

## 令和元年度消費生活相談状況の概要

### 1 件数 ⇒ 4年ぶりに減少

県内の相談窓口に寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,029件。前年度と比較して1,093件減(12%減)となり、4年ぶりに減少。

内訳は、県センター3,045件(37.9%)、市町窓口4,984件(62.1%)

市町への相談件数が約2/3を占め、住民に身近な市町窓口の役割が重要となっている。

### 2 年代 ⇒ 60歳以上の方からの相談が4割弱

70歳以上の方からの相談は1,891件(23.6%)と最多、60歳代が1,193件(14.9%)と続く。

### 3 内容等 ⇒ 「商品一般」が3年連続最多、放送・コンテンツ等、健康食品の相談が続く

- (1) 商品・役務別では、架空請求はがきを含む「商品一般」が1,126件(14.0%)と最多。  
次いで、デジタルコンテンツ(インターネットを通じて得られる情報)を含む「放送・コンテンツ等」が718件(8.9%)、「健康食品」が548件(6.8%)と続く。
- (2) 架空請求の件数は742件となり、前年度(1,982件)から大幅に減少。
- (3) 販売購入形態別では、インターネット通販の普及等を背景に通信販売の相談件数が2,630件(32.8%)と最多。店舗購入が1,745件(21.7%)と続く。
- (4) 危害についての相談は125件(対前年度比158.2%)と、特に化粧品(214.3%)が大きく増加している。
- (5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数(1月～3月)は県、市町合わせて113件。  
内訳は、県センター61件、市町窓口52件。