

## 令和5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。

### 市の消費生活相談窓口

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。

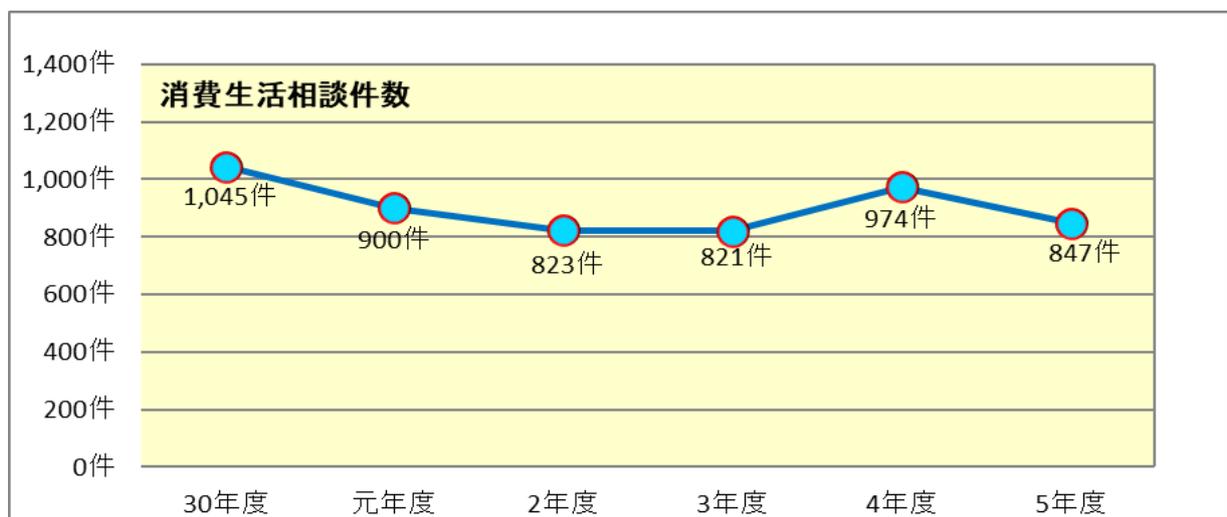
- 相談日 月～金曜日 午前9時30分～12時 午後1時～4時  
(偶数月の第2水曜日は午後のみ)
- 場所 市役所(市庁舎1階市民広聴課内) 消費生活センター
- 相談員 消費生活専門相談員4人(令和6年4月現在)
- 相談の体制 月～金曜日、各日2人
- 相談専用電話 046-252-8490

### 消費生活相談の受付件数

令和5年度の相談件数は847件(苦情749件、問合せ98件)で、令和4年度に比べ127件減少しました。身に覚えのない宅配便等「商品一般」の相談は78件から56件と、28.2%減少し、相談の内容別内訳、販売方法のうち、「訪問販売」の相談は84件から118件と40.5%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5年度	847件	△127件	87.0%
令和4年度	974件	153件	118.6%
令和3年度	821件	△2件	99.8%
令和2年度	823件	△77件	91.4%
令和元年度	900件	△145件	86.1%
平成30年度	1,045件	303件	140.8%



## 相談方法別の内訳

相談方法は、電話による相談が 697 件で全体の82.3%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150件で、その割合は17.7%でした。

## 契約当事者の男女別内訳

令和5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41.5%から40.6%と減少し、女性の割合は51.5%から52.2%に増加しました。

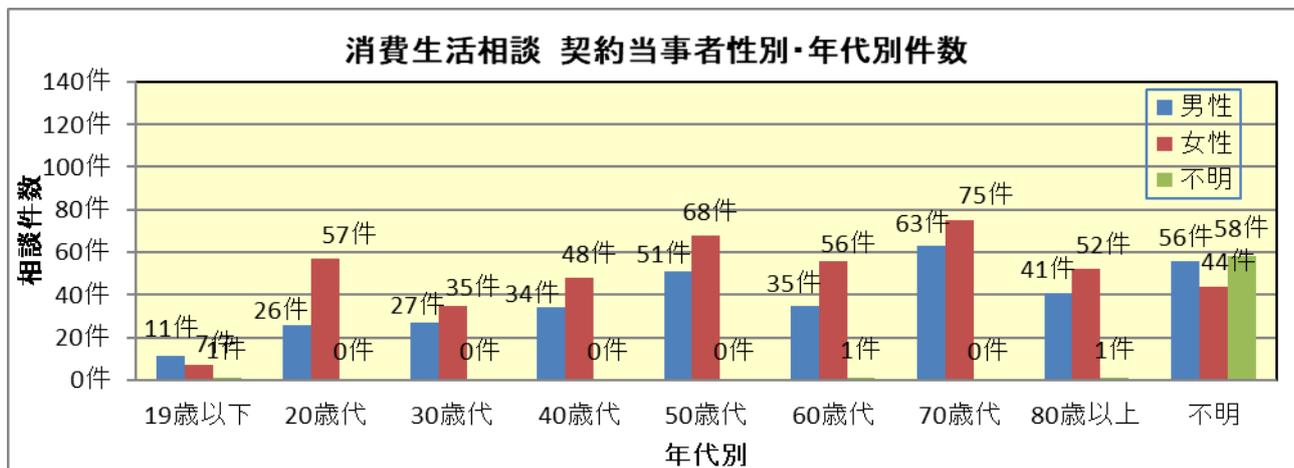
性別	令和5年度	令和4年度
男性	344人	405人
女性	442人	502人
不明	61人	67人

## 契約当事者の年代別内訳

年代別の契約当事者数を見ますと、令和4年度は70歳代の相談が第1位で、令和5年度も70歳代の相談が最も多くなりました。

年齢	令和5年度				令和4年度			
	男性	女性	不明	合計	男性	女性	不明	合計
19歳以下	11件	7件	1件	19件	8件	9件	0件	17件
20歳代	26件	57件	0件	83件	18件	70件	0件	88件
30歳代	27件	35件	0件	62件	35件	48件	0件	83件
40歳代	34件	48件	0件	82件	47件	58件	0件	105件
50歳代	51件	68件	0件	119件	64件	65件	0件	129件
60歳代	35件	56件	1件	92件	53件	72件	0件	125件
70歳代	63件	75件	0件	138件	75件	79件	0件	154件
80歳以上	41件	52件	1件	94件	50件	62件	1件	113件
不明	56件	44件	58件	158件	55件	39件	66件	160件
合計	344件	442件	61件	847件	405件	502件	67件	974件

\*男女別・年齢別契約当事者数は、下図のとおりです。

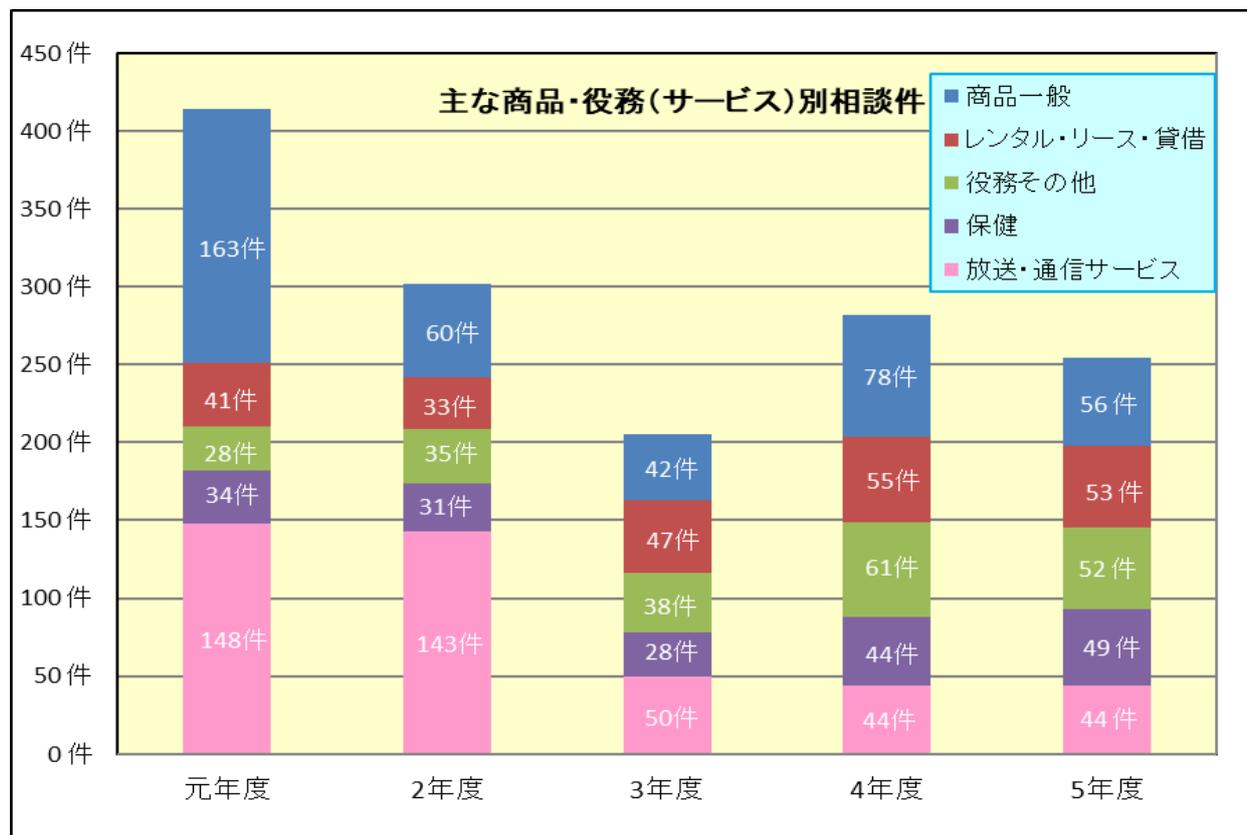


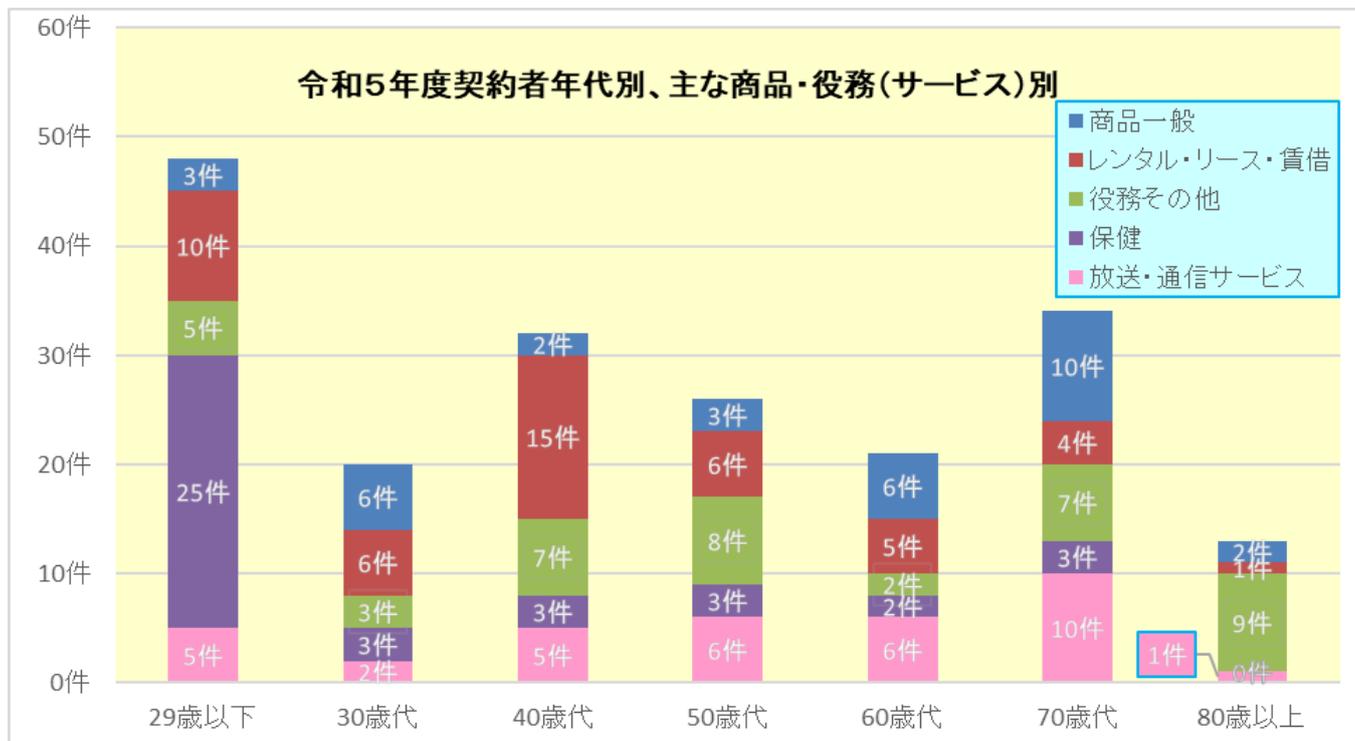
## 相談の多かった対象商品役務(サービス)別上位 10

令和5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 56 件で第1位となりました。

第2位は、前年度4位の「レンタル・リース・貸借」となり、相談件数が 53 件となっています。

順位	商品・役務(サービス)名	5年度	4年度
1位	商品一般 (身に覚えのない宅配便等)	56件	78件
2位	レンタル・リース・貸借 (賃貸アパート、貸家等)	53件	55件
3位	役務その他 (不動産仲介サービス、廃品サービス等)	52件	61件
4位	保健 (医療サービス、歯科治療、痩身エステ等)	49件	44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	44件
6位	工事・建築・加工	43件	22件
7位	化粧品	40件	69件
8位	修理・補修	39件	21件
9位	他の食品	33件	28件
10位	相談その他	30件	22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5年度	令和4年度
店舗購入	162件	177件
訪問販売	118件	84件
通信販売	288件	351件
マルチ・マルチまがい	8件	3件
電話勧誘販売	40件	35件
ネガティブオプション	2件	0件
訪問購入	18件	6件
他の無店舗販売	5件	7件
不明、無関係	206件	311件
合計	847件	974件

## 相談の内容別内訳

相談の内容別分類

分類	令和5年度	令和4年度
安全・衛生	10件	18件
品質・機能・役務品質	95件	117件
法規・基準	8件	6件
価格・料金	46件	41件
計量・量目	0件	0件
表示・広告	14件	36件
販売方法	199件	294件
契約・解約	598件	718件
接客対応	146件	174件
包装・容器	1件	0件
施設・設備	1件	2件
買物相談	11件	11件
生活知識	0件	4件
その他	8件	25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。