

## 2. 消費生活相談の概要

令和4（2022）年度の相談件数は新規受付件数1,645件（前年度1,628件）、継続件数1,457件（前年度1,756件）、総受付件数は3,102件でした。（前年度3,384件）

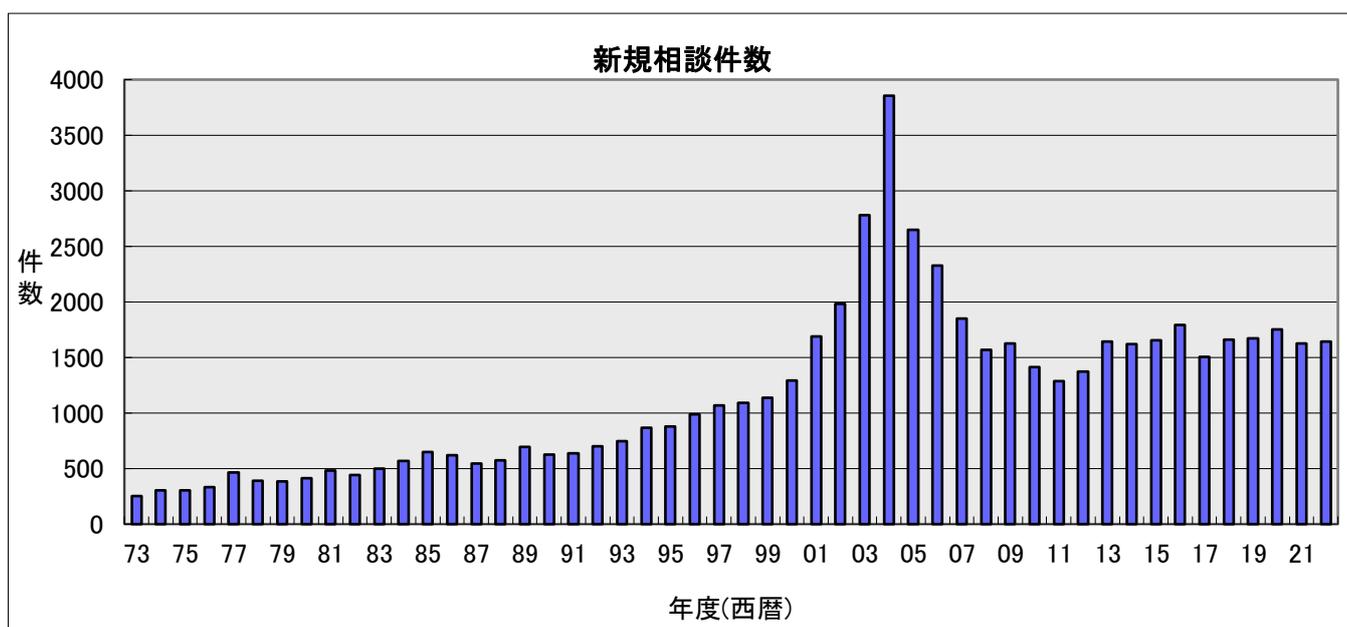
新規受付件数は、前年度比約101%でした。

また、令和4年3月より、聴覚障がいのある方の相談に対応するため、音声認識アプリの導入や、筆談用のボードを設置しています。

消費生活センターで受け付けた消費生活相談は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NETパイオネット)により、独立行政法人国民生活センターに集約され、法改正や消費者問題への対応、消費者被害の未然防止に活用しています。

### (1) 消費生活相談件数の年度別推移

消費生活相談の年度別新規受付件数の推移



消費生活相談件数の年度別新規受付件数の推移

年 度	相談件数	年 度	相談件数	年 度	相談件数
1973	250	1990	625	2007	1,852
1974	302	1991	640	2008	1,567
1975	306	1992	703	2009	1,624
1976	333	1993	747	2010	1,411
1977	465	1994	865	2011	1,289
1978	392	1995	877	2012	1,375
1979	384	1996	989	2013	1,641
1980	412	1997	1,067	2014	1,622
1981	484	1998	1,091	2015	1,655
1982	443	1999	1,137	2016	1,795
1983	500	2000	1,290	2017	1,507
1984	570	2001	1,690	2018	1,662
1985	646	2002	1,983	2019	1,672
1986	622	2003	2,778	2020	1,750
1987	548	2004	3,853	2021	1,628
1988	574	2005	2,651	2022	1,645
1989	697	2006	2,326		

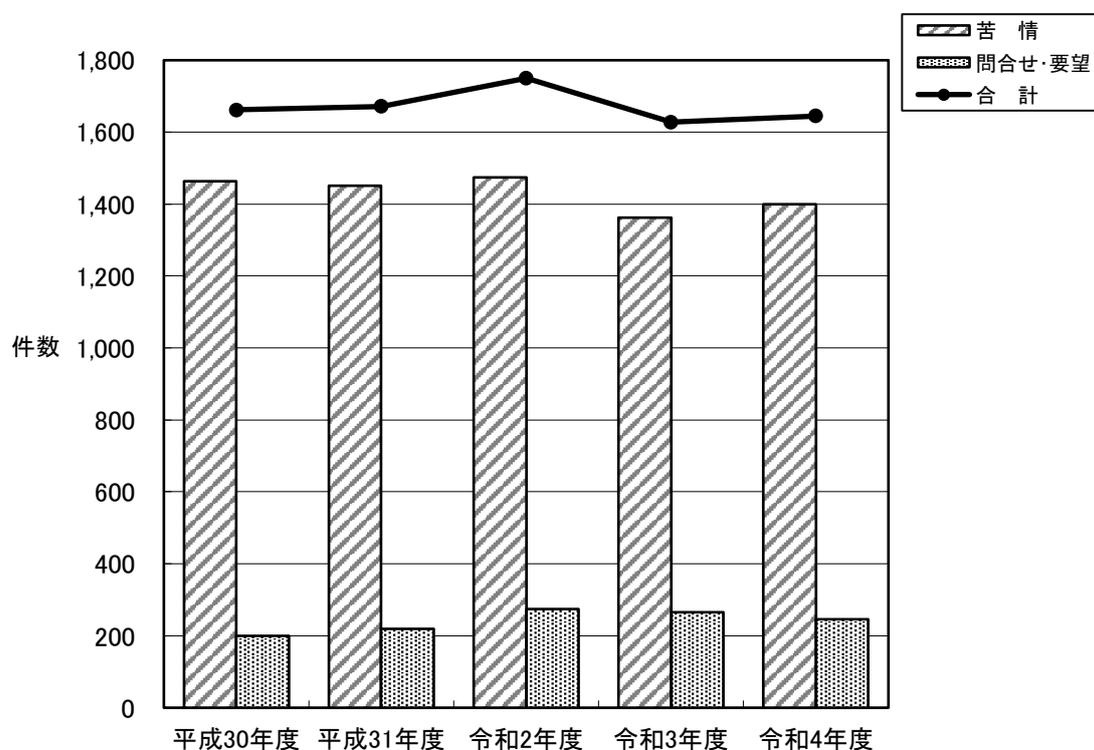
(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和4年度の新規受付相談件数は1,645件です。内訳は苦情1,399件、問合せ・要望246件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
苦情	1,463	1,452	1,475	1,362	1,399
問合せ・要望	199	220	275	266	246
合計	1,662	1,672	1,750	1,628	1,645

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移



(3) 当事者性別相談件数

性別相談件数

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
男性	612	670	663	653	628 (38.2%)
女性	952	904	994	886	909 (55.3%)
団体	50	46	26	22	39 (2.3%)
不明・無回答	48	52	67	67	69 (4.2%)
合計	1,662	1,672	1,750	1,628	1,645

#### (4) 当事者年齢別相談件数

契約当事者が70歳以上である割合が全体の27.5%（前年度は26.0%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

民法が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました。

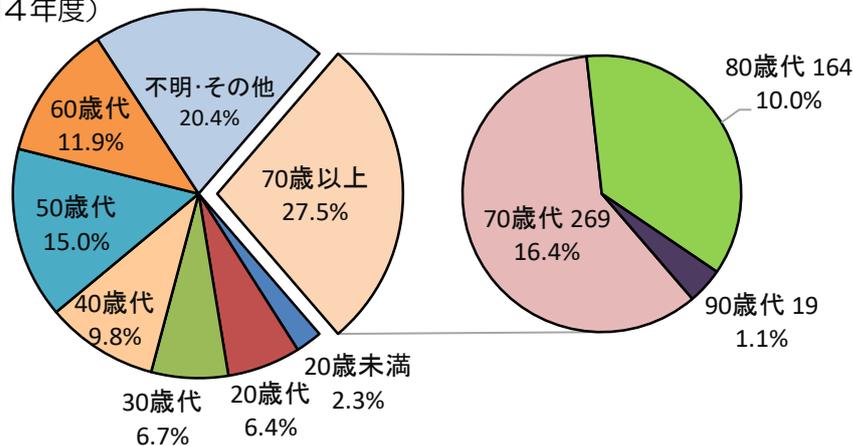
未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しができません。

契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（4年間）を見ると、20歳代の学生や、社会経験の少ない若年世代が消費者トラブルにあうケースが多く見られます。

年齢別相談件数

	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・その他	計
平成30年度	32	89	143	268	206	279	457	188	1,662
平成31年度	53	108	122	270	259	171	473	216	1,672
令和2年度	36	135	138	207	244	202	484	304	1,750
令和3年度	34	138	127	159	247	193	424	306	1,628
令和4年度	38	105	110	161	247	196	452	336	1,645

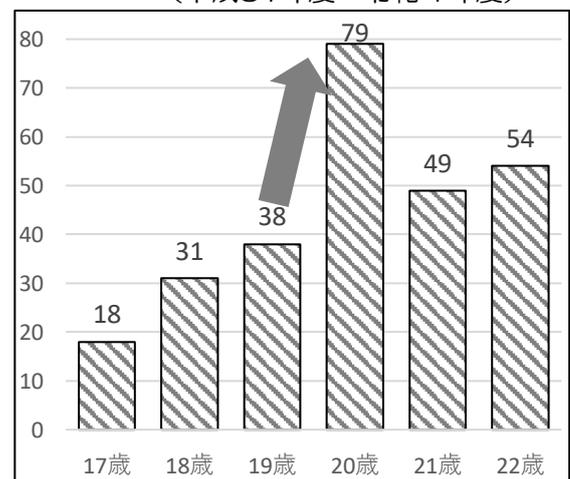
年齢別相談件数（令和4年度）



年齢別相談件数（17歳～22歳）

	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	合計
平成31年度	8	7	12	24	10	13	74
令和2年度	4	6	11	29	17	16	83
令和3年度	4	9	7	13	14	10	57
令和4年度	2	9	8	13	8	15	55

契約当事者が17歳～22歳の相談件数（平成31年度～令和4年度）



## (5) 主な商品・役務別相談件数

国の機関や、実在する通信販売事業者や携帯電話会社、運送事業者等をかたった、迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で繰り返し表示される広告を見たり、テレビ等での商品案内を見聞きして、化粧品や健康食品等を注文したところ、定期的に商品が届く、定期購入だったという相談も、前年に引き続き多数入りました。

主な商品・役務別相談件数

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般	204	12.4%
2	化粧品	130	7.9%
3	他の行政サービス	93	5.7%
4	賃貸アパート・マンション	54	3.3%
5	社会保険	52	3.2%
6	健康食品	43	2.6%
7	エステティックサービス	38	2.3%
8	他の役務サービス	35	2.1%
9	相談その他	35	2.1%
10	修理サービス	33	2.0%
11	移動通信サービス	29	1.8%
12	紳士・婦人洋服	25	1.5%
13	医療サービス	22	1.3%
14	電気	20	1.2%
15	その他金融関連サービス	18	1.1%
16	インターネット接続回線	17	1.0%
17	新聞	17	1.0%
18	出会い系サイト・アプリ	15	0.9%
19	四輪自動車	14	0.9%
20	娯楽等情報配信サービスその他	14	0.9%
	その他	737	44.8%
相談件数		<b>1,645</b>	<b>100%</b>

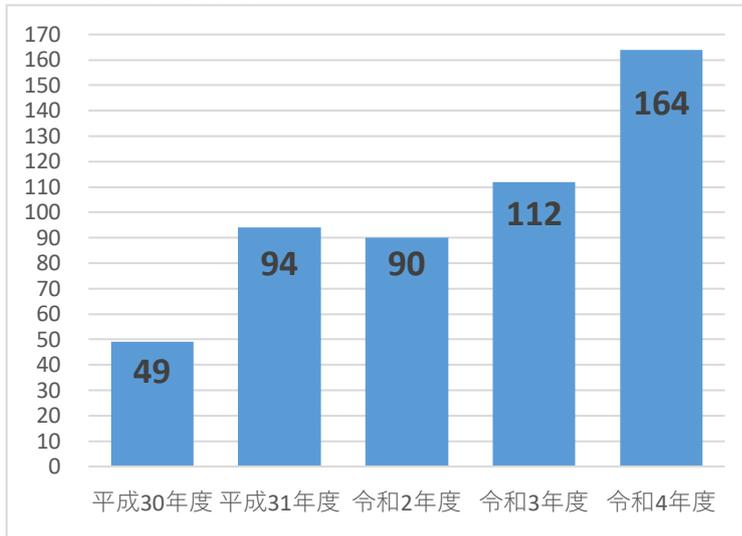
※1商品一般・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※2他の役務サービス・・・役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養娯楽サービス、保健・福祉サービスを除いたもの

## (6) 定期購入等に関する相談

詐欺的な広告表示による定期購入等のトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正されました。令和4年6月1日より、通信販売事業者は、申し込みの「最終確認画面」において、「商品の分量」、「販売価格・対価」、「支払いの時期・方法」、「引渡・提供時期」、「申し込みの撤回、解除に関すること」、「申込期間（期限のある場合）」を消費者に分かりやすく表示しなければなりません。必要事項が表示されていなかったり、消費者が誤認して申し込んだ場合は、消費者は契約を取り消せる場合があります。

定期購入に関する相談件数

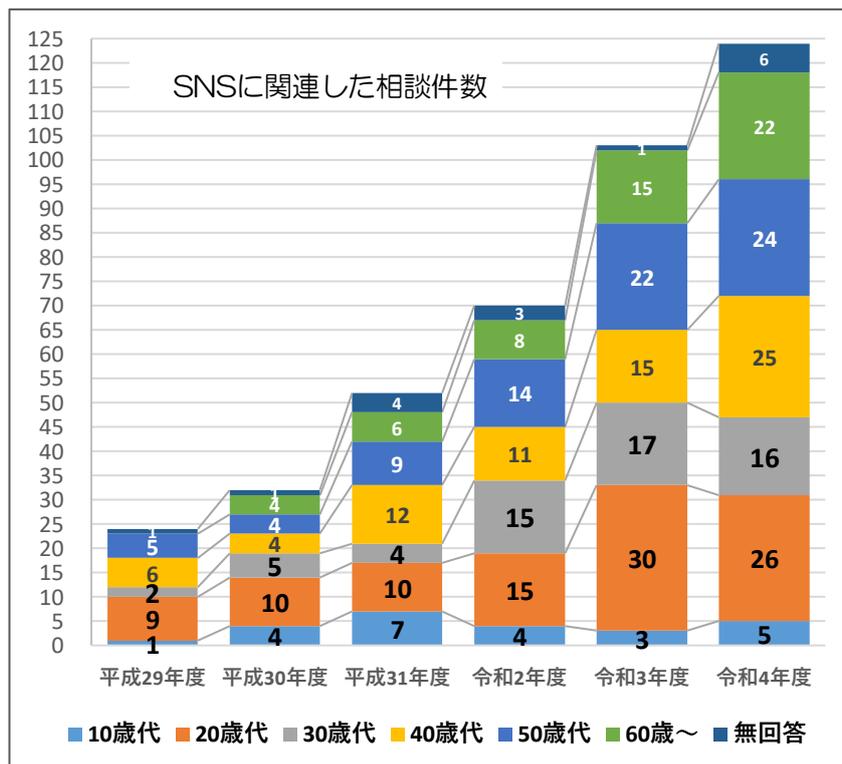


## (7) SNSに関連した相談

SNSをきっかけとした消費者トラブルは、どの世代においても発生しており、年々増加傾向にあります。

SNSで知り合った人から「簡単に稼げる」と勧誘されたり、検索サイトで見つけた「副業サイト」から、仕組みも分からず、勧められるまま契約してしまった、という相談が多く入りました。

中には、「お金がない」と断ったにもかかわらず、借金を勧められ高額なお金を支払わされ、解約ができても返金も受けられず、借金だけが残ってしまうケースもありました。



(8) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位

年代別に見ると、20歳未満は、「インターネットゲーム」に関する相談が多く、30歳代以上では、化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談が多く入りました。

40歳代以下では、「エステティックサービス」に関する相談が多く寄せられました。

「お試し体験を受けた後、高額な契約をしてしまった」以外に、「契約したものの予約が取れない」「店が閉店（倒産）してしまっ」等、事業者の倒産や閉店等に関するものでした。

70歳以上に関しては、公的機関を騙り「健康保険や医療費の還付がある」と電話があったという相談や、「不審なSMSが届いた」、「注文した覚えがないのに商品が届いた」等、商品の特定ができないものの相談が多く入りました。依然として「新聞」に関する相談も多く、「長期で契約をしたが事情が変わり解約したい」「複数の新聞を契約してしまっ」等でした。

当事者年代別件数および商品別上位10位の件数

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	38(2.3%)		105(6.4%)		110(6.7%)	
	男 18	女 18 不明 2	男 48	女 56 不明 1	男 42	女 68
1	インターネットゲーム	9	エステティックサービス	19	賃貸アパート・マンション	10
2	エステティックサービス	5	商品一般	8	商品一般	8
3	商品一般	3	賃貸アパート・マンション	7	エステティックサービス	5
4	アダルト情報	2	内職・副業その他	6	健康食品	5
5	パソコン	2	出会い系サイト・アプリ	5	化粧品	5
6	他の役務サービス	2	娯楽等情報配信サービスその他	5	インターネット接続回線	3
7	内職・副業その他	2	医療サービス	4	他の身の回り品	3
8	娯楽等情報配信サービスその他	2	相談その他	3	修理サービス	3
9	その他金融関連サービス	1	紳士・婦人洋服	3	紳士・婦人洋服	3
10	スポーツ・健康教室	1	その他金融関連サービス	2	電気	3
	その他	9	その他	43	その他	62

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	161(9.8%)		247(15.0%)		196(11.9%)		452(27.5%)	
	男 59	女 101 不明 1	男 82	女 164 不明 1	男 74	女 122	男 189	女 262 不明 1
1	化粧品	19	商品一般	47	化粧品	34	商品一般	66
2	商品一般	15	化粧品	28	商品一般	20	化粧品	38
3	エステティックサービス	6	健康食品	7	他の役務サービス	7	社会保険	17
4	賃貸アパート・マンション	5	紳士・婦人洋服	6	医療サービス	6	健康食品	17
5	かばん	4	修理サービス	5	修理サービス	5	修理サービス	15
6	スポーツ・健康教室	4	出会い系サイト・アプリ	5	他の行政サービス	4	移動通信サービス	13
7	他の役務サービス	4	医療サービス	5	四輪自動車	4	新聞	12
8	玩具・遊具その他	4	賃貸アパート・マンション	5	相談その他	4	他の役務サービス	12
9	扇風機	3	他の行政サービス	4	移動通信サービス	4	他の行政サービス	11
10	時計・時計付属品	3	外食	4	賃貸アパート・マンション	4	医薬品類	8
	その他	94	その他	131	その他	104	その他	243

### (9) 契約当事者年代別既払い金額

どの年代も、50万円未満の既払い額が多くを占めています。

60歳代以下の既払い平均金額は461,044円(前年比169.0%)、70歳以上の既払い平均金額は1,215,576円(前年比527.8%)でした。1,000万円以上の相談は、「定期預金」「投資」「住宅リフォーム工事」「靈感商法」等に関するものでした。

契約当事者年代別既払い金額 (件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代
50万円未満	17	51	36	61	64	44	54	32	4
50万～100万円未満	1	5	1	3	1	2	2	1	1
100万～200万円未満	1	2	1		3	1	2		1
200万～300万円未満									
300万～400万円未満								2	
400万～500万円未満									
500万～600万円未満		1					1		
600万～700万円未満						1			
700万～800万円未満									
800万～900万円未満					1				
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上						2	3	1	

	件数	最大値	最小値	合計値	平均値
60歳代以下	299	59,689,208	128	137,852,050	461,044
70歳代以上	104	60,000,000	600	126,419,906	1,215,576
全体	403			264,271,956	655,762

### (10) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態別に分類したものです。通信販売(542件 32.9%)が最も多く、次いで店舗購入(211件 12.8%)、訪問販売(118件 7.2%)、電話勧誘販売(55件 3.3%)、と続いています。スマートフォンが普及し手軽にインターネットが利用できることもあり、通信販売の占める割合が年々大きくなっています。

訪問販売や電話勧誘販売等のクーリング・オフについて、令和4年6月1日から、書面による通知に加えて、電子メール等「電磁的記録」によるクーリング・オフが可能となりました。

次ページで、上位4つの販売購入形態で、相談の多かった商品・役務を表にしています。

年度別販売購入形態別件数

販売購入形態	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
通信販売	477	491	526(30.1%)	506(31.1%)	542(32.9%)
店舗購入	301	270	245(14.0%)	260(16.0%)	211(12.8%)
訪問販売	179	190	137(7.8%)	138(8.5%)	118(7.2%)
電話勧誘販売	68	81	62(3.5%)	66(4.1%)	55(3.3%)
訪問購入 ※1	15	13	32	11	9
その他無店舗	6	4	4	2	3
マルチ・マルチまがい	13	14	16	14	7
ネガティブ・オプション ※2	5	1	6	1	4
不明・無関係	598	608	722	630	696
計	1,662	1,672	1,750	1,628	1,645

※1訪問購入…事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

※2ネガティブ・オプション…注文していないのに、事業者が勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

(11) 販売購入形態別商品分類件数

通信販売

1	化粧品	124	22.9%
2	商品一般	43	7.9%
3	健康食品	33	6.1%
4	紳士・婦人洋服	23	4.2%
5	他の役務サービス	17	3.1%
6	出会い系サイト・アプリ	13	2.4%
7	インターネットゲーム	12	2.2%
8	かばん	11	2.0%
9	娯楽等情報配信サービスその他	11	2.0%
10	音楽・映像配信サービス	11	2.0%
	その他	244	45.0%
	計	542	100%

店舗購入

1	エステティックサービス	27	12.8%
2	移動通信サービス	16	7.6%
3	医療サービス	14	6.6%
4	商品一般	8	3.8%
5	四輪自動車	8	3.8%
6	携帯電話	8	3.8%
7	スポーツ・健康教室	6	2.8%
8	修理サービス	6	2.8%
9	歯科治療	6	2.8%
10	外食	5	2.4%
	その他	107	50.7%
	計	211	100%

訪問販売

1	修理サービス	15	12.7%
2	新聞	11	9.3%
3	他の役務サービス	7	5.9%
4	塗装工事	7	5.9%
5	衛生設備工事	7	5.9%
6	インターネット接続回線	6	5.1%
7	屋根工事	4	3.4%
8	その他の保険	3	2.5%
9	ソーラーシステム	3	2.5%
10	他の工事・建築サービス	3	2.5%
	その他	52	44.1%
	計	118	100%

電話勧誘販売

1	社会保険	10	18.2%
2	商品一般	5	9.1%
3	金融コンサルティング	4	7.3%
4	電気設備	4	7.3%
5	鮮魚・魚介類全般	4	7.3%
6	他の役務サービス	3	5.5%
7	健康食品	3	5.5%
8	インターネット接続回線	2	3.6%
9	娯楽等情報配信サービスその他	2	3.6%
10	老人ホーム全般	2	3.6%
	その他	16	29.1%
	計	55	100%

(12) 相談内容別分類

相談を内容別に分類したものです。『販売方法』及び『契約・解約』に関する相談が全体の62.6%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数		
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
安全・衛生	78	67	80
品質・機能・役務品質	201	236	238
法規・基準	50	45	34
価格・料金	139	111	123
計量・量目	1	1	2
表示・広告	105	74	76
販売方法	<b>840</b>	<b>729</b>	<b>767</b>
契約・解約	<b>906</b>	<b>972</b>	<b>850</b>
接客対応	250	240	278
包装・容器	2	0	1
施設・設備	3	0	1
買物相談	13	11	20
生活知識	12	5	8
その他	127	138	109
合計	<b>2,727</b>	<b>2,629</b>	<b>2,587</b>

※1件の相談に複数の内容を含むものは、それぞれに分類計上

(13) 年度別消費生活相談処理結果

消費生活相談処理結果は以下のように、助言(自主交渉)が全体の61.9%を占めています。次いで斡旋解決、その他情報提供、となっています。

年度別消費生活相談処理結果

(件)

処理内容	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	<b>1,204</b>	68.8%	<b>1,146</b>	70.4%	<b>1,017</b>	61.9%
他機関紹介	22	1.3%	33	2.0%	20	1.2%
その他情報提供	147	8.4%	124	7.6%	156	9.5%
斡旋解決	233	13.3%	244	15.0%	317	19.3%
斡旋不調	39	2.2%	33	2.0%	19	1.2%
処理不能	17	1.0%	20	1.2%	31	1.9%
処理不要	88	5.0%	28	1.7%	84	5.1%
計	<b>1,750</b>	100%	<b>1,628</b>	100%	<b>1,644</b>	100%

令和5年8月1日現在、1件継続中

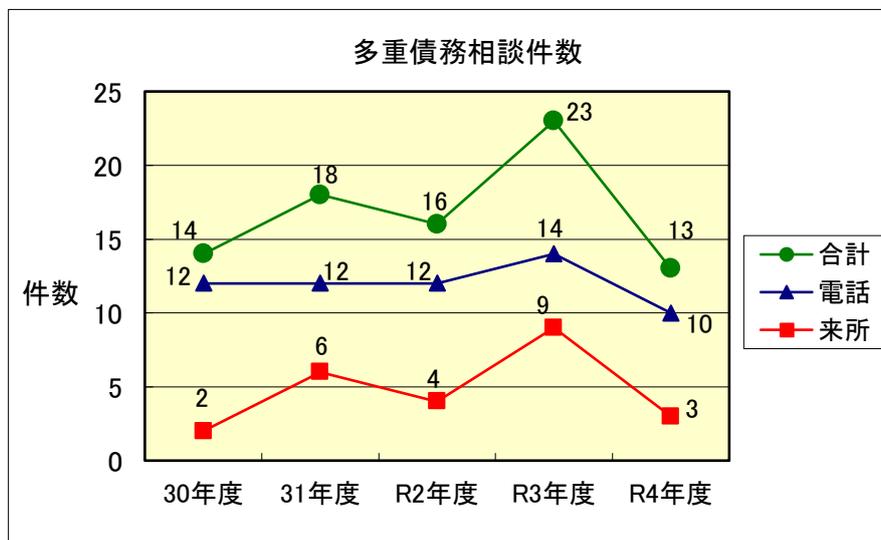
(14) 多重債務に関する相談件数

市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばい  
です。

消費生活センターで受け付けた相談は、内容により、市の「くらし・相談サポートセンター」を案内  
しています。法的に解決する必要がある場合は、専門の相談窓口を紹介しています。

多重債務に関する相談件数

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
電話	12	12	12	14	10
来所	2	6	4	9	3
合計	14	18	16	23	13



多重債務に関する月別相談件数

(件)

相談方法	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
電話	0	1	0	1	2	1	0	2	0	1	1	1	10
窓口	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
計	1	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13