

## 令和 4 年度 消費生活相談の状況

消費生活センターでは、消費生活に関する相談窓口を設置し、市民が消費者トラブルにあった場合には、相談・あっせん等を通じて問題の解決を図っている。

### 1. 消費生活相談の傾向

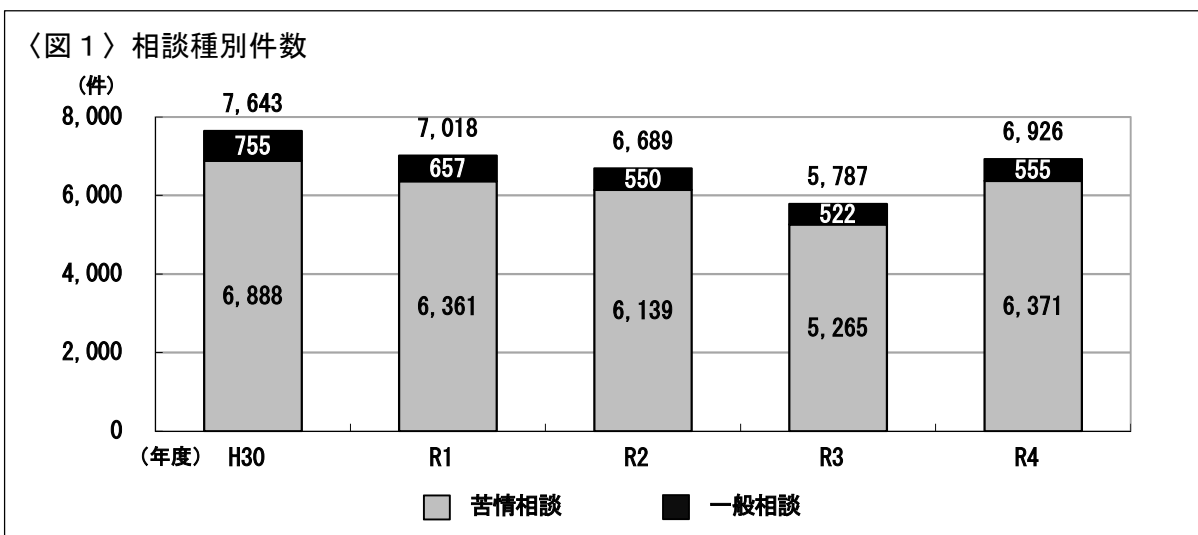
#### (1) 相談の傾向

令和 4 年度に寄せられた消費生活相談は 6,926 件で、令和 3 年度に比べて 1,139 件の増加（前年度比 119.7%）となった。そのうち、苦情相談が 6,371 件で、令和 3 年度に比べて 1,106 件増加（前年度比 121.0%）した。

表 2、図 2 及び図 3 のとおり、相談者の年代別では、70 歳以上の高齢者の相談が 1,456 件で最も多く、令和 3 年度に比べて 251 件増加し、全体の 22.9%を占めている。

〈表 1〉消費生活相談件数の推移

	令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度			
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	前年度比	前々年度比
合計	6,689	100.0%	5,787	100.0%	6,926	100.0%	119.7%	103.5%
苦情相談	6,139	91.8%	5,265	91.0%	6,371	92.0%	121.0%	103.8%
一般相談	550	8.2%	522	9.0%	555	8.0%	106.3%	100.9%



#### (参考) 相談の説明

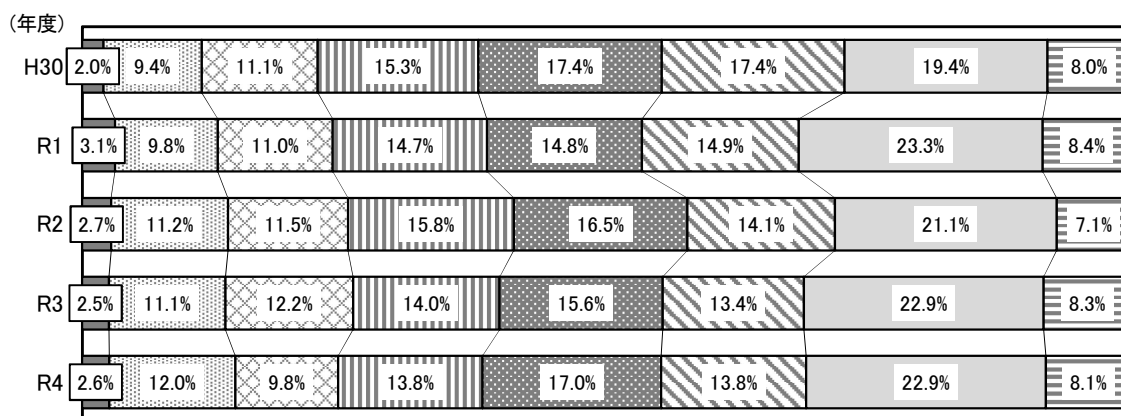
苦情相談 契約トラブルなどに関する相談

一般相談 契約トラブルが発生していない相談及び問い合わせ

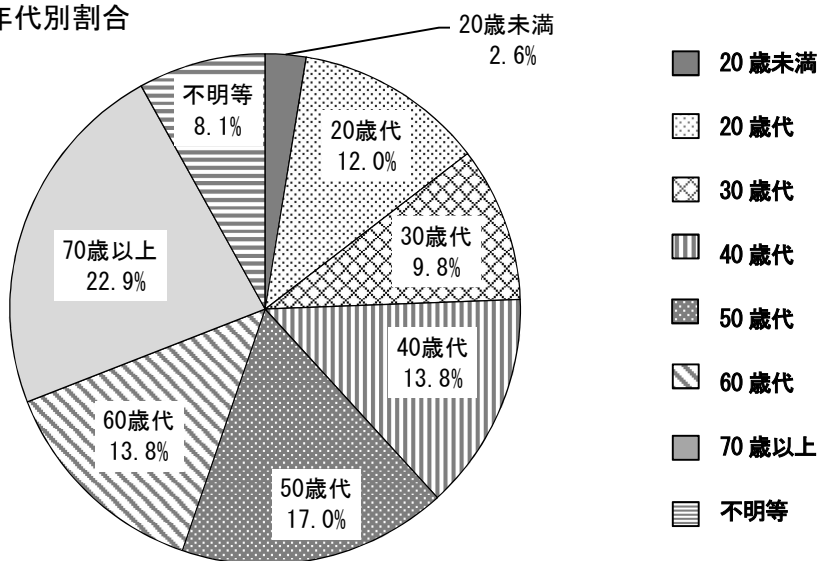
〈表2〉年代別件数（苦情相談）

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
合計	6,888	6,361	6,139	5,265	6,371
20歳未満	138	198	168	133	163
20歳代	646	624	685	585	765
30歳代	762	697	703	641	625
40歳代	1,054	936	970	736	878
50歳代	1,205	940	1,016	819	1,084
60歳代	1,202	950	864	708	879
70歳以上	1,333	1,480	1,298	1,205	1,456
不明等	548	536	435	438	521

〈図2〉年代別割合(苦情相談)



〈図3〉令和4年度年代別割合



## (2) 商品及びサービス別の傾向

令和4年度の苦情相談のうち、商品及びサービス別では、表3のとおり、「商品一般」「不動産貸借」「エステティックサービス」に分類される相談が上位となっている。「商品一般」は件数が増加に転じた。これは架空請求のほか、通販サイトや宅配便事業者等をかたる偽SMS（ショートメッセージサービス）に関する相談が多いためである。「不動産貸借」は件数が微増しており、賃貸物件退去時の原状回復についての相談が大半を占めている。「エステティックサービス」は件数が大幅に増加した。これは事業者の破産等により解約、返金を求める相談の増加したためである。

「基礎化粧品」は通信販売の定期購入に関する相談が多く、前年度に比べて件数が大幅に増加した。「申請代行サービス」は保険申請の代行サービスに関する相談が多い。

〈表3〉商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位10位）

	令和2年度	令和3年度	令和4年度
1位	商品一般	商品一般	商品一般
	617	493	570
2位	デジタルコンテンツ※	不動産貸借	不動産貸借
	598	311	319
3位	不動産貸借	工事・建築	エステティックサービス
	330	214	288
4位	他の健康食品	フリーローン・サラ金	基礎化粧品
	317	166	286
5位	保健衛生品その他	インターネット接続回線	工事・建築
	163	128	236
6位	工事・建築	他の健康食品	フリーローン・サラ金
	157	117	218
7位	フリーローン・サラ金	携帯電話サービス	役務その他サービス
	155	113	152
8位	インターネット接続回線	役務その他サービス	申請代行サービス
	151	107	132
9位	役務その他サービス	アダルト情報	インターネット接続回線
	129	104	128
10位	携帯電話サービス	電気	他の健康食品
	108	93	123

※「デジタルコンテンツ」は、よりサービスの内容に合わせた商品別分類に変更されたため、令和3年度に廃止となった。

### (3) 年代別の傾向

年代別では、表4のとおり、全年代において「商品一般」が上位となっている。20歳未満から30歳代では「エステティックサービス」、20歳代から60歳代では「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」、40歳代から70歳代では「基礎化粧品」「工事・建築」の相談が多い。

また、特定の年代からの相談が多い商品・サービスも見られる。例えば、20歳未満は「インターネットゲーム」、20歳代は「電気」「異性交際関連サービス」、70歳以上は「申請代行サービス」などである。

〈表4〉年代別・商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位5位）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
1位	インターネット ゲーム	エステティック サービス	不動産 貸借	不動産 貸借	商品 一般	商品 一般	商品 一般	
	24	179	62	55	96	100	180	
2位	エステティック サービス	フリーローン・ サラ金	エステティック サービス	商品 一般	基礎 化粧品	基礎 化粧品	工事・ 建築	
	24	53	47	52	94	70	93	
3位	アダルト 情報	不動産 貸借	商品 一般	基礎 化粧品	不動産 貸借	工事・ 建築	申請代行 サービス	
	12	52	33	42	54	36	79	
4位	商品 一般	商品 一般	フリーローン・ サラ金	フリーローン・ サラ金	フリーローン・ サラ金	不動産 貸借	役務その他 サービス	
	10	31	27	40	36	34	61	
5位	他の 化粧品	電気	異性交際 関連サービス	インターネット 接続回線	工事・ 建築	工事・ 建築	フリーローン・ サラ金	基礎 化粧品
	7	25	25	16	25	34	29	52

※同件数の順位については、独立行政法人国民生活センター所管PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）相談分類表順に表記

(4) 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別では表5のとおり、「通信販売」の割合が最も高い。「通信販売」の主な商品・サービスは「基礎化粧品」や「他の健康食品」であり、定期購入に関する相談が多い。増加している「訪問販売」や「電話勧誘販売」は、無料点検や保険利用の勧誘をきっかけとした住宅修繕に関する相談や保険申請の代行サービスに関する相談、インターネット接続回線の契約に関する相談が多い。「店舗購入」は前年度に比べて増加率が最も高くなっており、エステティックサービスの相談が増加している。

〈表5〉販売購入形態別苦情相談件数

		令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	構成比	前年度比	主な商品・サービス
特殊販売 (無店舗販売)	通信販売	2,631	2,039	2,521	48.0%	123.6%	基礎化粧品 他の健康食品
	訪問販売	356	407	486	9.2%	119.4%	工事・建築 防災・防犯用品
	電話勧誘販売	293	307	375	7.1%	122.1%	インターネット接続回線 申請代行サービス
	マルチ・マルチまがい	54	36	25	0.5%	69.4%	他の健康食品
	訪問購入	26	44	28	0.5%	63.6%	着物、貴金属等の買取
	ネガティブ・オプション	53	32	22	0.4%	68.8%	保健衛生品その他
	その他無店舗販売	29	31	36	0.7%	116.1%	ミネラルウォーター
店舗購入		1,534	1,386	1,764	33.6%	127.3%	エステティックサービス 不動産貸借
総件数		4,976	4,282	5,257	100.0%	122.8%	

※不明・無関係を除く

(参考) 特殊販売の説明

- 通信販売 通信手段（郵便、電話、ファクシミリ、インターネット等）を用いて契約するもの
- 訪問販売 家庭訪販、職場訪販、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等
- 電話勧誘販売 業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの
- マルチ・マルチまがい 商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益（特定利益）が得られると勧誘し、何らかの金銭負担（特定負担）をさせるもの
- 訪問購入 店舗以外の場所（消費者の自宅等）で、業者が物品の購入（不用品の買い取り等）を行うもの
- ネガティブ・オプション 購入申し込みがないのに商品を一方的に送りつけ代金を請求するもの
- その他の無店舗販売 露店・屋台店等、2日以上での展示販売

(5) 処理結果別の傾向

処理結果別では、表6のとおり、相談者に必要な情報を提供して自主解決の方法をアドバイスする「助言（自主交渉）」が最も多い。また、相談者が高齢であるなど、相談者本人による自主交渉が難しいと予想される場合や自主交渉では解決できなかった場合などは、消費生活センターが「あっせん」（相談者と事業者との話し合いによる解決のための調整）を行う。「あっせん」を行った相談の9割以上が「あっせん解決」となっている。

〈表6〉 処理結果別苦情相談件数

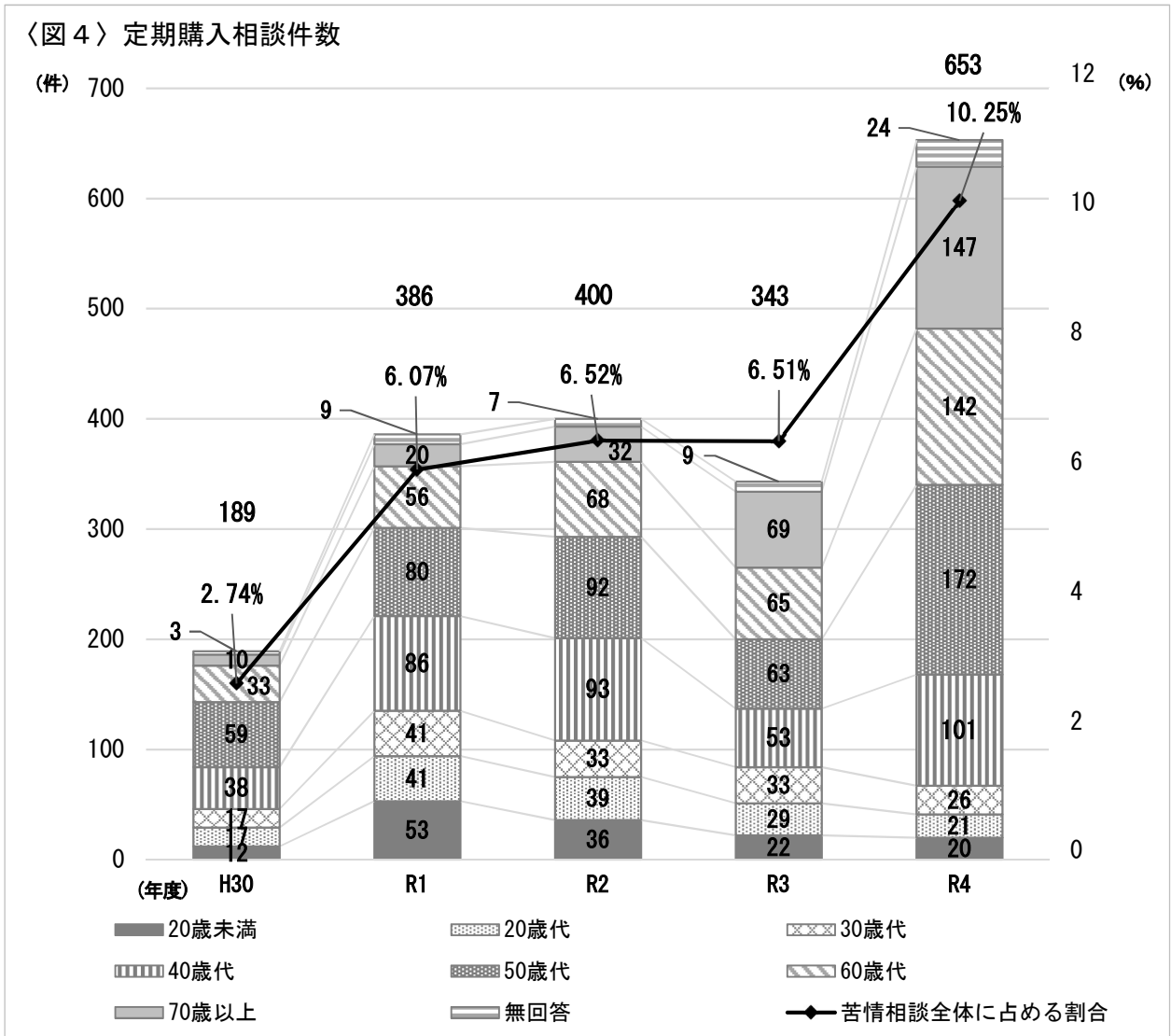
		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合
合 計		6,139	100.0%	5,265	100.0%	6,371	100.0%
内 訳	他機関紹介	150	2.4%	142	2.7%	191	3.0%
	助言(自主交渉)	4,116	67.1%	3,460	65.7%	4,176	65.5%
	その他情報提供	1,315	21.4%	1,087	20.6%	1,267	19.9%
	あっせん解決	457	7.5%	460	8.7%	571	9.0%
	あっせん不調	38	0.6%	40	0.8%	50	0.8%
	処理不能	21	0.3%	26	0.5%	63	1.0%
	処理不要	33	0.5%	31	0.6%	34	0.5%
	処理継続中	9	0.2%	19	0.4%	19	0.3%
即日処理件数		5,126	83.5%	4,209	79.9%	5,112	80.2%

(参考) 処理結果別の説明

- 他 機 関 紹 介 消費生活センターの業務範囲外の相談のため、本来の相談機関を紹介したもの
- 助 言（自主交渉） 相談者が自主交渉することで解決する可能性のある相談について、自主解決の方法をアドバイスしたもの
- そ の 他 情 報 提 供 消費生活センターの業務範囲内の相談だが、あっせんや助言（自主交渉）に該当せず、他機関を紹介したものなど
- あ っ せ ん 解 決 あっせんの結果、解決がみられたもの
- あ っ せ ん 不 調 あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの
- 処 理 不 能 相談者や事業者と連絡が取れなくなったなど、何らかの物理的理由で処理できなかったもの
- 処 理 不 要 相談者が処理を望んでいない場合や取り下げた場合など

## 2. 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談では、初回限定で商品を安価に購入できることをうたった広告を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したが、複数回の購入が条件の定期購入だったという相談や、事業者への電話がつながらず解約できないという相談が多く寄せられている。令和元年度に急増して以降、苦情相談全体に占める相談の割合が高止まりしており、令和4年度は件数、割合ともに大きく増加した。特に、50歳以上の相談件数は前年度の2倍以上となっている。商品及びサービス別件数は「化粧品」が突出しており、「健康食品」と合わせると9割以上を占めている。



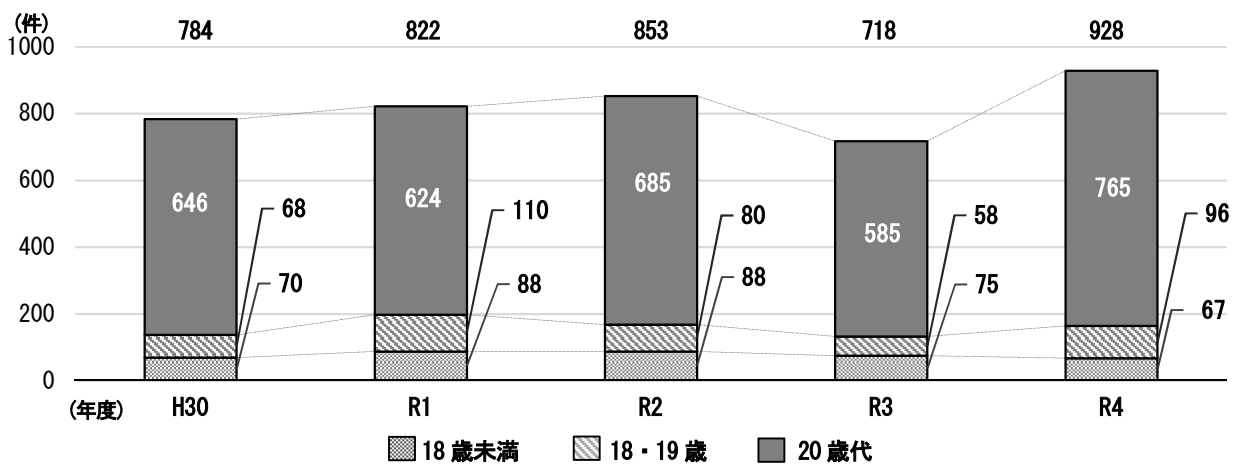
〈表7〉 定期購入 商品及びサービス別件数

	商品・サービス	相談件数
1位	化粧品	465
2位	健康食品	118
3位	他の教養娯楽品	17
4位	医薬品	12
5位	理美容器具・用品	10

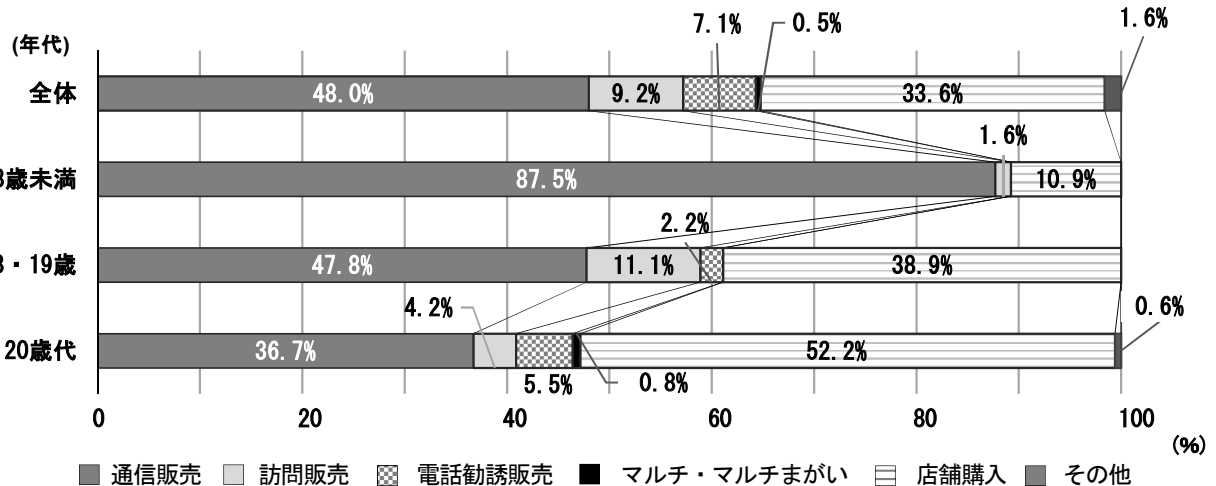
### 3. 若者からの相談

若者からの相談について、成年年齢の引下げにより急増することが懸念された若者の相談件数は、前年度に比べて210件の増加となった。販売購入形態別にみると、図6のとおり、18歳未満の約9割が通信販売に関する相談であり、「インターネットゲーム」に関する相談が約5割を占めている。成年年齢である18歳以降の年代では店舗購入の割合が高く、「エステティックサービス」に関する相談が約5割を占めている。また、20歳代では「フリーローン・サラ金」「不動産貸借」の相談も寄せられている。

〈図5〉若者の年代別相談状況の推移



〈図6〉販売購入形態別 若者世代の比較



〈表8〉各年代の商品サービス別件数

【18歳未満】		【18・19歳】		【20歳代】	
商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
インターネットゲーム	23	エステティックサービス	24	エステティックサービス	179
アダルト情報	8	商品一般	5	フリーローン・サラ金	53
商品一般	5	インターネット接続回線	5	不動産貸借	52

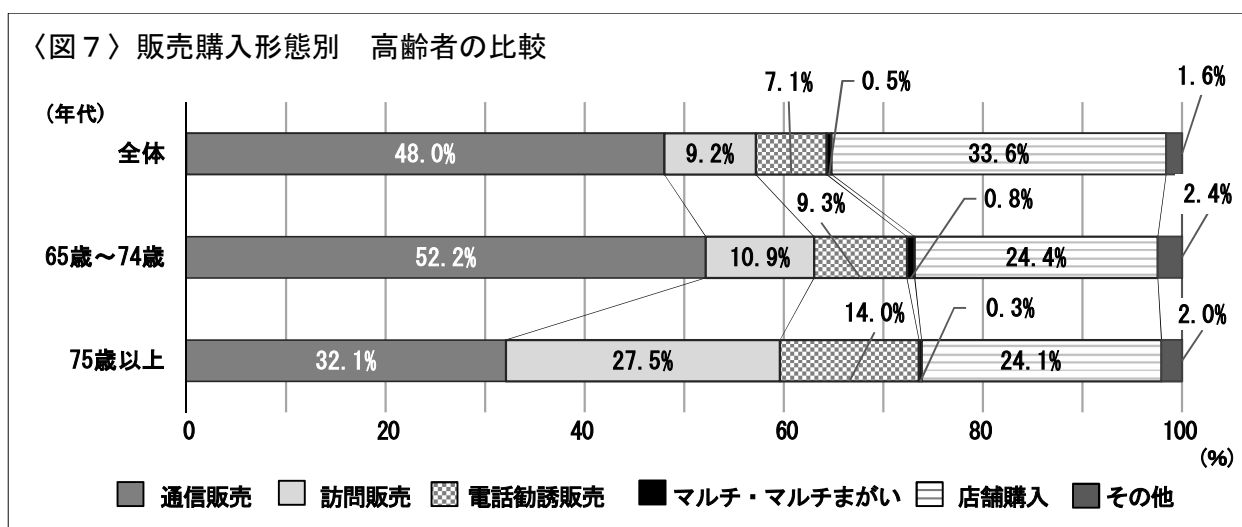


#### 4. 高齢者からの相談

高齢者からの相談について、販売購入形態別にみると、苦情相談全体に比べて65歳以上は「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高く、75歳以上ではそれらの割合が更に高くなっている。

「訪問販売」では、自宅の屋根や外壁等の修繕に関連した工事・建築が最も多い。次に多い申請代行サービスは「電話勧誘販売」では最も多くなっており、次いでインターネット接続回線に関する相談が寄せられた。

65歳以上の相談者の状況では、本人以外からの相談割合が高齢になるほど高くなっており、家族や本人と接する機会の多い周囲の方から相談が寄せられている。



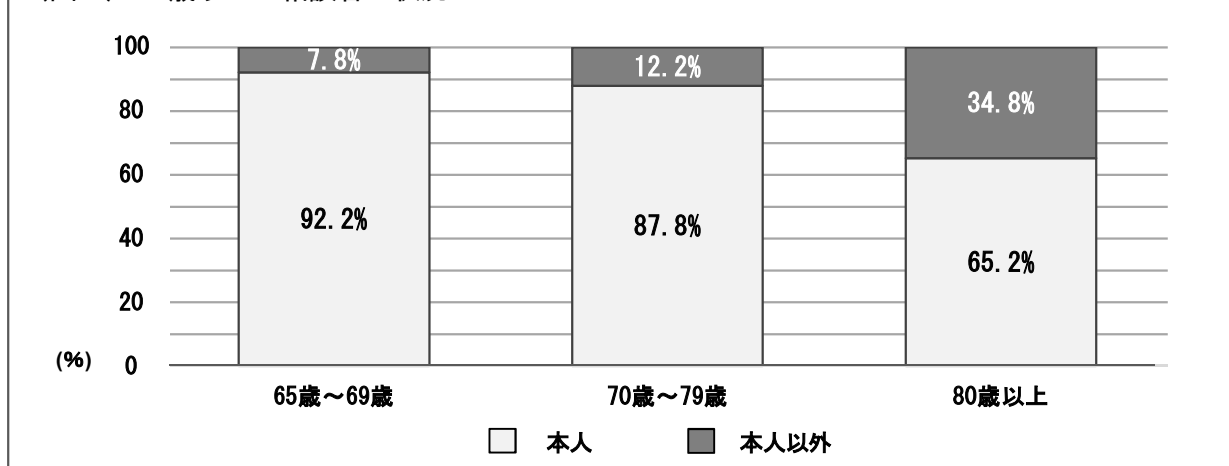
〈表9〉65歳以上の訪問販売内訳件数

商品・サービス名	件数
工事・建築	66
申請代行サービス	57
防災・防犯用品	50
その他	111

〈表10〉65歳以上の電話勧誘販売内訳件数

商品・サービス名	件数
申請代行サービス	27
インターネット接続回線	21
老人ホーム	19
その他	107

〈図8〉65歳以上の相談者の状況



## 5. 多重債務に関する相談

令和4年度に寄せられた多重債務相談は180件で、相談件数、苦情相談全体に占める割合ともに増加した。

令和4年度に受付を行った多重債務相談のうち、他機関につないだ件数は、仙台弁護士会18件、(公財)日本クレジットカウンセリング協会12件、みやぎ青葉の会24件である。

