

### Ⅲ 令和3年度事業の実績

# 1 相談・苦情処理業務

## (1) 相談体制

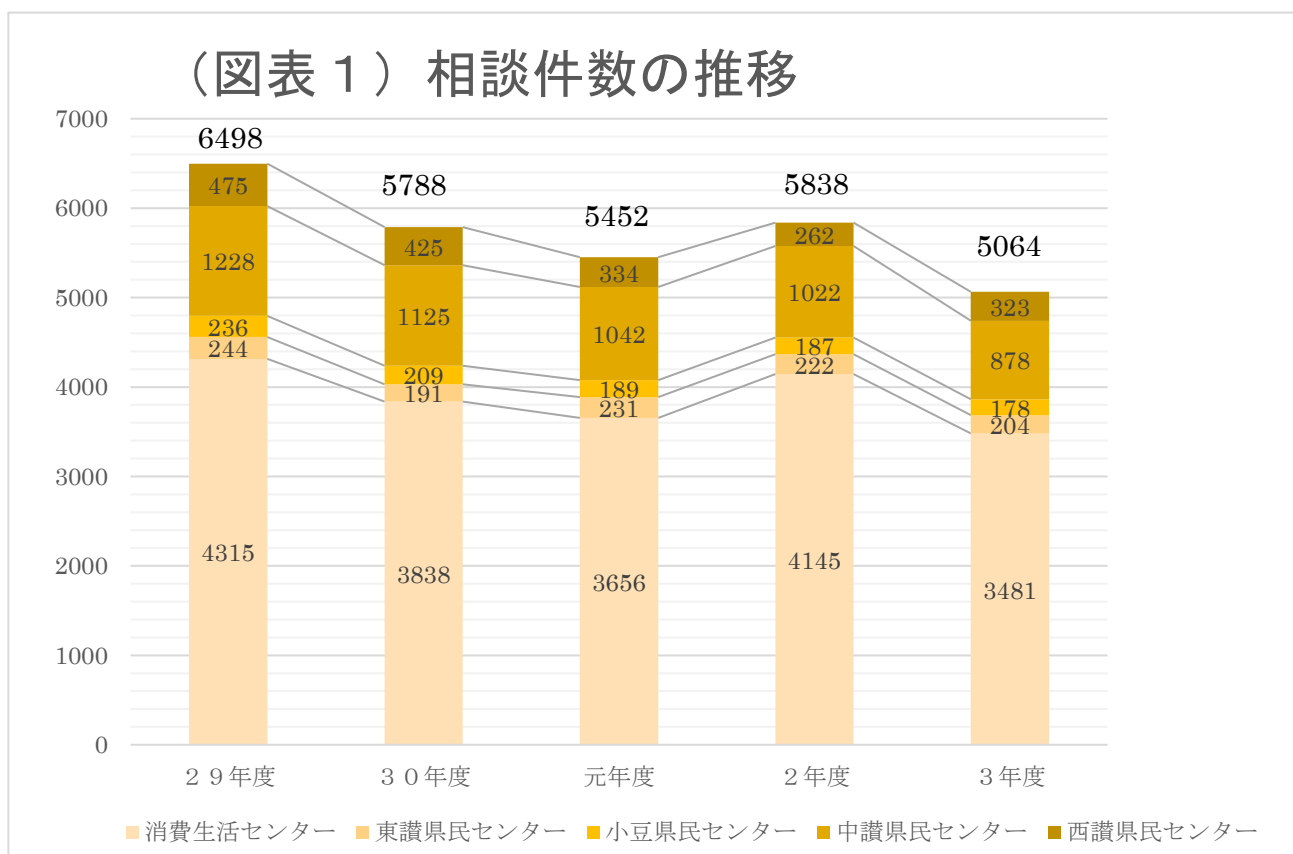
消費生活センターに消費生活相談員7名(うち1名は、多重債務・ヤミ金融専門相談員)を、また県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃の4か所)に消費生活相談員5名を配置し、関係機関との緊密な連携を図り、消費者からの相談・苦情の適切かつ迅速な処理に努めた。

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3年度の相談件数は 5,064 件(消費生活センター3,481 件、県民センター1,583 件)で、前年度に比べ 774 件(△13.3%)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 68 万円余であり、前年度に比べ約 125 千円(△15.4%)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)

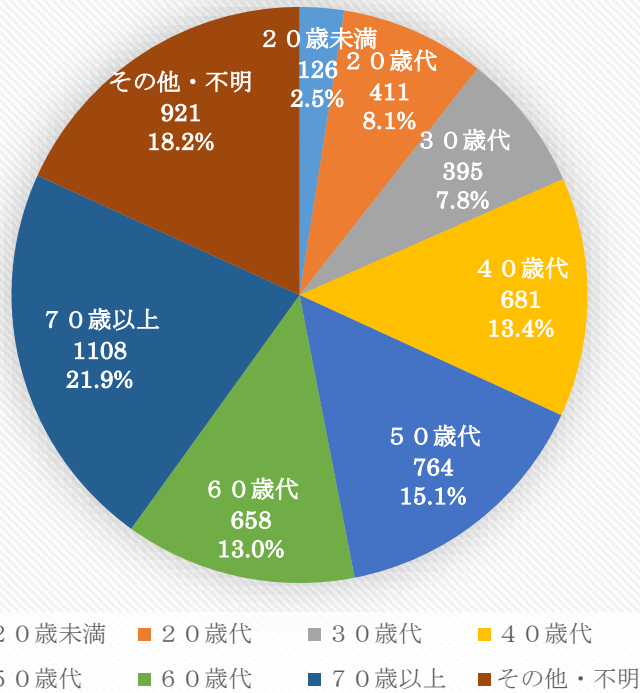
(単位:件・円)

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比 %
件数	2,303	2,280	2,240	2,574	2,338	90.8
金額	1,750,428,057	2,874,190,905	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	76.8
金額 (1件あたり)	764,064	1,260,610	854,239	812,291	687,252	84.6

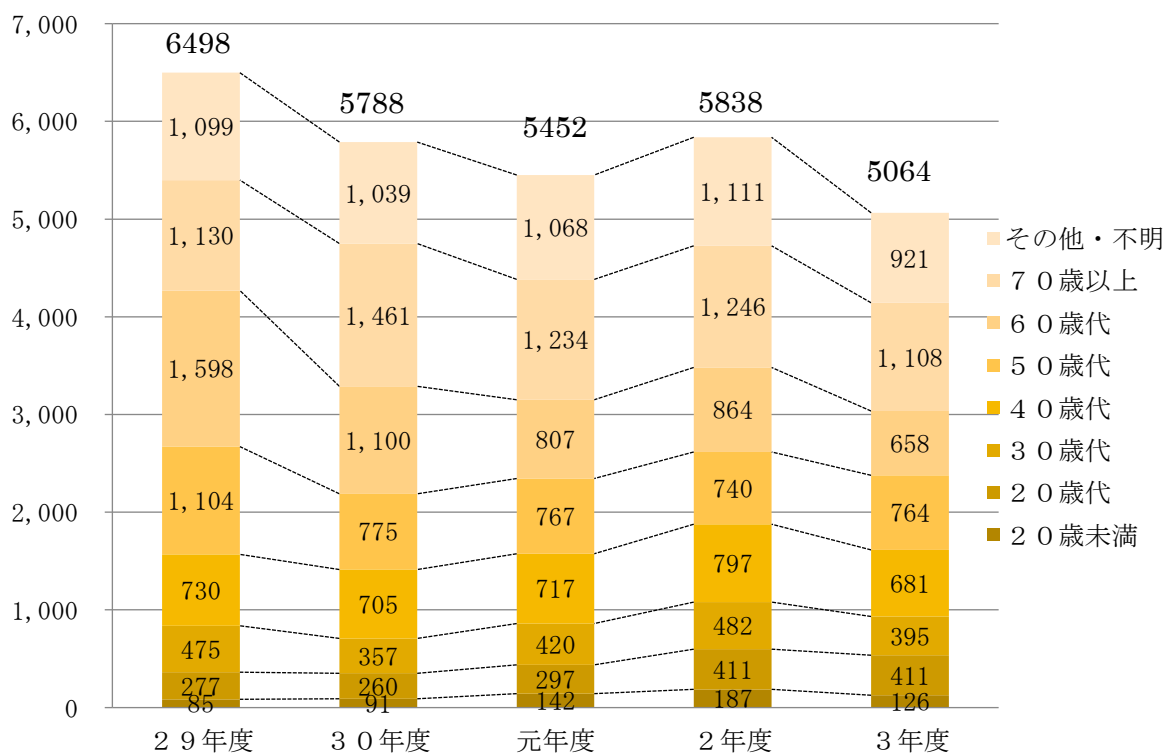
② 年齢別 高齢者の相談割合が高い

・年齢別相談件数では、「70歳以上」が最も多く、「50歳代」「40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1,766件で全体の34.9%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」「相談その他」「役務その他」「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)

	29 年度		30 年度		元年度		2年度		3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	1,712	商品一般	1,429	商品一般	876	商品一般	677	商品一般	617
2	放送・コンテンツ等	1,079	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
3	インターネット通信サービス	279	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
4	レンタル・リース・貸借	181	健康食品	209	役務その他	228	化粧品	206	役務その他	227
5	健康食品	173	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
6	役務その他	170	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
7	融資サービス	168	工事・建築・加工	165	化粧品	175	役務その他	184	工事・建築・加工	164
8	工事・建築・加工	162	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
9	移動通信サービス	153	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
10	自動車	88	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

※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。

(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	34	他の教養・娯楽	35	商品一般	33	商品一般	61	商品一般	105	商品一般	105	商品一般	155
2	化粧品	15	商品一般	30	レンタル・リース・貸借	26	化粧品	32	化粧品	72	化粧品	45	健康食品	70
3	商品一般	9	内職・副業	30	紳士・婦人洋服	18	レンタル・リース・貸借	32	健康食品	39	役務その他	36	化粧品	63
4	娯楽等情報配信サービス	8	レンタル・リース・貸借	26	工事・建築・加工	17	紳士・婦人洋服	31	相談その他	31	インターネット通信サービス	27	工事・建築・加工	56
5	紳士・婦人洋服	6	娯楽等情報配信サービス	18	相談その他	15	相談その他	30	役務その他	28	工事・建築・加工	26	相談その他	54

④ 販売購入形態別 ほとんど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	12	68	71	112	113	107	164	135	782
訪問販売	2	25	17	41	31	45	113	48	322
通信販売	95	174	183	316	357	250	286	196	1,857
マルチ・マルチまがい	0	23	3	5	8	5	13	11	68
電話勧誘販売	4	29	14	26	33	53	117	62	338
ネガティブ・オプション	1	3	3	1	8	1	8	5	30
訪問購入	0	2	1	3	1	11	30	8	56
その他無店舗	0	5	3	6	4	5	6	5	34
不明・無関係	12	82	100	171	209	181	371	451	1,577
合計	126	411	395	681	764	658	1,108	921	5,064

(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	レンタル・リース・貸借	78	工事・建築・加工	79	化粧品	244	ファンド型投資商品
2	自動車	57	電気	46	健康食品	151	化粧品	7
3	移動通信サービス	57	空調・冷暖房・給湯設備	17	商品一般	148	役務一般	6
4	工事・建築・加工	32	書類・印刷物	16	他の教養娯楽品	136	他の金融関連サービス	6
5	役務その他	32	他の住宅設備	16	娯楽等情報配信サービス	116	内職・副業	6

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	インターネット通信サービス	44	商品一般	16	商品一般	22	移動通信サービス
2	商品一般	43	書籍・印刷物	4	アクセサリ	5	医薬用具	2
3	役務その他	41	紳士・婦人洋服	2	和服	3	スポーツ用品	2
4	魚介類	38	医薬品	2	自動車	3	他の教養娯楽品	2
5	電気	33	他の保健衛生品	2	食器・台所用品	2	レンタル・リース・貸借	2

順位	不明・無関係	
1	商品一般	358
2	相談その他	227
3	レンタル・リース・貸借	79
4	融資サービス	79
5	工事・建築・加工	48

- 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、102件と前年度の245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
29 年度	相談件数	8	1	2,087	0	2,095
	うち被害件数	1	1	23	0	25
	被害金額	200,000	25,000	11,774,400	0	11,999,400
	1件あたり 被害金額	200,000	25,000	511,930	0	479,976
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	0	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

※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。

※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 件数は減少、1件あたりの金額は減少

・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33件で、前年度の47件に比べ14件(△29.8%)減少した。金額が明らかなものは20件で、1件あたりの金額は5,634,100円。前年度の3,239,935円に比べ2,394,165円(73.9%)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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比 %
件 数	56	92	52	47	33	70.2
金額が明らかなものの件数、金額	35	62	31	31	20	64.5
	101,428,380	337,540,970	71,291,280	100,438,000	112,682,000	112.2
1件あたり金額	2,897,725	5,444,209	2,299,719	3,239,935	5,634,100	173.9

※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49件で前年度の46件と比較すると3件(6.5%)増加した。

(表8)「多重債務」の相談件数

(単位:件)

区 分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比 %
件 数	100	73	60	46	49	106.5

※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16件で前年度の13件と比較すると3件(23.1%)増加した。

(表9)「ヤミ金融」の相談件数

(単位:件)

区 分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比 %
件 数	23	20	20	13	16	123.1



### (3) 相談の処理結果

- ・相談・苦情(5,064件)の処理結果は、「その他情報提供」が2,127件(42.0%)と最も多く、次いで「助言(自主交渉)」1,914件(37.8%)、斡旋解決が456件(9.0%)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480件のうち、95.0%の456件で解決に至った。
- ・このような情報提供・助言・斡旋の結果、契約をしなかったり不当な要求に応じなかったこと、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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
他 機 関 紹 介	274	260	332	313	263
助言(自主交渉)	3,797	3,060	2,478	2,288	1,914
その他情報提供	1,444	1,509	1,875	2,281	2,127
斡 旋 解 決	624	536	435	502	456
斡 旋 不 調	44	44	29	30	24
処 理 不 能	149	166	152	149	101
処 理 不 要	127	164	124	173	122
未 完	39	49	27	102	57
計	6,498	5,788	5,452	5,838	5,064

#### (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	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	85	130	234	299	211

➡「定期購入」のトラブル相談が依然寄せられています。特に「初回無料」「お試し」と書いておきながら、実際には定期購入であることが条件だったなどの「詐欺的な定期購入商法」に注意が必要です。

(相談事例)

- ① インターネットで化粧品を初回 1980 円で購入した。回数縛りのない定期購入だったので忘れないうちに2回目以降の解約しようと事業者に電話した。音声ガイダンスで案内され、「解約」を選び「オペレーターと話す」を選んだが、何度電話を架けても途中で切電され、オペレーターに繋がらない。
- ② ネット広告を見て美容液とクレンジングクリームを定期購入している。回数縛りのない契約なので解約しようと思い販売業者に電話をかけたところ、「電話は込み合っているのでオペレーターに繋がるまで1時間かかる。」と自動音声 flowed。そこで、音声案内に従いSMSメールを受け取りメール内のURLから無料アプリで販売業者を登録し、無料アプリで解約手続きを試みたが、何度やっても解約完了にならない。

(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。
- 特に、詐欺的な定期購入商法に注意しましょう。手口として、
  - ・「初回無料」「お試し」と書いておきながら、実際には定期購入であることが条件だった
  - ・いつでも解約可能と書いておきながら、実際には解約に細かい条件があるなどが多くあります。
- 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が非常に大切です。

##### (2) 副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年 度	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	76	87	77	94	116

➡相談件数は116件で、昨年度94件に比べ22件(23.4%)増加しました。

(相談事例)

- ① 動画投稿サイトの広告で「簡単に稼げる」という副業サイトに登録した。当該サイトから消費者金融の融資可能額を確認するよう促され、消費者金融から226万円の融資を受け支払った。マニュアル通りにやってみたが全く儲からない。
- ② 動画投稿SNSの広告で、「ブログ記事を書いて多くの人に見てもらえるとお金が入る」という副業サイトを見つけた。マニュアルを買うだけだと思っていたら、無料チャットアプリから、ブログ記

事を自動で書いて更新してくれるサポートプランに申し込むと稼ぎやすくなると 320 万円のプランを勧められ契約し、代金を振り込んだ。ブログ記事を書いたが、ユーザー数が増えず収入に繋がらない。

**(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ておきましょう。
- 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) 「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談**

年 度	H29	H30	R 元	R 2	<b>R 3</b>
年間件数	46	45	39	65	<b>64</b>

➡ 訪問販売によるリフォーム工事に関するトラブル相談が依然寄せられています。

**(相談事例)**

- ① 高齢で一人暮らしの母が住宅リフォームの契約をした。工事の完了確認に来た担当者から「この機会に瓦止めも」と勧められ2回目の契約を交わした。さらに、それで終わらず3回目の契約もしていた。その後「4回目の契約を交わした。」と母から連絡を受けて、まともな事業者とは思えずネット検索した。解約したい。
- ② 3か月前、訪問販売で自宅の屋根葺替え工事を 550 万円で契約し、契約と同時に内金として 220 万円を現金で支払った。業者は材料の一部を持って来ただけで、工事は着手してない。納期も迫って来ているので、早く作業開始して欲しいと言っても、「材料が入手出来ないとか作業員が確保出来ない。」などいろいろな理由を言って作業を開始しない。作業を開始しないのに、2回目の代金として 300 万円程の支払いを求めて来る。

**(消費者へのアドバイス)**

- 業者から契約をせかされても、その場で契約せず、複数の業者から見積りを取って比較検討しましょう。
- 費用だけでなく、確実に工事を進められるかについても検討しましょう。
- 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。

**(4) 「新型コロナウイルス」に関連する相談**

年 度	R 元	R 2	<b>R 3</b>
年間件数	47	462	<b>144</b>

➡ 相談件数は 144 件で、昨年度の 462 件に比べ 318 件(68.8%)減少しました。

**(相談事例)**

- ① 昨日、注文した覚えの無いマスクが3枚ポストに届いていた。同梱されていた納品書には、「マスク3枚 200 円、値引き 100 円、請求額 100 円」とある。

- ② 昨日電話で、「以前カニを購入してもらったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため困っている。助けて欲しい。」とカニの購入を勧められた。過去にカニを購入した覚えはないが、ふるさと納税の返礼品として送られてきたことがあるかもしれないと思い、購入を了承した。

**(消費者へのアドバイス)**

- 一方的にマスクが送られてきた場合には、売買契約は成立していません。従って、お金を払う必要も、事業者に連絡する必要もありません。一方的に送り付けられた商品は、特定商取引法(ネガティブ・オプション)の規定で、商品を自由に処分してかまわないとされています。
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘には注意しましょう。

**(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、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
テーブルタップとノートパソコン	3.9.30	故障原因の調査	ノートパソコン本体の2箇所(電源スイッチ部)の電気部品に損傷が確認されたが、テーブルタップに異常はみられなかったことから、ノートパソコン本体内部の部品の単品不良のほか、使用の際に何らかの異常が生じて故障した可能性が考えられる。

**(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3年4月1日	島村 研策
5月6日	齊藤 真吾
6月3日	山田 浩司
7月1日	香川 友宏
8月5日	島村 研策
10月7日	岡 朋樹
11月4日	森 浩之輔
令和4年1月13日	小村 麻子
2月3日	植野 剛
3月3日	岩井 卓
合計	のべ10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3年5月 20 日	植村 直子
7月 15 日	瀧端 延隆
8月 19 日	田内 拓也
令和4年1月 20 日	谷 武臣
合 計	のべ4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3年度消費生活専門コンサルタント(委嘱) 山田 浩司 弁護士 7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3年度消費生活困難案件対策アドバイザー(委嘱) 玉井 邦芳 弁護士 11 回開催

(9) 消費者事故の通知

令和3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	3.12.7	脚立の支柱が折れ、転落した。右腕を骨折し入院した。全治1か月以上。

## (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	3,418	204	178	878	323	1,583	5,064	4,454	86.7
小計	117,697	4,401	3,576	21,082	9,542	38,601	156,361	143,944	
合計	171,294	—	—	—	—	50,106	221,463	191,975	

(表 12)年代別契約当事者数 ( )は構成比

(単位:人、%)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
20歳未満	85 (1.3)	91 (1.6)	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)
20歳代	277 (4.3)	260 (4.5)	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)
30歳代	475 (7.3)	357 (6.2)	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)
40歳代	730 (11.2)	705 (12.2)	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)
50歳代	1,104 (17.0)	775 (13.4)	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)
60歳代	1,598 (24.6)	1,100 (19.0)	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)
70歳以上	1,130 (17.4)	1,461 (25.2)	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)
その他・不明	1,099 (16.9)	1,039 (17.9)	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)
合計	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)

(表 13)男女別契約当事者数 ( )は構成比

(単位:人、%)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
男性	2,272 (35.0)	2,089 (36.1)	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	2,173 (42.9)
女性	3,738 (57.5)	3,232 (55.8)	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	2,480 (49.0)
団体	188 (2.9)	155 (2.7)	158 (2.9)	222 (3.8)	179 (3.5)
不明	300 (4.6)	312 (5.4)	237 (4.3)	295 (5.0)	232 (4.6)
合計	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)

(表 14)職業別契約当事者数 ( )は構成比

(単位:人、%)

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
給与生活者	2,149	1,811	1,736	2,043	1,881 (37.1)
自営・自由業	503	403	445	450	386 (5.6)
家事従事者	989	763	567	547	489 (9.7)
学生	125	108	182	227	176 (3.5)
無職	1,535	1,510	1,299	1,479	1,231 (24.3)
相談窓口	0	1	1	0	0 0
行政	3	1	8	0	6 (0.1)
消費者団体	2	0	0	1	0 0
企業・団体	178	152	149	217	173 (3.4)
その他・不明	1,014	1,039	1,065	874	722 (14.3)
合計	6,498	5,788	5,452	5,838	5,064 (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	1,514	215	3	1,732
丸 亀 市	662	40	3	705
坂 出 市	255	28	0	283
善 通 寺 市	143	13	0	156
観 音 寺 市	175	22	0	197
さ ぬ き 市	206	39	0	245
東 かがわ市	108	23	0	131
三 豊 市	202	16	2	220
土 庄 町	88	10	0	98
小 豆 島 町	84	6	0	90
三 木 町	131	22	0	153
直 島 町	5	1	0	6
宇 多 津 町	106	6	0	112
綾 川 町	107	5	0	112
琴 平 町	39	6	0	45
多 度 津 町	93	6	0	99
まんのう町	55	2	0	57
その他・不明	481	142	0	623
合 計	4,454	602	8	5,064

(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	617	540	3	9	19	37	0	23	217	413	29	0	1	28
	食料品	355	331	23	32	7	43	2	32	139	267	55	4	0	6
	住居品	181	171	11	39	7	19	0	8	55	126	28	0	0	4
	光熱水品	132	118	1	3	6	31	1	2	56	87	15	0	0	3
	被服品	280	266	3	42	13	23	0	14	118	224	35	0	0	3
	保健衛生品	428	417	29	55	12	56	0	17	175	346	52	0	0	0
	教養娯楽品	386	365	4	55	12	46	1	12	123	305	80	0	0	1
	車両・乗り物	135	119	9	34	7	18	0	4	31	101	31	0	0	5
	土地・建物・設備	146	128	0	17	10	33	0	0	46	98	22	0	1	5
	他の商品	7	6	0	1	1	0	0	0	3	7	1	0	0	0
計	2,667	2,461	83	287	93	306	4	112	963	1,974	348	4	2	55	
商 品 関 連 役 務	クリーニング	15	14	0	9	2	1	0	0	1	10	3	0	0	0
	レンタル・リース・ 賃借	176	148	5	17	16	53	0	2	15	140	18	0	1	4
	工事・建築・加工	164	150	3	39	8	29	1	0	46	134	21	0	0	2
	修理・補修	65	56	6	12	5	26	0	2	16	45	12	0	0	0
	管理・保管	9	5	0	1	0	6	0	1	1	7	0	0	0	0
計	429	373	14	78	31	115	1	5	79	336	54	0	1	6	
役 務	役務一般	41	39	0	0	0	8	0	2	18	37	0	0	0	0
	金融・保険サー ビス	323	281	0	4	15	28	0	2	85	257	46	0	0	8
	運輸・通信サー ビス	391	361	0	17	11	59	0	7	111	309	79	0	0	8
	教育サービス	21	21	0	3	1	5	0	0	4	19	6	0	0	0
	教養・娯楽サー ビス	392	381	3	5	8	62	0	7	184	317	30	0	1	1
	保健・福祉サー ビス	137	107	16	20	12	21	0	1	22	80	37	0	0	10
	他の役務	274	237	4	18	10	47	0	14	86	205	32	0	0	6
	内職・副業・ね ずみ講	79	76	0	1	1	10	0	4	45	66	1	0	0	0
	他の行政サー ビス	33	8	0	1	5	2	0	0	2	5	4	0	0	15
計	1,691	1,511	23	69	63	242	0	37	557	1,295	235	0	1	48	
他の相談	277	109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総件数	5,064	4,454	120	434	187	663	5	154	1,599	3,605	637	4	4	109	

(表 17) 販売購入形態別件数 ( )は構成比

(単位:件.%)

区 分	29 年度	30 年度	元年度	2年度	3年度	前年度 比%
通信販売	2,022 (31.1)	1,664 (28.7)	1,597 (29.3)	2,162 (37.0)	1,857 (36.7)	85.9
店舗購入	1,053 (16.2)	931 (16.1)	963 (17.7)	928 (15.9)	782 (15.4)	84.3
電話勧誘販売	527 (8.1)	474 (8.2)	439 (8.1)	408 (7.0)	338 (6.7)	82.8
訪問販売	374 (5.7)	331 (5.7)	307 (5.6)	343 (5.9)	322 (6.4)	93.9
マルチ・マルチまがい	57 (0.9)	75 (1.3)	72 (1.3)	67 (1.1)	68 (1.3)	101.5
訪問購入	59 (0.9)	32 (0.6)	31 (0.6)	38 (0.7)	56 (1.1)	147.4
ネガティブ・オプション	31 (0.5)	40 (0.7)	27 (0.5)	16 (0.3)	30 (0.6)	187.5
その他無店舗	70 (1.1)	63 (1.1)	49 (0.9)	48 (0.8)	34 (0.7)	70.8
不 明	2,305 (35.5)	2,178 (37.6)	1,967 (37.6)	1,828 (31.3)	1,577 (31.1)	86.3
合 計	6,498 (100)	5,788 (100)	5,452 (100)	5,838 (100)	5,064 (100)	86.7

## (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日以上展示販売。