

### Ⅲ 消費生活相談事業

令和3年度の相談件数は478件（うち苦情相談 311件、問い合わせ 167件）で、令和2年度の426件と比べ52件増加しました。

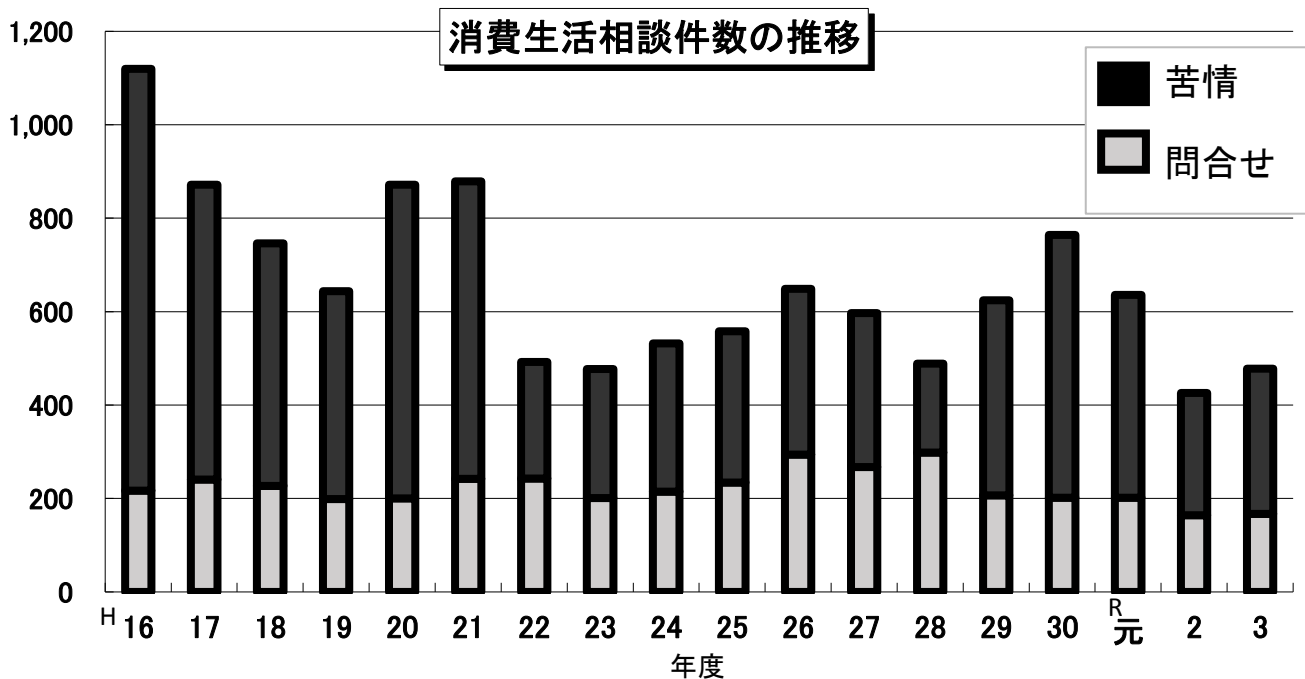
相談内容は、大手通販サイトを模倣した偽サイトに誘導され注文したことによるトラブルや、市役所職員を名乗る還付金詐欺の前兆電話などに関するものが多く寄せられました。

年代別件数では、60代以上の方が多く、全体の6割近くを占めています。

販売形態別では、通信販売と電話勧誘販売に関する相談が多くなっています。

#### 1 消費生活相談の受付状況

##### (1) 相談件数

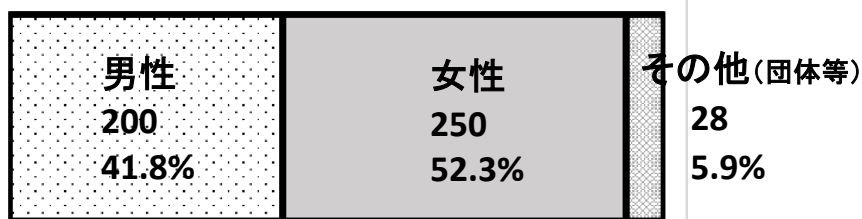


項目	平成16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
相談件数	1,120	872	746	644	872	879	492	477	532
うち苦情	217	241	227	199	200	242	243	201	215
うち問合せ	903	631	519	445	672	637	249	276	317

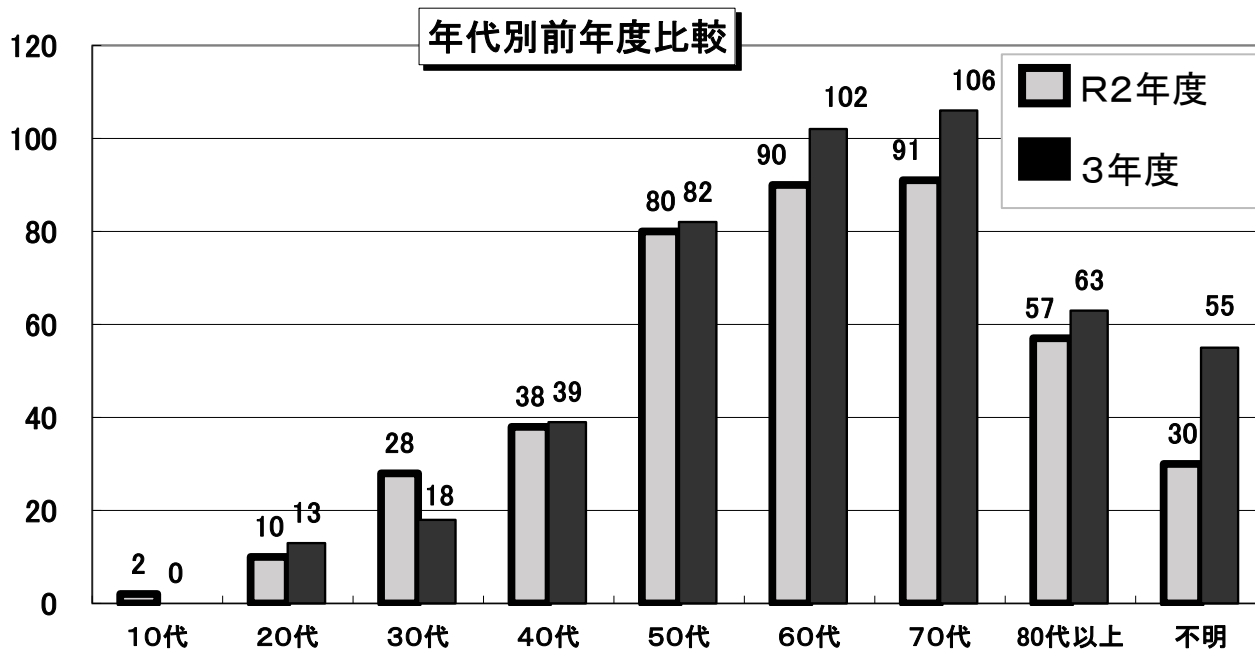
項目	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度
相談件数	558	649	597	489	624	764	636	426	478
うち苦情	234	294	267	298	207	202	202	262	311
うち問合せ	324	355	330	191	417	562	434	164	167

(2) 相談者・契約当事者

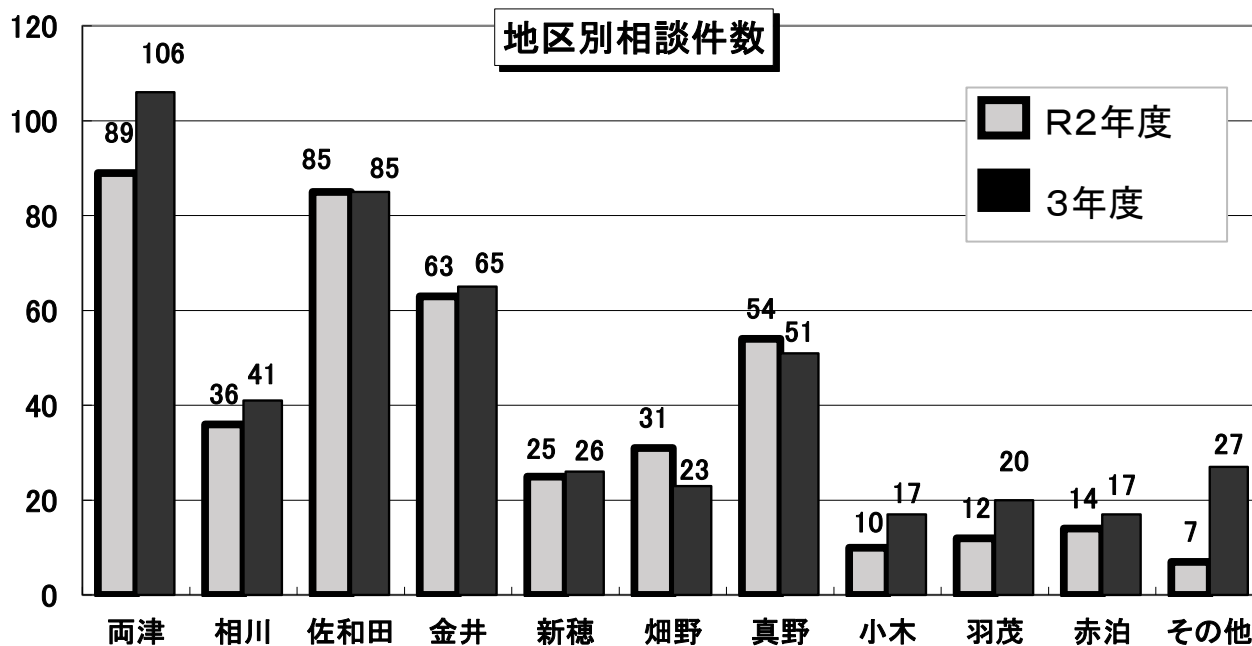
①相談者の性別件数



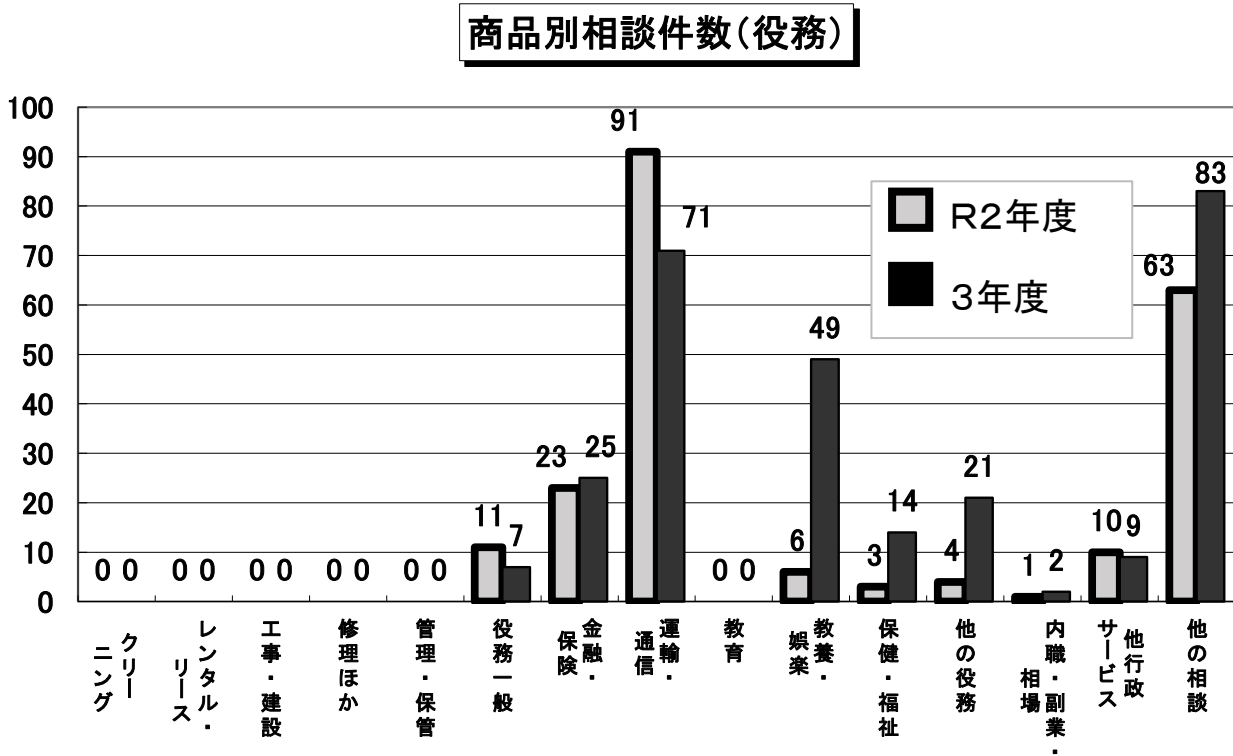
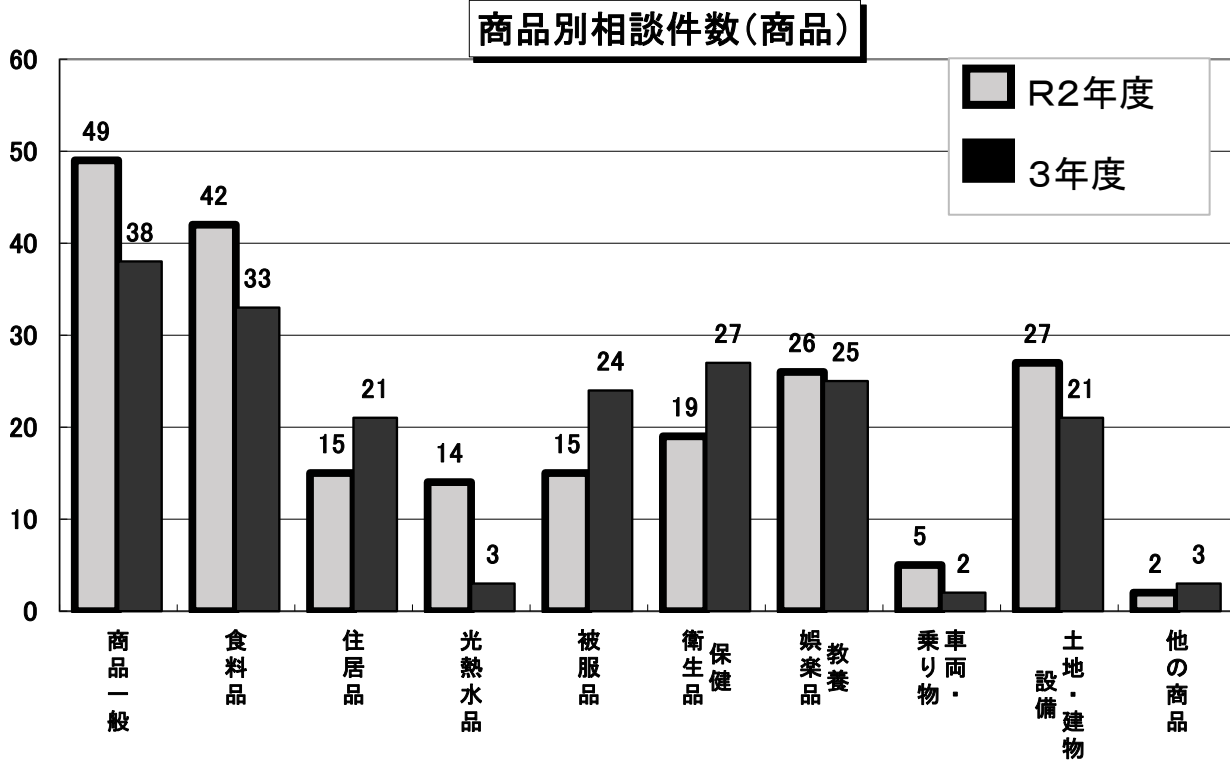
②年代別相談件数



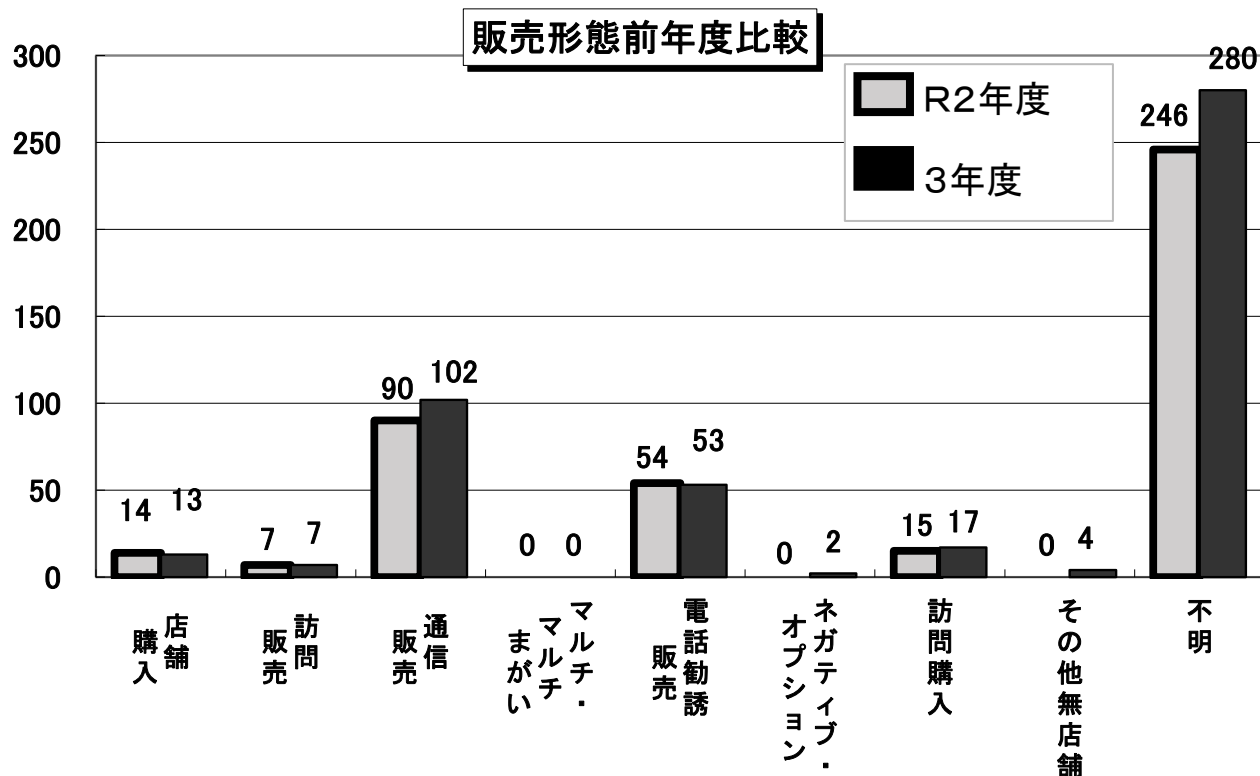
③地区別相談件数



(3) 相談内容  
①消費別相談件数



②販売形態別相談件数



店舗購入・・・消費者が出向いて店舗で契約したもの。

訪問販売・・・家庭に訪問してきて事業者と契約したもの。

通信販売・・・通信手段(郵便、電話、インターネット等)を使って契約したもの。

マルチ・マルチまがい・・・連鎖販売取引で契約したもの。

電話勧誘販売・・・消費者が事業者からの電話勧誘を受け契約したもの。

ネガティブ・オプション・・・申し込んでいないのに、事業者が商品を送りつけるもの。

訪問購入・・・事業者が家庭を訪問し、品物を買取るもの。