

### 3. 2 「相談受付・相談処理」の概要

#### 相談受付概要

受付総数：1,237 件

平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

相談受付 102 日 相談処理日総数 200 日

平成 30 年度の NACS ウィークエンド・テレホン（以下、WET という）の相談件数は 1,237 件（本部 606 件、西日本支部 631 件）で、昨年度の 1,518 件に比べ 18.6%の減少となった。そのうち、継続相談は 8 件、調停・裁定件数は前年度 0 件だったが今年度は 1 件となった。

消費生活センターが休日のため利用できない消費者に向けて、NACS は土日に相談窓口（WET）を開設している。相談者を地域別にみると、相談件数が最も多い都道府県は、大阪府で、次いで東京都、兵庫県、埼玉県、千葉県、神奈川県の間となっており、必ずしも人口の数と相談件数が比例していない。これは、関東地区の 1 都 3 県は、土日のいずれか、あるいは両方の曜日に消費生活センターが開設されているのに対し、大阪府や兵庫県では開設されていないことが理由として考えられる。

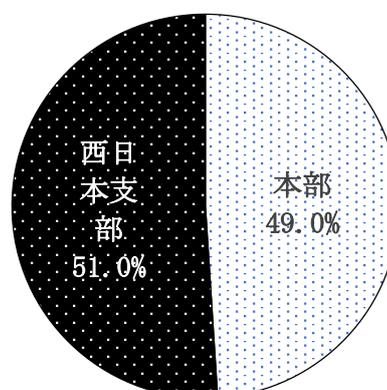
商品・役務別では、運輸・通信サービスが最も多く、続いて、土地・建物、教養娯楽品と、ここ数年は順位の変化がない。例年に比べ相談件数に変化があった商品としては、光熱水品が挙げられる。光熱水品の相談件数は、平成 28 年度が 4 件、平成 29 年度が 11 件であったが、今年度は 22 件と、電力およびガスの小売自由化に伴い、年々増加している。

その他、相談を内容別に分類して集計した際、例年は、契約・解約、販売方法、接客対応の順で相談件数が多かったが、今年度は、接客対応が 4 番目に下がり、価格料金が 3 番目に上がった。価格料金に関連する商品・役務としては、運輸・通信サービスや光熱水品の相談が多く、「今より安くなる」「本日中に契約すれば値引きする」等の勧誘に惹かれて契約したが、実際には業者が言うほど安くならなかったとの苦情が多くみられた。

#### (1) 相談受付件数

N=1,237

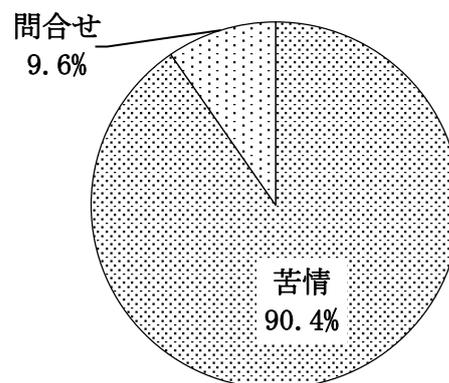
受付支部	件数	%
本部 (51日)	606	49.0%
西日本支部 (51日)	631	51.0%
合計	1,237	100.0%



今年度の相談窓口開設は、102 日と昨年と同日数であった。

(2) 受付区分別 N=1,237

受付区分	件数	%
苦情	1,118	90.4%
問合せ	119	9.6%
合計	1,237	100.0%



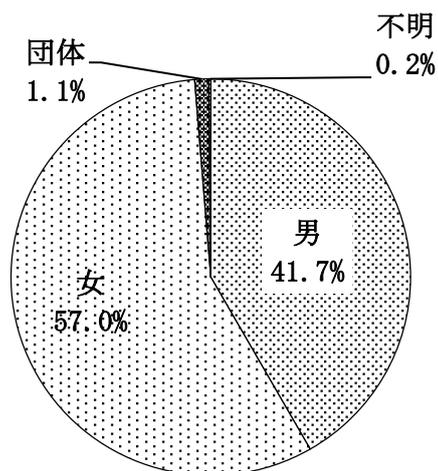
受付区分別では、1,237件の相談のうち、苦情が1,118件(90.4%)を占め、問合せが119件(9.6%)あった。

(3) 相談者と当事者の性別

性別で見ると、相談者では男性516件(41.7%)、女性705件(57.0%)、当事者では男性539件(43.6%)、女性673件(54.4%)であった。例年通り、女性からの相談比率が高かった。

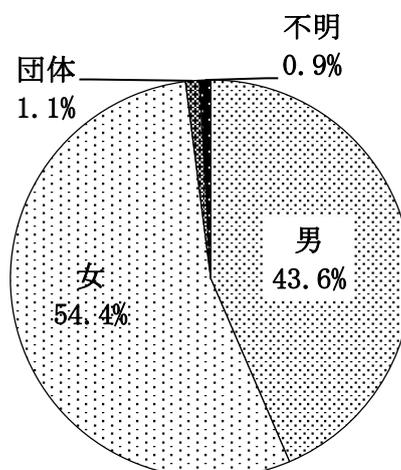
① 相談者の性別 N=1,237

受付区分	件数	%
男	516	41.7%
女	705	57.0%
団体	14	1.1%
不明	2	0.2%
合計	1,237	100.0%



② 当事者の性別 N=1,237

受付区分	件数	%
男	539	43.6%
女	673	54.4%
団体	14	1.1%
不明	11	0.9%
合計	1,237	100.0%



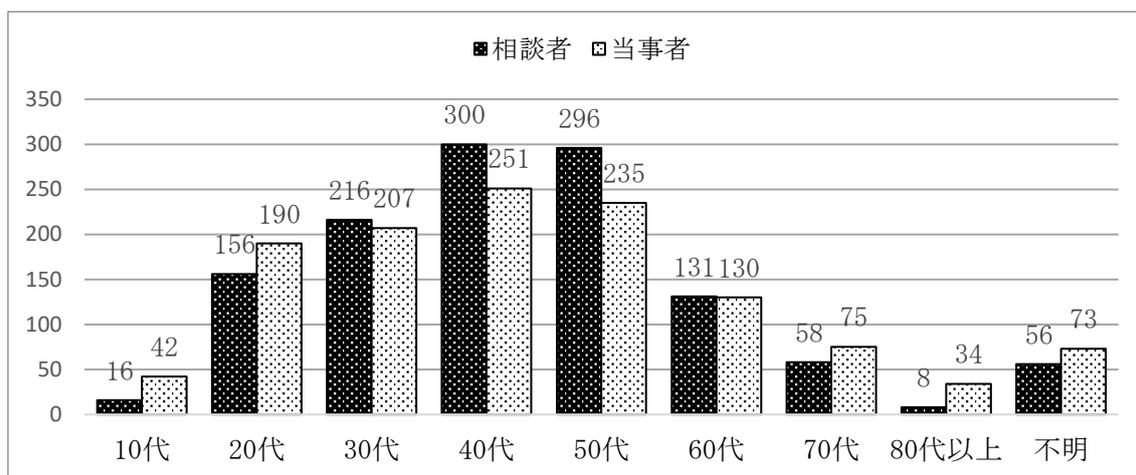
#### (4) 相談者と当事者の年代別

N=1,237

年代	相談者	%	当事者	%
10代	16	1.3%	42	3.4%
20代	156	12.6%	190	15.4%
30代	216	17.5%	207	16.7%
40代	300	24.3%	251	20.3%
50代	296	23.9%	235	19.0%
60代	131	10.6%	130	10.5%
70代	58	4.7%	75	6.1%
80代以上	8	0.6%	34	2.7%
不明	56	4.5%	73	5.9%
合計	1,237	100.0%	1,237	100.0%

相談者：13.9%  
当事者：18.8%

相談者：5.3%  
当事者：8.8%



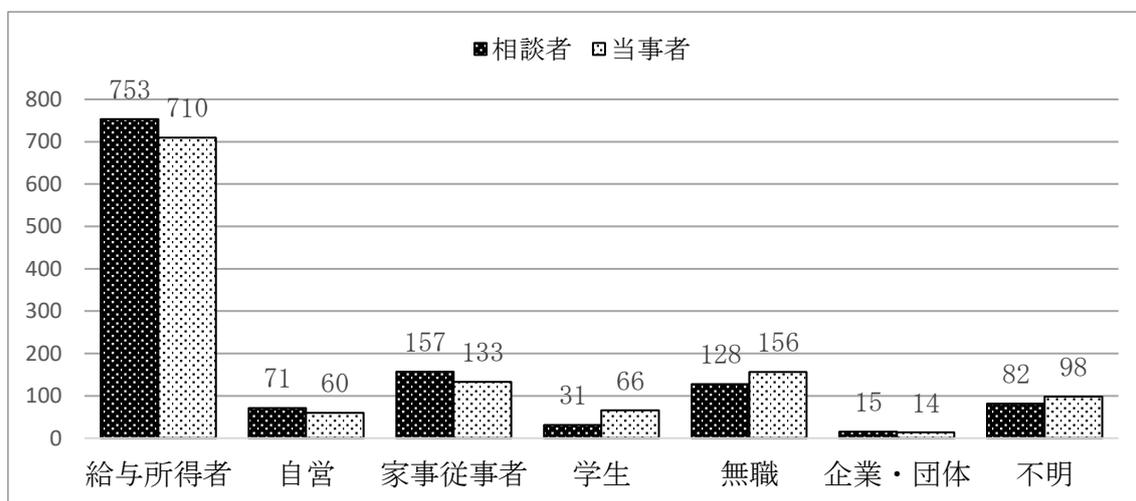
相談者の年代別では、40代が300件(24.3%)と最も多く、50代296件(23.9%)、30代216件(17.5%)、20代156件(12.6%)、60代131件(10.6%)の順となり、20代から60代で88.9%を占めた。ほかに、未成年者や学生、高齢者については、周囲の家族や親戚からの相談、いわゆる相談者と当事者が異なる相談が189件あった。

事例としては、「①娘が疎遠だった中学時代の友人に誘われて化粧品や健康食品を買った。クーリング・オフしたい。」、「②息子がSNSで誘われた投資セミナーに行き、仮想通貨を買うために90万円支払ったが、仮想通貨を貰えないまま解約させられた。」、「③80歳の認知症の母が電話勧誘で化粧品を注文してしまった。受取りたくない。」、「④2カ月前に亡くなった母が契約していた葬祭互助会の満期の会費30万円を使わなかったので解約したら解約料が高額だった。」などがある。

### (5) 相談者と当事者の職業別

N=1,237

職業別	相談者	%	当事者	%
給与所得者	753	60.9%	710	57.4%
自営	71	5.7%	60	4.9%
家事従事者	157	12.7%	133	10.8%
学生	31	2.5%	66	5.3%
無職	128	10.3%	156	12.6%
企業・団体	15	1.2%	14	1.1%
不明	82	6.6%	98	7.9%
合計	1,237	100.0%	1,237	100.0%



相談者の職業別件数は給与所得者が753件(60.9%)と最も多く、平日に消費生活センターに相談することが困難と思われる層に利用されていることがわかる。続いて、家事従事者157件(12.7%)、無職128件(10.3%)となっている。無職の人の割合は、平成28年度7.6%、平成29年度8.7%と、年々増加傾向にある。

## (6) 相談者の地域別

N=1,237

都道府県	件数	%
北海道	29	2.3%
青森県	2	0.2%
宮城県	9	0.7%
秋田県	1	0.1%
山形県	4	0.3%
福島県	9	0.7%
茨城県	19	1.5%
栃木県	5	0.4%
群馬県	11	0.9%
埼玉県	79	6.4%
千葉県	58	4.7%
東京都	224	18.1%
神奈川県	56	4.5%
新潟県	13	1.1%
富山県	3	0.2%
石川県	5	0.4%
福井県	3	0.2%
山梨県	7	0.6%
長野県	8	0.6%
岐阜県	10	0.8%
静岡県	19	1.5%
愛知県	16	1.3%
三重県	22	1.8%
滋賀県	13	1.1%
京都府	28	2.3%
大阪府	254	20.5%
兵庫県	110	8.9%
奈良県	34	2.7%
和歌山県	8	0.6%

鳥取県	4	0.3%
島根県	3	0.2%
岡山県	5	0.4%
広島県	11	0.9%
山口県	6	0.5%
徳島県	3	0.2%
香川県	13	1.1%
愛媛県	11	0.9%
高知県	2	0.2%
福岡県	24	1.9%
佐賀県	5	0.4%
長崎県	6	0.5%
熊本県	9	0.7%
大分県	2	0.2%
宮崎県	4	0.3%
鹿児島県	5	0.4%
沖縄県	4	0.3%
海外	2	0.2%
不明	59	4.8%
合計	1,237	100.0%

相談者を地域別にみると、相談件数が最も多い都道府県は、大阪府の254件で、続いて、東京都224件、兵庫県110件、埼玉県79件、千葉県58件、神奈川県56件の順となった。必ずしも人口の数と相談件数が比例していない。これは、関東地区の1都3県や愛知県、福岡県など、人口が500万人を超える都道府県では、土日のい

ずれか、あるいは両方の曜日に消費生活センターが開設されているのに対し、大阪府や兵庫県では、土曜・日曜のいずれも開設されていないことが理由として考えられる。