

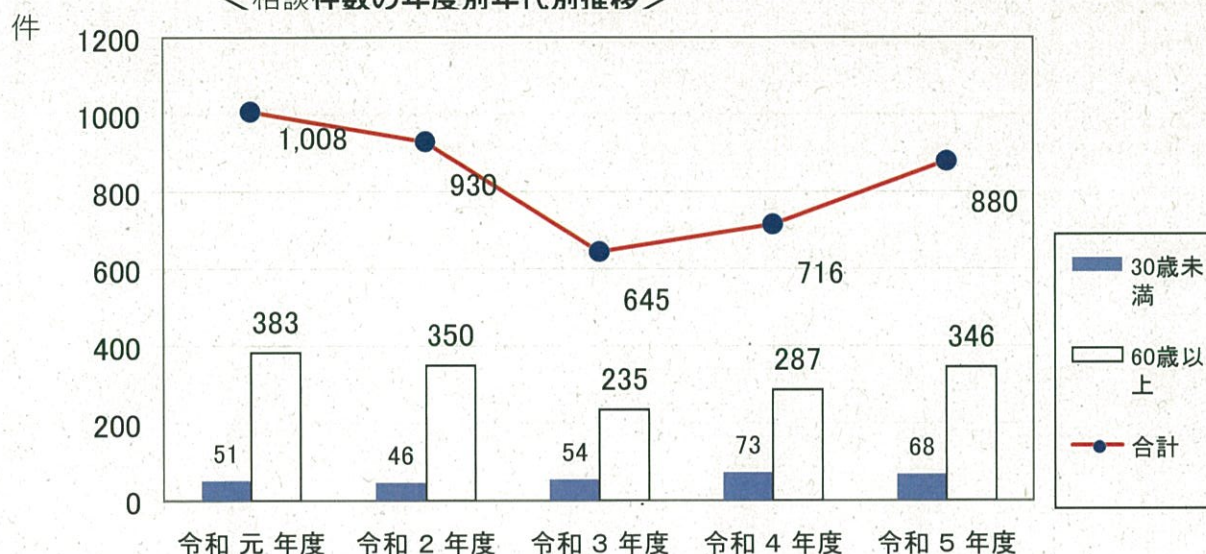
相談件数の推移

令和5年度の相談件数は880件で、前年度比164件、約22.9%の増加であった。年代別では、30歳未満では減少したが、30歳代以上は増加した。特に40歳代（66件→105件 59.1%増）、50歳代（77件→120件 66.8%増）

60歳代82件→128件 56.1%増）での増加率が高かった。（年齢不明者を除く。）

また、契約当事者が学生の相談件数は、11件で前年より9件減少した。

＜相談件数の年度別年代別推移＞



契約当事者の年代別受付件数

(件)

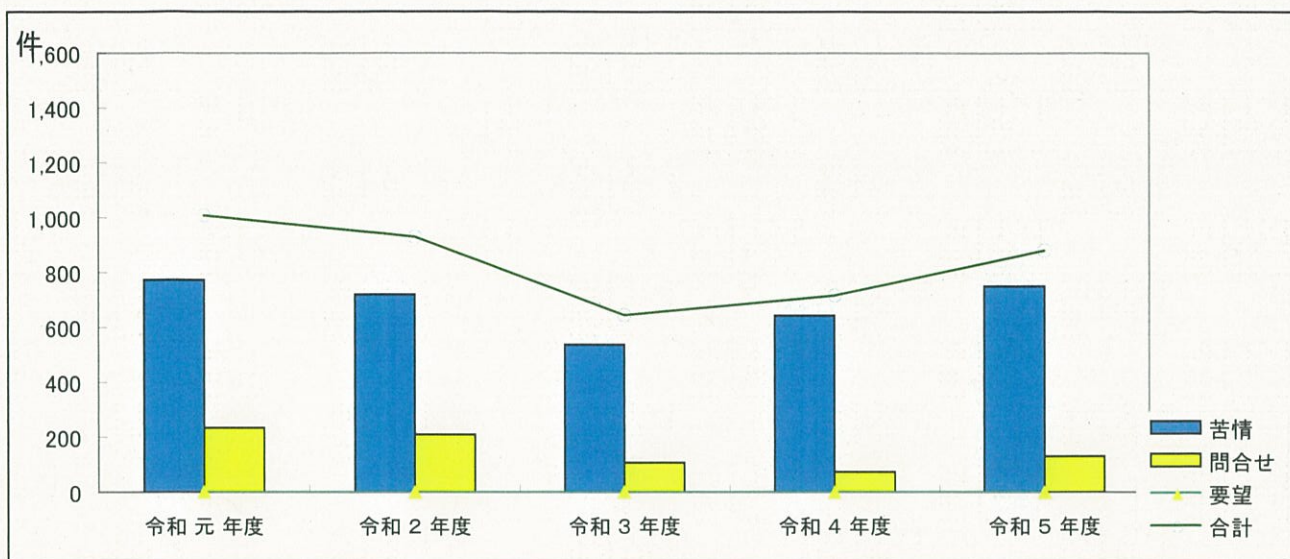
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
令和元年度	17	34	64	94	112	140	243	304	1,008
令和2年度	15	31	62	101	95	113	237	276	930
令和3年度	16	38	48	45	63	83	152	200	645
令和4年度	15	58	56	66	77	82	205	157	716
令和5年度	13	55	61	105	120	128	218	180	880

* 契約当事者が学生の相談件数

(件)

	小学生	中学生	高校生	他の学生	計
令和元年度	1	3	5	6	15
令和2年度	2	0	6	3	11
令和3年度	5	3	3	5	16
令和4年度	6	1	3	10	20
令和5年度	3	3	3	2	11

苦情・問合せ・要望別受付件数推移



苦情・問合せ・要望別受付件数

	苦情	問合せ	要望	合計
令和元年度	773	234	1	1,008
令和2年度	720	210	0	930
令和3年度	537	107	1	645
令和4年度	643	73	0	716
令和5年度	750	130	0	880

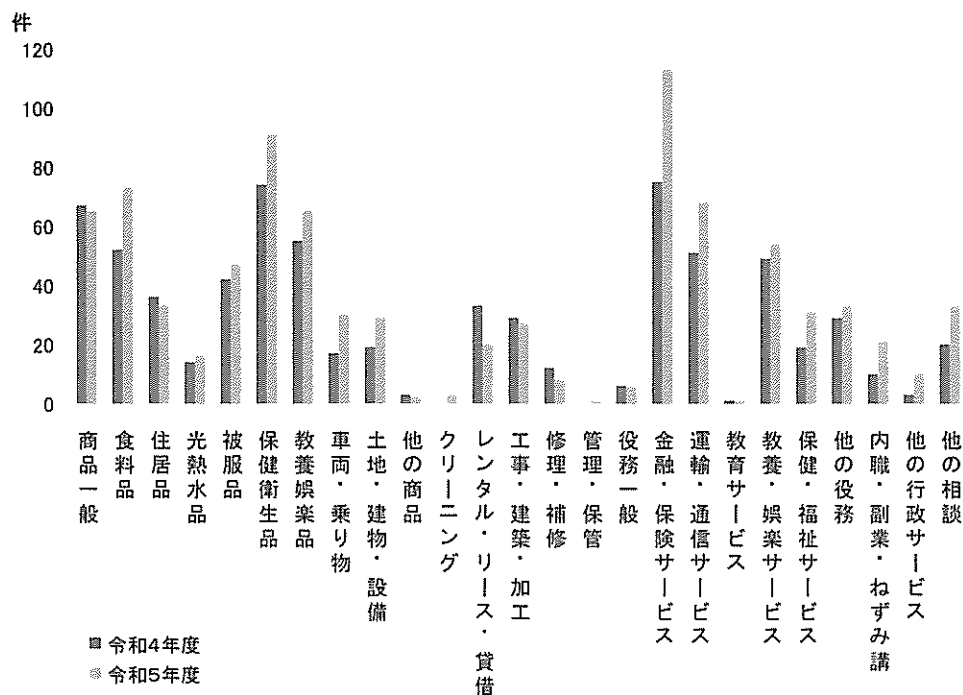
○苦情：消費者苦情が発生している相談(行政に対する苦情も含む)。

○問合せ：買物相談、生活知識等苦情が発生していない相談。

相談方法別受付件数

	来訪	電話	文書	合計
令和元年度	306	701	1	1,008
令和2年度	192	737	1	930
令和3年度	173	472	0	645
令和4年度	218	498	0	716
令和5年度	215	664	1	880

品目別受付件数



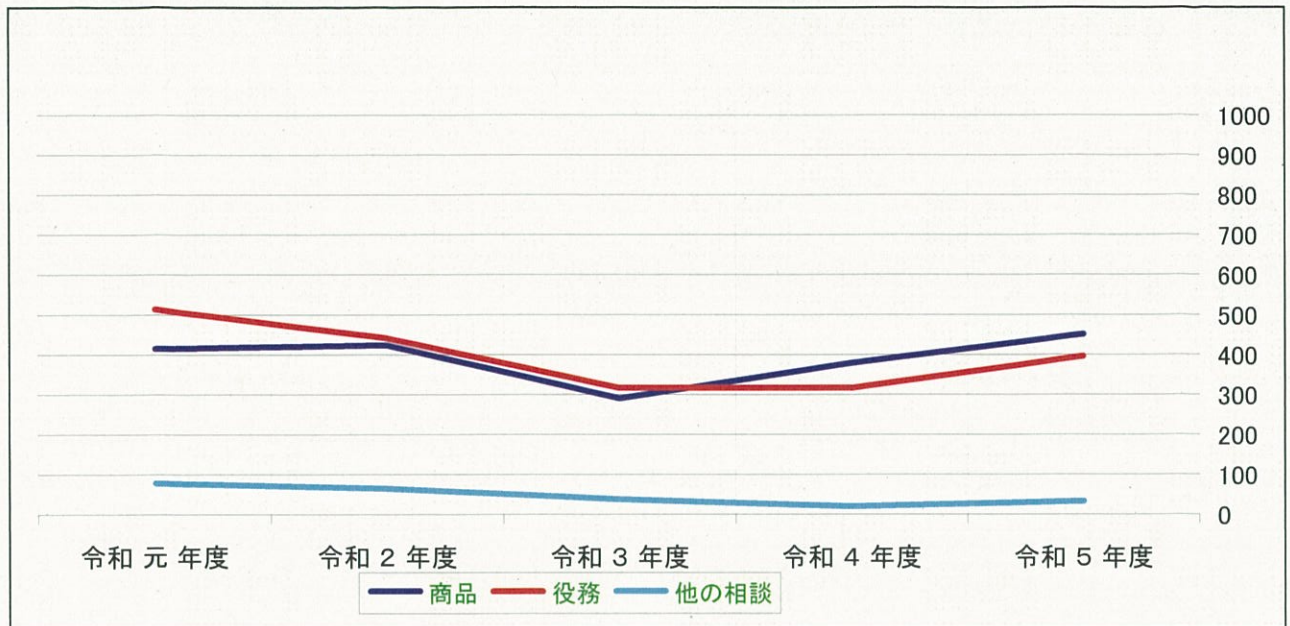
	令和4年度	令和5年度
商品一般	67	65
食料品	52	73
住居品	36	33
光熱水品	14	16
被服品	42	47
保健衛生品	74	91
教養娯楽品	55	65
車両・乗り物	17	30
土地・建物・設備	19	29
他の商品	3	2
クリーニング	0	3
レンタル・リース・貸借	33	20
工事・建築・加工	29	27
修理・補修	12	8
管理・保管	0	1
役務一般	6	6
金融・保険サービス	75	113
運輸・通信サービス	51	68
教育サービス	1	1
教養・娯楽サービス	49	54
保健・福祉サービス	19	31
他の役務	29	33
内職・副業・ねずみ講	10	21
他の行政サービス	3	10
他の相談	20	33
合 計	716	880

商品一般：商品の相談であることが明確であるが、商品进行特定できない、または特定する必要のない相談。

金融・保険サービス：生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス

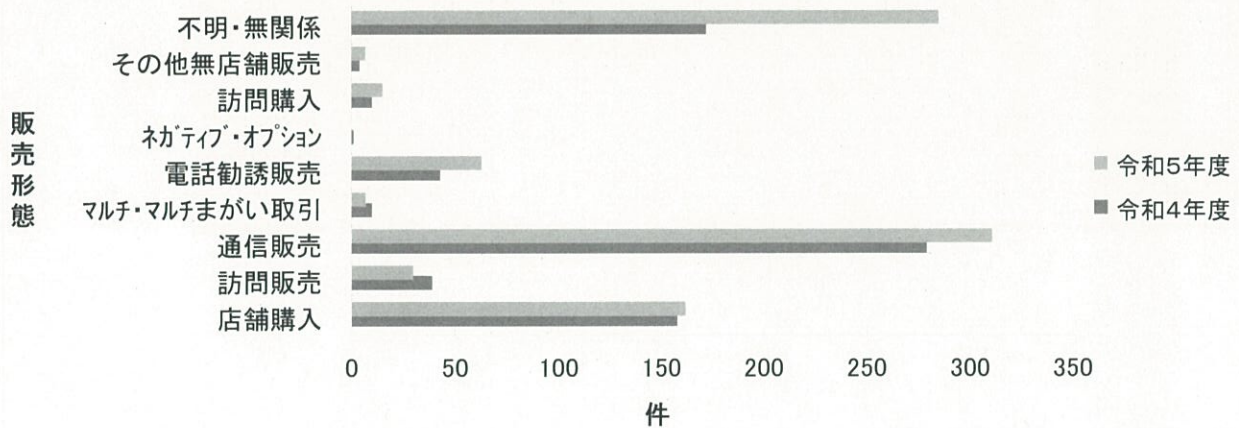
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

商品・役務別件数推移



	商品	役務	他の相談	計
令和元年度	415	514	79	1,008
令和2年度	424	441	65	930
令和3年度	290	317	38	645
令和4年度	379	317	20	716
令和5年度	451	396	33	880

販売形態別件数

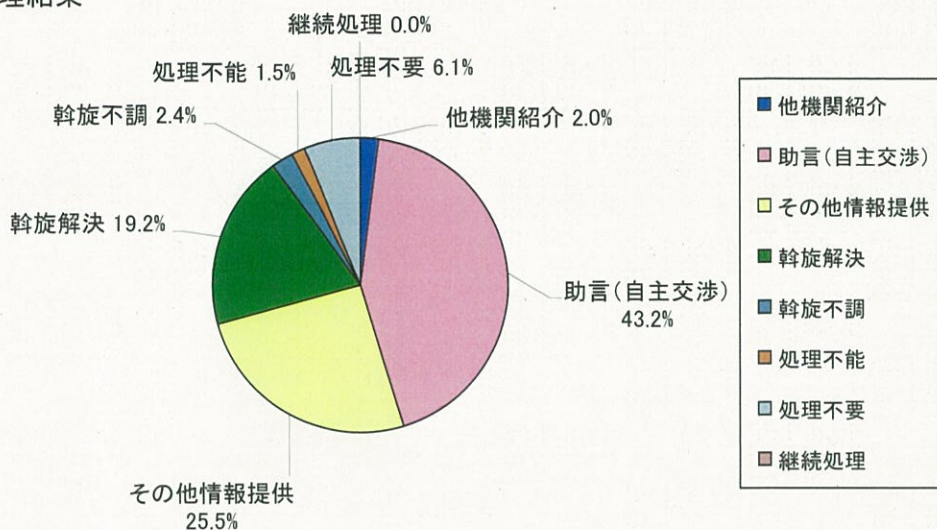


	令和4年度	令和5年度
店舗購入	158	162
訪問販売	39	30
通信販売	279	311
マルチ・マルチまがい取引	10	7
電話勧誘販売	43	63
ネガティブ・オプション	1	0
訪問購入	10	15
その他無店舗販売	4	7
不明・無関係	172	285
計	716	880

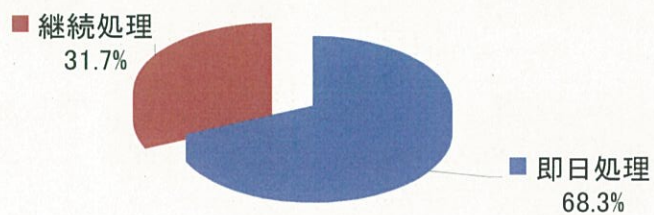
令和5年度 内容別苦情相談件数 (重複あり)

	受付件数		内 容 別 内 訳													合計	
	総件数	うち苦情	安全衛生	品質機能	法規基準	価格料金	計量量目	表示広告	販売方法	契約解約	接客対応	包装容器	施設設備	買物相談	生活知識		その他
商品一般	65	51	0	2	1	3	0	4	32	33	0	0	0	0	0	6	81
食料	73	69	8	11	0	10	1	11	53	55	6	1	0	1	0	1	158
住居	33	30	2	14	0	3	0	2	22	21	1	0	0	1	1	0	67
光熱水	16	13	0	5	1	1	0	1	5	7	3	0	0	0	0	0	23
被服	47	43	0	9	1	1	0	8	31	32	8	0	0	2	0	0	92
保健衛生	91	87	3	8	1	6	0	14	69	74	5	0	0	0	0	1	181
教養娯楽	65	54	2	7	0	4	0	6	40	44	7	0	0	0	0	5	115
車両・乗り物	30	26	0	5	0	2	0	0	16	20	5	0	0	1	0	1	50
土地・建物・設備	29	24	0	2	0	3	0	0	14	19	2	0	3	0	0	2	45
他の商品	2	2	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3
商品計	451	399	15	64	4	33	1	46	283	306	37	1	3	5	1	16	815
クリーニング	3	3	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
レンタル・リース・貸借	20	14	3	4	2	5	0	0	3	18	1	0	0	0	0	1	37
工事・建築・加工	27	21	0	7	1	3	1	0	10	13	2	0	1	2	0	0	40
修理・補修	8	6	0	0	0	4	0	0	2	4	2	0	1	0	0	1	14
管理・保管	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
役務一般	6	6	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0	0	9
金融・保険サービス	113	101	1	3	11	7	0	4	35	86	5	0	0	0	0	6	158
運輸・通信サービス	68	64	0	3	1	7	0	4	32	45	11	0	1	0	0	1	105
教育サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	54	53	0	3	1	7	0	9	31	41	5	0	0	0	0	0	97
保健・福祉サービス	31	25	3	4	1	3	0	0	11	19	7	0	0	0	0	1	49
他の役務	33	24	1	3	3	6	0	5	16	19	3	0	0	3	0	0	59
内職・副業・ねずみ講	21	21	0	0	0	0	0	3	20	16	0	0	0	0	0	0	39
他の行政サービス	10	6	0	0	0	0	0	0	7	2	1	0	0	0	0	2	12
役務計	396	346	8	29	20	42	1	25	172	270	39	0	3	5	0	12	626
他の相談	33	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総合計	880	750	23	93	24	75	2	71	455	576	76	1	6	10	1	28	1,441

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	18	2.0%
	助 言 (自 主 交 渉)	380	43.2%
	そ の 他 情 報 提 供	224	25.5%
	斡 旋 解 決	170	19.2%
	斡 旋 不 調	21	2.4%
	処 理 不 能	13	1.5%
	処 理 不 要	54	6.1%
	継 続 処 理	0	0.0%
	合 計	880	100%
処理期間	即 日 処 理	601	68.3%
	継 続 処 理	279	31.7%
	合 計	880	100%

相談内容の状況

全体の相談件数が増加（716件→880件）しているため、ほとんどの商品/役務で増加した。その中で最も件数の多かった相談は、「金融・保険サービス」（75件→113件）で、銀行や消費者金融からの借入の返済ができないといった相談が多かった。2位は、「保健衛生品」（71件→94件）で、定期購入に関する相談が多かった。3位は、「食料品」（52件→73件）で、サプリメント等の定期購入に関する相談が多かった。

前年比で伸び率が最も高かったのが、「他の行政サービス」（3件→10件）と増加した。2位が「内職・副業・ねずみ講」（10件→21件）で、インターネットで検索し、SNSや電話で勧誘されたとする相談が多かった。

(1) 相談内容の傾向

＊多い順に5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前 年比 (%)	主な相談内容
		令和4年度	令和5年度		
1	金融・保険サービス	75	113	150.7	多重債務、消費者ローン、生命保険など
2	保健衛生品	74	91	123.0	育毛剤、シャンプー、化粧品など
3	食料品	52	73	140.4	食料品、健康食品、サプリメントなど
4	運輸・通信サービス	51	68	133.3	電話料金、テレビ受信料、回線契約など
5	商品一般	67	65	97.0	架空請求・不在通知など
5	教養娯楽品	55	65	118.2	アダルトサイト、オンラインゲーム、出会い系サイトなど

＊前年比で増加率の高い順5位まで（10件以上）

順位	商品/役務名	件数		対前 年比 (%)	主な相談内容
		令和4年度	令和5年度		
1	他の行政サービス	3	10	333.3	消費に関係のない相談で、相手方が行政機関である場合
2	内職・副業・ねずみ講	10	21	210.0	ブログ作成などネット広告からの副業
3	車両・乗り物	17	30	176.5	自動車、自動車部品など
4	保健・福祉サービス	19	31	163.2	歯科治療、美容・理容など
5	土地・建物・設備	19	29	152.6	給湯機・太陽光発電・蓄電池など

(2) 年齢層別の傾向（多い順に）

* 60歳以上（総件数346件）

順位	商品/役務名	令和5年度 件数	主な相談内容
1	保健衛生品	53	育毛剤、シャンプー、化粧品など
2	食料品	39	食料品、健康食品、サプリメントなど
3	金融・保険サービス	34	多重債務、投資等の金融コンサルティング、生命保険など
3	運輸・通信サービス	34	固定・携帯の電話料金、回線サービスなど

* 30歳未満（総件数73件）

順位	商品/役務名	令和5年度 件数	主な相談内容
1	教養娯楽サービス	15	ゲーム課金、動画・音楽配信サービス、など
2	金融・保険サービス	12	多重債務、投資等の金融コンサルティングなど
3	内職・副業・ねずみ講	11	ブログ作成などネット広告からの副業

【主な商品・役務の説明】

- 「金融・保険サービス」とは、生命保険・損害保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品および融資・送金等の金融サービス
- 「保健衛生品」とは、人の体を清潔にし、または健康に保ち、疾病を治療するために使用される商品
- 「食料品」とは、飲食に供される商品
- 「運輸・娯楽サービス」とは、旅客・貨物輸送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス
- 「商品一般」とは、商品の相談であることが明確であるが、商品进行特定できない、または特定する必要のないもの。
- 「教養・娯楽品」とは、主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用する商品
- 「土地・建物・設備」とは、宅地の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備
- 「車両・乗り物」とは、人または物を運搬するために屋外で使用するもの 原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカーなどのように人力で移動させるものを含む
- 「保健・福祉サービス」とは、保健・衛生を保つために受ける役務。身体を美化するために受ける役務、および福祉サービス
- 「教養・娯楽サービス」とは、教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務

(3) 定期購入に係る相談

相談者の年齢別

年齢別構成	令和4年度	令和5年度
20歳未満	3人	2人
20歳代	1人	1人
30歳代	5人	5人
40歳代	9人	13人
50歳代	15人	20人
60歳代	14人	25人
70歳代	23人	20人
80歳以上	12人	14人
年齢不明	10人	4人
合計	92人	104人

広告の種類

広告の種類	令和4年度	令和5年度
インターネット	73人	76人
テレビ	11人	11人
ラジオ	1人	1人
新聞	3人	5人
カタログ	1人	1人
電話勧誘	1人	7人
不明	2人	3人
合計	92人	104人

処理結果

処理結果	令和4年度	令和5年度
1 他機関紹介	0人	0人
2 助言（自主交渉）	14人	27人
3 その他情報提供	8人	2人
4 あっ旋解決	69人	63人
5 あっ旋不調	0人	9人
6 処理不能	0人	1人
7 処理不要	1人	2人
合計	92人	104人

◎最近の相談事例から

[事例 1]

SNSからプレゼント企画に申し込んだら、サブスクリプションに申し込んでいた事例
(令和5年8月)

件名	SNSから、ホテルの宿泊券が当たるプレゼント企画に応募したら、会員登録され個人情報を伝えてしまった。個人情報を悪用されないか心配だ。				
相談者	60代 女性				
契約者	相談者と同じ				
商品・役務名	電子書籍を読むサブスクリプションサービス				
購入形態	インターネット通信販売	支払方法	クレジットカード		
処理結果	助言	解決内容	—	救済金額	0円

【相談内容】

1週間ほど前に、SNSに抽選で有名ホテルの宿泊券が当たるという記事があったので応募した。その後、当選した。プレゼントを受け取るためにはアプリのダウンロードが必要というダイレクトメールが届いた。メール内のURLを開くと、外国のものと思われる本を無料で読めるアプリが開き、ダウンロードしたつもりはなかったが、会員登録されたようだ。加入のお礼のダイレクトメールが届き、相手に指示されるまま氏名、住所、メールアドレス、クレジットカード番号、セキュリティ番号などの個人情報を入力してしまった。その後、加入のお礼と5日間は無料で利用できるというメールが届いたので、解約したいと思い、メール内にあった「キャンセルします」というタブをクリックした。キャンセル出来たかどうか不安だったので、再度キャンセルをクリックしたら、「このサブスクリプションは既にキャンセルされています」というメッセージが表示された。本日、クレジットカードは解約したが、個人情報が悪用されないか心配だ。

【相談室対応】

相談者の言われる外国企業名、サブスクリプションのアプリ名、メールを送ってきた会社名が曖昧なため、調べても判明しなかった。クレジットカードは解約されているので、今後不正利用されることは無いが、個人情報を伝えてから1週間ほど経過しており、その間に不正利用されている可能性もあるので、カード会社からは、不明な引落などがあれば直ぐに連絡するよう言われているとのことだった。しばらくは、通帳を頻繁に確認し、少しでも不審なことがあれば相談いただくよう伝えた。

【事例2】

インターネットで見つけた副業サイトへ申し込んだら、勝手に消費者金融に申し込まれ業者へ送金された事例（令和5年8月）

件名	スマホで副業を検索し申し込んだら、画面共有アプリで消費者金融から借金をさせられ、勝手に送金された。詐欺にあったようだ。				
相談者	20代 女性				
契約者	相談者と同じ				
商品・役務名	副業のサポート				
購入形態	電話勧誘		支払方法	銀行振込	
処理結果	あっ旋解決	解決内容	返金	救済金額	435,000 円

【相談内容】

スマホで副業を探し、よさそうだったサイトに申し込みSNSで登録した。仕事内容は、マッチングアプリの管理者としてメッセージを送信できない人へのサポートだと説明されたが、実際は当事者として同時進行のメールを相手と交す仕事だった。マニュアル代が18,300円必要と言われ、この代金は報酬から相殺すると言われた。また、契約のサポートをするためだと言われ、画面共有アプリのダウンロードを勧められた。報酬は銀行振り込みをすると言われ、受取口座の開設を画面共有アプリで遠隔操作でされた。その際、電話番号、氏名などの個人情報も伝えた。その後、消費者金融の審査に進みましようと言われ、意図せずに消費者金融2社から50万円ずつ合計100万円を借入させられた。8月21日に、私ではない誰かのパソコンから借り入れた100万円が知らない業者の口座へ送金されていた。自分は契約していないし、業務のサポートも受けていない。警察に、副業詐欺にあったと申し出たら、消費生活相談室を紹介された。解約し返金してほしい。

【相談室対応】

相談者のスマホには、相手とのメールのやり取りが残っていた。相談者が副業の説明を受けた複数の電話番号に当室から架電したが繋がらなかった。ネット上では業者はあたかも存在しているようであったため、確認のため相談者から連絡を取りたい旨のハガキを送付していただき、存在していることを確認した。その後、10月12日に相談者と事業者との間で、35,000円を返金することで解約同意書を結んでいた。相談者が持参された書面では、決済方法は銀行振込とし、選択プラン名が記載されていたが、金額は「Ask円」とし、サポート期間の記載もなかった。相談者の主張は、パソコンを所有しておらず支払いの意思もなく送金を実行していないこと、サポートを受けた期間は皆無であることから100万円全額の返金を求められたので、11月29日に経緯書を作成して、業者へ郵送した。業者担当からは、利用規約の特約事項として中途解約の場合、プラン料金の50%を解約手数料として差し引くこと、サポート期間の残日数を日割り計算して返金すること、契約金額は200万円だと回答があった。しかし、その契約金額の根拠は不明で、相談者は認識していなかった。8月21日にサポート事務局から届いた申込み内容の案内には、選択プランは998,000円と記載されていたことと相反した。当該契約は、電話勧誘ではなく通信販売であるとの主張は翻さず、サポート期間についても8月22日から3日間実行後中断し、10月12日から再開しているとしたが、10月12日に解約同

日に解約同意書に署名していることから、サポートが継続しているとは考えにくく、当初からサポートは受けていなかったと考えられた。その点を指摘すると交渉が難航した。特約事項の解約手数料について、法的に無効内容を含んでいることを担当者へ説明し、和解の意向を確認できたが、同時に相談者へ弁護士に相談する選択肢もあることを伝え、無料の法律相談を案内した。長期にわたる交渉を重ね、4月19日に相談者が容認できる金額の提示があり、昨年10月12日に解約同意した35,000円に加え、400,000円を返金することで同意し、後日、解約同意書を郵送するとされた。4月19日付で解約同意書を交し、5月末から12月末までの8回に分割して返金されることとなった。

【事例3】

SNSの広告から、漢方茶を申し込んだら次々と契約させられた事例（令和6年2月）

件名	SNSの広告から、バストアップに効果のあるという漢方茶を注文した。一か月で効果があると言われたのに、次々と商品売りつけてくる。				
相談者	30代 女性				
契約者	相談者と同じ				
商品・役務名	漢方茶、タブレット				
購入形態	通信販売	支払方法	クレジットカード		
処理結果	あっ旋解決	解決内容	返金	救済金額	183,006 円

【相談内容】

SNSの広告から、バストアップに効果のあるという漢方茶に興味を持ち、無料通話アプリに登録したら、豊胸の専門家という人物からメールが来た。1か月で必ず効果が出ると言われたので、追加料金が無いことを確認して申し込んだ。代引きで42,800円だった。毎日、メールでやり取りをしてお茶の飲み方を教わったり、様子を知らせたりしていたら、一週間後に「次の段階に入る。次の商品は169,000円だ。」と言われた。追加料金はないと聞いていたと言うと、169,000円は第2段階の料金だ。第1段階の追加料金はないと説明され、今止めたら無駄になると説得され、クレジットカードで12回の分割払いで注文してしまった。その際、豊胸の全過程においてこれ以上の追加費用は発生しないことを何度も確認し、追加費用はないと言われた。その2週間後に、「最終段階に入る。次は30万円から50万円かかる。」と言われたので、不審になった。効果が感じられないし、高額なので止めようと思う。効果がなければ返金できるという話だったが、最終段階までやってみてそれでも効果がなければ返金できると言われている。ここまで高額になるとは思っていなかった。返金してほしい。

【相談室対応】

クレジットカード会社に支払いの停止について相談するよう助言したが、停止はできないと言われたとのことだった。相談者の了承を得て、相談室からクレジットカード会社へ支払い停止について問い合わせたところ、既に決済代行業者へ支払い済みのため、決済代行業者へ相談するよう言われた。決済代行業者へ架電し、支払い停止について相談したところ、異議申し立てが可能か審査をするので、経緯書を送付するよう言われた。相談者と協議し、経緯書を作成し当室から決済代行業者へ送付した。また、販売事業者へ架電するが、何度かけても繋がらず、折り返しの電話もない。配送業者に架電し、販売事業者の連絡先を問い合わせたところ、販売事業者から当相談室へメールさせると回答があった。後刻、個人名でメールが届いたので、相談者の契約について、返品、返金を申し出たところ、「公平で公正であるべき消費者センターがなぜ一方的に消費者の肩を持つのか。」と返信があった。相談室の役割を説明し、公正な立場で交渉するために事実確認が必要であるため、利用規約等の掲示依頼をしたが、それに対する回答はなく、カスタマイズされた製品は、返品、返金出来ないとの回答であった。再度、ルールに則り契約していることを示すよう依頼したが、カスタマイズした商品は返品、返金出来ないと同じ回答だった。配送業者へ架電し、販売事業者が対応しないので他に交渉する手段はないかと尋ねたところ、販売事業者から再度連絡させると回答あり。すると、相談者から電話があり、先ほど販売事業者

ら返金するので残った商品の数を知らせるようメールがあり、写真を送ったら「7万円を返金手配するから口座番号を教えろ。」と急に態度が変わったと連絡があった。相談者に、7万円の返金で良しとするのか意向を伺ったところ、全額返金を希望された。販売事業者へ当室からメールし、返金額7万円の根拠を示すよう求めたところ、最大の返金額が購入額の30%であり、納得いかなければ本部へ相談しろと返事があった。本部は、消費者庁から注意喚起のあった次々販売する事業者4社のうちの1社であった。本部へ架電したところ、ほとんど日本語が通じなかった。決済代行業者へ相談したところ、異議の申し立てを提出するよう促されたので、相談者から異議の申し立てをメールで提出いただいた。五日後、決済代行業者から異議申し立ての主張を認め全額返金すると回答があった。