

消費生活相談の現況について

1 相談件数の推移について

	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
相談総数	4,247	4,408	4,592	4,125	4,228	3,962
電話	3,843	4,031	4,415	3,946	3,984	3,771
来所	397	369	174	173	237	189
その他	7	8	3	6	7	2

2 相談内容・対応について

(1) 相談内容について

令和5年度 相談内容別等 上位5位まで

	1位	2位	3位	4位	5位
相談内容別	契約・解約 3,222	販売方法 1,951	価格・料金 375	接客対応 337	品質・機能 327
商品・サービス別	不動産貸借 347	商品一般 263	役務その他サービス※ 109	工事・建築 107	他の健康食品※ 89
販売購入形態別	通信販売 1,438	店舗購入 592	訪問販売 303	電話勧誘 124	訪問購入 25

※重複あり

※役務その他サービス 相談サイト・廃車サービス・宝石の鑑定など

※他の健康食品 コラーゲン粉末・肝油・クロレラなど

(2) 対応について

- ・商品の購入やサービスの契約等における消費者トラブルを相談者自身で解決するための助言、被害にあわないためのアドバイスを行う。
- ・相談者が高齢等で事業者との交渉が難しいと判断した時には、相談者と事業者の間に入り、解決に向け連絡等を行う場合もある。
- ・相談内容により専門の相談機関を紹介する。（弁護士、業界団体等の相談窓口、監督省庁の相談窓口等）

3 被害防止の啓発について

(1) 啓発講座・啓発資料等について

- ・区長と区民の懇談会での啓発資料の配布
- ・「広報いたばし」、SNS等での情報提供・啓発記事の掲載
- ・消費者センター情報誌「くらしのEye」の町会回覧・配布
- ・老人クラブ等から依頼を受けての消費生活相談員の講師派遣
- ・新成人向け啓発リーフレットの配布（成人式資料）
- ・区内高校生への啓発リーフレットの配布
- ・依頼を受け高校、新入社員向け講師派遣の実施

(2) 高齢者関係機関・警察との連携

- ・見守り関係者（おとしより相談センター・介護事象者等）向け「見守りネットワーク通信」の配布及び消費者センターとの連携によるトラブル解決、情報共有
- ・区内三警察署生活安全担当との懇談会の実施
- ・ふれあいポリスへの啓発リーフレットの提供
- ・高齢者向け講座での警察官からの被害防止啓発の実施