみ講	32	2	14	6	3	5	1	1	0
他の行政サービス	6	0	0	0	0	0	1	5	0
役務計	549	17	53	41	61	55	90	170	62
他の相談	73	0	3	4	7	6	6	28	19

4 販売購入形態別の傾向について

商品などの販売購入形態別にみた相談件数の推移を**表4**、契約当事者の年代を**図6**にまとめました。また、**表5**は「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」に関する相談を商品・役務等別にまとめたものです。

店舗外販売のうち、令和3年度は「通信販売」に関する相談が420件で全体の35%、「電話勧誘販売」に関する相談が107件で全体の9%を占め多くなっています。トップの通信販売はH24年度以降変わっていません。**(表4)**。

令和3年度は「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」に関し、契約当事者が70歳以上の相談が多くを占め、全体に占める割合がそれぞれ56%、21%、44%となっています**(図6)**。

令和3年度の「通信販売」の相談を商品・役務等別にみると、化粧品に関する相談が56件で全体の13%を占めています。また、「電話勧誘販売」では、インターネット通信サービスに関する相談が45件で全体の42%を占めています**(表5)**。

【表4】 年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

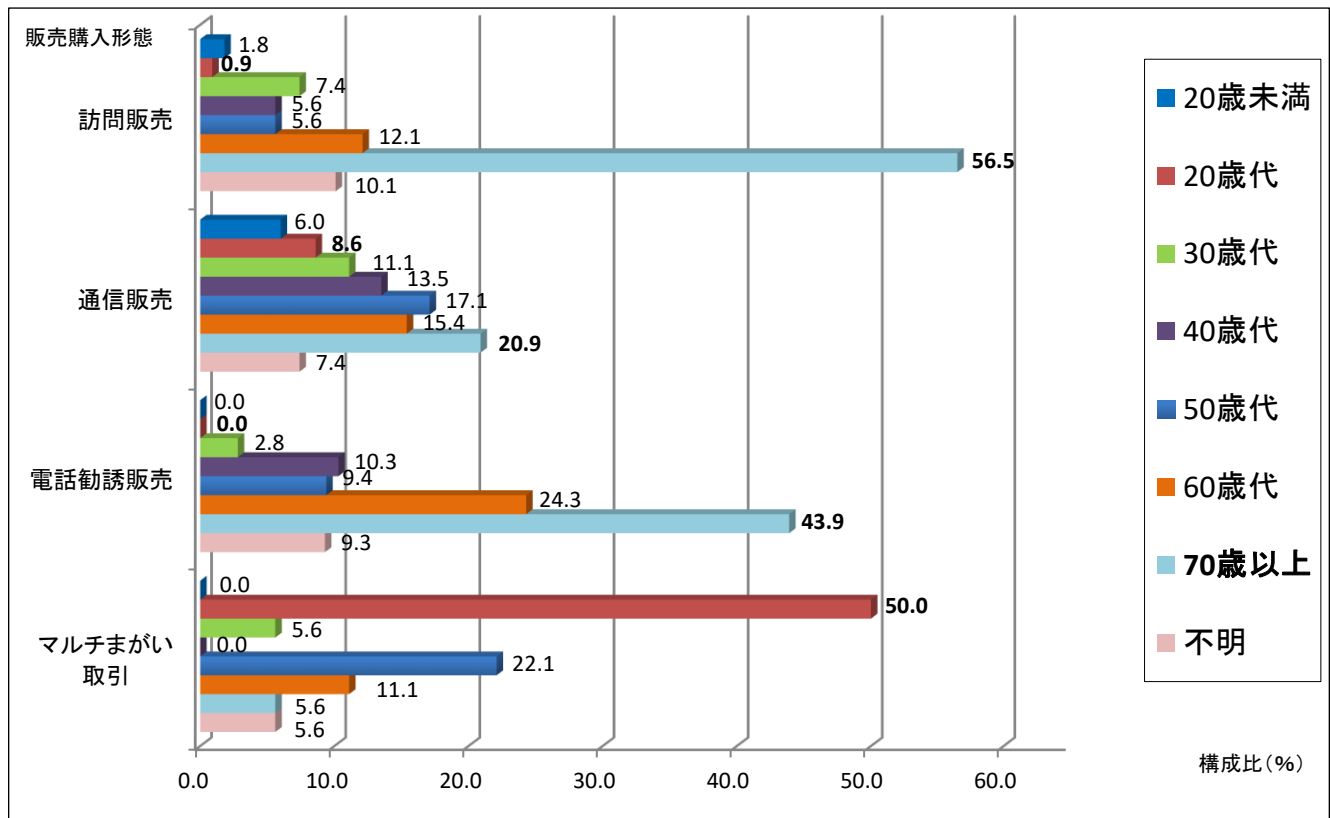
年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売							合計	不明・ 無関係
		訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売		
		上段:件数				下段:構成比(%)				
24	1,293	339	153	300	24	190	2	8	677	277
	100.0	26.2	11.8	23.2	1.9	14.7	0.2	0.0	52.4	21.4
25	1,500	301	129	372	17	345	6	21	907	292
	100.0	20.1	8.6	24.8	1.1	23.0	0.4	1.4	60.5	19.5
26	1,428	300	148	392	14	270	3	12	846	282
	100.0	21.0	10.4	27.5	1.0	18.9	0.2	0.8	59.2	19.7
27	1,321	302	106	367	25	234	6	32	785	234
	100.0	22.9	8.0	27.8	1.9	17.7	0.5	2.4	59.4	17.7
28	1,261	315	129	420	17	173	3	21	772	174
	100.0	25.0	10.2	33.3	1.3	13.7	0.2	1.7	61.2	13.8
29	1,683	267	132	452	17	138	6	21	775	641
	100.0	15.9	7.8	26.9	1.0	8.2	0.4	1.2	46.0	38.1
30	1,518	265	93	382	15	149	4	11	666	587
	100.0	17.5	6.1	25.2	1.0	9.8	0.3	0.7	43.9	38.7
R1	1,305	257	106	434	20	105	8	8	693	355
	100.0	19.7	8.1	33.3	1.5	8.0	0.6	0.6	53.1	27.2
R2	1,346	242	102	501	21	109	9	9	756	348
	100.0	18.0	7.6	37.2	1.6	8.1	0.7	0.7	56.2	25.9
R3	1,219	233	108	420	18	107	4	10	671	315
	100.0	19.1	8.9	34.5	1.5	8.8	0.3	0.8	55.0	25.8

(注1) 表中の構成比は、年度別総件数を100として算出した値

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の形態

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【図6】 令和3年度 主な販売購入形態別にみた契約当事者年代別構成比



(注1) 表中の構成比は、各形態別の全体数を100として算出した値

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【表5】 令和3年度 主な販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

訪問販売（全体108件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	役務その他	11	3
2	書籍・印刷物	10	8
3	電気	9	2
4	修理・補修	9	20
5	工事・建築・加工	8	5

昨年度に比べ8件増加した「役務その他」は、保険金が使えするという住宅修理サービスのトラブル相談によるものです。

通信販売（全体420件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	56	49
2	健康食品	39	81
3	商品一般	38	29
4	他の教養・娯楽	36	5
5	内職・副業	17	5

昨年度に比べ31件増加した「他の教養・娯楽」は、出会い系サイト等に関連するトラブルの相談によるものです。

電話勧誘販売（全体107件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	インターネット通信サービス	45	37
2	魚介類	14	4
3	役務その他	14	5
4	電気	7	8
5	健康食品	4	4

昨年度に比べ10件増加した「魚介類」は、魚介類の押し売りのトラブル相談によるものです。

マルチ・マルチまがい取引（全体18件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	内職・副業	7	10
2	ファンド型投資商品	3	3
3	商品一般	1	0
4	健康食品	1	0
5	電気	1	0

【参考】 令和3年度 契約当事者年代別にみた上位商品・役務等別相談件数

20歳未満（全体32件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	他の教養・娯楽	9	2
2	健康食品	4	10
3	化粧品	3	2
4	商品一般	2	2
5	書籍・印刷物	2	3

20歳代（全体89件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	内職・副業	14	11
2	レンタル・リース・貸借	9	7
3	他の教養・娯楽	7	4
4	商品一般	5	7
5	理美容	5	2

30歳代（全体103件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	11	9
2	健康食品	8	8
3	移动通信サービス	7	0
4	内職・副業	6	3
5	レンタル・リース・貸借	5	4

40歳代（全体128件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	15	9
2	インターネット通信サービス	9	6
3	レンタル・リース・貸借	8	9
4	移动通信サービス	8	6
5	他の教養・娯楽	7	4

50歳代（全体139件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	14	10
2	商品一般	11	17
3	健康食品	11	18
4	インターネット通信サービス	6	8
5	魚介類	5	0

60歳代（全体198件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	31	25
2	インターネット通信サービス	25	15
3	化粧品	15	11
4	他の保健・福祉	12	0
5	役務その他	7	7

70歳以上（全体399件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	46	56
2	インターネット通信サービス	25	35
3	役務その他	25	9
4	相談その他	23	16
5	健康食品	21	21

60代・70歳以上の順位を見ると「商品一般」が1位となっています。
この「商品一般」の主な内訳は以下のとおりです。
【60代・70歳代】
個人情報を聞き出そうとする不審な電話、架空請求、身に覚えのない請求、クーリング・オフなど。