

1 相談受付状況

(1) 相談受付件数

令和5年度の相談件数は1,285件(対前年比96.8%)で、前年度1,328件に比べると43件減少しました(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、平成30年度以降は70件前後で推移していましたが、令和5年度は87件と増加しています(表1)。

相談件数が最も多い商品・役務は、「保健衛生品」や「食料品」「運輸・通信サービス」で、化粧品や健康食品など、インターネット通販での定期購入に関連する相談が全体の1割を占めます。

相談区分は、「苦情相談」が1,200件(対前年比96.4%)、「問合せ」が85件(対前年比103.7%)で、苦情相談が全体の93.4%を占めています。また、相談方法では、電話による相談が1,087件で全体の84.6%と圧倒的に多く、来訪は195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	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
徳島市	1,316	1,231	1,241	1,360	1,227	1,185	1,288	1,117	1,215	1,163
石井町				33	49	75	58	51	56	65
神山町				5	15	5	4	10	9	12
佐那河内村				1	5	3	4	3	4	10
その他、不明				115	50	45	52	32	44	35
合計	1,316	1,231	1,241	1,514	1,346	1,313	1,406	1,213	1,328	1,285

図1 相談件数の推移

(件)

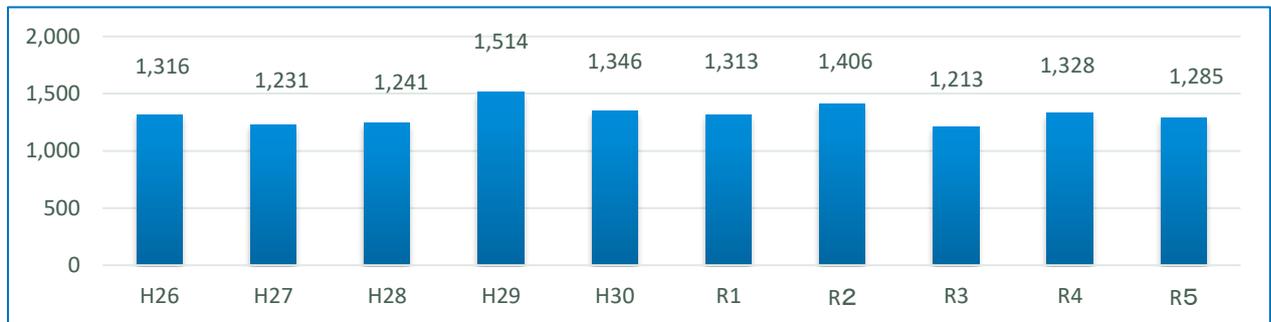


表2 相談区分・相談方法別相談件数

(件)

相談区分・相談方法		R5 (構成比)	R4 (構成比)	対前年同期比
相談区分	苦情	1,200 (93.4%)	1,245 (93.8%)	96.4%
	問合せ	85 (6.6%)	82 (6.2%)	103.7%
	要望	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0.0%
相談方法	来訪	195 (15.2%)	200 (15.1%)	97.5%
	電話	1,087 (84.6%)	1,124 (84.6%)	96.7%
	文書	3 (0.2%)	4 (0.3%)	75.0%
合計		1,285 (100.0%)	1,328 (100.0%)	96.8%

(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5年度の相談全体のあっせん率は7.2%です(表3)。

表3 相談処理件数

(件)

処理区分	R5	R4	対前年同期比
あっせん件数	92	128	71.9%
あっせん解決件数	87	122	71.3%