

令和 6 年度和泉市消費生活相談概要

(1) 相談件数

- ・令和 6 年度に消費生活センターに寄せられた相談件数は 1,232 件 でした。
- ・相談件数のうち苦情が 1,141 件・問い合わせは 91 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 166 件、電話 1,066 件 がありました。

◆内容別相談件数

単位(件)

内容	4 年度	5 年度	6 年度
(苦情)	1,323	1,124	1,141
(問い合わせ)	93	112	91
(要望)			
全件数	1,416	1,236	1,232

(2) 契約当事者

◆契約当事者の年代別相談件数

単位(件)

年代	4 年度	5 年度	6 年度
20 歳未満	43	40	40
20 歳代	118	129	123
30 歳代	113	105	92
40 歳代	208	145	135
50 歳代	250	224	236
60 歳代	236	177	202
70 歳以上	363	297	349
その他・不明	85	119	55
合計	1,416	1,236	1,232

※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	4 年度	5 年度	6 年度
給与生活者	541	515	517
自営・自由業	135	98	89
家事従事者	220	157	147
学生	61	54	66
無職	366	306	355
団体・その他・不明	93	106	58
合計	1,416	1,236	1,232

※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	4年度	5年度	6年度
1万円未満	146	135	160
1万～5万未満	165	140	181
5万以上～10万未満	46	55	56
10万以上～50万未満	126	95	119
50万以上～100万未満	37	32	37
100万以上～500万未満	49	30	42
500万以上～1千万未満	5	3	8
1千万以上～5千万未満	3	3	5
5千万以上～1億円未満	0	0	0
1億円以上	0	0	0
その他	839	746	624
合計	1,416	1,236	1,232

※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	5 年度	6 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	968	933
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	772	735
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	318	350
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	230	234
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	93	86
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	29	42
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	22	24
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	27	20

※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	5 年度	6 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	100	96
2 位	化粧品	化粧品の解約に関する相談	73	63
3 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	53
4 位	役務・その他	サービスの解約に関する相 談	55	46
5 位	修理・補修サービス	修理・補修サービスに関す る相談	32	44
6 位	移動通信サービス	スマホや携帯に関する相談	25	43
7 位	工事・建築・加工	工事・建築・加工に関する 相談	29	41
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	39
9 位	他の金融サービス	振込・送金サービスに関す る相談	40	37
10 位	レンタル・リース貸 借	賃貸借に関する相談	41	36

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	5 年度	6 年度
店舗購入	224	248
訪問販売	118	113
通信販売	452	444
マルチ・マルチまがい取引	8	7
電話勧誘	71	89
ネガティブ・オプション	11	7
訪問購入	9	9
その他無店舗	7	13
不明・無関係	374	302
合計	1,416	1,232

◆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	2	7	8	5	21	12	55	3	113	118
通信販売	28	42	30	58	103	91	85	7	444	452
マルチ・マルチまがい取引	1	3	0	1	2	0	0	0	7	8
電話勧誘	0	8	7	10	15	18	28	3	89	71
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	1	1	2	2	7	11
訪問購入	0	0	0	0	1	3	5	0	9	9
その他無店舗	0	2	1	2	3	0	4	1	13	14
合計	31	62	46	77	146	125	179	16	682	
前年度合計	27	77	64	87	122	105	159	42	683	

※その他：企業・団体等

不明：年齢未確認

(6) 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 (12)	紳士・婦人洋服 (4) 化粧品 (4)	教室・講座 (3)	洋装下着 (2) レンタルリース・貸借 (2)	
20 歳代	商品一般 (12)	理美容 (11)	医療 (10)	内職・副業 (8)	移動通信サービス (5) 観覧・鑑賞 (5) 他の教養・娯楽 (5) 役務その他 (5)
30 歳代	商品一般 (7)	紳士・婦人洋服 (6)	レンタル・リース貸貸 (4) 修理・補修 (4) 他の金融サービス (4) 役務・その他 (4)	健康食品 (3) パソコン・パソコン関連商品 (3) 工事・建築 (3) 移動通信サービス (3) 教室・講座 (3) 娯楽等情報配信サービス (3) 医療 (3) 理美容 (3)	化粧品 (2) 書籍 (2) 自動車 (2) 自転車 (2) 集合住宅 (2) クリーニング (2)
40 歳代	商品一般 (9)	他の金融関連サービス (7)	移動通信サービス (6)	電話機・電話機用 (5) 医療 (5)	パソコン・パソコン関連用品 (4) 書籍 (4) レンタル・リース (4)

					工事・建築 (4) 他の教養娯 楽 (4) 役務その他 (4)
50 歳代	化粧品 (17)	商 品 一 般 (15)	健 康 食 品 (10) レン タル・リース 賃貸 (10) 他の教養・娯 楽 (10)	工事・建築 (9) 修理・ 補修 (9) インターネ ット通信 (9)	紳士・婦人洋 服 (8)
60 歳代	健 康 食 品 (15)	自動車 (13)	化粧品 (12)	役務その他 (9)	商品一般 (8) 工事・建築・ 加工 (8) 他の教養・娯 楽 (8)
70 歳以上	商 品 一 般 (36)	修理・補修 (21)	健 康 食 品 (20) 化粧品 (20)	役務・その他 (17)	工事・建築・ 加工 (16)
その他・不明	商品一般 (8)	移動・通信サ ービス (6)	化粧品 (3) 電話機・電話 機用品 (3) レンタル・リ ース・賃貸 (3) 他の金融関 連サービス (3) 役務そ の他 (3)	戸建て住宅 (2) 医療 (2)	

※2 件以下の商品名は掲載しておりません。

(7) 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)

	4 年度	5 年度	6 年度
他機関紹介	75	32	16
助言（自主交渉）	976	877	827
その他情報提供	130	152	198
あっせん解決	188	143	169
あっせん不調	28	19	15
処理不能	15	3	5
処理不要	4	10	2
合計	1,416	1,236	1,232

※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）

	4 年度	5 年度	6 年度
被害回復金額（あっせん）	13,135,702	10,070,598	55.6.365
クリーニング・オフ金額	6,689,780	14,187,598	1.856.800
未然防止	7,943,940	4,386,468	819.692
合計	27,769,422	28,644,664	3.232.857

★ 信用供与の有無

	5 年度	6 年度
無	442	386
販売信用	228	436
借金	17	20
不明・無関係	549	390
合計	1,236	1,232