

令和4年度消費生活相談状況について

(1) 令和4年度相談件数

令和4年度に足利市消費生活センターが受け付けた相談件数は、1,481件で前年度に比べ9件増(0.6%増)となりました。

苦情相談・問合せ相談の別では、苦情相談が1,366件(対前年度28件増、2.1%増)、問合せ相談が115件(対前年度19件減、14.2%減)です。

○苦情相談・問合せ相談別相談件数の比較 (単位：件、%)

年 度	R4年度	R3年度	+比較増減	
			件 数	増減率
苦 情 相 談	1,366	1,338	28	2.1
問 合 せ 相 談	115	134	△19	△14.2
計	1,481	1,472	9	0.6

※苦情相談…消費生活に関する苦情相談

問合せ相談…生活知識等に関する相談または、個人間や消費生活以外の相談

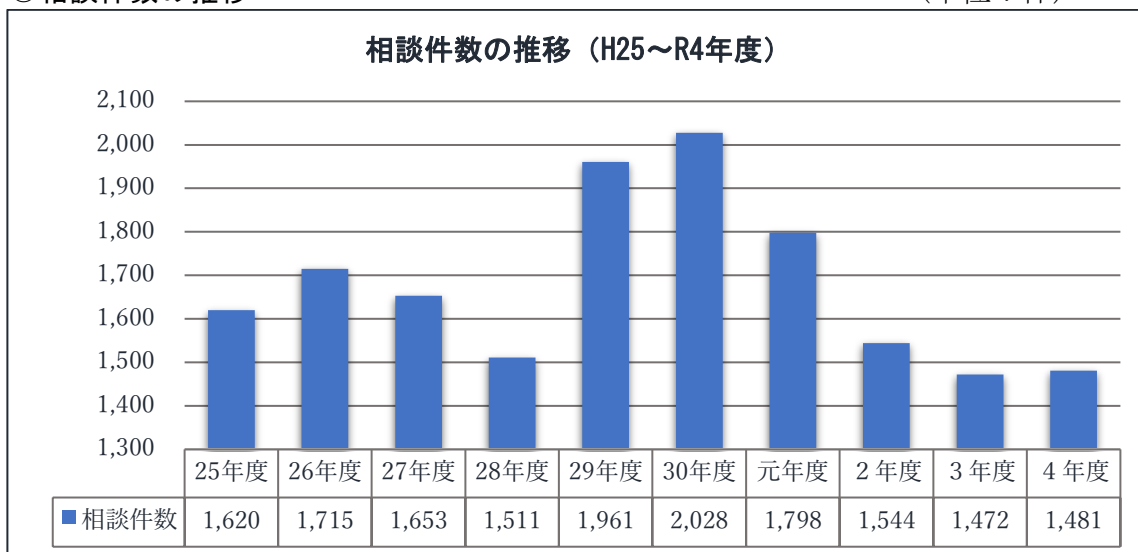
(2) 相談件数の推移

相談件数は、平成29、30年度に増加しましたが、令和元年度以降は減少傾向にありました。令和4年度は、ほぼ横ばいとなっています。

平成29、30年度においては、多くの市民に対して架空請求ハガキが届いたため、それに伴い相談件数が増加しました。その後、架空請求の相談が減少したことや、出前講座、広報紙に毎月事例等を掲載し注意喚起するなどの啓発の効果もあり、相談件数が減少傾向にあると考えられます。

※架空請求…メールやはがきなどで、利用した事実のない利用料を請求されること。

○相談件数の推移 (単位：件)



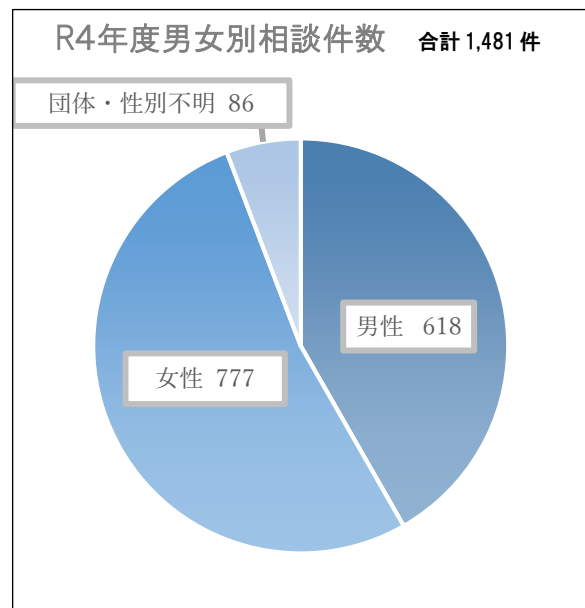
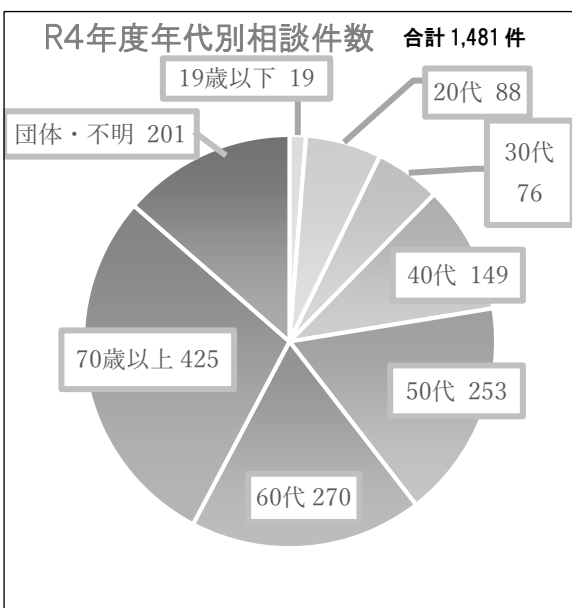
(3) 契約当事者の年代別、男女別分類

相談総数における契約当事者の年齢について年代別にみると、70歳以上が425件と最も多く、全体の28.7%を占めています。次いで、60代が270件(18.2%)、50代が253件(17.1%)の順となっており、60歳以上が46.9%と全体のほぼ半数を占めています。

また、男女比は、女性52.5%、男性41.7%と依然として女性の割合が男性より多い状況です。

○契約当事者の年代別・男女別構成比

年度 年代	R4年度		R3年度	
	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)
19歳以下	19	1.3	28	1.9
20～29歳	88	5.9	79	5.4
30～39歳	76	5.1	113	7.7
40～49歳	149	10.1	134	9.1
50～59歳	253	17.1	239	16.2
60～69歳	270	18.2	250	17.0
70歳以上	425	28.7	424	28.8
団体・不明	201	13.6	205	13.9
性別	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)
男	618	41.7	616	41.8
女	777	52.5	784	53.3
団体・不明	86	5.8	72	4.9



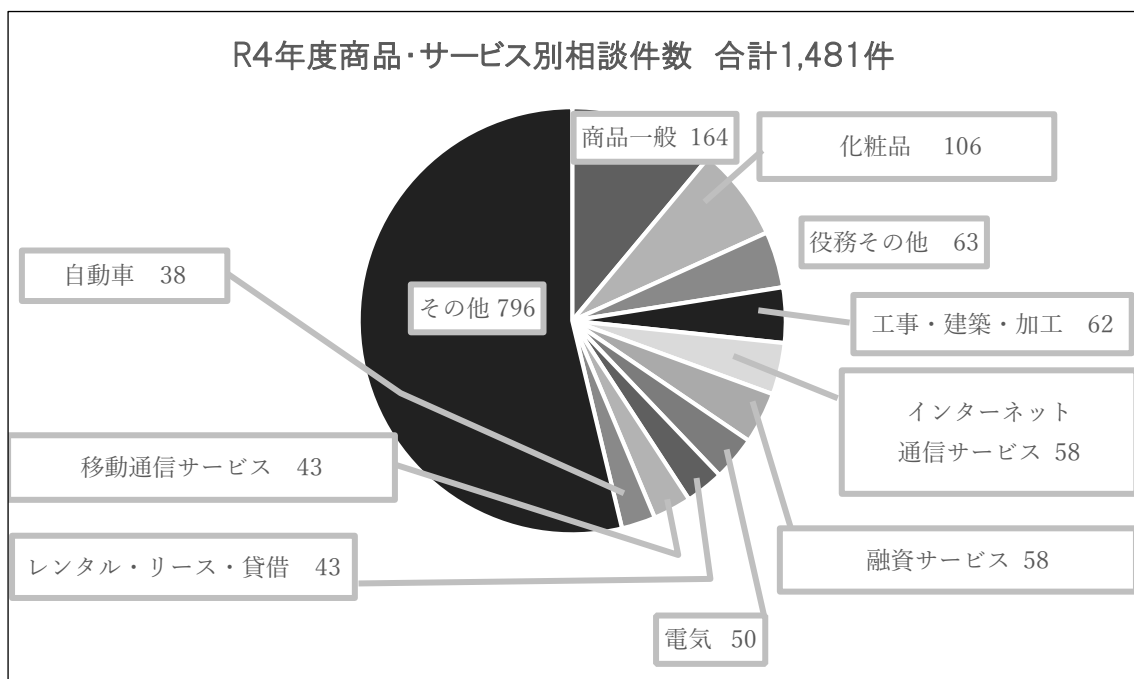
(4) 商品・サービス別分類による相談件数上位5位

(単位：件)

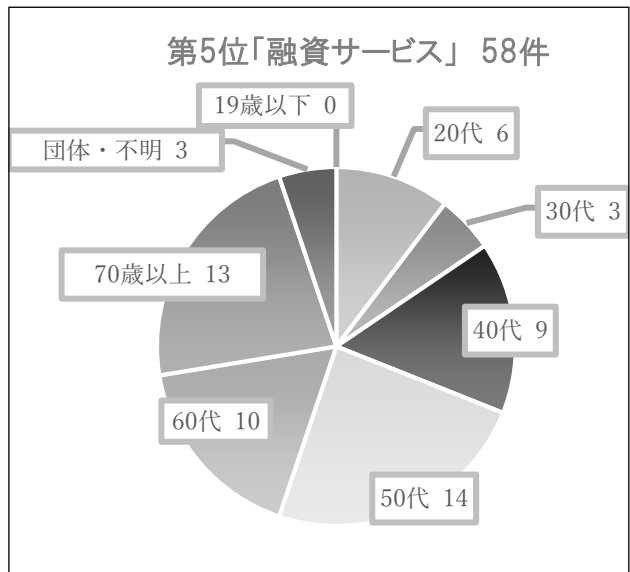
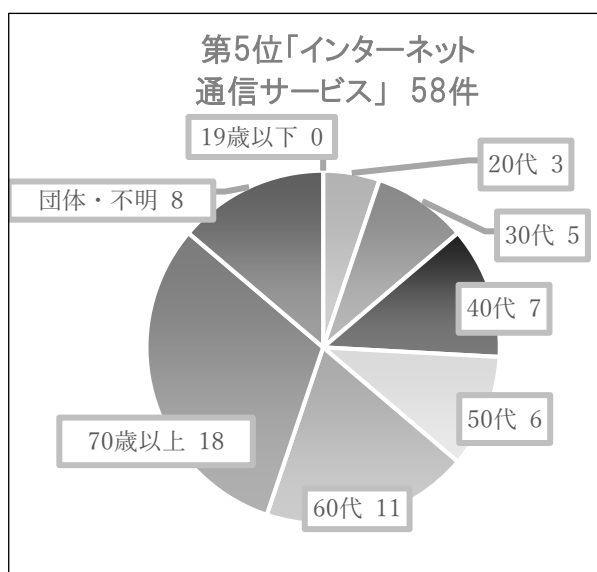
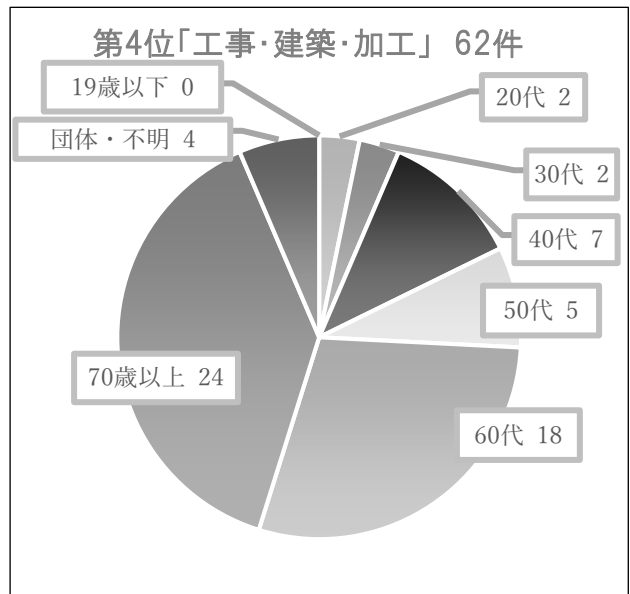
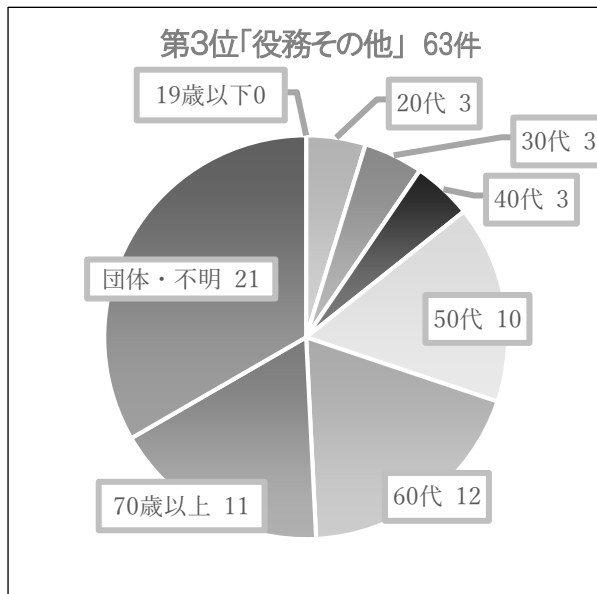
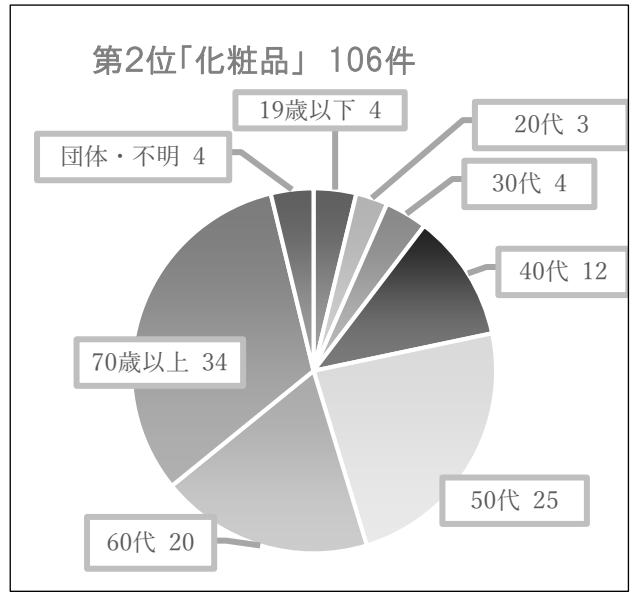
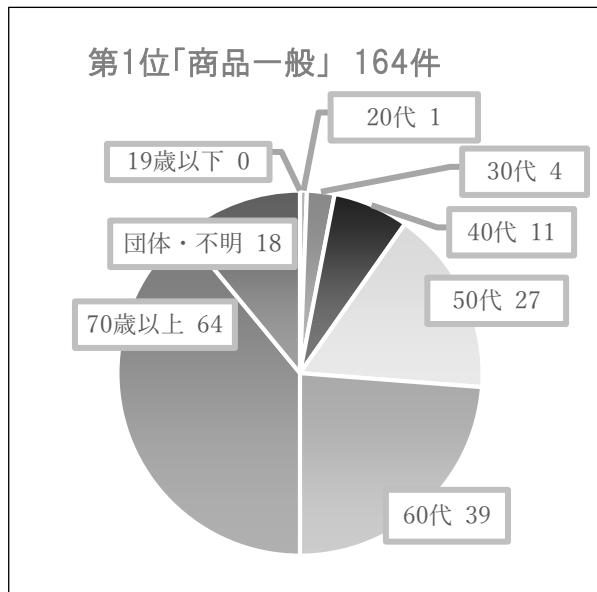
順位	商品・サービス名	R4年度	R3年度	比較増減
1	商品一般	164	202	△38
2	化粧品	106	58	48
3	役務その他	63	74	△11
4	工事・建築・加工	62	61	1
5	インターネット通信サービス	58	59	△1
5	融資サービス	58	47	11

==令和4年度==

- ・第1位は商品一般の相談です。「不審なショートメッセージが届いた。」「不審な電話があった。」「身に覚えのない請求書が届いた。」などの相談事例が多くなっています。年代別では50代から70代以上で相談内容の第1位となっており、高齢になるほど相談件数も多くなっています。
- ・第2位は、化粧品の相談です。昨年度は第5位だった相談が倍増しました。シャンプー・美白クリームなどの購入で、1回限りの注文のはずが、2回目の商品が届いたなどの「定期購入」のトラブルが多くなっています。年代別では40代で相談内容の第1位、10代および50代から70代以上で相談内容の第2位となっています。
- ・第3位は役務その他の相談です。廃品回収事業者が信用できるのかなどの相談がありました。
- ・第4位は工事・建築・加工の相談です。「事業者の信用性を知りたい」「勧誘を受けたが不審」などといった相談事例が多くなっています。
- ・以下、第5位はインターネット通信サービスと融資サービス、第7位は電気、第8位はレンタル・リース・貸借、第9位は移動通信サービス、第10位は自動車に関する相談でした。



相談内容年代別件数(上位5位)



==年代別相談件数（上位5位）==

● 19歳以下（合計19件）

順位	内 容	件数
1	他の教養・娯楽	7
2	化粧品	4
3	自動車	2
4	照明器具	各 1
	電気	
	履物	
	修理・補修	
	他の金融関連サービス	
	娯楽等情報配信サービス	

● 50歳代（合計253件）

順位	内 容	件数
1	商品一般	27
2	化粧品	25
3	相談その他	15
4	融資サービス	14
5	移動通信サービス	13

● 20歳代（合計88件）

順位	内 容	件数
1	理美容	14
2	レンタル・リース・貸借	各 6
	融資サービス	
4	娯楽等情報配信サービス	各 5
	内職・副業	

● 60歳代（合計270件）

順位	内 容	件数
1	商品一般	39
2	化粧品	20
3	工事・建築・加工	18
4	役務その他	12
5	インターネット通信サービス	11

● 30歳代（合計76件）

順位	内 容	件数
1	自動車	7
2	インターネット通信サービス	5
3	商品一覧	各 4
	化粧品	
	レンタル・リース・貸借	
	移動通信サービス	

● 70歳以上（合計425件）

順位	内 容	件数
1	商品一般	64
2	化粧品	34
3	工事・建築・加工	24
4	電気	各 18
	インターネット通信サービス	

● 40歳代（合計149件）

順位	内 容	件数
1	化粧品	12
2	商品一般	11
3	融資サービス	9
4	自動車	各 7
	工事・建築・加工	
	インターネット通信サービス	

(5) 販売購入形態別相談件数

販売購入形態別では、インターネット・スマートフォンの普及に伴い通信販売に関する相談が、平成26年度から上位となっています。

(単位：件、%)

区分 順位	販売購入形態内容	R4年度	R3年度	比較増減	
				件数	増減率
1	通信販売	479	429	50	11.7
2	不明・無関係※1	440	492	△52	△10.6
3	店舗購入	274	241	33	13.7
4	訪問販売	157	184	△27	△14.6
5	電話勧誘販売	98	96	2	2.1
6	訪問購入	24	16	8	50.0
7	マルチ・マルチまがい取引※2	7	9	△2	△22.2
8	その他無店舗販売	1	5	△4	△57.1
9	ネガティブオプション※3	1	0	1	—
合計		1,481	1,472	9	0.6

※1 不明・無関係…表中の販売購入形態内容のどれにあたるか不明なもの(例：贈答品などで購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なもの)、販売や購入という概念とは無関係な相談(例：還付金詐欺に遭い、口座番号や個人情報を聞かれ金をだまし取られた)、支払いはあっても無関係と考えるもの(例：個人間の支払いで商品・業務に関係のないもの、労務関係の支払いで消費者問題とはいえないもの)

※2 マルチ取引…商品等を買って販売組織に参加した会員が、同じように友人・知人を組織に加入させ新たに会員になった人が更に新しい会員を加入させ、組織をピラミッド式に拡大していく商法

※3 ネガティブオプション…注文していない消費者に対して一方的に商品を送り付ける商法

