

令和5年度 呉市消費生活センターの消費生活相談の状況

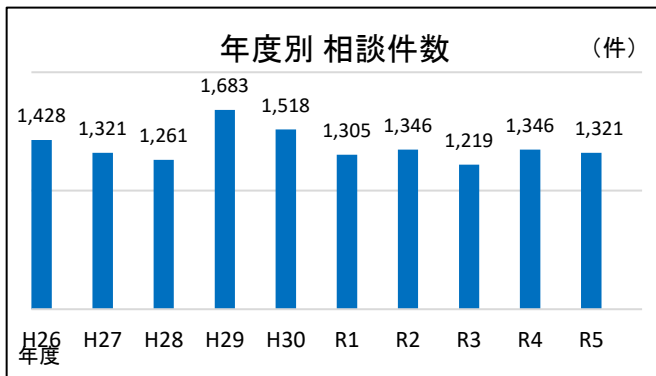
1 相談件数等について

平成13年度に「呉市消費生活センター」を開設し、3名の消費生活相談員が相談業務を行っています。
 令和5年度の相談件数は1,321件で、前年度(1,346件)と比較すると、25件(1.8%)減少しました。(表1)
 また、不当・架空請求に関する相談件数は60件で、前年度(59件)と比較すると、1件(1%)増加しています。
 (図1) 要因は、ショートメッセージサービスの架空請求メールによる相談が増加したことによります。
 契約当事者の年代、性別、職業別、年代別割合の相談件数は図2～図5のとおりです。契約当事者の年代の割合をみると、70歳以上の割合が439件(33%)で最も高くなっています。また、60歳代～70歳代の割合は642件(48%)で、全体の約半分を占めており、高齢化の進展等により、相談も高齢者に関するものが多くなっています。

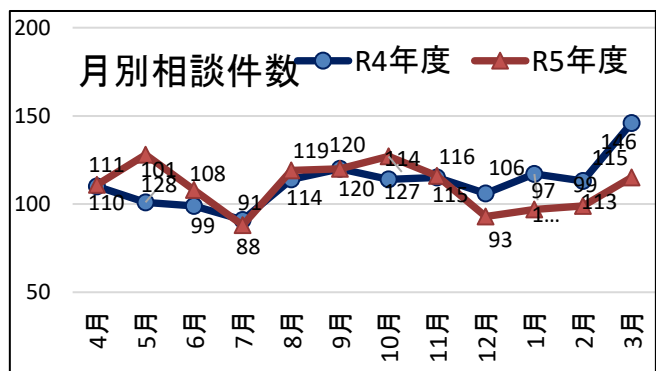
【表1】消費生活相談の年度別総件数

| H26 | H27 | H28 | H29 | H30 | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1,428 | 1,321 | 1,261 | 1,683 | 1,518 | 1,305 | 1,346 | 1,219 | 1,346 | 1,321 |

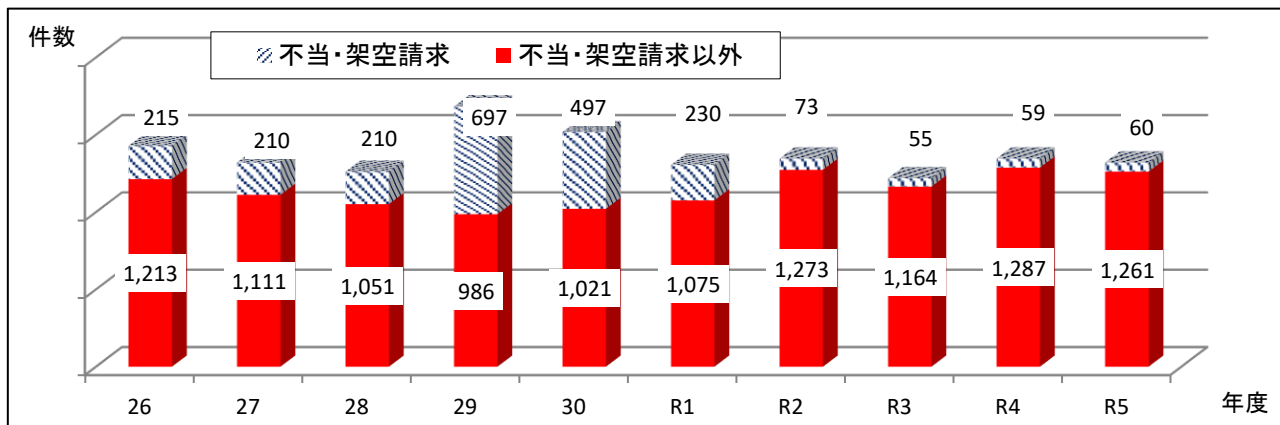
(参考) 年度別相談件数



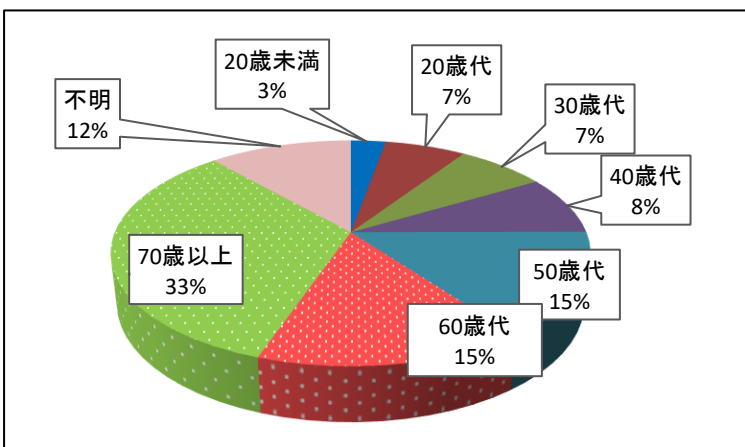
(参考) 月別相談件数 (R4・R5年度)



【図1】消費生活相談の年度別総件数の推移



【図2】令和5年度 契約当事者の年代 (構成比)

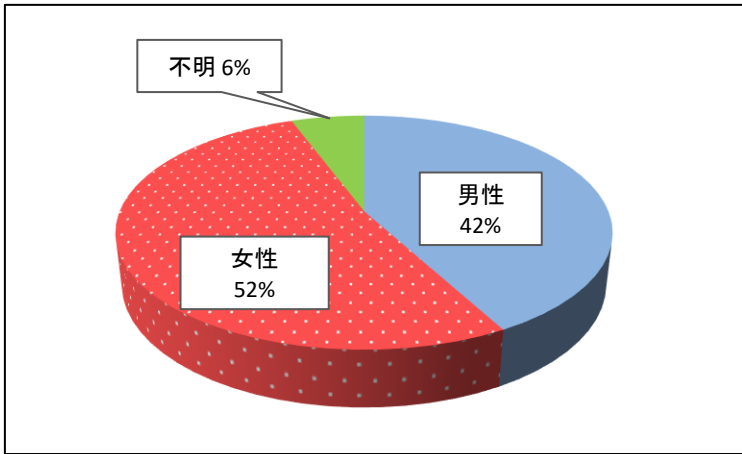


【契約当事者の年代】

| 年代 | 件数 | 構成比 |
|-------|-------|-------|
| 20歳未満 | 37 | 2.8% |
| 20歳代 | 86 | 6.5% |
| 30歳代 | 95 | 7.2% |
| 40歳代 | 111 | 8.4% |
| 50歳代 | 198 | 15.0% |
| 60歳代 | 203 | 15.4% |
| 70歳以上 | 439 | 33.2% |
| 不明 | 152 | 11.5% |
| 計 | 1,321 | 100% |

● 60歳代～70歳代の相談が全体の48%

【図3】 令和5年度 契約当事者の性別（構成比）

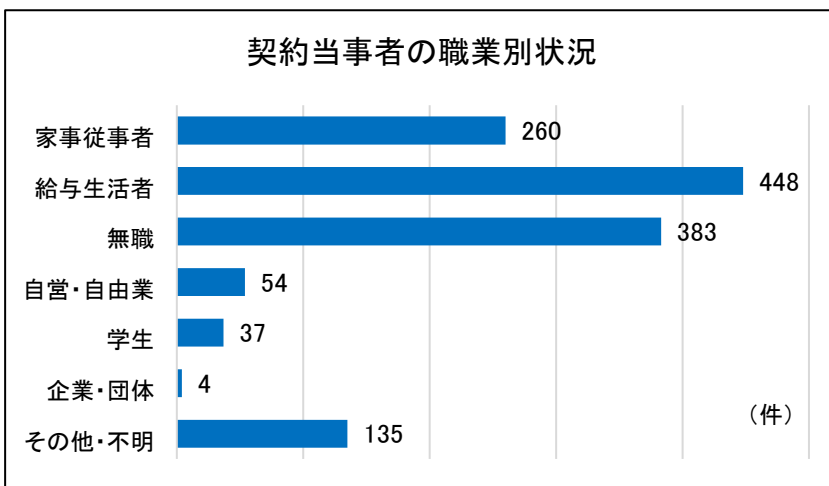


【契約当事者の性別】

| 性別 | 件数 | 構成比 |
|----|-------|-------|
| 男性 | 556 | 42.1% |
| 女性 | 690 | 52.2% |
| 不明 | 75 | 5.7% |
| 計 | 1,321 | 100% |

● 相談者は女性が全体の52%

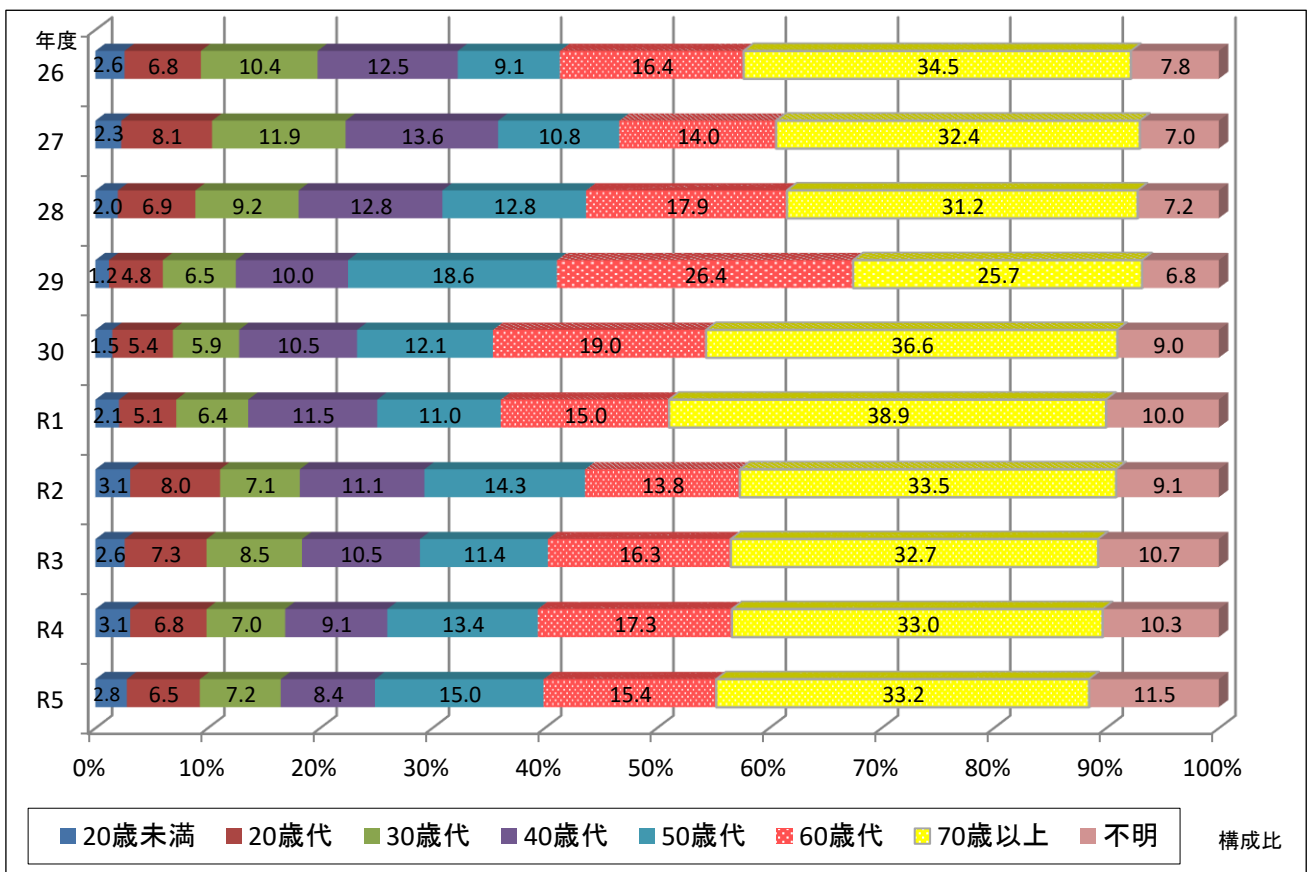
【図4】 令和5年度 契約当事者の職業別状況



【契約当事者の職業別状況】

| 職業等 | 件数 | 構成比 |
|--------|-------|-------|
| その他・不明 | 135 | 10.2% |
| 企業・団体 | 4 | 0.3% |
| 学生 | 37 | 2.8% |
| 自営・自由業 | 54 | 4.1% |
| 無職 | 383 | 29.0% |
| 給与生活者 | 448 | 33.9% |
| 家事従事者 | 260 | 19.7% |
| 計 | 1,321 | 100% |

【図5】 年度別にみた契約当事者年代別割合



2 相談内容別の傾向について

相談内容別にみた相談件数の推移は表2のとおりです。

令和5年度は、商品を購入したが、解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が1,058件で最も多く、次に、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が746件となっています。

【表2】 年度別にみた相談内容別分類の推移

| 内容/年度 | 27 | 28 | 29 | 30 | R1 | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 契約・解約 | 1,065 | 1,017 | 1,006 | 1,383 | 1,234 | 1,034 | 998 | 917 | 1,049 | 1,058 |
| 販売方法 | 914 | 822 | 820 | 1,011 | 767 | 717 | 799 | 708 | 835 | 746 |
| 品質・機能・役務品質 | 189 | 158 | 116 | 113 | 103 | 113 | 132 | 111 | 88 | 102 |
| 価格・料金 | 120 | 121 | 87 | 81 | 42 | 62 | 72 | 59 | 51 | 44 |
| 接客対応 | 115 | 102 | 80 | 61 | 59 | 67 | 127 | 65 | 118 | 94 |
| 表示・広告 | 43 | 34 | 36 | 46 | 30 | 60 | 62 | 49 | 64 | 58 |
| 法規・基準 | 18 | 33 | 19 | 14 | 5 | 13 | 9 | 6 | 11 | 6 |
| 安全・衛生 | 14 | 18 | 14 | 16 | 14 | 19 | 13 | 4 | 10 | 19 |
| 取引 | 1,979 | 1,839 | 1,826 | 2,394 | 2,001 | 1,751 | 1,797 | 1,625 | 1,884 | 1,804 |
| 安全・品質 | 203 | 176 | 130 | 129 | 117 | 132 | 145 | 115 | 98 | 121 |

(注1)「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているものの件数。「安全・品質」は「品質・機能・役務品質」と「安全・衛生」のいずれかが問題となっているものの件数 (注2) 相談内容別分類は複数回答項目

3 相談に関わる商品・役務

相談に関わった商品と役務の件数を示したものが表3です。

商品については、令和5年度は「商品一般」が166件と最も多くなっています。

内訳は、ショートメールを利用した架空請求の相談などが多くなっています。

役務については「運輸・通信サービス」の125件で、光回線、プロバイダなどの「インターネット接続回線」などに関する相談が多くなっています。

【表3】 令和5年度の契約当事者年代別にみた商品・役務等別相談件数

| 商品等分類／契約者年齢 | 全体 | 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 |
|-------------|-------|-------|------|------|------|------|------|-------|-----|
| 合計 | 1,267 | 35 | 80 | 92 | 110 | 193 | 233 | 444 | 146 |
| 商品一般 | 166 | 1 | 9 | 10 | 12 | 18 | 30 | 56 | 30 |
| 食料品 | 102 | 0 | 2 | 1 | 9 | 14 | 15 | 52 | 9 |
| 住居品 | 56 | 0 | 1 | 5 | 2 | 12 | 12 | 21 | 3 |
| 光熱水品 | 23 | 1 | 1 | 0 | 0 | 5 | 2 | 11 | 3 |
| 被服品 | 64 | 0 | 4 | 7 | 8 | 19 | 7 | 10 | 9 |
| 保健衛生品 | 113 | 0 | 0 | 6 | 10 | 21 | 26 | 41 | 9 |
| 教養娯楽品 | 79 | 1 | 5 | 11 | 7 | 18 | 11 | 21 | 5 |
| 車両・乗り物 | 33 | 0 | 1 | 2 | 3 | 8 | 6 | 10 | 3 |
| 土地・建物・設備 | 45 | 0 | 3 | 6 | 6 | 3 | 7 | 14 | 6 |
| 他の商品 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 商品計 | 682 | 3 | 26 | 49 | 57 | 118 | 116 | 236 | 77 |
| クリーニング | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| レンタル・リース・貸借 | 29 | 1 | 4 | 6 | 5 | 6 | 1 | 3 | 3 |
| 工事・建築・加工 | 22 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 3 | 10 | 2 |
| 修理・補修 | 22 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 13 | 4 |
| 管理・保管 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 役務一般 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 金融・保険サービス | 87 | 1 | 10 | 6 | 10 | 12 | 11 | 29 | 8 |
| 運輸・通信サービス | 125 | 0 | 4 | 6 | 8 | 20 | 19 | 52 | 16 |
| 教育サービス | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 教養・娯楽サービス | 112 | 24 | 12 | 7 | 14 | 9 | 18 | 22 | 6 |
| 保健・福祉サービス | 56 | 6 | 8 | 3 | 2 | 5 | 9 | 20 | 3 |
| 他の役務 | 43 | 0 | 4 | 6 | 4 | 9 | 6 | 12 | 2 |
| 内職・副業・ねずみ講 | 18 | 0 | 9 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 他の行政サービス | 11 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 2 |
| 役務計 | 530 | 32 | 52 | 42 | 49 | 72 | 70 | 167 | 46 |
| 他の相談 | 55 | 0 | 2 | 1 | 4 | 3 | 9 | 13 | 23 |

4 販売購入形態別の傾向について

商品などの販売購入形態別にみた相談件数の推移を表4、契約当事者の年代を図6にまとめました。また、表5は「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」に関する相談を商品・役務等別にまとめたものです。

店舗外販売のうち、令和5年度は「通信販売」に関する相談が547件で全体の41%、「電話勧誘販売」に関する相談が111件で全体の8.4%を占め多くなっています。トップの通信販売はH25年度以降変わっていません。(表4)。

令和5年度は「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」に関し、契約当事者が70歳以上の相談が多くを占め、全体に占める割合がそれぞれ49%、25%、39%となっています(図6)。

令和5年度の「通信販売」の相談を商品・役務等別にみると、化粧品に関する相談が82件で全体の15%を占めています。また、「電話勧誘販売」では、インターネット通信サービスに関する相談が29件で全体の26%を占めています(表5)。

【表4】 年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

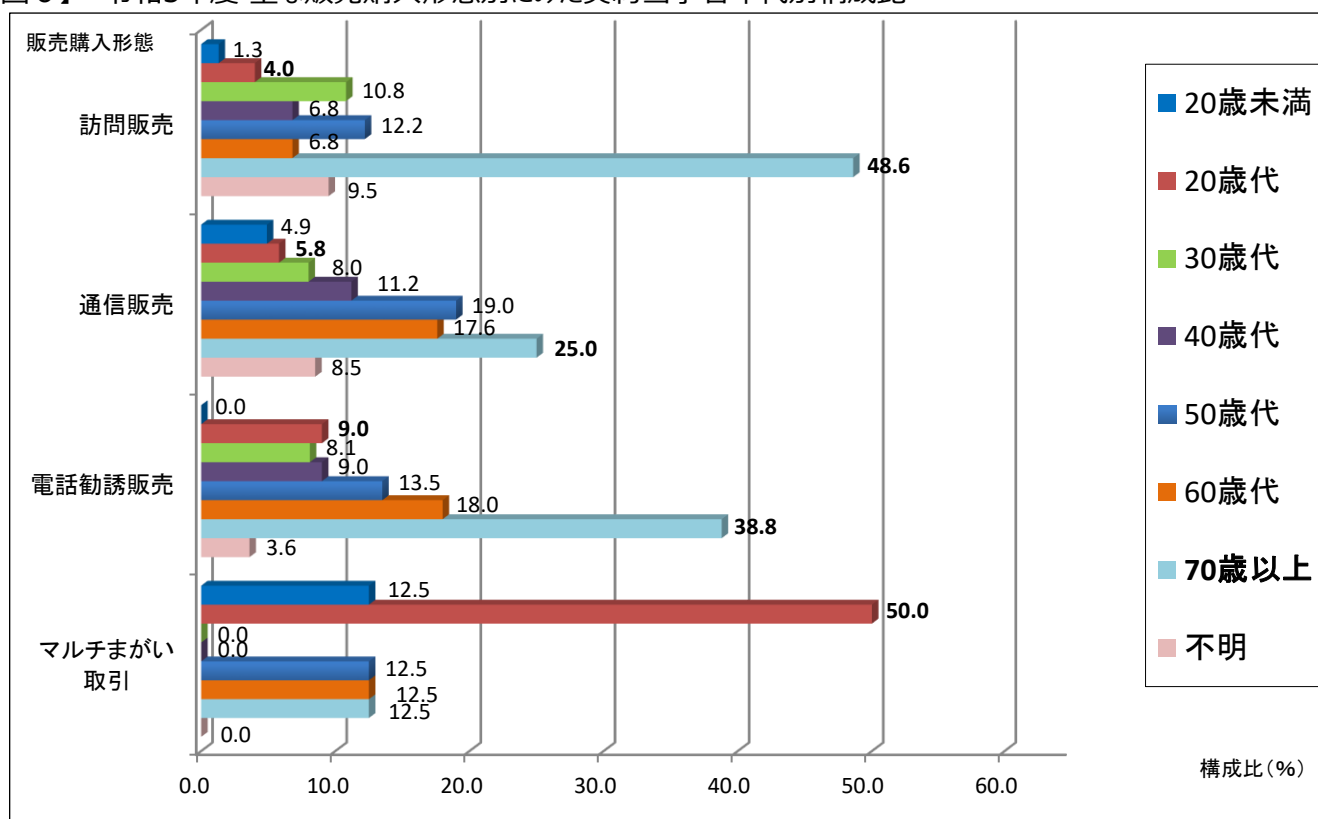
| 年度別 総件数 | 店舗購入 | 店舗外販売 | | | | | | | | 合計 | 不明・ 無関係 |
|------------|----------------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------|----------|--------------|-----------|-------------|-------------|
| | | 訪問販売 | 通信販売 | マルチ取引 | 電話勧 誘販売 | ネガティ ブ・ オプション | 訪問購入 | その他 無店舗販売 | | | |
| | | 上段:件数 | | | | 下段:構成比(%) | | | | | |
| 26 | 1,428 100.0 | 300 21.0 | 148 10.4 | 392 27.5 | 14 1.0 | 270 18.9 | 3 0.2 | 12 0.8 | 7 0.5 | 846 59.2 | 282 19.7 |
| 27 | 1,321 100.0 | 302 22.9 | 106 8.0 | 367 27.8 | 25 1.9 | 234 17.7 | 6 0.5 | 32 2.4 | 15 1.1 | 785 59.4 | 234 17.7 |
| 28 | 1,261 100.0 | 315 25.0 | 129 10.2 | 420 33.3 | 17 1.3 | 173 13.7 | 3 0.2 | 21 1.7 | 9 0.7 | 772 61.2 | 174 13.8 |
| 29 | 1,683 100.0 | 267 15.9 | 132 7.8 | 452 26.9 | 17 1.0 | 138 8.2 | 6 0.4 | 21 1.2 | 9 0.5 | 775 46.0 | 641 38.1 |
| 30 | 1,518 100.0 | 265 17.5 | 93 6.1 | 382 25.2 | 15 1.0 | 149 9.8 | 4 0.3 | 11 0.7 | 12 0.8 | 666 43.9 | 587 38.7 |
| R1 | 1,305 100.0 | 257 19.7 | 106 8.1 | 434 33.3 | 20 1.5 | 105 8.0 | 8 0.6 | 8 0.6 | 12 0.9 | 693 53.1 | 355 27.2 |
| R2 | 1,346 100.0 | 242 18.0 | 102 7.6 | 501 37.2 | 21 1.6 | 109 8.1 | 9 0.7 | 9 0.7 | 5 0.4 | 756 56.2 | 348 25.9 |
| R3 | 1,219 100.0 | 233 19.1 | 108 8.9 | 420 34.5 | 18 1.5 | 107 8.8 | 4 0.3 | 10 0.8 | 4 0.3 | 671 55.0 | 315 25.8 |
| R4 | 1,346 100.0 | 230 17.1 | 90 6.7 | 551 40.9 | 7 0.5 | 100 7.4 | 3 0.2 | 20 1.5 | 9 0.7 | 780 57.9 | 336 25.0 |
| R5 | 1,321 100.0 | 216 16.4 | 74 5.6 | 547 41.4 | 8 0.6 | 111 8.4 | 0 0.0 | 19 1.4 | 7 0.5 | 766 58.0 | 339 25.7 |

(注1) 表中の構成比は、年度別総件数を100として算出した値

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の形態

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【図6】 令和5年度 主な販売購入形態別にみた契約当事者年代別構成比



(注1) 表中の構成比は、各形態別の全体数を100として算出した値

(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【表5】 令和5年度 主な販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

| 訪問販売（全体74件） | | | |
|-------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 修理・補修 | 12 | 4 |
| 2 | 工事・建築・加工 | 10 | 10 |
| 3 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 7 | 8 |
| 4 | インターネット通信サービス | 7 | 3 |
| 5 | 電気 | 5 | 8 |

昨年度に比べ8件増加した「修理・補修」は、外壁塗装のトラブル相談によるものです。

| 通信販売（全体547件） | | | |
|--------------|-------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 化粧品 | 82 | 127 |
| 2 | 商品一般 | 58 | 62 |
| 3 | 健康食品 | 49 | 45 |
| 4 | 他の教養・娯楽 | 46 | 43 |
| 5 | 娯楽等情報配信サービス | 30 | 23 |

昨年度に比べ7件増加した「娯楽等情報配信サービス」は、サブスクに関連するトラブルの相談によるものです。

| 電話勧誘販売（全体111件） | | | |
|----------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | インターネット通信サービス | 29 | 29 |
| 2 | 役務その他 | 13 | 6 |
| 3 | 魚介類 | 10 | 10 |
| 4 | 内職・副業 | 9 | 1 |
| 5 | 商品一般 | 7 | 6 |

昨年度に比べ7件増加した「役務その他」は、サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの（廃品回収、占いサイトなど）です。

| マルチ・マルチまがい取引（全体8件） | | | |
|--------------------|-----------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 内職・副業 | 3 | 4 |
| 2 | ファンド型投資商品 | 2 | 0 |
| 3 | 商品一般 | 1 | 0 |
| 4 | 医療用具 | 1 | 0 |
| 5 | 理美容 | 1 | 0 |

昨年度に比べ2件増加した「ファンド型投資商品」は、FX投資などに関連するトラブルです。

【参考】 令和5年度 契約当事者年代別にみた上位商品・役務等別相談件数

| 20歳未満（全体37件） | | | |
|--------------|-------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 他の教養・娯楽 | 19 | 12 |
| 2 | 理美容 | 4 | 1 |
| 3 | 電気 | 2 | 0 |
| 4 | 観覧・観賞 | 2 | 0 |
| 5 | 娯楽等情報配信サービス | 2 | 1 |

| 20歳代（全体86件） | | | |
|-------------|---------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 9 | 7 |
| 2 | 理美容 | 8 | 16 |
| 3 | 内職・副業 | 8 | 6 |
| 4 | 融資サービス | 7 | 5 |
| 5 | 他の教養・娯楽 | 6 | 9 |

| 30歳代（全体95件） | | | |
|-------------|-------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 10 | 20 |
| 2 | レンタル・リース・賃借 | 6 | 4 |
| 3 | 紳士・婦人洋服 | 5 | 1 |
| 4 | 化粧品 | 5 | 2 |
| 5 | 他の教養娯楽品 | 5 | 4 |

| 40歳代（全体111件） | | | |
|--------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 12 | 13 |
| 2 | 化粧品 | 10 | 14 |
| 3 | 娯楽等情報配信サービス | 8 | 4 |
| 4 | インターネット通信サービス | 7 | 3 |
| 5 | 健康食品 | 5 | 4 |

| 50歳代（全体198件） | | | |
|--------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 18 | 18 |
| 2 | 化粧品 | 18 | 31 |
| 3 | インターネット通信サービス | 11 | 8 |
| 4 | 他の教養娯楽品 | 10 | 6 |
| 5 | 移動通信サービス | 10 | 8 |

| 60歳代（全体203件） | | | |
|--------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 31 | 31 |
| 2 | 化粧品 | 22 | 42 |
| 3 | 健康食品 | 13 | 6 |
| 4 | インターネット通信サービス | 11 | 9 |
| 5 | 娯楽等情報配信サービス | 8 | 0 |

| 70歳以上（全体439件） | | | |
|---------------|---------------|----|-------|
| 順位 | 商品・役務等 | 件数 | 前年度件数 |
| 1 | 商品一般 | 58 | 51 |
| 2 | 健康食品 | 30 | 24 |
| 3 | インターネット通信サービス | 27 | 26 |
| 4 | 化粧品 | 24 | 31 |
| 5 | 移動通信サービス | 17 | 14 |

60代・70歳以上の順位を見ると「商品一般」が1位となっています。
この「商品一般」の主な内訳は以下のとおりです。
【60代・70歳代】
個人情報を聞き出そうとする不審な電話、架空請求、身に覚えのない請求、クーリング・オフなど。