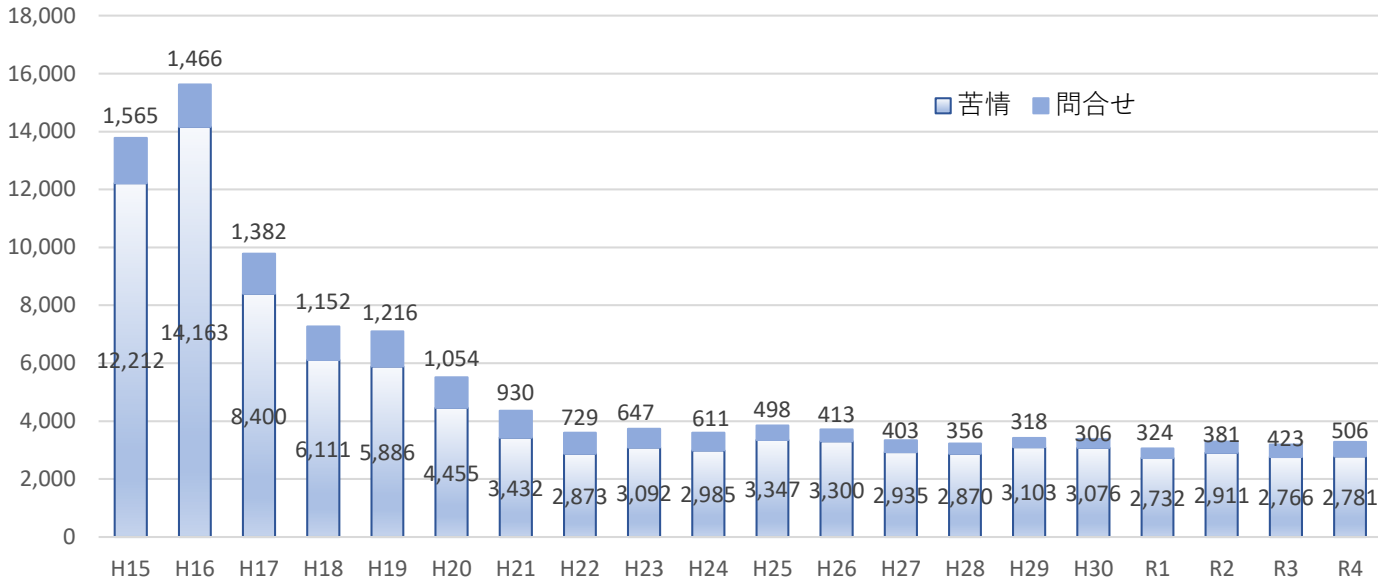


消費生活相談の状況について

1 相談件数の推移

(年度別相談件数の推移)

(単位：件)



(単位：件)

年度	苦情	問合せ等	合計
令和元年度	2,732	324	3,056
令和2年度	2,911	381	3,292
令和3年度	2,766	423	3,189
令和4年度	2,781	506	3,287

2 契約当事者の年齢構成

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	合計
令和元年度	84	196	276	368	538	515	893	186	3,056
(構成比率)	2.7%	6.4%	9.0%	12.0%	17.6%	16.9%	29.2%	6.1%	100%
令和2年度	89	246	294	417	599	593	843	211	3,292
(構成比率)	2.7%	7.5%	8.9%	12.7%	18.2%	18.0%	25.6%	6.4%	100%
令和3年度	79	191	298	424	579	561	864	193	3,189
(構成比率)	2.5%	6.0%	9.3%	13.3%	18.2%	17.6%	27.1%	6.1%	100%
令和4年度	82	219	271	398	603	667	838	209	3,287
(構成比率)	2.5%	6.7%	8.2%	12.1%	18.3%	20.3%	25.5%	6.4%	100%

3 相談内容別件数の状況

(1) 相談内容別

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
契約・解約	2,147	2,203	1,983	1,930
販売方法	838	1,303	1,179	1,169
接客対応	241	458	338	300
品質・機能、役務品質	270	401	321	263
価格・料金	219	210	225	219

(注) 令和4年度における上位5位(複数回答)

(2) 商品・役務(サービス)別

(単位：件)

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	588	442	466	525
化粧品	101	110	128	227
役務その他	107	127	138	154
相談その他	64	46	132	134
他の教養・娯楽	36	40	102	110

(注) 令和4年度における上位5位(複数回答)

(3) 販売購入形態別

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	内容
通信販売	891	1,197	1,055	1,108	事業者が新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける取引のこと
店舗購入	664	681	709	690	店舗での購入
電話勧誘販売	185	206	205	193	事業者が電話で勧誘を行い、申込を受ける取引のこと。電話を一旦切った後、消費者が郵便や電話等によって申込を行う場合も該当する。
訪問販売	177	164	190	149	事業者が消費者の自宅を訪問して、商品や権利の販売または役務の提供を行う契約をする取引のこと
訪問購入	37	35	37	39	事業者が消費者の自宅を訪問して、物品の購入を行う取引のこと

(注) 令和4年度における上位5位(複数回答)

(4) トラブルになりやすい商法・手口別

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	内容
定期購入	—	—	187	291	お試しのつもりで商品を購入したら、定期購入だった。定期購入を解約したいが、すぐには解約できず数回分購入しないと解約不可
フィッシング	—	—	107	128	送信者を偽装した電子メールを送りつけたり、偽の電子メールから偽のHPに接続させたりするなどの方法で、必要な個人情報盗み出す行為
身分詐称	274	219	112	114	裁判所などの公的機関や通販会社や電話会社など大手企業と身分を偽って消費者を信用させて勧誘を行う手口
無料商法	78	123	102	85	「無料サービス」など「無料」であることを強調し、勧誘して申し込ませ、高額な代金を請求する商法
ネガティブオプション	21	123	102	72	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする手口
架空請求	425	134	67	63	訴訟最終告知などのハガキや未納料金のメールを送り、消費者から電話を掛けさせ、身の覚えのない高額な費用を請求する手口
サイドビジネス商法	55	67	44	48	「内職・副業（サイドビジネス）になる」、「簡単に儲かる」等をセールストークにした手口
当選商法	25	34	37	37	宝くじに当選したとメールを送り、当選金を受け取るために必要と説明して何度も費用を請求する商法
ワンクリック請求	47	83	50	27	パソコンやスマホでアダルトサイトにアクセスしたところ、いきなり「登録」の表示になり高額な料金を請求する手口
二次被害	22	21	11	20	過去に被害に遭った人を再び勧誘して、新たな商品やサービスを契約させ二次的な被害を与える手口

(注) 1 令和4年度における上位10位（複数回答）

2 定期購入、フィッシングは令和3年度から統計開始

(5) 定期購入に関する相談の年齢層別件数

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	60歳以上
令和4年度	19	7	9	28	61	81	85	1	166
前年度比	146.2%	116.7%	69.2%	96.6%	129.8%	197.6%	229.7%	100.0%	212.8%
令和3年度	13	6	13	29	47	41	37	1	78

(6) 副業（サイドビジネス商法）に関する相談の年齢層別件数

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	60歳以上
令和4年度	2	15	4	3	9	6	8	1	14
前年度比	—	115.4%	44.4%	50.0%	81.8%	300.0%	400.0%	100.0%	350.0%
令和3年度	0	13	9	6	11	2	2	1	4

4 社会情勢等の変化に対応した相談状況

(1) 新型コロナウイルス感染症

(単位：件)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
マスク関係	40	92	4	0
消毒剤関係	1	13	0	1
キャンセル等相談	21	63	13	2
給付金関係	0	14	1	18
その他	12	139	47	17
計	74	321	65	38

(2) 成年年齢引下げ（民法改正）

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
18歳	24	19	17	11
19歳	20	17	19	17
20歳	35	47	25	31
21歳	18	28	13	34
22歳	18	17	16	25
23歳	20	17	16	31
24歳	27	22	19	13

(3) キャッシュレス決済

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
クレジットカード	133	153	178	203
電子マネー	38	61	53	49