

令和6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っています。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・火・木・金曜日 午前9時30分～12時 午後1時～4時

○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2人（令和7年4月現在）

○相談の体制 月・金曜日 2人、火・木曜日 1人

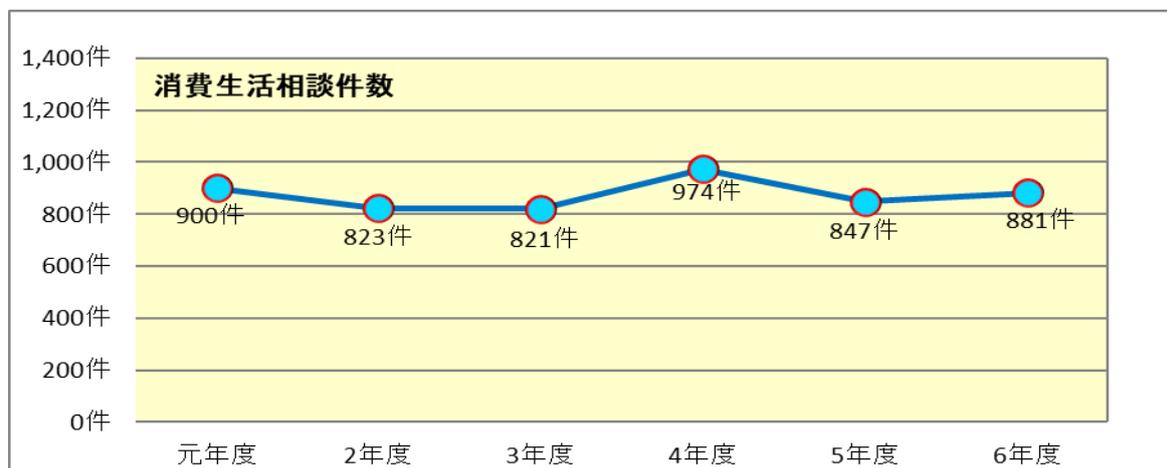
○相談専用電話 046-252-8490

消費生活相談の受付件数

令和6年度の相談件数は881（苦情795件、問合せ86件）で、令和5年度に比べ34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56件から92件と、64.3%増加し、相談の内容別内訳、販売方法のうち、「訪問販売」の相談は118件から127件と7.6%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6年度	881件	34件	104.0%
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%



相談方法別の内訳

相談方法は、電話による相談が761件で全体の86.4%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120件で、その割合は13.6%でした。

契約当事者の男女別内訳

令和6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の40.6%から45.2%と増加し、女性の割合は52.2%から49.2%に減少しました。

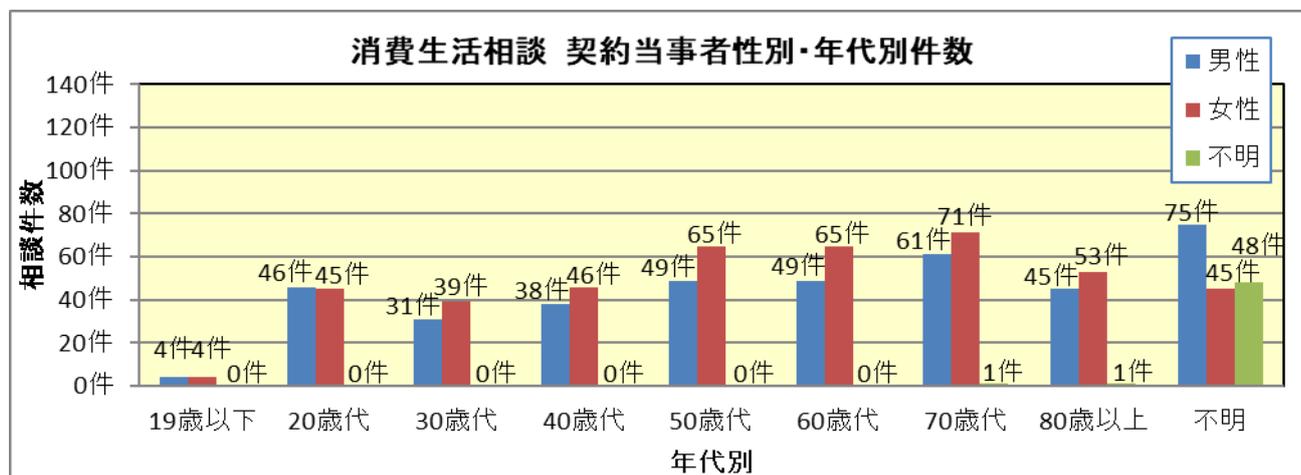
性別	令和6年度	令和5年度
男性	398人	344人
女性	433人	442人
不明	50人	61人

契約当事者の年代別内訳

年代別の契約当事者数は、令和5年度は70歳代の相談が第1位でしたが、令和6年度も引き続き70歳代の相談が最も多くありました。

年齢	令和6年度				令和5年度			
	男性	女性	不明	合計	男性	女性	不明	合計
19歳以下	4件	4件	0件	8件	11件	7件	1件	19件
20歳代	46件	45件	0件	91件	26件	57件	0件	83件
30歳代	31件	39件	0件	70件	27件	35件	0件	62件
40歳代	38件	46件	0件	84件	34件	48件	0件	82件
50歳代	49件	65件	0件	114件	51件	68件	0件	119件
60歳代	49件	65件	0件	114件	35件	56件	1件	92件
70歳代	61件	71件	1件	133件	63件	75件	0件	138件
80歳代以上	45件	53件	1件	99件	41件	52件	1件	94件
不明	75件	45件	48件	168件	56件	44件	58件	158件
合計	398件	433件	50件	881件	344件	442件	61件	847件

*男女別・年齢別契約当事者数は、下図のとおりです。

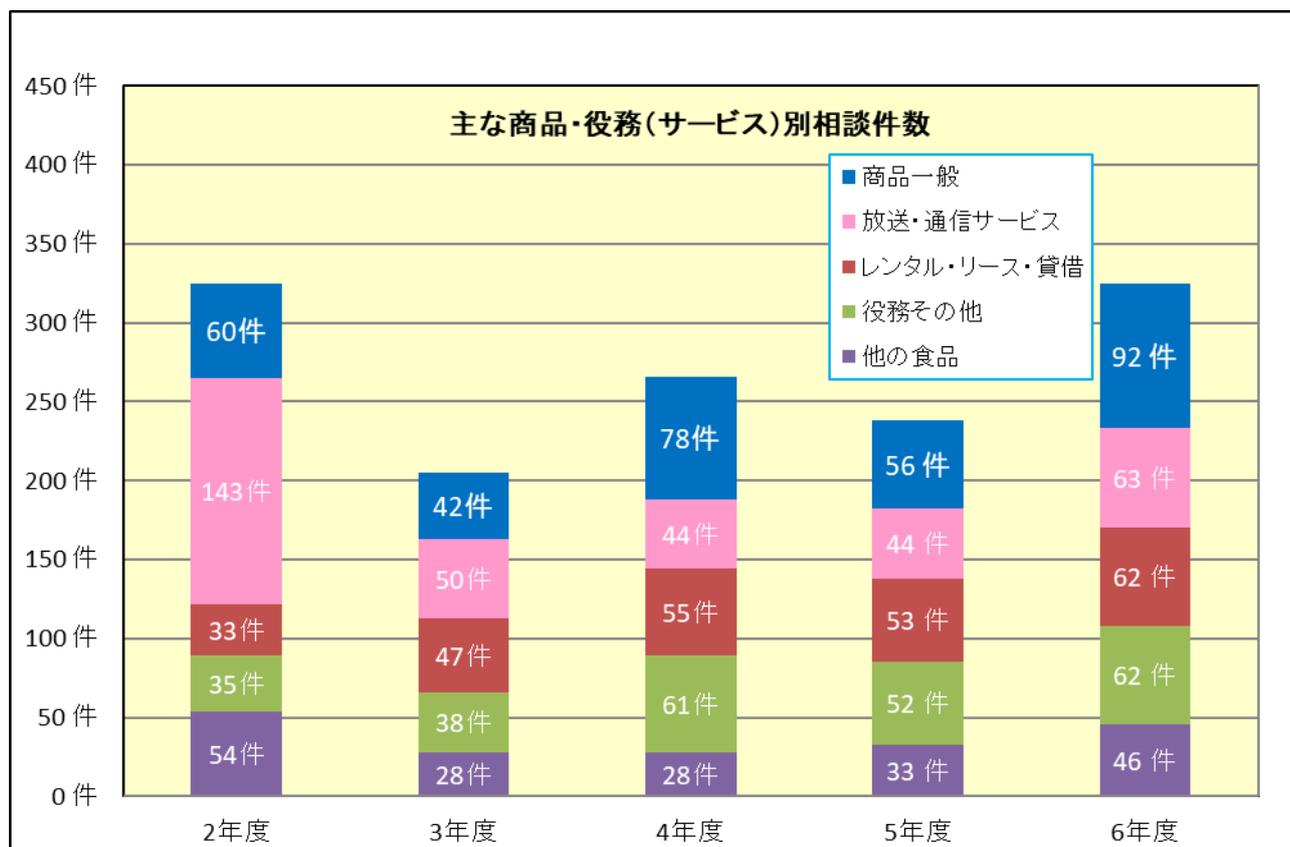


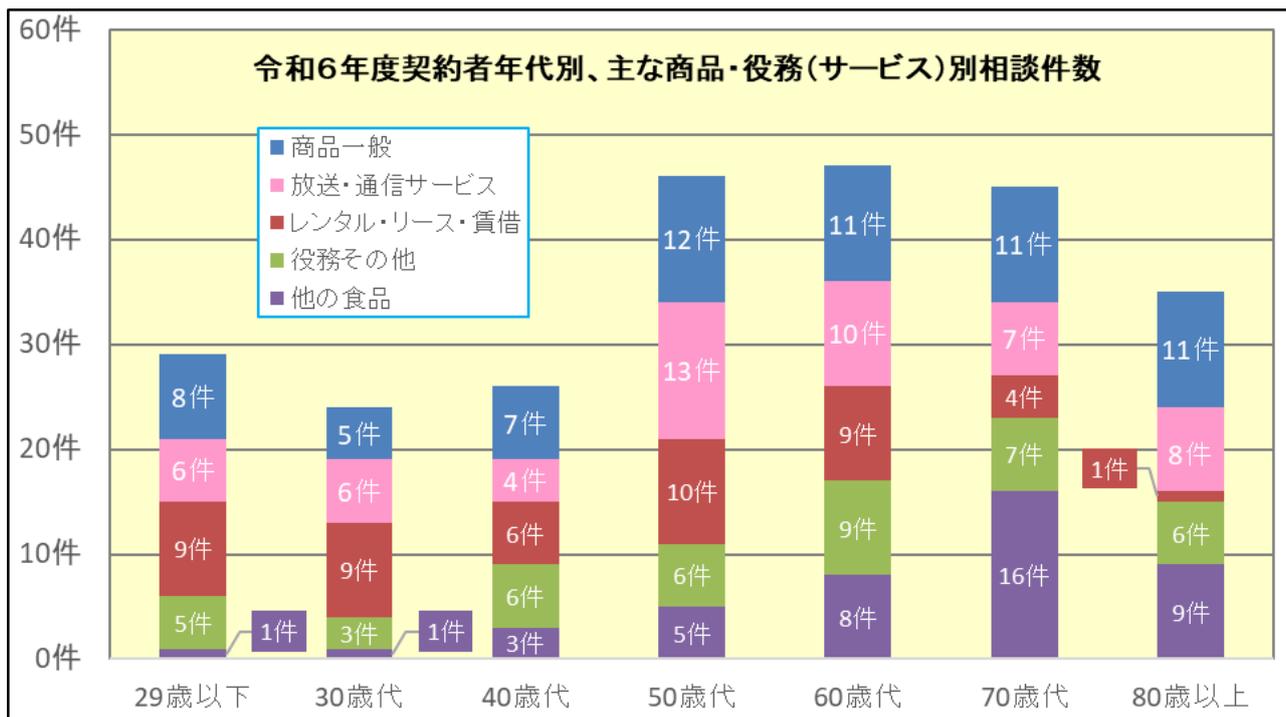
相談の多かった対象商品役務(サービス)別上位 10

令和6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92件で第1位となりました。

第2位は、前年度5位の「放送・通信サービス」となり、相談件数が63件となっています。

順位	商品・役務(サービス)名	令和6年度	令和5年度
1位	商品一般	92件	56件
2位	放送・通信サービス	63件	44件
3位	レンタル・リース・賃借	62件	53件
4位	役務その他	62件	52件
5位	他の食品	46件	33件
6位	工事・建築・加工	42件	43件
7位	保健	40件	49件
8位	化粧品	31件	40件
9位	修理・補修	28件	39件
10位	観覧・鑑賞	21件	23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、令和5年度に引き続いて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6年度	令和5年度
店舗購入	171件	162件
訪問販売	127件	118件
通信販売	299件	288件
マルチ・マルチまがい	2件	8件
電話勧誘販売	42件	40件
ネガティブオプション	2件	2件
訪問購入	6件	18件
他の無店舗販売	1件	5件
不明、無関係	231件	206件
合計	881件	847件

相談の内容別内訳

相談の内容別分類

分類	令和6年度	令和5年度
安全・衛生	19 件	10 件
品質・機能・役務品質	84 件	95 件
法規・基準	22 件	8 件
価格・料金	59 件	46 件
計量・量目	1 件	0 件
表示・広告	44 件	14 件
販売方法	273 件	199 件
契約・解約	613 件	598 件
接客対応	158 件	146 件
包装・容器	0 件	1 件
施設・設備	2 件	1 件
買物相談	12 件	11 件
生活知識	0 件	0 件
その他	8 件	8 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

	内容
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
R7年度	相談日を、毎週月・火・木・金の週4回に変更

□ 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 6 F）

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。