

「令和5年度消費者行政事業概要－資料編 令和4年度消費生活相談年報－」 を作成しました

川崎市では、消費者行政施策に関して、市全体で取り組むべき中期的な課題、基本方針及び方向性を明確にするため、「川崎市消費者行政推進計画」を策定しています。本計画は令和5（2023）年度から令和7（2025）年度までの3年間の計画期間としており、計画期間中である今年度の消費者行政の計画と前年度の実績を「消費者行政事業概要」として作成しました。

また、資料編として、消費生活における消費者被害の未然防止に役立てることを目的として、消費生活相談データを集計した「令和4年度消費生活相談年報」をまとめました。

1 概要

「川崎市消費者行政推進計画」では、Ⅰ安全の確保、Ⅱ表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止、Ⅲ生活必需物資の確保及び価格の安定、Ⅳ苦情の処理及び被害の救済、Ⅴ消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進、Ⅵ消費者支援協定、Ⅶ施策推進のための行政体制の充実の7つを施策の柱として定めています。本概要は、この柱に沿って、本市10局21部署の消費者行政事業の計画と実績を詳しくまとめました。

また、資料編で「令和4年度消費生活相談年報」を作成しました。令和4年度に本市で受け付けた相談件数は10,828件でした。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 資料編 令和4年度消費生活相談年報の主な内容

（1）相談が大幅に増加した商品・サービスの品目 “エステに関する相談が増加”

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。

（2）18歳への成年年齢引下げと消費生活相談 “18～19歳の相談増加”

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。相談件数の多い品目の1位は「エステティックサービス」でした。

3 閲覧場所等

川崎市消費者行政センター・かわさき情報プラザ・各区役所・図書館等
(URL: <https://www.city.kawasaki.jp/280/page/0000153121.html>)



川崎市消費者行政センターキャラクター

<問合せ先>

川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター 石渡

電話 044-200-2261

FAX 044-244-6099