

令和5年度 消費生活相談の概要

1 相談の概要

(1) 相談件数等

令和5年度の相談件数は合計596件（前年度725件、前年比17.8%減少）【資料1】把握した契約購入金額は約3億3万円で、既支払金額は約1億3357万円、未然に防止した救済総額は約3282万円である。

(2) 販売購入形態別、商品役務別、年代別等の相談状況

①販売購入形態別件数の内容

形態別では「通信販売」が229件と最も多い。 【資料2】

「通信販売」では、インターネットでお試しのつもりで契約した注文が、複数回購入が条件だったという定期購入の相談が54件と多い。SNSで勧められて始めた投資や副業トラブル等の相談が18件あり、被害金額が1千万円超のものもある。

次に多い「店舗購入」は103件で、新車や中古車の購入、エステ店との契約、新築住宅や中古住宅の購入トラブル、借金に関するものがある。

「訪問販売」は昨年度の28件から45件に増加した。火災保険での修理工事をしないかと勧められたという屋根や外壁修理契約、トイレ詰まり修理、蓄電池を設置する契約の相談が多かった。

「電話勧誘販売」は29件あり、電話で説明を受けサポート付きFX自動売買システムを借金して契約したもの、アナログ回線が使えなくなるといわれて光回線の契約をしたというものがあつた。

②商品役務別件数（商品大分類）の内容

「金融・保険サービス」75件、「商品一般」71件、「運輸・通信サービス」52件、「保健衛生品」51件である。 【資料3】

「金融・保険サービス」には、フリーローン・サラ金での借金の相談、FX投資サイトの相談があつた。

商品として特定できないとして「商品一般」に分類したものには、宅配業者や大手企業・金融・行政機関になりすました偽メール、不審な電話、身に覚えのない荷物が届いた、カードの不正請求等の相談があつた。

「運輸・通信サービス」には、固定電話、スマホ、インターネットの解約に関する相談が多かつた。

「保健衛生品」には、通信販売で購入した化粧品、歯磨き粉、育毛剤等の定期購入トラブルの相談が多かつた。

③年代別、職業別割合

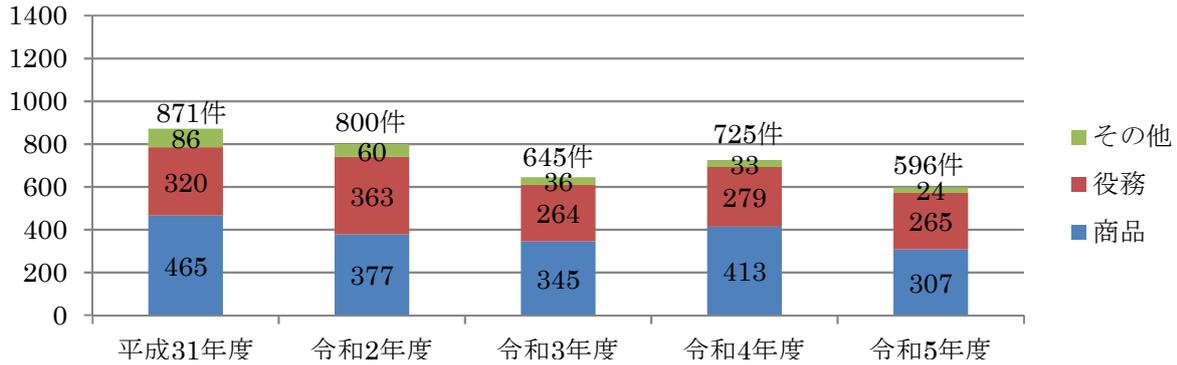
契約・相談者の年代別割合は、「70歳以上」が最も多く、「60歳以上」で全体の50.3%を占めている。 【資料4】

職業別割合では、「給与生活者」が最も多く、全体の38.3%を占めている。 【資料5】

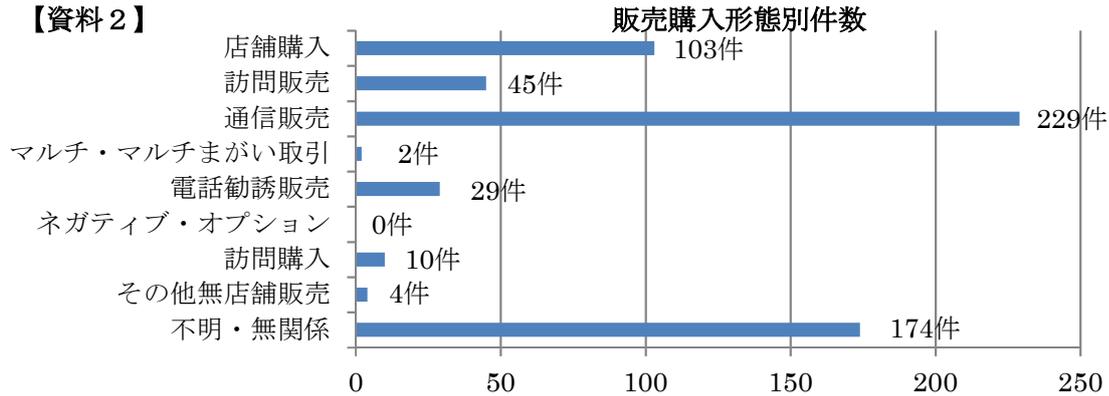
④副業・投資関連の相談

副業・投資関連の相談件数は25件で前年度9件から大幅に増加し、既支払額合計4,572万円である。年齢別でみると、50歳代が8件と最も多く、20歳代6件、30歳代4件、10歳代で3件、60歳以上で4件である。

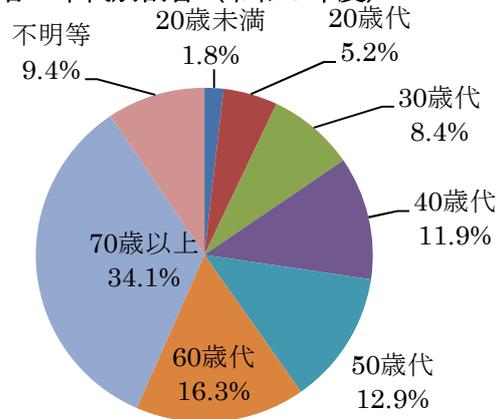
【資料1】 相談件数の推移



【資料2】



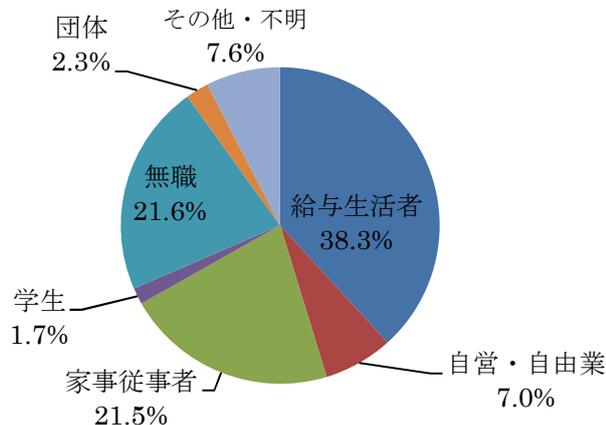
【資料4】 契約当事者の年代別割合（令和5年度）



契約当事者 (人)

20歳未満	11
20歳代	31
30歳代	50
40歳代	71
50歳代	77
60歳代	97
70歳以上	203
不明等	56

【資料5】 契約当事者の職業別割合（令和5年度）



契約当事者 (人)

給与生活者	228
自営・自由業	42
家事従事者	128
学生	10
無職	129
団体	14
その他・不明	45

【資料 3】

商品大分類	令和 5年度	令和 4年度	主な相談内容
商品一般（商品として 特定できないものなど）	71	103	宅配業者や大手企業・行政機関になりすました偽メールや不審な電話、覚えのない請求書、カードの不正請求等
食料品	36	55	健康食品の通信販売の定期購入トラブル、サプリメントや海産物を送るとの電話勧誘、注文していない食品の送り付け、健康食品による健康被害等
住居品	33	18	店舗購入した住居品の不具合、通信販売で購入した家電製品・調理器具・家具などの商品未着、柔軟剤などの香りに関する相談
光熱水品	15	13	解約した電気の料金請求、電気の契約変更、水漏れによる水道代請求等
被服品	20	37	通信販売で購入した洋服のサイズやイメージ違い、偽物だった等、店舗で購入したシューズ交換や指輪の解約、不要な着物や食器の訪問購入等
保健衛生品	51	91	通信販売で購入した化粧品、歯磨き粉、育毛剤等の定期購入トラブル 店舗で購入した高濃度水素発生器の解約等
教養娯楽品	49	53	電子タバコの通信販売の定期購入トラブル、宗教団体の女性から購入した指輪の返品と返金、ネットで見つけた不用品回収業者からの高額請求等
車両・乗り物	18	21	中古自動車の購入、売却トラブル、新車の購入トラブル等
土地・建物・設備	12	21	蓄電池、太陽光発電システム、中古住宅の欠陥等
他の商品	2	1	ネットオークションで購入した農機具
商品計	307	413	
クリーニング	1	0	羽毛布団のクリーニング
レンタル・リース・貸借	8	23	賃貸アパート・借家の退去や修繕トラブル、家電のサブスクリプション等
工事・建築・加工	15	5	屋根工事、外壁工事、新築工事等
修理・補修	20	11	屋根瓦の修理、トイレの修理、布団の打ち直し等
管理・保管	0	0	
役務一般	4	5	複合サービス会員、ネット関連の有料会員サービス
金融・保険サービス	75	68	フリーローン・サラ金、FX投資、ロマンス詐欺、クレジットカード等
運輸・通信サービス	52	36	携帯電話サービス、固定電話サービス、光回線、航空券等
教育サービス	0	1	
教養・娯楽サービス	46	56	出会い系サイト、アダルトサイト、オンラインゲーム、情報サイトの未納分、幼児英会話教室の解約、スポーツ教室の会費等
保健・福祉サービス	8	22	エステ、医療脱毛の解約、介護施設の入居権、蜂、シロアリ駆除等
他の役務	22	39	火災保険の申請代行、パソコンのウイルス感染の警告、探偵事務所の調査等
内職・副業・ねずみ講	9	7	副業サイト、ネットビジネス等
他の行政サービス	5	6	マイナンバーカード、マイナポイント、移住の補助金等
役務計	265	279	
他の相談	24	33	相隣関係、相続、損害賠償等
総計	596	725	

2 年齢層での相談傾向

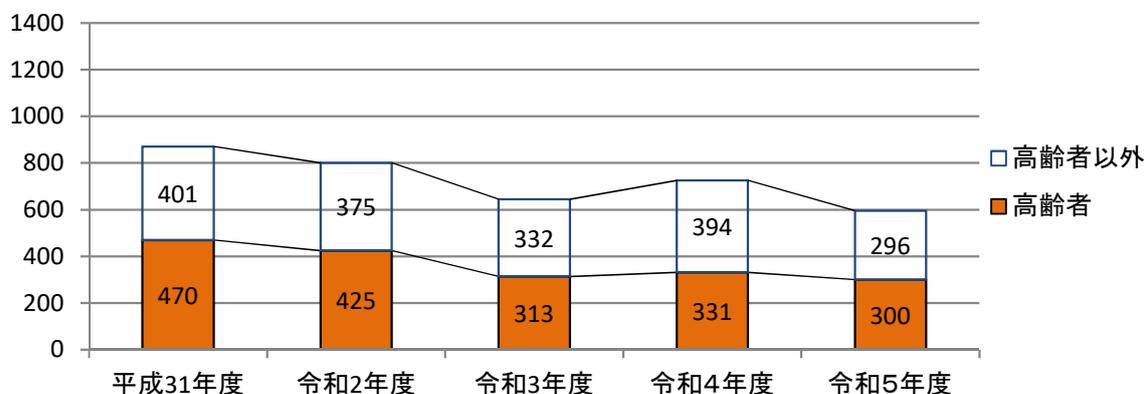
(1) 高齢者（60歳以上）の場合

高齢者の相談件数は300件で、全体の50.3%（前年度45.7%）を占める。年代別では、60歳代が97件、70歳以上が203件である。【資料6】

「商品・役務別」では、商品・役務として特定しない「商品一般」に分類する不審電話・宅配業者を装ったフィッシング詐欺の手口と思われるメールなどの相談が39件で最も多く全体の13%を占めている。

次に、「化粧品」26件、「健康食品」19件は、いずれも通信販売の定期購入トラブル等であり、「修理・補修」の14件は、屋根瓦や外壁修理、トイレ詰まりの修理、布団の打ち直し等の相談であった。【資料7】

【資料6】 高齢者の相談件数の推移



【資料7】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
商品一般（商品として特定できないものなど）	39	不審な電話、架空請求メール、宅配会社を装ったフィッシング詐欺が疑われるメール等
化粧品	26	化粧品の通信販売の定期購入等
健康食品	19	健康食品の通信販売の定期購入等
修理・補修	14	屋根瓦修理、外壁修理、トイレ詰まりの修理等
相談その他	13	労働問題、個人間問題、基地局への落雷、同級会の会費等
他の教養娯楽品	12	電子タバコの通信販売の定期購入、書画、掛軸、写真集等
融資サービス	11	アダルトサイト、動画配信サービス等
役務・その他	11	消費者金融、フリーローン、キャッシングでの借金等
電報・固定電話	10	固定電話の通信契約、不審な電話等
工事・建築・加工	10	屋根工事、塗装工事、新築住宅の外壁等
電気	8	電気契約の勧誘電話、電気料金請求書等
娯楽等情報配信サービス	8	アダルトサイト、動画配信サービス等

(2) 若者（29歳以下）の場合

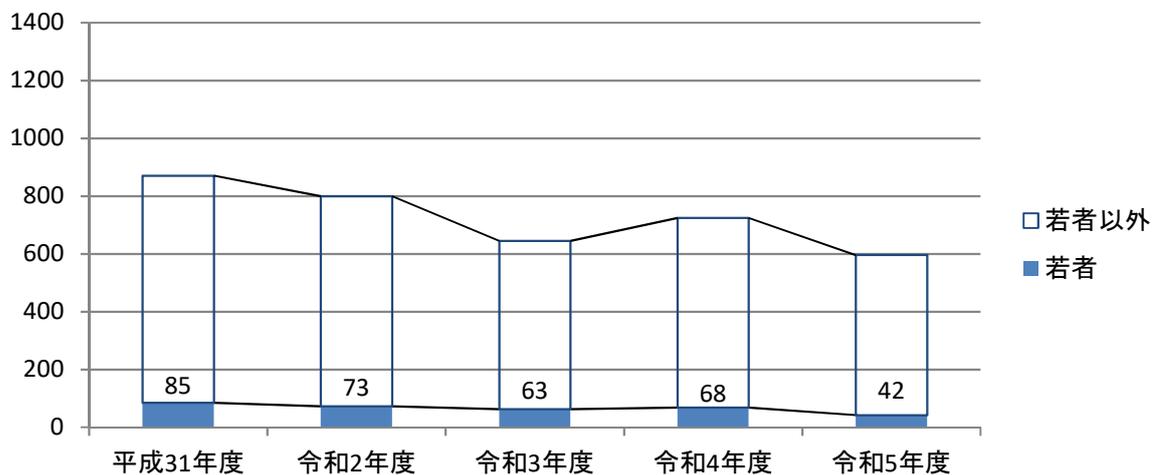
相談件数は42件で、全体の7%（前年度9.4%）を占める。年代別では、17歳以下（未成年者）が5件、18歳以上が37件である。 【資料8】

若者本人からの相談は23件の54.8%で、当事者を心配する家族や支援機関からの相談が19件45.2%である。

「商品・役務別」の割合を見ると、「他の教養・娯楽」5件は、オンラインゲーム、出会い系サイト、マッチングアプリ、「他の金融関連サービス」4件は、FX自動売買システム、FX投資教材、暗号資産、「内職・副業」4件は、副業サイト、副業、「融資サービス」3件は、消費者金融、カードローンによる借金に関する相談であった。 【資料9】

「販売購入形態別」では、「通信販売」が19件と45.2%を占める。

【資料8】 若者の相談件数の推移



【資料9】 若者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
他の教養・娯楽	5	オンラインゲーム、出会い系サイト、マッチングアプリ
他の金融関連サービス	4	FX自動売買システム、FX投資教材、暗号資産
内職・副業	4	副業サイト、副業
融資サービス	3	消費者金融、カードローンによる借金
商品一般	3	覚えのない請求、内容がわからない契約
医療	2	美容医療、医療脱毛
かばん	2	通販で購入したブランドバック
教室・講座	2	就活オンライン講座、芸能事務所
相談その他	2	免許証、元勤務先からの損害賠償請求

(3) 販売購入形態別の主な相談内容

①店舗購入

- ・整形できる美容外科をネットで探し、店舗に行った。スタッフに高い金額のメニューを勧められ、断れる雰囲気ではない圧力を感じ、目のクマ取りの契約をした。術後不細工になったと感じ、再度、ネットの広告を見て、同系列の違う店舗に行った。ここでも、高額なメニューを勧められ、即日、目と鼻の整形を受けた。2店舗とも医師から手術内容の詳しい説明はなく出来栄えにも満足していない。今思えば、契約内容の理解ができていなかった。合計232万円の契約を取り消してほしい。
- ・昨年、息子が中古車販売店で外車を245万円で購入した。今年車検を受けた後もよく故障するので息子は車を売ろうと思い、知り合いの自動車販売店に査定してもらったところ、契約書に書かれているグレードよりも低く修復歴がある車だとわかった。払った代金、車検代、修理代を返してほしい。
- ・昨年、工務店に依頼して、車庫の防水工事をしてもらった。車庫の上にサンルームがあり、サンルームの下は防水工事をしていないと思う。今年、サンルームの下にあたる車庫の内側が雨漏りしていることに気付いた。雨漏りを修理してもらうにはどうすればいいか。

②訪問販売

- ・自宅に来た業者に「屋根瓦が傷んでいる。保険の段取りをうちでするので修理しないか」と言われ、依頼した。後日、業者が屋根瓦の状態の写真と見積書を持ってきたので、保険会社に保険金請求の申請書を送った。その後、保険会社の担当者に「この会社は詐欺の疑いがある。保険金が出ないのでやめたほうがいい」と言われ、消費者センターでの相談を勧められた。解約したい。
- ・トイレが詰まったので、ネットで調べ、「水漏れ詰まり修理1480円～」という業者に電話をかけ修理に来てもらった。業者が点検を始め、家にいた祖母に何かあったら連絡するように伝えて私は外出した。家に戻ると修理は終わっており、祖母が高額な修理代を払ったことがわかった。詰まりは解消されたので一般的な料金は払うが、超える分は返金してほしい。

③通信販売

- ・アプリの投資を学ぶ広告から無料通話アプリに登録し、106人いる投資グループに入った。二人の先生から実践の方が早く学べると言われ、指定の個人口座に資金を振り込んで投資を始めた。取引用のアプリを見るとかなり儲かっていたので、次々と指定の個人や会社名義の口座に振り込んだ。投資したお金を引き出そうとしたが私の口座にお金が振り込まれず、投資会社に2人の先生が存在しないことがわかった。払った金額は1,200万円になる。少しでも返金されないか。
- ・マッチングアプリで知り合った外国人の女性とやり取りをしているうちに、結婚しようという話になり、二人の将来に備えて暗号資産の投資を勧められて始めた。女性に元手が多いほど収益が上がると言われ、200万円と消費者金融で借金した250万円を送金した。その後、残っているお金を引き出そうとしたら先に400万円の税金を払わなければいけないと言われた。ネットで調べたところ、ロマンス詐欺とわかった。全額返金してほしいが、暗号資産の契約書面はなく女性の下の名前しかわからない。
- ・オンラインゲームの途中で1,980円の商品の広告が表示され、試してみようと思い注文して、商品が届いた。1ヶ月後、2回目として20,009円の商品が届き、初めて定期購入と

わかった。販売会社に解約の電話をして、音声ガイダンスの指示に従い解約の番号を押したが、その後連絡がない。解約するにはどうすればいいか。

④マルチ・マルチまがい取引

- ・息子がマルチ商法でFX投資教材のUSBデータを契約していることがわかった。息子は「喫茶店で元同僚と男性から儲かるという話を聞き、代金488,400円のUSBメモリを買う契約をした。クレジットカードを作らされ、今月から分割払いで払うことになる」と言う。息子は他の人を誘っていないようなので、早く解約させたい。

⑤電話勧誘販売

- ・副業で稼いでいる人のSNSを見て、メッセージアプリで友達登録した。「FX自動売買システムを導入すれば自動的に取引をして収益がでる。収益はアプリで確認できる」との説明を電話で受け、メッセージアプリにマニュアルが送られてきた。その後、83万円のコースを勧められた。消費者金融で借金をして、代金をネット銀行から振り込んだ。ネット銀行から「不明な入出金があった」と電話があり、騙されたとわかった。解約して返金してほしい。
- ・業者から「大手電話会社のアナログ回線が使えなくなる。うちならアナログ回線が使え、料金も今までより安く、工事費も掛からない」と電話があり、大手電話会社からの電話だと思い契約した。届いた契約書面をみると、大手電話会社でなく別会社であり、3万円以上の請求書が届いた。安くなっていないので解約したい。

⑥訪問購入

- ・自宅の固定電話に「役所から海外支援を受けている業者です。使わなくなった日用品があれば何でも買い取ります」と電話があった。不審な電話だと思ったので直ぐに電話を切った。役所へ問い合わせると、電話の業者は役所とは関係ないと言われた。

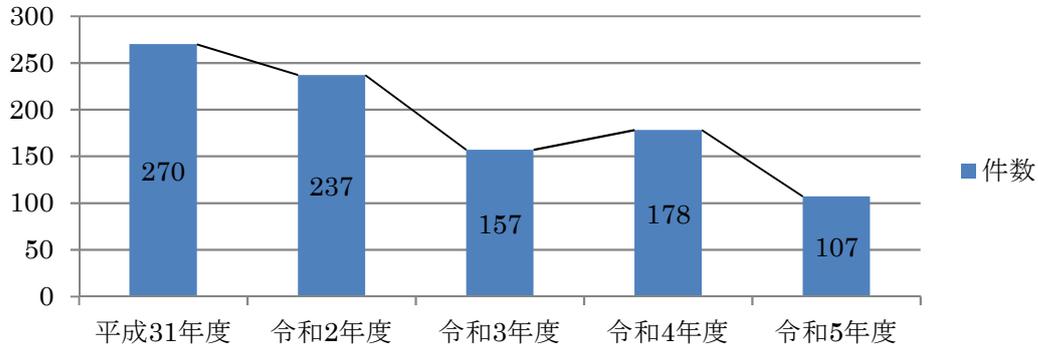
(4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

身に覚えのない代金の請求や、不当な高額料金請求等の「架空・不当請求、詐欺等」に関する相談は107件で、前年度の178件から71件減少し、今年度の全相談件数の18%を占める。

【資料 10】

架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、「SNSで勧められた副業を始め、報酬を得るために指定された金額を次々振り込んでしまった。払った240万円を返してほしい」「ネットで調べた投資会社の担当者から儲かると言われ、次々にお金を振り込んだが詐欺だとわかった」など詐欺の可能性のある相談が47件と多かった。その他、「スマホでネットサーフィン中、突然アダルトサイトに登録になり、キャンセルしようと電話をすると45万円払うようにと脅された」「大手電話会社の料金請求会社を名乗って電話があり、情報サイトの未納分29万円を請求された」など不当請求の相談、「スマホに年金に関する機関名で、大事なお知らせなので連絡してくださいとURLが添付されたSMSが届いた」「スマホにマイナポイント第2弾を募集しますとSMSが届いた」「オンラインショッピングモールから注文した覚えがないパソコンの注文確認メールが届いた」とのフィッシング詐欺の相談が16件あった。その他、「当選した介護施設の入居権を譲ったところ、翌日、別の業者から電話がかかってくるので「はい」とだけ言ってほしいと電話があったので不安になった」という劇場型勧誘の相談があった。

【資料 10】 架空・不当請求、詐欺等に関する相談件数の推移



(5) 多重債務に関する相談

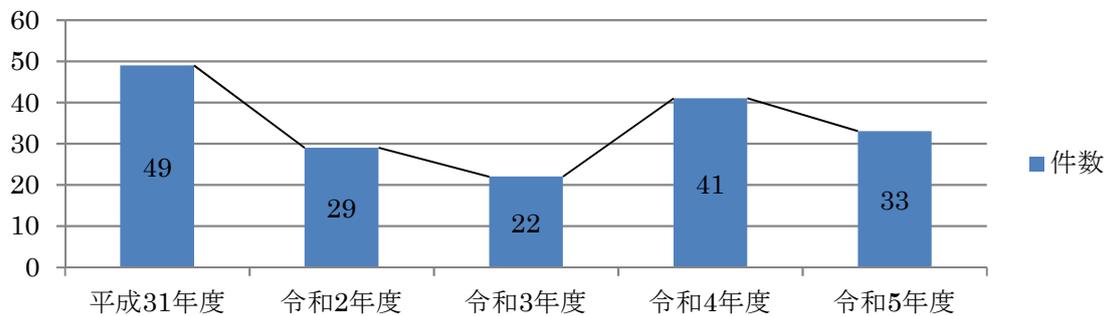
多重債務に関する相談は33件で、前年度41件から8件減少し、全相談件数の5.5%を占める。

【資料 11】

契約当時者年齢では、「40歳代」が10件、「50歳代」が7件、「70歳代」が6件、「30歳代」が4件と続く。うち5件が、行政や社会福祉団体からつながれた相談である。

商品別内訳としては、「フリーローン・サラ金」によるものが25件と最も多い。相談時に把握できた契約購入金額の合計額は6,986万円で、契約購入金額が100万円以上の相談が17件あり、そのうち1件が500万円を超える相談である。相談のうち10件を地元の弁護士につなぎ、その他に無料法律相談を案内したものがある。

【資料 11】 多重債務に関する相談件数



(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談は13件で、すべて「危害」に関する相談である。

①「危害」の相談内容

「危害」の相談は13件で、内訳としては「化粧品」に関するものが5件、「洗剤等」に関するものが2件、その他「健康食品」、「菓子類」、「寝具」、「医療」、「賃貸住宅」、「公園内遊具」がそれぞれ1件である。

- ・通販で定期購入の美容液を購入。使用したら発疹が出て痒くなった。
- ・柔軟剤の香りでめまいがするので、香害に関する対応を国だけでなく市でもしてほしい。
- ・大家が賃貸住宅入居前に壁紙や襖を貼り替えてくれたことによりアレルギー症状が出た。そのため、賃貸住宅を2年以内で退去することになった。契約書面通り違約金などを払わなければならないか。