

2. 消費生活相談の概要

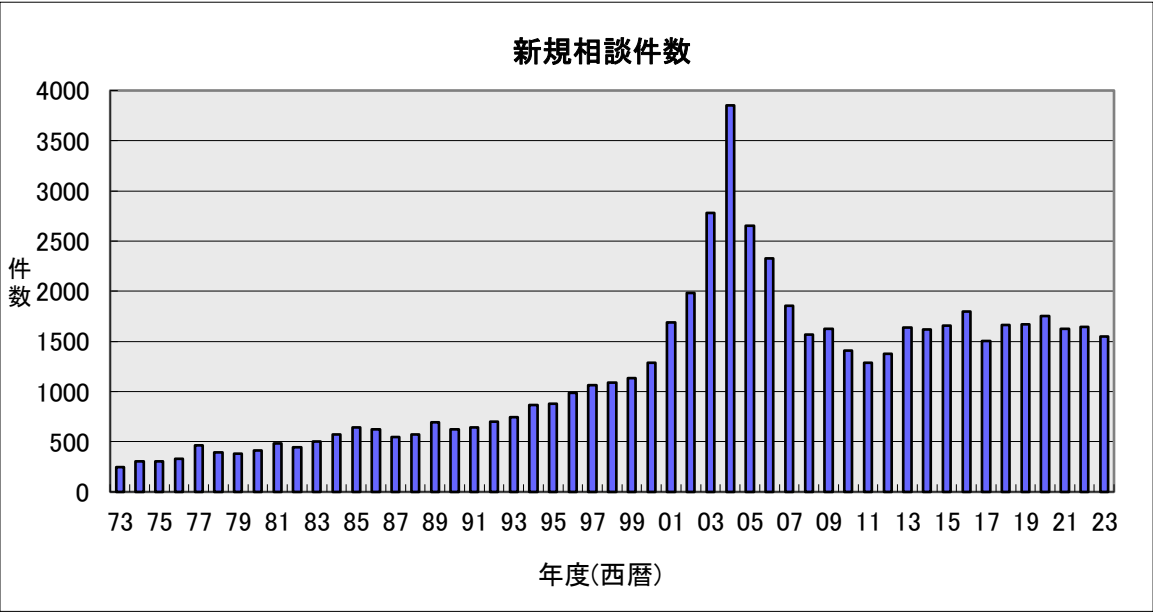
令和 5（2023）年度の相談件数は新規受付件数1,548件（前年度1,645件）、継続件数1,508件（前年度1,457件）、総受付件数は3,056件でした。（前年度3,102件）

新規受付件数は、前年度比約94%でした。

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	2023	1,548

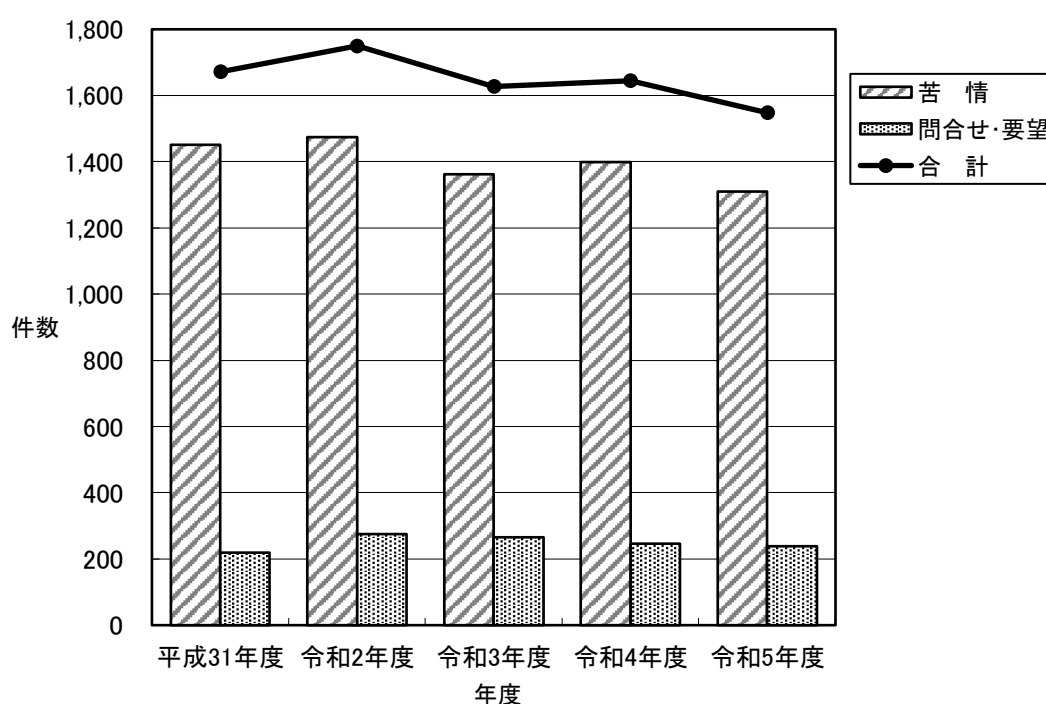
(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和5年度の新規受付相談件数は1,548件です。内訳は苦情1,309件、問合せ・要望239件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
苦情	1,452	1,475	1,362	1,399	1,309
問合せ・要望	220	275	266	246	239
合計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
男性	670	663	653	628	627(40.5%)
女性	904	994	886	909	821(53.0%)
団体	46	26	22	39	30(2.0%)
不明・無回答	52	67	67	69	70(4.5%)
合計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

(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26.1%（前年度は27.5%）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。

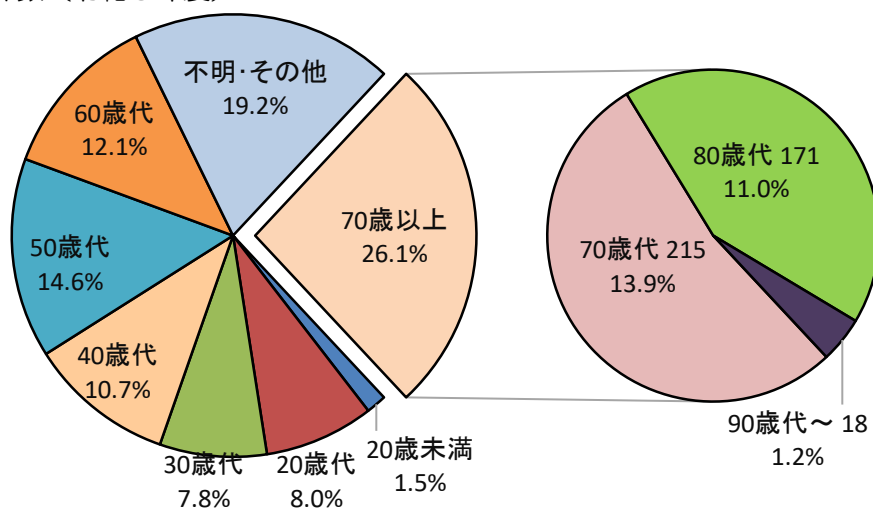
未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しできません。

契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（4年間）を見ると、成年に達したばかりの10歳代よりも、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
令和5年度	23	124	121	165	226	188	404	297	1,548

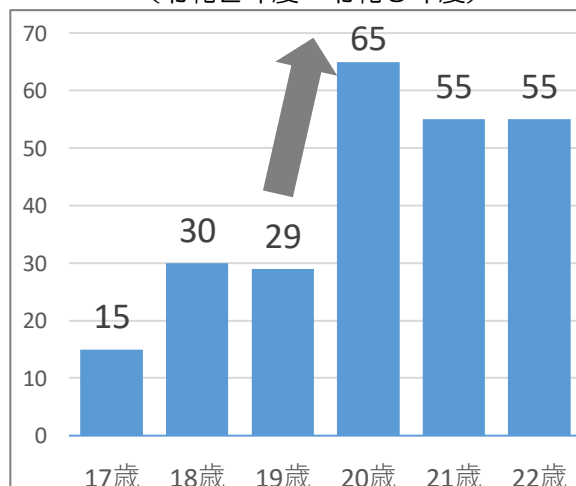
年齢別相談件数（令和5年度）



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
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
令和5年度	5	6	3	10	16	14	54

契約当事者が17歳～22歳の相談件数（令和2年度～令和5年度）



(5) 主な商品・役務別相談件数

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	194	12.5%
2	他の行政サービス	68	4.4%
3	化粧品	62	4.0%
4	移動通信サービス	44	2.8%
5	賃貸アパート・マンション	43	2.8%
6	他の役務サービス	41	2.7%
7	健康食品	39	2.5%
8	修理サービス	36	2.4%
9	相談その他	35	2.3%
10	エステティックサービス	30	1.9%
11	紳士・婦人洋服	28	1.8%
12	インターネット接続回線	23	1.5%
13	社会保険	22	1.4%
14	その他金融関連サービス	20	1.3%
15	医療サービス	20	1.3%
16	娯楽等情報配信サービスその他	19	1.2%
17	新聞	19	1.2%
18	電気	19	1.2%
19	かばん	15	1.0%
20	フリーローン・サラ金	15	1.0%
	その他	756	48.8%
相談件数		1,548	100%

※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

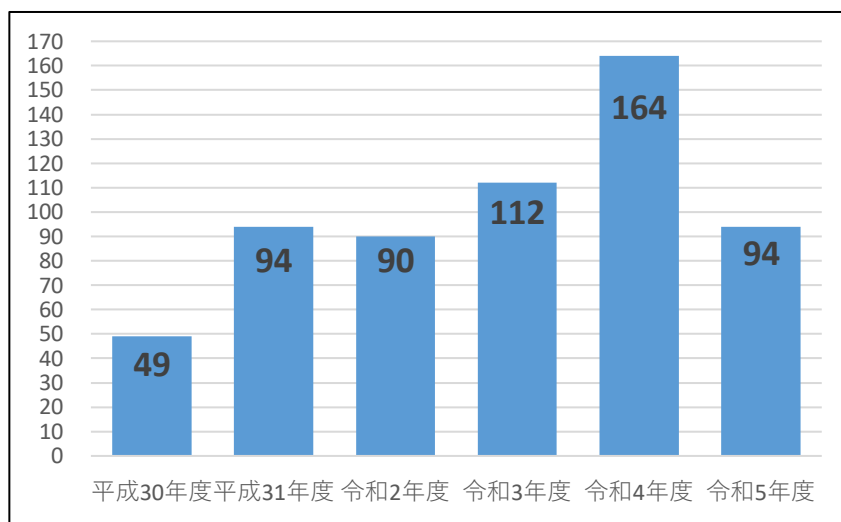
(例：パソコンのウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス)

（６）定期購入等に関する相談

詐欺的な広告表示による通信販売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は94件で、前年度より70件減少しましたが、依然として相談が多く入りました。定期購入94件のうち、インターネット通販での申し込みは72件で、約77%を占めています。定期購入で契約する商品は、化粧品や健康食品が多くなっています。

定期購入に関する相談件数

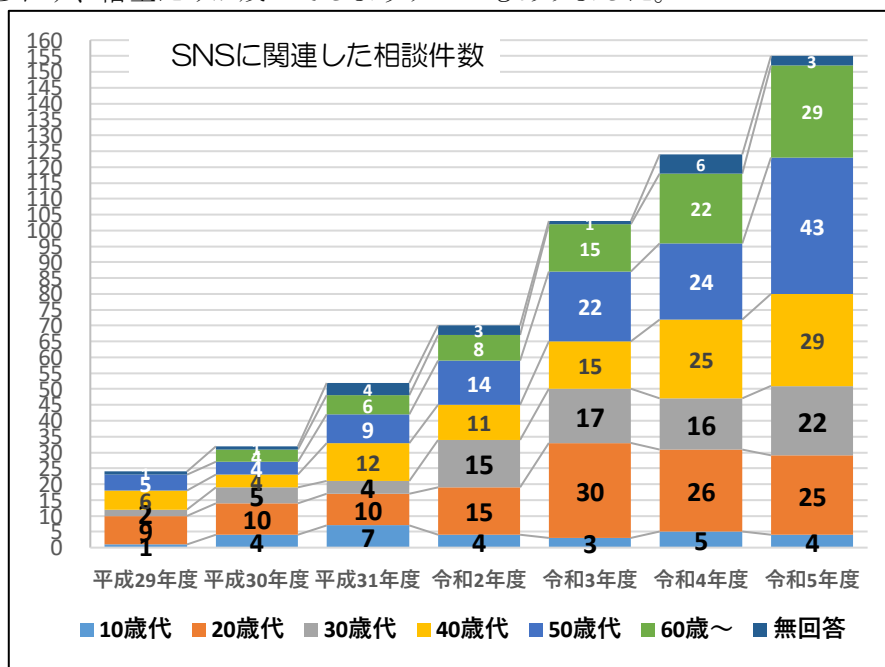


（７）SNSに関連した相談

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上に表示される広告を見て、化粧品や健康食品等を申し込み、あとで「定期購入」だと気づいたというトラブルや、SNS上で知り合った人や広告をきっかけとした、詐欺的な投資トラブル等があります。

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、20歳代では、「エステティックサービス」、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。

「エステティックサービス」の相談は、事業者の倒産や店舗の閉店等の影響により多く入りました。

70歳以上に関しては、「不審なメールや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た」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	
	23(1.5%)		124(8.0%)		121(7.8%)	
	男 9 女 13 不明 1		男 55 女 69		男 49 女 71 不明 1	
1	インターネットゲーム	5	エステティックサービス	17	商品一般	10
2	化粧品	3	商品一般	9	賃貸アパート・マンション	10
3	かばん	2	医療サービス	7	エステティックサービス	6
4	商品一般	2	賃貸アパート・マンション	6	化粧品	5
5	娯楽等情報配信サービスその他	2	フリーローン・サラ金	5	相談その他	5
6	エステティックサービス	1	化粧品	5	移動通信サービス	5
7	デジタルディスクソフト	1	内職・副業その他	4	玩具・遊具その他	4
8	フリーローン・サラ金	1	スポーツ・健康教室	3	かばん	3
9	他の役務サービス	1	修理サービス	3	スポーツ・健康教室	3
10	修理サービス	1	出会い系サイト・アプリ	3	内職・副業その他	3
	その他	4	その他	62	その他	67

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	165(10.7%)		226(14.6%)		188(12.1%)		404(26.1%)	
	男 73 女 91 不明 1		男 85 女 141		男 77 女 110 不明 1		男 185 女 217 不明 2	
1	商品一般	15	商品一般	25	商品一般	23	商品一般	54
2	化粧品	8	健康食品	11	化粧品	9	健康食品	18
3	紳士・婦人洋服	8	化粧品	11	他の役務サービス	7	化粧品	17
4	かばん	7	他の役務サービス	8	紳士・婦人洋服	6	移動通信サービス	16
5	修理サービス	5	賃貸アパート・マンション	8	賃貸アパート・マンション	6	他の役務サービス	14
6	娯楽等情報配信サービス その他	5	紳士・婦人洋服	7	移動通信サービス	5	新聞	12
7	移動通信サービス	5	インターネット接続回線	6	その他金融関連サービス	4	電気	10
8	複合サービス会員	5	塗装工事	5	社会保険	4	修理サービス	9
9	賃貸アパート・マンション	5	相談その他	5	アダルト情報	3	インターネット接続回 線	8
10	アダルト情報	3	移動通信サービス	5	パソコン	3	相談その他	7
	その他	99	その他	135	その他	118	その他	239

(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675,150円(前年461,044円、前年比146.4%)、70歳以上の既払い平均金額は1,162,594円(前年1,215,576円、前年比95.6%)でした。1,000万円以上の相談は、「分譲中古マンション」、「ファンド型投資商品」「歯科治療」「出会い系サイト」等に関するものでした。

契約当事者年代別既払い金

(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	10	43	35	48	73	54	46	38	4
50万～100万円未満		2	4	3	2	5	2		
100万～200万円未満		3	4	3	4	1	1	3	
200万～300万円未満		1	1		2				
300万～400万円未満				1	2				
400万～500万円未満		1		1		1	1		
500万～600万円未満		1	1				1		
600万～700万円未満				1					
700万～800万円未満							1		
800万～900万円未満					1				
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上				2		2	3	2	

	件数	最大値	最小値	合計値	平均値
60歳代以下	312	44,500,000	98	210,646,710	675,150
70歳代以上	102	30,000,000	220	118,584,608	1,162,594
全体	414			329,231,318	795,245

(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(517件 33.4%)が最も多く、次いで店舗購入(222件 14.3%)、訪問販売(114件 7.4%)、電話勧誘販売(75件 4.8%)、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。

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
通信販売	491	526(30.1%)	506(31.1%)	542(32.9%)	517(33.4%)
店舗購入	270	245(14.0%)	260(16.0%)	211(12.8%)	222(14.3%)
訪問販売	190	137(7.8%)	138(8.5%)	118(7.2%)	114(7.4%)
電話勧誘販売	81	62(3.5%)	66(4.1%)	55(3.3%)	75(4.8%)
訪問購入 ※1	13	32	11	9	13
その他無店舗	4	4	2	3	2
マルチ・マルチまがい	14	16	14	7	6
ネガティブ・オプション ※2	1	6	1	4	6
不明・無関係	608	722	630	696	593
計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

※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	商品一般	56	10.8%
2	化粧品	55	10.7%
3	健康食品	29	5.6%
4	紳士・婦人洋服	23	4.5%
5	他の役務サービス	18	3.5%
6	娯楽等情報配信サービスその他	16	3.1%
7	かばん	13	2.5%
8	アダルト情報	12	2.3%
9	インターネットゲーム	12	2.3%
10	音楽・映像配信サービス	9	1.7%
	その他	274	53.0%
	計	517	100%

店舗購入

1	エステティックサービス	22	9.9%
2	医療サービス	19	8.6%
3	移動通信サービス	17	7.6%
4	四輪自動車	8	3.6%
5	修理サービス	7	3.1%
6	外食	6	2.7%
7	携帯電話	6	2.7%
8	飲料	6	2.7%
9	スポーツ・健康教室	5	2.3%
10	商品一般	5	2.3%
	その他	121	54.5%
	計	222	100%

訪問販売

1	修理サービス	16	14.0%
2	新聞	16	14.0%
3	他の役務サービス	8	7.0%
4	屋根工事	7	6.2%
5	衛生設備工事	6	5.3%
6	塗装工事	5	4.4%
7	建物清掃サービス	4	3.5%
8	インターネット接続回線	3	2.6%
9	他の衛生駆除サービス	3	2.6%
10	内装工事	2	1.8%
	その他	44	38.6%
	計	114	100%

電話勧誘販売

1	他の役務サービス	8	10.7%
2	インターネット接続回線	7	9.3%
3	商品一般	7	9.3%
4	社会保険	6	8.0%
5	電気	6	8.0%
6	健康食品	5	6.7%
7	内職・副業その他	5	6.7%
8	ハウスクリーニング	3	4.0%
9	金融コンサルティング	3	4.0%
10	修理サービス	2	2.7%
	その他	23	30.6%
	計	75	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61.5%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
安全・衛生	67	80	64
品質・機能・役務品質	236	238	251
法規・基準	45	34	44
価格・料金	111	123	117
計量・量目	1	2	5
表示・広告	74	76	85
販売方法	729	767	732
契約・解約	972	850	711
接客対応	240	278	209
包装・容器	0	1	1
施設・設備	0	1	2
買物相談	11	20	14
生活知識	5	8	11
その他	138	109	101
合 計	2,629	2,587	2,347

※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68.8%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)

年度 処理内容	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,146	70.4%	1,017	61.8%	1,065	68.8%
他機関紹介	33	2.0%	20	1.2%	27	1.7%
その他情報提供	124	7.6%	156	9.5%	126	8.1%
斡旋解決	244	15.0%	317	19.3%	239	15.4%
斡旋不調	33	2.0%	20	1.2%	24	1.6%
処理不能	20	1.2%	31	1.9%	26	1.7%
処理不要	28	1.7%	84	5.1%	41	2.7%
計	1,628	100%	1,645	100%	1,548	100%

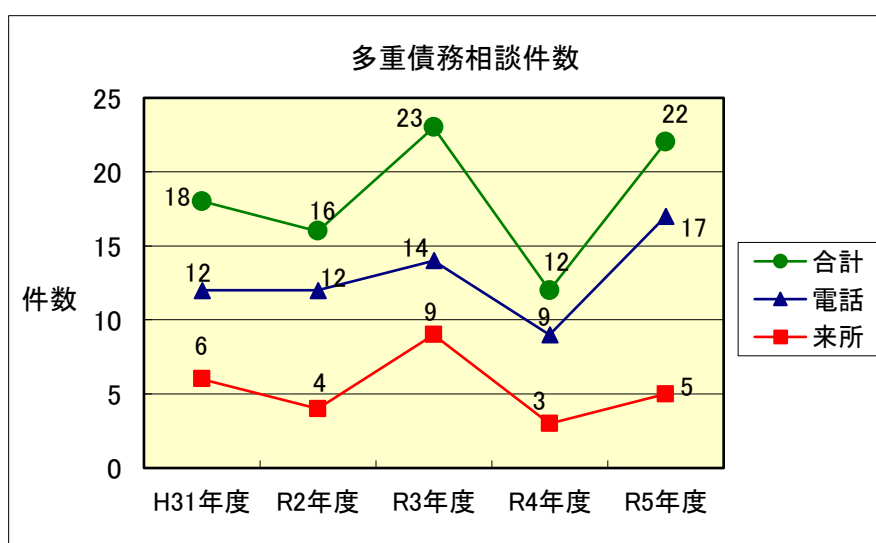
(14) 多重債務に関する相談件数

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多くはありません。

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
電話	12	12	14	10	17
来所	6	4	9	3	5
合計	18	16	23	13	22



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	0	0	3	4	1	2	1	1	2	1	2	17
窓口	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	5
計	1	0	1	3	5	1	2	2	1	3	1	2	22