

令和7年度 消費生活相談受付状況

徳島市消費生活センター

1 相談受付状況

(1) 相談受付件数

令和7年度の相談件数は1,550件(対前年比116.1%)で、前年度1,335件に比べると215件増加しました(表1、図1)。うち平成29年10月からスタートした広域相談窓口(石井町、神山町、佐那河内村)の相談件数は、毎年70件前後で推移していましたが、令和6年・7年度はそれぞれ113件と増加しています(表1)。

商品・役務の相談件数では、分類を特定できない「商品一般」が最も多く、次いで「保健衛生品」(化粧品を含む)、「食料品」(健康食品を含む)に関連する相談が多くなっています。

相談区分は、「苦情相談」が1,478件(対前年比117.7%)、「問合せ」が72件(対前年比91.1%)で、苦情相談が全体の95.4%を占めています。また、相談方法では、電話による相談が1,300件で全体の83.9%と圧倒的に多く、来訪は247件、文書は3件となっています(表2)。

表1 相談件数の推移

(件)

年度 相談者居住地	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
徳島市	1,241	1,360	1,227	1,185	1,288	1,117	1,215	1,163	1,183	1,401
石井町		33	49	75	58	51	56	65	89	95
神山町		5	15	5	4	10	9	12	14	14
佐那河内村		1	5	3	4	3	4	10	10	4
その他、不明		115	50	45	52	32	44	35	39	36
合計	1,241	1,514	1,346	1,313	1,406	1,213	1,328	1,285	1,335	1,550

図1 相談件数の推移

(件)

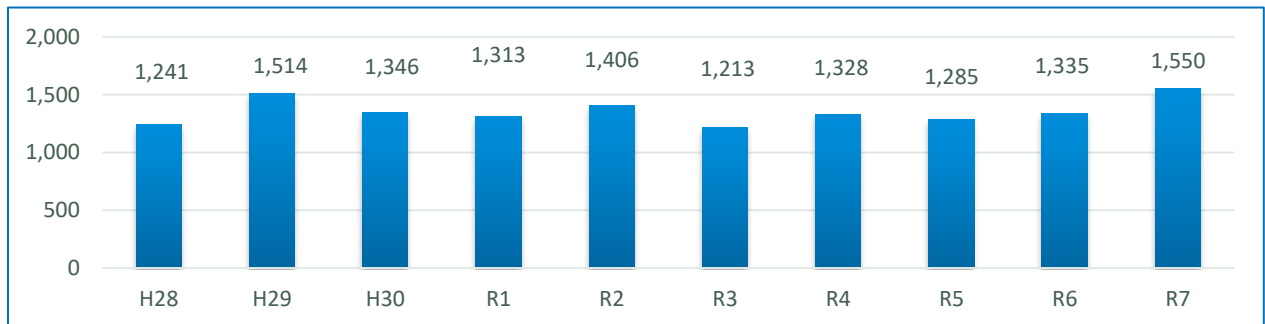


表2 相談区分・相談方法別相談件数

(件)

相談区分・相談方法		R7 (構成比)	R6 (構成比)	対前年同期比
相談区分	苦 情	1,478 (95.4%)	1,256 (81.0%)	117.7%
	問合せ	72 (4.6%)	79 (5.1%)	91.1%
	要 望	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0.0%
相談方法	来 訪	247 (15.9%)	211 (13.6%)	117.1%
	電 話	1,300 (83.9%)	1,122 (72.4%)	115.9%
	文 書	3 (0.2%)	2 (0.1%)	150.0%
合 計		1,550 (100.0%)	1,335 (86.1%)	116.1%

(2) 相談処理状況

あっせんとは、消費者と事業者との間に入って解決を目指すものです。交渉で解決しない場合は、あっせん不調となります。令和7年度の相談全体のあっせん率は5.4%です(表3)。

表3 相談処理件数

(件)

処理区分	R7	R6	対前年同期比
あっせん件数	83	104	79.8%
あっせん解決件数	80	94	85.1%