

令和3年度

消費生活相談年報



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

【利用上の注意】

- ① 本文及び統計表の“構成比”の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。
 - ② 0.0% → 単位未満を示します。
 - ③ 「11 処理結果」「資料2-被害の回復額等について-」は、令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。
- ※ 本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)のデータベースをもとに算出しています。

目 次

I 概 要	59
II 消費生活相談統計	
1 取扱件数及び内訳	60
2 契約当事者の年代性別	61
3 契約当事者の職業等	62
4 月別相談取扱件数	62
5 商品・役務（サービス）の上位品目	63
6 内容別分類	64
7 販売購入形態	65
8 契約購入金額及び既支払金額	66
9 危害・危険情報	67
10 処理結果	68
11 土曜日電話相談	69
資料1 ー電子メール相談受付状況ー	70
資料2 ー被害の回復額等についてー	71
資料3 ー新型コロナウイルス関連相談受付状況ー	72

商品・役務上位品目 用語について（PIO-NET分類・キーワードマニュアルより）

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス（役務）等をPIO-NET分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

商品一般 . . . その商品・役務が何なのか消費者が知らず、どの商品分類か特定できない商品についての相談。請求内容は不明だが、身に覚えのない請求書が届いた場合など。「行政機関を装った不審なアンケートが届いた」、「何かのパフレットが届いたが、怪しいので開封していない」といった相談など。

役務その他サービス . . . 興信所、弁護士、司法書士、行政書士、広告代理サービス、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。「ワンクリック請求の解決のため、ネットで見つけた無料相談センターに電話したところ、請求額の半額で解決すると言われた。不審」というワンクリック請求の二次被害に関する相談や「電話で『以前投資で損失したお金を取り戻してあげる』と誘われ、その為に保証金が必要と言われた」といった相談など。

他の健康食品 . . . 高麗人参茶、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。例えば、ゲルマニウム飲料、(医薬品でない)コラーゲン粉末、肝油など。

令和3年度消費生活相談

I. 概要

1 相談件数

令和3年度に本市で受け付けた相談件数は10,017件でした。前年度(10,319件)と比べて2.9%減少しましたが、4年連続で10,000件を上回りました。

令和3年度は、再び新型コロナウイルスが蔓延しましたが、令和2年度に比べて、新型コロナウイルス感染拡大に関連した、マスクや結婚式・旅行等のキャンセルに係る相談は減少しました。一方で、販売購入形態では、訪問販売が大きく増加し、商品役務分類別では、工事・建築に関する相談や住宅のトイレや水回りの修理サービスに関する相談が増加しましたが、これは、緊急事態宣言期間を中心とした外出自粛やテレワークによる在宅時間の増加等が影響したと思われます。

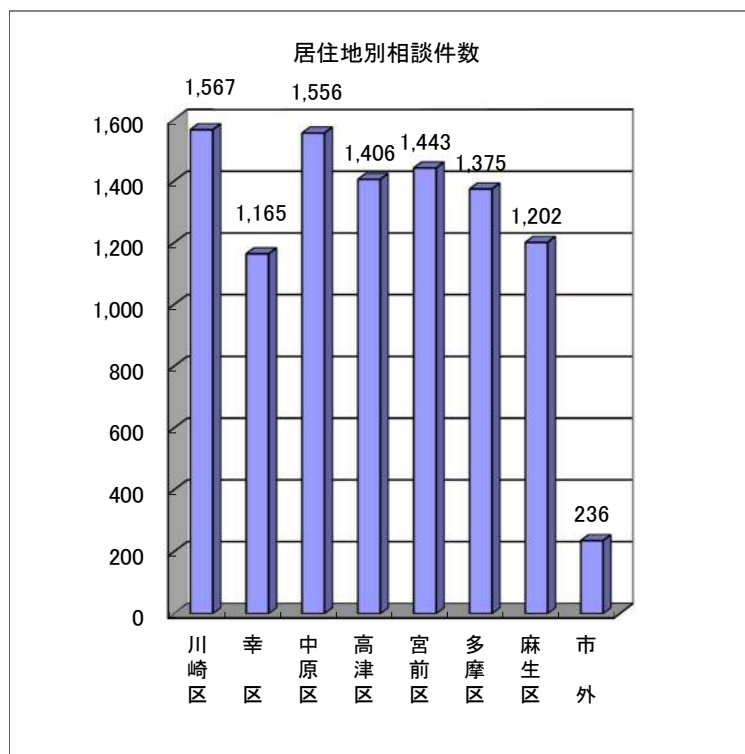
相談者を住所別にみると、川崎区、中原区、宮前区の順に多くなっています。

また、相談方法では電話による相談が9,625件(全相談件数の96.1%)と最も多く、次いで来訪による相談が208件(全相談件数の2.1%)、文書(手紙・ファックス・電子メール)による相談が184件(全相談件数の1.8%)となっています。

相談者居住地別件数及び各区の人口

(各区の人口は令和3年10月1日現在)

	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不明	合計
件数	1,567	1,165	1,556	1,406	1,443	1,375	1,202	236	67	10,017
構成比(%)	15.6	11.6	15.5	14.0	14.4	13.7	12.0	2.4	0.7	100.0
人口	231,344	170,804	264,693	234,692	234,460	223,337	181,010	—	—	1,540,340
構成比(%)	15.0	11.1	17.2	15.2	15.2	14.5	11.8	—	—	100.0
人口に対する 相談件数の割合	0.68%	0.68%	0.59%	0.60%	0.62%	0.62%	0.66%			0.65%



相談方法

区分	3年度	2年度
来訪(件)	208	312
構成比	2.1%	3.0%
電話(件)	9,625	9,809
構成比	96.1%	95.1%
文書(件)	184	198
構成比	1.8%	1.9%
合計(件)	10,017	10,319
構成比	100.0%	100.0%

2 契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上で微増、19歳以下・40歳代で減少、20歳代・30歳代・50歳代・60歳代で微減しました。

契約当事者の職業別では、給与生活者が4,576件と最も多く、次いで無職が2,085件、家事従事者が1,463件となりました。

3 商品・役務（サービス）の特徴

商品・役務の上位品目としては、1位「商品一般」684件（構成比6.8%）、2位「不動産貸借」582件（同5.8%）、3位「工事・建築」344件（同3.4%）、4位「役務その他サービス」283件（同2.8%）、5位「修理サービス」251件（同2.5%）となりました。

「商品一般」は40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上で1位となっており、心当たりのない荷物、不審なメール、フィッシング*、クレジットカードの不正利用などに関する相談が多く寄せられました。

*フィッシング…偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

4 内容別分類

相談を内容別に分類すると、1位「契約・解約」8,511件（全相談件数に対して85.0%）、2位「販売方法」6,588件（同65.8%）、3位「接客対応」2,010件（同20.1%）、4位「品質・機能、役務品質」1,722件（同17.2%）、5位「価格・料金」998件（同10.0%）の順でした。（複数計上）

5 販売購入形態

販売購入形態は、店舗購入と店舗外購入に大別され、店舗購入に関する相談件数は1,754件で全体の17.5%、訪問販売、通信販売等の店舗外購入に関する相談件数は5,620件で全体の56.1%となり、前年度と比べ、店舗外購入の比率がさらに高くなりました。

店舗外購入は、「通信販売」（3,982件）が1位、「訪問販売」（1,015件）が2位、「電話勧誘販売」（354件）が3位となりました。店舗外購入の主な商品・役務については、1位の「通信販売」は「他の健康食品」、2位の「訪問販売」は「工事・建築」、3位の「電話勧誘販売」は「インターネット接続回線」の相談が多く寄せられました。

6 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が6,778件（67.7%）、「その他情報提供」が1,942件（19.4%）、あっせん解決が968件（9.7%）、あっせん不調が222件（2.2%）となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」が60件（0.6%）あります。

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

II. 消費生活相談統計

1 取扱件数及び内訳

令和3年度の相談件数は10,017件で、前年度（10,319件）と比べて2.9%減少しましたが、4年連続で10,000件を上回りました。

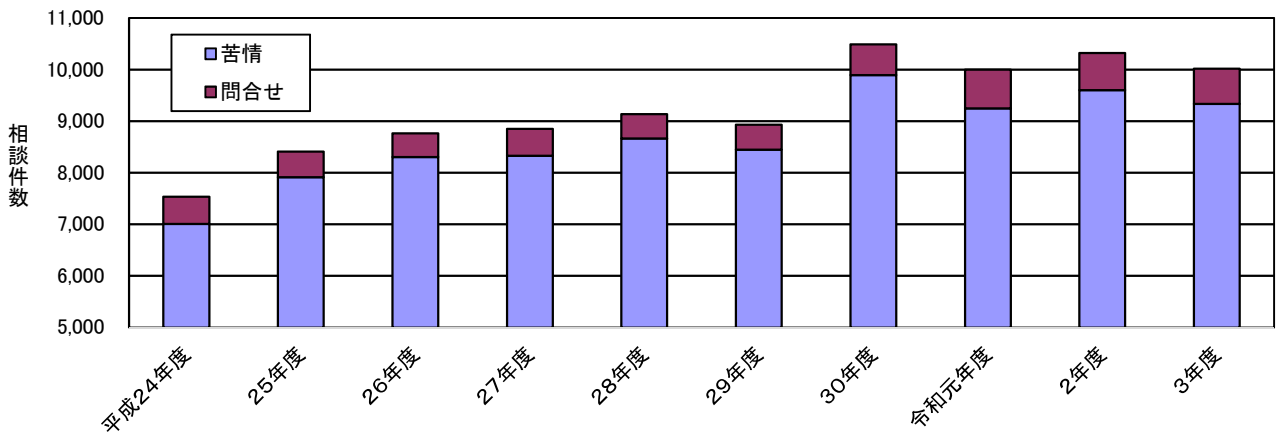
相談の内訳は、苦情が9,336件、問合せが681件でした。

相談の内訳

(件数)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
苦情	8,444	9,893	9,246	9,600	9,336
問合せ	484	596	755	719	681
合計	8,928	10,489	10,001	10,319	10,017
増減率	△2.3%	17.5%	△4.7%	3.2%	△2.9%

(28年度から土曜日の電話相談を開始)



2 契約当事者の年代性別

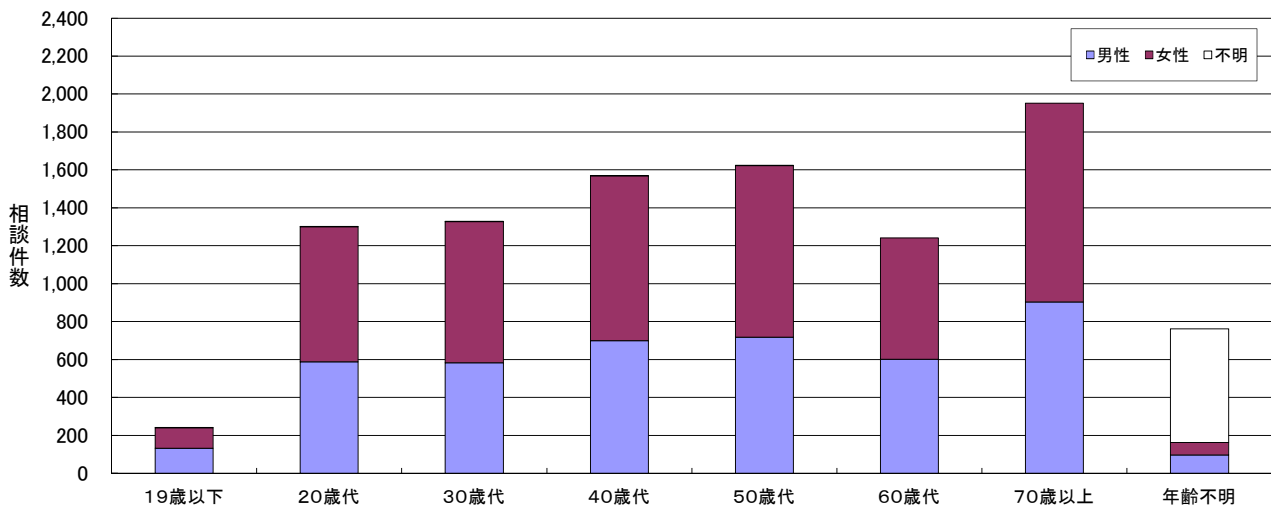
契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、30歳代、20歳代、60歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上で微増、19歳以下・40歳代で減少、20歳代・30歳代・50歳代・60歳代で微減しました。また、契約当事者の平均年齢は、近年下降傾向でしたが(令和2年度は50.3歳、令和元年度:52.2歳、平成30年度:53.7歳)、令和3年度は50.8歳となり、わずかに平均年齢が上がりました。男女別では、女性(5,091件)が男性(4,318件)を上回りました。

契約当事者の年代性別

(件数)

区分	3年度							2年度						
	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比
19歳以下	131	1.3%	108	1.1%	1	240	2.4%	173	1.7%	118	1.1%	3	294	2.8%
20歳代	588	5.9%	711	7.1%	3	1,302	13.0%	589	5.7%	726	7.0%	0	1,315	12.7%
30歳代	582	5.8%	744	7.4%	1	1,327	13.2%	664	6.4%	698	6.8%	0	1,362	13.2%
40歳代	699	7.0%	869	8.7%	1	1,569	15.7%	723	7.0%	955	9.3%	1	1,679	16.3%
50歳代	718	7.2%	904	9.0%	2	1,624	16.2%	747	7.2%	935	9.1%	0	1,682	16.3%
60歳代	601	6.0%	640	6.4%	0	1,241	12.4%	642	6.2%	649	6.3%	0	1,291	12.5%
70歳以上	903	9.0%	1,049	10.5%	0	1,952	19.5%	867	8.4%	1,027	10.0%	1	1,895	18.4%
年齢不明	96	1.0%	66	0.7%	600	762	7.6%	138	1.3%	71	0.7%	592	801	7.8%
合計	4,318	43.1%	5,091	50.8%	608	10,017	100.0%	4,543	44.0%	5,179	50.2%	597	10,319	100.0%

※年齢不明には性別に分類されない団体(法人・事業者)を含む。(3年度:343件、2年度:353件)



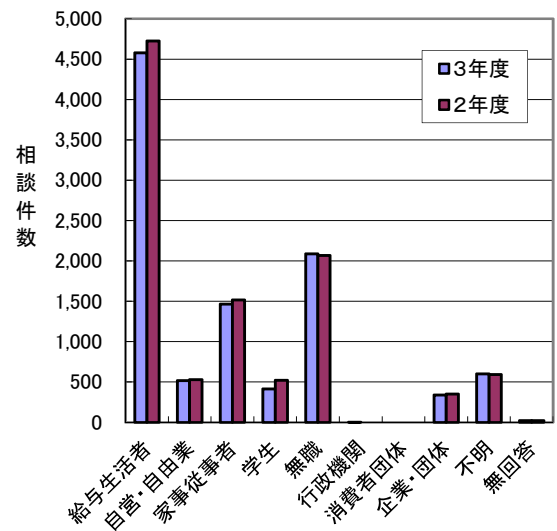
3 契約当事者の職業等

契約当事者の職業別では、給与生活者が 4,576 件と最も多く、次いで無職が 2,085 件、家事従事者が 1,463 件となりました。

契約当事者の職業等

(件数)

区分	3年度	構成比	2年度	構成比
給与生活者	4,576	45.7%	4,724	45.8%
自営・自由業	518	5.2%	529	5.1%
家事従事者	1,463	14.6%	1,516	14.7%
学生	414	4.1%	520	5.0%
無職	2,085	20.8%	2,068	20.0%
行政機関	1	0.0%	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%	0	0.0%
企業・団体	339	3.4%	351	3.4%
不明	600	6.0%	592	5.7%
無回答	21	0.2%	19	0.2%
合計	10,017	100.0%	10,319	100.0%



職業別の相談上位品目

給与生活者

順位	商品名	件数	構成比
1	不動産貸借	386	8.4%
2	商品一般	198	4.3%
3	インターネット接続回線	123	2.7%

自営・自由業

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	33	6.4%
2	インターネット接続回線	25	4.8%
3	不動産貸借	23	4.4%

家事従事者

順位	商品名	件数	構成比
1	商品一般	114	7.8%
2	工事・建築	70	4.8%
3	基礎化粧品	60	4.1%

学生

順位	商品名	件数	構成比
1	インターネットゲーム	53	12.8%
2	他の化粧品	30	7.2%
3	異性交際関連サービス	20	4.8%

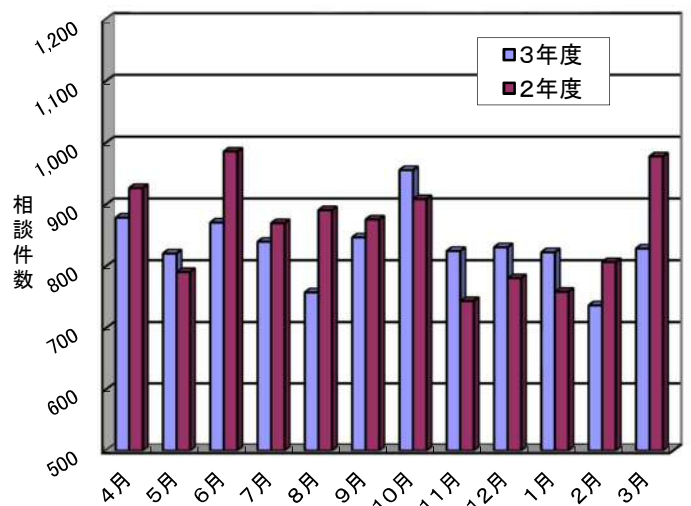
4 月別相談取扱件数

令和3年度の月別取扱件数は、最も多かったのは10月で 956 件、最も少なかったのは2月で 737 件、月平均で約 835 件の相談がありました。

月別相談取扱件数

(件数)

月	3年度	構成比	2年度	構成比
4月	879	8.8%	927	9.0%
5月	821	8.2%	791	7.7%
6月	871	8.7%	986	9.6%
7月	840	8.4%	870	8.4%
8月	758	7.6%	891	8.6%
9月	847	8.5%	876	8.5%
10月	956	9.5%	909	8.8%
11月	825	8.2%	744	7.2%
12月	831	8.3%	781	7.6%
1月	823	8.2%	759	7.4%
2月	737	7.4%	807	7.8%
3月	829	8.3%	978	9.5%
合計	10,017	100.0%	10,319	100.0%
月平均	835 件		860 件	



5 商品・役務（サービス）の上位品目

1位の「商品一般」は、心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、フィッシング*やクレジットカードの不正利用に関する相談が多く寄せられました。

*フィッシング・・・偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりする方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

2位の「不動産貸借」は、賃貸住宅の契約書に関して契約前に説明された条件と違う条件が書かれていた、重要事項説明書と契約書の内容が違っていたというような契約トラブルに関する相談や、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談が多くを占めています。

3位の「工事・建築」は、「お宅の屋根が剥がれている。安く直してあげる。」などと言い突然来訪した事業者や、複数の見積をとらずに契約した事業者との間で、高額な契約や請求をめぐるトラブルに関する相談が多く寄せられました。

10位の「異性交際関連サービス」は、令和3年度から分類が変更になったもので、新たに「異性交際関連サービス」に計上されることになった「出会い系サイト・アプリ」に関する相談が大半を占めています。出会い系サイト等を介して高額な金銭を支払ってしまう被害が発生しています。

(商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照)

商品・役務（サービス）の上位品目

※ 令和3年4月に消費生活相談情報の商品・サービスの分類名が一部変更となったため、令和2年度以前と令和3年度以降は、単純比較ができません。

【例】〔2年度〕デジタルコンテンツの廃止⇒〔3年度〕アダルト情報、映像配信サービスなどの分類に変更・細分化

順位	商品・役務(サービス)	3年度 件数	構成比	2年度 件数※	事 例
1	商品一般	684	6.8%	726	いろんな事業者名のメールで「不正利用がある」「アカウントをブロックした」との連絡がある。放置してもいいものか。
2	不動産貸借	582	5.8%	527	賃貸マンションを退去予定の為に契約書面を確認したら、クロスや畳の交換の原状回復の特約があった。この特約は有効か。
3	工事・建築	344	3.4%	254	同居の父が昼間一人でいる時に塗装業者の訪問勧誘を受け契約した。クーリング・オフ通知を出したが、戻ってきてしまい困惑。
4	役務その他サービス	283	2.8%	348	パソコンについて「初回500円」の質問サイトに質問した。1回限りのつもりが、その後も4,500円の請求を受けている。解約したい。
5	修理サービス	251	2.5%	194	ネットの広告を見て事業者にトイレの詰まりの修理を要請したところ、高額な修理代を請求され支払った。減額希望。
6	他の健康食品	229	2.3%	460	1回限りの購入だと思って申し込んだ筋肉増強サプリメントが定期購入だと分かったので、2回目以降を解約したい。
7	インターネット接続回線	223	2.2%	232	月額料金が安くなると電話で勧誘され、光回線と光電話の契約をしたが、オプションが多数付く高額な契約だったので解約したい。
8	携帯電話サービス	200	2.0%	243	携帯電話ショップで機種変更しようとしたら、別の機種も勧められてスマートフォン2台を契約してしまったが、1台解約したい。
9	基礎化粧品	180	1.8%	153	電話勧誘を受けた定期購入の美容液を注文したが、肌がかゆくなったので解約、返品をした。2回目の商品が送られてきて不審だ。
10	異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	175	1.7%	8	メールから誘導されて登録したサイトで支援金受取のために高額の費用を支払ったが、サクラサイトのような。返金してほしい。

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」が1位、20歳代、30歳代では「不動産貸借」が1位、40歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。

当事者年代別・商品等順位

(件数)

年代	1位	2位	3位	4位	5位	件数
19歳以下	インターネット ゲーム 61	他の化粧品 28	他の健康食品 16	異性交際関連 サービス (出会い系サイト・アプリ) 11	商品一般 10	240
20歳代	不動産貸借 136	他の内職・副業 70	電気 60	異性交際関連 サービス (出会い系サイト・アプリ) 52	エステティック サービス 48	1,302
30歳代	不動産貸借 167	商品一般 50	インターネット 接続回線 45	修理サービス 35	役務その他 サービス 27	1,327
40歳代	商品一般 113	不動産貸借 101	他の健康食品 43	工事・建築 35	修理サービス (同4位) 35	1,569
50歳代	商品一般 96	不動産貸借 61	携帯電話 サービス 53	他の健康食品 46	頭髪用化粧品 (同4位) 46	1,624
60歳代	商品一般 108	基礎化粧品 44	役務その他 サービス 41	工事・建築 39	他の健康食品 34	1,241
70歳以上	商品一般 168	工事・建築 155	役務その他 サービス 76	修理サービス 58	他の健康食品 53	1,952
年代不明	商品一般 104	不動産貸借 47	工事・建築 43	役務その他 サービス 32	広告代理 サービス 29	762
全体	商品一般 684	不動産貸借 582	工事・建築 344	役務その他 サービス 283	修理サービス 251	10,017

6 内容別分類

複数計上のため、他の内容と重複しているものが多くありますが、センターに寄せられた相談は、「契約・解約」に関するものが中心となっており、全相談件数の8割以上を占めています。

内容別分類

(件数)※複数計上

内容	3年度	構成比	内容	3年度	構成比
安全・衛生	175	1.7%	接客対応	2,010	20.1%
品質・機能、役務品質	1,722	17.2%	包装・容器	9	0.1%
法規・基準	227	2.3%	施設・設備	10	0.1%
価格・料金	998	10.0%	買物相談	8	0.1%
計量・量目	8	0.1%	生活知識	19	0.2%
表示・広告	799	8.0%	その他	30	0.3%
販売方法	6,588	65.8%	不明	248	2.5%
契約・解約	8,511	85.0%	合計	21,362	—

7 販売購入形態

販売購入形態では、「店舗外購入(特殊販売)」の合計は5,620件で前年度(5,556件)に比べ大きく増加し、全体の56.1%を占めており、高い水準となっています。

店舗外購入(特殊販売)の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年度と同様の順位となっています。前年度と比べて訪問販売に関する相談が大きく増加していますが、コロナ禍の外出抑制で在宅時間が増えたこと等が影響していると考えられます。

※ 店舗外購入(特殊販売)のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引に関する法律」においてトラブル防止のルールが定められています。

販売購入形態

形態		3年度 件数	構成比	2年度 件数	特殊販売の主な商品・役務
店舗購入		1,754	17.5%	1,811	
店舗外購入(特殊販売)		(5,620)	(56.1%)	(5,556)	
	訪問販売	1,015	10.1%	820	工事・建築186件、修理サービス167件、電気102件ほか
	通信販売	3,982	39.8%	4,217	他の健康食品200件、商品一般197件、基礎化粧品161件、異性交際関連サービス161件ほか
	マルチ商法	106	1.1%	106	他の内職・副業24件、金融コンサルティング12件、ファンド型投資商品10件ほか
	電話勧誘販売	354	3.5%	296	インターネット接続回線48件、他の内職・副業40件、役務その他サービス35件ほか
	ネガティブ・オプション	45	0.4%	17	商品一般12件、鮮魚2件、アクセサリ2件、音響・映像機器2件、腕時計2件ほか
	訪問購入	79	0.8%	54	商品一般17件、指輪9件、ネックレス7件ほか
その他無店舗		39	0.4%	46	パーキング6件、ビジネス教室4件、頭髮用具2件、バスサービス2件、廃品回収サービス2件、役務その他サービス2件ほか
不明・無関係		2,643	26.4%	2,952	
合計		10,017	100.0%	10,319	

- ・訪問販売 = 家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法（キャッチセールス、アポイントメントセールス）等
- ・通信販売 = 郵便、ファクシミリ、インターネット等を用いて契約するもの
- ・マルチ商法 = 販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
- ・ネガティブ・オプション = 勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法
- ・訪問購入 = 消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」
- ・その他無店舗 = 露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

8 契約購入金額及び既支払金額

令和3年度の相談における金額別契約購入件数は、「不明」を除くと「1万円以上10万円未満」が2,173件と最多で、「10万円以上100万円未満」の相談も1,638件と多くなっています。金額別既支払件数では、「0円」「不明」を除くと、「1万円以上10万円未満」が最も多く953件でした。

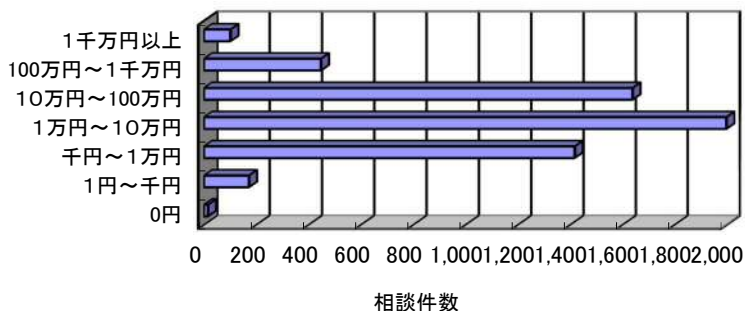
契約購入金額の平均額は873,252円、既支払金額の平均額は748,206円、最高額は約1億5,800万円で、住宅用の宅地に関する相談でした。

金額別契約購入件数及び既支払件数

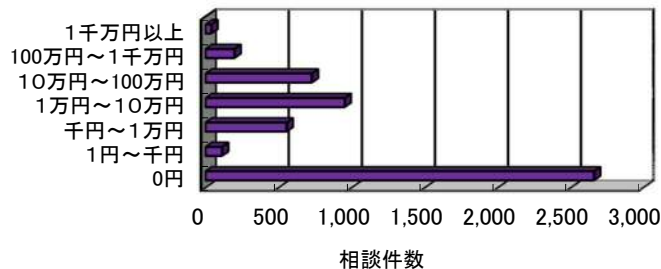
(件数)

金額別	契約・購入件数	構成比	既支払件数	構成比
1億円以上	2	0.0%	1	0.0%
1千万円以上～1億円未満	99	1.0%	40	0.4%
100万円以上～1千万円未満	447	4.5%	199	2.0%
10万円以上～100万円未満	1,638	16.4%	728	7.3%
1万円以上～10万円未満	2,173	21.7%	953	9.5%
1千円以上～1万円未満	1,417	14.1%	556	5.6%
1円以上～1千円未満	172	1.7%	114	1.1%
0円	15	0.1%	2,661	26.6%
不明	4,054	40.5%	4,765	47.6%
合計	10,017	100.0%	10,017	100.0%

契約・購入件数



既支払件数



相談取扱件数上位品目の契約購入金額及び既支払額

商品・サービス	3年度 契約購入金額		3年度 既支払金額	
	平均額	最高額	平均額	最高額
商品一般	211,055円	3,500,000円	90,835円	800,000円
不動産貸借	227,471円	11,000,000円	182,759円	11,000,000円
工事・建築	4,311,965円	67,000,000円	2,298,372円	33,000,000円
役務その他サービス	214,315円	3,520,000円	131,959円	1,100,000円
修理サービス	155,758円	2,000,000円	120,028円	700,000円
他の健康食品	29,468円	626,400円	27,759円	360,000円
インターネット接続回線	72,529円	420,000円	118,122円	420,000円
携帯電話サービス	55,980円	390,000円	63,648円	300,000円
基礎化粧品	16,354円	200,000円	23,574円	200,000円
異性交際関連サービス (出会い系サイト・アプリ)	297,530円	4,000,000円	325,422円	4,000,000円
令和3年度平均額	873,252円		748,206円	
(令和2年度平均額)	753,945円		489,533円	

※契約購入金額及び既支払金額の最高額となる事例の商品・役務名は、「宅地」となるため、この表には記載されていません。

9 危害・危険情報

危害は「商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病(危害)を受けた」という相談で、令和3年度の危害に関する相談件数は141件となり、前年度と同数でした。1位は「皮膚障害」、2位は「熱傷」「消化器障害」でした。

危険は「危害を受けたわけではないが、そのおそれがある」相談で、令和3年度の危険に関する相談件数は43件となり、前年度と比べて10.4%減少しました。1位は「破損・折損」、2位は「過熱・こげる」、3位は「発煙・火花」でした。

危害内容	（件数）	
	3年度	2年度
皮膚障害	55	42
熱傷	13	12
消化器障害	13	27
擦過傷・挫傷・打撲傷	7	7
骨折	6	3
中毒	3	5
呼吸器障害	3	7
刺傷・切傷	2	5
内臓損傷	2	0
脱臼・捻挫	1	2
切断	0	0
頭蓋(内)損傷	0	0
神経・脊髄の損傷	0	4
筋・腱の損傷	0	0
窒息	0	0
感覚機能の低下	0	0
凍傷	0	0
感電障害	0	0
不明	0	1
その他の傷病及び諸症状	36	26
合 計	141	141

危険内容	（件数）	
	3年度	2年度
破損・折損	7	9
過熱・こげる	6	5
発煙・火花	5	4
化学物質による危険	4	2
発火・引火	3	0
部品脱落	3	1
腐敗・変質	3	2
異物の混入	2	6
ガス漏れ	1	1
漏電・電波等の障害	1	0
燃料・液漏れ等	1	3
機能故障	1	5
転落・転倒・不安定	1	3
操作・使用性の欠落	1	3
異物の侵入	1	0
火災	0	1
ガス爆発	0	0
点火・燃焼・消火不良	0	0
破裂	0	2
バリ・鋭利	0	0
その他	3	1
不明	0	0
合 計	43	48

10 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が 6,778 件(67.7%)、「その他情報提供」が 1,942 件(19.4%)、あっせん解決が 968 件(9.7%)、あっせん不調が 222 件(2.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は 60 件(0.6%)となっています。

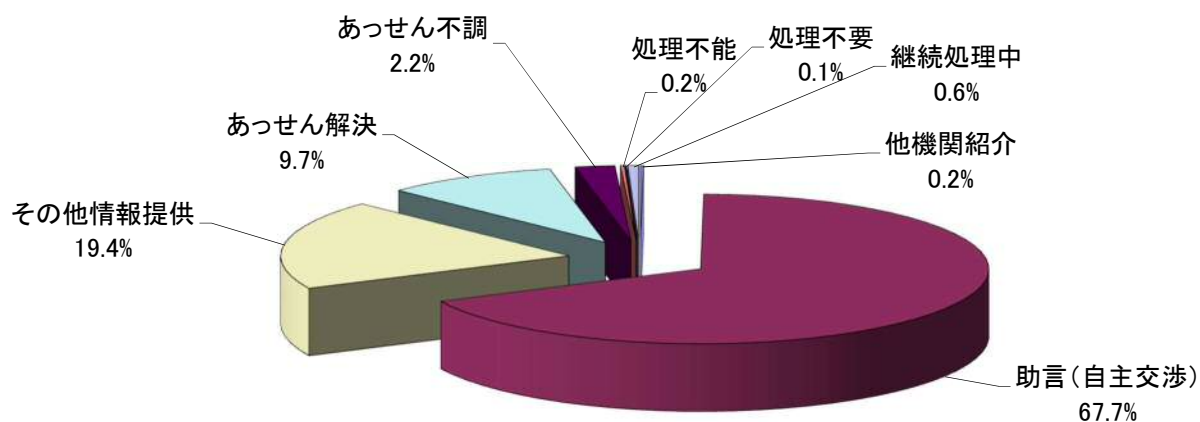
処理結果

(令和4年5月31日現在)

	件数	内容
他機関紹介	18	消費生活センターの業務範囲ではない相談のため本来の相談機関を紹介したものの。
助言(自主交渉)	6,778	現に発生している消費者トラブルに対して、センターがあっせんの労をとらなくても相談者が自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主交渉の方法をアドバイスしたものの。
その他情報提供	1,942	まだ具体的なトラブルは発生しておらず「この事業者は信用できるか」といった相談に対応したもの。あるいは、具体的なトラブルが発生しており最終的に他機関を紹介しても業務範囲内としてアドバイスや情報提供したもの。(センターが相談者に代わって事業者に連絡をし、相談者の疑問点や苦情内容の単なる状況確認のみを行い、それを相談者に伝えるのみで相談が終了したものも含める。)もしくは、あっせん以外の処理で「助言(自主交渉)」に該当しないもの。
あっせん解決	968	あっせんにより、「契約どおり履行」「全面解約・取消」「返金」「交換・代替品」「修理・補修」「損害賠償・治療費」「解決・見舞金」「一部解約・取消」のほか、損害賠償が物品でなされた、謝罪の意味で物品が手渡された、解約交渉したところ当初の契約内容を変更して新たな契約をした、などの解決をみたもの。
あっせん不調	222	あっせんをしたにもかかわらず解決をみなかったもの。また、あっせんにより消費者被害の救済が十分なされても、解決案内容について消費者がそれ以上の解決の結果を望んだもの。
処理不能	23	相談者と連絡がとれなくなった、事業者と連絡がとれなくなったなどの理由で処理できなかったもの。
処理不要	6	相談者が単に情報提供だけで、処理を望んでいない、またセンターがあっせん等をする前に、相談者が相談を取下げたもの。
継続処理中	60	
合計	10,017	

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと。



1.1 土曜日電話相談

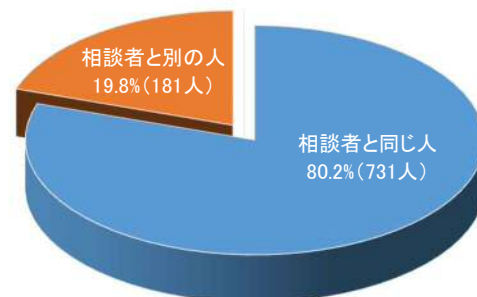
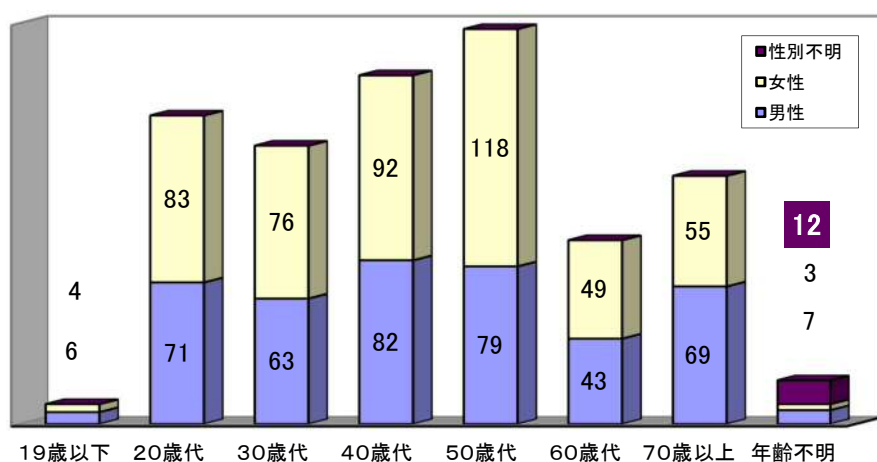
令和3年度の土曜日電話相談件数は912件で、前年度(911件)とほぼ同数でした。相談者の男女比をみると、女性(480件)が男性(420件)を上回っており、40歳代、50歳代からの相談が多く寄せられました。

平日と土曜日における相談件数

	平日			土曜日			総件数
	日数	件数	1日平均	日数	件数	1日平均	
3年度	242日	9,105件	37.6件	50日	912件	18.2件	10,017件
2年度	243日	9,408件	38.7件	49日	911件	18.6件	10,319件

【相談者の年代別性別分布】

【相談者と契約者の同異の構成】



土曜日電話相談は、契約者本人からの相談の比率が80.2%と約8割程度が契約者本人からの相談となりました。

相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日が48.1%だったのに対して、土曜日は60.5%となっており、平日を大きく上回っています。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日に比べて土曜日の割合が高い傾向がみられ、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられます。

「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数

	平日			土曜日		
	総数	給与生活者 相談件数	割合	総数	給与生活者 相談件数	割合
3年度	9,105件	4,381件	48.1%	912件	552件	60.5%
2年度	9,408件	4,567件	48.5%	911件	553件	60.7%

— 電子メール相談受付状況 —

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内で相談者の希望する回答方法(メールか電話のどちらかを選択)で回答しています。

メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。

※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。但しメールで回答したものについては、PIO-NETに登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

メール相談の現況

令和3年度の電子メール相談受付件数は、366件で、前年度(320件)と比べて46件(14.4%)増加しました。最も多い月は11月の42件、最も少ない月は8月の19件となっています。

送信時間は、センターの相談受付時間内(月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時)が、123件(33.6%)、受付時間外が243件(66.4%)となっており、受付時間外の有効な相談手段となっています。

契約(購入)方法は、1位「通信販売」153件、2位「店舗購入」56件、3位「訪問販売」16件となっています。

1 相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	35	32	24	25	19	23	33	42	27	40	29	37	366
2年度	28	36	28	27	26	19	21	17	14	39	24	41	320

2 送信時間

時間	件数
受付時間内	123
受付時間外	243
計	366

3 契約(購入)方法

順位	商品名	件数
1	通信販売	153
2	店舗購入	56
3	訪問販売	16

相談者の状況

男女別では、男性が183件、女性が181件で、年代別では、30歳代(101件)と40歳代(94件)とで全体の半数以上を占めています。

職業別でみると、第1位は「給与生活者」の280件で、全体の76.5%を占めています。第2位は「無職」の27件(7.4%)となっています。

4 男女別

性別	件数
男	183
女	181
不明	2
計	366

5 年代別

年代	件数
19歳以下	2
20歳代	78
30歳代	101
40歳代	94
50歳代	56
60歳代	20
70歳以上	15
不明	0
計	366

6 職業別

職業	件数
給与生活者	280
自営・自由業	21
家事従事者	18
学生	14
無職	27
その他	6
不明	0
計	366

電子メールによる相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用できることが大きな利点となっています。

— 被害の回復額等について —

消費生活センターに消費生活相談を行うと、その内容等は、苦情相談の記録を収集して消費者行政に役立てることを目的として構築された、「全国消費生活情報ネットワークシステム(以下 PIO-NET)」に入力されます。この年報も PIO-NET に入力された内容を統計的に処理し、作成しています。

平成27年9月の PIO-NET の刷新で、「救済金額」と「救済金額の内容」が入力項目として追加されました。このことにより、入力必須項目ではないため一部の相談での入力となっていますが、消費生活センターにおいて助言やあっせんを行った結果、消費者の被害が金銭的にどのように回復されたか可視化することができるようになりました。

「救済金額の内容」は以下の3つです。

- ① 回復額(既に契約・申し込みしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された金額。または、支払いを免除された金額)
- ② クーリング・オフ額(クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額)
- ③ 未然防止額(契約・申込をする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。相談者の申告による金額も含む)

令和3年度に寄せられた相談のうち、救済金額について入力があったものは1,386件、全体の13.8%となっています。救済金額の内容別件数や合計額等は以下のとおりです。

救済金額の内容	件数	合計額	最高額	平均
回復額	926	313,886,834 円	44,800,000 円	338,971 円
クーリング・オフ額	240	276,467,536 円	35,600,000 円	1,151,948 円
未然防止額	220	119,004,008 円	30,000,000 円	540,927 円

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

既に契約・申し込みをしていた相談である①と②の被害回復額を詳細にみてみますと、

- ① 回復額の合計件数は926件、合計額は約3億1,389万円となっています。最高額は4,480万円で、建築条件付き住宅に関する相談でした。926件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は、654件となっています。上位品目は、1位「他の健康食品」、2位「基礎化粧品」、3位「異性交際関連サービス」でした。
- ② クーリング・オフ額の合計件数は240件、合計額は約2億7,647万円となっています。最高額は3,560万円で、投資用マンションに関する相談でした。240件のうち消費生活相談員によるあっせん解決は82件となっています。上位品目は1位「工事・建築」、2位「エステティックサービス」、3位「役務その他サービス」でした。

①回復額 ②クーリング・オフ額 ③未然防止額の金額別件数 (件数)

金額別	①回復額	構成比	②クーリング・オフ額	構成比	③未然防止額	構成比
1億円以上	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1千万円以上～1億円未満	5	0.5%	5	2.1%	2	0.9%
100万円以上～1千万円未満	35	3.8%	44	18.3%	7	3.2%
10万円以上～100万円未満	200	21.6%	126	52.5%	161	73.2%
1万円以上～10万円未満	400	43.2%	58	24.2%	40	18.2%
1千円以上～1万円未満	271	29.3%	7	2.9%	9	4.1%
1円以上～1千円未満	15	1.6%	0	0.0%	1	0.5%
合計	926	100.0%	240	100.0%	220	100.0%

※令和4年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

令和3年度においても、新型コロナウイルス関連の相談*が本市消費者行政センターに寄せられたため、令和3年度の新型コロナウイルス関連相談の推移や内訳をまとめました。

*ウイルス対策目的の商品・役務だけでなく、新型コロナウイルスに関する調査・支援制度、新型コロナウイルス禍に便乗した売り方、「新型コロナウイルスへの不安が背景にある」、「新型コロナウイルスに関連して商品・役務の契約を断られた」などの相談

相談概要

前年度に比べて相談件数は大幅に減少しましたが、一定数の相談が継続的に寄せられています。

月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
3年度	48	53	54	37	42	53	31	29	21	31	32	40	471
2年度	267	211	166	97	94	58	63	45	49	79	69	50	1,248

1位の「保健衛生品その他」は、「注文した覚えのないマスクが届いた」「購入したマスクの質に納得できない」など前年度に引き続き、大半がマスクに関する相談でした。2位の「不動産貸借」は、失業や勤務先の休業等による家賃滞納に伴う相談が多く寄せられました。3位の「スポーツ・健康教室」については、休会中の料金や解約料に関する相談が多く寄せられました。同じく3位の「他の行政サービス」については、給付金やワクチンに関する相談が多く、適切な窓口を紹介しました。

商品・役務の上位品目

順位	商品・役務(サービス)	3年度 件数	構成比	2年度 件数	主な商品・サービス
1	保健衛生品その他	42	8.9%	261	マスクなど
2	不動産貸借	17	3.6%	30	賃貸アパート・マンションなど
3	スポーツ・健康教室	16	3.4%	75	ホットヨガ教室など
	他の行政サービス	16	3.4%	47	特別定額給付金、新型コロナウイルスワクチンなど
5	結婚式	14	3.0%	63	結婚式、結婚披露宴など
6	魚介類	13	2.8%	3	海産物など
7	異性交際関連サービス	12	2.5%	※ 0	副業サイト、出会い系サイトなど
	他の健康関連サービス	12	2.5%	※ —	PCR検査など
9	コンサート	10	2.1%	15	コンサートチケットなど
	スポーツ施設利用	10	2.1%	9	スポーツジム、スポーツクラブなど

※ 令和3年度の商品・役務分類の変更により、「他の健康関連サービス」が新たな分類として追加されました。また、「異性交際関連サービス」は、「出会い系サイト・アプリ」が計上されることになったため、相談件数が増加しています。

契約当事者の特徴

契約当事者の年代別では、多い順に、50歳代、70歳以上、40歳代となりました。

契約当事者の年齢性別／年代別商品等順位

区分	男性	構成比	女性	構成比	性別不明	合計	構成比	商品・役務(サービス)		
								1位	2位	3位
19歳以下	1	0.2%	4	0.8%	1	6	1.3%	学習塾(1)、教養・娯楽一般(1)、インターネットゲーム(1)		
20歳代	35	7.4%	39	8.3%	0	74	15.7%	不動産貸借(10)	結婚式(7)	保健衛生品その他(4)ほか
30歳代	22	4.7%	36	7.6%	0	58	12.3%	結婚式(7)	異性交際関連サービス(5)、エステティックサービス(5)	
40歳代	27	5.7%	49	10.4%	0	76	16.1%	保健衛生品その他(10)	スポーツ・健康教室(6)	不動産貸借(4)
50歳代	28	5.9%	59	12.5%	0	87	18.5%	魚介類(5)、保健衛生品その他(5)、他の健康関連サービス(5)		
60歳代	14	3.0%	30	6.4%	0	44	9.3%	保健衛生品その他(7)	魚介類(5)	スポーツ施設利用(2)ほか
70歳以上	43	9.1%	42	8.9%	0	85	18.0%	保健衛生品その他(9)	保健・福祉その他(7)	他の行政サービス(6)
年齢不明	5	1.1%	4	0.8%	32	41	8.7%	—	—	—
合計	175	37.2%	263	55.8%	33	471	100.0%			

※性別不明には団体(法人・事業者)を含む。(3年度年:25件、2年度:169件)