

令和4年度

# 消費生活相談年報



## 【利用上の注意】

- ① 本文及び統計表の“構成(比)”の数値は単位未満を四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。
  - ② 0.0% → 単位未満を示します。
  - ③ 契約購入金額・既支払額・救済金額・処理結果は、令和5年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。
- ※ 本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)のデータベースをもとに算出しています。

# 目 次

I 概 要	61
II 消費生活相談統計	
1 相談件数	62
2 契約当事者の年代性別	63
3 商品・役務（サービス）の上位品目	64
4 販売購入形態	65
5 危害・危険の相談	66
6 インターネット通販やSNS等に関する相談	67
7 新型コロナウイルス感染症に関連する相談	67
8 救済金額	68
9 処理結果	69
10 土曜日電話相談	69
11 電子メール相談	70
III 高齢者（契約当事者が65歳以上）の消費生活相談統計	71
IV 若者（契約当事者が29歳以下）の消費生活相談統計	72
V 障害者等の消費生活相談統計	74

## 商品・役務上位品目 用語について（PIO-NET分類・キーワードマニュアルより）

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス（役務）等をPIO-NET分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

**商品一般**・・・商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談。架空請求等の商品を特定できない相談や、クレジットカードの不正利用、身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談など。

**役務その他サービス**・・・興信所、弁護士、司法書士、行政書士、広告代理サービス、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。パソコンのウイルス除去サポート契約や質問サイト等に関する相談など。

**他の健康食品**・・・高麗人参茶、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。ダイエット食品など。

# I 概要

## 1 相談件数

令和4年度の相談件数は10,828件で、前年度(10,017件)と比べて8.1%増加し、5年連続で10,000件を上回りました。不当請求(架空請求を含む)に関する相談は、平成30年度に2,678件に達しましたが、それ以降は減少し、令和4年度は433件となっています。

## 2 年代別の状況

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、20歳代、60歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、20歳代、50歳代、60歳代で大きく増加しました。

## 3 商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の703件で、心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、フィッシングやクレジットカードの不正利用に関する相談が多く寄せられました。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の510件で、前年度(89件)と比べて約5.7倍に増加しました。これは、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルに関する相談が増加したことが主な要因です。

## 4 インターネット通販やSNS等に関する相談

インターネット通販に関する相談件数は、過去10年間で増加傾向にあり、特に令和2年度以降大幅に増加しています。令和4年度の相談件数は3,751件で、前年度(3,380件)と比べて11.0%増加しました。

SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和4年度は818件で過去最多となりました。前年度(706件)と比べて15.9%増加しています。

## 5 救済金額

令和4年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約5億7,255万円となりました。

## 6 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が7,620件(70.4%)、「その他情報提供」が1,740件(16.1%)、あっせん解決が1,102件(10.2%)、あっせん不調が242件(2.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は59件(0.5%)となっています。

## 7 高齢者(契約当事者が65歳以上)の相談

令和4年度の高齢者の相談件数は2,646件で、前年度(2,543件)と比べて4.1%増加しました。令和4年度の認知症等の高齢者の相談件数は64件となっています。

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は80.8%ですが、認知症等の高齢者では6.3%となっています。

認知症等の高齢者本人はトラブルにあっていないという認識が低いいため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

## 8 若者(契約当事者が29歳以下)の相談

令和4年度の若者の相談件数は1,839件で、前年度(1,541件)と比べて19.3%増加しました。令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。そのため、若年者の悪質商法などによる消費者被害の拡大が懸念されます。令和4年度の18～19歳の相談件数は146件で、前年度(89件)と比べて64%増加しました。

## 9 障害者等の相談

令和4年度の障害者等の相談件数は246件で、前年度(271件)と比べて9.2%減少しました。

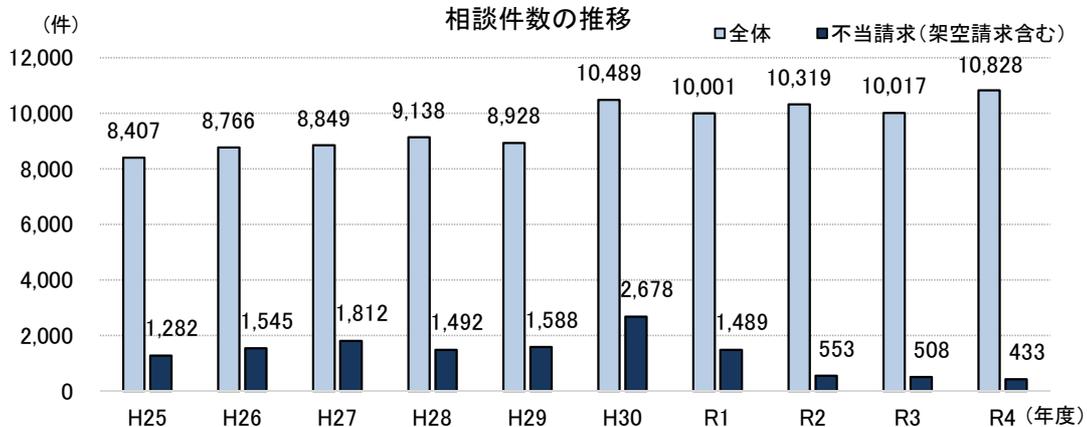
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は50.4%となっており、全体(83.9%)と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りしていくことが必要です。

## Ⅱ 消費生活相談統計

### 1 相談件数

令和4年度の相談件数は10,828件で、5年連続で10,000件を上回りました。

不当請求(架空請求を含む)に関する相談は、平成30年度に2,678件に達しましたが、それ以降は減少し、令和4年度は433件となっています。



令和4年度の相談件数は、前年度(10,017件)と比べて8.1%増加しました。

相談の内訳は、苦情が10,137件、問合せが691件でした。

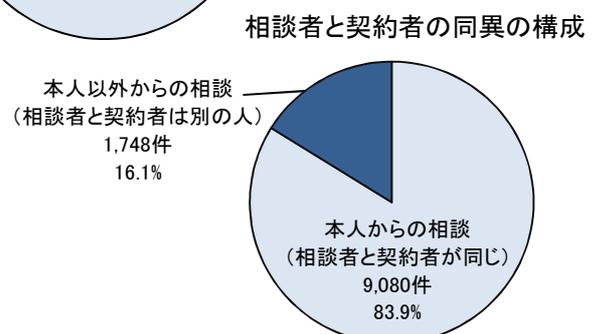
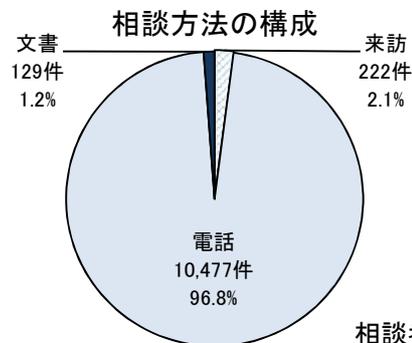
区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
苦情	9,893	9,246	9,600	9,336	10,137
問合せ	596	755	719	681	691
合計	10,489	10,001	10,319	10,017	10,828
前年度比	117.5%	95.3%	103.2%	97.1%	108.1%
人口	1,516,483	1,530,457	1,539,081	1,540,340	1,540,890
人口に対する割合	0.69%	0.65%	0.67%	0.65%	0.70%

※人口は各年度10月1日現在

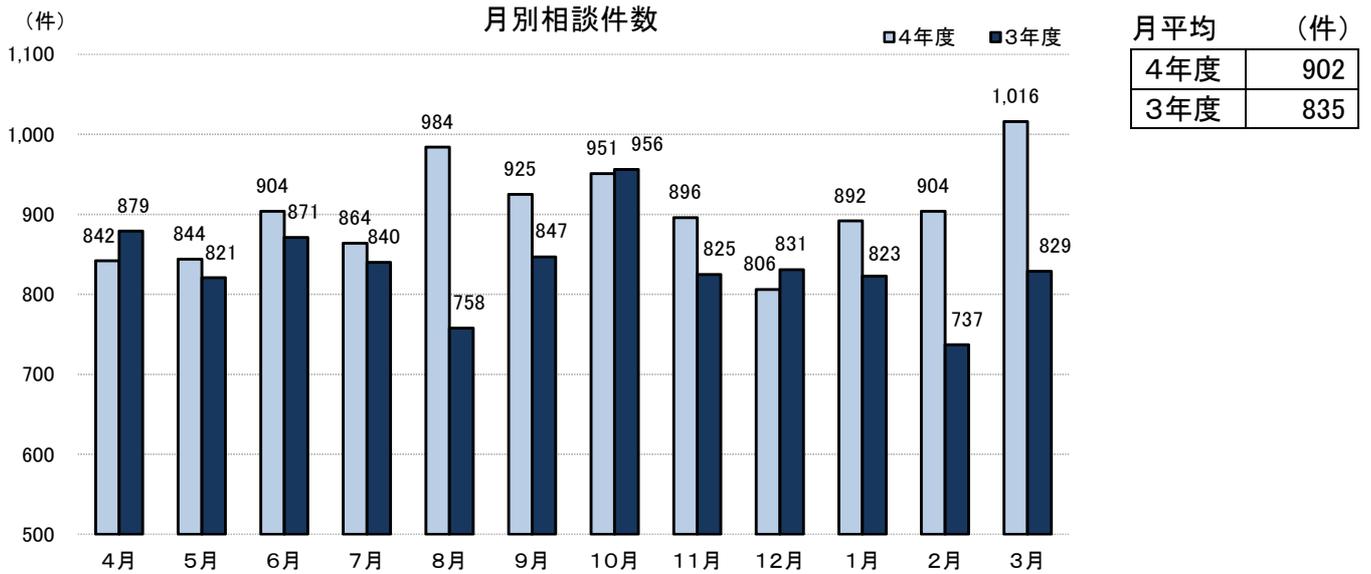
相談者を居住地別にみると、川崎区、中原区、宮前区の順に多くなっています。

相談方法では、電話による相談が10,477件と最も多く、次いで来訪による相談が222件、文書(手紙・ファックス・電子メール)による相談が129件となっています。

本人から相談が寄せられる割合は83.9%となっています。



令和4年度の月別相談件数は、最も多かったのは3月で1,016件、最も少なかったのは12月で806件でした。前年度と比べて、8月、2月、3月で大きく増加しました。月平均では約902件の相談がありました。



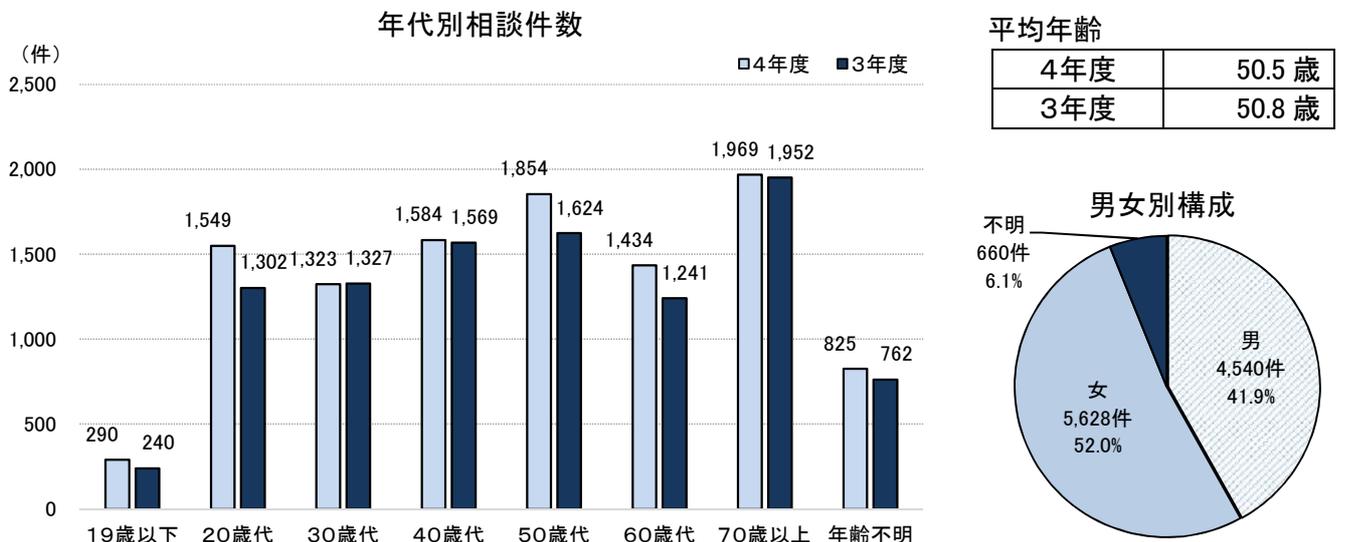
## 2 契約当事者の年代性別

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、40歳代、20歳代、60歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、20歳代、50歳代、60歳代で大きく増加しました。また、平均年齢は50.5歳となっています。男女別では、女性(5,628件)が男性(4,540件)を上回りました。

### 契約当事者の年代性別

区分	4年度							3年度						
	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比	男性	構成比	女性	構成比	不明	合計	構成比
19歳以下	140	1.3%	148	1.4%	2	290	2.7%	131	1.3%	108	1.1%	1	240	2.4%
20歳代	590	5.4%	959	8.9%	0	1,549	14.3%	588	5.9%	711	7.1%	3	1,302	13.0%
30歳代	628	5.8%	692	6.4%	3	1,323	12.2%	582	5.8%	744	7.4%	1	1,327	13.2%
40歳代	716	6.6%	867	8.0%	1	1,584	14.6%	699	7.0%	869	8.7%	1	1,569	15.7%
50歳代	798	7.4%	1,056	9.8%	0	1,854	17.1%	718	7.2%	904	9.0%	2	1,624	16.2%
60歳代	656	6.1%	774	7.1%	4	1,434	13.2%	601	6.0%	640	6.4%	0	1,241	12.4%
70歳以上	904	8.3%	1,061	9.8%	4	1,969	18.2%	903	9.0%	1,049	10.5%	0	1,952	19.5%
年齢不明	108	1.0%	71	0.7%	646	825	7.6%	96	1.0%	66	0.7%	600	762	7.6%
合計	4,540	41.9%	5,628	52.0%	660	10,828	100.0%	4,318	43.1%	5,091	50.8%	608	10,017	100.0%

※年齢不明には性別に分類されない団体(法人・事業者)を含む。(4年度:368件、3年度:343件)



### 3 商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の703件で、心当たりのない荷物が届いた、メールで身に覚えのない料金を請求されたなどの相談のほか、フィッシング\*やクレジットカードの不正利用に関する相談が多く寄せられました。

\*フィッシング・・・偽の電子メールから偽のサイトに接続させたりする方法で、クレジットカード番号、アカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す行為

2位は「不動産貸借」の601件で、賃貸住宅の契約書に関して契約前に説明された条件と違う条件が書かれていた、重要事項説明書と契約書の内容が違っていたというような契約トラブルに関する相談や、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談が多くを占めています。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の510件で、前年度(89件)と比べて約5.7倍に増加しました。これは、脱毛エステの一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金トラブルに関する相談が増加したことが主な要因です。

増加率の高い品目の2位は「基礎化粧品」の470件で、前年度(180件)と比べて約2.6倍に増加しました。お試しで購入した美容液が、実際は複数回購入が必要な定期購入だったなどの「定期購入」に関する相談が増加したことが主な要因です。

※商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照

#### 商品・役務の上位品目

(件)

順位	商品・役務	4年度	3年度	前年度比	事例
1	商品一般	703	685	102.6%	メールが届き、携帯電話会社のID登録画面が出てきた。詐欺メールと気が付かずにIDとパスワードを入力。どうしたらいいか。
2	不動産貸借	601	582	103.3%	3年住んだマンションを退去。猫を無断で飼ったことを根拠に高額の原状回復費用を請求され不満。
3	エステティックサービス	510	89	573.0%	契約していた脱毛エステ業者が倒産した。分割で支払っている信販会社の請求を止めたいがどうしたらいいか。
4	基礎化粧品	470	180	261.1%	SNS広告から、「お試し」のシワ改善クリームを注文したら、定期購入になっていて、高額な商品が届いた。返品して解約したい。
5	工事・建築	327	344	95.1%	9日前、「屋根が剥がれているのが見えた」と来訪してきた業者に高額な屋根工事、外壁塗装、基礎工事を勧められ契約。解約したい。
6	修理サービス	257	251	102.4%	ネット検索して見つけた事業者トイレの詰まりを解消してもらったが、サイトの表示より高額な請求だったので返金してほしい。
7	役務その他サービス	246	281	87.5%	パソコンにウイルス感染と表示され連絡先に電話してウイルス除去サービスを受けお金を払ったが詐欺だった。パソコンの状態が不安。
8	他の健康食品	238	229	103.9%	ネット通販で定期購入のダイエットサプリを申し込んだ。初回を受け取り、解約しようと電話をかけたが何度かけてもつながらず困惑。
9	インターネット接続回線	203	223	91.0%	電話勧誘で料金は変わらないと言われて光回線を契約したが、勝手にオプションの契約をされて高額になっていた。元に戻したい。
10	携帯電話サービス	182	200	91.0%	昨年末に高齢の母がスマホを使いこなせずショップに解約に行ったら、高機能の高額スマホを契約してきたことがわかった。解約希望。

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」が1位、20歳代では「エステティックサービス」が1位、30歳代、40歳代では「不動産貸借」が1位、50歳代、60歳代では「基礎化粧品」が1位、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。

#### 契約当事者年代別・商品等順位

(件)

年代	1位	2位	3位	4位	5位	総件数
19歳以下	インターネットゲーム 50	エステティックサービス 27	商品一般 18	他の健康食品 (同3位) 18	他の化粧品 15	290
20歳代	エステティックサービス 343	不動産貸借 133	異性交際関連サービス 50	電気 40	商品一般 35	1,549
30歳代	不動産貸借 150	エステティックサービス 70	商品一般 61	修理サービス 35	インターネット接続回線 33	1,323
40歳代	不動産貸借 87	商品一般 83	基礎化粧品 76	エステティックサービス 43	他の健康食品 41	1,584
50歳代	基礎化粧品 137	商品一般 114	不動産貸借 68	工事・建築 58	他の健康食品 49	1,854
60歳代	基礎化粧品 112	商品一般 98	不動産貸借 57	工事・建築 56	他の健康食品 53	1,434
70歳以上	商品一般 168	工事・建築 121	基礎化粧品 100	役務その他サービス 63	修理サービス 61	1,969
年代不明	商品一般 126	不動産貸借 63	工事・建築 39	役務その他サービス 31	電気 26	825
全体	商品一般 703	不動産貸借 601	エステティックサービス 510	基礎化粧品 470	工事・建築 327	10,828

#### 4 販売購入形態

販売購入形態では、「店舗外購入(特殊販売)」の合計は5,719件で、全体の52.7%を占めており、高い水準となっています。

店舗外購入(特殊販売)の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年度と同様の順位となっています。

前年度と比べて店舗購入に関する相談が大きく増加しました。

※ 店舗外購入(特殊販売)のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引に関する法律」においてトラブル防止のルールが定められています。

- ・訪問販売 = 家庭・職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法(キャッチセールス、アポイントメントセールス)等
- ・通信販売 = インターネット、電話、郵便等を用いて契約するもの
- ・マルチ商法 = 販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
- ・電話勧誘販売 = 消費者に電話をかけ、または特定の 방법으로電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
- ・ネガティブオプション = 消費者から申込みがないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求する商法
- ・訪問購入 = 消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」
- ・その他無店舗 = 露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

## 販売購入形態

区分	4年度		3年度		前年度比	特殊販売の主な商品・役務
	件数	構成比	件数	構成比		
店舗購入	2,169	20.0%	1,754	17.5%	123.7%	
店舗外購入(特殊販売)	(5,719)	(52.7%)	(5,620)	(56.1%)	(101.8%)	
訪問販売	854	7.9%	1,015	10.1%	84.1%	工事・建築 179 件、修理サービス 175 件、新聞 43 件ほか
通信販売	4,282	39.5%	3,982	39.8%	107.5%	基礎化粧品 454 件、他の健康食品 201 件、商品一般 154 件ほか
マルチ商法	77	0.7%	106	1.1%	72.6%	金融コンサルティング 14 件、商品一般 10 件、他の健康食品 6 件ほか
電話勧誘販売	361	3.3%	354	3.5%	102.0%	魚介類 53 件、インターネット接続回線 45 件、役務その他サービス 39 件ほか
ネガティブ・オプション	25	0.2%	45	0.4%	55.6%	商品一般 11 件、教養娯楽品その他 2 件ほか
訪問購入	76	0.7%	79	0.8%	96.2%	指輪 9 件、商品一般 7 件、食器 7 件、紳士・婦人洋服 7 件ほか
その他無店舗	44	0.4%	39	0.4%	112.8%	パーキング 6 件、ミネラルウォーター 5 件ほか
不明・無関係	2,940	27.2%	2,643	26.4%	111.2%	
合計	10,828	100.0%	10,017	100.0%	108.1%	

## 5 危害・危険の相談

危害は「商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病(危害)を受けた」という相談で、令和4年度の危害に関する相談件数は 142 件でした。危害の相談に多い商品・役務の品目の1位は「基礎化粧品」の 25 件でした。危害内容の1位は「皮膚障害」の 53 件でした。

危険は「危害を受けたわけではないが、そのおそれがある」相談で、令和4年度の危険に関する相談件数は 26 件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は「音響・映像機器」の4件でした。

### 危害・危険の相談件数 (件)

区分	4年度	3年度	前年度比
危害	142	141	100.7%
危険	26	25	104.0%
合計	168	166	101.2%

### 危害相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	基礎化粧品	25
2	医療サービス	14
3	他の健康食品	9

### 危険相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	音響・映像機器	4
2	電気暖房機器	2
2	四輪自動車	2

### 危害内容

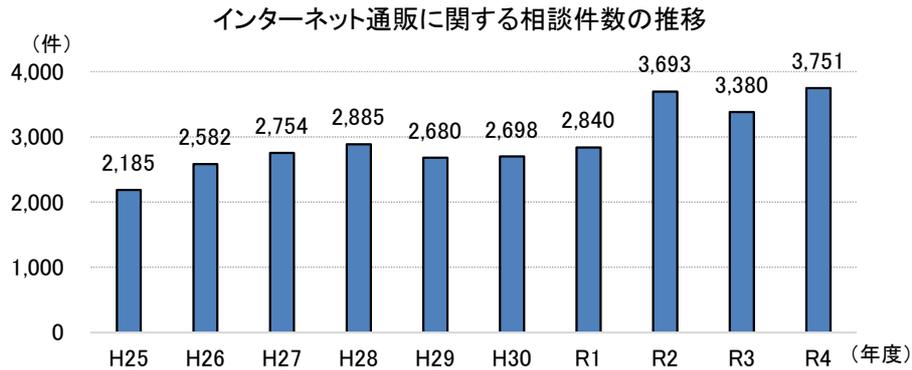
順位	内容	件数
1	皮膚障害	53
2	消化器障害	14
3	擦過傷・挫傷・打撲傷	7

### 危険内容

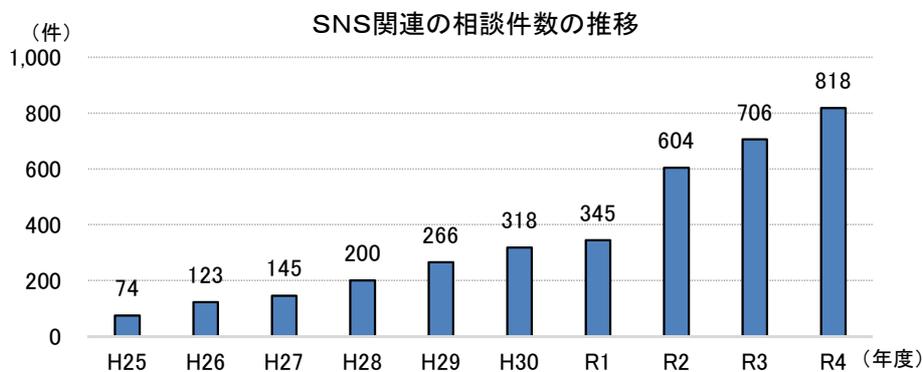
順位	内容	件数
1	発煙・火花	6
1	過熱・こげる	6
1	化学物質による危険	6

## 6 インターネット通販やSNS等に関する相談

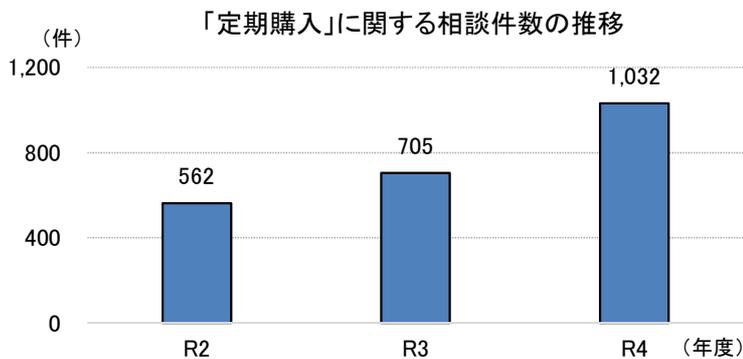
インターネット通販に関する相談件数は、過去10年間で増加傾向にあり、特に令和2年度以降大幅に増加しています。令和4年度の相談件数は3,751件で、前年度(3,380件)と比べて11.0%増加しました。



SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和4年度は818件で過去最多となりました。前年度(706件)と比べて15.9%増加しています。



令和4年度の通信販売における「定期購入」に関する相談件数は1,032件で、前年度(705件)と比べて46.4%増加しました。「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目の1位は「基礎化粧品」の437件でした。

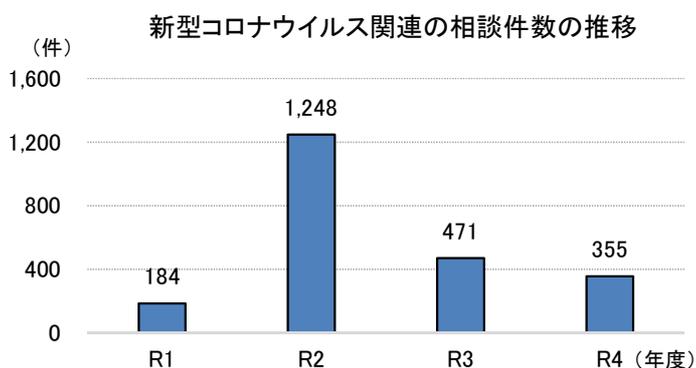


「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	基礎化粧品	437
2	他の健康食品	181
3	他の化粧品	105
4	頭髮用化粧品	104
5	メイクアップ化粧品	92

## 7 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス関連の相談件数は令和2年度をピークに、それ以降は減少傾向にあります。令和4年度の相談件数は355件で、前年度(471件)と比べて24.6%減少しました。新型コロナウイルス関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「魚介類」の28件でした。



新型コロナウイルス関連の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	魚介類	28
2	エステティックサービス	19
3	国内パックツアー	16
4	保健衛生品その他	15
5	他の行政サービス	14

## 8 救済金額

令和4年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約5億7,255万円となりました。

### 救済金額

区分	4年度		3年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額	5,361,522,576 円	6,778	5,194,105,059 円	5,948
既支払額	1,738,553,633 円	2,835	1,938,602,136 円	2,591
救済金額	572,550,800 円	1,540	709,358,378 円	1,386
回復額(*1)	283,454,628 円	1,135	313,886,834 円	926
クーリング・オフ額(*2)	228,416,964 円	255	276,467,536 円	240
未然防止額(*3)	60,679,208 円	150	119,004,008 円	220

\*1 回復額:既に契約・申し込みしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または支払いを免除された金額。

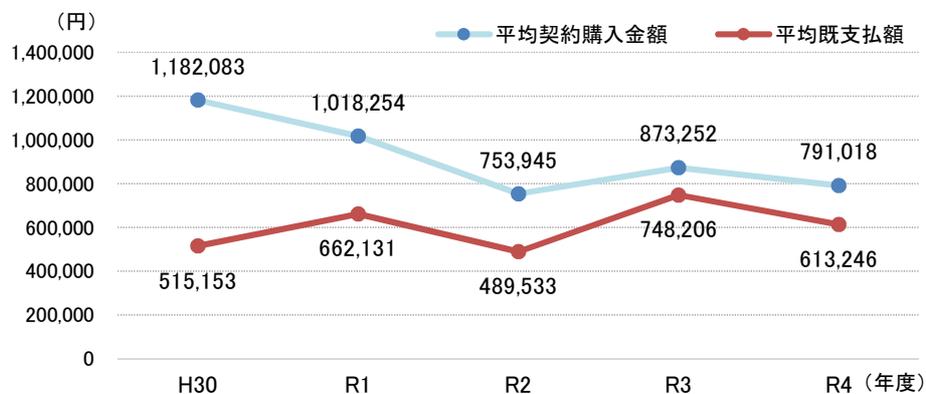
\*2 クーリング・オフ額:クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

\*3 未然防止額:契約・申込をする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額(「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。)

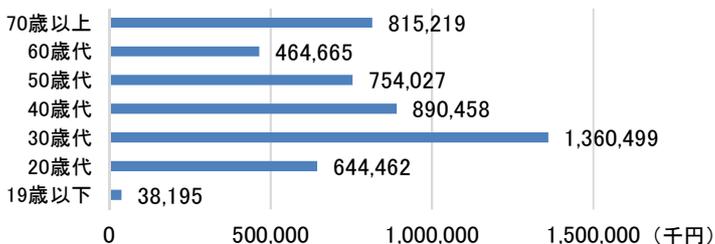
令和4年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は79万1,018円、実際に支払った金額である平均既支払額は61万3,246円となり、いずれも前年度と比べて減少しました。

年代別にみると、契約購入金額は30歳代が最も高額となり、既支払額は総額は70歳以上、平均は60歳代が最も高額となりました。

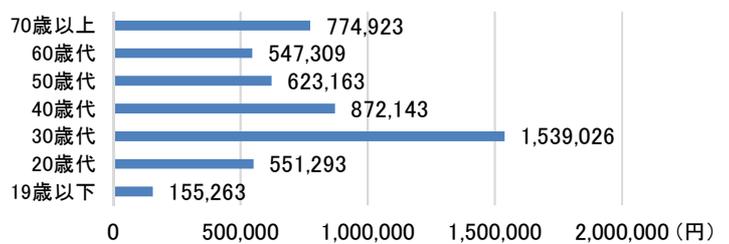
平均契約購入金額・平均既支払額の推移



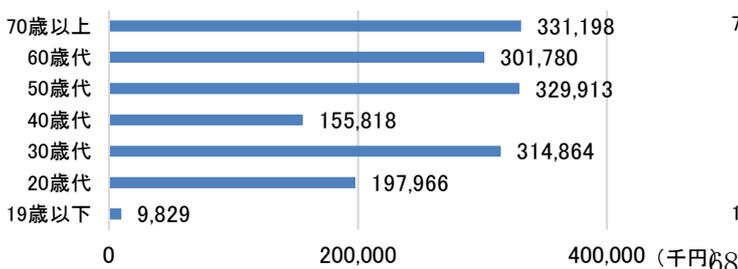
年代別契約購入金額



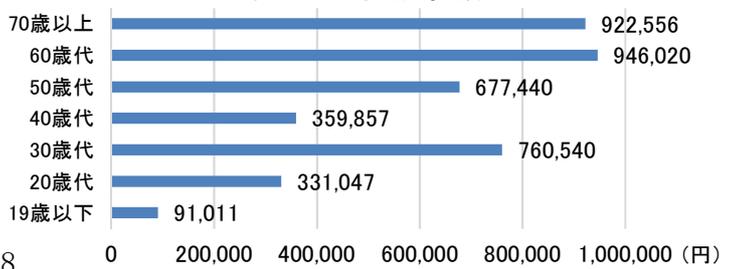
年代別平均契約購入金額



年代別既支払額



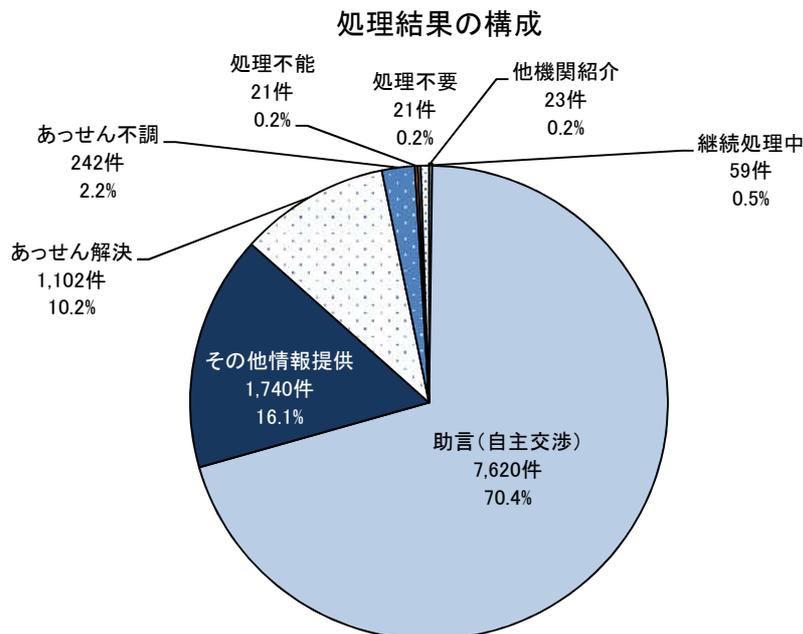
年代別平均既支払額



## 9 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が 7,620 件(70.4%)、「その他情報提供」が 1,740 件(16.1%)、あっせん\*解決が 1,102 件(10.2%)、あっせん不調が 242 件(2.2%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は 59 件(0.5%)となっています。

\*あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと

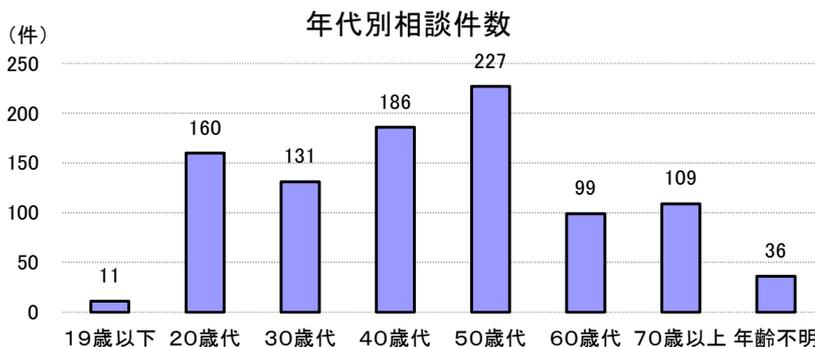
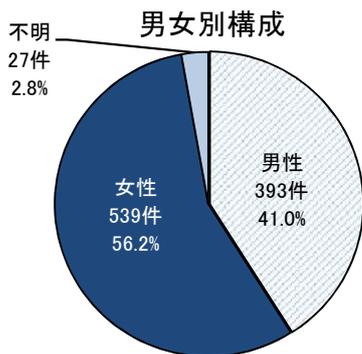


## 10 土曜日電話相談

平成28年度から土曜日の電話相談を実施しています。令和4年度の土曜日電話相談件数は 959 件でした。相談者の男女別では、女性(539 件)が男性(393 件)を上回っており、年代別では、40歳代、50歳代からの相談が多く寄せられました。

平日と土曜日における相談件数

平日			土曜日			総件数
日数	件数	1日平均	日数	件数	1日平均	
243 日	9,869 件	40.6 件	49 日	959 件	19.6 件	10,828 件



相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日が 50.2% だったのに対して、土曜日は 61.5% となっており、平日を大きく上回っています。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日に比べて土曜日の割合が高い傾向がみられ、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられます。

「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数

平日			土曜日		
件数	給与生活者件数	構成比	件数	給与生活者件数	構成比
9,869	4,951	50.2%	959	590	61.5%

## 11 電子メール相談

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内で相談者の希望する回答方法(メールか電話のどちらかを選択)で回答しています。

メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所に対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。

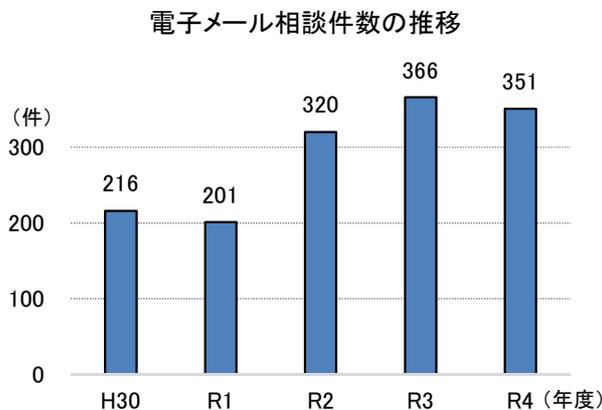
※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。ただし、メールで回答したものについては、PIO-NET に登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

### (1) メール相談の現況

電子メール相談件数は令和2年度以降大幅に増加しています。令和4年度の相談件数は351件で、前年度(366件)と比べて4.1%減少しました。

送信時間は、センターの相談受付時間内(月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時)が、132件(37.6%)、受付時間外が219件(62.4%)となっており、受付時間外の有効な相談手段となっています。

販売購入形態は、1位「通信販売」140件、2位「店舗購入」71件、3位「電話勧誘販売」15件となっています。



#### 送信時間

時間	件数	構成比
受付時間内	132	37.6%
受付時間外	219	62.4%
合計	351	100.0%

#### 販売購入形態

順位	区分	件数
1	通信販売	140
2	店舗購入	71
3	電話勧誘販売	15

### (2) 相談者の属性

男女別では、男性が162件、女性が183件となっており、年代別では、30歳代と40歳代で全体の半数以上を占めています。

職業別でみると、1位は「給与生活者」の286件となっています。

男女別	
性別	件数
男	162
女	183
不明	6
合計	351

年代別	
年代	件数
19歳以下	0
20歳代	65
30歳代	87
40歳代	91
50歳代	80
60歳代	18
70歳以上	9
不明	1
合計	351

職業別	
職業	件数
給与生活者	286
自営・自由業	21
家事従事者	12
学生	6
無職	21
その他	5
不明	0
合計	351

電子メール相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用できることが大きな利点となっています。

### Ⅲ 高齢者（契約当事者が65歳以上）の消費生活相談統計

#### 1 相談件数

令和4年度の高齢者の相談件数は2,646件で、前年度(2,543件)と比べて4.1%増加しました。相談件数全体(10,828件)に占める高齢者の割合は24.4%で、前年度(25.4%)と比べて減少しました。令和4年度の認知症等の高齢者の相談件数は64件となっています。

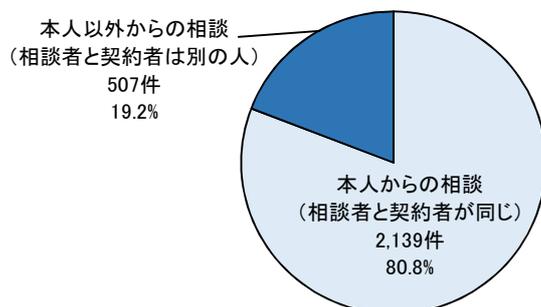
#### 高齢者の相談件数

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
高齢者の相談件数	3,318	2,777	2,488	2,543	2,646
認知症等の高齢者*の相談件数	60	45	57	67	64
総件数	10,489	10,001	10,319	10,017	10,828
高齢者の割合	31.6%	27.8%	24.1%	25.4%	24.4%
前年度比	142.2%	83.7%	89.6%	102.2%	104.1%

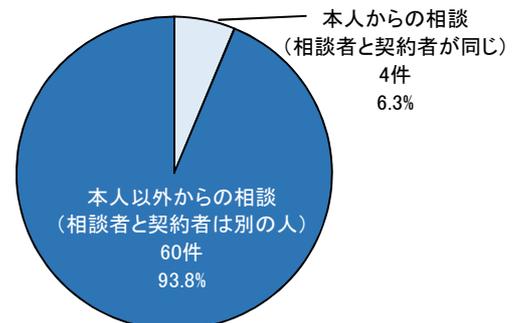
\* 認知症等の高齢者：契約当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にあるとセンターが判断したもの

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は80.8%ですが、認知症等の高齢者では6.3%となっています。認知症等の高齢者本人はトラブルにあっていないという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

高齢者の相談者と契約者の同異の構成



認知症等高齢者の相談者と契約者の同異の構成



年代別では、70～79歳が1,259件で最も多くなっています。男女別では、女性(1,416件)が男性(1,225件)を上回りました。

高齢者の年代性別

区分	男性	女性	不明	合計
65～69歳	321	355	1	677
70～79歳	587	670	2	1,259
80～89歳	279	326	2	607
90～99歳	38	62	0	100
100歳以上	0	3	0	3
合計	1,225	1,416	5	2,646

#### 2 商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の218件で、前年度(236件)と比べて7.6%減少しました。

2位は「基礎化粧品」の158件で、前年度(58件)と比べて約2.7倍に増加し、増加率では1位となりました。

商品・役務の上位品目

(件)

順位	商品・役務	4年度	3年度	前年度比
1	商品一般	218	236	92.4%
2	基礎化粧品	158	58	272.4%
3	工事・建築	152	173	87.9%
4	役務その他サービス	84	100	84.0%
5	修理サービス	80	73	109.6%

3 販売購入形態（店舗外購入）

販売購入形態(店舗外購入)について、高齢者の占める割合を高い順にみると、「訪問購入」が約7割、「訪問販売」が約4割となっています。

店舗外購入の高齢者の占める割合

(件)

区分	割合	高齢者	全体
訪問購入	68.4%	52	76
訪問販売	40.2%	343	854
電話勧誘販売	28.0%	101	361
通信販売	20.3%	868	4282
ネガティブ・オプション	16.0%	4	25
その他無店舗	13.6%	6	44
マルチ商法	13.0%	10	77

4 平均契約購入金額及び平均既支払金額

高齢者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は700,899円となり、全体(791,018円)と比べて低くなっていますが、既支払額は892,369円となり、全体(613,246円)と比べて高くなっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	高齢者	全体
平均契約購入金額	700,899円	791,018円
平均既支払額	892,369円	613,246円

## IV 若者（契約当事者が29歳以下）の消費生活相談統計

1 相談件数

令和4年度の若者の相談件数は1,839件で、前年度(1,541件)と比べて19.3%増加しました。相談件数全体(10,828件)占める若者の割合は17.0%で、前年度(15.4%)と比べて増加しました。

若者の相談件数

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
若者の相談件数	1,170	1,382	1,609	1,541	1,839
総件数	10,489	10,001	10,319	10,017	10,828
若者の割合	11.2%	13.8%	15.6%	15.4%	17.0%
前年度比	103.4%	118.1%	116.4%	95.8%	119.3%

令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。そのため、若年者の悪質商法などによる消費者被害の拡大が懸念されます。

令和4年度の18～19歳の相談件数は146件で、前年度(89件)と比べて64%増加しました。

#### 18～19歳の相談件数

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
18～19歳の相談件数	99	108	138	89	146
前年度比	86.1%	109.1%	127.8%	64.5%	164.0%

## 2 商品・役務（サービス）の上位品目

若者の相談件数の多い品目としては、1位は「エステティックサービス」の370件で、前年度(53件)と比べて約7倍に増加し、増加率でも1位となりました。

#### 若者の商品・役務の上位品目 (件)

順位	商品・役務	4年度	3年度	前年度比
1	エステティックサービス	370	53	698.1%
2	不動産貸借	137	136	100.7%
3	異性交際関連サービス	55	63	87.3%
3	インターネットゲーム	55	70	78.6%
5	商品一般	53	46	115.2%

18～19歳の相談件数の多い品目の1位も「エステティックサービス」の25件で、前年度(4件)と比べて約6倍に増加しました。

#### 18～19歳の商品・役務の上位品目 (件)

順位	商品・役務	4年度	3年度	前年度比
1	エステティックサービス	25	4	625.0%
2	医療サービス	9	3	300.0%
3	商品一般	8	3	266.7%
4	修理サービス	7	0	—
5	自動車運転教習所	6	1	600.0%

## 3 販売購入形態（店舗外購入）

販売購入形態(店舗外購入)について、若者の占める割合を高い順にみると、「マルチ商法」が54.5%となっています。

#### 店舗外購入の若者の占める割合 (件)

区分	割合	若者	全体
マルチ商法	54.5%	42	77
ネガティブ・オプション	24.0%	6	25
その他無店舗	20.5%	9	44
訪問販売	19.2%	164	854
電話勧誘販売	16.9%	61	361
通信販売	14.5%	619	4282
訪問購入	5.3%	4	76

#### 4 平均契約購入金額及び平均既支払金額

若者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額も既支払額も全体と比べて低くなっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	若者	全体
平均契約購入金額	482,443 円	791,018 円
平均既支払額	294,328 円	613,246 円

## V 障害者等の消費生活相談統計

### 1 相談件数

令和4年度の障害者等の相談件数は246件で、前年度(271件)と比べて9.2%減少しました。

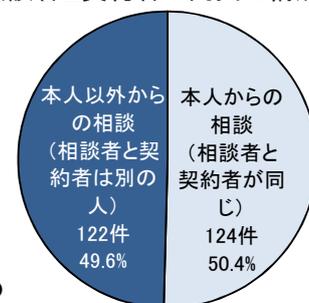
相談件数全体(10,828件)に占める障害者等の割合は2.3%で、前年度(2.7%)と比べて減少しました。

障害者等の本人から相談が寄せられる割合は50.4%となっており、全体(83.9%)と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りしていく必要があります。

障害者等\*の相談件数

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
障害者等の相談件数	168	159	181	271	246
総件数	10,489	10,001	10,319	10,017	10,828
障害者等の割合	1.6%	1.6%	1.8%	2.7%	2.3%
前年度比	93.9%	94.6%	113.8%	149.7%	90.8%

相談者と契約者の同異の構成



\* 障害者等: 契約当事者に心身障害がある又は判断能力が不十分な方々であるとセンターが判断したもの

### 2 商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の19件で、前年度(15件)と比べて26.7%増加しました。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「基礎化粧品」の12件で、前年度(5件)と比べて約2.4倍に増加しました。

商品・役務の上位品目

(件)

順位	商品・役務	4年度	3年度	前年度比
1	商品一般	19	15	126.7%
2	基礎化粧品	12	5	240.0%
3	異性交際関連サービス	11	11	100.0%
4	他の健康食品	9	9	100.0%
4	工事・建築	9	13	69.2%
4	携帯電話サービス	9	16	56.3%

### 3 平均契約購入金額及び平均既支払金額

障害者等の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は641,224円となり、全体(791,018円)と比べて低くなっていますが、既支払額は944,057円となり、全体(613,246円)と比べて高くなっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	障害者等	全体
平均契約購入金額	641,224 円	791,018 円
平均既支払額	944,057 円	613,246 円