

令和3年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

1 茨城県内の相談件数の推移

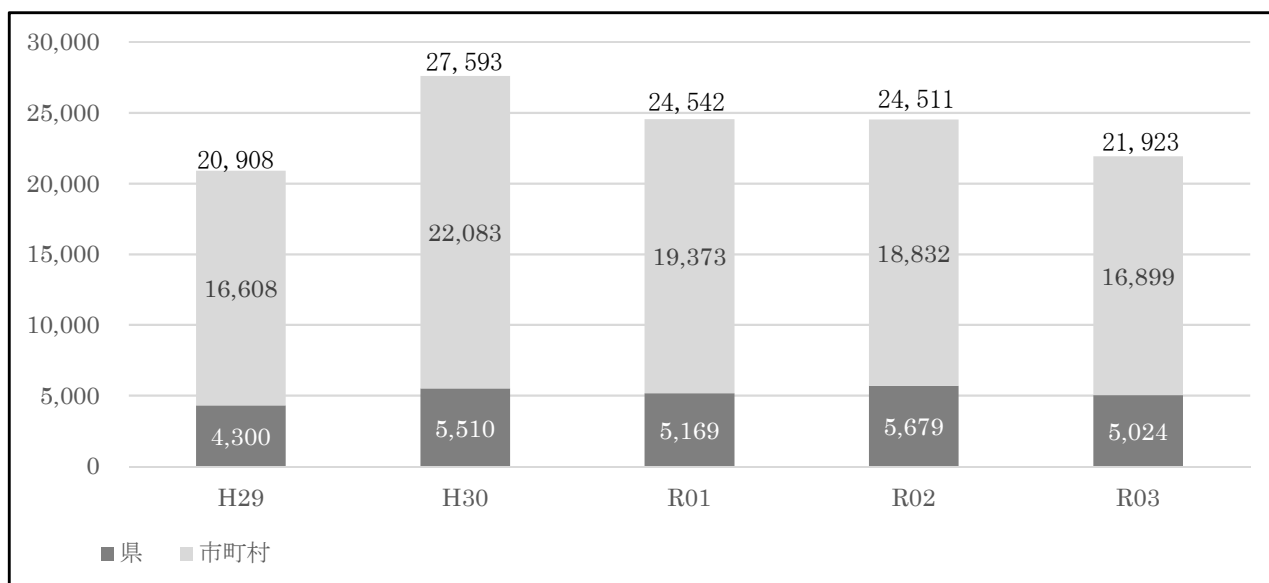
令和3年度の相談件数は、県消費生活センターが5,024件、市町村消費生活センターが16,899件で合計21,923件となり、前年度より2,588件減少となった。(表1)

相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センターは655件の減少、市町村消費生活センターは1,933件減少している。新型コロナウイルス感染症関連の相談件数減少が主な要因と思われる。

なお、市町村への相談件数の割合は全相談の約8割を占めており、これは平成27年7月より開始した消費者ホットラインの番号3ケタ化や市町村窓口の充実などにより、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向となりつつあることが理由と思われる。

【表1】受付機関別消費生活相談件数推移

区 分		平成29年度	平成30年度	平成31年度 (令和元年度)	令和2年度	令和3年度
県	相談件数(件)	4,300	5,510	5,169	5,679	5,024
	(うち苦情)	3,972	5,134	4,783	5,242	4,606
	割合(%)	20.6%	20.0%	21.1%	23.2%	22.9%
44市町村	相談件数(件)	16,608	22,083	19,373	18,832	16,899
	(うち苦情)	14,917	21,364	17,697	17,243	15,199
	割合(%)	79.4%	80.0%	78.9%	76.8%	77.1
合 計	相談件数(件)	20,908	27,593	24,542	24,511	21,923
	(うち苦情)	18,889	26,498	22,480	22,485	19,805



また、年代別苦情相談件数は70歳以上が最も多く5,194件で、全体の約27%を占めた。20歳未満や20歳代のいわゆる若者からの相談は少なく、10%となっている一方、60歳以上の高齢者等からの相談については、依然として多くの相談が寄せられており、全体の約4割を占めている。(表2)

【表2】契約当事者年代別苦情相談件数

年度 年齢	平成29年度		平成30年度		平成31年度 (令和元年度)		令和2年度		令和3年度	
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)
20歳未満	355	1.9%	377	1.4%	491	2.2%	587	2.6%	435	2.2%
20歳代	1,247	6.7%	1,227	4.7%	1,469	6.6%	1,667	7.5%	1,525	7.8%
30歳代	1,870	10.1%	1,648	6.3%	1,718	7.7%	2,001	9.0%	1,733	8.9%
40歳代	3,110	16.7%	2,823	10.8%	2,811	12.6%	2,963	13.3%	2,567	13.1%
50歳代	2,697	14.5%	4,192	16.0%	2,889	13.0%	3,342	15.0%	2,869	14.7%
60歳代	3,327	17.9%	6,569	25.1%	3,900	17.5%	3,596	16.2%	3,172	16.2%
70歳以上	4,153	22.4%	7,095	27.1%	6,601	29.6%	5,611	25.2%	5,194	26.6%
不明・団体	1,816	9.8%	2,277	8.7%	2,390	10.7%	2,496	11.2%	2,067	10.5%
合計	18,575		26,208		22,269		22,263		19,562	

※ 表2から表18の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び44市町村に設置。）で検索した令和4年5月18日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。

2 茨城県内の苦情相談状況

苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。昨年度と同様、商品一般が1位となっている。

また、年代別で苦情相談内容をみると、20歳未満ではネットゲームが1位、その他の年代では全て商品一般が1位となっている。(表4)

【表3】苦情相談の主な商品とサービス

順位	商品・サービス名	令和3年度	令和2年度	前年度比
1	商品一般	1,960	2,465	79.5
2	工事・建築	716	704	101.7
3	フリーローン・サラ金	637	627	101.6
4	インターネット接続回線	626	751	83.4
5	電気	563	683	82.4
6	役務その他サービス	537	653	82.2
7	不動産貸借	519	518	100.2
8	四輪自動車	455	401	113.5
9	携帯電話サービス	419	396	105.8
10	他の健康食品	385	870	44.3

※ 令和3年度にPIO-NETの商品・サービスの分類区分の変更（デジタルコンテンツがなくなり、役務一般、娯楽等情報配信サービス、他の教養・娯楽等に分かれた等）があったため、昨年度との完全な比較にはなっていない。

【表4】契約当事者年代別苦情相談の主な商品とサービス

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ネットゲーム 92	商品一般 99	商品一般 125	商品一般 210	商品一般 255	商品一般 380	商品一般 664
2	他の化粧品 43	他の内職・副業 92	不動産貸借 94	フリーローン・サラ金 103	フリーローン・サラ金 123	工事・建築 139	工事・建築 291
3	他の健康食品 32	フリーローン・サラ金 64	四輪自動車 79	不動産貸借 94	インターネット接続回線 102	社会保険 128	役務その他サービス 220
4	商品一般 26	不動産貸借 63	工事・建築 63	四輪自動車 88	工事・建築 81	フリーローン・サラ金 117	インターネット接続回線 204
5	アダルト情報 15	四輪自動車 55	フリーローン・サラ金 55	インターネット接続回線 73	四輪自動車 75	インターネット接続回線 113	電気 171
6	他の内職・副業 12	異性交際関連サービス 55	インターネット接続回線 47	他の健康食品 69	不動産貸借 71	役務その他サービス 100	修理サービス 134
7	異性交際関連サービス 9	電気 54	電気 45	工事・建築 64	携帯電話サービス 71	電気 93	携帯電話サービス 127
8	他の娯楽等情報配信 8	役務その他サービス 41	異性交際関連サービス 40	電気 57	電気 67	携帯電話サービス 85	固定電話サービス 108
9	四輪自動車 6	エステサービス 37	他の健康食品 33	携帯電話サービス 46	基礎化粧品 56	アダルト情報 70	フリーローン・サラ金 107
10	教養・娯楽サービスその他 6	基礎化粧品 29	他の内職・副業 33	基礎化粧品 44	アダルト情報 54	四輪自動車 59	他の健康食品 104

※1 商品一般

商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など

※2 工事・建築

新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、防水工事など

※3 フリーローン・サラ金

消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローンなど

※4 インターネット接続回線

光回線などのインターネット回線やプロバイダに関する「インターネット接続回線」の相談

※5 電気

電力小売自由化に伴う電気供給契約先の変更や電気メーター漏電の点検など

(1) 商品一般※1に関する相談

商品一般に関する相談は、対前年比 79.5%、505 件減少の 1,960 件であった。(表3)

契約当事者の年代別では、20歳代から70歳代以上で1位、20歳代未満で4位となっている。(表4)

携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS(ショートメッセージサービス)、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンに未納料金を請求するSMSが届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、『債権回収通知』等というハガキや封書が届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無いなどの相談があった。

(2) 工事・建築^{※2}に関する相談

工事・建築に関する相談は、対前年比 101.7%、12 件の増加の 716 件であった。(表 3)
 契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 60%を占めている。(表 4)

販売購入形態では、訪問販売による相談が約 53%を占め、「訪問してきた業者に、瓦に隙間ができていたので工事をしたほうが良いと言われ契約した。よく考えると不審なので解約したい。」といったものや「頻繁に住宅リフォーム業者の訪問や電話があり、困っている。」等の苦情相談が多く寄せられている。(表 5)

【表 5】 工事・建築に関する契約当事者年齢別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)					
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧 誘販売	その他 無店舗	不明・ 無関係
20 歳未満	0	0.0%	—	—	—	—	—	—
20 歳代	12	1.7%	5	4	—	—	1	2
30 歳代	63	8.8%	33	13	2	—	—	15
40 歳代	64	8.9%	22	29	2	—	—	11
50 歳代	81	11.3%	30	33	4	1	1	12
60 歳代	139	19.4%	42	64	8	1	2	22
70 歳以上	291	40.6%	34	208	4	8	2	35
不明・団体	66	9.3%	21	25	1	—	—	19
合 計	716		187	376	21	10	6	116
			26.1%	52.5%	2.9%	1.4%	0.8%	16.3%

(3) フリーローン・サラ金^{※3}に関する相談

フリーローン・サラ金に関する相談は、対前年比 101.6%、10 件増加の 637 件であった。(表 3)

相談内容は、「複数の金融機関から多額の借金があり返済が苦しい。」「複数の金融機関やクレジット会社から借金しており返済が遅れている。借金を整理したい。」「闇金とは知らず融資の電話をしてしまった。借りなかったが勤務先まで頻繁に電話が入り困っている。」「10 年前に完済したはずの借金の残債の請求書が届いた。どうしたらよいか。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあった。

(4) インターネット接続回線^{※4}に関する相談

インターネット接続回線に関する相談は、対前年比 83.4%、125 件減少の 626 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が約 51%を占めている。中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「利用中の光回線会社を名乗る業者から、コースを変更しないとネットが使えなくなるとの電話があり了承した。その後、別業者からの乗り換えの電話だったことがわかった。」「電話で光回線の勧誘があったが断った。本日、申し込み確認書が届いた。どうしたらよいか。」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。(表 6)

【表 6】 インターネット接続回線に関する契約当事者年齢別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)						
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧 誘販売	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
20 歳未満	1	0.2%	—	—	—	1	—	—	—
20 歳代	23	3.7%	3	4	7	1	1	—	7
30 歳代	47	7.5%	11	8	12	10	—	—	6
40 歳代	73	11.7%	4	12	9	27	—	1	20
50 歳代	102	16.3%	9	20	9	47	—	2	15
60 歳代	113	18.1%	10	25	8	54	—	—	16
70 歳以上	204	32.5%	18	30	10	109	—	—	35
不明・団体	63	10.0%	3	10	4	23	1	—	22
合 計	626	/	58	109	59	274	2	3	121
			9.3%	17.4%	9.4%	43.8%	0.3%	0.5%	19.3%

(5) 電気^{※5}に関する相談

電気に関する相談は、対前年比 82.4%、120 件減少の 563 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が約 47%を占めている。(表 7)

販売購入形態では、訪問販売による相談が 56%を占め、「訪問してきた業者から電力会社を乗り換えれば電気料金は安くなり、また元の会社の解約料金は負担すると言われ契約した。約束した解約料金はもらえず、業者に電話しても繋がらない。」「電気料金が安くなると言われ契約したが、電気料金はあがり続け 3 ヶ月で 2 倍になった。」「電気料金が安くなると言われ、業者を変えたが安くならない。解約を申し出たところ高額な違約金を請求された。」等というトラブルに関する相談が寄せられている。

【表7】電気に関する契約当事者年齢別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態（件数）						
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マ ルチまがい	電話勧 誘販売	その他 無店舗	不明・ 無関係
20歳未満	5	0.9%	—	4	1	—	—	—	—
20歳代	54	9.6%	3	44	2	—	1	—	4
30歳代	45	8.0%	1	38	—	—	4	—	2
40歳代	57	10.1%	5	35	1	1	11	—	4
50歳代	67	11.9%	4	36	1	—	10	—	16
60歳代	93	16.5%	9	40	2	—	15	—	27
70歳以上	171	30.4%	21	85	6	—	24	1	34
不明・団体	71	12.6%	5	33	2	—	9	—	22
合 計	563	/	48	315	15	1	74	1	109
			8.5%	56.0%	2.7%	0.2%	13.1%	0.2%	19.3%

3 特徴的な相談

(1) 新型コロナウイルス感染症に関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談として、579件が寄せられた。（表8）

マスクやコロナ抗原検査キット等の「保健衛生品その他」に関する相談が最も多く42件の相談が寄せられ、次いでコロナワクチン接種等に関する相談の「保健・福祉その他」が40件であった。（表9）

「保健衛生品その他」の販売購入形態は、通信販売によるものが13件で、「注文した覚えがないマスクが届いた」等のネガティブ・オプションが6件となっている。

契約当事者の年代別では、70歳以上が最も多く、次いで60歳代・50歳代となっている。60歳代以上で、全体の約44%を占めている。（表10）

販売購入形態別では、店舗購入が最も多く、全体の約30%の145件となった。次いで、通信販売の92件であった。（表11）

【表8】新型コロナウイルス感染症に関する月別相談種別相談件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	44	63	47	36	47	49	40	34	22	25	39	35	481
問合せ	18	32	9	6	7	3	—	1	2	5	12	3	98
合計	62	95	56	42	54	52	40	35	24	30	51	38	579
割合	10.7%	16.4%	9.7%	7.3%	9.3%	9.0%	6.9%	6.0%	4.1%	5.2%	8.8%	6.6%	/

【表 9】新型コロナウイルス感染症に関する主な商品等と販売購入形態別苦情相談件数

商品・サービス名	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	合計
保健衛生品その他	9	1	13	—	1	6	—	—	12	42
保健・福祉その他	5	—	—	—	—	—	—	—	35	40
フリーローン・サラ金	30	—	—	—	—	—	—	—	6	36
他の行政サービス	1	—	4	—	—	—	—	—	22	27
商品一般	6	3	2	—	2	—	—	—	9	22
魚介類	—	—	1	—	20	1	—	—	—	22
スポーツ教室	14	—	1	—	—	—	—	—	2	17
結婚式	12	—	1	—	—	—	—	—	1	14
相談その他	1	—	—	—	—	—	—	—	13	14
鮮魚	—	—	—	—	13	—	—	—	—	13

【表 10】新型コロナウイルス感染症に関する主な商品とサービス別の契約当事者年代別苦情相談数

順位	20歳未満 7	20歳代 35	30歳代 43	40歳代 54	50歳代 80	60歳代 94	70歳以上 118
1	コンタクトレンズ 1	結婚式 6	保健衛生品その他 6	フリーローン・サラ金 4	フリーローン・サラ金 12	魚介類 9	保健・福祉その他 23
2	保健衛生品その他 1	フリーローン・サラ金 5	結婚式 5	スポーツ教室 4	魚介類 7	保健衛生品その他 9	保健衛生品その他 17
3	他の娯楽等情報配信 1	航空サービス 3	フリーローン・サラ金 3	保健衛生品その他 3	鮮魚 5	他の行政サービス 9	商品一般 10
4	異性交際関連サービス 1	国内パッケージツアー 3	他の保健衛生品 2	相談その他 3	スポーツ教室 4	保健衛生品その他 8	他の医療用具 5
5	ネットゲーム 1	他の健康関連サービス 3	不動産貸借 2	他の医療用具 2	商品一般 3	鮮魚 5	フリーローン・サラ金 5
6	理髪 1	他の内職・副業 3	他の融資サービス 2	不動産貸借 2	保健衛生品その他 3	フリーローン・サラ金 5	他の行政サービス 5
7	他の内職・副業 1	他の集合住宅 2	航空サービス 2	住宅ローン 2	他の行政サービス 3	乳製品 3	魚介類 4
8	—	保健・福祉その他 2	スポーツ教室 2	他の融資サービス 2	電気 2	他の医療用具 3	社会保険 4
9	—	保健衛生品その他 1	保健・福祉その他 2	手配旅行 2	タオル類 2	スポーツ教室 3	鮮魚 2
10	—	土地 1	他の内職・副業 2	役務その他サービス 2	他のスポーツ用品 2	相談その他 3	四輪自動車 2

【表 11】新型コロナウイルス感染症に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	合計		販売購入形態（件数）							
	件数	割合	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネティブ・オプション	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	7	1.5%	1	—	6	—	—	—	—	—
20歳代	35	7.3%	23	1	5	2	1	—	—	3
30歳代	43	8.9%	22	1	10	—	3	2	—	5
40歳代	54	11.2%	23	1	10	—	3	—	1	16
50歳代	80	16.6%	26	5	13	2	15	1	1	17
60歳代	94	19.5%	17	5	20	—	17	2	—	33
70歳以上	118	24.5%	26	4	17	2	11	2	—	56
不明・団体	50	10.5%	7	3	11	—	1	—	—	28
合計	481		145	20	92	6	51	7	2	158
			30.1%	4.2%	19.1%	1.2%	10.6%	1.5%	0.4%	32.9%

(2) 定期購入に関する相談

「1回目 90%OFF」「初回実質 0 円（送料のみ）」などと通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売に関する相談多く寄せられた。

男女別では、女性が約 7 割を占め、契約当事者の年代では 50 歳代が最も多く、次いで 70 歳以上、40 歳代となっている。（表 12）

また、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。

【表 12】定期購入に関する相談契約当事者年代別性別相談件数

契約当事者年代	件数（件）				割合
	男性	女性	不明・団体等	総計	
20歳未満	33	51	—	84	7.5%
20歳代	15	53	—	68	6.1%
30歳代	18	54	—	72	6.4%
40歳代	33	173	—	206	18.4%
50歳代	59	165	—	224	20.0%
60歳代	62	135	1	198	17.7%
70歳以上	85	137	1	223	19.9%
不明・団体	15	25	5	45	4.0%
合計	320	793	7	1,120	100.0%
	28.6%	70.8%	0.6%	100.0%	

【表 13】 定期購入に関する相談契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	不明・無関係
20歳未満	—	—	84	—	—	—	—
20歳代	—	—	62	1	1	1	1
30歳代	—	1	69	—	2	—	—
40歳代	1	—	197	—	4	—	2
50歳代	1	—	217	—	4	—	1
60歳代	—	3	190	—	4	—	1
70歳以上	—	3	195	1	13	—	9
不明・団体	—	—	40	—	2	—	2
合 計	2	7	1,054	2	30	1	16
	0.2%	0.6%	94.8%	0.2%	2.7%	0.1%	1.4%

【表 14】 定期購入に関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
他の健康食品	26	19	23	54	31	39	50	11	253
基礎化粧品	4	17	19	30	49	41	41	7	208
他の化粧品	36	9	13	18	40	31	21	4	172
頭髮用化粧品	2	4	1	34	42	35	30	8	156
メイクアップ化粧品	—	1	4	21	16	9	5	—	56
健康食品	5	2	1	14	5	8	13	2	50
タバコ用品	2	—	—	11	11	4	2	2	32
酵素食品	1	7	5	4	5	4	2	—	28
化粧品	—	1	3	6	5	7	4	2	28
プロテイン	3	1	1	1	1	—	1	—	9

(3) 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談は、前年度より 24 件減少の 675 件であった。(表 15)

年代別では 50 歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。昨年度より相談件数は減少しているが、「消費者金融、クレジット会社、銀行から借金している。収入が少なく、返済できない。」「コロナ禍で収入が減り、住宅ローンの返済が困難である。生活費のために複数のクレジットカードからも借金しており、債務整理したい。」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な内容の相談もある。

【表 15】 多重債務に関する契約当事者年齢別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和 3 年度				(令和 2 年度)		
	件数 (件)				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20 歳未満	—	—	—	—	0.0%	1	0.1%
20 歳代	46	28	—	74	11.0%	84	12.0%
30 歳代	47	27	—	74	11.0%	78	11.2%
40 歳代	75	46	—	121	17.9%	118	16.9%
50 歳代	81	45	—	126	18.7%	172	24.6%
60 歳代	74	36	1	111	16.4%	111	15.9%
70 歳以上	74	46	—	120	17.8%	89	12.7%
不明・団体	26	15	8	49	1.2%	46	6.6%
合 計	423	243	9	675	100.0%	699	100.0%
	62.7%	36.0%	1.3%	100.0%			

4 その他

(1) 販売購入形態別の苦情相談状況

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関するものが 6,390 件、全体の約 33% と最も多かった。また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が約 55% を占めた。(表 16)

【表 16】 販売購入形態別苦情相談状況

販売購入形態区分	令和 3 年度		令和 2 年度		対前年比		
	件数	割合	件数	割合	件数	増減率	
店舗購入	4,078	20.8%	4,360	19.6%	△282	△6.5%	
無店舗購入	10,782	55.1%	12,411	55.7%	△1,629	△13.1%	
内 訳	訪問販売	2,431	12.4%	2,409	10.8%	22	0.9%
	通信販売	6,390	32.7%	7,672	34.5%	△1,282	△16.7%
	マルチ・マルチまがい	174	0.9%	207	0.9%	△33	△15.9%
	電話勧誘販売	1,364	7.0%	1,616	7.3%	△252	△15.6%
	ネガティブ・オプション	130	0.7%	228	1.0%	△98	△43.0%
	訪問購入	145	0.7%	153	0.7%	△8	△5.2%
	その他無店舗	148	0.8%	126	0.6%	22	17.5%
不明・無関係	4,702	24.1%	5,492	24.7%	△790	△14.4%	
合 計	19,562		22,263		△2,701		

最も多かった「通信販売」の商品・サービス件数別では、「商品一般」が最も多く、次いで「他の健康食品」、「アダルト情報」の順となり、スマートフォンなどの普及により、イ

インターネットでの通信手段による契約が多い結果となった。(表 17)

次に多かったのは、実際に店舗へ契約者が出向いて購入、契約をする「店舗購入」の形態で、4,078 件であった。商品・サービス件数別では、「フリーローン・サラ金」が最も多く、次いで、「不動産貸借」、「四輪自動車」の順であった。

【表 17】販売購入形態別苦情相談状況

順位	通信販売		店舗購入	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	商品一般	492	フリーローン・サラ金	357
2	他の健康食品	306	不動産貸借	350
3	アダルト情報	279	四輪自動車	349
4	基礎化粧品	255	携帯電話サービス	218
5	他の化粧品	198	工事・建築	187
6	異性交際関連サービス	194	商品一般	118
7	頭髪用化粧品	178	携帯電話	112
8	役務その他サービス	152	修理サービス	95
9	ネットゲーム	142	エステサービス	75
10	他の内職・副業	121	金融関連サービスその他	71

(2) 苦情相談処理結果状況

相談処理結果については、助言(自主解決のためのアドバイス)が約7割を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った2,377件のうち、2,189件の相談を解決できた。(表 18)

【表 18】苦情相談処理結果

処理結果区分	令和3年度		令和2年度
	件数	割合	件数
助言	13,636	69.7%	16,060
その他情報提供	2,396	12.2%	2,539
あっせん	2,377	12.2%	2,520
解決	2,189	11.2%	2,272
不調	188	1.0%	248
他機関紹介	477	2.4%	523
処理不要 ※1	465	2.4%	411
処理不能 ※2	153	0.8%	148
継続処理中 他	58	0.3%	62
合計	19,562	100.0%	22,263

※1 処理不要：相談の取り下げ 等

※2 処理不能：連絡先不明 等