

## 消費生活相談の現状について

### 1 令和4年度消費生活相談の特徴

#### (1) 件数

令和4年度の相談件数は、2,472件で、令和3年度の2,473件から1件の減となった。そのうち、近郊7町(鷹栖町, 東神楽町, 当麻町, 比布町, 愛別町, 上川町及び東川町)の相談分は102件であり、近郊7町相談分(102件)を除くと2,370件で、令和3年度の近郊7町相談分(121件)を除いた2,352件と比較すると18件の増となった。

#### (2) 相談内容の傾向

##### ア 通信販売に関する相談

令和4年度における通信販売の相談受付件数は1,028件と、令和3年度の929件より99件増加し、消費生活相談全体の41.59%を占めた。

内容は、低価格を強調する販売サイトで化粧品や健康食品等を注文したら、複数回の購入が条件となっていたという定期購入トラブルに関するものが目立った。令和4年6月に詐欺的な定期購入商法を規制する改正特定商取引法が施行されたが、相談件数は依然として多く、引き続き注意が必要である。

また、「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」など、詐欺的な“偽サイト(実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイト)”に関する相談も多くみられた。

##### イ 光回線に関する相談

光回線の契約・解約に関する相談が、令和4年度は53件と令和3年度の71件より18件減少した。

光回線に関する相談は減少傾向にあるが、料金が安くなると勧誘され契約したが、以前より高額になった、違約金を請求されたなどという相談が引き続き寄せられているため、契約内容をよく理解してから契約するよう注意が必要である。

##### ウ 新型コロナウイルス関連の相談

新型コロナウイルスに関する相談件数は令和4年度は35件と令和3年度の48件から13件減少した。主な相談としては、保険金給付に関する相談、旅行支援制度や旅行のキャンセルのトラブルの相談等となっている。

##### エ サクラサイトに関する相談

出会い系・副業等のサクラサイトに関する相談は、令和4年度は8件と、令和3年度の18件から10件減少した。うち、支払総額が10万円を超える高額な消費者被害は2件あった。

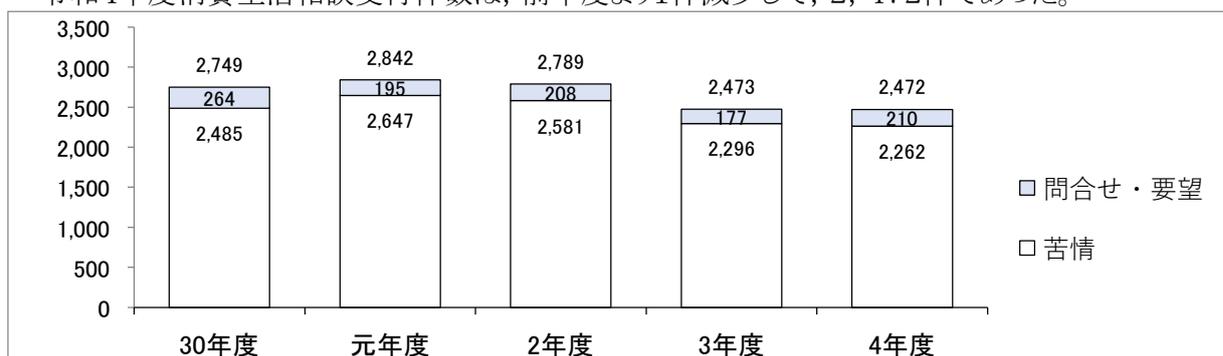
##### オ 多重債務に関する相談

多重債務の相談件数は、令和4年度では32件と令和3年度の49件から17件減少した。金融庁の資料によると、平成22年6月の改正貸金業法完全施行により、多重債務問題は一時と比べ落ち着きをみせているところだが、多額の借入残高を有する層は現在も相当数存在していることから、それに伴って関連した相談が寄せられていると考えられる。

## 2 消費生活相談受付件数

### (1) 年度別受付件数

令和4年度消費生活相談受付件数は、前年度より1件減少して、2,472件であった。



### (2) 相談方法別受付件数

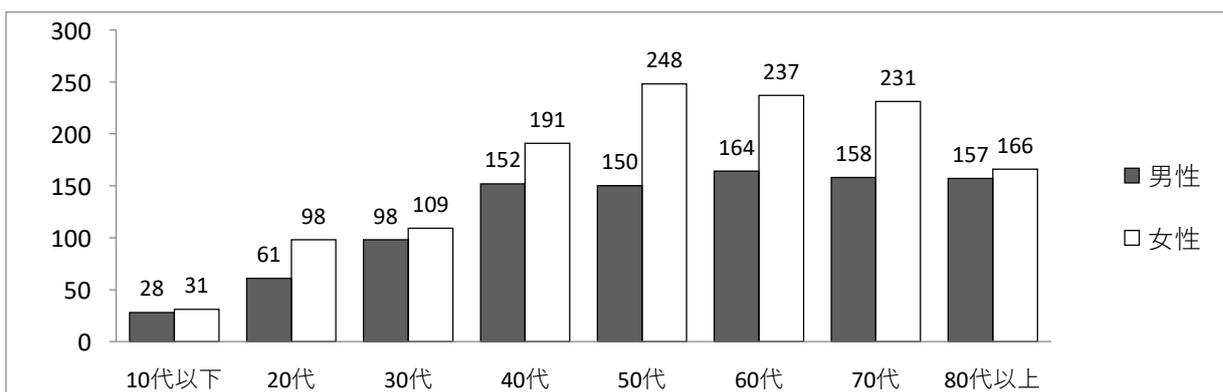
令和4年度の相談方法別受付件数は、電話2,231件(90.25%)、来所238件(9.63%)、文書3件(0.12%)であった。

### (3) 性別受付件数(契約者)

令和4年度における契約者の性別は、男性968件、女性1,311件、企業・団体90件、不明103件であった。

### (4) 年齢別受付件数(契約者)

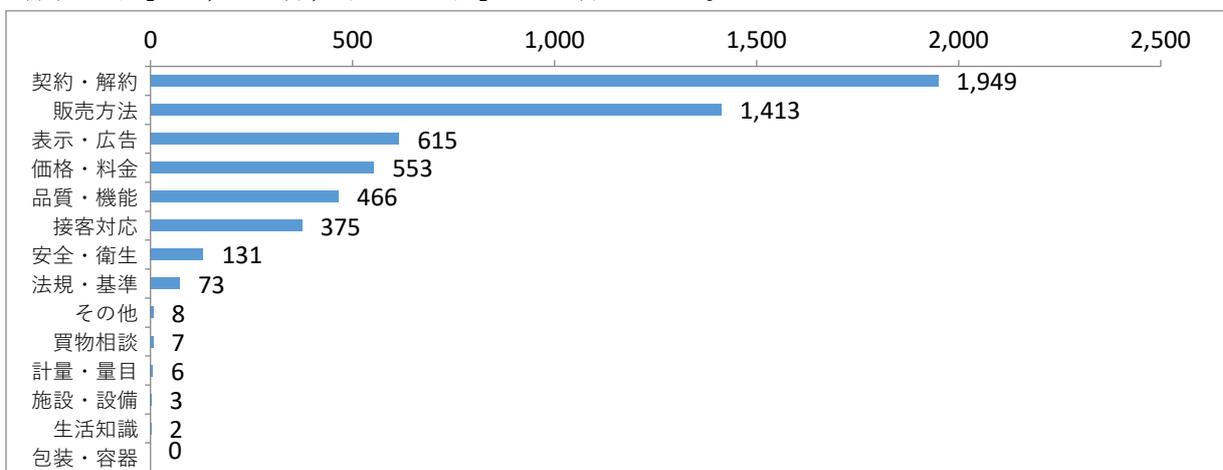
令和4年度消費生活相談の年齢別受付件数は下図のとおりであり、60代以上の相談が1,113件で年齢別全体の45.02%となっている。



※ 企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(193件)を除く件数

### (5) 内容別受付件数

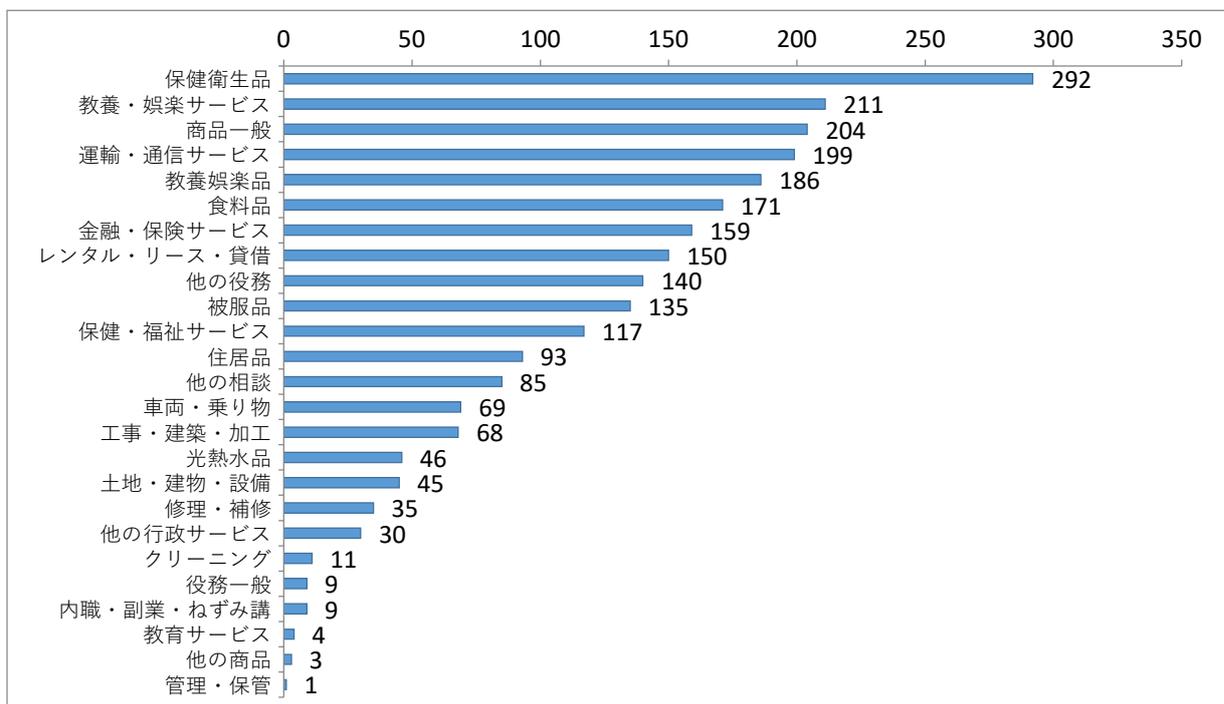
消費生活相談の相談内容別分類でみると、多い順に「契約・解約」に関する相談が1,949件、「販売方法」が1,413件、「表示・広告」が615件となった。



※上記内容別分類は1件の相談に対して4項目まで分類できるため、総合計は消費生活相談受付件数と一致しない。

(6) 商品・役務別受付件数

商品・役務別でみると多い順に、「保健衛生品」292件(11.81%),「教養・娯楽サービス」211件(8.54%),「商品一般」204件(8.25%),「運輸・通信サービス」199件(8.05%),「教養娯楽品」186件(7.52%)となった。



ア 主な商品・役務別相談の特徴について(上位10位)

順位	商品・役務 (総件数)	商品別内訳 [上位3位]	件数	内容別内訳 [上位3位]	件数	相談内容
1	保健衛生品 (292件)	化粧品	244	契約・解約	278	<ul style="list-style-type: none"> <li>化粧品のお試し購入と定期購入に関する相談</li> <li>注文した覚えがない商品が届いたという相談</li> </ul>
		医療用具	19	販売方法	263	
		理美容器具・用品	11	表示・広告	177	
2	教養・娯楽サービス (211件)	他の教養・娯楽	88	販売方法	180	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォン等の出会い系サイト利用料金に関する相談</li> <li>子どもが勝手に課金したオンラインゲームの利用料金に関する相談</li> </ul>
		娯楽等情報配信サービス	70	契約・解約	180	
		教室・講座	18	表示・広告	69	
3	商品一般 (204件)	「商品一般」とは、商品の相談であることは明確であるが各種分類に特定できない、または特定をする必要の無い相談	204	契約・解約	139	<ul style="list-style-type: none"> <li>葉書及び携帯・スマホのメールで届いた架空請求に関する相談</li> <li>クレジット会社の請求内訳に関する相談</li> <li>不用品の買取勧誘に関する相談</li> </ul>
				販売方法	105	
				表示・広告	32	
4	運輸・通信サービス (199件)	インターネット通信サービス	74	契約・解約	168	<ul style="list-style-type: none"> <li>光回線の契約時及び解約時に伴うトラブルや利用料金に関する相談</li> <li>携帯電話やスマートフォンの契約時及び解約時のトラブルや利用料金に関する相談</li> </ul>
		移动通信サービス	69	販売方法	95	
		電報・固定電話	20	価格・料金	54	

5	教養娯楽品 (186件)	他の教養娯楽品	39	契約・解約	157	<ul style="list-style-type: none"> <li>・偽サイトでの商品購入に関する相談</li> <li>・新聞購読の解約に関する相談</li> <li>・電子タバコや犬用サプリメントの定期購入の解約に関する相談</li> </ul>
		書籍・印刷物	32	販売方法	154	
		音響・映像製品	25	表示・広告	45	
6	食料品 (171件)	健康食品	101	契約・解約	126	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品(サプリメント)の定期購入に関する相談</li> <li>・注文した覚えがない商品が届いたという相談</li> <li>・傷んでいた野菜の返金に関する相談</li> </ul>
		飲料	14	販売方法	123	
		野菜・海草	10	表示・広告	75	
7	金融・保険サービス (159件)	他の金融関連サービス	49	契約・解約	137	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者金融等からの借入に対する返済に関する相談</li> <li>・暗号資産やFXへの投資に関する相談</li> <li>・生命保険の保険料等に関する相談</li> <li>・クレジットカードの解約等に関する相談</li> </ul>
		融資サービス	46	販売方法	64	
		生命保険	18	価格・料金	38	
8	レンタル・リース・賃借 (150件)	集合住宅	128	契約・解約	132	<ul style="list-style-type: none"> <li>・賃貸アパートや借家の退去時における原状回復等に関する相談</li> <li>・賃貸アパートの修繕に関する相談</li> </ul>
		戸建住宅	8	価格・料金	78	
		他の建物	4	品質・機能	55	
9	他の役務 (140件)	役務その他	116	契約・解約	106	<ul style="list-style-type: none"> <li>・副業サポート契約の解約に関する相談</li> <li>・パソコンの偽警告画面、サポート詐欺についての相談</li> <li>・冠婚葬祭互助会の入退会に関する相談</li> </ul>
		冠婚葬祭	11	販売方法	80	
		外食・食事宅配	9	表示・広告	38	
10	被服品 (135件)	紳士・婦人洋服	58	販売方法	118	<ul style="list-style-type: none"> <li>・洋服等の返金、返品等に関する相談</li> <li>・インターネットサイトで購入した洋服等が届かないことに関する相談</li> </ul>
		履物	24	契約・解約	116	
		アクセサリー	13	表示・広告	68	

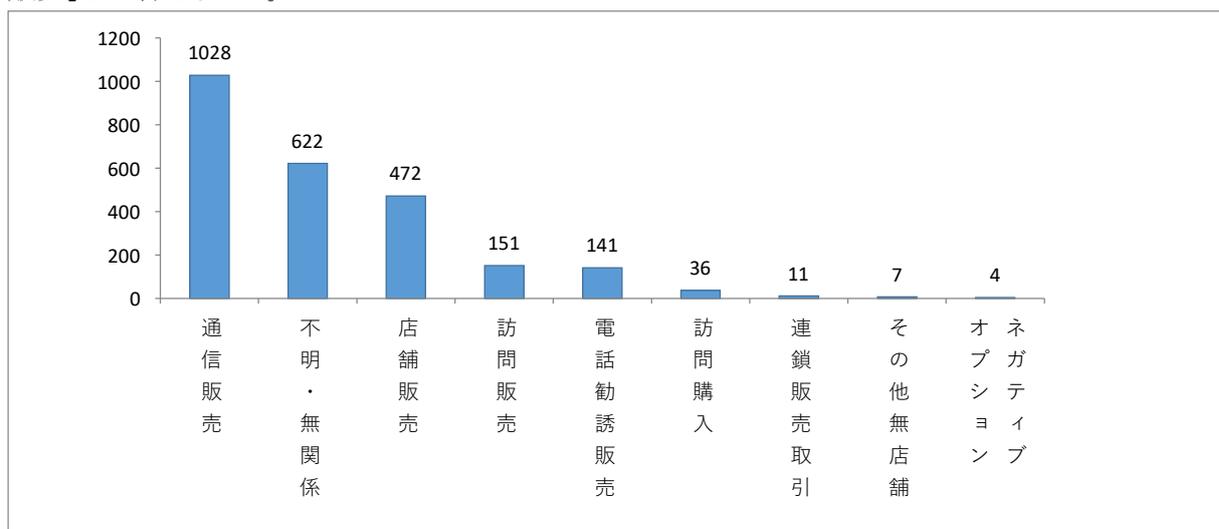
－商品・役務別(詳細)受付件数の上位10位－

順位	主な商品名・役務名	令和4年度	令和3年度
1	(2) 化粧品(化粧水等)	244	149
2	(1) レンタル・リース・賃借(賃貸アパート・借家等)	150	161
3	(2) 役務その他(火災保険申請代行サービス等)	116	149
4	(4) 健康食品(サプリメント等)	101	120
5	(6) 他の教養・娯楽(出会い系サイト等)	88	88
6	(5) インターネット通信サービス(光回線等)	74	91
7	(10) 娯楽等情報配信サービス(スマホの有料サイト等)	70	68
8	(9) 移动通信サービス	69	71
9	(11) 工事・建築・加工(住宅リフォーム、新築住宅等)	68	59
10	(7) 相談その他(個人間貸借、労働問題等)	63	78

注:( )内の数値は前年度の順位

(7) 販売方法別受付件数

相談件数を販売方法別で見ると、多い順に「通信販売」1,028件、「不明・無関係」622件、「店舗販売」472件となった。

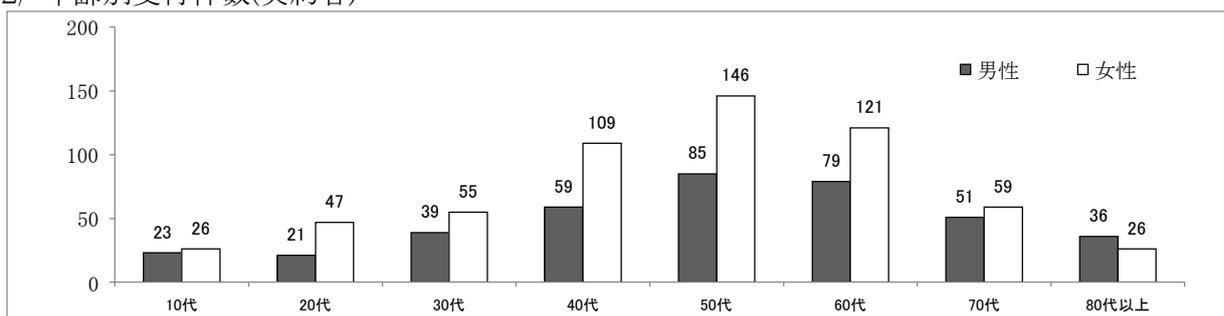


3 通信販売について

(1) 相談受付件数

令和4年度における通信販売の相談受付件数は、前年度に比べ99件増加し、1,028件となり、消費生活相談全体の41.59%を占めた。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(46件)を除く。

(3) 商品内訳

順位	商 品	件 数
1	保健衛生品(化粧品等)	251
2	教養・娯楽サービス(出会い系サイト, 娯楽等情報配信サービス等)	180
3	教養娯楽品(健康食品, サプリメント等)	107

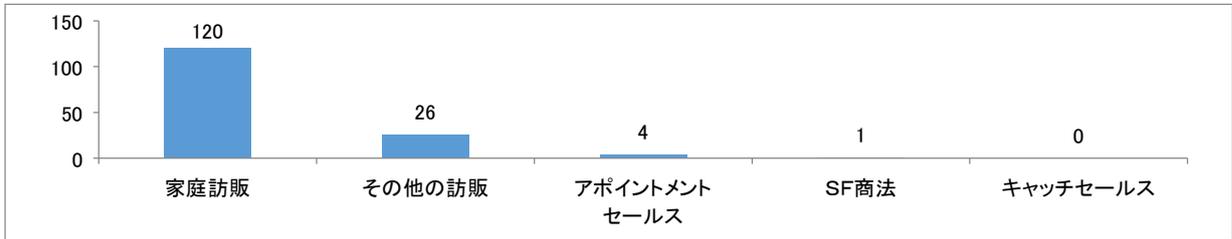
#### 4 訪問販売について

##### (1) 相談受付件数

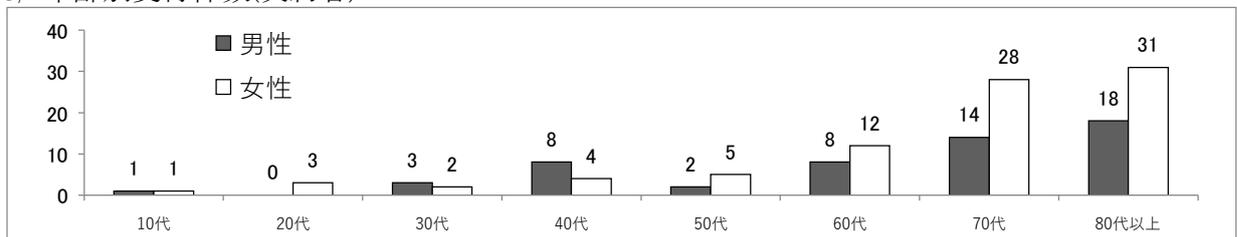
令和4年度における訪問販売の相談受付件数は、前年度に比べ2件増加し、151件となり、消費生活相談全体の6.11%となっている。

##### (2) 販売方法・商法別内訳

訪問販売の相談を販売方法商法別でみると、多い順に「家庭訪販」120件(79.47%)、「その他の訪販」26件(17.22%)となった。



##### (3) 年齢別受付件数(契約者)



※ 企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(11件)を除く。

##### (4) 商品内訳

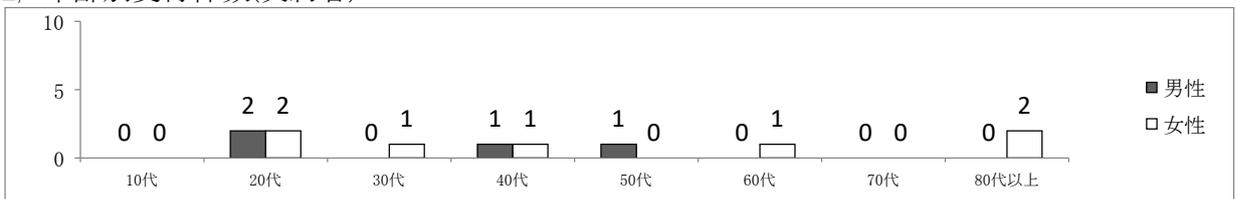
順位	商 品	件 数
1	工事・建築・加工(リフォーム等)	24
2	教養娯楽品(新聞勧誘等)	18
3	修理・補修(ボイラー、トイレの修理等)	16
3	他の役務	16

#### 5 連鎖販売取引(マルチ商法)について

##### (1) 相談受付件数

令和4年度における連鎖販売取引(マルチ商法)の相談件数は11件となり、前年度から5件減少している。

##### (2) 年齢別受付件数(契約者)



##### (3) 商品内訳

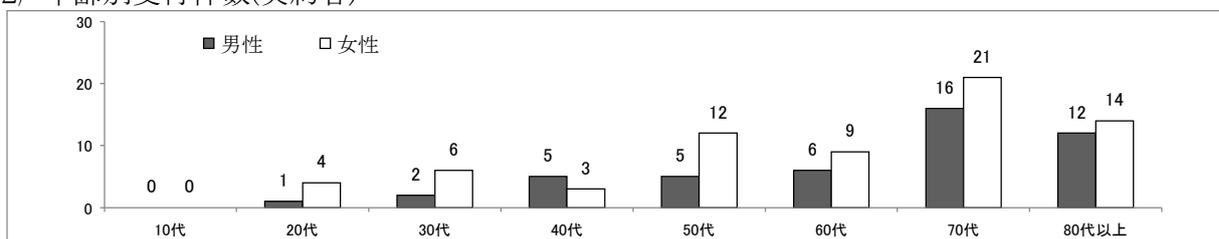
順位	商 品	件 数
1	食料品(健康食品等)	3
2	保健衛生品(化粧品等)	2
2	金融・保険サービス(暗号資産等)	2
2	内職・副業・ねずみ講(アフィリエイト等)	2

## 6 電話勧誘販売について

### (1) 相談受付件数

令和4年度における電話勧誘販売の相談受付件数は、前年度より28件減少して141件となり、消費生活相談全体の5.70%を占めた。

### (2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(25件)を除く。

### (3) 商品内訳

順位	商 品	件 数
1	運輸・通信サービス(光回線等)	35
2	他の役務(アナログ戻し契約, 求人広告等)	34
2	保健・福祉サービス(有料老人ホーム等)	13

## 7 ネガティブ・オプション(送り付け商法)について

### (1) 相談受付件数

令和4年度におけるネガティブ・オプション(送り付け商法)の相談受付件数は、前年度より1件減少して4件となった。

### (2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(1件)を除く。

### (3) 商品内訳

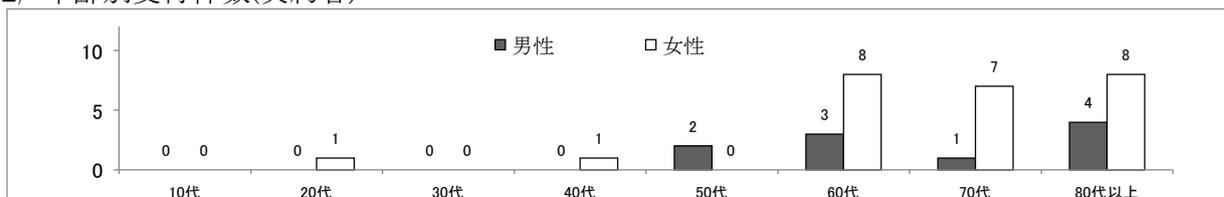
順位	商 品	件 数
1	食料品(麺類)	1
1	住居品(扇風機)	1
1	被服品(衣類)	1
1	保健衛生品(化粧品)	1

## 8 訪問購入について

### (1) 相談受付件数

令和4年度における訪問購入の相談受付件数は36件となり、前年度より13件増加した。

### (2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(1件)を除く。

### (3) 商品内訳

順位	商 品	件 数
1	被服品(着物, アクセサリー等)	16
2	教養娯楽品(家電等)	7
2	商品一般	7

## 9 相談件数の推移

### (1) 販売・購入形態別相談件数の推移

販売・購入形態		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
訪問販売	家庭訪販	161	155	117	117	120
	SF商法	0	0	1	0	1
	アポイントメントセールス	0	1	2	1	4
	キャッチセールス	1	0	0	1	0
	上記以外	37	21	33	30	26
	計	199	177	153	149	151
通信販売		747	835	1085	929	1028
連鎖販売		23	26	20	16	11
電話勧誘販売		189	282	170	169	141
ネガティブオプション		4	6	16	5	4
訪問購入		31	23	34	23	36
その他無店舗		20	28	23	22	7
店舗販売		570	553	503	455	472
不明・無関係		966	912	785	705	622
総件数		2749	2842	2789	2473	2472
多重債務		63	52	45	49	32

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

### (2) 商品別相談件数の推移

商 品	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
商品一般	452	401	249	204	204
食料品	171	232	269	181	171
住居品	105	100	104	114	93
光熱水品	62	32	37	41	46
被服品	95	113	133	127	135
保健衛生品	93	142	297	204	292
教養娯楽品	154	151	220	179	186
車両・乗り物	99	73	62	93	69
土地・建物・設備	39	40	39	45	45
他の商品	5	5	4	4	3
クリーニング	14	17	21	16	11
レンタル・リース・貸借	183	146	150	161	150
工事・建築・加工	73	90	51	59	68
修理・補修	32	21	32	32	35
管理・保管	2	1	0	0	1
役務一般	8	9	0	8	9
金融・保険サービス	186	166	165	143	159
運輸・通信サービス	553	649	565	239	199
教育サービス	8	9	12	11	4
教養・娯楽サービス	64	77	54	199	211
保健・福祉サービス	70	95	71	93	117
他の役務	123	122	117	173	140
内職・副業・ねずみ講	10	9	6	24	9
他の行政サービス	22	25	36	16	30
他の相談	126	117	95	107	85
総件数	2749	2842	2789	2473	2472

(3) 商品・役務・他の相談別受付件数の推移及び構成比

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
商品	受付件数	1,579	1,564	1,668	1,460	1,509
	構成比	57.44%	55.03%	59.81%	59.04%	61.04%
役務	受付件数	1,044	1,161	1,026	906	878
	構成比	37.98%	40.85%	36.79%	36.64%	35.52%
他の相談	受付件数	126	117	95	107	85
	構成比	4.58%	4.12%	3.40%	4.32%	3.44%
計	受付件数	2,749	2,842	2,789	2,473	2,472
	構成比	100%	100%	100%	100%	100%

※構成比は小数点以下3位で四捨五入。

(参考) 契約者における購入販売形態別・年代別内訳 (令和4年度)

年代	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代以上		不明	企業・団体	合計	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女						
特殊販売	家庭訪販	1	0	0	0	2	2	4	3	2	2	5	12	13	23	17	28	3	3	120
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	アポイントメントセールス	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上記以外	0	1	0	3	0	0	1	1	0	3	3	0	1	5	1	2	0	5	26
	A 訪問販売	1	1	0	3	3	2	8	4	2	5	8	12	14	28	18	31	3	8	151
	B 通信販売	23	26	21	47	39	55	59	109	85	146	79	121	51	59	36	26	31	15	1,028
	C 連鎖販売取引(マルチ)	0	0	2	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	11
	D 電話勧誘販売	0	0	1	4	2	6	5	3	5	12	6	9	16	21	12	14	3	22	141
	E ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	4
F 訪問購入	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	3	8	1	7	4	8	0	1	36	
G その他無店舗	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	2	0	0	7	
特殊販売合計(A-G)		24	27	25	57	44	64	74	118	95	164	96	153	83	116	71	83	38	46	1,378
H 店舗販売	2	2	23	23	28	22	40	43	24	43	22	38	28	50	29	29	13	13	472	
I 不明・無関係	2	2	13	18	26	23	38	30	31	41	46	46	47	65	57	54	52	31	622	
総計(A-I)		28	31	61	98	98	109	152	191	150	248	164	237	158	231	157	166	103	90	2,472
※多重債務		0	0	2	4	7	2	5	1	2	0	4	3	0	0	0	0	2	0	32