

## ■令和5年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和5年度			令和4年度			前年度比
	件数	苦情件数	(割合)	件数	苦情件数	(割合)	
4月	194	171	88.1%	133	118	88.7%	145.9%
5月	186	169	90.9%	124	110	88.7%	150.0%
6月	182	162	89.0%	151	125	82.8%	120.5%
7月	190	177	93.2%	132	109	82.6%	143.9%
8月	208	174	83.7%	145	123	84.8%	143.4%
9月	212	195	92.0%	153	132	86.3%	138.6%
10月	244	216	88.5%	149	131	87.9%	163.8%
11月	166	151	91.0%	143	130	90.9%	116.1%
12月	185	166	89.7%	149	138	92.6%	124.2%
1月	164	151	92.1%	165	151	91.5%	99.4%
2月	176	162	92.0%	164	152	92.7%	107.3%
3月	174	140	80.5%	204	190	93.1%	85.3%
合計	2,281	2,034	89.2%	1,812	1,609	88.8%	125.9%

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5年度	29	24	139	119	202	281	306	575	606	2,281
令和4年度	12	13	114	84	178	256	297	396	462	1,812
前年度比	241.7%	184.6%	121.9%	141.7%	113.5%	109.8%	103.0%	145.2%	131.2%	125.9%

(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5年度	720	2,281	31.6%
令和4年度	547	1,812	30.2%

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5年度	1,009	44.2%	980	43.0%	292	2,281
令和4年度	747	41.2%	863	47.6%	202	1,812

表4 販売購入形態別の相談件数

区分		令和5年度			令和4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	796	772	97.0%	639	621	97.2%	124.6%
	訪問販売	124	119	96.0%	113	106	93.8%	109.7%
	電話勧誘販売	151	145	96.0%	95	89	93.7%	158.9%
	マルチ・マルチまがい取引	19	17	89.5%	27	27	100.0%	70.4%
	訪問購入	29	25	86.2%	23	19	82.6%	126.1%
	ネガティブ・オプション	2	2	100.0%	1	1	100.0%	200.0%
	その他無店舗販売	20	18	90.0%	14	12	85.7%	142.9%
	小計	1,141	1,098	96.2%	912	875	95.9%	125.1%
店舗購入	472	440	93.2%	340	310	91.2%	138.8%	
不明・無関係	668	496	74.3%	560	424	75.7%	119.3%	
合計	2,281	2,034	89.2%	1,812	1,609	88.8%	125.9%	

表5 商品別分類別の相談件数

区分	商品別分類	令和5年度			令和4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	商品一般	226 (0)	199 (0)	88.1%	183	123.5%	商品を特定できないもの(迷惑メール等)
	教養娯楽品	213 (0)	201 (0)	94.4%	168	126.8%	新聞、電子タバコ、スマートフォン
	保健衛生品	192 (0)	183 (0)	95.3%	184	104.3%	化粧品、美容液、クリーム、育毛剤
	食料品	170 (0)	161 (0)	94.7%	115	147.8%	健康食品、サプリメント、海産物
	被服品	103 (0)	96 (0)	93.2%	77	133.8%	洋服、着物、靴、鞆、財布
	車両・乗り物	90 (0)	82 (0)	91.1%	62	145.2%	自動車、バイク、車両の部品
	住居品	89 (0)	80 (0)	89.9%	71	125.4%	空調・家具・家電・浄水器
	土地・建物・設備	57 (0)	49 (0)	86.0%	49	116.3%	太陽光発電、蓄電池、土地の売却
	光熱水品	54 (0)	49 (0)	90.7%	46	117.4%	電気、ガス、ガソリン、灯油
	他の商品	4 (0)	4 (0)	100.0%	4	100.0%	農機具、グラント整備用具
	商品計	1,198 (0)	1,104 (0)	92.2%	959	124.9%	
サービス	運輸・通信サービス	200 (0)	175 (0)	87.5%	121	165.3%	携帯電話、固定電話、光回線
	金融・保険サービス	159 (0)	143 (0)	89.9%	128	124.2%	借金、生命保険、クレジットカード
	教養・娯楽サービス	146 (0)	143 (0)	97.9%	125	116.8%	アダルトサイト、出会い系サイト、ゲーム課金
	他の役務	124 (0)	108 (0)	87.1%	85	145.9%	冠婚葬祭互助会、求人広告、占いサイト
	レンタル・リース・貸借	88 (0)	79 (0)	89.8%	78	112.8%	賃貸住宅、物品のリース契約
	保健・福祉サービス	85 (1)	74 (1)	87.1%	71	119.7%	エステ、医療サービス、歯科治療
	工事・建築・加工	75 (0)	72 (0)	96.0%	51	147.1%	新築工事、リフォーム工事、塗装工事
	修理・補修	46 (0)	44 (0)	95.7%	28	164.3%	車検、車の修理、家電の修理
	内職・副業・ねずみ講	37 (0)	34 (0)	91.9%	31	119.4%	副業サポート、アフィリエイト内職
	他の行政サービス	23 (0)	12 (0)	52.2%	35	65.7%	行政サービス、マイナンバーカード
	クリーニング	9 (0)	9 (0)	100.0%	8	112.5%	洋服・靴・鞆などのクリーニング
	役務一般	9 (0)	9 (0)	100.0%	13	69.2%	複合会員サービス、有料会員
	教育サービス	7 (0)	6 (0)	85.7%	9	77.8%	家庭教師、学習塾、奨学金
管理・保管	2 (0)	2 (0)	100.0%	1	200.0%	コインパーキング、不動産管理	
	サービス計	1,010 (1)	910 (1)	90.1%	784	128.8%	
	他の相談	73 (0)	20 (0)	27.4%	69	105.8%	相隣関係、相続等消費者問題以外
	合計	2,281 (1)	2,034 (1)	89.2%	1,812	125.9%	

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	37	教養娯楽品	81	保健衛生品	105
2	保健・福祉サービス	26	商品一般	49	運輸・通信サービス	101
3	商品一般	14	教養・娯楽サービス	48	教養娯楽品	86
4	レンタル・リース・貸借	14	保健衛生品	47	商品一般	83
5	内職・副業・ねずみ講	13	被服品	45	食料品	80
6	被服品	12	運輸・通信サービス	40	金融・保険サービス	80
7	車両・乗り物	11	金融・保険サービス	38	住居品	38
8	運輸・通信サービス	11	食料品	37	工事・建築・加工	38
9	保健衛生品/教養娯楽品/金融・保険サービス/他の役務	9	車両・乗り物	33	教養・娯楽サービス	35
10			他の役務	31	他の役務	33

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	法規・基準	買物相談	施設・設備
令和5年度	1,388	841	343	268	126	98	75	34	11	5
令和4年度	1,056	679	262	192	110	87	57	20	31	0

※ 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5年度	15	0	0	0	15
令和4年度	15	0	1	1	17

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5年度	25	2
令和4年度	31	1

多重債務・ヤミ金の重複
0
0

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	食料品	11 (危害8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>サプリメントを飲んだところ、身体の両脇に蕁麻疹が出て痒くなった。</li> <li>痩身効果のある健康茶を飲んだところ、腹痛が5日間続いた。</li> <li>海苔の佃煮に混入していたガラスの破片を嚙んでしまい、奥歯が割れた。</li> <li>ポップコーンを食べたところ、硫黄の臭いがして吐き気と腹痛が起こった。</li> <li>健康食品を3日間食べたところ、便秘になった。</li> </ul>
		(危険3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>購入した魚を食べたところ釣り針が出てきた。(2)</li> <li>購入した杓つき餅に金属片が入っていた。</li> </ul>
2	保健衛生品	8 (危害7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>染毛剤を使用したところ、頭皮がかぶれた。</li> <li>美容液を使用したところ、発疹と痒みが出た。</li> <li>美容クリームを使用したところ、目の周りがかぶれた。</li> <li>洗顔料とピーリングのセットを使用したところ、目と目の下が腫れた。</li> <li>コンシーラーと美容液を2週間ほど使用したところ、顔がかぶれ、目頭がかゆくなり、何度も搔いたためか目が充血し目尻が切れた。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ドライヤーを使用していたところ、突然破裂して発煙し、破片が飛び散った。</li> </ul>
3	住居品	3 (危害2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>背筋が伸びてよいと宣伝するクッションを使用したところ、初日から腰が痺れ、3日間使用すると痺れが悪化し、立ち上がれなくなった。</li> </ul>
		(危険1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>発火の危険性があったリコールされた除湿器を販売店に預けたが、約2か月経っても交換品が品薄で来ない。除湿器がないと困るので、発火してもいいから元の除湿器を返してほしいと言ったところ、危険だからと断られた。</li> </ul>

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
3	他の役務	3 (危害2)	・ 病気で飲酒を禁止されているため飲食店でウーロン茶を注文したが、誤って出されたハイボールを飲んでしまい、倒れて病院に運ばれた。
		(危険1)	・ 外食で回転寿司を食べたところ、ガラスの破片が混入していた。
	車両・乗り物	3 (危害1)	・ 新車の納車当日に車の暖房で火傷し、足に水ぶくれができた。
		(危険2)	・ 立体駐車場内を運転中、ハンドルを取られて柱にぶつかった。見ると、中古のホイールが1本、真っ二つに割れていた。
4	教養娯楽品	2 (危害1)	・ イヤホンを使用したところ、耳の痒みと耳垂れが出るようになり、継続して使用していると慢性化した。
		(危険1)	・ 車のシガーポケット用の携帯電話充電器を使用したところ、手で扱えないほど加熱し、USBケーブルが使用できなくなった。
5	商品一般	1 (危害1)	・ 商業施設のエスカレーターで転倒し、頭、肩、腰を打撲し、救急車で搬送された。
	レンタル・リース・賃借	1 (危害1)	・ 10年間居住している賃貸アパートの床が傾いており、歩くとめまいが起こる。業者の調査により、基礎や土台に欠陥があることが判明した。
	教養・娯楽サービス	1 (危害1)	・ ゲームセンターで車の運転のゲームをしたところ、腰の背面に痣ができ、2か月以上経っても退色しない。
	保健・福祉サービス	1 (危害1)	・ 脱毛エステ店で20回契約をしたが、施術により肌が荒れる。
計	危 害	25件	
	危 険	9件	