

平成 25 年度 消費者相談の報告

消費者相談室では、年末年始を除く平日の午前 10 時から午後 4 時 30 分まで（12 時～1 時は昼休み）相談を受け付けています。平成 25 年度には 390 件の相談が入りました。前年度の相談件数 426 件と比べると、8.5%の減少となりました。「消費者白書」平成 25 年版によると、全国消費生活ネットワーク・システム（PIO-NET）に収集されている相談件数は 9 年ぶりに増えていて、健康食品の送り付け商法やインターネット通販に関する相談が増えたことが要因として挙げられていますが、当相談室ではこのような傾向は見られませんでした。

相談件数 390 件の内、苦情が 294 件（75.4%）、問合せ 78 件（20.0%）、要望 18 件（4.6%）となっています。「法規制すべき」などの要望が、電話だけでなく、文書や FAX、メールで入ることが増えました。

商品に関する相談は 163 件（41.8%）、役務（サービス）211 件（54.1%）、他の相談 16 件（4.1%）で、平成 11 年度以降、商品より役務（サービス）に関する相談が多い傾向が続いています。他の相談は、冠婚葬祭、しきたりや近隣関係など、従来は地域や家族間で解決してきたような生活者としての知恵を求められる相談が、高齢の方からも入っています。

商品・役務別相談件数を見てみると、第 1 位が運輸・通信サービス 70 件（17.9%）、第 2 位金融・保険サービス 37 件（9.5%）、第 3 位は教養・娯楽品と土地・建物・設備がそれぞれ 29 件（7.4%）でした。前年度 4 位だった土地・建物・設備に関する相談が増えたことが特徴的です。墓地の移転や管理、跡継ぎのいない墓など少子社会を映し出すような相談がありました。

相談者の属性を性別で見ると、男性 179 人（47.7%）、女性 191 人（46.7%）、団体 17 件（5.4%）、文書相談のため性別不明 3 人（0.2%）でした。年代別では 50 歳代（15.6%）、70 歳代（15.4%）、60 歳代（14.1%）、40 歳代（11.8%）と続き、中高年からの相談が多い傾向が続いています。地元では相談しにくい方や、他の相談窓口で解決しなかった方からの相談、センター相談員からの相談なども少なくありません。相談室で受けた相談事例の中から皆さんに知っていただきたい事例や特異な事例をコンサル通信や協会のホームページで発表しています。