

消費生活相談の概要（4年度）

(1) 商品・サービス等の特徴

昨年度と同様に、「商品一般」*に関する相談が1位となり、不審な電話やメール等による身に覚えのない請求に関する内容が多かった。2位の「脱毛エステ」は、全国チェーンの脱毛エステ店が倒産したため、本市内の店舗の利用者から多くの相談が寄せられた。5位の申請代行サービスも昨年度より大幅に増加した。これは、本センター管内を含めて活発な営業活動が行われたためと考えられる。

● 商品・サービス別相談件数 PIO-NET 統計

(単位：件)

順位	品目	4年度	3年度	主な内容
1	商品一般	218	189	不審なメール、身に覚えのない請求、不審な電話
2	脱毛エステ	96	9	事業者の倒産、ローン
3	他の健康食品	51	51	サプリメント、ダイエットサプリ、健康食品
4	役務その他サービス	48	49	副業サポート、質問サイト
5	申請代行サービス	41	4	損害保険サポート申請、火災保険申請代行サービス
6	賃貸アパート	36	39	賃貸アパート
7	フリーローン・サラ金	33	47	フリーローン
8	携帯電話サービス	33	35	携帯電話サービス
9	出会い系サイト・アプリ	32	34	出会い系サイト
10	化粧クリーム	31	2	美白クリーム、定期購入

※商品一般：商品・役務の特定ができない、または、複数の商品・役務の契約をしており、分類することが困難なもの。

資料 2

○年代別・商品及びサービス別相談件数（上位5位）

例年同様、商品一般が1位となっている年代が多いが、20歳未満、20歳代、30歳代では、脱毛エステが1位となっている。70歳以上の2位は申請代行サービスとなっている。これは全体の相談件数41件のうち28件と、約7割近くを占めており高齢者の割合が高い。

年代	順位	商品・サービス名	件数
20歳未満 (52)	1	脱毛エステ	13
	2	インターネットゲーム	6
	3	他の健康食品、脱毛剤	各4
	5	商品一般	2
20歳代 (188)	1	脱毛エステ	57
	2	出会い系サイト・アプリ	11
	3	商品一般	10
	4	賃貸アパート	9
	5	金融コンサルティング、役務その他サービス	各5
30歳代 (133)	1	脱毛エステ	16
	2	商品一般	7
	3	財布類、フリーローン・サラ金、医療サービス、役務その他サービス	各4
40歳代 (188)	1	商品一般	19
	2	他の健康食品	8
	3	脱毛エステ	8
	4	ファウンデーション	6
	5	電気、フリーローン・サラ金、光ファイバー	各5
50歳代 (221)	1	商品一般	12
	2	申請代行サービス	8
	3	化粧クリーム	7
	4	他の健康食品、乳液	各6
60歳代 (290)	1	商品一般	25
	2	他の健康食品、化粧クリーム	各11
	4	アダルト情報	10
	5	役務その他サービス	9
70歳以上 (478)	1	商品一般	78
	2	申請代行サービス	28
	3	携帯電話サービス	17
	4	他の健康食品	15
	5	役務その他サービス	12

※（ ）の数は年代ごとの総件数

(2) 販売方法別主な商品役務件数（上位10位）

問題のある販売方法をキーワードとして分類した場合、昨年同様に「インターネット通販」、「説明不足」、「強引」が上位3つを占めた。また「定期購入」も前年比168.2%と大幅に増加し、4位となった。インターネットを利用して健康食品や化粧クリーム等を購入したら、実は定期購入だったというケースが目立った。

● 販売方法別相談件数

(単位：件、重複集計)

販売方法	4年度	3年度	前年比	対象となる主な商品・サービス
インターネット 通販	598	463	129.2%	商品一般、他の健康食品、出会い系サイト・アプリ、化粧クリーム、アダルト情報
説明不足	325	352	92.3%	商品一般、携帯電話サービス、賃貸アパート、役務その他サービス、脱毛エステ
強引	229	255	89.8%	商品一般、アダルト情報、申請代行サービス、他の健康食品、役務その他サービス
定期購入	185	110	168.2%	他の健康食品、化粧クリーム、乳液、ファンデーション、パック
電話勧誘	183	225	81.3%	申請代行サービス、商品一般、光ファイバー、役務その他サービス、かに
無料商法	148	120	123.3%	脱毛エステ、アダルト情報、申請代行サービス、乳液、役務その他サービス
詐欺	136	89	152.8%	出会い系サイト・アプリ、商品一般、ウイルスソフト、他の健康食品、登山・キャンプ用品
家庭訪販	131	147	89.1%	申請代行サービス、新聞、修理サービス、塗装工事、商品一般
代引配達	79	65	121.5%	商品一般、腕時計、かに、健康食品、他の健康食品
フィッシング	62	51	121.6%	商品一般、玩具・遊具、携帯電話サービス、他の行政サービス、トイレ用具

(3) 販売購入形態による特徴

販売購入形態別にみると昨年同様「通信販売」が最も多く、約4割を占めている。

また、「訪問販売」、「電話勧誘」の相談を除いて相談件数は増加しており、「ネガティブ・オプション」[※]は、前年比350.0%と大幅に増加した。

● 販売購入形態別相談件数

(単位：件)

項目	4年度	3年度	構成比	前年比	主な商品・サービス	
店舗購入	401	355	20.8%	113.0%	脱毛エステ、賃貸アパート、スマートフォン、借家、携帯電話サービス	
無店舗販売	訪問販売	145	176	7.5%	82.4%	損害保険サポート申請、新聞、電力、健康食品、味噌
	通信販売	730	601	37.9%	121.5%	アダルトサイト、出会い系サイト、美白クリーム、サプリメント、身に覚えのない請求
	マルチ・マルチまがい	21	20	1.1%	105.0%	サプリメント、化粧品セット、FX自動売買ツール
	電話勧誘	111	132	5.8%	84.1%	光回線、不審な電話、IP電話
	ネガティブ・オプション	7	2	0.4%	350.0%	サプリメント、ステッカー、不審な荷物、仮面ほか
	訪問購入	27	26	1.4%	103.8%	不用品、皿、着物、靴、カメラ、コイン、ステレオほか
	その他	26	33	1.4%	78.8%	データ通信、モバイルWIFIルーター、ノートパソコン、健康食品、司法書士、過払い金請求
不明・無関係	456	403	23.7%	113.2%	不審なメール、不審な電話、不審な荷物、身に覚えのない請求、不在通知メール	
合計	1,924	1,748	100%	110.1%		

※ネガティブ・オプション：注文していない商品を勝手に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとなり、代金を一方的に請求する商法。送り付け商法。

(4) 処理結果

昨年度同様、自主交渉が可能と思われる相談に対して、解決方法等をアドバイスする「助言」が全体の約50%を占めている。また、自主交渉が困難な相談に対して、相談員が斡旋に入った件数は238件と、前年の202件に比べて17.8%増加している。うち、解決が233件、不調が5件となった。

● 相談の処理状況（令和5年5月18日までの登録分）（ ）内：構成比（%）

項目		4年度	3年度	前年比
内 訳	他機関紹介	58(3.0)	48(2.8)	120.8%
	助言（自主交渉）	950(49.7)	841(48.1)	113.0%
	その他情報提供	573(30.0)	566(32.4)	101.2%
	斡旋解決	233(12.2)	200(11.4)	116.5%
	斡旋不調	5(0.3)	4(0.2)	125.0%
	処理不能	20(1.0)	19(1.1)	105.3%
	処理不要	72(3.8)	70(4.0)	102.9%
合 計		1,911(100)	1,748(100)	109.3%
処 理 期 間	即日処理	1,414(74.0)	1,267(72.5)	111.6%
	継続処理	497(26.0)	481(27.5)	103.3%

※R4：13件処理継続中

(5) 解決内容

斡旋や自主交渉を助言するなどして解決が図られたもの（自主交渉は結果が判明したもののみ）が427件で、その契約購入金額は、約4,600万円となっている。

● 解決内容

解決内容	件数	契約購入金額(円)	平均値(円)	最大値(円)	最小値(円)
契約どおり履行	46	3,717,000	106,200	1,872,317	500
全面解約・取消し	263	26,358,191	115,606	4,279,699	499
返金（既払金）	56	9,272,842	181,820	1,870,836	769
交換・代替品	6	1,083,618	270,904	1,051,480	138
修理・補修	1	1,043,400	1,043,400	1,043,400	1,043,400
損害賠償・治療費	2	54,500	27,250	52,500	2,000
解決・見舞金	0	-	-	-	-
一部解約・取消	5	386,286	96,571	348,980	330
その他	48	4,135,611	121,635	1,870,836	138
計	427	46,051,448	-	-	-
クーリング・オフ（再掲）	35	5,530,857	158,024	707,810	500

(6) 多重債務に関する相談状況

(単位：円)

年 度	件 数	合計金額	平均値
平成15年度	158	481,593,430	3,733,282
平成16年度	120	350,772,562	4,226,175
平成17年度	142	423,503,673	3,747,820
平成18年度	227	794,584,395	4,295,050
平成19年度	442	1,872,885,193	4,852,034
平成20年度	412	1,463,762,254	4,343,508
平成21年度	314	1,040,402,290	4,178,322
平成22年度	302	640,716,627	2,994,002
平成23年度	147	569,557,274	4,909,976
平成24年度	167	413,120,648	3,530,946
平成25年度	92	213,723,595	3,392,438
平成26年度	107	558,914,166	7,452,189
平成27年度	82	391,825,057	6,219,445
平成28年度	77	153,838,285	2,747,112
平成29年度	62	249,641,290	5,426,985
平成30年度	68	346,598,576	7,534,751
令和元年度	60	493,111,900	12,027,120
令和2年度	61	180,199,787	5,299,994
令和3年度	70	140,520,933	3,054,802
令和4年度	45	94,111,047	4,481,478