

Ⅲ 令和4年度事業の実績

1 相談・苦情処理業務

(1) 相談体制

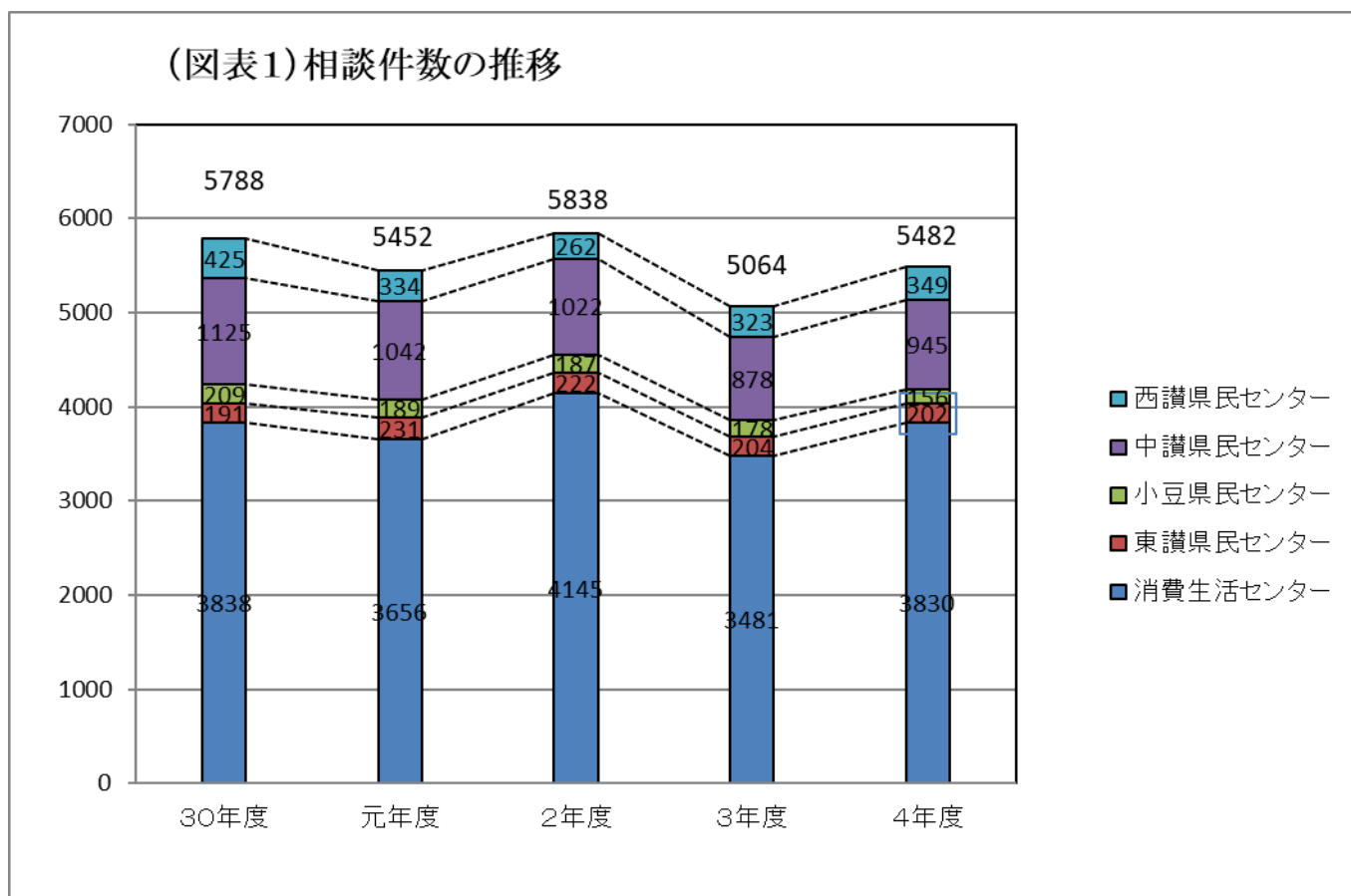
消費生活センターに消費生活相談員8名(うち1名は、多重債務・ヤミ金融専門相談員)を、また県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃の4か所)に消費生活相談員5名を配置し、関係機関との緊密な連携を図り、消費者からの相談・苦情の適切かつ迅速な処理に努めた。

また、弁護士による無料法律相談(県庁で毎月1回:原則第1木曜日)及び司法書士による多重債務・ヤミ金融に関する無料法律相談(県庁で毎月1回:原則第3木曜日)を必要に応じて実施し、法律の専門家・相談者・消費生活相談員の三者による面談を行い、専門的な助言等を得た。さらに、弁護士に消費生活コンサルタントを委嘱し、弁護士から消費生活相談員に助言を得ることにより、複雑・専門化する相談・苦情に対応した。

(2) 相談の特徴

① 相談件数

・令和4年度の相談件数は 5,482 件(消費生活センター3,830 件、県民センター1,652 件)で、前年度に比べ 418 件(8.3%)増加した。相談1件当たりの契約金額(金額が明らかなもののみ。以下同じ)は64万円余であり、前年度に比べ約 40 千円(△5.8%)減少した。



(表1) 相談に係る商品・役務の契約金額(金額の明らかなもののみ)

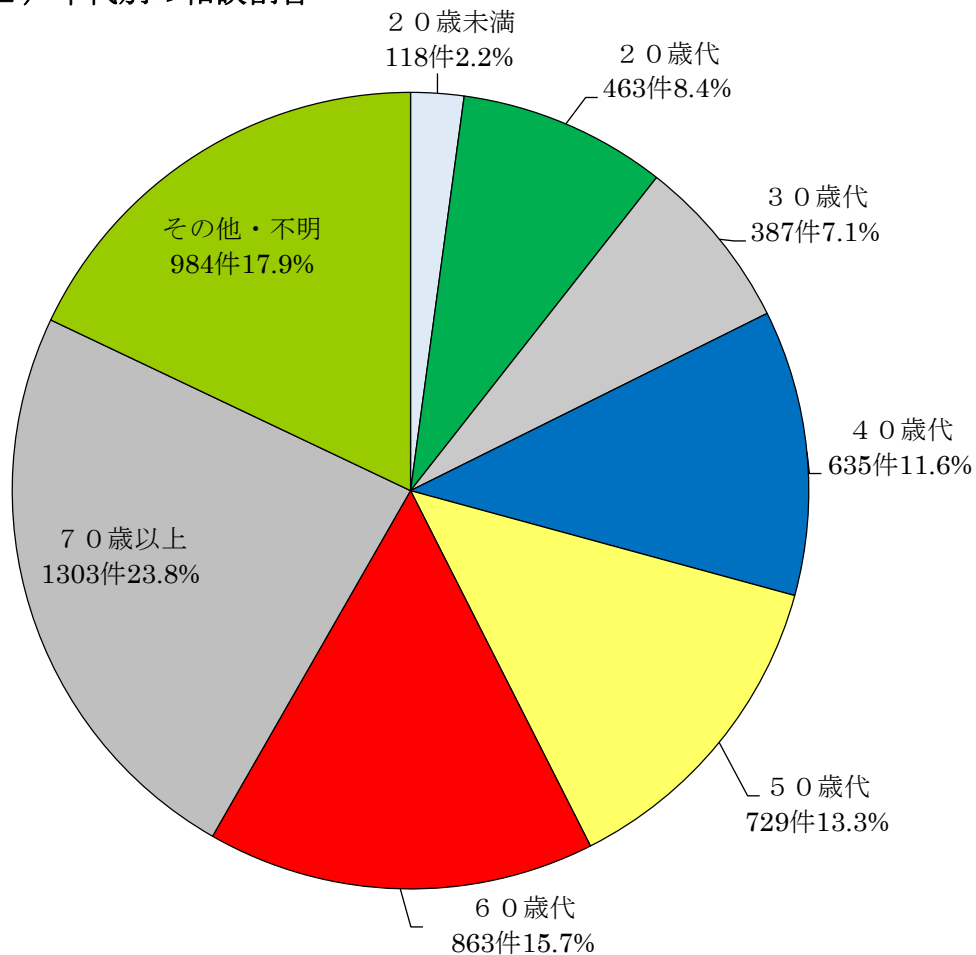
(単位:件、円)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比 %
件 数	2,280	2,240	2,574	2,338	2,647件	113.2
金 額	2,874,190,905	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	1,713,656,326	106.7
金 額 (1件あたり)	1,260,610	854,239	812,291	687,252	647,396	94.2

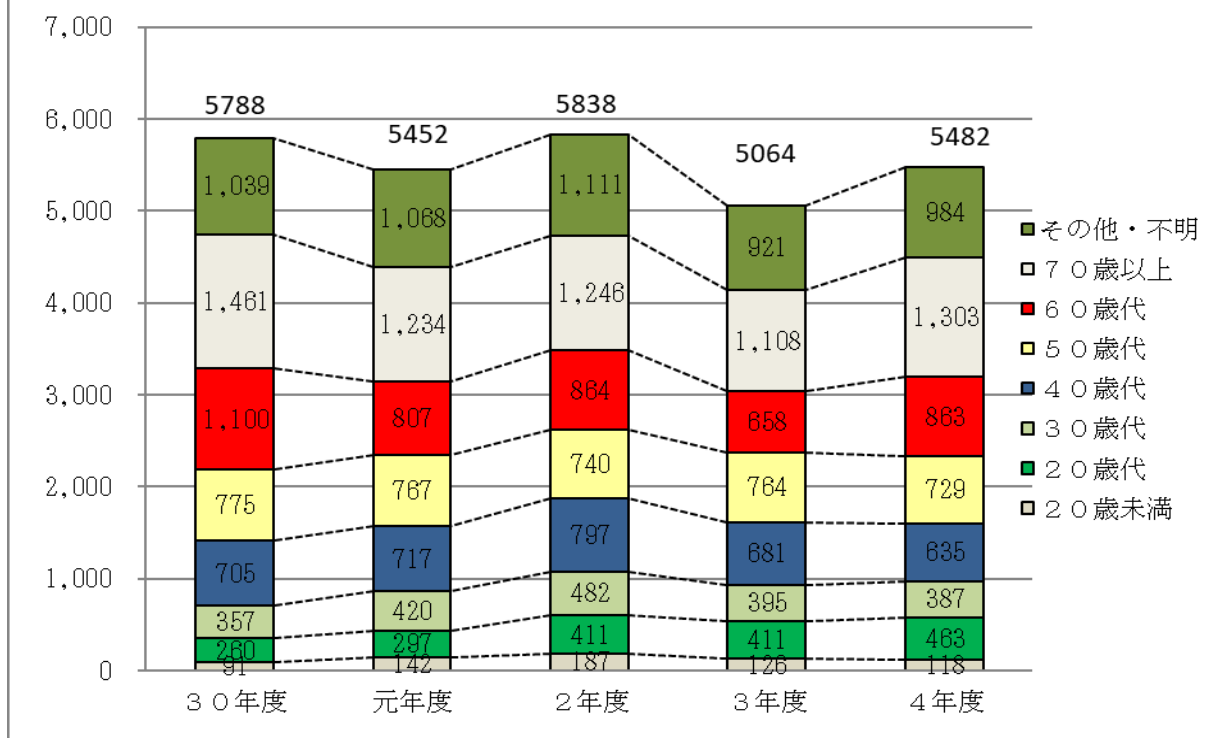
② 年齢別 高齢者の相談割合が高い

・年齢別相談件数では、「70歳以上」が最も多く、「60歳代」「50歳代」の順に多い状況である。そのうち、「60歳代」及び「70歳以上」からの相談件数は2,166件で全体の39.5%と、全体に占める高齢者の割合が高くなっている。

(図表2) 年代別の相談割合



(図表3) 年代別相談件数の推移



③ 相談の多いもの 前年度に続き「商品一般」に関するものが多い

- ・相談の内容(商品・役務)別では、「商品一般」「化粧品」「役務その他」「相談その他」「健康食品」の順が多い。
- ・「化粧品」「健康食品」に関するものが多い原因は、定期購入に関する相談が多いことによるものである。
- ・「レンタル・リース・貸借」は、集合住宅に関する契約内容や退去に伴う修繕代等に関する相談が多い。

(表2) 商品・役務別件数(上位 10 位)

(単位: 件)

順位	30年度		元年度		2年度		3年度		4年度	
	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	商品一般	1,429	商品一般	876	商品一般	677	商品一般	617	商品一般	628
2	放送・コンテンツ等	634	放送・コンテンツ等	451	放送・コンテンツ等	553	化粧品	274	化粧品	480
3	インターネット通信サービス	227	健康食品	345	健康食品	396	相談その他	237	役務その他	257
4	健康食品	209	役務その他	228	化粧品	206	役務その他	227	相談その他	230
5	レンタル・リース・貸借	196	インターネット通信サービス	210	レンタル・リース・貸借	197	健康食品	188	健康食品	188
6	役務その他	176	レンタル・リース・貸借	191	インターネット通信サービス	194	レンタル・リース・貸借	176	理美容	177
7	工事・建築・加工	165	化粧品	175	役務その他	184	工事・建築・加工	164	他の教養・娯楽	173
8	融資サービス	135	工事・建築・加工	146	工事・建築・加工	170	他の教養・娯楽	164	工事・建築・加工	157
9	移動通信サービス	120	移動通信サービス	145	移動通信サービス	153	移動通信サービス	154	レンタル・リース・貸借	153
10	自動車	117	融資サービス	138	自動車	117	インターネット通信サービス	149	インターネット通信サービス	143

※主な用語の説明

放送・コンテンツ等	電波・衛星放送を利用した放送サービスや電話回線・インターネットを使って情報を得るサービスに関する相談。携帯電話やインターネットのサイト利用に係る不当請求や架空請求などを含む。
商品一般	具体的な商品等の種類が特定できない相談、複数の商品等に係るものや、ハガキ等による請求の根拠(商品等)を明示しない架空請求など。
インターネット通信サービス	光ファイバー(光回線)、インターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ドメイン取得契約等。
融資サービス	銀行、消費者金融会社、クレジット会社等が扱うフリーローン・サラ金、住宅ローンなどに関する相談。多重債務・ヤミ金を含む。
役務その他	興信所、HP作成代行、結婚相手紹介、耐震診断サービスなど他に分類されない役務。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
工事・建築・加工	家屋や門扉等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。
健康食品	高麗人参濃縮液、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、海藻等通常の食料品が保有する栄養素、カロリー、嗜好等を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品でカプセル、粉末、錠剤、ジャム状、液状のいずれかの形態をとり、それ自体を食するもの。
移動通信サービス	携帯電話、PHS、モバイルデータ通信サービスに関する相談。
自動車	道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車。および自動車部品(農耕作業用自動車を除く)。
理美容	理髪店、美容院、エステティックサロン等の行うサービス。
相談その他	消費者問題以外の相談で他に分類されない相談。
他の教養・娯楽	入場料(使用料)を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設(観覧・鑑賞するための施設利用は含まない)、および他に分類されない教養・娯楽サービス。

(表3)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位)

(単位:件)

年齢	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	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	他の教養・娯楽	32	理美容	108	理美容	35	化粧品	66	化粧品	106	化粧品	128	商品一般	181
2	化粧品	16	他の教養・娯楽	42	商品一般	30	商品一般	55	商品一般	61	商品一般	124	化粧品	121
3	健康食品	9	商品一般	30	内職・副業	15	レンタル・リース・貸借	29	健康食品	35	健康食品	35	健康食品	61
4	娯楽等情報配信サービス	8	内職・副業	26	紳士・婦人洋服	14	相談その他	27	役務その他	26	工事・建築・加工	34	工事・建築・加工	58
5	商品一般	7	レンタル・リース・貸借	23	自動車	14	紳士・婦人洋服	26	紳士・婦人洋服	25	相談その他	34	相談その他	57

④ 販売購入形態別 20歳代を除く全ての年代で通信販売が多い

・販売購入形態別では、「通信販売」「店舗購入」「電話勧誘販売」が多い。「通信販売」は、20歳代を除く全ての年代で最も多く、そのうち「化粧品」「健康食品」に関する相談が多い。20歳代で店舗購入が最も多くなっているのは、倒産等した脱毛エステ事業者の相談が多く寄せられたためである。

(表4)販売購入形態別・契約者年代別件数

(単位:件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
店舗購入	12	178	106	110	136	125	183	138	988
訪問販売	0	11	22	39	20	48	125	51	316
通信販売	91	165	156	305	375	375	412	222	2,101
マルチ・マルチまがい	1	13	5	5	4	5	14	6	53
電話勧誘販売	4	22	14	29	31	42	112	88	342
ネガティブ・オプション	1	2	3	4	4	9	10	12	45
訪問購入	0	0	0	0	3	8	39	11	61
その他無店舗	0	3	3	4	4	4	18	3	39
不明・無関係	9	69	78	139	152	247	390	453	1,537
合計	118	463	387	635	729	863	1,303	984	5,482

(表5)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

(単位:件)

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい	
1	理美容	171	工事・建築・加工	82	化粧品	452	商品一般	10
2	レンタル・リース・貸借	74	インターネット通信サービス	30	商品一般	159	ファンド型投資商品	7
3	自動車	69	空調・冷暖房・給湯設備	24	健康食品	139	健康食品	6
4	移动通信サービス	53	役務その他	17	他の教養・娯楽	131	飲料	4
5	医療	46	書籍・印刷物	16	娯楽等情報配信サービス	106	内職・副業	4

順位	電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗	
1	役務その他	71	商品一般	10	商品一般	27	役務その他	5
2	魚介類	39	アクセサリ	6	和服	10	医療用具	4
3	商品一般	28	書籍・印刷物	4	アクセサリ	6	移动通信サービス	4
4	内職・副業	27	菓子類	2	食器・台所用品	3	商品一般	3
5	インターネット通信サービス	24	健康食品	2	時計	3	健康食品	3

順位	不明・無関係	
1	商品一般	363
2	相談その他	216
3	役務その他	72
4	融資サービス	69
5	レンタル・リース・貸借	66

- ⑤ 振り込み詐欺 依然として架空請求の相談が多く寄せられている。
 ・架空請求の相談は、83件と前年度の102件に比べて減少したものの、依然としてSMSなどデジタルコンテンツによる架空請求の相談が多い。

(表6)「振り込み詐欺」の相談件数

(単位:件、円)

区 分		オレオレ詐欺	融資保証金 詐欺	架空請求	還付金等詐欺	計
30年度	相談件数	0	2	1,363	1	1,366
	うち被害件数	0	0	9	0	9
	被害金額	0	0	33,265,298	0	33,265,298
	1件あたり 被害金額	0	0	3,696,144	0	3,696,144
元年度	相談件数	0	0	602	2	604
	うち被害件数		0	3	1	4
	被害金額	0	0	1,040,000	500,000	1,540,000
	1件あたり 被害金額	0	0	346,667	500,000	385,000
2年度	相談件数	0	0	245	0	245
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	299,600	0	299,600
	1件あたり 被害金額	0	0	149,800	0	149,800
3年度	相談件数	2	0	102	10	114
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	329,020	0	329,020
	1件あたり 被害金額	0	0	164,510	0	164,510
4年度	相談件数	6	0	83	8	97
	うち被害件数	1	0	3	0	4
	被害金額	15,200	0	3,888,400	0	3,903,600
	1件あたり 被害金額	15,200	0	1,296,133	0	975,900

※オレオレ詐欺:電話により、家族や警察官等を装い、トラブル解決等の名目で金をだましとる手口。

※融資保証金詐欺:DMなどにより、金融機関などを装いその融資話を持ちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだましとる手口。

※架空請求:ハガキやメールなどにより、不特定多数を対象に、何の根拠もない請求をして金をだましとる手口。

※還付金等詐欺:電話により、税務署など公的機関の職員を装い、税金等の還付を名目にATMを操作させて金をだましとる手口。

※平成28、29年度は相談件数に重複があるため、計が一致しない。

⑥ うまいもうけ話 件数及び1件あたりの金額とも増加

・どうやってお金がもうかるのか仕組みのよくわからない、高収入をうたった「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」についての相談件数は43件で、前年度の33件に比べ10件(30.3%)増加した。金額が明らかなものは25件で、1件あたりの金額は8,102,760円。前年度の5,634,100円に比べ2,468,660円(43.8%)増加した。

(表7)「うまいもうけ話」の相談件数・金額(金額は明らかなもののみ)

(単位:件、円)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比 %
件 数	92	52	47	33	43	130.3
金額が明らかなものの件数、金額	62	31	31	20	25件	125.0
	337,540,970	71,291,280	100,438,000	112,682,000	202,569,000	179.8
1件あたり金額	5,444,209	2,299,719	3,239,935	5,634,100	8,102,760	143.8

※うまいもうけ話: どういう仕組みでお金がもうかるのか、よくわからない、高収入をうたった投資商品や出資話。

⑦ 多重債務 相談件数が増加

・相談件数は53件で前年度の49件と比較すると4件(8.2%)増加した。

(表8)「多重債務」の相談件数

(単位:件)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比 %
件 数	73	60	46	49	53	108.2

※多重債務: 複数の消費者金融等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

⑧ ヤミ金融 相談件数が減少

・相談件数は18件で前年度の16件と比較すると2件(12.5%)増加した。

(表9)「ヤミ金融」の相談件数

(単位:件)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比 %
件 数	20	20	13	16	18	112.5

(3) 相談の処理結果

- ・相談・苦情(5,482件)の処理結果は、「その他情報提供」が1,989件(36.3%)と最も多く、次いで「助言(自主交渉)」1,971件(36.0%)、斡旋解決が767件(14.0%)と多い状況である。
- ・訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引(マルチ商法)などクーリング・オフが可能な契約は、クーリング・オフの方法などを助言している。また、事業者の販売方法等に法令違反などの問題点があり消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難なときは、消費者と事業者との間に入り斡旋を行うことにより被害の救済を行っている。斡旋を行った811件のうち、94.6%の767件で解決に至った。
- ・このような情報提供・助言・斡旋の結果、契約しなかったこと、不当な要求に応じなかったこと及びクーリング・オフや事業者との交渉等により契約金額が返金されたことにより、1億3千万円余の被害防止・回復がなされた。

(表10)処理結果

(単位:件)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
他 機 関 紹 介	260	332	313	263	334
助 言 (自 主 交 渉)	3,060	2,478	2,288	1,914	1,971
そ の 他 情 報 提 供	1,509	1,875	2,281	2,127	1,989
斡 旋 解 決	536	435	502	456	767
斡 旋 不 調	44	29	30	24	44
処 理 不 能	166	152	149	101	136
処 理 不 要	164	124	173	122	165
未 完	49	27	102	57	76
計	5,788	5,452	5,838	5,064	5,482

(用語の説明)

他 機 関 紹 介	センターの業務範囲でない相談のため、斡旋、アドバイス等一切の処理をせず、他機関を紹介したもの。
助 言 (自 主 交 渉)	斡旋の労をとらなくても相談者が事業者に自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し方法をアドバイスしたもの。
そ の 他 情 報 提 供	斡旋以外の処理で助言に該当しない回答をしたもの。
斡 旋 解 決	斡旋の結果、一定の解決を見たもの、また相談者が解決内容に納得していなくても受け入れた場合。
斡 旋 不 調	斡旋にもかかわらず解決を見なかったもの、及び消費者の救済がなされていると思われても相談者が拒否したもの。
処 理 不 能	相談者に連絡が取れなくなったもの、及び苦情の相手方に事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの。
処 理 不 要	消費者が事情を提供しただけであり処理を望んでいない場合、消費者が相談を望んでいない場合。

(4) 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

①「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
年間件数	130	234	299	211	319

➡相談件数は319件で、昨年度の211件に比べ108件(51.2%)増加しました。

契約当事者年齢別

年 度	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
R3	31	27	70	39	34	10
R4	29	47	77	101	56	9

➡50歳以上の相談件数は234件で、昨年度の143件に比べ91件(63.6%)増加しました。

(相談事例)

- ・スマートフォンを見ていたら美白クリームが通常価格より安く、2,000円でお試しができる広告を見つけたのでコンビニ払いで注文した。定期購入との認識はなかったのに2回目が届いたので元払いで商品を送り返した。すると、弁護士事務所から2万円を払うよう督促状が届いた。
- ・ネットゲームをしている際に「ゲームが1回できる。」との広告表示があり、内容を確認するとファンデーションの広告だった。「汗等に強く崩れにくい。初回のみでOK、いつでも解約OK、回数縛りなし。」と書いてあり、2千円程度だったので申し込んだ。2回目以降を解約しようと、当該通販業者に電話したが繋がらなかった。問合せフォームから解約を申し出たら「初回で解約するならば単品購入通常価格 10,560円の差額 8,382円の支払いが生じます。既に商品を発送したので2回目を受取りください。受取り後の解約は可能です。」と返答メッセージが届いたが納得いかない。

(消費者へのアドバイス)

- 商品を注文する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」など解約条件をしっかりと確認しましょう。
- 販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくことも大切です。

②エステティックサービスに関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
年間件数	19	17	17	19	168

契約当事者年齢別

年 度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	不明
R4	7	105	32	11	9	4

➡相談件数は168件で、昨年度の19件に比べ149件(784.2%)増加しました。

(相談事例)

- ・脱毛エステサロンで脱毛プランの契約をしていたが、店舗が閉店した。ウェブサイトから解約する旨を事業者申し出たが回答がない。
- ・倒産した脱毛エステサロンと連絡がつかない。施術が7回残っていて解約を申し出たが、口座引き落としが継続している。

(消費者へのアドバイス)

- 事業者が破産手続き開始の申し立てを行い、裁判所から破産手続き開始の決定を受けると、事業者の財産は破産管財人(弁護士)の管理下に置かれます。一般的に、消費者は「債権者届」を破産管財人に提出し、破産管財人の作成する債権者名簿に登録され、一般債権者の扱いで清算配当を待つこととなります。清算は、優先債権(税金や従業員の給料等)への支払いを終えてから行われるため、配当はほとんど期待できない場合があります。そのため、現金等で既に全額支払い済みの場合は、被害の回復が図れないケースがほとんどです。
- 役務提供期間内で施術回数が残っており、クレジット分割払いをしている途中の場合、クレジット会社に対し以降の支払いの停止を求める抗弁を主張することができます。抗弁書(書面)を提出することが一般的です。ただし、これはあくまでもクレジット代金の支払いの停止を主張できるものであり、エステなどの役務契約の解除や既支払金の返還を主張できるものではありません。まずはクレジット会社に問い合わせましょう。
- クレジットカード一括払いの場合も、クレジットカード会社に相談してみましょう。
- エステの契約に関して心配なときやトラブルになった場合は、早急に消費生活センター等に相談しましょう。

③副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
年間件数	87	77	94	116	125

➡相談件数は125件で、昨年度の116件に比べ9件(7.8%)増加しました。

契約当事者年齢別

年 度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	60歳以上	不明
R3	6	51	15	16	15	10	3
R4	8	49	18	20	12	10	8

契約金額

金額	～10万円未満	～50万円未満	～100万円未満	～500万円未満	500万円以上	不明
R4	35	28	18	28	2	14

➡契約金額の平均は約73万円で、最大は8,215,660円でした。

(相談事例)

- ・副業で儲けようと、SNSでフォロワーを増やすアルバイトに電子マネーで1,000円を支払い登録した。電話で収益を得るためのサポートコースとして毎月100万円稼げるコースを案内され、「サポート代金として100万円が必要だ。」と言われた。お金がないことを伝えると「儲かるからすぐに返せる。」と言われ、遠隔操作アプリをインストールするよう案内されて、消費者金融2社で50万円ずつ100万円を借りた。1日でフォロワーを150人にできるはずもなく、収益が得られない。
- ・スマートフォンでSNS閲覧中に表示された「異性の悩みを聞くと報酬がもらえる。」という広告を見て副業を始めた。男性の悩みを聞き終わり、男性から報酬を受け取るには「連絡先交換が必要で、そのためにポイント購入が必要だ。」と言われたので、クレジットカードでポイント購入後相手に連絡したところ、「文字化けして連絡先の交換ができない。」などと言われた。同様の作業を繰り返し複数回ポイントを購入し、合計約30万円を支払った。不審に思い「決済した約30万円を返金してほしい。」と事業者に伝えると、「3万円であれば返金可能だ。」と言われた。

(消費者へのアドバイス)

- 無料通話アプリ、SNS、オンラインサロン又はマッチングアプリ等のインターネットで勧誘される“もうけ話”は、まず疑ってみましょう。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えて無料通話アプリやSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう。

④「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R2	R3	R4
年間件数	45	39	65	64	68

- ➡ 訪問販売によるリフォーム工事に関するトラブルの相談件数は68件で、昨年度の64件に比べ4件(6.3%)増加しました。

契約当事者年齢別

年 度	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明
R3	5	5	10	18	16	10
R4	7	5	14	18	21	3

(相談事例)

- ・ 先週、「50メートル先で工事をしているので挨拶に来た。」と業者が訪ねてきた。「外壁塗装工事のモニターになって、5年後もきれいな仕上がりをセールスしたいので協力してほしい。」と言われた。家も10年経っており外壁塗装を考えていた頃だったので見積もりを依頼した。
- ・ 約1か月前に「屋根の漆喰がはがれているのが気になる。工事をした方が良い。」と突然訪問してきた事業者に勧誘された。「お金がないからできない。」と伝えると、「火災保険を使えば自己負担なしで修理できる。」と言われた。保険に加入していると伝えたとうえで、屋根工事をしてもらうことにした。

(消費者へのアドバイス)

- 業者から契約をせかされても、複数の業者から見積りを取って比較検討しましょう。
- その場で契約せず、家族などの周りの人に相談しましょう。
- 「前金で払ったら安くする」という勧誘には気を付けましょう。

(5) 商品テスト実施状況

消費生活センター、県民センターに寄せられた相談・苦情の処理に必要な商品テストについて、国民生活センターに依頼して実施したものは次のとおり。

商品名	依頼日	内 容	調 査 結 果
ベスト	4.11.1	毛(ヤク)100%との表示に疑念がある。	繊維の混用率を調べたところ、毛(ヤク)以外に羊毛が4割程度混用されているものと考えられる。

(6) 法律相談実施状況

消費生活センター・県民センターに寄せられた相談・苦情のうち、専門的な助言等が必要な案件について、香川県弁護士会及び香川県司法書士会の協力を得て弁護士及び司法書士(多重債務・ヤミ金融関係)による無料法律相談を実施した。

① 弁護士による相談(原則として毎月第1木曜日(県庁))

年 月 日	弁護士名
令和4年4月7日	島村 研策
5月6日	小村 麻子
6月2日	松本 邦剛
7月7日	山田 浩司
8月4日	島村 研策
9月1日	植松 浩司
10月6日	森 浩之輔
11月4日	久本 裕之
12月1日	玉井 邦芳
令和5年1月5日	篠原 大地
2月2日	呉 裕麻
3月2日	齊藤 真吾
合 計	のべ12人

② 司法書士による相談(原則として毎月第3木曜日(県庁))

年 月 日	弁護士名
令和4年 11月 17日	三村 泰史
12月 15日	田中 博明
令和5年1月 19日	中西 健
合 計	のべ3人

(7) 消費生活専門コンサルタント

複雑・多様化する相談・苦情に対応するため、弁護士に消費生活専門コンサルタントを委嘱し、相談・苦情の処理にあたっての助言や指導等を受けた(毎月定例会1回(県庁))。

令和4年度消費生活専門コンサルタント(委嘱) 植松 浩司 弁護士 4回開催

(8) 消費生活困難案件対策アドバイザー

消費生活相談における困難案件対策を主たる目的として、弁護士に消費生活困難案件対策アドバイザーを委嘱し、その解決に向けた助言や指導等を受けた(毎月定例会1回(県庁))。

令和4年度消費生活困難案件対策アドバイザー(委嘱) 山田 浩司 弁護士 9回開催

(9) 消費者事故の通知

令和4年度における消費者安全法に基づく消費者庁への通知はありませんでした。

(参考) 資料

(表 11)相談件数

(単位:件)

年度	相 談 ・ 苦 情 件 数											対前 年度 比率 (%)
	中央生活 センター	地 域 生 活 セ ン タ ー (平 成 13 年 度 まで)								合計	うち 苦情	
		大内	土庄	高松	坂出	丸 亀	琴平	観音寺	計			
昭和 46	62	20	15		8	78		121	242	304	(不明)	
47	133	(内 訳 不 明)							290	423	(不明)	139.1
48	435	(内 訳 不 明)							199	634	213	149.9
49	348	15	49	61	20	254	14	10	423	771	284	121.6
50	703	106	15	51	26	222	9	29	458	1,161	383	150.6
51	1,084	26	9	31	39	205	48	35	393	1,477	332	127.2
52	1,330	37	9	31	41	121	37	68	344	1,674	483	113.3
53	1,140	14	32	7	40	87	46	76	302	1,442	653	86.1
54	1,090	32	16	5	58	78	52	84	325	1,415	693	98.1
55	994	33	12		43	56	49	80	273	1,267	576	89.5
56	1,280	27	23		63	59	56	60	288	1,568	788	123.8
57	1,434	31	40		65	56	65	40	297	1,731	953	110.4
58	1,483	26	14		65	82	57	73	317	1,800	942	104.0
59	1,969	34	24		51	84	87	55	335	2,304	1,512	128.0
60	1,725	22	31		60	84	75	58	330	2,055	1,442	89.2
61	1,717	32	9		57	79	68	70	315	2,032	1,525	98.9
62	1,719	23	35		34	55	62	48	257	1,976	1,620	97.2
63	1,686	26	20		54	67	58	50	275	1,961	1,606	99.2
平成元	1,931	24	10		49	59	54	54	250	2,181	1,822	111.2
2	1,585	22	3		62	60	45	55	247	1,832	1,478	84.0
3	1,701	24	7		62	75	53	61	282	1,983	1,627	108.2
4	1,910	21	27		59	61	50	82	300	2,210	1,837	111.4
5	2,045	29	43		45	65	54	89	325	2,370	1,983	107.2
6	2,375	34	26		53	88	50	102	353	2,728	2,323	115.1
7	2,608	42	35		57	93	45	100	372	2,980	2,596	109.2
8	2,705	51	52		75	107	67	120	472	3,177	2,836	106.6
9	2,693	51	36		74	153	54	138	506	3,199	2,795	100.7
10	2,750	53	47		83	158	69	161	571	3,321	2,818	103.8
11	3,495	70	72		122	155	87	173	679	4,174	3,695	125.7
12	3,337	103	81		118	194	121	204	821	4,158	3,609	99.6
13	4,130	139	101		142	269	169	333	1,153	5,283	4,607	127.1
小 計	53,597	1,167	893	186	1,725	3,204	1,701	2,629	11,505	65,102	48,031	

年度	消費生活 センター	県民センター（平成14年度から）					合計	うち 苦情	対前年度 比率(%)
		東讃	小豆	中讃	西讃	計			
14	5,651	144	112	640	345	1,241	6,892	6,126	130.5
15	11,779	285	210	1,236	1,001	2,732	14,511	13,837	210.5
16	15,236	533	314	1,985	1,325	4,157	19,393	18,884	133.6
17	8,873	339	213	1,430	858	2,840	11,713	11,046	60.4
18	7,905	312	140	1,205	580	2,237	10,142	9,556	86.6
19	7,382	204	171	1,148	584	2,107	9,489	8,831	93.6
20	6,522	222	112	1,028	521	1,883	8,405	7,755	88.6
21	6,417	171	107	939	351	1,568	7,985	6,975	95.0
22	4,926	159	154	833	252	1,398	6,324	5,179	79.2
23	4,264	130	149	807	254	1,340	5,604	5,094	88.6
24	3,684	165	176	849	232	1,422	5,106	4,663	91.1
25	3,979	142	161	945	323	1,571	5,550	4,984	108.7
26	4,068	180	174	919	384	1,657	5,725	5,209	103.2
27	3,884	155	180	922	361	1,618	5,502	4,882	96.1
28	3,755	168	204	901	352	1,625	5,380	4,929	97.8
29	4,315	244	236	1,228	475	2,183	6,498	6,063	120.8
30	3,838	191	209	1,125	425	1,950	5,788	5,376	89.1
令和元	3,656	231	189	1,042	334	1,796	5,452	4,871	94.2
2	4,145	222	187	1,022	262	1,693	5,838	5,230	107.1
3	3,481	204	178	878	323	1,583	5,064	4,454	86.7
4	3,830	202	156	945	349	1,652	5,482	4,814	108.3
小計	121,590	4,603	3,732	22,027	9,891	40,253	161,843	148,758	
合計	175,187	—	—	—	—	51,758	226,945	196,789	

(表 12)年代別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
20歳未満	91 (1.6)	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)	118 (2.2)
20歳代	260 (4.5)	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)	463 (8.4)
30歳代	357 (6.2)	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)	387 (7.1)
40歳代	705 (12.2)	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)	635 (11.6)
50歳代	775 (13.4)	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)	729 (13.3)
60歳代	1,100 (19.0)	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)	863 (15.7)
70歳以上	1,461 (25.2)	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)	1,303 (23.8)
その他・不明	1,039 (17.9)	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)	984 (17.9)
合計	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)

(表 13)男女別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
男性	2,091 (36.1)	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	2,173 (42.9)	2,264 (41.3)
女性	3,230 (55.8)	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	2,480 (49.0)	2,760 (50.3)
団体	155 (2.7)	158 (2.9)	222 (3.8)	179 (3.5)	233 (4.3)
不明	312 (5.4)	237 (4.3)	295 (5.0)	232 (4.6)	225 (4.1)
合計	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)

(表 14)職業別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
給与生活者	1,811	1,736	2,043	1,881	2,134 (38.9)
自営・自由業	403	445	450	386	370 (6.7)
家事従事者	763	567	547	489	564 (10.3)
学生	108	182	227	176	148 (2.7)
無職	1,510	1,299	1,479	1,231	1,320 (24.1)
相談窓口	1	1	0	0	0 0
行政	1	8	0	6	4 (0.1)
消費者団体	0	0	1	0	0 0
企業・団体	152	149	217	173	229 (4.2)
その他・不明	1,039	1,065	874	722	713 (13.0)
合計	5,788	5,452	5,838	5,064	5,482 (100.0)

(表 15) 地域別相談件数

(単位:件)

市町名	苦情	問合せ	要望	計
高 松 市	1,694	221	1	1,916
丸 亀 市	654	43	3	700
坂 出 市	290	23	0	313
善 通 寺 市	173	22	0	195
観 音 寺 市	219	24	0	243
さ ぬ き 市	199	28	0	227
東 かがわ市	121	31	0	152
三 豊 市	219	40	1	260
土 庄 町	88	15	1	104
小 豆 島 町	64	6	0	70
三 木 町	137	17	0	154
直 島 町	9	1	0	10
宇 多 津 町	104	4	0	108
綾 川 町	127	21	0	148
琴 平 町	62	3	0	65
多 度 津 町	136	7	0	143
まんのう町	65	7	0	72
その他・不明	453	142	7	602
合 計	4,814	655	13	5,482

(表 16)内容別、商品・役務別件数

(単位:件)

商品・役務別分類	内容別分類	件数	うち苦情	内訳(重複あり)											
				安全・衛生	品質・機能	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	その他
商品	商品一般	628	559	1	5	10	34	0	17	240	430	35	0	0	16
	食料品	350	320	21	31	11	28	1	26	163	266	50	1	0	6
	住居品	221	198	11	46	5	23	1	12	80	161	34	0	0	12
	光熱水品	97	88	0	0	2	45	1	4	20	57	21	0	0	2
	被服品	306	293	2	48	10	26	0	16	143	253	45	0	0	1
	保健衛生品	594	580	32	47	19	87	2	33	287	527	88	0	0	1
	教養娯楽品	414	375	4	48	15	34	0	14	179	320	62	0	0	14
	車両・乗り物	139	133	9	36	11	17	0	8	46	108	35	0	0	0
	土地・建物・設備	144	125	3	16	10	23	0	5	45	97	27	0	1	6
	他の商品	12	9	0	5	1	0	0	0	1	9	0	0	0	1
	計	2,905	2,680	83	282	94	317	5	135	1,204	2,228	397	1	1	59
商品関連役務	クリーニング	18	18	1	12	1	1	0	1	1	13	9	0	0	0
	レンタル・リース・賃借	153	142	2	16	23	29	0	0	15	128	45	0	3	0
	工事・建築・加工	157	141	8	35	5	25	0	0	60	118	29	0	0	2
	修理・補修	68	64	2	24	2	19	0	0	12	49	30	0	0	0
	管理・保管	8	7	1	1	0	2	0	3	1	5	2	0	1	0
	計	404	372	14	88	31	76	0	4	89	313	115	0	4	2
役務	役務一般	48	47	0	1	2	8	0	0	11	42	4	0	0	0
	金融・保険サービス	314	260	0	4	26	25	0	6	93	257	36	0	0	8
	運輸・通信サービス	366	331	2	24	14	54	1	11	110	275	60	0	0	9
	教育サービス	16	15	0	1	2	4	0	0	3	14	8	0	0	0
	教養・娯楽サービス	406	390	5	12	12	49	0	15	184	336	40	0	0	4
	保健・福祉サービス	318	299	14	26	10	39	0	11	53	253	84	0	2	5
	他の役務	307	261	0	12	13	47	0	18	107	234	50	0	2	11
	内職・副業・ねずみ講	72	70	0	1	3	6	0	1	44	67	2	0	0	0
	他の行政サービス	65	36	0	0	6	1	0	0	8	27	7	0	0	18
	計	1,912	1,709	21	81	88	233	1	62	613	1,505	291	0	4	55
他の相談	261	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総件数	5,482	4,814	118	451	213	626	6	201	1,906	4,046	803	1	9	116	

(表 17) 販売購入形態別件数 ()は構成比

(単位:件.%)

区 分	30 年度		元年度		2年度		3年度		4年度		前年度 比%
通信販売	1,664	(28.7)	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	1,857	(36.7)	2,101	(38.3)	113.1
店舗購入	931	(16.1)	963	(17.7)	928	(15.9)	782	(15.4)	988	(18.0)	126.3
電話勧誘販売	474	(8.2)	439	(8.1)	408	(7.0)	338	(6.7)	342	(6.2)	101.1
訪問販売	331	(5.7)	307	(5.6)	343	(5.9)	322	(6.4)	316	(5.8)	98.1
マルチ・マルチまがい	75	(1.3)	72	(1.3)	67	(1.1)	68	(1.3)	53	(1.1)	77.9
訪問購入	32	(0.6)	31	(0.6)	38	(0.7)	56	(1.1)	61	(1.1)	108.9
ネガティブ・オプション	40	(0.7)	27	(0.5)	16	(0.3)	30	(0.6)	45	(0.8)	150.0
その他無店舗	63	(1.1)	49	(0.9)	48	(0.8)	34	(0.7)	39	(0.7)	114.7
不 明	2,178	(37.6)	1,967	(37.6)	1,828	(31.3)	1,577	(31.1)	1,537	(28.0)	97.5
合 計	5,788	(100)	5,452	(100)	5,838	(100)	5,064	(100)	5,482	(100)	108.3

(主な用語の説明)

通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やししながら商品を販売等する方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上展览展示販売。