

2020 年度（令和 2 年度）

# 消費生活相談受付概要

明石市 政策局 市民相談室

# 目 次

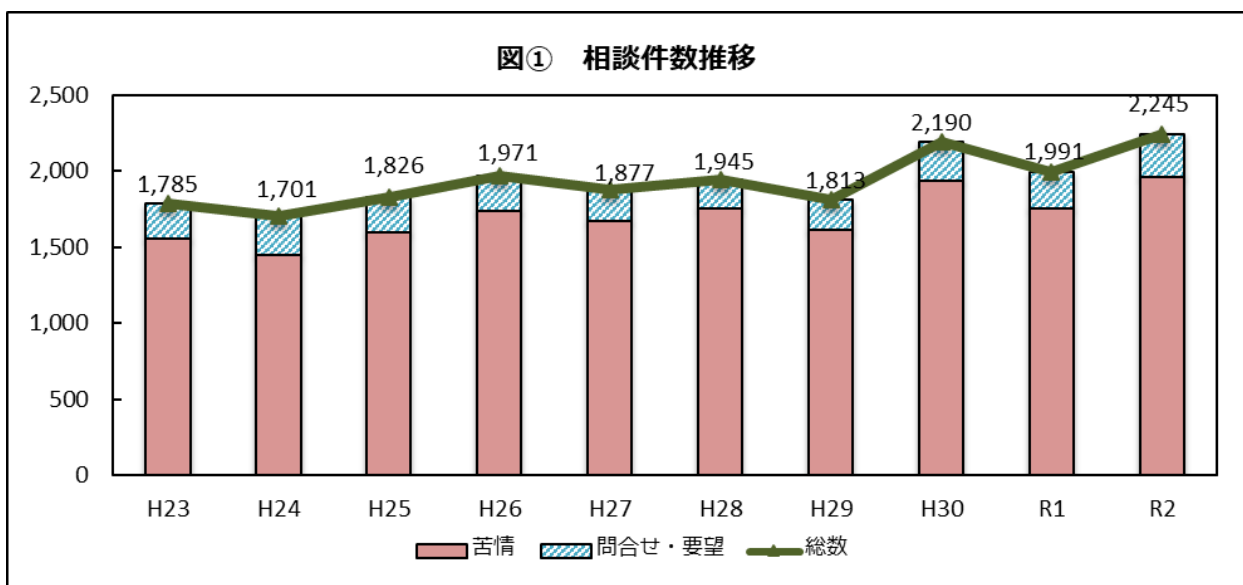
2020年度（令和2年度）消費生活相談受付概要	1
1 受付区分・相談方法・斡旋率	2
2 契約者性別・契約者年齢別	3
3 契約者職業別	5
4 商品・役務等別	6
5 販売購入形態別	7
6 被害救済	8

## 2020 年度（令和 2 年度）消費生活相談受付概要

2020年度(令和2年度)の相談受付件数は2,245件で、前年度1,991件に比べ254件(12.8%)増加した。

表① 相談件数推移

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R 1	R 2
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	<b>2020</b>
苦情	1,553	1,448	1,599	1,735	1,673	1,756	1,616	1,939	1,751	<b>1,962</b>
問合せ・要望	232	253	227	236	204	189	197	251	240	<b>283</b>
総数	1,785	1,701	1,826	1,971	1,877	1,945	1,813	2,190	1,991	<b>2,245</b>



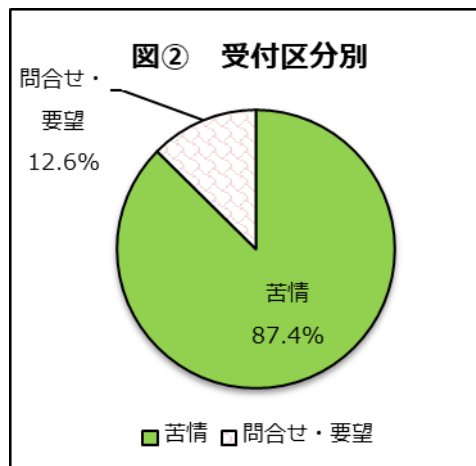
## 1 受付区分・相談方法・斡旋率

相談件数を受付区分別にみると、苦情 1,962 件 (87.4%)、問合せ・要望 283 件 (12.6%) となっている。相談方法別では、電話 1,936 件(86.2%)、来訪 305 件(13.6%)、文書 4 件(0.2%) であった。

また、斡旋件数は 350 件で、全相談件数のうち 15.6%となり、前年度 (393 件、19.7%) と比べ低下した。

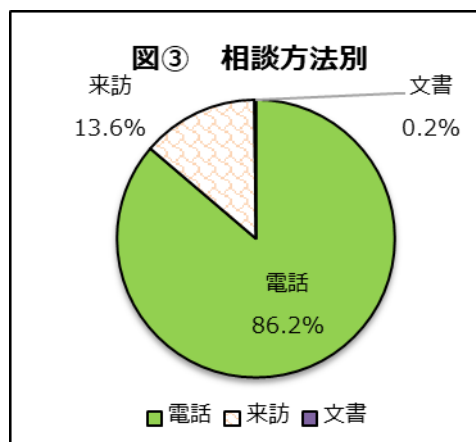
表② 受付区分別

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
苦情	1,939	1,751	<b>1,962</b>
問合せ・要望	251	240	<b>283</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>



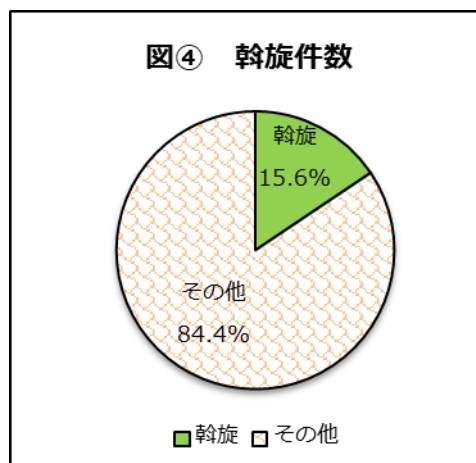
表③ 相談方法別

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
電話	1,734	1,590	<b>1,936</b>
来訪	453	392	<b>305</b>
文書	3	9	<b>4</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>



表④ 斡旋件数

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
斡旋	393	393	<b>350</b>
その他	1,797	1,598	<b>1,895</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>



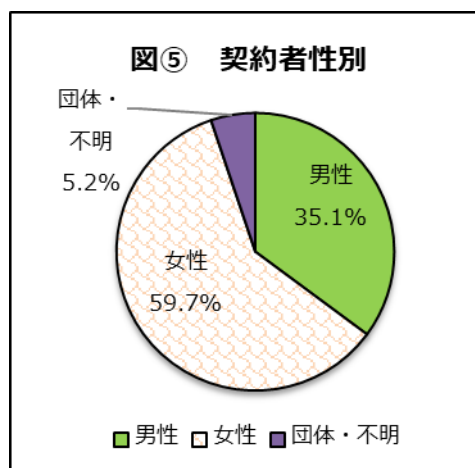
## 2 契約者性別・契約者年齢別

契約者の性別は、男性 789 件 (35.1%)、女性 1,340 件 (59.7%) で、団体・不明 116 件 (5.2%) であった。契約者の年齢は、20 歳未満から 80 歳以上と幅広く、全ての年齢層で相談件数は増加している。

なお、65 歳以上の相談件数は 773 件で、年齢判明分に占める割合は 37.5% で、件数・割合ともに多くを占めている。さらに、相談件数と住民基本台帳人口の年齢別割合を比較すると、相談件数の割合は高齢者で大きく、消費生活相談の高齢化を示している。

表⑤ 契約者性別

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
男性	780	774	<b>789</b>
女性	1,238	1,038	<b>1,340</b>
団体・不明	172	179	<b>116</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>

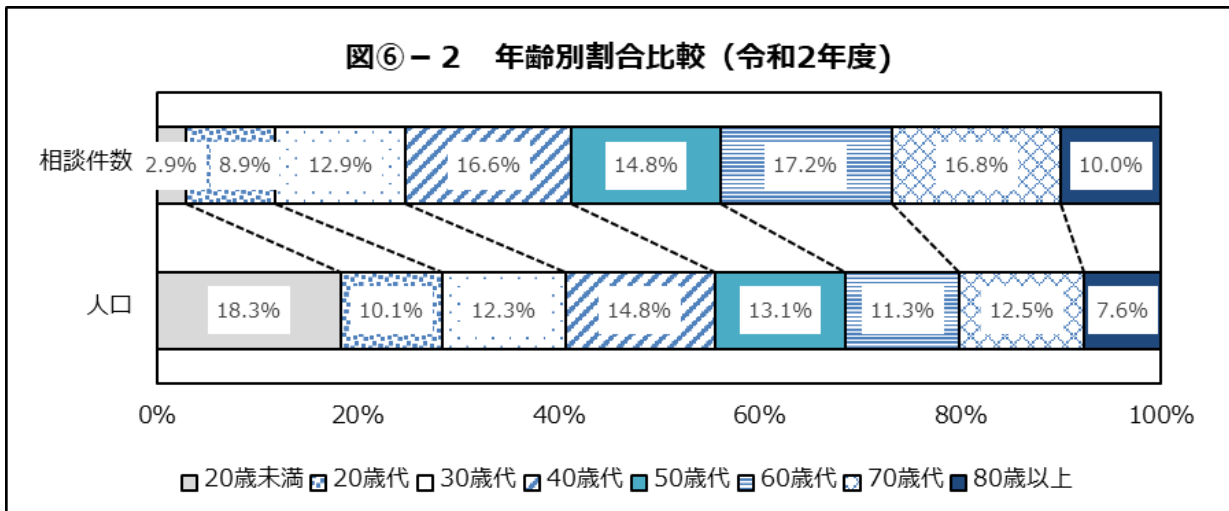
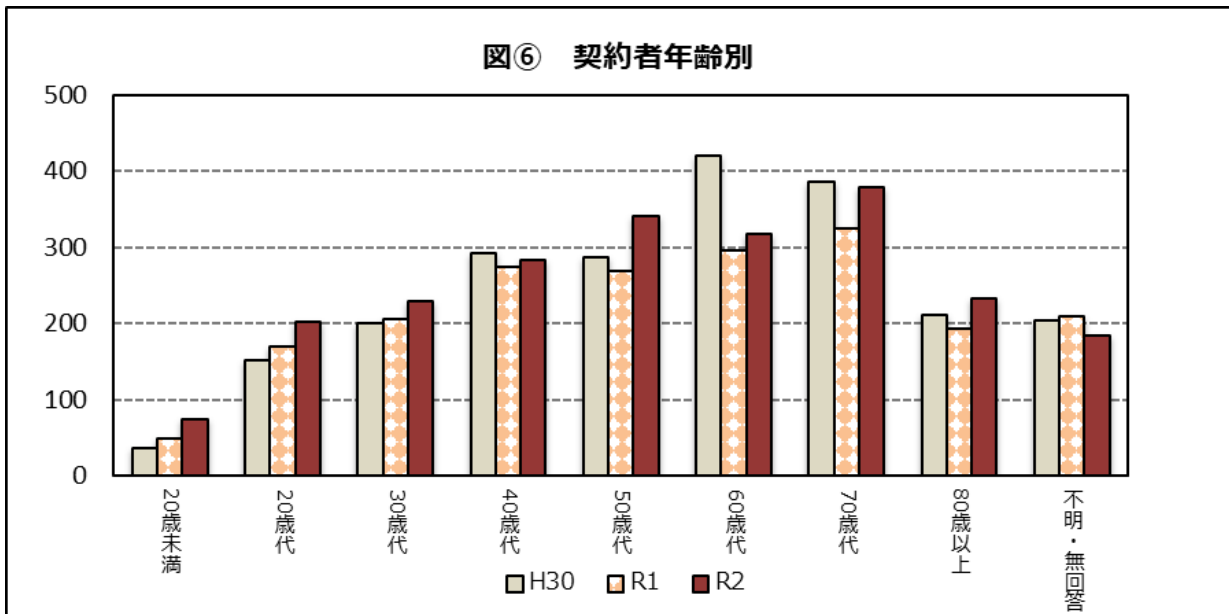


表⑥ 契約者年齢別

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
20歳未満	37	49	<b>75</b>
20歳代	152	170	<b>203</b>
30歳代	201	205	<b>229</b>
40歳代	292	275	<b>284</b>
50歳代	286	268	<b>340</b>
60歳代	421	295	<b>318</b>
70歳代	385	325	<b>379</b>
80歳以上	212	194	<b>232</b>
不明・無回答	204	210	<b>185</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>
65歳以上	840	670	<b>773</b>

表⑥-2 契約者年齢別割合 (年齢判明分のみ)

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
20歳未満	1.9%	2.8%	<b>3.6%</b>
20歳代	7.7%	9.5%	<b>9.9%</b>
30歳代	10.1%	11.5%	<b>11.1%</b>
40歳代	14.7%	15.4%	<b>13.8%</b>
50歳代	14.4%	15.0%	<b>16.5%</b>
60歳代	21.2%	16.6%	<b>15.4%</b>
70歳代	19.4%	18.2%	<b>18.4%</b>
80歳以上	10.7%	10.9%	<b>11.3%</b>
総数	100.0%	100.0%	<b>100.0%</b>
65歳以上	42.3%	37.6%	<b>37.5%</b>
65歳以上人口割合	25.6%	25.9%	<b>26.1%</b>



### 3 契約者職業別

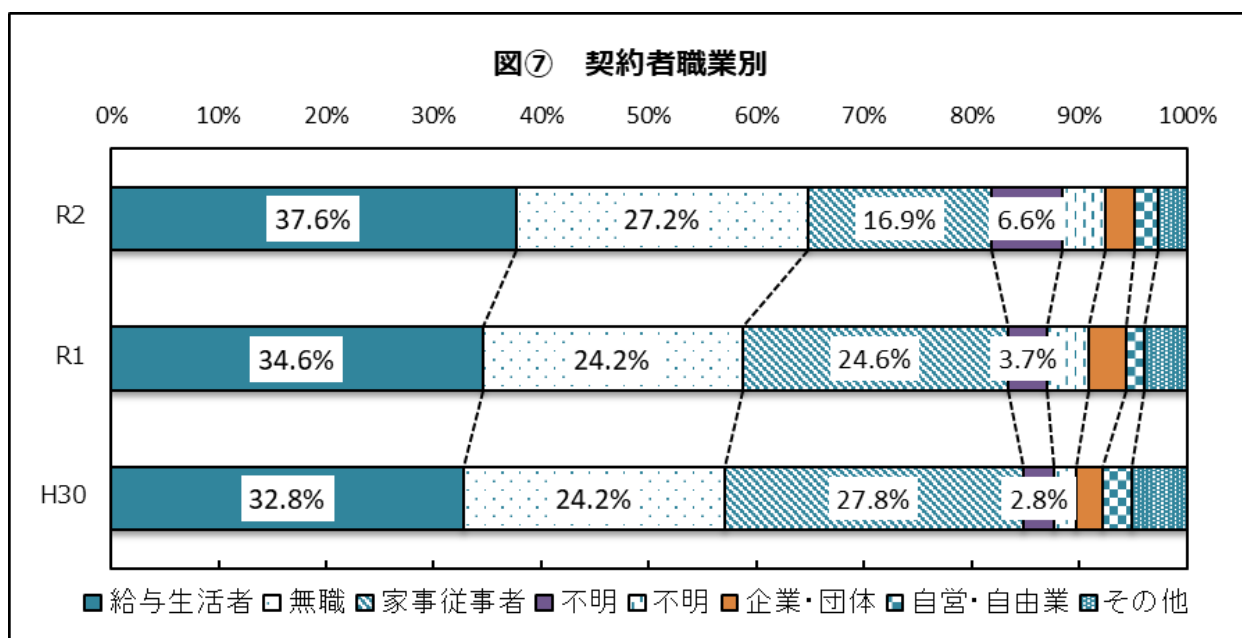
相談件数を契約者の職業別にみると、「給与生活者」が845件（37.6%）で最も多く、続いて「無職」が611件（27.2%）、「家事従事者」が380件（16.9%）となっている。一方、「学生」の相談件数は増加の傾向を示している。

表⑦ 契約者職業別

年度	H30	R1	R2
	2018	2019	2020
給与生活者	719	688	<b>845</b>
無職	529	481	<b>611</b>
家事従事者	609	490	<b>380</b>
不明	61	73	<b>148</b>
学生	48	78	<b>91</b>
企業・団体	52	68	<b>60</b>
自営・自由業	60	34	<b>49</b>
その他	112	79	<b>61</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>

表⑦-2 契約者職業別割合

年度	H30	R1	R2
	2018	2019	2020
給与生活者	32.8%	34.6%	<b>37.6%</b>
無職	24.2%	24.2%	<b>27.2%</b>
家事従事者	27.8%	24.6%	<b>16.9%</b>
不明	2.8%	3.7%	<b>6.6%</b>
学生	2.2%	3.9%	<b>4.1%</b>
企業・団体	2.4%	3.4%	<b>2.7%</b>
自営・自由業	2.7%	1.7%	<b>2.2%</b>
その他	5.1%	4.0%	<b>2.7%</b>
総数	100.0%	100.0%	<b>100.0%</b>



#### 4 商品・役務等別

相談傾向を商品・役務等別にみると、最も多かったのは「商品一般」の223件（9.9%）で、前年度（156件、7.8%）に比べ増加している。これは、「商品一般」及びデジタルコンテンツにかかる相談が増加した。

商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。
デジタルコンテンツその他	ギャンブル情報サイト及びその他の情報サイト（占い・懸賞サイトなど。内容の特定できないサイトの利用を含む）。
健康食品	通信販売で「安いお試し価格につられて注文すると定期購入だった」など。
移動通信サービス	携帯電話サービスやPHSサービス等及びモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダーのサービス。

表⑧ 主な品目別

商品・役務等	R2(2020)			
	件数	割合	増減	増減率
商品一般	223	9.9%	67	42.9%
デジタルコンテンツその他	196	8.7%	55	39.0%
移動通信サービス	65	2.9%	1	1.6%
健康食品	116	5.2%	12	11.5%
インターネット接続回線	58	2.6%	0	0.0%
衛生設備	46	2.0%	-21	-31.3%
化粧品	95	4.2%	36	61.0%
賃貸マンション・アパート	53	2.4%	-13	-19.7%
放送サービス	13	0.6%	-23	-63.9%
医療	27	1.2%	-9	-25.0%
総数	2,245	100.0%	254	12.8%



## 5 販売購入形態別

相談件数を販売購入形態別にみると、「通信販売」が 817 件で、続いて「店舗販売」が 427 件、「訪問販売」が 198 件となっており、上位 4 つの順位は前年度と変わっていない。

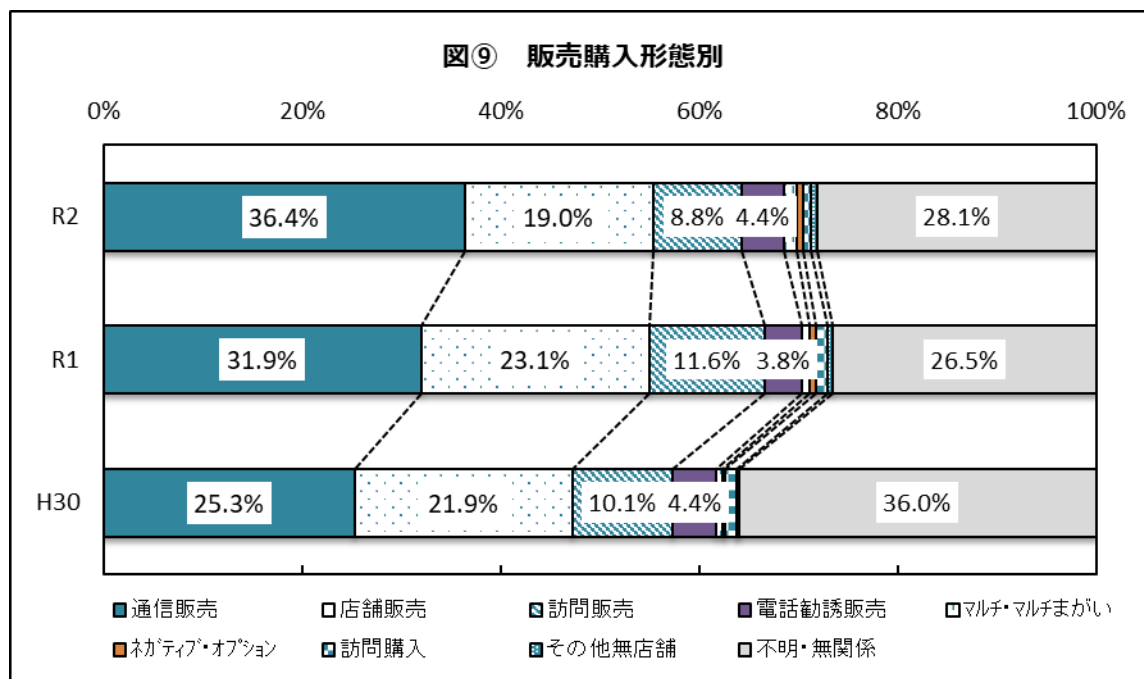
「通信販売」には、ネット通販やネットオークション、テレビショッピング、雑誌広告等が含まれ、平成 28 年度以降「店舗販売」の相談件数を上回り最上位になっている。

表⑨ 販売購入形態別

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
通信販売	554	636	<b>817</b>
店舗販売	480	459	<b>427</b>
訪問販売	221	230	<b>198</b>
電話勧誘販売	96	76	<b>98</b>
マルチ・マルチまがい	15	16	<b>29</b>
ネガティブ・オプション	5	11	<b>12</b>
訪問購入	24	24	<b>20</b>
その他無店舗	6	11	<b>13</b>
不明・無関係	789	528	<b>631</b>
総数	2,190	1,991	<b>2,245</b>

表⑨-2 販売購入形態別割合

年度	H30 2018	R1 2019	R2 2020
通信販売	25.3%	31.9%	<b>36.4%</b>
店舗販売	21.9%	23.1%	<b>19.0%</b>
訪問販売	10.1%	11.6%	<b>8.8%</b>
電話勧誘販売	4.4%	3.8%	<b>4.4%</b>
マルチ・マルチまがい	0.7%	0.8%	<b>1.3%</b>
ネガティブ・オプション	0.2%	0.6%	<b>0.5%</b>
訪問購入	1.1%	1.2%	<b>0.9%</b>
その他無店舗	0.3%	0.6%	<b>0.6%</b>
不明・無関係	36.0%	26.5%	<b>28.1%</b>
総数	100.0%	100.0%	<b>100.0%</b>



マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。
ネガティブ・オプション	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。

## 6 被害救済

商品や役務の契約・申込に係る財産被害について寄せられた相談のうち、消費生活センターにおいて助言、斡旋を行った結果、消費者救済につながり、回復・防止に至った件数・金額は次のとおりである。

回復	既に契約・申込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。
クーリング・オフ	クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された。
未然防止	契約・申込をする前に相談し、当該契約を締結せず、支払わずに済んだ。

表⑩ 被害救済件数

年度	総数			うち65歳以上			65歳以上割合		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2	H30	R1	R2
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
回復	141	193	150	41	59	41	29.1%	30.6%	27.3%
クーリング・オフ	13	46	33	4	9	10	30.8%	19.6%	30.3%
未然防止	33	41	29	7	8	11	21.2%	19.5%	37.9%
総数	187	280	212	52	76	62	27.8%	27.1%	29.2%

表⑩-2 被害救済金額 (単位：千円)

年度	総数			うち65歳以上			65歳以上割合		
	H30	R1	R2	H30	R1	R2	H30	R1	R2
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
回復	27,947	30,195	29,881	14,378	7,211	6,779	51.4%	23.9%	22.7%
クーリング・オフ	5,073	4,795	17,628	2,913	1,650	410	57.4%	34.4%	2.3%
未然防止	10,350	7,102	8,166	1,308	727	3,244	12.6%	10.2%	39.7%
総数	43,370	42,092	55,675	18,600	9,587	10,433	42.9%	22.8%	18.7%

