

## 令和4年度 消費生活相談の受付状況 総合政策部市民広聴課

市消費生活センターで実施している消費生活相談は、消費者安全法に基づいて行われています。消費者からの消費生活全般に関する苦情や問い合わせなどに対し、専門の相談員が問題解決のためのサポートや情報の提供、必要に応じて事業者と連絡を取るなど、公正な立場で対応しています。

### 市消費生活相談窓口

市の消費生活センター相談窓口は、次のとおり開設しています。

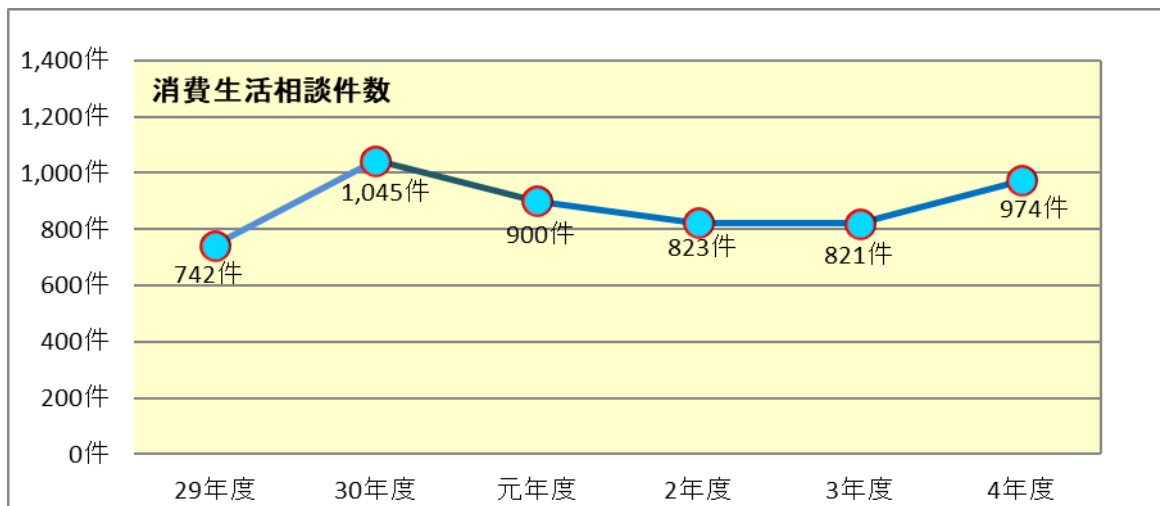
- 相談日 月～金曜日 午前9時30分～12時 午後1時～4時  
(偶数月の第2水曜日は午後のみ)
- 場所 市役所(市庁舎1階市民広聴課内)消費生活センター
- 相談員 消費生活専門相談員3人(令和5年9月現在)
- 相談の体制 月～金曜日、各日2人
- 相談専用電話 046-252-8490

### 消費生活相談の受付件数

令和4年度の相談件数は974件(苦情860件、問合せ114件)で、令和3年度に比べ153件増加しました。身に覚えのない宅配便等「商品一般」の相談は42件から78件と増え、85.7%増加し、相談の内容別内訳、販売方法のうち、「定期購入」の相談は69件から83件と20.3%増加しました。

年度別相談件数の推移

年度	件数	前年度との差	対前年度比
令和4年度	974件	153件	18.6%
令和3年度	821件	△2件	△0.2%
令和2年度	823件	△77件	△8.6%
令和元年度	900件	△145件	13.9%
平成30年度	1045件	303件	40.8%



## 相談方法別の内訳

相談方法は、電話による相談が831件で全体の85.3%となっています。また直接センターに来所されての相談は143件で、その割合は14.7%でした。

## 契約当事者の男女別内訳

令和4年度の相談では、契約当事者の男女比率で男性の割合が前年度42.9%から41.5%と減少し、女性の割合は51.9%から51.5%に増加しました。

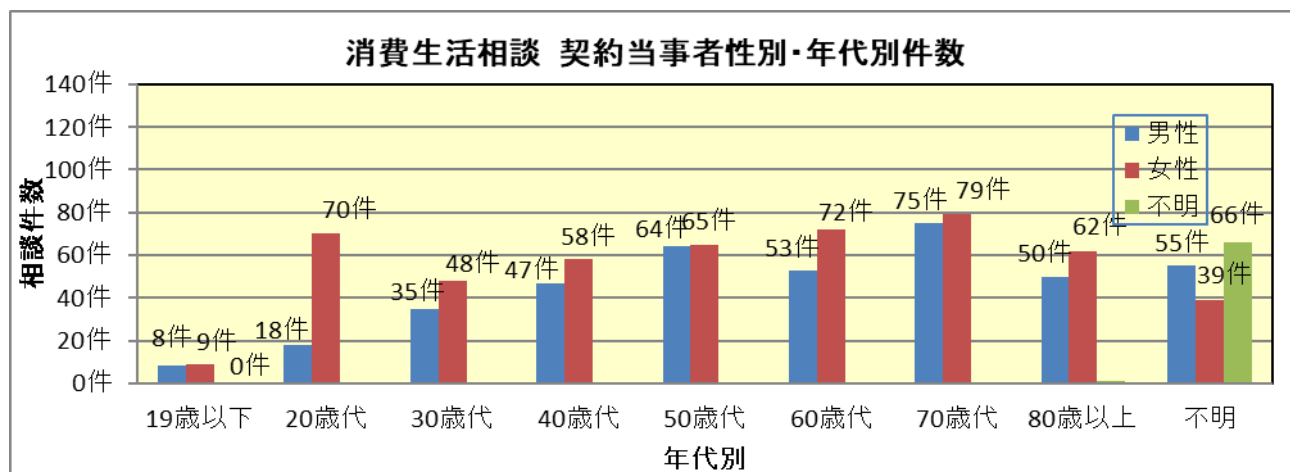
性別	令和4年度	令和3年度
男性	405人	352人
女性	502人	426人
不明	67人	43人

## 契約当事者の年代別内訳

年代別の契約当事者数を見てみますと、令和3年度は70歳代の相談が第1位で、令和4年度も70歳代の相談が最も多くなりました。

年齢	令和4年度				令和3年度			
	男性	女性	不明	合計	男性	女性	不明	合計
19歳以下	8件	9件	0件	17件	16件	7件	0件	23件
20歳代	18件	70件	0件	88件	28件	42件	0件	70件
30歳代	35件	48件	0件	83件	32件	42件	0件	74件
40歳代	47件	58件	0件	105件	52件	63件	0件	115件
50歳代	64件	65件	0件	129件	46件	63件	0件	109件
60歳代	53件	72件	0件	125件	49件	66件	0件	115件
70歳代	75件	79件	0件	154件	65件	80件	1件	146件
80歳代以上	50件	62件	1件	113件	36件	43件	0件	79件
不明	55件	39件	66件	160件	28件	20件	42件	90件
合計	405件	502件	67件	974件	352件	426件	43件	821件

\*男女別・年齢別契約当事者数は、下図のとおりです。

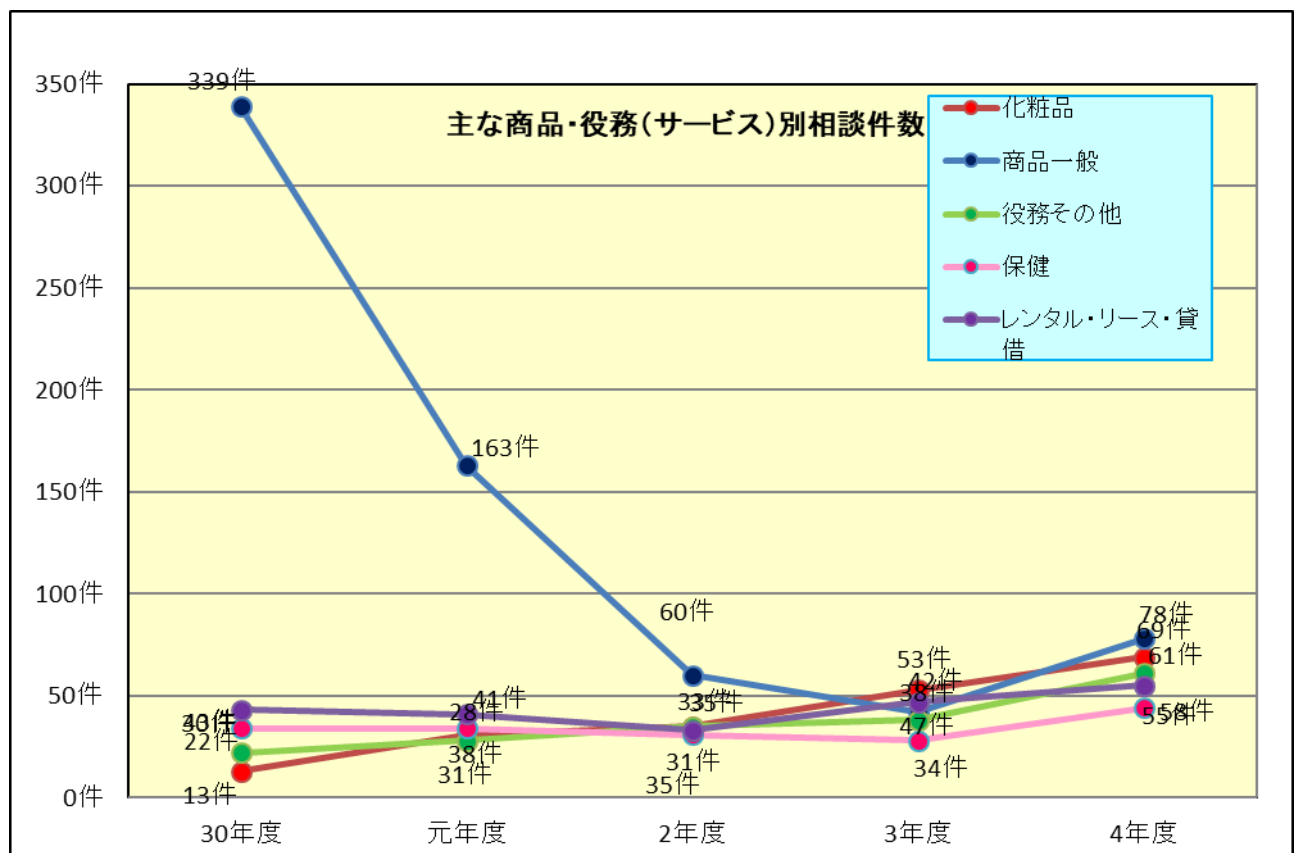


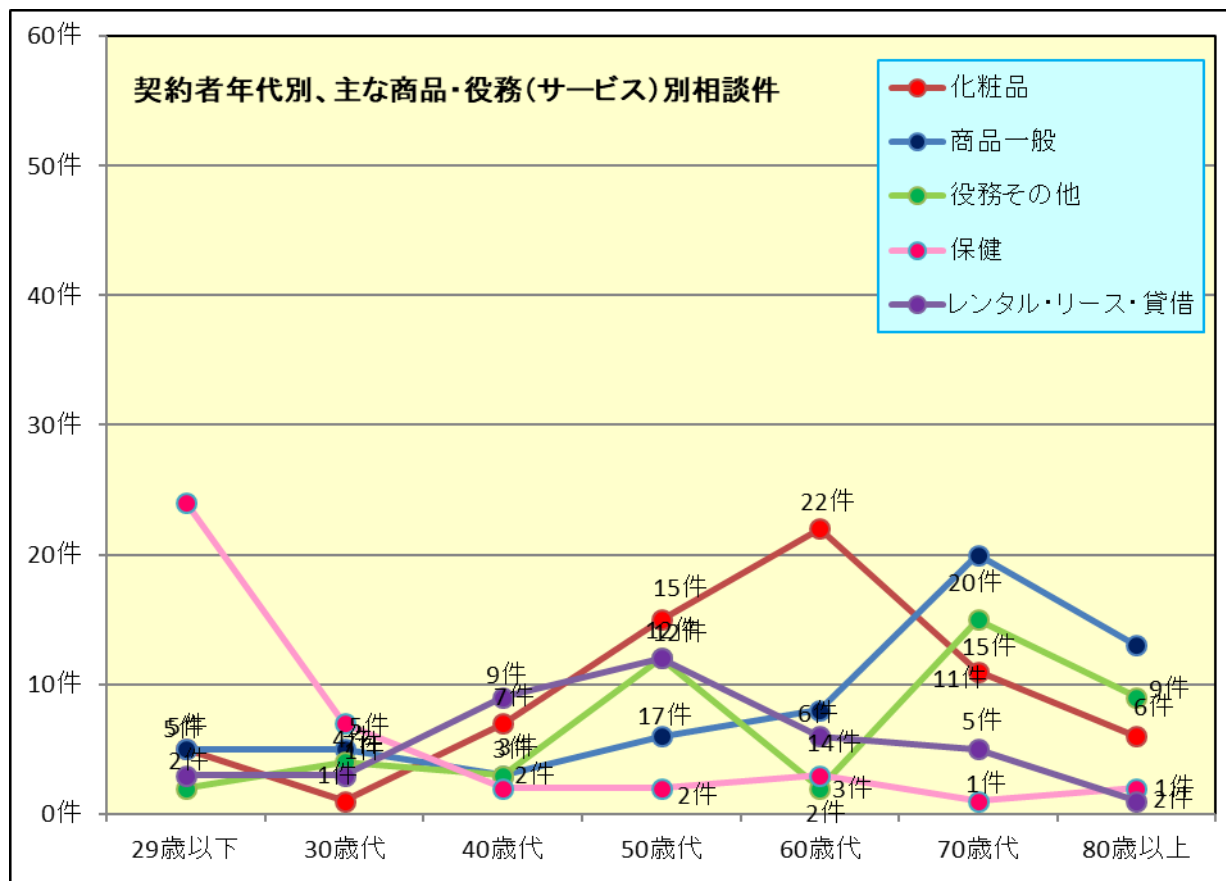
## 相談の多かった対象商品役務(サービス)別上位 10

令和4年度は、身に覚えのない宅配便や請求等の「商品一般」の相談件数が78件で第1位となりました。

第2位は、前年度1位の「化粧品」となり、相談件数が69件となっています。

順位	商品・役務(サービス)名	4年度	3年度
1位	商品一般 (身に覚えのない宅配便等)	78件	42件
2位	化粧品	69件	53件
3位	役務その他 (不動産仲介サービス、廃品サービス等)	61件	38件
4位	レンタル・リース・貸借 (賃貸アパート、貸家等)	55件	47件
5位	放送・通信サービス (アダルトサイト、有料情報料、出会い系サイト等)	44件	50件
5位	保健 (医療サービス、歯科治療、痩身エステ等)	44件	28件
7位	身の回り品	35件	18件
8位	他の教養・娯楽	29件	31件
9位	他の食品	28件	28件
10位	洋服	26件	14件





## 販売購入形態別による内訳

販売購入形態別の件数を見ますと、通信販売に関する相談が第1位、第2位は店舗購入に関する相談、第3位は訪問販売に関する相談となっています。

販売購入形態別の分類

分類	令和4年度	令和3年度
店舗購入	177件	123件
訪問販売	84件	105件
通信販売	351件	289件
マルチ・マルチまがい	3件	7件
電話勧誘販売	35件	30件
ネガティブオプション	0件	2件
訪問購入	6件	16件
他の無店舗販売	7件	2件
不明、無関係	311件	247件
合計	974件	821件

## 相談の内容別内訳

相談の内容別分類

分類	令和4年度	令和3年度
安全・衛生	18 件	14 件
品質・機能・役務品質	117 件	112 件
法規・基準	6 件	9 件
価格・料金	41 件	57 件
計量・量目	0 件	1 件
表示・広告	36 件	32 件
販売方法	294 件	284 件
契約・解約	718 件	566 件
接客対応	174 件	137 件
包装・容器	0 件	0 件
施設・設備	2 件	0 件
買物相談	11 件	8 件
生活知識	4 件	5 件
その他	25 件	13 件

※相談内容により件数に重複があります。

## 参考資料 座間市の消費生活相談体制の移り変わり

S54/5月開設	毎月第4月曜の1回、10～15時（市民相談課消費生活係・消費生活コンサルタント堀田洋子氏）
S60年度	毎月第2金曜の1回、10～15時 広報広聴課
S62年度～	相談日は、毎週月～土の週6回、午後1～4時、土は9～11時のみ 市民情報課～生活保全課
H1～H8年度	相談日は、毎週月～金の週5回、午後のみ H3生活保全課
H9年度	月1回実施（毎月第3水曜日午後、電話 ☎、10年度まで環境対策課で担当
H11年度	相談日は、毎月第2～4水曜日の月3回（第2は1日、第3・4は午後）市民生活課担当
H12年度	相談日は、毎週火・金の週2回
H13年度	相談日は、毎週月・水・金の週3回。県の地区消費生活センター廃止(3/31)、PIONET端末導入(H14/2)
H14年度	相談日は、毎週月・火・木・金の週4回。消費生活相談は市の業務に
H15年度	相談日は、毎週月～金の週5回（ただし、毎月第2水曜日は休み）
H16年度	月・金の相談を2名体制とし、毎月第2水曜日午後の相談を開始。相談体制整備「県補助金」終了
H17年度	毎月第2水曜日午前の相談休止を隔月（偶数月）とした。広聴相談課担当 PIONET端末費用国で負担
H19年度	相談員の身分を非常勤嘱託員とした。（H18以前は相談業務を依頼し、報償費で支出）
H21年度	相談先の名称を座間市消費生活センターとした。InterNetウェブサイト検索用のPCを導入 消費者行政活性化基金の創設 センターだよりの発行
H23年度	市機構改革で広報広聴人権課に変更 啓発事業も加わる 月・水・金の週3回相談員2名体制に増員
H25年度	週4日相談員を2名体制に増員
H28年度	週5日相談員を2名体制に増員
H29年度	水曜日を相談員を3名体制に増員
H30年度	週5日相談員を2名体制に戻した。
R1年度	相談受付時間を30分延長し、16時までに変更

## 県の消費生活相談の窓口

### ○かながわ中央消費生活センター（かながわ県民センター6F）

神奈川県では、市の相談窓口が開設していない日や時間帯に相談したい場合や、特別な理由で市での相談を希望しない方などからの相談を受け付けています。

- 相談日 月曜日～金曜日 午前9時30分～午後5時  
土曜日 午前9時30分～午後4時30分

※祝日、休日、年末年始及びかながわ県民センター休館日はお休みです。

- 電話 045-311-0999

詳細につきましては、総合政策部市民広聴課 ☎046-252-8218へ お問い合わせください。