

# 令和4年度 消費生活相談 統計表

表1 相談総件数

(単位: 件)

年度	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
県センター合計	4,437	4,107	4,508	4,179	4,259
消費生活センター	4,182	3,887	4,252	3,944	4,116
大島消費生活相談所	255	220	256	235	143
(増加率)	(△12.8%)	(△7.4%)	(+9.8%)	(△7.3%)	(+1.9%)

表2 あっせん件数及び救済額等

(単位: 件, 千円)

年度	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
あっせん件数※1	288	333	389	302	405
(相談総件数に占める割合)	(6.5%)	(8.1%)	(8.6%)	(7.2%)	(9.5%)
救済額※2	154,107	77,318	94,764	104,686	84,285
(件数)	(473)	(445)	(498)	(502)	(543)

※1 あっせん: 相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見を聴取して要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行うこと。

※2 救済額: 助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだ金額又は事業者から返金があった金額。県で把握した金額のみを計上。

表3 販売購入形態別相談件数

(単位: 件)

販売購入形態	令和3年度		令和4年度		増減		
	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	率	
無店舗	通信販売	1,422	34.0%	1,607	37.7%	185	13.0%
	訪問販売	291	7.0%	206	4.8%	△85	△29.2%
	家庭訪販	181	4.3%	133	3.1%	△48	△26.5%
	点検商法	7	0.2%	1	0.0%	△6	△85.7%
	SF(催眠)商法	9	0.2%	2	0.0%	△7	△77.8%
	アポイントメントセールス	3	0.1%	1	0.0%	△2	△66.7%
	その他	91	2.2%	69	1.6%	△22	△24.2%
店舗販売	電話勧誘販売	293	7.0%	274	6.4%	△19	△6.5%
	マルチ・マルチまがい取引	60	1.5%	35	0.9%	△25	△41.7%
	送り付け商法	2	0.0%	0	0.0%	△2	皆減
	訪問購入	28	0.7%	33	0.8%	5	17.9%
その他	その他無店舗販売	14	0.3%	9	0.2%	△5	△35.7%
	小計	2,110	50.5%	2,164	50.8%	54	2.6%
店舗購入	783	18.7%	818	19.2%	35	4.5%	
不明	1,286	30.8%	1,277	30.0%	△9	△0.7%	
合計	4,179	—	4,259	—	80	1.9%	

表4 内容別相談件数

(単位：件)

区分	令和3年度		令和4年度		増減	
	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	率
契約・解約	3,157	75.5%	3,345	78.5%	188	6.0%
販売方法	1,993	47.7%	2,002	47.0%	9	0.5%
価格・料金	714	17.1%	721	16.9%	7	1.0%
接客対応	549	13.1%	462	10.8%	△ 87	△ 15.8%
品質・機能, 役務品質	456	10.9%	391	9.2%	△ 65	△ 14.3%
表示・広告	440	10.5%	346	8.1%	△ 94	△ 21.4%
安全・衛生	154	3.7%	126	3.0%	△ 28	△ 18.2%
法規・基準	139	3.3%	121	2.8%	△ 18	△ 13.0%
その他	57	1.4%	44	1.0%	△ 13	△ 22.8%

(注) 相談件数の中に相談内容が2つ以上含まれているものがあるため、表1の相談件数とは一致しない。

表5 商品・役務(サービス)別相談件数

(単位：件)

区分	順位	商品・役務名	令和3年度	令和4年度	増減	主な内容
			相談件数 相談総件数に占める割合	相談件数 相談総件数に占める割合	相談件数 率	
商品	1	商品一般	450 10.8%	443 10.4%	△ 7 △ 1.6%	不審なメールや電話, 身に覚えのない請求, 当選メール
	2	保健衛生品	328 7.8%	435 10.2%	107 32.6%	化粧品・歯磨き粉・フェイスパック等の通信販売
	3	食料品	332 7.9%	323 7.6%	△ 9 △ 2.7%	サプリメント・健康食品等の通信販売, 海産物などの勧誘
	4	教養娯楽品	235 5.6%	262 6.2%	27 11.5%	スマートフォンの機種や料金プラン, 電子たばこの通信販売
	5	被服品	201 4.8%	182 4.3%	△ 19 △ 9.5%	洋服・バッグ・靴等の通信販売
	6	住居品	194 4.6%	170 4.0%	△ 24 △ 12.4%	ベッド・カーテン等の通信販売
		その他	298 7.1%	289 6.8%	△ 9 △ 3.0%	中古車販売 など
商品計			2,038 48.8%	2,104 49.4%	66 3.2%	
役務	1	教養・娯楽サービス	343 8.2%	329 7.7%	△ 14 △ 4.1%	オンラインゲームの課金, 有料アダルトサイト・出会い系サイトの請求
	2	運輸・通信サービス	342 8.2%	322 7.6%	△ 20 △ 5.8%	光回線の勧誘, 固定・携帯電話サービス
	3	金融・保険サービス	326 7.8%	320 7.5%	△ 6 △ 1.8%	借金, 多重債務, 生命保険, FX投資
	4	他の役務	251 6.0%	246 5.8%	△ 5 △ 2.0%	火災保険の請求代行, 副業サポート, 冠婚葬祭互助会, 占いサイト
	5	保健・福祉サービス	159 3.8%	235 5.5%	76 47.8%	脱毛・痩身エステ, 浄化槽点検
	6	レンタル・リース・賃借	170 4.1%	182 4.3%	12 7.1%	賃貸住宅等の入退去費用
		その他	367 8.8%	338 7.9%	△ 29 △ 7.9%	外壁塗装工事 など
役務計			1,958 46.9%	1,972 46.3%	14 0.7%	
他の相談			183 4.4%	183 4.3%	0 0.0%	
合計			4,179 —	4,259 —	80 1.9%	

表6 契約当事者年代別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位:件)

区分	令和3年度		令和4年度		増減		主な内容
	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	率	
若年者層 (30歳未満)	410	9.8%	442	10.4%	32	7.8%	
20歳未満	102	2.4%	122	2.9%	20	19.6%	
① インターネットゲーム	22	-	26	-	4	18.2%	オンラインゲームの課金
② 脱毛エステ	3	-	10	-	7	233.3%	倒産・返金遅延, 高額な中途解約料の請求
③ 商品一般	10	-	9	-	△1	△10.0%	不審な請求
20歳代	308	7.4%	320	7.5%	12	3.9%	
① 脱毛エステ	8	-	40	-	32	400.0%	倒産・返金遅延, 高額な中途解約料の請求
② 他の内職・副業	32	-	30	-	△2	△6.3%	副業サイト, アフィリエイト
③ 商品一般	21	-	24	-	3	14.3%	不審なメール, 身に覚えのない請求
一般層 (30歳～59歳)	1,460	35.0%	1,414	33.2%	△46	△3.2%	
30歳代	384	9.2%	339	7.9%	△45	△11.7%	
① 商品一般	45	-	19	-	△26	△57.8%	不審なメール, 身に覚えのない請求
② 賃貸アパート	22	-	18	-	△4	△18.2%	賃貸住宅の退去費用
③ 脱毛エステ	3	-	15	-	12	400.0%	倒産・返金遅延
40歳代	472	11.3%	463	10.9%	△9	△1.9%	
① 商品一般	42	-	31	-	△11	△26.2%	不審なメール・電話
② 他の健康食品	16	-	24	-	8	50.0%	サプリメント・健康食品の通販
③ ファンデーション	3	-	13	-	10	333.3%	ファンデーションの通販
50歳代	604	14.5%	612	14.4%	8	1.3%	
① 商品一般	46	-	63	-	17	37.0%	不審なメール, 不在通知, 身に覚えのない請求
② 他の健康食品	25	-	29	-	4	16.0%	サプリメント・健康食品の通販
③ 乳液	1	-	29	-	28	2800.0%	美容液・美容クリームの通販
高齢者層 (60歳以上)	1,693	40.5%	1,710	40.2%	17	1.0%	
60歳代	724	17.3%	671	15.8%	△53	△7.3%	
① 商品一般	72	-	69	-	△3	△4.2%	不審なメール・電話, 心当たりのない荷物
② 他の健康食品	28	-	25	-	△3	△10.7%	サプリメント・健康食品の通販
③ 相談その他	21	-	21	-	0	0.0%	いたずら電話
70歳以上	969	23.2%	1,039	24.4%	70	7.2%	
① 商品一般	121	-	131	-	10	8.3%	不審なメール・電話, 心当たりのない荷物
② 他の健康食品	50	-	38	-	△12	△24.0%	サプリメント・健康食品の通販
③ 相談その他	49	-	36	-	△13	△26.5%	個人間トラブル
年齢不明・団体等	616	14.7%	693	16.2%	77	12.5%	
合計	4,179	-	4,259	-	80	1.9%	

表7 若年者層及び高齢者層の相談件数の推移

(単位：件)

区 分	若年者層 (30歳未満)		高齢者層 (60歳以上)	
	相談件数	相談総件数に占める割合	相談件数	相談総件数に占める割合
平成元年度	896	22.7%	619	15.7%
平成5年度	1,245	27.8%	809	18.1%
平成10年度	1,697	28.3%	1,355	22.6%
平成15年度	5,916	32.2%	2,625	14.3%
平成20年度	1,260	17.4%	1,994	27.5%
平成25年度	606	10.6%	2,019	35.3%
平成30年度	371	8.4%	1,757	39.6%
令和元年度	409	10.0%	1,729	42.1%
令和2年度	475	10.5%	1,792	39.8%
令和3年度	410	9.8%	1,693	40.5%
令和4年度	442	10.4%	1,710	40.2%

# 令和4年度消費生活相談統計表（説明）

## ●相談総件数（表1）

\* 相談総件数は4,259件で、令和3年度と比較し、80件(1.9%)増加した。

## ●あっせん件数及び救済額等（表2）

\* あっせん件数は405件で、総相談件数の約1割、助言やあっせん等による件数は543件で、救済額は約8,400万円だった。

## ●販売購入形態別相談件数（表3）

\* 「通信販売」に関する相談が1,607件で最も多く、相談総件数の37.7%を占めた。

\* 「通信販売」や「訪問販売」などの「無店舗販売」に関する相談は2,164件で、相談総件数の約半数(50.8%)を占めた。

## ●内容別相談件数（表4）

\* 「契約・解約」に関する相談が最も多く、相談総件数の78.5%を占め、次いで「販売方法」に関する相談が47.0%を占めた。

## ●商品・役務（サービス）別相談件数（表5）

\* 「商品」のうち最も多かったのは「商品一般」の443件で、令和3年度と比較して7件(1.6%)減少したが、相談総件数の約1割を占めた。主な内容は不審なメールや電話、身に覚えのない請求などであった。

\* 「商品」で大幅に増加したのは「保健衛生品」の435件で、令和3年度と比較して107件(32.6%)増加した。主な内容は、化粧品、歯磨き粉などの通信販売に関するものであった。

\* 「役務」のうち最も多かったのは、「教養・娯楽サービス」の329件で、令和3年度と比較して14件(4.1%)減少した。主な内容は、オンラインゲームの高額課金やアダルトサイトや出会い系サイトの請求など、インターネットに関するものであった。

\* 「役務」のうち大幅に増加したのは「保健・福祉サービス」の235件で、令和3年度と比較して76件(47.8%)増加した。主な内容は、脱毛エステの倒産等に関するものであった。

## ●契約当事者年代別相談件数と相談内容（表6）

\* 60歳以上の高齢者層の相談件数は1,710件で、相談総件数の40.2%と、全年代の中で最も多かった。

相談内容で件数が多かったのは①商品一般（不審なメール・電話、心当たりのない荷物）、②他の健康食品（サプリメント、健康食品の通販）、③相談その他（いたずら電話、個人間トラブル）の順であった。

\* 30歳未満の若年者層の相談は442件で、相談総件数の10.4%であり、令和3年度と比較して32件(7.8%)増加した。

相談内容で件数が多かったのは①脱毛エステ、②他の内職・副業（副業サイト、アフィリエイト）、③インターネットゲームの順であった。

## ●若年齢層及び高年齢者層の相談件数の推移（表7）

\* 30歳未満の若年者層の相談件数は、令和元年度以降400件余りで推移しており、相談総件数に占める割合は約1割であった。

\* 60歳以上の高齢者層の相談件数は、平成30年度以降1,700件程度で推移しており、相談総件数に占める割合は約4割であった。