

令和 2（2020）年度消費生活センターへの相談状況
 —相談件数は 613 件、斡旋解決による救済額は 2,311 万円

1 相談受け付け状況など

(1) 各年度別相談件数

年度 項目	平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	令和元年度 (2019 年度)	令和 2 年度 (2020 年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	529	623	811	632	536	87.4	84.8
問い合わせ ・要望	78	101	123	144	77	12.6	53.5
計	607	724	934	776	613	100.0	79.0

(2) 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	平成 28 年度 (2016 年度)	平成 29 年度 (2017 年度)	平成 30 年度 (2018 年度)	令和元年度 (2019 年度)	令和 2 年度 (2020 年度)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20 歳未満	11	10	6	13	16	2.6	123.1
20 歳代	31	40	32	40	35	5.7	87.5
30 歳代	58	64	63	52	41	6.7	78.8
40 歳代	89	73	93	89	74	12.1	83.1
50 歳代	94	105	149	104	75	12.2	72.1
60 歳代	130	197	257	160	131	21.4	81.9
70 歳代以上	184	219	320	297	215	35.1	72.4
団体等	10	16	14	21	26	4.2	123.8
計	607	724	934	776	613	100.0	79.0

(3) 販売購入形態別相談件数

年度 販売形態	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ 商法	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	不明・ 無関係
平成 28 年度	139	54	148	2	118	5	9	1	131
平成 29 年度	123	38	163	8	66	6	9	2	309
平成 30 年度	118	37	151	1	111	3	18	3	492
令和元年度	111	45	140	4	76	3	2	0	395
令和 2 年度	79	64	187	2	22	12	3	2	242

(4) 令和 2（2020）年度の主な相談の傾向

相談件数は、前年度の 776 件と比べて 163 件減少（-21.0%）の 613 件です。これは、平成 29(2017)年度から急増した身に覚えのない架空請求ハガキの相談が、前年度の 152 件から 3 件に減少したことによるものです。

なお、コロナ禍の巣ごもり生活の定着から、インターネット通信販売を介した健康食品（ダイエットサプリなど）に関する相談が 19 件、保健衛生品（化粧品・脱毛剤など）に関する相談が 12 件など、初回格安価格をうたう定期購入トラブル相談が年齢を問わず発生する傾向が見られました。

(5) 令和 2（2020）年度の相談者への対応状況

ア 相談者の自主的な交渉の支援を目的とした「助言」が全相談件数の 67.2%(412 件)を占め、次いで「その他情報提供」9.9%(61 件)「斡旋・解決」9.8%(60 件)でした。

イ 消費生活センターが事業者との「斡旋・解決」などにより契約金額の全額(含む一部返金、免除)および契約を締結せず支払わずに済んだ救済金額の総額は 2,311 万円(前年度比 14 件、1,086 万円増加)でした。

なお、消費生活センターの「斡旋・解決」に限らず「助言」などにより自主交渉(クーリング・オフなど)に取り組んだ相談者も多く、確認できる金額以上に救済金額があるものと推察できます。

2 消費生活知識の普及・活動

消費者被害防止啓発講座（出前講座） 2 回実施、参加者 38 人

3 相談体制

(1) 相談員

1 日 2 人（交代勤務）体制

(2) 相談時間

月曜日～金曜日：午前 9 時～午後 4 時、土曜日：午前 9 時～正午

電話：0257-23-5355