

# 相談概要

集計データ種別： 地域データ  
 集計対象期間： 2020年04月～2021年03月  
 集計対象センター： 小山市消費生活センター  
 出力年月日： 2021年06月03日

苦情・問合せ・要望

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談件数		933	1,163	80.2
性別	男性	469	530	88.5
	女性	437	593	73.7
年齢別	20歳未満	32	41	78.0
	20歳代	88	67	131.3
	30歳代	81	116	69.8
	40歳代	149	151	98.7
	50歳代	148	159	93.1
	60歳代	101	166	60.8
	70歳以上	206	307	67.1
	その他・不明	128	156	82.1
	平均年齢	53	55	95.3
	職業別	給与生活者	362	353
	自営・自由	50	59	84.7
	家事従事者	158	283	55.8
	学生	43	55	78.2
	無職	204	250	81.6
	団体	13	20	65.0
	その他・不明	103	143	72.0
契約・購入金額	1万円未満	120	107	112.1
	5万円未満	100	107	93.5
	10万円未満	25	40	62.5
	50万円未満	69	88	78.4
	100万円未満	23	30	76.7
	500万円未満	43	36	119.4
	1千万円未満	4	3	133.3
	5千万円未満	5	6	83.3
	1億円未満	0	0	
	1億円以上	0	1	0.0
	その他・不明	544	745	73.0
	合計金額	299,098,838	594,373,433	50.3
	平均金額	768,892	1,421,946	54.1
商品大分類	商品一般	103	244	42.2
	食料品	61	83	73.5
	住居品	43	35	122.9
	光熱水品	33	43	76.7
	被服品	38	44	86.4
	保健衛生品	59	61	96.7
	教養娯楽品	90	54	166.7
	車両・乗り物	31	36	86.1
	土地・建物・設備	42	30	140.0
	他の商品	2	0	
	商品計	502	630	79.7
	クリーニング	1	0	
	レンタル・リース・貸借	36	17	211.8
	工事・建築・加工	53	32	165.6
	修理・補修	12	13	92.3
	管理・保管	1	1	100.0
	役務一般	4	13	30.8
	金融・保険サービス	29	66	43.9
	運輸・通信サービス	141	209	67.5
	教育サービス	2	5	40.0
	教養・娯楽サービス	20	24	83.3
	保健・福祉サービス	34	41	82.9
	他の役務	36	55	65.5
	内職・副業・ねずみ講	6	9	66.7
	他の行政サービス	15	4	375.0
	役務計	390	489	79.8
	他の相談	41	44	93.2
	総計	933	1,163	80.2

項目		当該年	前年同期	前年同期比
相談内容分類	安全・衛生	17	28	60.7
	品質・機能、役務品質	49	52	94.2
	法規・基準	9	12	75.0
	価格・料金	52	55	94.5
	計量・量目	3	0	
	表示・広告	33	35	94.3
	販売方法	437	602	72.6
	契約・解約	635	843	75.3
	接客対応	300	236	127.1
	包装・容器	1	0	
	施設・設備	1	0	
	買物相談	1	2	50.0
	生活知識	1	0	
	その他	29	27	107.4
	販売購入形態	店舗購入	144	171
訪問販売		121	121	100.0
通信販売		277	303	91.4
マルチ・マルチまがい取引		8	10	80.0
電話勧誘販売		58	107	54.2
ネガティブ・オブション		17	7	242.9
訪問購入		7	7	100.0
その他無店舗販売		2	0	
不明・無関係		299	437	68.4
商品・役務別相談件数（上位KW集計）		1 商品一般	103	244
	2 放送・コンテンツ等	81	105	77.1
	3 工事・建築・加工	53	32	165.6
	4 インターネット通信サービス	46	67	68.7
	5 健康食品	41	52	78.8
	6 レンタル・リース・貸借	36	17	211.8
	7 他の保健衛生品	34	4	850.0
	8 相談その他	34	37	91.9
	9 役務その他	29	45	64.4
	10 自動車	28	30	93.3
	11 電気	23	36	63.9
	12 化粧品	20	40	50.0
	13 融資サービス	20	29	69.0
	14 電話機・電話機用品	19	9	211.1
	15 他の教養娯楽品	18	10	180.0
内容等キーワード	1 解約@	211	282	74.8
	2 インターネット通販	192	201	95.5
	3 連絡不能	109	91	119.8
	4 クレーム処理	95	81	117.3
	5 家庭訪問	93	82	113.4
	6 信用性	93	140	66.4
	7 返金	85	74	114.9
	8 虚偽説明	82	175	46.9
	9 説明不足	75	67	111.9
	10 高価格・料金	67	73	91.8
	11 詐欺	67	36	186.1
	12 電子広告	65	54	120.4
	13 電話勧誘	57	97	58.8
	14 販売態度	56	51	109.8
	15 SNS	50	44	113.6