

消費生活相談の現状について

1 令和5年度消費生活相談の特徴

(1) 件数

令和5年度の相談件数は、2,596件で、令和4年度の2,472件から124件の増(約5%増加)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122件(約20%増加)であり、近郊7町相談分(122件)を除くと2,474件で、令和4年度の近郊7町相談分(102件)を除いた2,370件と比較すると104件の増(約4.4%増加)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5年度における通信販売の相談受付件数は957件と、令和4年度の1,028件より71件の減となったが、消費生活相談全体に占める割合は36.86%で依然高水準を保っている。

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ち。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5年度は66件と令和4年度の53件より13件増加した。

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 副業に関する相談

副業に関する相談が増加傾向にあります。令和5年度が14件、令和4年度は15件でした。SNSの出会い系サイトやサクラサイトを介して情報商材の購入や高額なサポート契約を勧められます。お金がないと断った消費者にサラ金に借金させるなど悪質な手口となっている。

エ 投資に関する相談

暗号資産やFX(外国為替)取引など投資に関する相談も増加しており、令和5年度が33件、令和4年度も33件となった。儲かることはなく返金が困難なケースが多い。

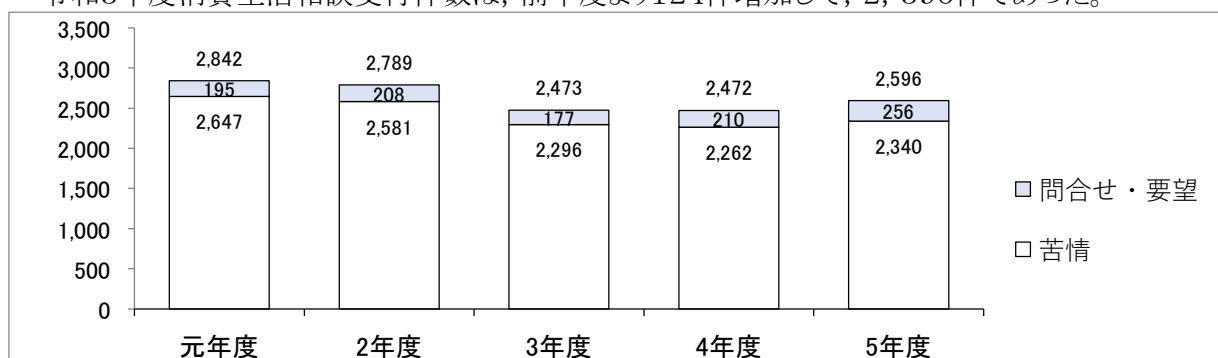
オ 多重債務に関する相談

多重債務の相談件数は、令和5年度では53件と令和4年度の32件から21件増加した。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5年度消費生活相談受付件数は、前年度より124件増加して、2,596件であった。



(2) 相談方法別受付件数

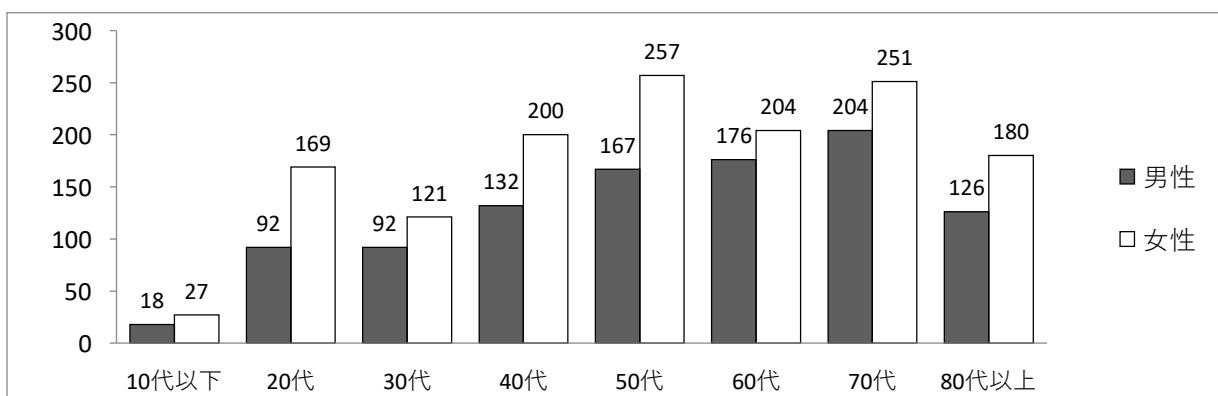
令和5年度の相談方法別受付件数は、電話2,267件(87.3%)、来所327件(9.63%)、文書2件(0.1%)であった。

(3) 性別受付件数(契約者)

令和5年度における契約者の性別は、男性1,007件、女性1,409件、企業・団体76件、不明104件であった。

(4) 年齢別受付件数(契約者)

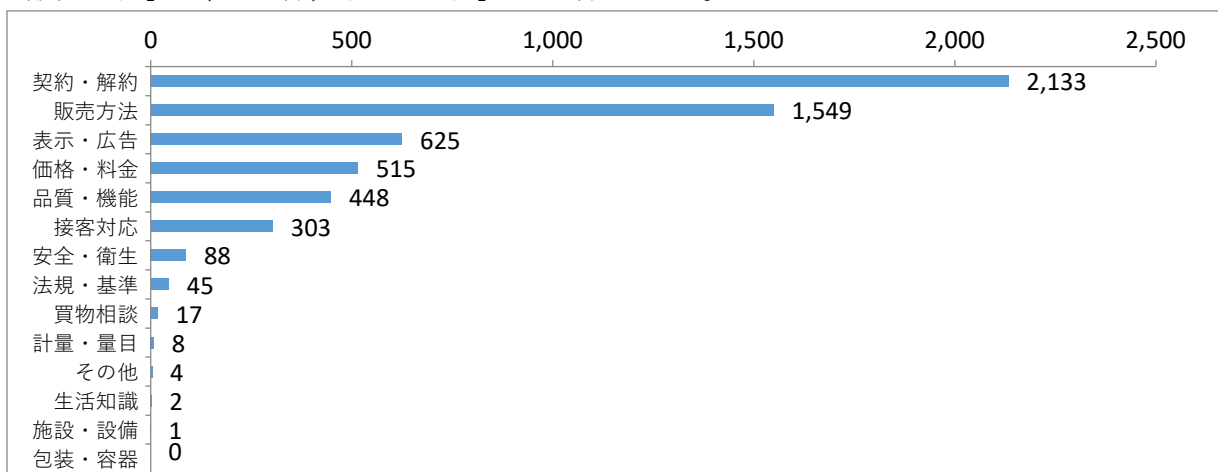
令和4年度消費生活相談の年齢別受付件数は下図のとおりであり、60代以上の相談が1,141件で年齢別全体の47.23%となっている。



※ 企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(180件)を除く件数

(5) 内容別受付件数

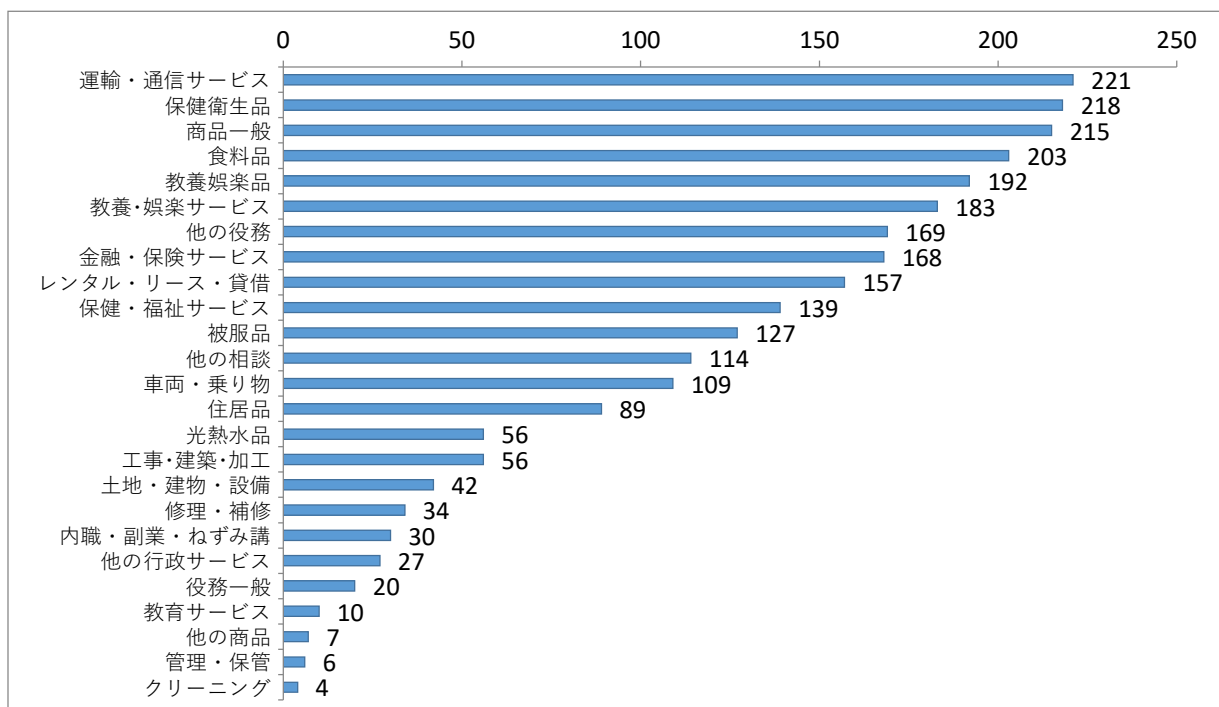
消費生活相談の相談内容別分類で見ると、多い順に「契約・解約」に関する相談が2,133件、「販売方法」が1,549件、「表示・広告」が625件となった。



※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、「運輸・通信サービス」221件(8.51%),「保健衛生品」218件(8.4%),「商品一般」215件(8.28%),「食料品」204件(7.86%),「教養娯楽品」192件(7.4%)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	運輸・通信サービス (221件)	インターネット通信サービス	92	契約・解約	202	・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 ・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
		移動通信サービス	68	販売方法	132	
		電報・固定電話	30	価格・料金	60	
2	保健衛生品 (218件)	化粧品	165	契約・解約	202	・化粧品や衛生品のお試し購入と定期購入に関する相談 ・注文した覚えがない化粧品等が届いたという相談 ・ネット注文の医療用具や医薬品のトラブル相談
		医療用具	22	販売方法	199	
		医薬品	13	表示・広告	139	
3	商品一般 (215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	215	契約・解約	174	・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 ・クレジット会社の請求内訳に関する相談 ・不用品の買取勧誘に関する相談
				販売方法	125	
				表示・広告	33	
4	食料品 (204件)	健康食品	103	契約・解約	159	・健康食品(サプリメント)の定期購入に関する相談 ・注文した覚えがない食品が届いたという相談 ・食品衛生に関する相談
		飲料	21	販売方法	137	
		調理・食品	15	表示・広告	73	

5	教養娯楽品 (192件)	他の教養娯楽品	55	契約・解約	172	・新聞購読の解約に関する相談 ・家電製品等の修理に関する相談 ・パソコン等の修理や廃棄などでのトラブル相談
		電話機・電話機用品	26	販売方法	145	
		パソコン・パソコン関連用品	24	表示・広告	63	
6	教養・娯楽サービス (183件)	他の教養・娯楽	77	契約・解約	164	・スマートフォン等のアダルトサイトや出会い系サイト利用料金に関する相談 ・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 ・学習塾の中途解約に関する相談
		娯楽等情報配信サービス	60	販売方法	139	
		教室・講座	20	表示・広告	46	
7	他の役務 (169件)	役務その他	149	契約・解約	139	・副業サポート契約の解約に関する相談 ・パソコンの偽警告画面、サポート詐欺についての相談 ・冠婚葬祭互助会の入退会に関する相談
		内職・副業	28	販売方法	112	
		冠婚葬祭	12	表示・広告	51	
8	金融・保険サービス (168件)	融資サービス	58	契約・解約	153	・消費者金融等からの借入に対する返済に関する相談 ・暗号資産やFXへの投資トラブルに関する相談 ・損害保険申請代行サービスに関するトラブル相談
		他の金融関連サービス	45	販売方法	63	
		損害保険	22	表示・広告	26	
9	レンタル・リース・貸借 (157件)	集合住宅	121	契約・解約	132	・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 ・賃貸アパートの修繕に関する相談 ・賃貸アパート等の居住環境や賃料等に関する相談
		戸建住宅	18	価格・料金	70	
		他の建物	4	品質・機能	47	
10	保健・福祉サービス (139件)	理美容	77	契約・解約	117	・脱毛サロン倒産に伴う返金に関する相談 ・医療機関に関する各種相談 ・老人保健施設等に関する各種相談
		医療	21	販売方法	69	
		老人福祉サービス	20	表示・広告	32	

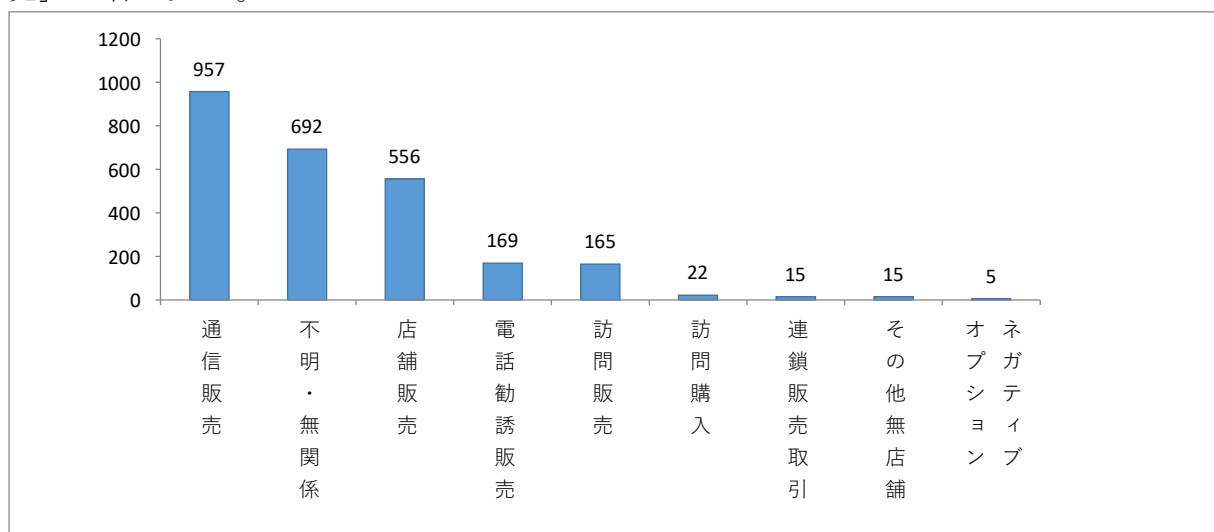
－商品・役務別(詳細)受付件数の上位10位－

順位	主な商品名・役務名	令和5年度	令和4年度
1	(1) 化粧品(化粧水等)	165	244
2	(2) レンタル・リース・貸借(賃貸アパート・借家等)	157	150
3	(3) 役務その他(副業サポート、火災保険申請代行等)	149	116
4	(4) 健康食品(サプリメント等)	103	101
5	(10) 相談その他(個人間貸借、労働問題等)	98	63
6	(6) インターネット通信サービス(光回線等)	92	74
7	(12) 自動車(中古自動車購入修理等)	87	55
8	(5) 他の教養・娯楽(出会い系サイト等)	77	88
8	(22) 理美容(脱毛エステサロン等)	77	25
10	(8) 移動通信サービス(携帯電話サービス等)	68	69

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みると、多い順に「通信販売」957件、「不明・無関係」692件、「店舗販売」556件となった。

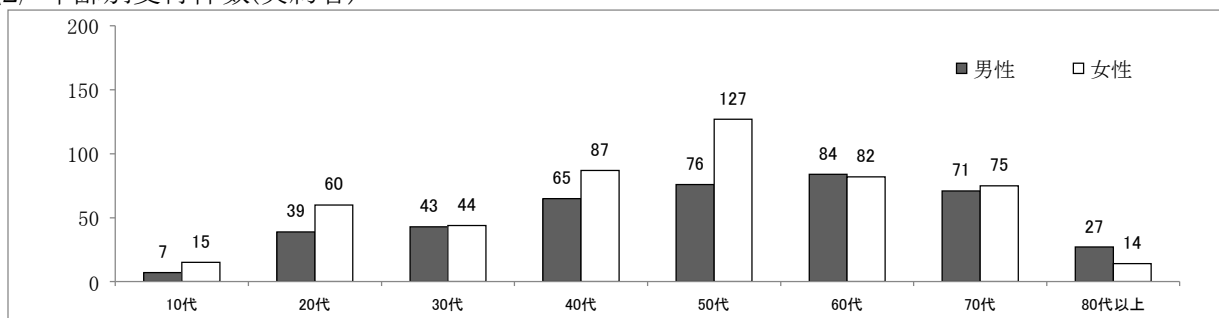


3 通信販売について

(1) 相談受付件数

令和5年度における通信販売の相談受付件数は、前年度に比べ71件減少して957件となり、消費生活相談全体の36.86%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(41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)	178
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)	140
3	教養娯楽品(健康食品, サプリメント等)	122

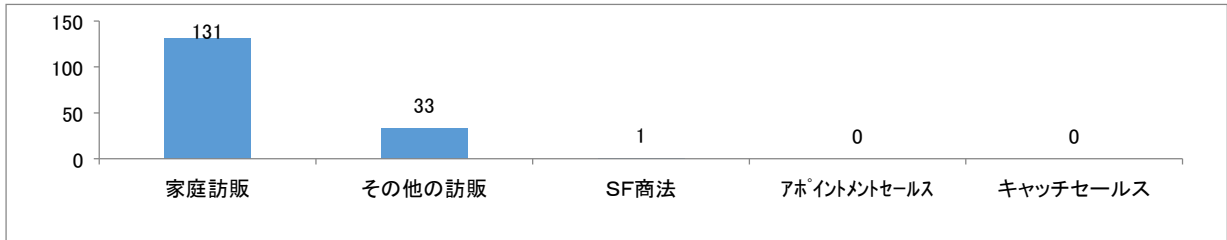
4 訪問販売について

(1) 相談受付件数

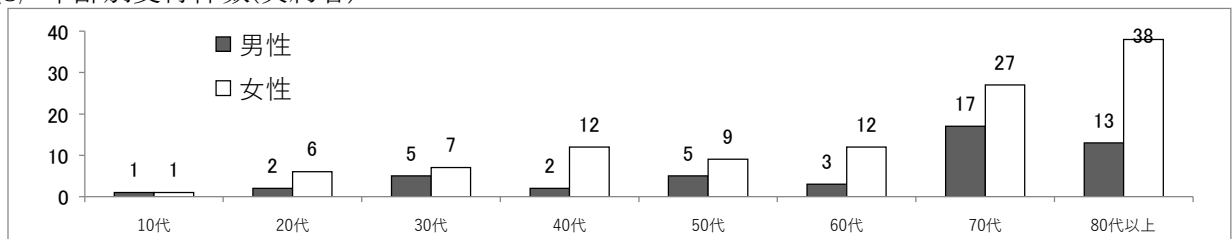
令和5年度における訪問販売の相談受付件数は、前年度に比べ14件増加して165件となり、消費生活相談全体の6.36%となっている。

(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」131件(79.39%)、「その他の訪販」33件(20%)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(5件)を除く。

(4) 商品内訳

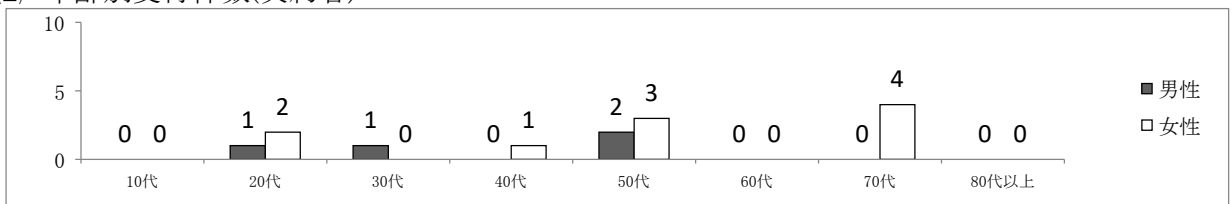
順位	商 品	件 数
1	工事・建築・加工(リフォーム等)	33
2	他の役務(除排雪, 冠婚葬祭互助会等)	21
3	教養娯楽品(新聞勧誘等)	16
4	運輸・通信サービス(公共放送等)	14

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5年度における連鎖販売取引(マルチ商法)の相談件数は15件となり、前年度から4件増加している。

(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

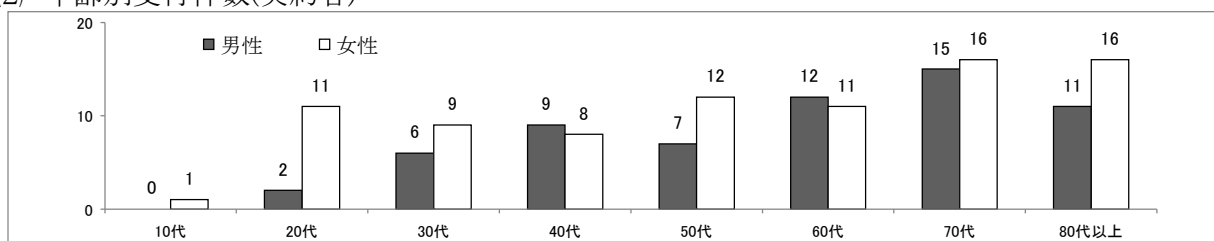
順位	商 品	件 数
1	食料品(健康食品等)	7
2	保健衛生品(医療用機器等)	3
3	金融・保険サービス(暗号資産)	1
3	役務一般(福利厚生)	1

6 電話勧誘販売について

(1) 相談受付件数

令和5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件増加して169件となり、消費生活相談全体の6.51%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(23件)を除く。

(3) 商品内訳

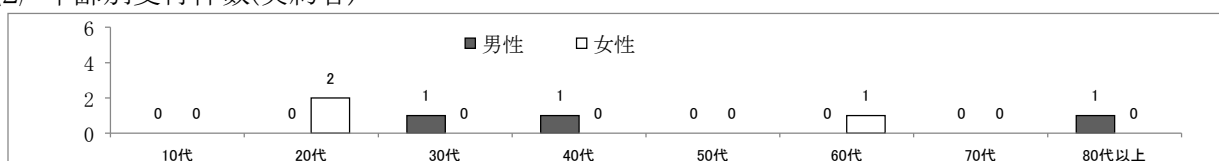
順位	商 品	件 数
1	運輸・通信サービス(光回線等)	51
2	他の役務(アナログ戻し, 副業サポート等)	49
2	金融・保険サービス(FX投資サポート等)	12

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5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件増加して5件となった。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



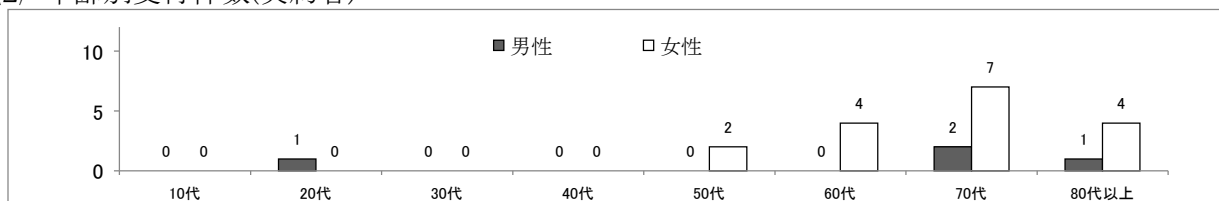
順位	商 品	件 数
1	商品一般(不明)	3
2	保険・福祉サービス(エステ等)	2

8 訪問購入について

(1) 相談受付件数

令和5年度における訪問購入の相談受付件数は22件となり、前年度より14件減少した。

(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)	9
2	商品一般(一般的な買取勧誘等)	6
2	住居品(布団等)	4

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		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
訪問販売	家庭訪販	155	117	117	120	131
	催眠商法(SF商法)	0	1	0	1	1
	アポイントメントセールス	1	2	1	4	0
	キャッチセールス	0	0	1	0	0
	上記以外	21	33	30	26	33
	計	177	153	149	151	165
通信販売		835	1085	929	1028	957
連鎖販売取引(マルチ商法)		26	20	16	11	15
電話勧誘販売		282	170	169	141	169
送り付け商法		6	16	5	4	5
訪問購入		23	34	23	36	22
その他無店舗		28	23	22	7	15
店舗販売		553	503	455	472	556
不明・無関係		912	785	705	622	692
総件数		2842	2789	2473	2472	2596
多重債務		52	45	49	32	53

※ 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。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である。

(2) 商品別相談件数の推移

商 品	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
商品一般	401	249	204	204	215
食料品	232	269	181	171	203
住居品	100	104	114	93	89
光熱水品	32	37	41	46	56
被服品	113	133	127	135	127
保健衛生品	142	297	204	292	218
教養娯楽品	151	220	179	186	192
車両・乗り物	73	62	93	69	109
土地・建物・設備	40	39	45	45	42
他の商品	5	4	4	3	7
クリーニング	17	21	16	11	4
レンタル・リース・貸借	146	150	161	150	157
工事・建築・加工	90	51	59	68	56
修理・補修	21	32	32	35	34
管理・保管	1	0	0	1	6
役務一般	9	0	8	9	20
金融・保険サービス	166	165	143	159	168
運輸・通信サービス	649	565	239	199	221
教育サービス	9	12	11	4	10
教養・娯楽サービス	77	54	199	211	183
保健・福祉サービス	95	71	93	117	139
他の役務	122	117	173	140	169
内職・副業・ねずみ講	9	6	24	9	30
他の行政サービス	25	36	16	30	27
他の相談	117	95	107	85	114
総件数	2842	2789	2473	2472	2596

(3) 商品・役務・他の相談別受付件数の推移及び構成比

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
商品	受付件数	1,564	1,668	1,460	1,509	1,515
	構成比	55.03%	59.81%	59.04%	61.04%	58.36%
役務	受付件数	1,161	1,026	906	878	967
	構成比	40.85%	36.79%	36.64%	35.52%	37.25%
他の相談	受付件数	117	95	107	85	114
	構成比	4.12%	3.40%	4.32%	3.44%	4.39%
計	受付件数	2,842	2,789	2,473	2,472	2,596
	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5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	
	販売・購入形態	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女					
特殊販売	家庭訪販	1	1	1	5	3	4	2	9	4	7	3	10	14	21	11	32	2	1	131
	催眠商法(SF商法)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	アポイントメントセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	0	1	1	2	3	0	3	1	1	0	2	3	6	2	6	1	1	33
	A 訪問販売	1	1	2	6	5	7	2	12	5	9	3	12	17	27	13	38	3	2	165
	B 通信販売	7	15	39	60	43	44	65	87	76	127	84	82	71	75	27	14	32	9	957
	C 連鎖販売取引(マルチ)	0	0	1	2	1	0	0	1	2	3	0	0	0	4	0	0	1	0	15
	D 電話勧誘販売	0	1	2	11	6	9	9	8	7	12	12	11	15	16	11	16	0	23	169
	E 送り付け商法	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
F 訪問購入	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	4	2	7	1	4	1	0	22	
G その他無店舗	0	0	0	2	1	2	0	2	0	1	0	2	0	2	0	2	1	0	15	
特殊販売合計(A~G)		8	17	45	83	57	62	77	110	90	154	99	111	105	131	53	74	38	34	1,348
H 店舗販売	5	8	29	66	17	37	26	51	30	49	32	49	25	51	21	29	23	8	556	
I 不明・無関係	5	2	18	20	18	22	29	39	47	54	45	44	74	69	52	77	43	34	692	
総計(A~I)		18	27	92	169	92	121	132	200	167	257	176	204	204	251	126	180	104	76	2,596
多重債務		0	0	6	11	6	4	3	1	6	2	2	3	0	2	3	0	3	1	53