

# 令和元年度消費生活相談の概要

表1

項目		令和元年度	平成30年度	前年度比(%)	
相談件数		3,958	4,577	86.5	
契約当事者	性別	男性	1,875	2,004	93.6
		女性	1,878	2,345	80.1
	年齢別	20歳未満	114	69	165.2
		20歳代	280	314	89.2
		30歳代	308	330	93.3
		40歳代	513	536	95.7
		50歳代	521	670	77.8
		60歳代	608	847	71.8
		70歳以上	942	1,039	90.7
		その他・不明	672	772	87.0
		平均年齢	55	56	98.2
		職業別	給与生活者	1,481	1,711
	自営・自由業		309	339	91.2
	家事従事者		283	498	56.8
	学生		160	99	161.6
	無職		1,064	1,211	87.9
	団体		149	167	89.2
	その他・不明		512	552	92.8
	商品大分類		商品一般	465	964
食料品	304	249	122.1		
住居品	118	144	81.9		
光熱水品	55	67	82.1		
被服品	150	130	115.4		
保健衛生品	243	156	155.8		
教養娯楽品	274	238	115.1		
車両・乗り物	93	130	71.5		
土地・建物・設備	99	122	81.1		
他の商品	5	9	55.6		
商品計	1,806	2,209	81.8		
クリーニング	14	17	82.4		
レンタル・リース・賃借	126	103	122.3		
工事・建築・加工	108	130	83.1		
修理・補修	45	95	47.4		
役務一般	26	38	68.4		
金融・保険サービス	324	337	96.1		
運輸・通信サービス	686	857	80.0		
教育サービス	13	14	92.9		
教養・娯楽サービス	129	104	124.0		
保健・福祉サービス	138	121	114.0		
他の役務	225	219	102.7		
内職・副業・ねずみ講	15	19	78.9		
他の行政サービス	41	35	117.1		
役務計	1,890	2,089	90.5		
他の相談	262	279	93.9		
総計	3,958	4,577	86.5		

項目		令和元年度	平成30年度	前年度比(%)
相談内容分類	安全・衛生	116	90	128.9
	品質・機能・役務品質	403	401	100.5
	法規・基準	217	248	87.5
	価格・料金	683	747	91.4
	表示・広告	462	488	94.7
	販売方法	2,217	2,824	78.5
	契約・解約	2,996	3,509	85.4
	接客方法	454	434	104.6
	買物相談	10	11	90.9
	生活知識	5	5	100.0
	その他	23	20	115.0
販売購入形態	店舗購入	801	852	94.0
	訪問販売	272	355	76.6
	通信販売	1,214	1,190	102.0
	マルチ・マルチまがい取引	60	80	75.0
	電話勧誘販売	230	313	73.5
	カタログ・オプション	13	8	162.5
	訪問購入	29	40	72.5
	その他無店舗販売	7	16	43.8
	不明・無関係	1,332	1,723	77.3

資料は、架空請求の音声ガイダンスの件数(620件)及び市町村からの経由相談の件数(110件)を除いたもの。

表2

## 令和元年度販売購入形態別の契約当事者の年齢構成

件数

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歳以上	その他・不明	計	平成30年度	増減	対前年度比 (%)
店舗購入		13	77	97	109	83	136	160	126	801	852	-51	94.0
平成30年度		3	82	87	126	111	112	143	188	852			
増減		10	-5	10	-17	-28	24	17	-62	-51			
店舗外販売 (特殊販売)	訪問販売	6	10	18	18	20	42	106	52	272	355	-83	76.6
	通信販売	84	101	95	212	240	176	183	123	1,214	1,190	24	102.0
	マルチ・マルチまがい取引	0	23	7	7	4	7	9	3	60	80	-20	75.0
	電話勧誘販売	0	10	8	20	20	35	74	63	230	313	-83	73.5
	ネガティブ・オプション	0	2	1	1	4	1	1	3	13	8	5	162.5
	訪問購入	0	0	0	1	6	4	17	1	29	40	-11	72.5
	その他無店舗販売	0	1	0	1	1	2	1	1	7	16	-9	43.8
	特殊販売全体	90	147	129	260	295	267	391	246	1,825	2,002	-177	91.2
	平成30年度	58	182	173	261	299	354	430	245	2,002			
	増減	32	-35	-44	-1	-4	-87	-39	1	-177			

販売購入形態が「不明・無関係」(1,332件)は除く。

令和元年度 年代別にみた苦情相談の多い商品・役務 <参考>

件数

順位	20歳未満 (114件)		20歳代 (280件)		30歳代 (308件)		40歳代 (513件)		50歳代 (521件)		60歳代 (608件)		70歳以上 (942件)	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	健康食品	20	フリーローン・サラ金	18	フリーローン・サラ金	19	デジタルコンテンツ	42	商品一般	60	商品一般	93	商品一般	175
2	脱毛剤	11	健康食品	13	賃貸アパート	15	健康食品	40	健康食品	52	デジタルコンテンツ	43	デジタルコンテンツ	46
3	オンラインゲーム	9	賃貸アパート	13	商品一般	14	商品一般	40	デジタルコンテンツ	34	健康食品	30	健康食品	35
4	化粧品その他	8	デジタルコンテンツ	13	健康食品	11	賃貸アパート	22	アダルト情報サイト	23	光回線	19	光回線	35
5	アダルト情報サイト	8	出会い系サイト	11	役務その他サービス	9	フリーローン・サラ金	14	フリーローン・サラ金	15	アダルト情報サイト	15	携帯電話サービス	21

年齢不明: 672件

令和元年度消費者金融相談の概要

1 相談件数

区 分	相談総件数 件	ヤミ金融件数
令和元年度	96	4
平成30年度	141	11
対前年度比 %	68.1	

2 相談の概要

(1) 債務者特性

ア 性別・年齢別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	男 性	女 性	団体等	計	20才未満	20代	30代	40代	50代	60代	70才以上	不明
令和元年度	66	28	2	96	0	18	19	14	15	11	6	13
	(68.8)	(29.2)	(2.0)	(100)	(0.0)	(18.8)	(19.8)	(14.6)	(15.6)	(11.5)	(6.3)	(13.4)
平成30年度	102	38	1	141	0	33	20	27	19	15	14	13
対前年度比 %	64.7	73.7	200.0	68.1	-	54.5	95.0	51.9	78.9	73.3	42.9	100.0

イ 職業別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

職 業	給 与	自営・自由	主婦	学生	無 職	不 明	計
令和元年度	49	6	1	0	26	14	96
	(51.0)	(6.3)	(1.0)	(0.0)	(27.1)	(14.6)	(100)
平成30年度	80	2	4	5	34	16	141
対前年度比 %	61.3	300.0	25.0	-	76.5	87.5	68.1

(2) 負債状況

ア 借入業者数別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	0～4社	5～9社	10～14社	15～19社	不 明	計
令和元年度	48	10	1	1	36	96
	(50.0)	(10.4)	(1.0)	(1.0)	(37.6)	(100)
平成30年度	93	9	3	1	35	141
対前年度比 %	51.6	111.1	33.3	100.0	102.9	68.1

イ 借入金額別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	100万円以下	100万円超～ 200万円以下	200万円超～ 300万円以下	300万円超～ 500万円以下	500万円超～ 1000万円以下	1000万円超	その他不明	計
令和元年度	14	11	7	9	3	4	48	96
	(14.6)	(11.5)	(7.3)	(9.4)	(3.1)	(4.2)	(49.9)	(100)
平成30年度	41	23	8	12	7	6	44	141
対前年度比 %	34.1	47.8	87.5	75.0	42.9	66.7	109.1	68.1

(3) 相談内容別内訳 ( )内は総件数に占める割合

件数

区 分	法的知識	整理方法	再発防止	低利の借入先	取り立て	苦情	その他	計
令和元年度	13	47	2	2	3	4	25	96
	(13.5)	(49.0)	(2.1)	(2.1)	(3.1)	(4.2)	(26.0)	(100)
平成30年度	20	64	5	0	2	14	36	141
対前年度比 %	65.0	73.4	40.0	-	150.0	28.6	69.4	68.1

(3)-2 苦情の内訳

押し貸し	第三者の 無断使用	金利
1	2	1

(4) 借入金の使途別内訳 ( )内は総件数に対する割合

件数

区 分	生活費	名義貸し	ギャンブル	遊 興	事 業	保 証	その他不明	計
令和元年度	19	4	1	3	6	0	63	96
	(19.8)	(4.2)	(1.0)	(3.1)	(6.3)	(0.0)	(65.6)	(100)
平成30年度	25	14	6	4	1	1	90	141
対前年度比 %	76.0	28.6	16.7	75.0	600.0	-	70.0	68.1

表 4

## 県全体の相談件数

年度	県センター		市町村		県計
	件数	構成比 (%)	件数	構成比(%)	件数
平成28年度	4,597	56.2	3,576	43.8	8,173
平成29年度	4,845	54.9	3,977	45.1	8,822
平成30年度	4,577	51.5	4,302	48.5	8,879
令和元年度	3,958	50.5	3,880	49.5	7,838
対前年度比(%)	86.5		90.2		88.3

注)県センター分は、音声ガイダンス及び市町村からの経由相談を除く。