

## ■令和4年度山口県消費生活センターの相談状況(個表)

表1 相談件数

月	令和4年度			令和3年度			前年度比
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	133	118	88.7%	189	169	89.4%	70.4%
5月	124	110	88.7%	162	141	87.0%	76.5%
6月	151	125	82.8%	167	143	85.6%	90.4%
7月	132	109	82.6%	141	125	88.7%	93.6%
8月	145	123	84.8%	125	116	92.8%	116.0%
9月	153	132	86.3%	153	139	90.8%	100.0%
10月	149	131	87.9%	134	121	90.3%	111.2%
11月	143	130	90.9%	130	113	86.9%	110.0%
12月	149	138	92.6%	143	121	84.6%	104.2%
1月	165	151	91.5%	147	126	85.7%	112.2%
2月	164	152	92.7%	144	118	81.9%	113.9%
3月	204	190	93.1%	159	143	89.9%	128.3%
合計	1,812	1,609	88.8%	1,794	1,575	87.8%	101.0%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	18歳未満	18・19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和4年度	12	13	114	84	178	256	297	396	462	1,812
令和3年度	31	28	102	105	167	240	271	394	456	1,794
前年度比	38.7%	46.4%	111.8%	80.0%	106.6%	106.7%	109.6%	100.5%	101.3%	101.0%

(表2のうち、契約当事者が65歳以上の高齢者)

区分	65歳以上	全年齢	割合
令和4年度	547	1,812	30.2%
令和3年度	537	1,794	29.9%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和4年度	747	41.2%	954	52.6%	111	1,812
令和3年度	762	42.5%	844	47.0%	188	1,794

表4 販売購入形態別の相談件数

区分		令和4年度			令和3年度			前年度比
		件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
店舗外販売	通信販売	639	621	97.2%	620	605	97.6%	103.1%
	訪問販売	113	106	93.8%	132	128	97.0%	85.6%
	電話勧誘販売	95	89	93.7%	101	100	99.0%	94.1%
	マルチ・マルチまがい取引	27	27	100.0%	21	21	100.0%	128.6%
	訪問購入	23	19	82.6%	16	10	62.5%	143.8%
	ネガティブ・オプション	1	1	100.0%	2	2	100.0%	50.0%
	その他無店舗販売	14	12	85.7%	9	9	100.0%	155.6%
	小計	912	875	95.9%	901	875	97.1%	101.2%
店舗購入	340	310	91.2%	282	254	90.1%	120.6%	
不明・無関係	560	424	75.7%	611	446	73.0%	91.7%	
合計	1,812	1,609	88.8%	1,794	1,575	87.8%	101.0%	

表5 商品別分類別の相談件数

区分	商品別分類	令和4年度			令和3年度 (件数)	前年度比	代表的な商品・サービス名
		件数 (内コロナ)	苦情件数 (内コロナ)	(割合)			
商 品	保健衛生品	184 (7)	178 (7)	96.7%	122	150.8%	化粧品、シャンプー、美容液
	商品一般	183 (0)	165 (0)	90.2%	181	101.1%	商品を特定できないもの(迷惑メール等)
	教養娯楽品	168 (0)	159 (0)	94.6%	172	97.7%	新聞、スマートフォン、書籍
	食料品	115 (2)	106 (1)	92.2%	133	86.5%	健康食品、サプリメント、海産物
	被服品	77 (1)	74 (1)	96.1%	79	97.5%	靴、洋服、靴、財布
	住居品	71 (1)	63 (0)	88.7%	60	118.3%	空調・家具・家電・寝具
	車両・乗り物	62 (0)	55 (0)	88.7%	55	112.7%	自動車、バイク、自転車
	土地・建物・設備	49 (0)	39 (0)	79.6%	54	90.7%	太陽光発電システム、納骨堂
	光熱水品	46 (0)	41 (0)	89.1%	50	92.0%	電気、ガス、ガソリン
	他の商品	4 (0)	2 (0)	50.0%	3	133.3%	農機具
商品計	959 (11)	882 (9)	92.0%	909	105.5%		
サ ー ビ ス	金融・保険サービス	128 (5)	106 (4)	82.8%	141	90.8%	借金、フリーローン・サラ金
	教養・娯楽サービス	125 (3)	122 (3)	97.6%	172	72.7%	アダルトサイト、出会い系サイト、コンサートチケット
	運輸・通信サービス	121 (0)	112 (0)	92.6%	139	87.1%	光回線、携帯電話サービス
	他の役務	85 (0)	76 (0)	89.4%	95	89.5%	占いサイト、冠婚葬祭互助会
	レンタル・リース・貸借	78 (1)	74 (1)	94.9%	62	125.8%	賃貸住宅、リース契約
	保健・福祉サービス	71 (1)	63 (1)	88.7%	54	131.5%	エステ、医療サービス、歯科治療
	工事・建築・加工	51 (2)	42 (2)	82.4%	50	102.0%	新築工事、リフォーム工事、塗装工事
	他の行政サービス	35 (4)	22 (2)	62.9%	18	194.4%	行政サービス、迷惑メール
	内職・副業・ねずみ講	31 (0)	31 (0)	100.0%	30	103.3%	アフィリエイト、副業サイト、情報商材
	修理・補修	28 (0)	28 (0)	100.0%	28	100.0%	車の修理、水道修理
	役務一般	13 (0)	13 (0)	100.0%	12	108.3%	複合サービス会員、ECサイト会員
	教育サービス	9 (0)	7 (0)	77.8%	11	81.8%	家庭教師、学習塾
	クリーニング	8 (0)	7 (0)	87.5%	7	114.3%	洋服のクリーニング
	管理・保管	1 (0)	1 (0)	100.0%	1	100.0%	賃貸マンションの管理
	サービス計	784 (16)	704 (13)	89.8%	820	95.6%	
他の相談	69 (1)	23 (0)	33.3%	65	106.2%	相隣関係、相続等消費者問題以外	
合計	1,812 (28)	1,609 (22)	88.8%	1,794	101.0%		

表6 商品別分類別にみた上位件数(契約当事者年代別)

順位	29歳以下		30~59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	教養・娯楽サービス	22	保健衛生品	61	保健衛生品	86
2	レンタル・リース・貸借	14	教養娯楽品	49	商品一般	74
3	内職・副業・ねずみ講	14	商品一般	47	運輸・通信サービス	64
4	保健衛生品	11	教養・娯楽サービス	42	教養娯楽品	61
5	被服品	10	食料品	34	食料品	54
6	商品一般	9	金融・保険サービス	33	金融・保険サービス	47
7	教養娯楽品	9	被服品	30	教養・娯楽サービス	41
8	車両・乗り物	9	他の役務	28	住居品	36
9	金融・保険サービス	7	車両・乗り物	26	工事・建築・加工	29
10	食料品/保健・福祉サービス/他の役務	6	レンタル・リース・貸借	26	保健・福祉サービス/他の役務	28

表7 内容別の相談件数（上位10位）

区分	契約・解約	販売方法	接客対応	品質・機能	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	買物相談	法規・基準	生活知識
令和4年度	1,056	679	262	192	110	87	57	31	20	4
令和3年度	892	668	173	221	118	100	49	29	36	3

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金詐欺	オレオレ詐欺	還付金詐欺	合計
令和4年度	15	0	1	1	17
令和3年度	23	0	0	0	23

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
令和4年度	31	1
令和3年度	32	6

多重債務・ヤミ金の重複
0
3

表10 危害・危険に関する情報

順位	商品・サービス	件数	主な内容等
1	保健衛生品	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファンデーションを使用したら皮膚障害を起こした。(2)</li> <li>化粧品を使用したら肌が荒れた。(2)</li> <li>毛染めシャンプーを使用したら頭皮がかゆくなった。(2)</li> <li>ファンデーションを使用したら顔がかゆくなった。</li> <li>美白クリームを使用したところ、肌がかゆくなり赤くなった。</li> <li>育毛剤を使用したところ、かゆくなった。</li> <li>脱毛クリームを使用したら、大腿部に皮膚障害が起こった。</li> </ul>
		(危害10)	
2	保健・福祉サービス	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>豊胸手術で注入したヒアルロン酸が、体内に吸収されず硬くなったまま残り、痛みが出てきた。</li> <li>マッサージ施術後の揉み返しで、ひどい痛みが出た。</li> <li>リンパマッサージを受け、耳の後ろに電流を流された後、ひどい頭痛と聴力の低下が起きた。</li> <li>整体院で電気治療を受けた後、顔が腫れ赤くなった。</li> <li>整体院で施術を受けたところ、体のあちこちに痛みが出た。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>二酸化炭素濃度測定器が破裂し、絨毯が焦げ煙が充満した。</li> </ul>
3	食料品	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>乳飲料のプラ容器を洗浄する際、上部に貼り付けてあるアルミ製内蓋で指を切った。</li> <li>コロナワクチンにより発生する遺伝子の問題を防ぐ健康食品を2か月程服用したところ、だるさや頭痛等の症状が発生した。</li> <li>ダイエット効果があるコーヒーを飲んだところ、下痢をした。</li> <li>痩身サプリを飲んだところムカムカして気持ちが悪くなった。</li> </ul>
		(危害4)	

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
4	他の役務	2 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外食後、腹痛と下痢を発症した。</li> <li>・ 外食のオムライスにビニール片の混入があり、気持ち悪くなって病院を受診したところ、急性腸炎の診断を受けた。</li> </ul>
	住居品	2 (危害1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣や公共の場等での香料の臭いで、頭痛、めまい、吐き気がする。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全自動洗濯機で洗濯中に蓋が飛び、天井や壁に穴が開いた。</li> </ul>
6	車両・乗り物	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中古車で走行中にサスペンションが折れ、走行できなくなった。</li> </ul>
	修理・補修	1 (危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 車のエンジン交換をした2日後に、ガソリン漏れにより車が走行不能になった。</li> </ul>
計	危 害	22件	
	危 険	4件	