

令和5年度和泉市消費生活相談概要

(1) 相談件数

- ・令和5年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は1,236件でした。
- ・相談件数のうち苦情が1,124件・問い合わせは112件でした。個々の相談内容が複雑になっています。
- ・相談方法別では来訪152件、電話1,084件がありました。

◆内容別相談件数

単位(件)

内容	3年度	4年度	5年度
(苦情)	1,164	1,323	1,124
(問い合わせ)	47	93	112
(要望)	2		
全件数	1,213	1,416	1,236

(2) 契約当事者

◆契約当事者の年代別相談件数

単位(件)

年代	3年度	4年度	5年度
20歳未満	50	43	40
20歳代	116	118	129
30歳代	114	113	105
40歳代	188	208	145
50歳代	256	250	224
60歳代	166	236	177
70歳以上	261	363	297
その他・不明	62	85	119
合計	1,213	1,416	1,236

※その他：企業・団体等 不明：年齢未確認

◆契約当事者の職業別相談件数

単位(件)

職業	3年度	4年度	5年度
給与生活者	508	541	515
自営・自由業	84	135	98
家事従事者	183	220	157
学生	62	61	54
無職	312	366	306
団体・その他・不明	64	93	106
合計	1,213	1,416	1,236

※その他：企業・団体等 ※不明：職業未確認

(3) 契約・購入金額

◆契約・購入金額別の相談件数

単位(件)

契約・購入金額	3年度	4年度	5年度
1万円未満	140	146	135
1万～5万未満	151	165	140
5万以上～10万未満	33	46	55
10万以上～50万未満	110	126	95
50万以上～100万未満	35	37	32
100万以上～500万未満	31	49	30
500万以上～1千万未満	4	5	3
1千万以上～5千万未満	6	3	3
5千万以上～1億円未満	0	0	0
1億円以上	0	0	0
その他	703	839	746
合計	1,213	1,416	1,236

※その他：金額確認の必要がないもの及び確認をしてないもの

(4) 相談内容別分類

・相談内容を販売形態、販売方法別にみた場合、商品やサービスの複雑化に伴い、悪質な販売や、取引形態に問題のあるトラブルが多く悪質化・巧妙化する傾向にあります。

◆分類別相談件数

単位(件)

分類	内 容	4 年度	5 年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	1,141	968
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	901	772
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	338	318
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料役務の対価に関する相談	246	230
品質・機能 役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	98	93
法規・基準	法律、条令、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	34	29
安全・衛生	身体・生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	24	27
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	37	22

※1 件の相談であっても、複数の分類に該当する場合はそれぞれの件数に重複してカウントしています。

(5) 商品・サービス別相談

◆商品・サービス別の相談件数 (上位 10 項目) 単位(件)

順位	商品・役務	主な相談内容	4 年度	5 年度
1 位	商 品 一 般	商品や債権の内容が不明な 架空請求に関する相談など	88	73
2 位	化粧品	化粧品の解約に関する相談	145	100
3 位	役務・その他	サービスの解約に関する相談	57	55
4 位	健康食品	ダイエットをうたう健康食品に関する相談	47	47
5 位	レンタル・リース貸借	賃貸借に関する相談	33	41
6 位	紳士服・婦人服	紳士服・婦人服に関する相談	27	40
6 位	他の金融サービス	振込・送金サービスに関する相談	36	40
8 位	他の教養・娯楽	ホームページや情報商材などの相談	36	36
9 位	娯楽等情報配信サービス	アダルトサイトなど趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービスに関する相談	42	34
10 位	修理・補修サービス	修理・補修サービスに関する相談	22	31

(6) 販売購入形態別相談

◆販売購入形態別相談件数 単位(件)

販売購入形態	4 年度	5 年度
店舗購入	269	224
訪問販売	106	118
通信販売	576	452
マルチ・マルチまがい取引	12	8
電話勧誘	49	71
ネガティブ・オプション	17	11
訪問購入	6	9

その他無店舗	7	14
不明・無関係	374	329
合計	1,416	1,236

◆無店舗販売に係る相談の年代別件数

単位(件)

販売購入形態	20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 代 以 上	そ の 他 ・ 不 明	合 計	前年度
訪問販売	0	10	14	6	17	10	54	7	118	106
通信販売	26	45	44	74	89	79	74	21	452	576
マルチ・マルチまがい取引	0	2	1	0	1	2	1	1	8	12
電話勧誘	1	16	4	6	12	9	16	7	71	49
ネガティブ・オプション	0	1	1	0	2	1	3	3	11	17
訪問購入	0	0	0	0	0	2	6	1	9	6
その他無店舗	0	3	0	1	1	2	5	2	14	7
合計	27	77	64	87	122	105	159	42	683	773
前年度合計	33	66	61	127	142	141	175	28	773	

※その他：企業・団体等

不明：年齢未確認

(7) 年代別の商品・役務別相談件数 7

◆年代別の商品・役務別相談件数（上位 5 項目） 内は相談件数

年代	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満	他の教養娯楽 (13)	化粧品 (4)	履物 (3) レンタル・リース (3)	健康食品 (2) 旅客運送サービス (2) 娯楽等情報通信サービス (2) 内職・副業 (2)	
20 歳代	理美容 (19)	役務・その他 (13)	内職・副業 (10)	他の教養・娯楽 (7) レンタル・リース (7) 他の金融サービス (7)	娯楽等情報配信サービス (6)
30 歳代	役務・その他 (9)	商品一般 (6) 化粧品 (6) 他の教養娯楽 (6)	空調・冷暖房・給湯設備 (5)	紳士・婦人洋服 (4) レンタル・リース (4) 郵便・貨物運送サービス (4)	玩具・遊具 (3) デリバティブ (3) 医療 (3)
40 歳代	化粧品 (12)	レンタル・リース貸借 (9) 娯楽等情報配信サービス (9)	商品一般 (8)	医療 (7)	健康食品 (6) 他の教養娯楽 (6)
50 歳代	商品・一般 (20)	化粧品 (18)	レンタル・リース (10) 役務・その他 (10)	紳士・婦人服 (9)	健康食品 (7) 修理・補修 (7)
60 歳代	商品一般 (18)	健康食品 (15)	化粧品 (14)	紳士・婦人服 (11)	工事・建築・加工 (9) 役務その他

					(9)
70 歳以上	商 品 一 般 (28)	化粧品 (17)	書籍・印刷物 (16)	他の金融関 連サービス (13)	工事・建築・ 加工 (12)
その他・不明	商 品 一 般 (19)	移動・通信サ ービス (5)	健康食品 (4) 書籍・印刷物 (4) 他の金 融サービス (4) 電報・ 固定電話 (4) 役務・その他 (4)	家具・寝具 (3) 紳士・婦人服 (3) 音響・映像製 品 (3) 他の 教養娯楽品 (3) レンタル・リ ース (3) 放 送 (3) ソフ トウェアラ イセンス (3)	

※2 件以下の商品名は掲載しておりません。

(8) 相談処理状況

◆センターに寄せられる相談の処理状況 単位(件)

	3 年度	4 年度	5 年度
他機関紹介	30	75	32
助言 (自主交渉)	931	976	877
その他情報提供	76	130	152
あっせん解決	151	188	143
あっせん不調	15	28	19
処理不能	5	15	3
処理不要	5	4	10
合計	1,213	1,416	1,236

※処理不能とは、相談者や事業者に連絡がとれなくなったもの

◆被害回復金額

単位（円）

	3 年度	4 年度	5 年度
被害回復金額(あっせん)	27,474,358	13,135,702	10,070,598
クリーニング・オフ金額	3,546,270	6,689,780	14,187,598
未然防止	11,317,098	7,943,940	4,386,468
合計	42,337,726	27,769,422	28,644,664

★ 信用供与の有無

	4 年度	5 年度
信用供与	580	442
販売信用	281	228
借金	29	17
不明・無関係	526	549
合計	1,416	1,236

(9) 消費者啓発

	回数	人数
地域住民むけ	1	15
大学生	2	494
中学生	3	1,400
小学生	12	1,910
高齢者	5	160
障がい者	2	22
合計	25	4,401