

Ⅲ 令和5年度事業の実績

1 相談・苦情処理業務

(1) 相談体制

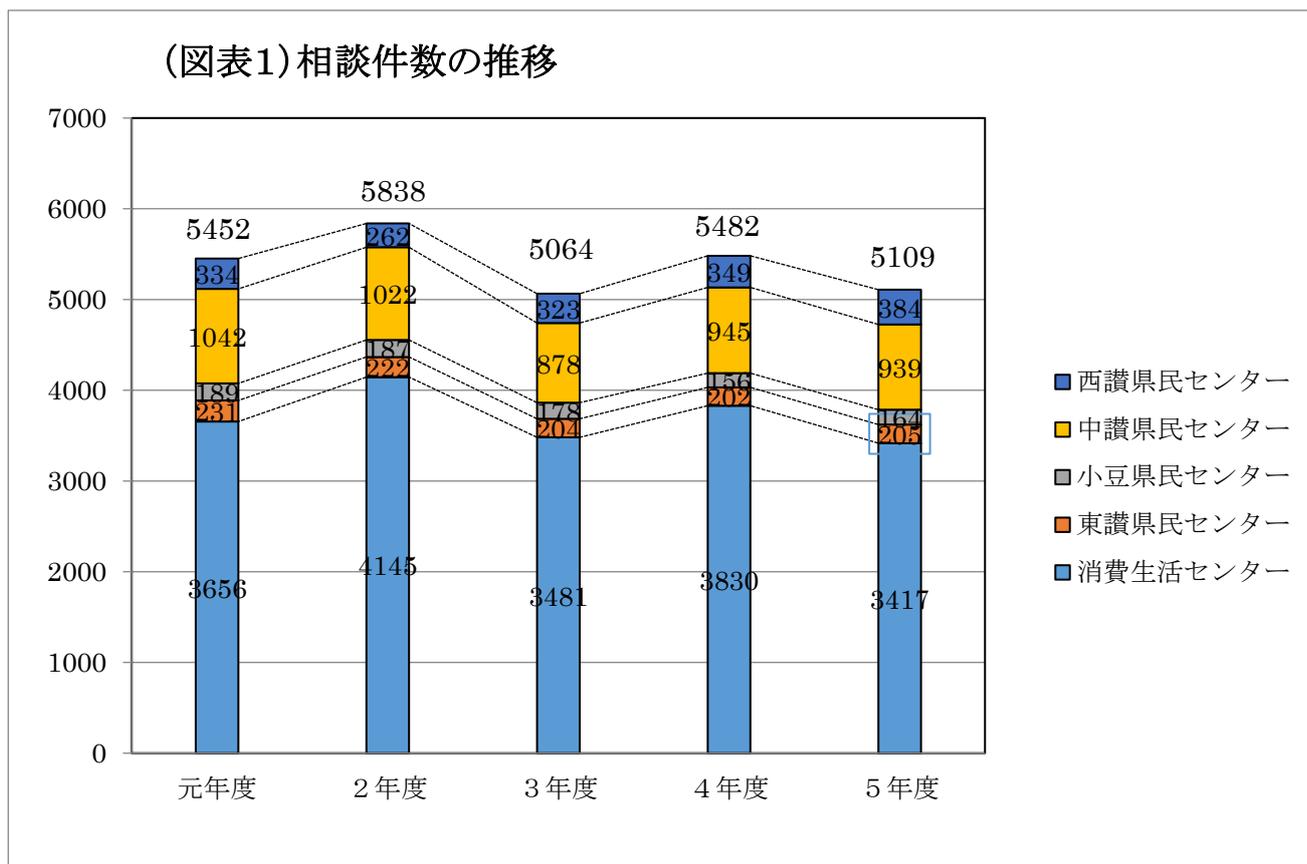
消費生活センターに消費生活相談員8名(うち1名は、多重債務・ヤミ金融専門相談員)を、また県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃の4か所)に消費生活相談員5名を配置し、関係機関との緊密な連携を図り、消費者からの相談・苦情の適切かつ迅速な処理に努めた。

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、消費生活困難案件対策アドバイザーを委嘱し、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5年度の相談件数は 5,109 件(消費生活センター3,417 件、県民センター1,692 件)で、前年度に比べ 373件(6.8%)減少した。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99万円余であり、前年度に比べ約 343 千円(53%)増加した。



(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)

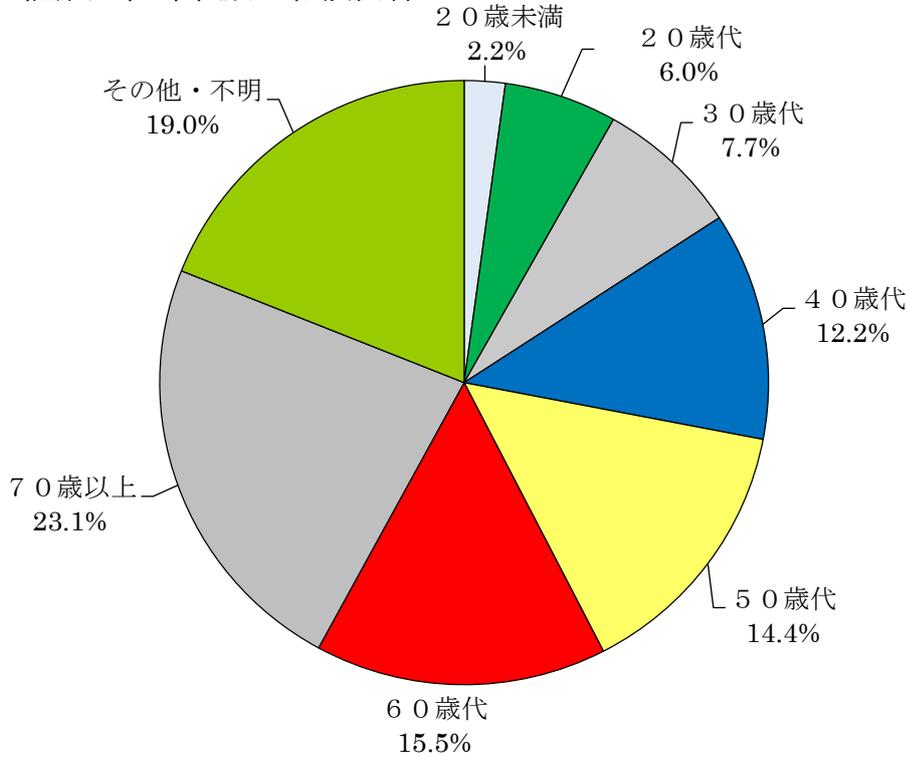
(単位:件、円)

区 分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比 %
件 数	2,240	2,574	2,338	2,647 件	2,498 件	94.4
金 額	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	2,474,656,326	1,713,670,822	144.4
金 額 (1件あたり)	854,239	812,291	687,252	647,396	990,671	153.0

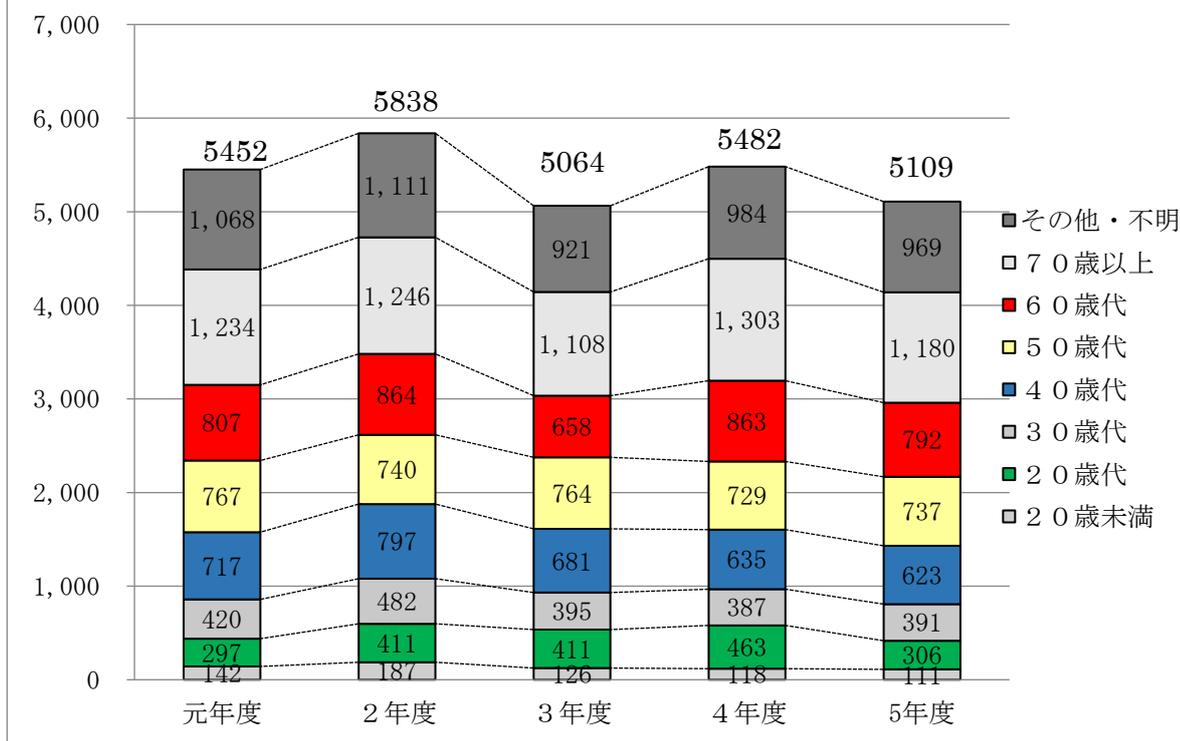
② 年齢別 高齢者の相談割合が高い

・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1,972件で全体の38.6%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」「健康食品」「相談その他」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)

	元年度		2年度		3年度		4年度		5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	876	商品一般	677	商品一般	617	商品一般	628	商品一般	546
2	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	化粧品	379
3	健康食品	345	健康食品	396	相談その他	237	役務その他	257	役務その他	255
4	役務その他	228	化粧品	206	役務その他	227	相談その他	230	健康食品	221
5	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	相談その他	202
6	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	レンタル・リース・貸借	182
7	化粧品	175	役務その他	184	工事・建築・加工	164	他の教養・娯楽	173	他の教養・娯楽	144
8	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	自動車	139
9	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	工事・建築・加工	139
10	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	移動通信サービス	121

※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。
移动通信サービス	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								
1	他の教養・娯楽	25	内職・副業	30	商品一般	38	商品一般	54	化粧品	85	化粧品	104	商品一般	173
2	化粧品	18	レンタル・リース・貸借	19	レンタル・リース・貸借	24	化粧品	52	商品一般	79	商品一般	86	化粧品	79
3	娯楽等情報配信サービス	7	商品一般	18	理美容	20	レンタル・リース・貸借	33	健康食品	36	役務その他	49	健康食品	71
4	健康食品	6	他の金融関連サービス	17	役務その他	16	健康食品	31	娯楽等情報配信サービス	27	健康食品	44	工事・建築・加工	54
5	商品一般	5	役務その他	15	融資サービス	15	他の教養・娯楽	25	レンタル・リース・貸借	23	相談その他	23	役務その他	54

④ 販売購入形態別 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、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。

(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	18	69	93	118	127	137	201	157	920
訪問販売	1	15	13	23	25	36	113	62	288
通信販売	79	128	180	316	375	353	334	182	1,947
マルチ・マルチまがい	0	1	3	4	4	3	7	5	27
電話勧誘販売	3	30	23	35	43	54	96	72	356
ネガティブ・オプション	0	3	4	7	9	18	17	37	95
訪問購入	0	0	0	2	5	17	31	2	57
その他無店舗	0	6	0	5	3	4	9	5	32
不明・無関係	10	54	75	113	146	170	372	447	1,387
合計	111	306	391	623	737	792	1,180	969	5,109

(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	自動車	86	工事・建築・加工	50	化粧品	348	商品一般	4
2	レンタル・リース・貸借	86	インターネット通信サービス	33	健康食品	173	健康食品	4
3	修理・補修	59	空調・冷暖房・給湯設備	28	商品一般	134	化粧品	2
4	移動通信サービス	54	修理・補修	21	他の教養・娯楽	111	電話機・電話機用品	2
5	理美容	52	役務その他	17	娯楽等情報配信サービス	98	内職・副業	2

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	63	書籍・印刷物	30	商品一般	28	工事・建築・加工	4
2	商品一般	54	商品一般	23	アクセサリ	7	アクセサリ	3
3	電気	26	菓子類	5	音響・映像製品	5	食生活機器	4
4	健康食品	25	他の身の回り品	4	和服	3	空調・冷暖房機器	2
5	内職・副業	24	化粧品	4	書籍・印刷物	2	医療用具	2

順位	不明・無関係	
1	商品一般	281
2	相談その他	194
3	レンタル・リース・貸借	69
4	融資サービス	69
5	役務その他	62

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、132件と前年度の83件に比べて49件増加した。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
元年度	相談件数	0	2	602	2	604
	うち被害件数	0	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	0	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
5年度	相談件数	2	0	132	1	135
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	120,100	0	120,100
	1件あたり 被害金額	0	0	60,050	0	60,050

※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もちかけ、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。

⑥ うまいもうけ話 件数は増加

・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48件で、前年度の43件に比べ5件(11.6%)増加した。金額が明らかなものは33件で、1件あたりの金額は5,617,834円。前年度の8,102,760円に比べ2,484,926円(30.7%)減少した。

(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	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比 %
件 数	52	47	33	43	48	111.6
金額が明らかなものの件数、金額	31	31	20	25件	33件	132.0
	71,291,280	100,438,000	112,682,000	202,569,000	185,388,534	91.5
1件あたり金額	2,299,719	3,239,935	5,634,100	8,102,760	5,617,834	69.3

※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62件で前年度の53件と比較すると9件(17.0%)増加した。

(表8)「多重債務」の相談件数

(単位:件)

区 分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比 %
件 数	60	46	49	53	62	117.0

※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12件で前年度の18件と比較すると6件(33.3%)減少した。

(表9)「ヤミ金融」の相談件数

(単位:件)

区 分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比 %
件 数	20	13	16	18	12	66.7

(3) 相談の処理結果

- ・相談・苦情(5,109件)の処理結果は、「助言(自主交渉)」が1,891件(37.0%)と最も多く、次いで「その他情報提供」1,705件(33.4%)、斡旋解決が794件(15.5%)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849件のうち、93.5%の794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、約1億2千7百万円の被害防止・回復がなされた。

(表10)処理結果

(単位:件)

区 分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
他 機 関 紹 介	332	313	263	334	343
助 言 (自 主 交 渉)	2,478	2,288	1,914	1,971	1,891
そ の 他 情 報 提 供	1,875	2,281	2,127	1,989	1,705
斡 旋 解 決	435	502	456	767	794
斡 旋 不 調	29	30	24	44	55
処 理 不 能	152	149	101	136	129
処 理 不 要	124	173	122	165	142
未 完	27	102	57	76	50
計	5,452	5,838	5,064	5,482	5,109

(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	R3	R4	R5
年間件数	389	622	568

➡相談件数は568件で、昨年度の622件に比べ54件(8.7%)減少しました。

(注)独立行政法人国民生活センターの新しい分類にあわせて令和3年度から集計しました。

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
R4	55	77	131	158	169	32
R5	63	71	124	148	141	21

➡50歳以上の相談件数は413件で、昨年度の458件に比べ45件(9.8%)減少しました。

(相談事例)

- ・ インターネットで美容液が初回500円で購入できる広告を見つけ、1回限りのお試し商品だと思い申し込んだ。商品が届いたが、納品書に定期購入であることと2回目が1万円以上の高額な金額となっていたため業者に電話したところ、1回で止める場合は解約手数料を支払った上での解約になるというガイダンスが流れ、解約手数料を聞こうとしても電話が繋がらない。しばらくお待ちくださいとアナウンスが流れた後電話が切れるので困っている。
- ・ 注文した覚えのないサプリメントが届いたので商品を受取拒否し、支払いせずに放置していたところ、法律事務所から「弁護士への債権回収委任前通告」が届いた。半年前に購入したサプリメントが定期購入で、受取拒否した商品は定期購入の2回目の配達だったようだ。

(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。特にインターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をよく確認し、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。
- 「極端に安価」、「支払方法が限定されている」場合も注意しましょう。
- 通信販売では解約条件は事業者の提示する規約が優先します。「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。解約の際の連絡手段についても確認することが大切です。

②副業等に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	R元	R2	R3	R4	R5
年間件数	77	94	116	125	152

➡相談件数は152件で、昨年度の125件に比べ27件(21.6%)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
R4	8	49	18	20	12	10	8
R5	2	47	23	24	23	21	12

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
R5	36	36	18	29	2	31

➡契約金額の平均は約87万円で、最大は2,000万円でした。

(相談事例)

- ・ 会員制SNSを閲覧中に有名人が投資で儲かったという記事を見つけた。「今だったら儲かるから登録して！」との誘い文句を信じ、住所、氏名、クレジットカード番号をはじめとする重要な個人情報を入力した。その後、外国から電話があり暗号資産を購入するよう勧められ契約したが、後日怪しいと思い、解約したいと伝えたが拒否された。
- ・ SNSを経由して知った副業サイトに「月5～10万円稼げる。」とあったので連絡したところ、「アプリをダウンロードするだけで何もしなくても報酬を得ることができる。」と説明があった。言われるまま個人情報を登録し、約2万円のマニュアルを購入したものの、副業の内容に疑問を抱き、そのまま放置していたところ、SNSに「このまま連絡がない場合、管轄の裁判所へ訴える。」という通知が届いた。

(消費者へのアドバイス)

- SNS等を通じた副業や投資といった“儲け話”は、まず疑ってみましょう。「必ず儲かる」、「簡単に稼げる」など甘い言葉をうのみにははいけません。
- 金融商品の取引には登録が必要です。必ず金融商品取引業の登録の有無を確認してください。振込先が個人名義の口座であればお金を振り込んではいけません。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。利益が出る仕組みを理解できなければ契約してはいけません。
- トラブルに備えて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。

③不審な電話に関する相談

年度別

年 度	R元	R2	R3	R4	R5
年間件数	42	49	40	34	141

➡相談件数は141件で、昨年度同期の34件に比べ107件(315%)増加しました。

(相談事例)

- ・ スマートフォンに知らない番号から電話があり、応答すると、「〇〇の関連会社だ。以前に契約した30万円が未払いである。このまま支払いがなければ強制執行することになるので、料金を電子決済してもらいたい。」と言われた。全く心当たりがなかったので、「心当たりがない。」と伝えると、「確認する。」と言った後、電話を切られた。相手に自分の名前等は伝えていないが大丈夫か。
- ・ スマートフォンに非通知で着信があり、電話に出ると、女性の声で自動音声ガイダンスが流れ、「こちらは〇〇です」と契約中の携帯電話会社の関連会社を名乗った。続きを聞くと「料金未納がある」「法的措置をとる」と音声ガイダンスが流れた。詳細を聞くには1番を押すよう言われたが、何もせず聞いていると同内容が繰り返して流れた。よくわからないのでボタンを押さず、そのまま聞いていると、「入力の確認できませんでした」と音声の流れが流れた後、通話が終了した。今までに携帯電話料金など滞納したことはないし、特に書面も届いていないので覚えがない。

(消費者へのアドバイス)

- 電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず、無視してください。
- 非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。
- 不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を調べて、問い合わせてください。
- 不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談しましょう。

(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、令和5年度は実績がありませんでした

(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5年4月6日	島村 研策
5月11日	松本 邦剛
6月8日	上原 みづほ
7月6日	松本 邦剛
9月7日	岩井 卓
10月5日	香川 友宏
12月7日	植野 剛
令和6年1月11日	森 浩之輔
合 計	のべ8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	司法書士名
令和5年4月20日	田内 拓也
5月25日	岩瀬 隆志
合 計	のべ2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5年度消費生活専門コンサルタント(委嘱) 植松 浩司 弁護士 8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5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5年度における消費者安全法に基づく消費者庁への通知を要する消費者事故の発生は次のとおり。

報告先	事故発生日	内容
消費者庁	5.5.16	自宅の台所でワイヤレスイヤホンを充電した状態で外出した。 後刻帰宅したところ、イヤホンが発火した後のような状態であり床が黒焦げの状態であった。

(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	11,994	65,591	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
5	3,417	205	164	939	384	1,692	5,109	4,390	93.2
小計	125,007	4,808	3,896	22,966	10,275	41,945	166,952	153,148	
合計	178,604	—	—	—	—	53,939	232,543	201,179	

(表 12)年代別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
20歳未満	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)	118 (2.2)	111 (2.2)
20歳代	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)	463 (8.4)	306 (6.0)
30歳代	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)	387 (7.1)	391 (7.7)
40歳代	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)	635 (11.6)	623 (12.2)
50歳代	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)	729 (13.3)	737 (14.4)
60歳代	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)	863 (15.7)	792 (15.5)
70歳以上	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)	1,303 (23.8)	1,180 (23.1)
その他・不明	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)	984 (17.9)	969 (19.0)
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)

(表 13)男女別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
男性	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	2,173 (42.9)	2,264 (41.3)	2,249 (44.0)
女性	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	2,480 (49.0)	2,760 (50.3)	2,415 (47.3)
団体	158 (2.9)	222 (3.8)	179 (3.5)	233 (4.3)	256 (5.0)
不明	237 (4.3)	295 (5.1)	232 (4.6)	225 (4.1)	189 (3.7)
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)

(表 14)職業別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
給与生活者	1,736	2,043	1,881	2,134	1,945 (38.1)
自営・自由業	445	450	386	370	379 (7.4)
家事従事者	567	547	489	564	484 (9.5)
学生	182	227	176	148	155 (3.0)
無職	1,299	1,479	1,231	1,320	1,241 (24.3)
相談窓口	1	0	0	0	0 0
行政	8	0	6	4	2 (0.0)
消費者団体	0	1	0	0	0 0
企業・団体	149	217	173	229	253 (5.0)
その他・不明	1,065	874	722	713	650 (12.7)
合計	5,452	5,838	5,064	5,482	5,109 (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	1,362	220	0	1,582
丸 亀 市	630	54	2	686
坂 出 市	275	34	0	309
善 通 寺 市	201	16	0	217
観 音 寺 市	218	15	2	235
さ ぬ き 市	237	55	0	292
東 かがわ市	121	30	0	151
三 豊 市	223	17	0	240
土 庄 町	60	13	0	73
小 豆 島 町	81	17	0	98
三 木 町	123	25	1	149
直 島 町	14	3	0	17
宇 多 津 町	122	7	0	129
綾 川 町	121	22	0	143
琴 平 町	23	1	0	24
多 度 津 町	123	14	0	137
まんのう町	67	4	0	71
その他・不明	389	166	1	556
合 計	4,390	713	6	5,109

(表 16)内容別、商品・役務別件数

(単位:件)

役務別分類 商品・	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	546	472	0	3	16	33	0	9	253	336	33	0	0	15
	食料品	367	332	31	48	14	54	5	29	171	280	49	2	0	4
	住居品	214	194	10	51	12	27	0	14	78	166	31	0	1	5
	光熱水品	103	92	2	1	5	16	0	5	48	51	17	0	0	3
	被服品	236	224	2	34	9	27	1	15	126	200	34	0	0	1
	保健衛生品	467	455	30	43	15	53	0	39	237	438	52	1	0	5
	教養娯楽品	373	342	5	44	8	55	0	16	195	284	61	0	0	8
	車両・乗り物	160	147	7	44	9	33	1	7	55	128	46	0	0	0
	土地・建物・設備	158	131	5	23	18	26	0	2	68	101	33	0	2	5
	他の商品	24	18	0	5	4	6	0	3	8	18	3	0	0	0
	計	2,648	2,407	92	296	110	330	7	139	1,239	2,002	359	3	3	46
商 品 関 連 役 務	クリーニング	10	9	0	6	1	0	0	0	0	6	5	0	0	1
	レンタル・リース・賃借	182	161	4	18	21	56	0	1	16	152	40	0	2	4
	工事・建築・加工	139	112	3	38	11	31	0	3	39	96	27	0	0	4
	修理・補修	101	95	3	32	4	30	0	1	27	61	22	0	0	0
	管理・保管	5	5	0	0	1	1	0	1	1	3	3	0	0	0
	計	437	382	10	94	38	118	0	6	83	318	97	0	2	9
役 務	役務一般	31	31	0	0	0	5	0	0	7	30	1	0	0	0
	金融・保険サービス	374	305	1	4	23	40	1	7	117	306	36	0	1	17
	運輸・通信サービス	386	342	2	16	13	67	0	5	132	302	56	0	0	5
	教育サービス	20	17	0	0	1	2	0	0	5	16	6	0	0	0
	教養・娯楽サービス	362	340	2	6	12	55	1	10	182	316	31	0	1	3
	保健・福祉サービス	181	154	24	38	11	29	0	6	53	130	53	0	2	5
	他の役務	294	267	1	10	15	40	1	16	113	223	38	0	1	6
	内職・副業・ねずみ講	90	84	0	0	5	17	0	2	56	76	4	0	0	0
	他の行政サービス	40	19	1	0	3	2	0	2	8	7	4	0	1	17
	計	1,778	1,559	31	74	83	257	3	48	673	1,406	229	0	6	53
他の相談	246	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総件数	5,109	4,390	133	464	231	705	10	193	1,995	3,726	685	3	11	108	

(表 17) 販売購入形態別件数 ()は構成比

(単位:件.%)

区 分	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度		前年度 比%
	件数	(%)									
通信販売	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	1,857	(36.7)	2,101	(38.3)	1,947	(38.1)	92.7
店舗購入	963	(17.7)	928	(15.9)	782	(15.4)	988	(18.0)	920	(18.0)	93.1
電話勧誘販売	439	(8.1)	408	(7.0)	338	(6.7)	342	(6.2)	356	(7.0)	104.1
訪問販売	307	(5.6)	343	(5.9)	322	(6.4)	316	(5.8)	288	(5.6)	91.1
マルチ・マルチまがい	72	(1.3)	67	(1.1)	68	(1.3)	53	(1.0)	27	(0.5)	50.9
訪問購入	31	(0.6)	38	(0.7)	56	(1.1)	61	(1.1)	57	(1.1)	93.4
ネガティブ・オプション	27	(0.5)	16	(0.3)	30	(0.6)	45	(0.8)	95	(1.9)	211.1
その他無店舗	49	(0.9)	48	(0.8)	34	(0.7)	39	(0.7)	32	(0.6)	82.1
不 明	1,967	(36.1)	1,828	(31.3)	1,577	(31.1)	1,537	(28.0)	1,387	(27.1)	90.2
合 計	5,452	(100)	5,838	(100)	5,064	(100)	5,482	(100)	5,109	(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。