

令和2年12月 消費生活相談の概要

◇特記事項

目立った（特記すべき）相談
・ ネット通販で注文した商品の代金振込後、商品が届かない。
多重債務相談他機関紹介件数
・ 弁護士に1件つなぎました。
継続相談案件
・ 別紙のとおり4件
その他（法律改正・ルール改正等）

◇相談日数と相談件数

区分	相談日数	相談件数
12月	20	171
2年度(4~12)	183	1713
前年同期	182	1689
対前年 同期増減数	1	24
対前年 同期増減率	1%	1%

◇相談手段

区分	文書	来所	電話	計
12月	0	30	141	171
2年度(4~12)	12	268	1433	1713
構成比	0.0%	17.5%	82.5%	100%
前年同期	6	380	1303	1689
対前年 同期増減数	6	-112	130	24
対前年 同期増減率	100%	-29%	10%	1%

◇契約当事者性別相談件数

区分	男	女	不明	合計
12月	87	80	4	171
2年度(4~12)	766	904	43	1713
構成比	50.9%	46.8%	2.3%	100%
前年同期	752	900	37	1689
対前年 同期増減数	14	4	6	24
対前年 同期増減率	2%	0%	16%	1%

◇契約当事者年代別相談件数

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
12月	5	18	18	24	32	21	46	7	171
2年度(4~12)	47	214	183	279	294	223	367	106	1713
構成比	2.7%	12.5%	10.7%	16.3%	17.2%	13.0%	21.4%	6.2%	100%
前年同期	42	181	187	267	281	260	363	108	1689
対前年 同期増減数	5	33	-4	12	13	-37	4	-2	24
対前年 同期増減率	12%	18%	-2%	4%	5%	-14%	1%	-2%	1%

◇品目別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談	計
		教養娯楽品	住居品	保健衛生品		情報通信サービス	教養娯楽サービス	金融保険サービス	保健福祉サービス		
12月	93	19	12	7	78	32	1	8	8	0	171
2年度(4~12)	948	137	77	129	735	269	47	94	56	30	1713
構成比	54%				46%					0%	
前年同期	846	109	52	104	823	312	65	143	59	20	1689
対前年同期増減数	102	28	25	25	-88	-43	-18	-49	-3	10	24
対前年同期増減率	12%	26%	48%	24%	-11%	-14%	-28%	-34%	-5%	50%	1%

◇商品等別相談件数 ※PIONETによる商品・役務別分類

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2年度(4~12)	商品一般	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	賃貸アパート	保健衛生品その他	役務その他サービス	フリーローン・サラ金	光ファイバー	携帯電話サービス	出会い系サイト	
	件数	195	111	65	47	38	38	35	32	27	26
前年同期	商品一般	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	光ファイバー	デジタルコンテンツ	賃貸アパート	アダルト情報サイト	他の行政サービス	携帯電話サービス	
	件数	251	80	68	51	51	42	40	34	29	27

◇年代別(契約当事者)商品等の相談件数(上位5位)

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
1位	他の健康食品	他のデジタルコンテンツ	賃貸アパート	他の健康食品	商品一般	商品一般	商品一般
	件数	10	19	14	28	26	34
2位	オンラインゲーム	他の健康食品	他の健康食品	商品一般	他の健康食品	保健衛生品その他	役務その他サービス
	件数	10	16	10	23	24	8
3位	アダルト情報サイト	商品一般	商品一般	他のデジタルコンテンツ	他のデジタルコンテンツ	他の健康食品	他の健康食品
	件数	6	10	7	13	11	7
4位	脱毛剤	他の内職・副業	フリーローン・サラ金	賃貸アパート	フリーローン・サラ金	アダルト情報サイト	新聞
	件数	4	10	7	9	10	7
5位	商品一般	賃貸アパート	普通・小型自動車	金融関連サービスその他	乳液	他のデジタルコンテンツ	光ファイバー
	件数	2	9	6	8	7	7

◇販売購入形態別相談件数

区分	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	計
2年度(4~12)	387	150	725	29	106	2	4	2	308	1713
前年同期	441	149	801	45	82	2	7	5	157	1689

◇処理結果別件数 ※当月継続処理4件を除く

区分	他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	合計	斡旋率
2年度(4~12)	19	1417	206	55	1	3	8	1,709	3.3%

◇処理率

区分	相談件数	未処理件数	処理件数	処理率
2年度(4~12)	1,713	4	1,709	99.77%