

# 統計資料

# 1 令和元年度消費生活相談の概要

## 【概況】

- 令和元年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,681件であり、前年度比で11.8%(357件)減少した。
- 内容別では、商品一般(身に覚えのない請求等)に関する相談が最多となった(322件、12.0%)。
- 市町村消費生活相談窓口への相談件数は2,806件と前年度比で15.8%(526件)減少した。  
また、県内受付件数に占める割合は51.1%となり、平成29年度から5割を超えていることから、住民に身近な窓口として定着している。
- 年代別では、70歳代からの相談割合が最多(532件、19.8%)であり、依然として高齢者からの相談割合が多い中であって、19歳以下(17件、11.3%増)、20歳代(114件、5.6%増)の相談が増加した。

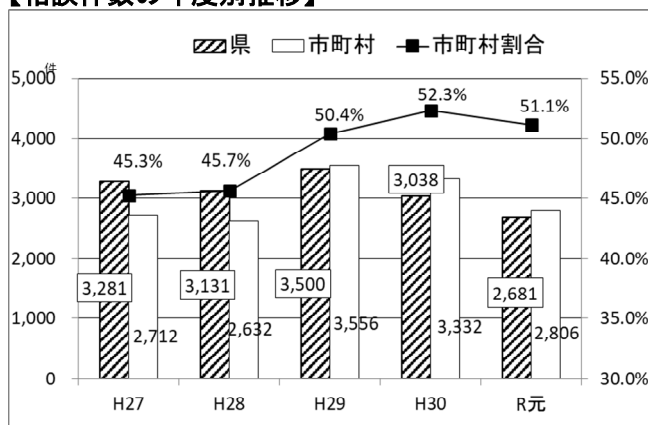
### <高齢者の相談事例>

- ・「総合消費料金の未納」や「民事訴訟最終通達書」などと書かれた葉書(封書)が届いたが、内容に心当たりがない。
- ・有料サイトの未納料金があるとの不審なメールが届いた。

### <19歳以下・20歳代の相談事例>

- ・副業サイトに登録したところ、手数料等を請求され、不審である。
- ・電子メールに記載してあったURLをクリックしてしまった後、不審なメールが多数届き不安である。
- ・定期購入(複数回の購入)が条件と気づかずネットでお試し商品を注文し、翌月にも商品が届き困惑している。

## 【相談件数の年度別推移】



市町村相談件数の修正報告があったため、数値を修正  
 ・R元受付件数(修正前)2,803→(修正後)2,806

## 【主な相談内容】

順位(前年)	相談内容	件数(構成比%)
1 (1)	商品一般 (身に覚えのない請求、引き落とし等)	322 (12.0)
2 (2)	放送・コンテンツ等 (有料情報サイト等の料金請求等)	278 (10.4)
3 (3)	相談その他 (不審電話、個人間借金、労働相談等)	162 (6.0)
4 (4)	融資サービス (多重債務相談等)	159 (5.9)
5 (6)	健康食品 (サプリメント等の定期購入等)	144 (5.4)

## 【年代別相談件数】

区分	R元	構成比%	H30	構成比%	H30~R元増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	17	0.6	15	0.5	2	[ 11.3]	放送・コンテンツ等
20歳代	114	4.3	108	3.6	6	[ 5.6]	放送・コンテンツ等
30歳代	219	8.2	261	8.6	△ 42	[△16.1]	放送・コンテンツ等
40歳代	389	14.5	463	15.2	△ 74	[△16.0]	商品一般
50歳代	516	19.3	574	18.9	△ 58	[△10.1]	放送・コンテンツ等
60歳代	496	18.5	691	22.7	△195	[△28.2]	商品一般
70歳以上	532	19.8	668	22.0	△136	[△20.4]	商品一般
不明	398	14.8	258	8.5	140	[ 54.3]	—
計	2,681	100.0	3,038	100.0	△357	[△11.8]	商品一般

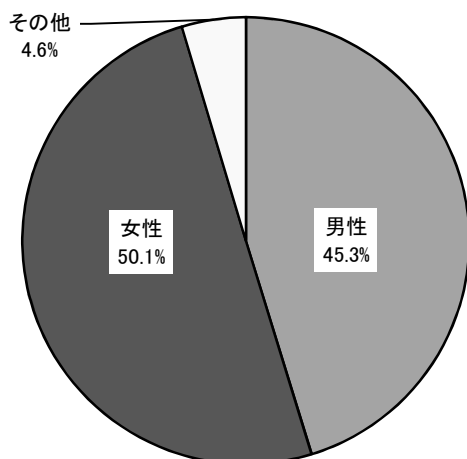
<参考>市町村窓口を含めた市町村別相談件数

【令和元年度 市町村別相談件数】

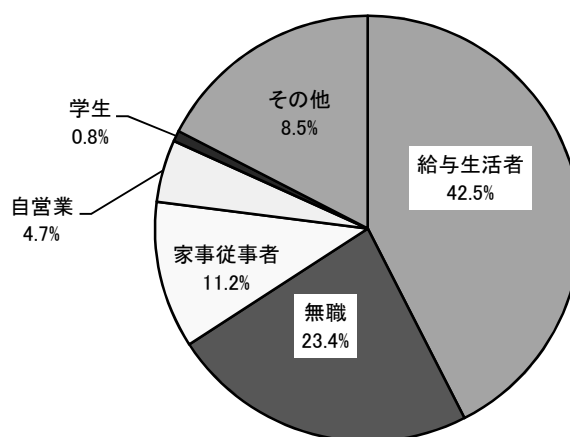
市町村名	総件数 (A)	(単位:件)		市町村割合 (B/A)
		県受付	市町村受付 (B)	
鳥取市	1,713	784	929	54.2%
米子市	1,771	763	1,008	56.9%
倉吉市	426	193	233	54.7%
境港市	240	95	145	60.4%
岩美町	62	49	13	21.0%
若桜町	27	18	9	33.3%
智頭町	49	31	18	36.7%
八頭町	96	69	27	28.1%
三朝町	28	13	15	53.6%
湯梨浜町	89	37	52	58.4%
琴浦町	118	52	66	55.9%
北栄町	121	39	82	67.8%
日吉津村	43	18	25	58.1%
大山町	136	102	34	25.0%
南部町	107	57	50	46.7%
伯耆町	64	40	24	37.5%
日南町	44	12	32	72.7%
日野町	42	15	27	64.3%
江府町	29	12	17	58.6%
(不明)	282	282	0	-
計	5,487	2,681	2,806	51.1%

【県消費生活センターにおける相談者の属性】

【性別】



【職業別】



【相談内容の件数内訳】

順位	(H30)	商品・役務名	件数			備考
			R元	H30	増減(%)	
1	(1)	商品一般	322	589	-45.3%	身に覚えのない請求、不審電話等
2	(2)	放送・コンテンツ等	278	375	-25.9%	アダルト・有料動画サイトからの料金請求等
3	(3)	相談その他	162	178	-9.0%	交通事故、個人間借金等
4	(4)	融資サービス	159	131	21.3%	多重債務相談等
5	(6)	健康食品	144	92	56.5%	定期購入、送り付け商法等
6	(7)	役務その他	103	89	15.7%	結婚相手紹介サービス、個人、弁護士・司法書士等に対する苦情等

【無店舗販売（通信販売・訪問販売等）】

区分	R元	H30	差引
通信販売	836	863	△ 27
電話勧誘販売	193	243	△ 50
訪問販売	158	181	△ 23
マルチ(まがい含む)	43	37	6
訪問購入	19	26	△ 7
その他無店舗	22	22	0
計	1,271	1,372	△ 101

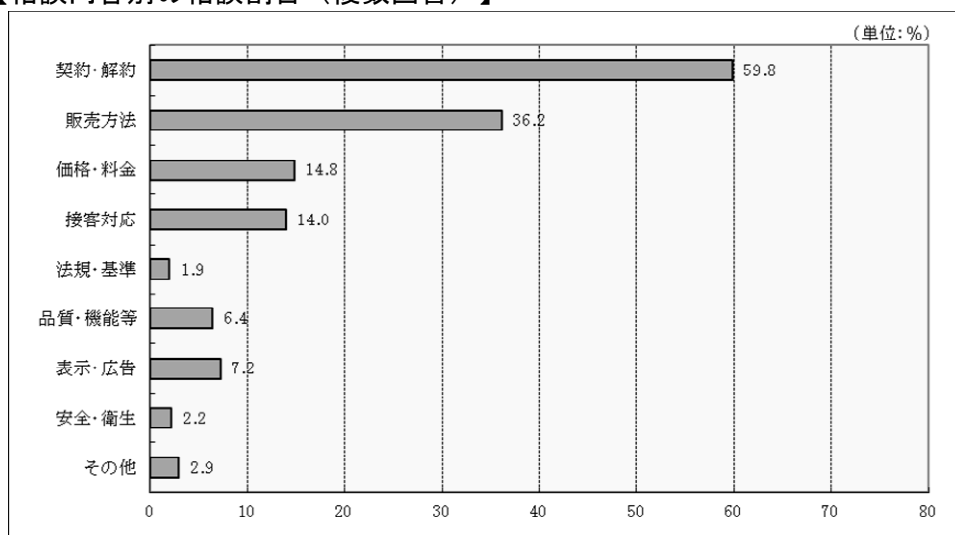
【販売購入形態別に係る相談(内訳)】

(単位:件、%)

区分	相談全体		～29歳		30～59歳		60歳～		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
店舗購入	473	17.6%	24	18.3%	220	19.7%	180	17.7%	
訪問販売	家庭訪販	109	4.1%	4	3.1%	43	3.9%	50	4.9%
	キャッチセールス	3	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	1	0.1%
	アポイントメントセールス	3	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.2%
	ホームパーティ	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
	SF商法	2	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%
	不明	40	1.5%	-	-	-	-	-	-
計	158	5.9%	4	3.1%	48	4.3%	54	5.3%	
通信販売	836	31.2%	72	55.0%	433	38.8%	256	25.1%	
マルチ・マルチまがい	43	1.6%	4	3.1%	25	2.2%	10	1.0%	
電話勧誘販売	193	7.2%	6	4.6%	62	5.6%	89	8.7%	
送り付け商法	6	0.2%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	
訪問購入	19	0.7%	1	0.8%	6	0.5%	8	0.8%	
その他無店舗販売	22	0.8%	0	0.0%	8	0.7%	10	1.0%	
不明・無関係	931	34.7%	20	15.3%	312	28.0%	411	40.3%	
合計	2,681	100.0%	131	100.0%	1,115	100.0%	1,019	100.0%	

※年齢不詳は省略したため、各年代別の合計は相談全体件数とは一致しない。

【相談内容別の相談割合（複数回答）】



【相談内容別の受付件数】

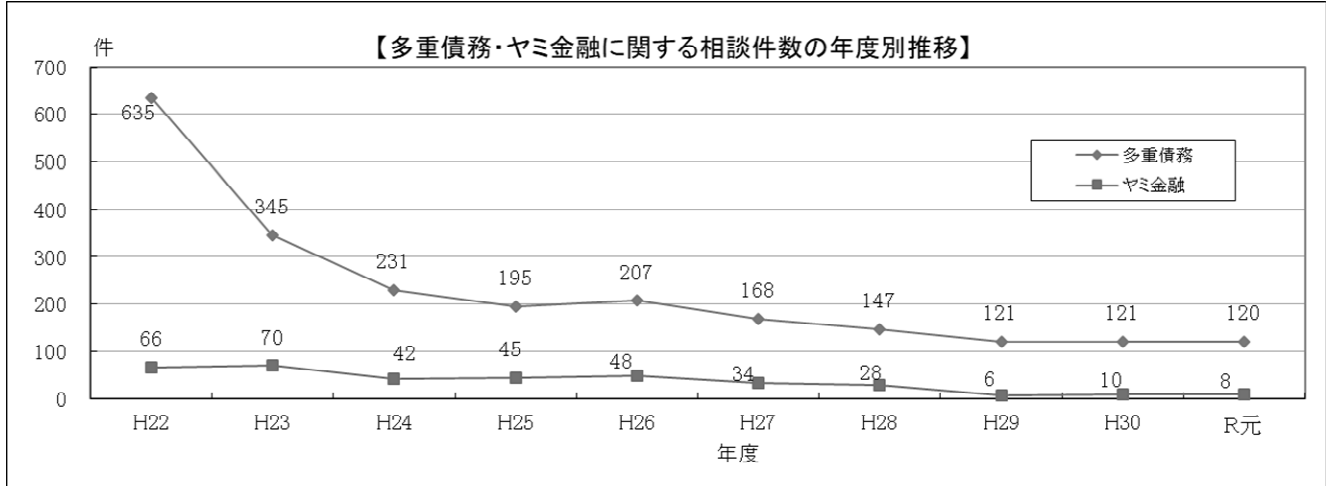
(単位:件)

区 分		受 付 件 数	
		件数	( 割合 )
商 品	商 品 一 般	322	( 12.0% )
	食 料 品	217	( 8.1% )
	住 居 品	70	( 2.6% )
	光 熱 水 品	47	( 1.8% )
	被 服 品	92	( 3.4% )
	保 健 衛 生 品	131	( 4.9% )
	教 養 娛 楽 品	165	( 6.2% )
	車 両 ・ 乗 り 物	71	( 2.6% )
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	81	( 3.0% )
	他 の 商 品	3	( 0.1% )
	商 品 計	1,199	( 44.7% )
役 務	ク リ ー ニ ン グ	5	( 0.2% )
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	71	( 2.6% )
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	68	( 2.5% )
	修 理 ・ 補 修	28	( 1.0% )
	管 理 ・ 保 管	2	( 0.1% )
	役 務 一 般	26	( 1.0% )
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	276	( 10.3% )
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	485	( 18.1% )
	教 育 サ ー ビ ス	16	( 0.6% )
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	72	( 2.7% )
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	81	( 3.0% )
	他 の 役 務	122	( 4.6% )
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	5	( 0.2% )
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	25	( 0.9% )
役 務 計	1,282	( 47.8% )	
他 の 相 談	200	( 7.5% )	
合 計	2,681	( 100.0% )	

## 2 令和元年度多重債務相談の概要

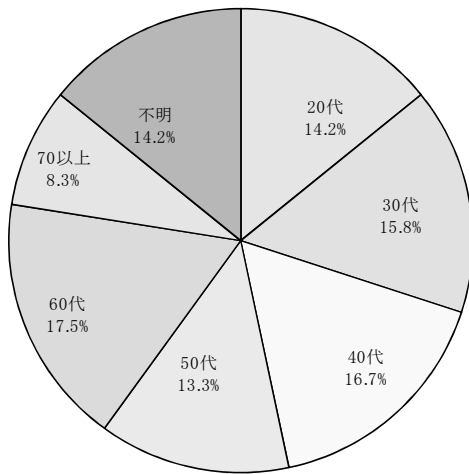
- 多重債務の相談は平成 20 年度の 1,197 件をピークに減少傾向にあり、令和元年度は 120 件で、昨年度とほぼ同数(△1 件)であった。
- ヤミ金融の相談も平成 15 年度をピークに減少が続いており、令和元年度は 8 件に留まっている  
…令和元年度は、前年度比 20.0%(2 件)の減となっており、昨年度と同様、低い水準が続いている。

### ① 相談件数

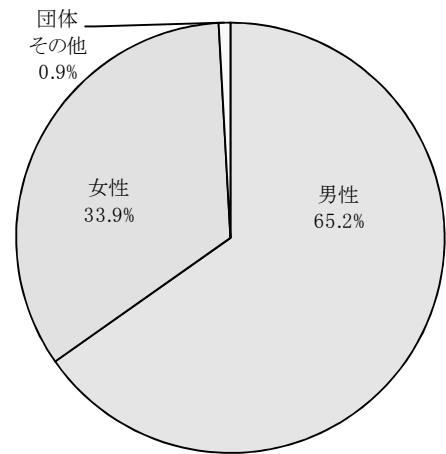


### ② 多重債務相談者の属性別の状況

#### 【年齢別】

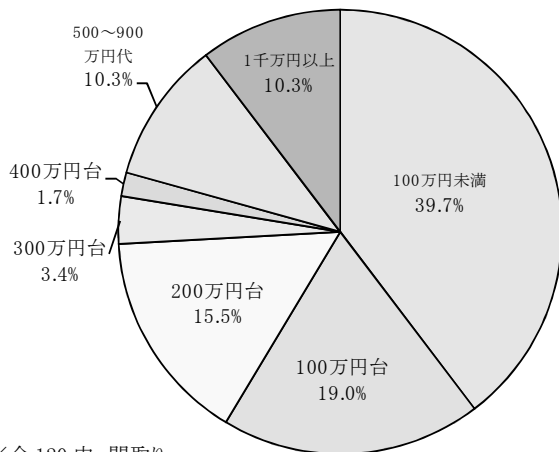


#### 【性別】

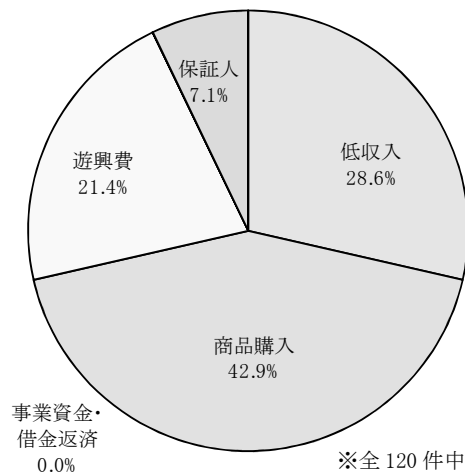


### ③ 内容別の状況

#### 【借入額】



#### 【多重債務に至った要因】



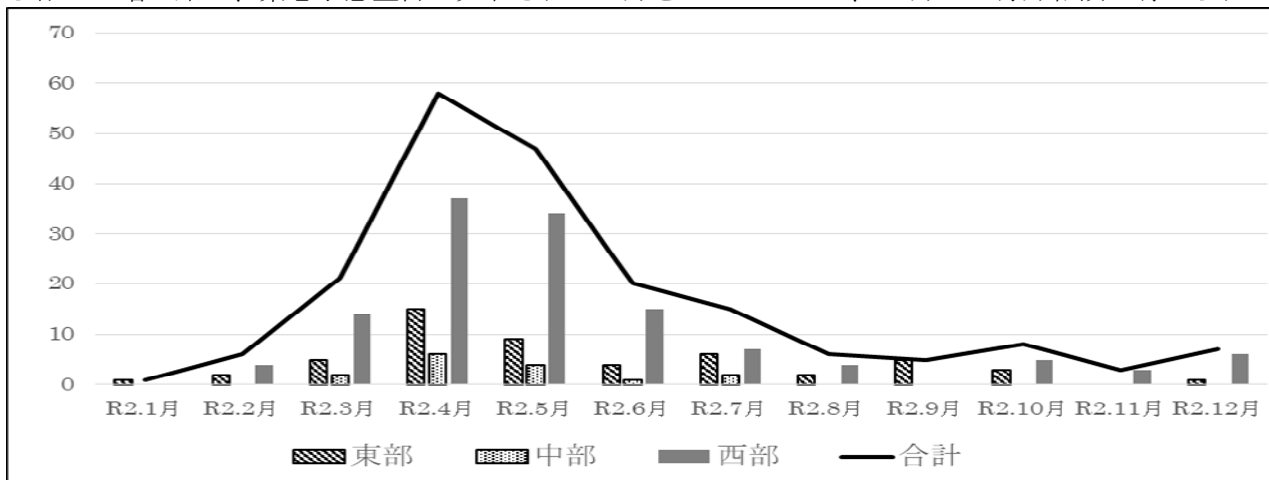
※全 120 中、開取り  
できた 58 件の内訳

※全 120 件中、開取り  
できた 14 件の内訳

### 3 新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談の概要(R2.1～12月)

#### (1) 概況

新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談は、新型コロナウイルスが国内で確認された1月頃から徐々に増え始め、緊急事態宣言が発令された4月をピークとして、12月まで毎月相談が寄せられた。



※県消費生活センター各消費生活相談室で受け付けた消費生活相談のうち、R2.1.1～12.31までにPIO-NETに登録されたデータ。国策に関する一般的な問い合わせや、消費生活センター事務室で受け付けたトイレトペーパーに対する苦情件数は含まない。

#### (2) 主な相談内容

順位	相談内容	件数	相談者年代
1 ※	他の保健衛生品 (マスク、アルコール消毒液 等)	63	30歳代～60歳代
2	他の行政サービス (特別定額給付金、厚労省が実施したアンケート等)	14	60歳代・70歳代以上
3	相談その他(労働・雇用問題、感染に対する不安 他)	10	50歳代・60歳代
4	冠婚葬祭(結婚式のキャンセル料等)	6	20歳代・30歳代
4	放送・コンテンツ等(動画配信サイト等)	6	年代不明
4	旅客・運送サービス(旅行のキャンセル料等)	6	50歳代
4	レンタル・リース・賃借(賃貸アパート等)	6	50歳代

※相談事例

##### ①他の保健衛生品

- ・インターネットで注文したマスクが届かない。
- ・注文した覚えのないマスクが宅配便で届いた、注文をキャンセルしたマスクが届いた。
- ・ラジオショッピングを聞いてマスクを申し込んだが、マスクの詐欺があると知り不安である。

##### ②他の行政サービス

- ・厚生労働省とLINEが共同で実施している調査、特別定額給付金の手続きに係る問い合わせ。

##### ③相談その他

- ・新型コロナウイルスの関係で仕事がなくなってしまった。救済措置などがないか相談したい。
- ・新型コロナウイルス感染の関係で、知人が会社経営に困っている。支援窓口を知りたい。

##### ④冠婚葬祭 ほか

- ・新型コロナウイルス感染症の影響でキャンセルした結婚式のキャンセル料の取扱いについて相談したい。
- ・航空券等のキャンセルの手続きをしたが、返金に時間がかかっており不安である。
- ・外出自粛のため未入居の学生マンションを解約を申し出たところ、1年分の家賃を請求された。

#### (3) 年代別

年代	件数	最多相談	次点
10歳代以下	2	他の行政サービス	観覧・鑑賞
20歳代	10	冠婚葬祭	理美容
30歳代	22	他の保健衛生品	冠婚葬祭
40歳代	36	他の保健衛生品	教育・講座
50歳代	32	他の保健衛生品	旅客運送サービス
60歳代	35	他の保健衛生品	他の行政サービス
70歳代以上	31	他の保健衛生品	他の行政サービス
不明	29	-	-

## 4 令和元年度消費者啓発・公開講座の実施状況

### 【児童、生徒、学生等対象講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
4月4日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：新入生	YMCA 米子医療福祉専門学校	65
4月19日	鳥取市	知っておきたいお金の知識 クレジットカード編	講師：消費生活相談員 対象：新入生	鳥取大学	120
4月22日	鳥取市	大学生に多い消費者トラブル 契約編	講師：消費生活相談員 対象：新入生	鳥取大学	120
4月26日	米子市	若者に多い消費者トラブル ～知っておきたい契約の基礎知識～	講師：消費生活相談員 対象：新入生	日本海情報ビジネス専門学校	82
5月24日	北栄町	若者の消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：学生	中央高等学園専修学校	56
1月9日	鳥取市	高校生・大学生に多い消費生活トラブル	講師：消費生活相談員 対象：生徒	クラーク記念国際高等学校鳥取キャンパス	36

### 【一般講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
4月26日	鳥取市	悪質商法撃退 ～手口を知れば大丈夫～	講師：消費生活相談員 対象：県職員東部地区退職者会会員	対翠閣	55
6月17日	鳥取市	手口を知って！声かけて！トラブル撃退！身近に迫る悪質商法	講師：消費生活相談員 対象：生協会員	対翠閣	30
10月1日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：統計調査員	西部総合事務所	25
10月3日	鳥取市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：統計調査員	鳥取県庁	20
1月30日	米子市	消費者トラブルあれこれ ～宅配引越業務～	講師：消費生活相談員 対象：県トラック協会	ANA クラウンプラザホテル	19
2月5日	倉吉市	「契約」について	講師：消費生活相談員 対象：教員	倉吉市立明倫小学校	28

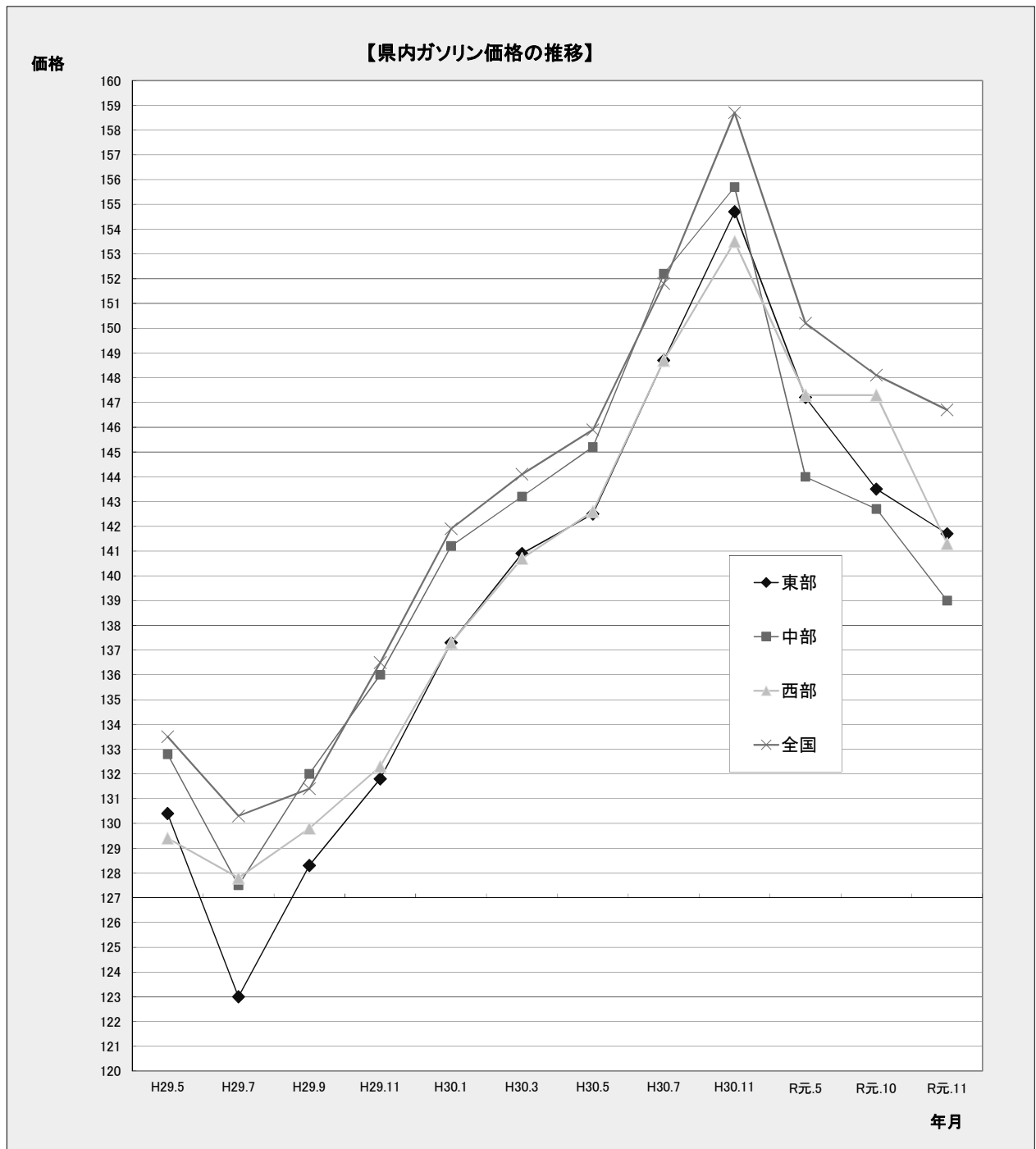
### 【とっとり消費者大学公開講座】

開催日	テーマ	講師	会場	参加人数
6月18日	知っておきたいお金の話 ～キャッシュレス化時代を踏まえて～	日本銀行鳥取事務所長 福永 憲高 氏	米子コンベンションセンター	24
7月17日	知っておきたいお金の話 ～キャッシュレス化時代を踏まえて～	日本銀行鳥取事務所長 福永 憲高 氏	倉吉市上灘公民館	42
8月19日	消費者トラブルに負けないための法律知識	鳥取県弁護士会 木村 潤 氏	とりぎん文化会館	27
8月24日	あなたの太陽光発電 大丈夫ですか？	未来のエコラ 上園 由起 氏	エキパル倉吉	12
9月28日	あなたの太陽光発電 大丈夫ですか？	未来のエコラ 上園 由起 氏	米子コンベンションセンター	24



12月8日	【地方消費者フォーラム（消費者庁共催）】 あなたの消費は世界を変える ～持続可能な社会に向けてSDGsを考える～	経済アナリスト 森永 卓郎 氏	公立鳥取環境大学	131
2月19日	キャッシュレス決済の基礎知識 ～メリット・デメリット～	鳥取県金融広報アドバイザー キムラ ミキ 氏	米子コンベン ションセンター	39
2月26日	キャッシュレス決済の基礎知識 ～メリット・デメリット～	鳥取県金融広報アドバイザー キムラ ミキ 氏	とりぎん文化会館	33

## 5 令和元年度ガソリン小売価格調査の実施結果



### 【調査概要】

- 調査時点:原則毎月第1月曜日(H30.7～:5月・11月の半年毎調査に変更、R元.10月は臨時実施)
- 各地域市街地を中心に行った調査結果です。
- 各地域から抽出した県内30店舗(H30.7～:15店舗)の店頭表示フリー価格の平均値を掲載しています。
- 全国平均価格は資源エネルギー庁の石油製品価格調査結果を引用しています。