

令和元（2019）年度消費生活センターへの相談状況  
 —相談件数は 776 件、斡旋解決による救済額は 1,225 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 27 年度 (2015 年度)	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)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	538	529	623	811	632	81.4	77.9
問い合わせ ・要望	71	78	101	123	144	18.6	117.1
計	609	607	724	934	776	100.0	83.1

(2) 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	平成 27 年度 (2015 年度)	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)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20 歳未満	4	11	10	6	13	1.7	216.7
20 歳代	51	31	40	32	40	5.1	125.0
30 歳代	85	58	64	63	52	6.7	82.5
40 歳代	72	89	73	93	89	11.5	95.7
50 歳代	74	94	105	149	104	13.4	69.8
60 歳代	121	130	197	257	160	20.6	62.3
70 歳代	121	111	147	225	200	25.8	88.9
80 歳代以上	70	73	72	95	97	12.5	102.1
不 明	11	10	16	14	21	2.7	150.0
計	609	607	724	934	776	100.0	83.1

(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	計
平成 27 年度	146	60	186	3	106	2	12	2	92	609
平成 28 年度	139	54	148	2	118	5	9	1	131	607
平成 29 年度	123	38	163	8	66	6	9	2	309	724
平成 30 年度	118	37	151	1	111	3	18	3	492	934
令和元年度	111	45	140	4	76	3	2	0	395	776

(4) 令和元（2019）年度の主な相談の傾向

相談件数は、前年度と比べて 158 件減少の 776 件でした。これは、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」などの身に覚えのない架空請求ハガキの相談が前年度に比べ 170 件減少したことによるものです。

(5) 令和元（2019）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する「助言」は全相談件数の**68.8%（534件）**を占め、次いで「斡旋・解決」8.2%（64件）、「他機関紹介及びその他情報提供」9.3%（72件）でした
- イ 消費生活センターが事業者との「斡旋解決」により**契約金額の全額（含む一部返金・免除）及び契約を締結せず支払わずに済んだ救済金額の総額は1,225万円**（前年度比7件増加・80万円減少）でした

なお、消費生活センターの「斡旋・解決」に限らず「助言」等により自主交渉（クーリング・オフ等）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）

20回実施、参加者574人（H30 21回、参加者：808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～金曜：午前9時～午後4時、土曜：午前9時～正午 電話：0257-23-5355