

令和5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)”の数値は小数点第2位で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6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	62
II 消費生活相談統計	
1 相談件数	63
2 契約当事者の年代別相談件数	64
3 商品・役務（サービス）の上位品目	65
4 販売購入形態	66
5 危害・危険の相談	67
6 インターネット通販やSNS等に関する相談	68
7 新型コロナウイルス感染症に関連する相談	68
8 救済金額	69
9 処理結果	70
10 土曜日電話相談	70
11 電子メール相談	71
III 高齢者（契約当事者が65歳以上）の消費生活相談統計	72
IV 若者（契約当事者が29歳以下）の消費生活相談統計	73
V 障害者等の消費生活相談統計	75

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・・・「他の役務」のうち興信所、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5年度の相談件数は11,011件で、前年度(10,828件)と比べて1.7%増加し、6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件に達した後、減少傾向にありましたが、令和5年度は471件で、前年度と比べて8.8%増加しました。

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、60歳代、40歳代、20歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が13.1%増と最も増加しました。

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785件で、スマホに不審な電話がかかってきた、心当たりのない荷物が届い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「役務その他サービス」の510件で、前年度(246件)と比べて約2.1倍に増加しました。中でも、給湯器の点検に係る相談が多く寄せられました。

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年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和5年度の相談件数は3,652件で、前年度(3,751件)と比べて2.6%減少しました。

SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりました。前年度(818件)と比べて27.1%増加しています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の96件、2位は「ファンド型投資商品」の77件でした。

5 救済金額

令和5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6億811万円となりました。

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7,904件(71.8%)、「その他情報提供」が1,654件(15.0%)、「あっせん解決」が1,045件(9.5%)、「あっせん不調」が294件(2.7%)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60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5年度の高齢者の相談件数は2,944件で、前年度(2,646件)と比べて11.3%増加しました。令和5年度の認知症等の高齢者の相談件数は88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78.8%ですが、認知症等の高齢者では4.5%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る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。

8 若者(契約当事者が29歳以下)の相談

令和5年度の若者の相談件数は1,689件で、前年度(1,839件)と比べて8.2%減少しました。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。令和5年度の18～19歳の相談件数は131件で、前年度(146件)と比べて10.3%減少しました。

9 障害者等の相談

令和5年度の障害者等の相談件数は321件で、前年度(246件)と比べて30.5%増加しました。

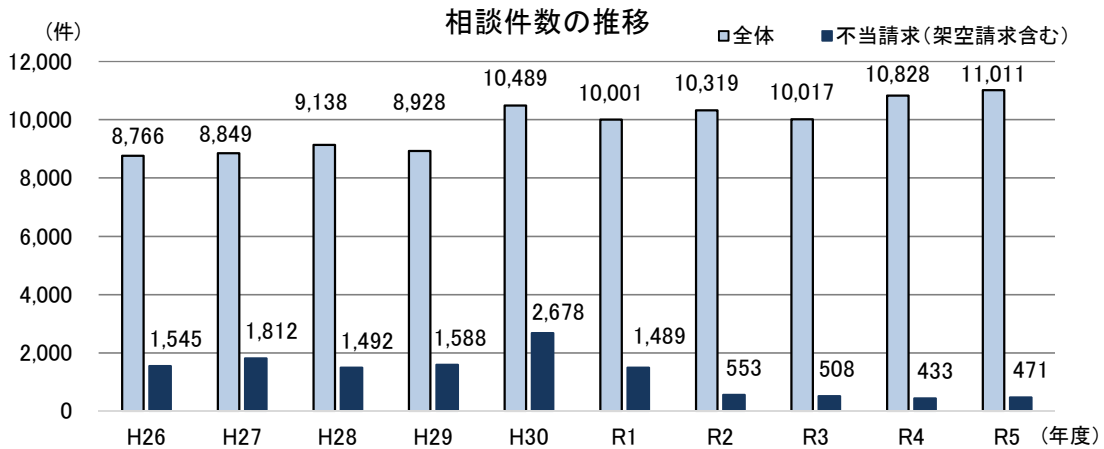
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は51.1%となっており、全体(83.0%)と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りしていくことが必要です。

Ⅱ 消費生活相談統計

1 相談件数

令和5年度の相談件数は11,011件で、6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件に達した後、減少傾向にありましたが、令和5年度は471件で、前年度と比べて8.8%増加しました。



令和5年度の相談件数は、前年度(10,828件)と比べて1.7%増加しました。

相談の内訳は、苦情が10,337件、問合せが674件でした。

相談の内訳

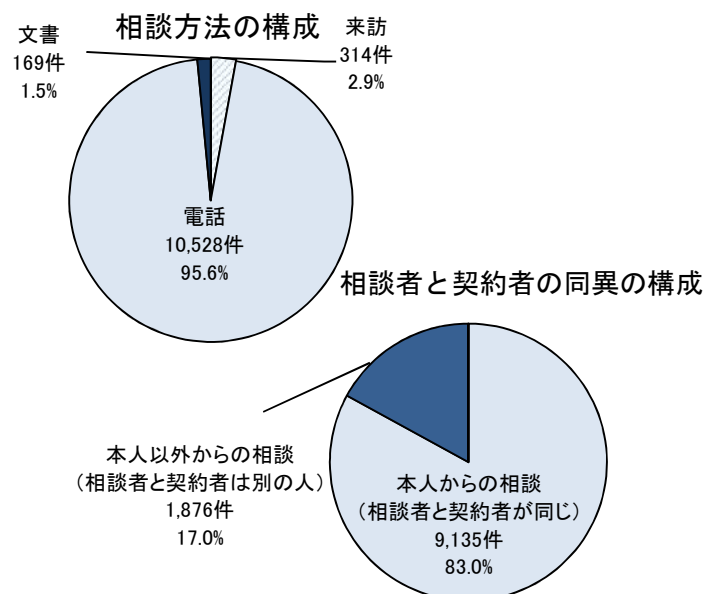
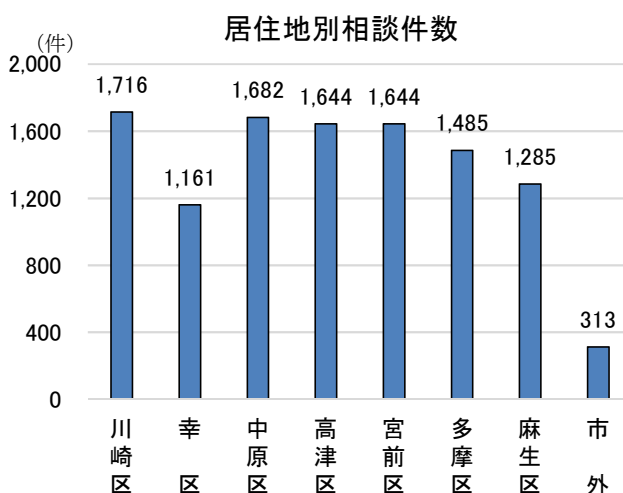
区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
苦情	9,246	9,600	9,336	10,137	10,337
問合せ	755	719	681	691	674
合計	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
前年度比	95.3%	103.2%	97.1%	108.1%	101.7%
人口	1,530,457	1,539,081	1,540,340	1,540,890	1,545,604
人口に対する割合	0.65%	0.67%	0.65%	0.70%	0.71%

※人口は各年度10月1日現在

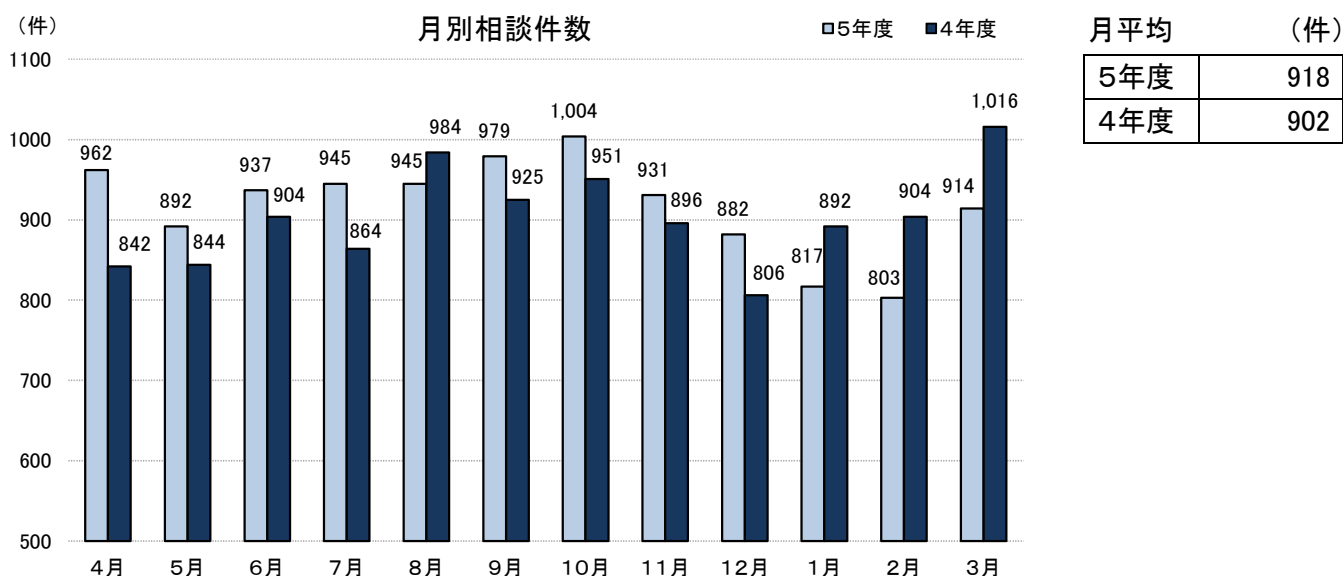
相談者を居住地別にみると、川崎区、中原区、高津・宮前区の順に多くなっています。

相談方法では、電話による相談が10,528件と最も多く、次いで来訪による相談が314件、文書(手紙・ファックス・電子メール)による相談が169件となっています。

本人から相談が寄せられる割合は83.0%となっています。



令和5年度の月別相談件数は、最も多かったのは10月で1,004件、最も少なかったのは2月で803件でした。前年度と比べて、4月、7月、12月で大きく増加しました。月平均では約918件の相談がありました。



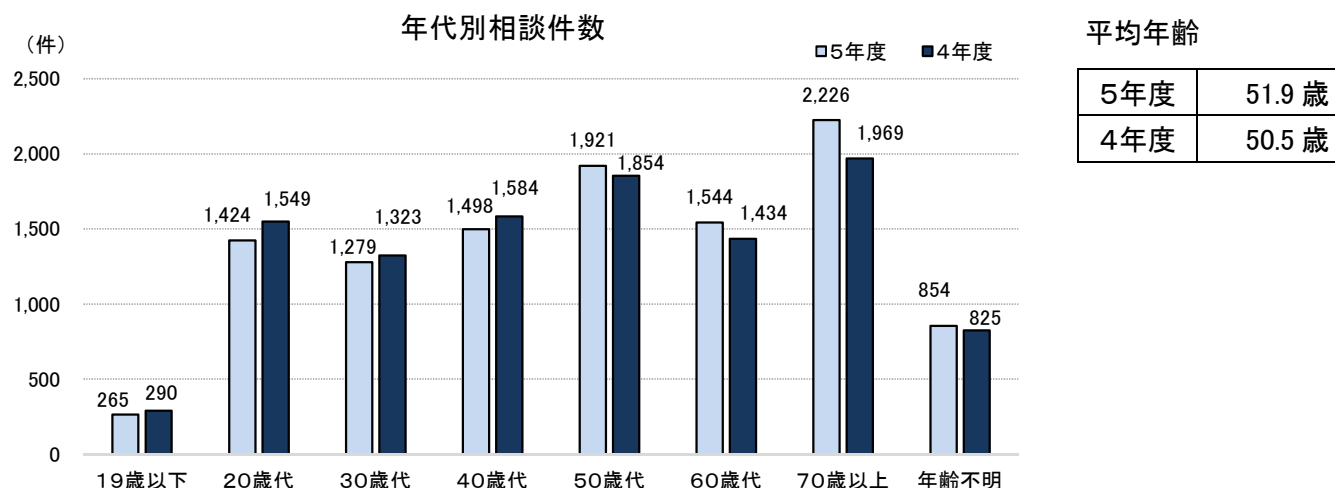
2 契約当事者の年代別相談件数

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、40歳代、20歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が13.1%増と最も増加しました。また、平均年齢は51.9歳となっています。

契約当事者の年代別 (件)

区分	5年度		4年度		前年度比
	合計	構成比	合計	構成比	
19歳以下	265	2.4%	290	2.7%	91.4%
20歳代	1,424	12.9%	1,549	14.3%	91.9%
30歳代	1,279	11.6%	1,323	12.2%	96.7%
40歳代	1,498	13.6%	1,584	14.6%	94.6%
50歳代	1,921	17.4%	1,854	17.1%	103.6%
60歳代	1,544	14.0%	1,434	13.2%	107.7%
70歳以上	2,226	20.2%	1,969	18.2%	113.1%
年齢不明	854	7.8%	825	7.6%	103.5%
合計	11,011	100.0%	10,828	100.0%	101.7%

※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。(5年度:384件、4年度:368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785件で、スマホに不審な電話がかかってきた、心当たりのない荷物が届い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などの方法で、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615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「役務その他サービス」の510件で、前年度(246件)と比べて約2.1倍に増加しました。中でも、給湯器の点検に係る相談が全体の25.7%を占めています。

増加率の高い品目の2位は「医療サービス」の200件で、前年度(139件)と比べて約1.4倍に増加しました。中でも、医療脱毛に係る相談が全体の41.0%を占めています。これは医療脱毛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・返金のトラブルの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	5年度	4年度	前年度比	事例
1	商品一般	785	703	111.7%	スマホに不審な自動音声の電話があった。未納料金があるというが覚えがない。海外からの着信だがどうしたらいいか。
2	不動産貸借	615	601	102.3%	先月、賃貸マンションを退去した。襖の全張り替えや洗面台、浴室のカビ清掃など高額の原状回復費用を請求されているが、妥当か。
3	役務その他サービス	510	246	207.3%	「給湯器の点検に行く」と電話があり、強引に3日後の訪問点検の予約をさせられた。業者名等の情報が不明で断れず困惑。
4	工事・建築	419	327	128.1%	「お宅の屋根がはがれている」と言い訪ねてきた業者と屋根工事を契約したが、不審なのでクーリング・オフしたい。
5	基礎化粧品	277	470	58.9%	ネット通販で美容液を注文したが、他の商品もセットになった回数に縛りのある定期購入に変更されていた。キャンセル希望。
5	修理サービス	277	257	107.8%	トイレが詰まったのでネット広告の業者に依頼したら高額な請求をされた。詰まりも直らず水漏れになった。返金希望。
7	他の健康食品	258	238	108.4%	スマホの広告で「脂肪燃焼サプリが初期のみで980円」という表示を見て申し込んだら、定期購入になっていた。初回で解約希望。
8	エステティックサービス	250	510	49.0%	脱毛エステの事業者が倒産し施術を受けられないので、クレジットの請求を止めたい。
9	インターネット接続回線	208	203	102.5%	賃貸マンションでの光回線の契約先が変更になったと訪問があり、事業者を変更したが虚偽だった。元に戻したい。
10	医療サービス	200	139	143.9%	半年前から医療脱毛に通っていたが、今月になって医師が辞任し、数日前に休院すると連絡があった。未施術分を返金してほしい。

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「商品一般」が1位、70歳以上では「役務その他サービス」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 56	エステティックサービス 20	他の健康食品 10	基礎化粧品 (同3位) 10	商品一般 8	265
20歳代	エステティックサービス 160	不動産貸借 145	医療サービス 74	他の内職・副業 69	役務その他サービス 65	1,424
30歳代	不動産貸借 143	商品一般 46	エステティックサービス 42	医療サービス 38	インターネット接続回線 31	1,279
40歳代	不動産貸借 103	商品一般 92	工事・建築 41	役務その他サービス(同3位) 41	修理サービス 38	1,498
50歳代	商品一般 149	不動産貸借 76	役務その他サービス 69	基礎化粧品 66	工事・建築 62	1,921
60歳代	商品一般 120	役務その他サービス 82	工事・建築 81	基礎化粧品 68	他の健康食品 61	1,544
70歳以上	役務その他サービス 179	商品一般 178	工事・建築 171	基礎化粧品 74	修理サービス(同4位) 74	2,226
年代不明	商品一般 148	不動産貸借 73	工事・建築 47	役務その他サービス 41	広告代理サービス 37	854
全体	商品一般 785	不動産貸借 615	役務その他サービス 510	工事・建築 419	基礎化粧品 修理サービス (同位) 277	11,011

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6,040件で、全体の54.9%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「その他無店舗」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
- ・ネグティブ・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	5年度		4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	1,918	17.4%	2,169	20.0%	88.4%	
店舗外購入(特殊販売)	(6,040)	(54.9%)	(5,719)	(52.7%)	(101.8%)	
訪問販売	1,077	9.8%	854	7.9%	126.1%	工事・建築 257 件、修理サービス 184 件、役務 その他サービス 81 件ほか
通信販売	4,228	38.4%	4,282	39.5%	98.7%	基礎化粧品 260 件、他の健康食品 221 件、商品 一般 220 件ほか
マルチ商法	44	0.4%	77	0.7%	57.1%	他の内職・副業 7 件、金融コンサルティング 6 件 ほか
電話勧誘販売	512	4.6%	361	3.3%	141.8%	役務その他サービス 169 件、インターネット接続 回線 50 件、他の内職・副業 49 件ほか
ネガティブ・オプション	32	0.3%	25	0.2%	128.0%	商品一般 8 件、乳酸菌飲料 2 件ほか
訪問購入	83	0.8%	76	0.7%	109.2%	四輪自動車 12 件、商品一般 10 件、ネックレス 9 件ほか
その他無店舗	64	0.6%	44	0.4%	145.5%	パーキング 9 件、タクシーサービス 5 件、他の内 職・副業 4 件ほか
不明・無関係	3,053	27.7%	2,940	27.2%	103.8%	
合計	11,011	100.0%	10,828	100.0%	101.7%	

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5年度の危害に関する相談件数は 144 件でした。危害の相談に多い商品・役務の品目の1位は「医療サービス」の 17 件でした。危害内容の1位は「皮膚障害」の 43 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5年度の危険に関する相談件数は 28 件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は同率で「電気空調・冷房機器」「電気暖房機器」「他の住居雑品」の 2 件でした。

危害・危険の相談件数 (件)

区分	5年度	4年度	前年度比
危害	144	142	101.4%
危険	28	26	107.7%
合計	172	168	102.4%

危害相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	医療サービス	17
2	基礎化粧品	13
3	歯科治療	10

危険相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	電気空調・冷房機器	2
1	電気暖房機器	2
1	他の住居雑品	2

危害内容

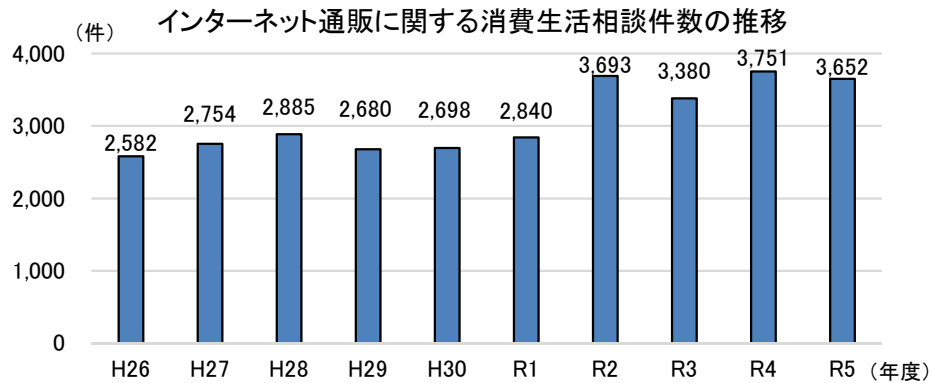
順位	品目	件数
1	皮膚障害	43
2	消化器障害	15
3	熱傷	9

危険内容

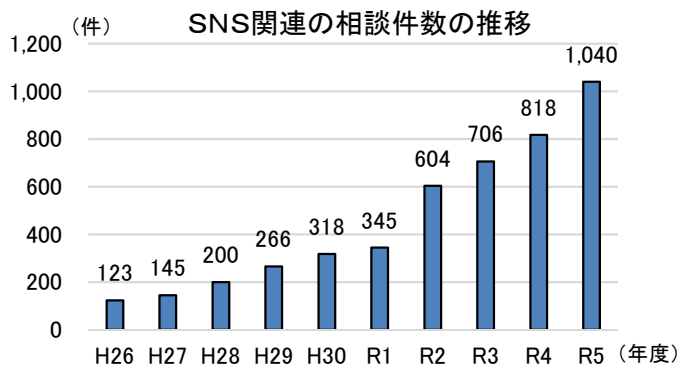
順位	内容	件数
1	異物の混入	8
2	破損・折損	6
3	発火・引火	4
3	燃料・液漏れ等	4

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年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和5年度の相談件数は3,652件で、前年度(3,751件)と比べて2.6%減少しました。



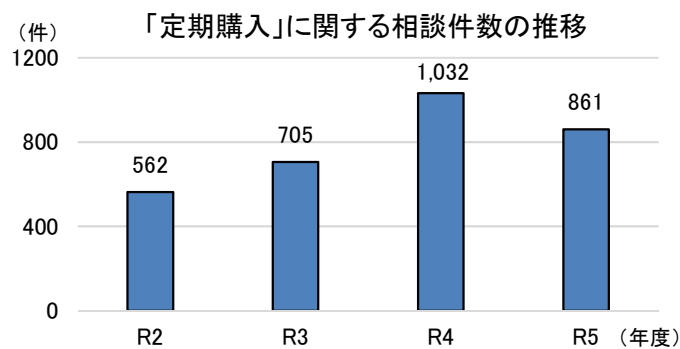
SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加しており、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりました。前年度(818件)と比べて27.1%増加しています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の96件、2位は「ファンド型投資商品」の77件でした。



SNS関連の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	他の内職・副業	96
2	ファンド型投資商品	77
3	基礎化粧品	69
4	金融コンサルティング	51
5	他の健康食品	50

令和5年度の通信販売における「定期購入」に関する相談件数は861件で、前年度(1,032件)と比べて16.6%減少しました。「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244件でした。



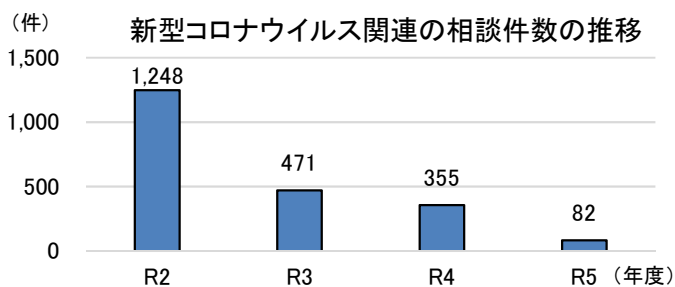
「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目

順位	商品・役務	件数
1	基礎化粧品	244
2	他の健康食品	195
3	頭髮用化粧品	124
4	他の化粧品	76
5	メイクアップ化粧品	63

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。感染症法上の位置づけは令和5年5月から5類へ移行しました。

令和5年度の相談件数は82件で、前年度(355件)と比べて76.9%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

順位	商品・役務	件数
1	保健衛生品その他	6
1	医療サービス	6
3	不動産貸借	5

8 救済金額

令和5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6億811万円となりました。

救済金額

区分	5年度		4年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額	5,974,211,489 円	6,776	5,361,522,576 円	6,778
既支払額	2,211,431,695 円	2,823	1,738,553,633 円	2,835
救済金額	608,106,422 円	1,369	572,550,800 円	1,540
回復額(*1)	293,680,955 円	931	283,454,628 円	1,135
クーリング・オフ額(*2)	271,551,732 円	303	228,416,964 円	255
未然防止額(*3)	42,873,735 円	135	60,679,208 円	150

*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。

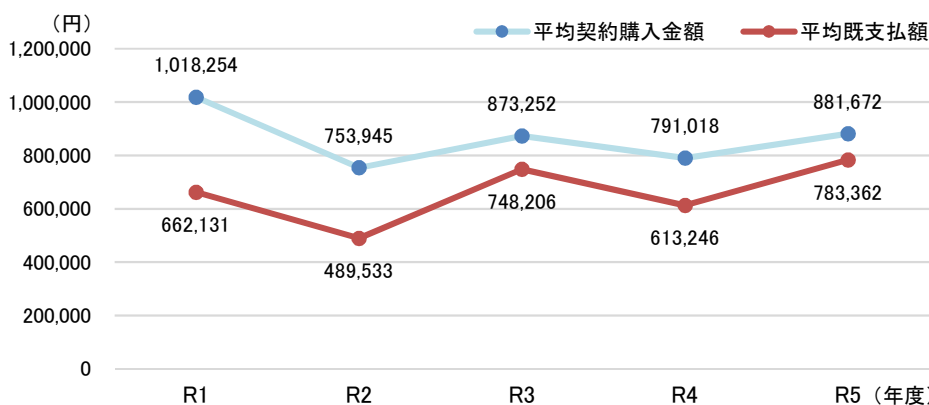
*2 クーリング・オフ額:クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

*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。)

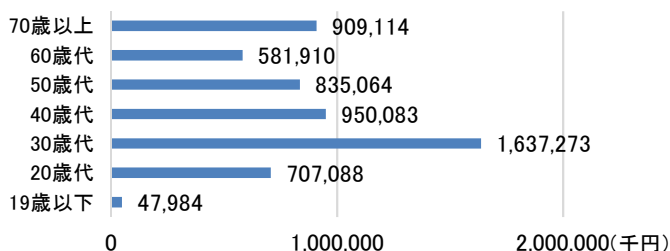
令和5年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は88万1,672円、実際に支払った金額である平均既支払額は78万3,362円となり、いずれも前年度と比べて増加しました。

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70歳以上が最も高額となりました。

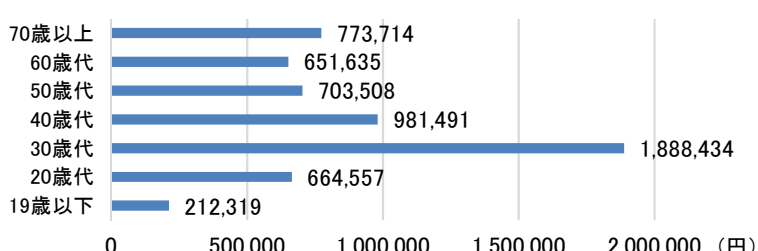
平均契約購入金額・平均既支払額の推移



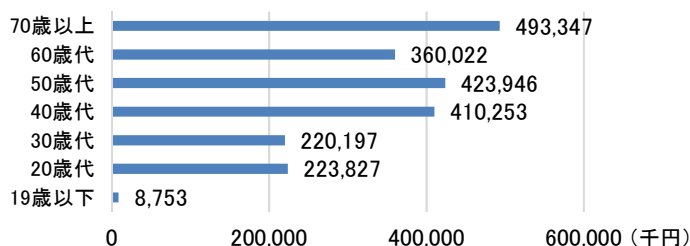
年代別契約購入金額



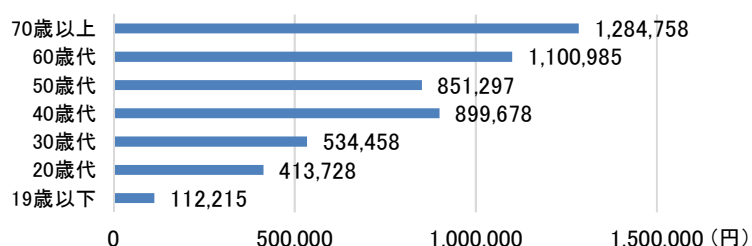
年代別平均契約購入金額



年代別既支払額



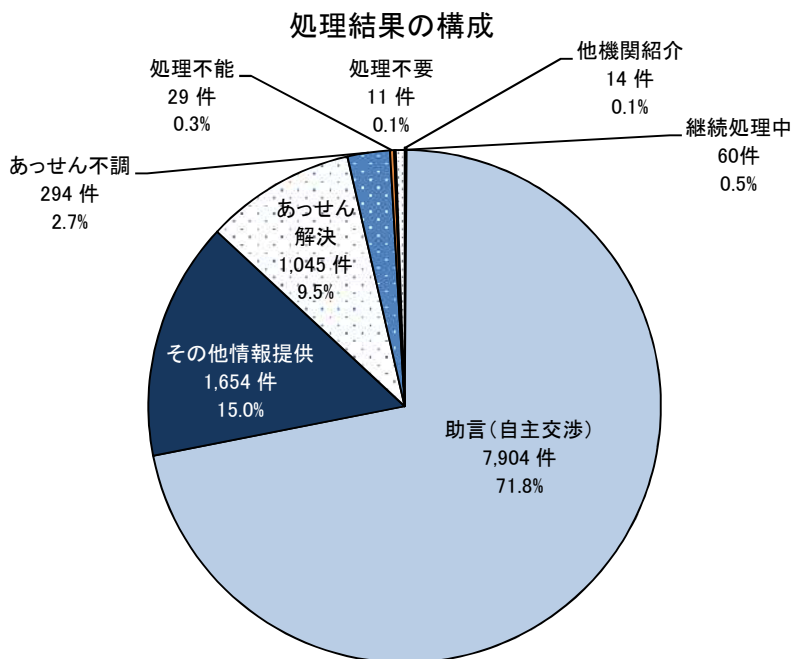
年代別平均既支払額



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7,904件(71.8%)、「その他情報提供」が1,654件(15.0%)、「あっせん*解決」が1,045件(9.5%)、「あっせん不調」が294件(2.7%)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60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

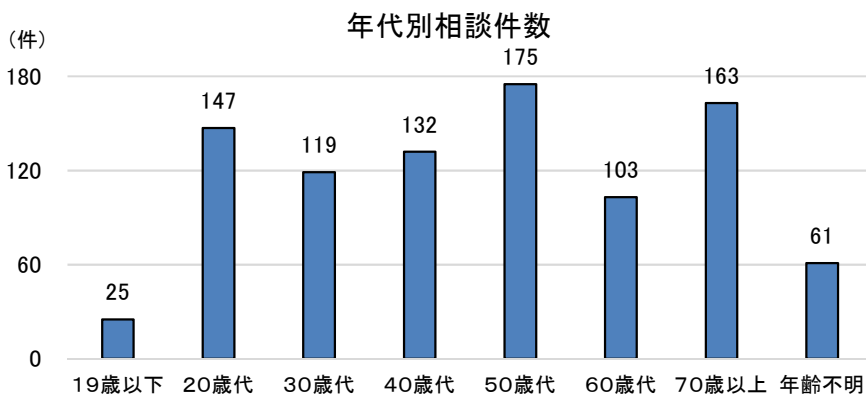


10 土曜日電話相談

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5年度の土曜日電話相談件数は925件でした。年代別では、50歳代、70歳以上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	10,086件	41.5件	48日	925件	19.3件	11,011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50.7%だったのに対して、土曜日は59.0%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
10,086	5,116	50.7%	925	546	59.0%

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開所日以内に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。

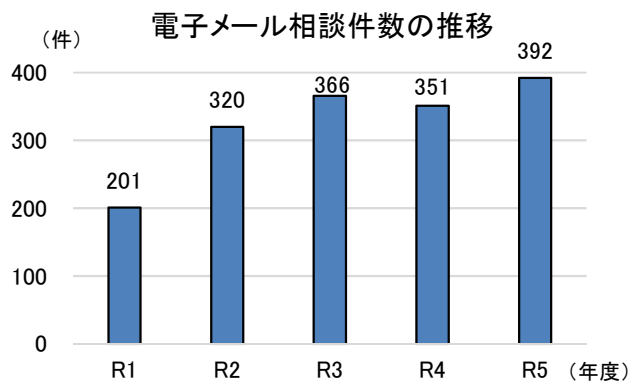
※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。ただし、メールで回答したものについては、PIO-NET に登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

(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おり、いずれの年も300件を超えています。令和5年度の相談件数は392件で、前年度(351件)と比べて11.7%増加しました。

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、125件(31.9%)、受付時間外が267件(68.1%)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」144件、2位「店舗購入」76件、3位「訪問販売」17件となっています。



送信時間

時間	件数	構成比
受付時間内	125	31.9%
受付時間外	267	68.1%
合計	392	100.0%

販売購入形態

順位	区分	件数
1	通信販売	144
2	店舗購入	76
3	訪問販売	17

(2) 相談者の属性

年代別では、20歳代と30歳代で全体の半数以上を占めており、職業別でみると、1位は「給与生活者」の302件となっています。

年代別

年代	件数
19歳以下	4
20歳代	100
30歳代	108
40歳代	77
50歳代	65
60歳代	25
70歳以上	13
不明	0
合計	392

職業別

職業	件数
給与生活者	302
自営・自由業	23
家事従事者	11
学生	23
無職	29
その他	4
不明	0
合計	392

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

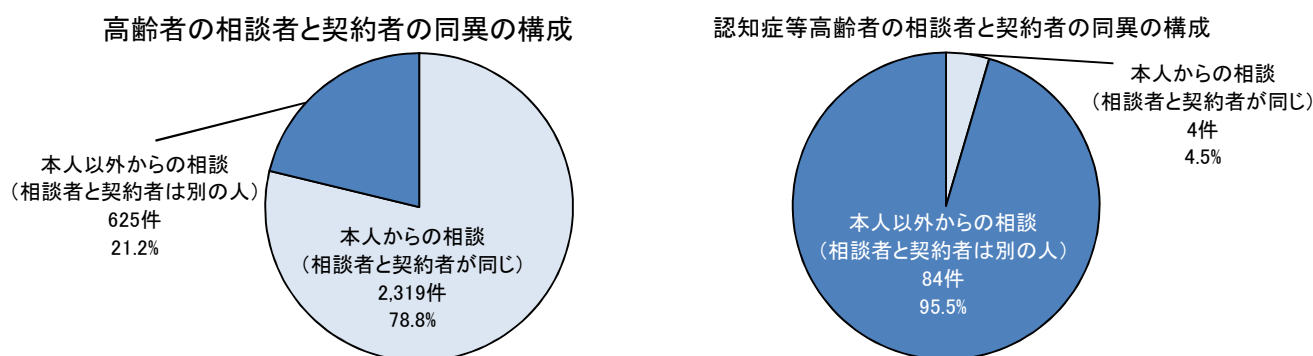
令和5年度の高齢者の相談件数は2,944件で、前年度(2,646件)と比べて11.3%増加しました。相談件数全体(11,011件)に占める高齢者の割合は26.7%で、前年度(24.4%)と比べて増加しました。令和5年度の認知症等の高齢者の相談件数は88件となっています。

高齢者の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
高齢者の相談件数	2,777	2,488	2,543	2,646	2,944
認知症等の高齢者*の相談件数	45	57	67	64	88
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
高齢者の割合	27.8%	24.1%	25.4%	24.4%	26.7%
前年度比	119.0%	89.6%	102.2%	104.1%	111.3%

* 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78.8%ですが、認知症等の高齢者では4.5%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る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。



高齢者の年代別件数 (件)

区分	合計
65～69歳	718
70～79歳	1,345
80～89歳	753
90～99歳	126
100歳以上	2
合計	2,944

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233件で、前年度(218件)と比べて6.9%増加しました。2位は「役務その他サービス」の228件で、前年度(84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	5年度	4年度	前年度比
1	商品一般	233	218	106.9%
2	役務その他サービス	228	84	271.4%
3	工事・建築	211	152	138.8%
4	基礎化粧品	107	158	67.7%
5	修理サービス	94	80	117.5%

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6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	61.4%	51	83
訪問販売	43.0%	463	1,077
電話勧誘販売	32.2%	165	512
通信販売	22.4%	948	4,228
ネガティブ・オプション	15.6%	5	32
その他無店舗	32.8%	21	64
マルチ商法	11.4%	5	44

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759,698円となり、全体(881,672円)と比べて低くなっていますが、既支払額は1,244,072円となり、全体(783,362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	759,698 円	881,672 円
平均既支払額	1,244,072 円	783,362 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5年度の若者の相談件数は1,689件で、前年度(1,839件)と比べて8.2%減少しました。相談件数全体(11,011件)の若者が占める割合は15.3%で、前年度(17.0%)と比べて減少しました。

若者の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
若者の相談件数	1,382	1,609	1,541	1,839	1,689
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
若者の割合	13.8%	15.6%	15.4%	17.0%	15.3%
前年度比	118.1%	116.4%	95.8%	119.3%	91.8%

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。令和4年度はエステティックサービスに関する相談の激増により一時的な増加が見られましたが、令和5年度は大幅な変化は見られませんでした。

令和5年度の18～19歳の相談件数は131件で、前年度(146件)と比べて10.3%減少しました。

18～19歳の相談件数

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
18～19歳の相談件数	108	138	89	146	131
前年度比	109.1%	127.8%	64.5%	164.0%	89.7%

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180件でしたが、前年度(370件)と比べて51.4%減少しました。前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「医療サービス」の80件で、前年度と比べて約2.1倍に増加しました。

若者の商品・役務の上位品目 (件)

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	エステティックサービス	180	370	48.6%
2	不動産貸借	149	137	108.8%
3	医療サービス	80	38	210.5%
4	他の内職・副業	74	37	200.0%
5	役務その他サービス	67	33	203.0%

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20件でしたが、前年度(25件)と比べて20%減少しました。

18～19歳の商品・役務の上位品目 (件)

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	エステティックサービス	20	25	80.0%
2	異性交際関連サービス	5	4	125.0%
2	他の内職・副業	5	3	166.7%
4	携帯電話	4	0	—
4	不動産貸借	4	4	100.0%

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47.7%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	47.7%	21	44
ネガティブ・オプション	15.6%	5	32
その他無店舗	18.8%	12	64
訪問販売	17.3%	186	1,077
電話勧誘販売	18.9%	97	512
通信販売	13.8%	584	4,228
訪問購入	1.2%	1	83

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、契約購入金額は585,328円となり、全体(881,672円)と比べて低くなっており、既支払額も全体(783,362円)と比べて低く、375,734円となっています。

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	585,328 円	881,672 円
平均既支払額	375,734 円	783,362 円

V 障害者等の消費生活相談統計

1 相談件数

令和5年度の障害者等の相談件数は321件で、前年度(246件)と比べて30.5%増加しました。

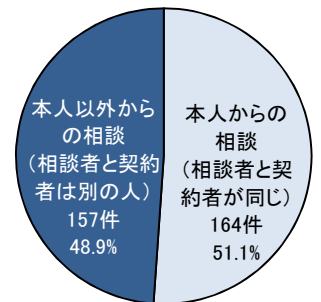
相談件数全体(11,011件)に占める障害者等の割合は2.9%で、前年度(2.3%)と比べて増加しました。

障害者等の本人から相談が寄せられる割合は51.1%となっており、全体(83.0%)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	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
障害者等の相談件数	159	181	271	246	321
総件数	10,001	10,319	10,017	10,828	11,011
障害者等の割合	1.6%	1.8%	2.7%	2.3%	2.9%
前年度比	94.6%	113.8%	149.7%	90.8%	130.5%

障害者等の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33件で、前年度(19件)と比べて約1.7倍となりました。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「新聞」「不動産貸借」の13件で、どちらも前年度(4件)と比べて約3.3倍に増加しました。

商品・役務の上位品目

(件)

順位	商品・役務	5年度	4年度	前年度比
1	商品一般	33	19	173.7%
2	新聞	13	4	325.0%
2	不動産貸借	13	4	325.0%
4	工事・建築	11	9	122.2%
5	異性交際関連サービス	10	11	90.9%

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433,843円となり、全体(881,672円)と比べて低くなっており、既支払額も全体(783,362円)と比べて低く、552,569円となっています。

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	433,843 円	881,672 円
平均既支払額	552,569 円	783,362 円