

平成 30（2018）年度消費生活センターへの相談状況
 —相談件数は 934 件、斡旋解決による救済額は 1,305 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 26 年度 (2014 年度)	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)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
苦情相談	503	538	529	623	811	86.8	130.2
問い合わせ ・要望	44	71	78	101	123	13.2	121.8
計	547	609	607	724	934	100.0	129.0

(2) 年代別相談件数（契約者）

年度 年齢区分	平成 26 年度 (2014 年度)	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)	構成比 (%)	対前 年比 (%)
20 歳未満	10	4	11	10	6	0.6	60.0
20 歳代	43	51	31	40	32	3.4	80.0
30 歳代	67	85	58	64	63	6.7	98.4
40 歳代	69	72	89	73	93	10.0	127.4
50 歳代	83	74	94	105	149	16.0	141.9
60 歳代	93	121	130	197	257	27.5	130.5
70 歳代以上	154	189	184	219	321	34.4	146.6
不 明	28	13	10	16	13	1.4	81.3
計	547	609	607	724	934	100.0	129.0

(3) 販売購入形態別相談件数

年度	販売形態 購入	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 イブ・オ プショ ン	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
平成 26 年度	102	39	129	3	82	7	5	6	174	
平成 27 年度	146	60	186	3	106	2	12	2	92	
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	

(4) 平成 30（2018）年度の主な相談の傾向

相談件数は、前年度と比べて 210 件激増の 934 件でした。この主な要因としては、「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約 2 倍近く寄せられました

(5) 平成 30 (2018) 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 72.4% (676 件)**を占め、次いで「斡旋・解決」7.5% (70 件)、「他機関紹介及びその他情報提供」7.9% (74 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 1,305 万円**(前年度比 11 件 169 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)

21 回実施、参加者 808 人 (H29 22 回、参加者 : 687 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