

令和4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4年度の相談件数は1,328件(対前年比109.5%)で、前年度1,213件に比べると115件増加しました。(表1、図1) これは、前年度93件であった「保健衛生品」の相談が172件(対前年比184.9%)と大幅に増えたことが要因となっています。また、「行政サービス」の相談件数は、昨年度の8件から24件に増え、増加率では最も高くなりました。相談件数が減少したのは、「運輸・通信サービス」で、前年度の120件から90件(対前年比75%)となり、「光熱水品」は、前年度の46件から26件(対前年比56.5%)となっています。

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)の相談件数については、ほぼ横ばいの状態が続いています。

相談区分は、「苦情相談」が1,245件(対前年比109.2%)、「問合せ」が82件(対前年比112.3%)で、苦情相談が全体の93.8%を占めています。また、物価高騰対策に関する「要望」が1件ありました。

相談方法では、電話による相談が1,124件で、全体の84.6%と圧倒的に多く、来所は200件、文書は4件となっています。(表2)

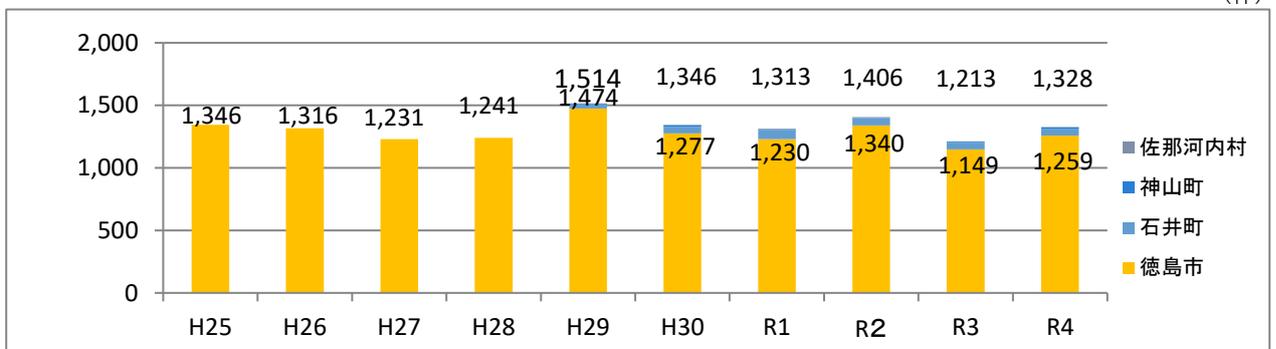
表1 相談件数の推移

年度 広域	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
徳島市	1,346	1,316	1,231	1,241	1,474	1,277	1,230	1,340	1,149	1,259
石井町					34	49	75	58	51	56
神山町					5	15	5	4	10	9
佐那河内村					1	5	3	4	3	4
合計	1,346	1,316	1,231	1,241	1,514	1,346	1,313	1,406	1,213	1,328

(件)

※徳島市の件数は4市町村以外からの相談を含む

図1 相談件数の推移



(件)

表2 相談区分・方法別相談件数 (4市町村計)

相談区分・方法	R4	R3	対前年同期比	
相談区分	苦情	1,245 (93.8%)	1,140 (94.0%)	109.2%
	問合せ	82 (6.2%)	73 (6.0%)	112.3%
	要望	1 (0.1%)	0 (0.0%)	—
相談方法	来所	200 (15.1%)	208 (17.1%)	96.2%
	電話	1,124 (84.6%)	1,004 (82.8%)	112.0%
	文書	4 (0.3%)	1 (0.1%)	400.0%
合計	1,328	1,213	109.5%	

(件)

(2) 相談処理件数 (4市町村計)

処理区分	R4	R3	対前年同期比
あっせん件数	128	87	147.1%
あっせん解決件数	122	85	143.5%

(件)