

令和4年度 呉市消費生活センターの消費生活相談の状況

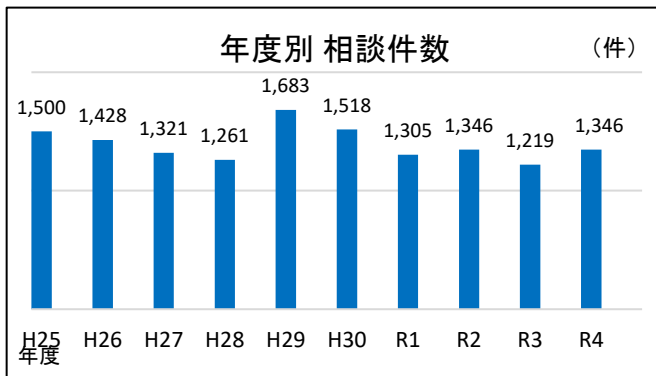
1 相談件数等について

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4年度の相談件数は1,346件で、前年度(1,219件)と比較すると、127件(10.4%)増加しました。**(表1)**
 また、不当・架空請求に関する相談件数は59件で、前年度(55件)と比較すると、4件(7%)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433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676件(50%)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。

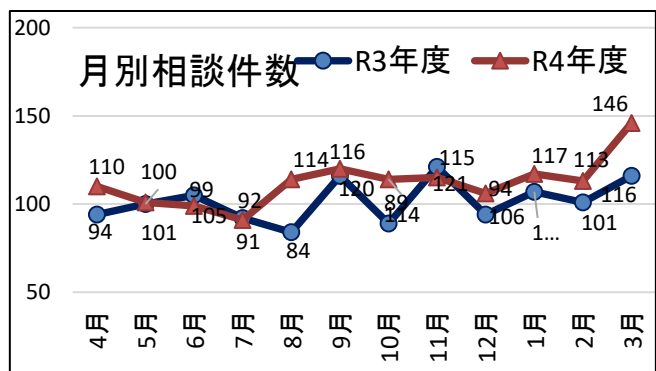
【表1】消費生活相談の年度別総件数

H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
1,500	1,428	1,321	1,261	1,683	1,518	1,305	1,346	1,219	1,346

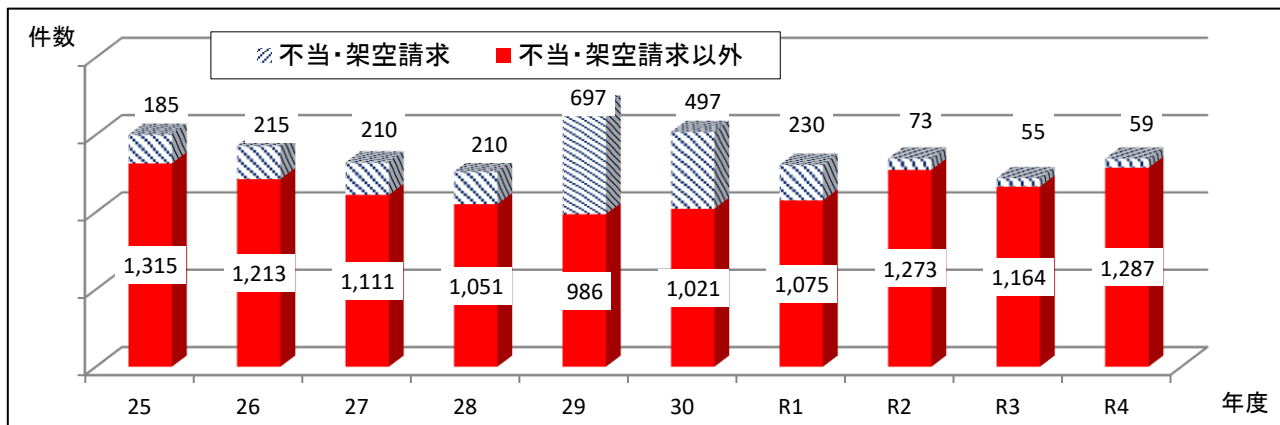
(参考) 年度別相談件数



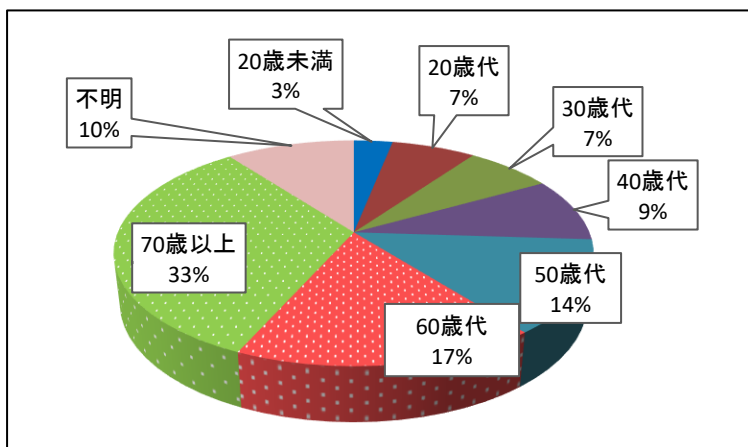
(参考) 月別相談件数 (R3・R4年度)



【図1】消費生活相談の年度別総件数の推移



【図2】令和4年度 契約当事者の年代 (構成比)

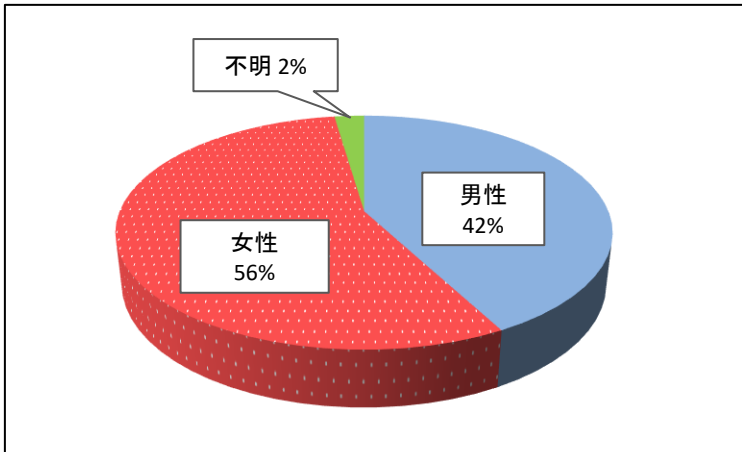


【契約当事者の年代】

年代	件数	構成比
20歳未満	42	3.1%
20歳代	91	6.8%
30歳代	94	7.0%
40歳代	123	9.1%
50歳代	180	13.4%
60歳代	233	17.3%
70歳以上	444	33.0%
不明	139	10.3%
計	1,346	100%

● 60歳代～70歳代の相談が全体の50%

【図3】 令和4年度 契約当事者の性別（構成比）

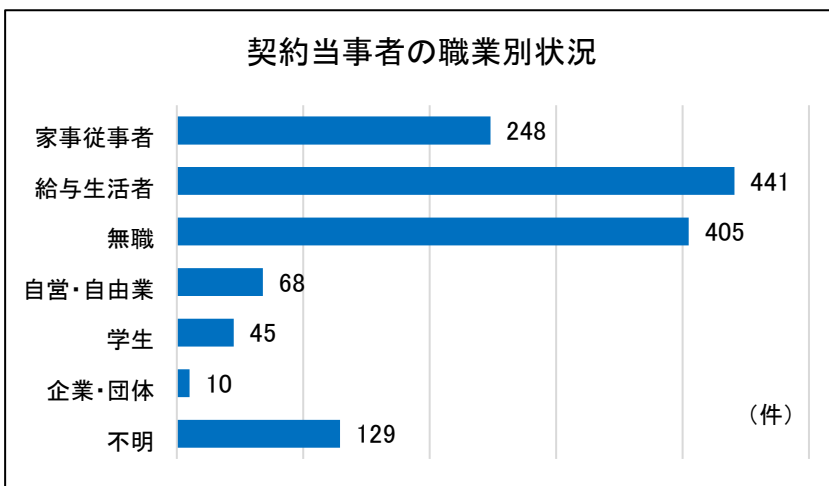


【契約当事者の性別】

性別	件数	構成比
男性	568	42.2%
女性	747	55.5%
不明	31	2.3%
計	1,346	100%

● 相談者は女性が全体の56%

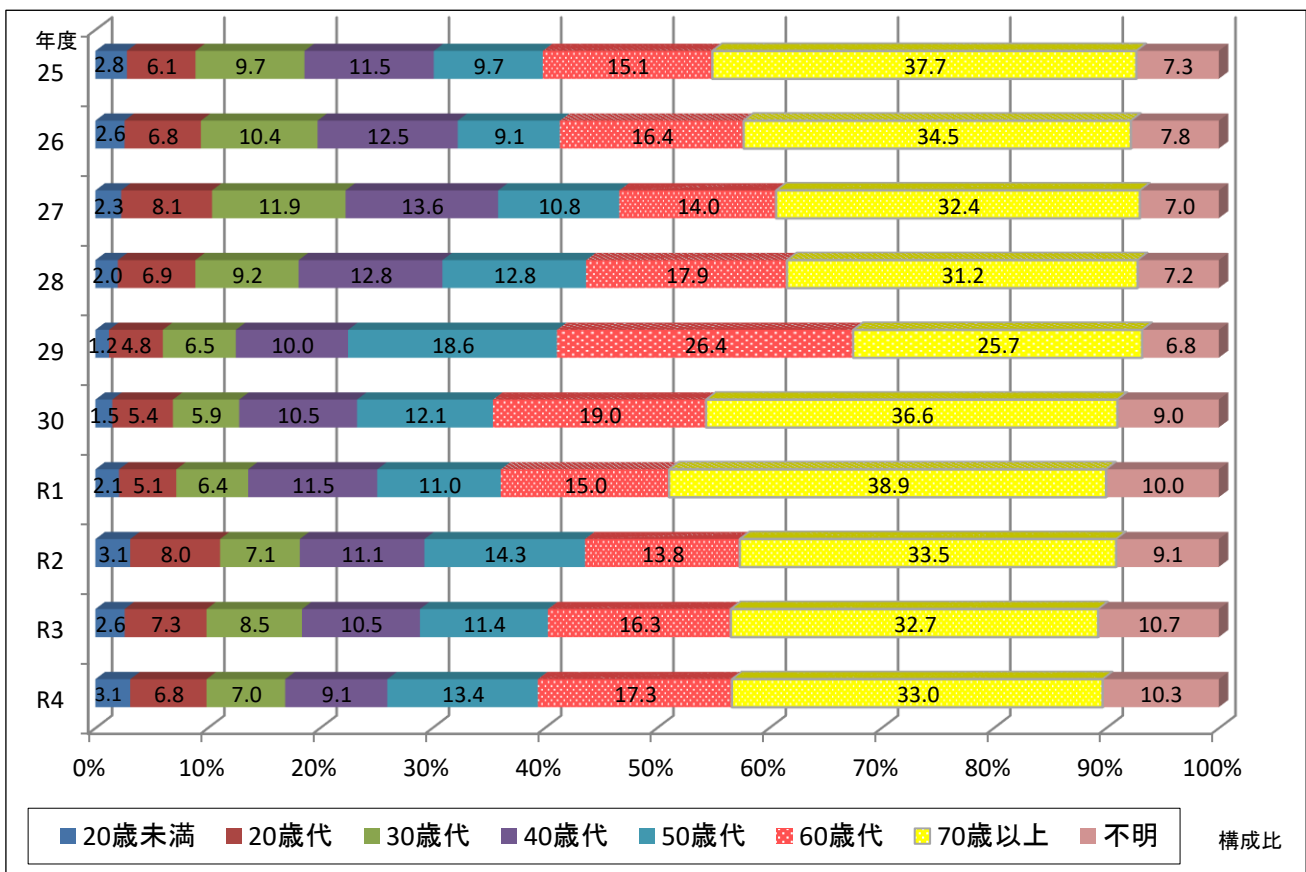
【図4】 令和4年度 契約当事者の職業別状況



【契約当事者の職業別状況】

職業等	件数	構成比
不明	129	9.6%
企業・団体	10	0.7%
学生	45	3.3%
自営・自由業	68	5.1%
無職	405	30.1%
給与生活者	441	32.8%
家事従事者	248	18.4%
計	1,346	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4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1,049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835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	26	27	28	29	30	R1	R1	R2	R3	R4
契約・解約	1,091	1,065	1,017	1,006	1,383	1,234	1,034	998	917	1,049
販売方法	915	914	822	820	1,011	767	717	799	708	835
品質・機能・役務品質	159	189	158	116	113	103	113	132	111	88
価格・料金	85	120	121	87	81	42	62	72	59	51
接客対応	85	115	102	80	61	59	67	127	65	118
表示・広告	53	43	34	36	46	30	60	62	49	64
法規・基準	29	18	33	19	14	5	13	9	6	11
安全・衛生	22	14	18	14	16	14	19	13	4	10
取引	2,006	1,979	1,839	1,826	2,394	2,001	1,751	1,797	1,625	1,884
安全・品質	181	203	176	130	129	117	132	145	115	98

(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3年度は「保健衛生品」が160件と最も多くなっています。

内訳は、化粧品等の定期購入トラブル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127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4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	1,346	42	91	94	123	180	233	444	139
商品一般	153	4	7	20	13	18	31	51	9
食料品	92	3	4	2	4	18	16	38	7
住居品	45	0	4	2	6	5	5	17	6
光熱水品	43	0	2	4	0	5	6	20	6
被服品	81	5	4	9	9	11	15	22	6
保健衛生品	160	8	2	4	16	35	44	44	7
教養娯楽品	85	5	11	6	17	8	16	16	6
車両・乗り物	18	0	2	3	5	1	0	3	4
土地・建物・設備	44	0	1	3	1	4	7	22	6
他の商品	3	0	0	0	1	0	2	0	0
商品計	724	25	37	53	72	105	142	233	57
クリーニング	1	0	0	0	0	0	1	0	0
レンタル・リース・貸借	26	0	5	4	1	3	4	3	6
工事・建築・加工	19	0	0	0	3	2	4	9	1
修理・補修	19	0	0	0	0	3	5	10	1
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	4	0	0	0	1	1	0	2	0
金融・保険サービス	72	0	7	2	8	13	11	24	7
運輸・通信サービス	127	2	3	4	6	18	19	57	18
教育サービス	5	0	0	1	0	1	0	0	3
教養・娯楽サービス	100	14	13	12	13	18	10	18	2
保健・福祉サービス	77	1	18	2	2	2	21	28	3
他の役務	58	0	1	7	7	6	5	24	8
内職・副業・ねずみ講	14	0	6	3	4	1	0	0	0
他の行政サービス	38	0	0	0	1	3	2	23	9
役務計	560	17	53	35	46	71	82	198	58
他の相談	62	0	1	6	5	4	9	13	24

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4年度は「通信販売」に関する相談が551件で全体の41%、「電話勧誘販売」に関する相談が100件で全体の7.4%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4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45%、23%、53%となっています(図6)。

令和4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127件で全体の23%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29%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

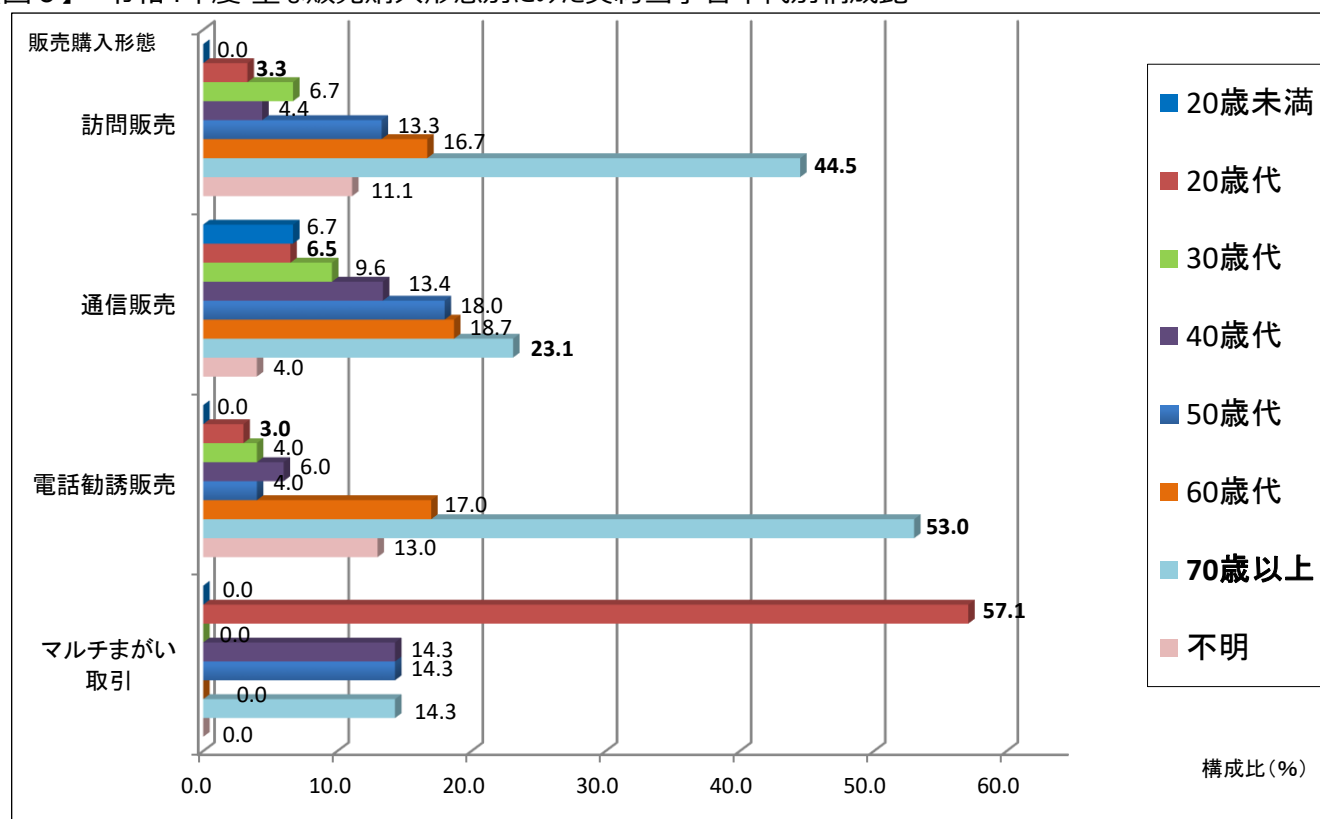
年度別 総件数	店舗購入	店舗外販売								合計	不明・ 無関係
		訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売			
		上段:件数				下段:構成比(%)					
25	1,500	301	129	372	17	345	6	21	17	907	292
	100.0	20.1	8.6	24.8	1.1	23.0	0.4	1.4	1.1	60.5	19.5
26	1,428	300	148	392	14	270	3	12	7	846	282
	100.0	21.0	10.4	27.5	1.0	18.9	0.2	0.8	0.5	59.2	19.7
27	1,321	302	106	367	25	234	6	32	15	785	234
	100.0	22.9	8.0	27.8	1.9	17.7	0.5	2.4	1.1	59.4	17.7
28	1,261	315	129	420	17	173	3	21	9	772	174
	100.0	25.0	10.2	33.3	1.3	13.7	0.2	1.7	0.7	61.2	13.8
29	1,683	267	132	452	17	138	6	21	9	775	641
	100.0	15.9	7.8	26.9	1.0	8.2	0.4	1.2	0.5	46.0	38.1
30	1,518	265	93	382	15	149	4	11	12	666	587
	100.0	17.5	6.1	25.2	1.0	9.8	0.3	0.7	0.8	43.9	38.7
R1	1,305	257	106	434	20	105	8	8	12	693	355
	100.0	19.7	8.1	33.3	1.5	8.0	0.6	0.6	0.9	53.1	27.2
R2	1,346	242	102	501	21	109	9	9	5	756	348
	100.0	18.0	7.6	37.2	1.6	8.1	0.7	0.7	0.4	56.2	25.9
R3	1,219	233	108	420	18	107	4	10	4	671	315
	100.0	19.1	8.9	34.5	1.5	8.8	0.3	0.8	0.3	55.0	25.8
R4	1,346	230	90	551	7	100	3	20	9	780	336
	100.0	17.1	6.7	40.9	0.5	7.4	0.2	1.5	0.7	57.9	25.0

(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4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4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90件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	工事・建築・加工	10	8
2	衛生サービス	9	6
3	役務その他	9	11
4	電気	8	9
5	空調・冷暖房・給湯設備	8	6

昨年度に比べ2件増加した「工事・建築・加工」は、保険金が使えするという住宅修理サービスのトラブル相談によるものです。

通信販売（全体551件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	127	56
2	商品一般	62	38
3	健康食品	45	39
4	他の教養・娯楽	43	36
5	娯楽等情報配信サービス	22	13

昨年度に比べ71件増加した「化粧品」は、定期購入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100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	45
2	電気	14	7
3	魚介類	10	14
4	商品一般	6	3
5	健康食品	6	4

昨年度に比べ7件増加した「電気」は、電気料金の削減を標榜し電力会社を変更させられたトラブル相談によるものです。

マルチ・マルチまがい取引（全体7件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	内職・副業	4	7
2	洋装下着	1	0
3	医薬品	1	0
4	移动通信サービス	1	1
5			

【参考】 令和4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42件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	他の教養・娯楽	12	9
2	化粧品	7	3
3	商品一般	4	2
4	健康食品	3	4
5	紳士・婦人洋服	3	0

20歳代（全体91件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	理美容	16	5
2	他の教養・娯楽	9	7
3	商品一般	7	5
4	内職・副業	6	14
5	レンタル・リース・賃借	5	9

30歳代（全体94件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	20	11
2	役務その他	7	0
3	教室・講座	5	0
4	他の教養・娯楽	5	3
5	相談その他	5	4

40歳代（全体123件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	14	4
2	商品一般	13	15
3	役務その他	7	4
4	他の教養・娯楽	6	7
5	他の教養娯楽品	5	2

50歳代（全体180件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	31	14
2	商品一般	18	11
3	健康食品	13	11
4	移動通信サービス	8	5
5	インターネット通信サービス	8	6

60歳代（全体233件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	42	15
2	商品一般	31	31
3	他の保健・福祉	15	12
4	インターネット通信サービス	9	25
5	融資サービス	8	0

70歳以上（全体444件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	51	46
2	化粧品	31	11
3	インターネット通信サービス	26	25
4	健康食品	24	21
5	他の行政サービス	23	0

60代・70歳以上の順位を見ると「商品一般」、「化粧品」が1位、2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。