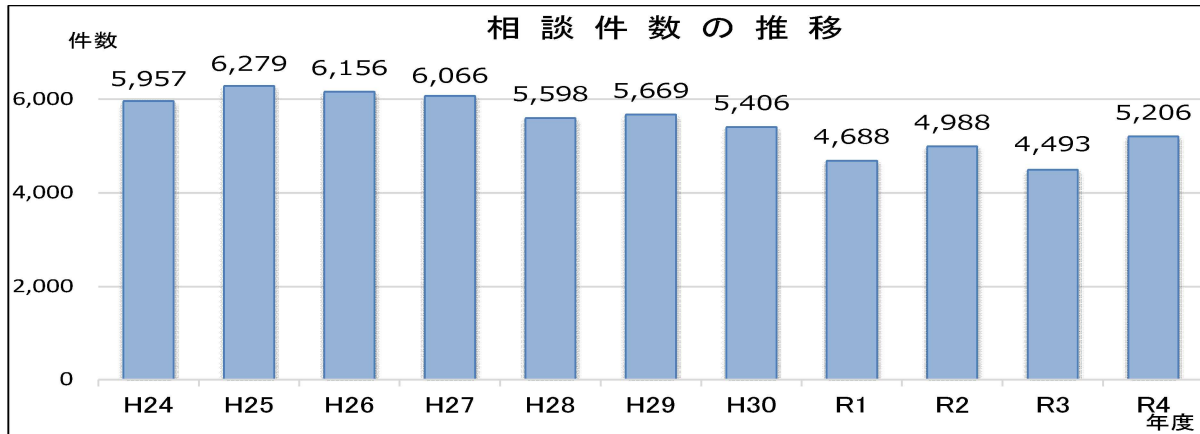


## 富山県消費生活センターの相談受付状況について

### 1 富山県消費生活センターの相談件数の推移

- 令和4年度に県センターに寄せられた相談件数は5,206件で、前年度に比べ713件(15.9%)増加した。
- 市町村に寄せられた相談件数は3,498件で、前年度から26件(0.7%)増加した。



(単位：件)

区分	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4
県センター	5,957	6,279	6,156	6,066	5,598	5,669	5,406	4,688	4,988	4,493	5,206
市町村	3,310	3,904	3,644	3,192	3,576	3,977	4,302	3,880	3,996	3,472	3,498
県+市町村	9,267	10,18	9,800	9,258	9,174	9,646	9,708	8,568	8,984	7,965	8,704

(注)「2 契約当事者の年代別内訳」以降の統計数値について

※ 県センター分は、上記1の件数から「架空請求音声ガイダンス」\*(R3:673件、R4:664件)及び市町村からの経由相談(R3:133件、R4:94件)を差し引いた件数。

\* 架空請求音声ガイダンスとは、センターへ相談電話をかけた際に音声ガイダンスに従って「架空請求」を選択すると、その対処法のメッセージが流れるもの。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(9市)の状況。

### 2 契約当事者の年代別内訳

- 県センターでは、30歳代が平成24年度13.0%から令和4年度7.2%へ5.8ポイント減少した。一方、50歳代が平成24年度11.5%から令和4年度17.0%へ5.5ポイント増加した。
- 70歳以上の割合が、平成24年度19.4%から令和4年度22.6%へ3.2ポイント増加しており、60歳代と合わせると37.2%を占め、高齢者の割合が大きくなっている。

(単位：件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計	
H24年度 県センター	141 (2.9%)	340 (7.0%)	635 (13.0%)	731 (14.9%)	564 (11.5%)	725 (14.8%)	951 (19.4%)	809 (16.5%)	4,896 (100%)	
R3年度	県センター	85 (2.3%)	256 (6.9%)	297 (8.1%)	455 (12.3%)	555 (15.1%)	556 (15.1%)	893 (24.2%)	590 (16.0%)	3,687 (100%)
	市町村	57 (1.7%)	281 (8.6%)	280 (8.5%)	413 (12.6%)	427 (13.0%)	448 (13.7%)	948 (28.9%)	421 (13.0%)	3,275 (100%)
	県+市町村	142 (2.0%)	537 (7.7%)	577 (8.3%)	868 (12.5%)	982 (14.1%)	1,004 (14.4%)	1,841 (26.4%)	1,011 (14.6%)	6,962 (100%)
R4年度	県センター	94 (2.1%)	325 (7.3%)	320 (7.2%)	555 (12.5%)	757 (17.0%)	649 (14.6%)	1,004 (22.6%)	744 (16.7%)	4,448 (100%)
	市町村	63 (1.9%)	248 (7.5%)	241 (7.3%)	363 (11.0%)	462 (14.0%)	487 (14.7%)	1,018 (30.8%)	424 (12.8%)	3,306 (100%)
	県+市町村	157 (2.0%)	573 (7.4%)	561 (7.2%)	918 (11.8%)	1,219 (15.7%)	1,136 (14.7%)	2,022 (26.1%)	1,168 (15.1%)	7,754 (100%)

(下段( )は構成比)

### 3 販売購入形態別の状況

- 県センターでは、店舗購入については、平成24年度は28.3%を占めていたが、令和4年度は件数が約4割減少し、18.6%となり9.7ポイント減少している。
- 一方、通信販売については、令和4年度は化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談が増加したこと、また、アダルト情報サイトや出会い系サイトでの不当請求等の相談が依然として多いことなどから、平成24年度26.5%から令和4年度35.5%へ9.0ポイント増加している。

(単位：件)

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計	
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売	訪問購入(*)	ネガティブオプション(*)	その他無店舗				
H24年度 県センター	549 (11.2%)	1,298 (26.5%)	56 (1.1%)	385 (7.9%)	2 (0.0%)	15 (0.3%)	47 (1.0%)	1,385 (28.3%)	1,159 (23.7%)	4,896 (100%)	
R3年度	県センター	247 (6.7%)	1,263 (34.3%)	52 (1.4%)	182 (4.9%)	31 (0.8%)	15 (0.4%)	8 (0.2%)	777 (21.1%)	1,112 (30.2%)	3,687 (100%)
	市町村	330 (10.1%)	1,011 (30.9%)	47 (1.4%)	227 (6.9%)	46 (1.4%)	18 (0.5%)	18 (0.5%)	683 (20.9%)	895 (27.4%)	3,275 (100%)
	県+市町村	577 (8.3%)	2,274 (32.7%)	99 (1.4%)	409 (5.9%)	77 (1.1%)	33 (0.5%)	26 (0.4%)	1,460 (21.0%)	2,007 (28.7%)	6,962 (100%)
R4年度	県センター	308 (6.9%)	1,578 (35.5%)	68 (1.5%)	229 (5.1%)	51 (1.1%)	41 (0.9%)	5 (0.1%)	828 (18.6%)	1,340 (30.3%)	4,448 (100%)
	市町村	251 (7.6%)	1,125 (34.0%)	35 (1.1%)	204 (6.2%)	53 (1.6%)	26 (0.8%)	12 (0.4%)	601 (18.2%)	999 (30.1%)	3,306 (100%)
	県+市町村	559 (7.2%)	2,703 (34.9%)	103 (1.3%)	433 (5.6%)	104 (1.3%)	67 (0.9%)	17 (0.2%)	1,429 (18.4%)	2,339 (30.2%)	7,754 (100%)

(下段( )は構成比)

(\*) 訪問購入・・・平成25年2月特定商取引法改正により、取引形態として「訪問購入」が追加された。

(\*) ネガティブ・オプション・・・注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送りつける商法。

### 4 令和4年度の相談内容の傾向と特徴

- 化粧品や健康食品等の定期購入に関連した相談が急増したことなどから、令和4年度の全体の相談件数は増加した。
- 相談内容としては、外壁工事や屋根工事等の工事・建築に関する相談や強引な電話勧誘で契約した海産物の解約に関する相談が増加したほか、アダルト情報サイトの不当請求や出会い系サイトなど異性交際関連サービスの契約・解約に関する相談、光回線の事業者変更や解約などインターネット接続回線の相談などが依然として多く寄せられた。
- 近年、増加傾向にあった通信販売での定期購入に関する相談は、令和3年度は若干減少したが、令和4年度に入って急激に増加し、その商品の種類としては、これまで主流だった健康食品に加え、特に化粧品関係の相談が増加した。
- 令和4年4月からの成年年齢引下げにより成年になった「18歳・19歳」が当事者の相談件数は41件で対前年度比110.8%と、全体の相談状況と同様、前年度を上回る相談が寄せられた。
- 新型コロナウイルス関連の相談は、令和4年度に入り、毎月数件で推移していたが、令和4年8月、9月に、コロナの影響により破産したエステ事業者との役員契約にかかる相談が急増し、2か月で80件を超える相談が寄せられた。その後は再び、月数件の相談となった。

# 富山県消費生活センターの最近の消費生活相談の概要 (令和5年4月～9月分)

※ R4年9月末：令和4年4～9月  
 ※ R5年9月末：令和5年4～9月  
 ※ 架空請求音声ガイダンス及び市町村からの経由相談を除く

## 1 相談件数

区分	R4年9月末	R5年9月末	対前年度
件数	2,176件	2,224件	+48件 (+2.2%)

## 2 契約当事者の年代別内訳

(単位:件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計	18,19歳
R4年9月末 (構成比)	51 (2.3%)	161 (7.4)	161 (7.4%)	289 (13.3%)	376 (17.3%)	302 (13.9%)	481 (22.1%)	355 (16.3%)	2,176 (100%)	21 (1.0%)
R5年9月末 (構成比)	44 (2.0%)	150 (6.7)	127 (5.7%)	217 (9.8%)	303 (13.6%)	347 (15.6%)	585 (26.3%)	451 (20.3%)	2,224 (100%)	22 (1.0%)

- 70歳以上の割合が最も多く、60歳代と合わせると全体の42%を占め、依然として高齢者の相談件数は高水準にある。
- 令和4年4月からの成年年齢引下げにより新たに成人となった18歳、19歳の相談件数については、前年同時期と比べ大きな変化はみられない。

## 3 購入形態別内訳

(単位:件)

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘販売	訪問購入	ネガティブ・オプション	その他無店舗			
R4年9月末 (構成比)	157 (7.2%)	746 (34.3%)	30 (1.4%)	115 (5.3%)	33 (1.5%)	15 (0.7%)	2 (0.1%)	466 (21.4%)	612 (28.1%)	2,176 (100%)
R5年9月末 (構成比)	190 (8.5%)	714 (32.1%)	17 (0.8%)	132 (5.9%)	43 (1.9%)	16 (0.7%)	6 (0.3%)	375 (16.9%)	731 (32.9%)	2,224 (100%)

- 「訪問販売」… 屋根・壁工事等住宅リフォーム、新聞購読の強引な勧誘、トイレ詰まり等の修理サービスの解約に関する相談など。
- 「通信販売」… 化粧品や健康食品等の定期購入の解約、SMS(ショートメッセージサービス)による身に覚えのない料金の請求、アダルト情報サイトの不当請求に関する相談など。
- 「電話勧誘販売」… インターネット接続回線や大手通信事業者を名乗る契約変更の勧誘に関する相談など。
- 「ネガティブ・オプション」… 注文していない商品の一方的な送りつけに関する相談など。
- 「不明・無関係」… 公的機関を騙った不審なSMS、心当たりのない不審な請求、購入形態が不明なもの、消費者問題以外の相談など。

## 4 令和5年4月～9月の相談の傾向と特徴

- 前年同期間と比較した相談件数は、48件(2.2%)増加した。
- 通信販売での定期購入に関する相談は、昨年を下回るものの、令和3年を大きく上回るペースで寄せられており、その商品別では、前年度に続き化粧品や健康食品が多い。
- 突然の自宅への訪問による、外壁や屋根などの住宅修理工事の勧誘に関する相談が令和3年、4年を上回るペースで寄せられている。
- 昨年増加した「不用品を買い取る」といって訪問してくる訪問購入(訪問買取)の相談が更に増えた。
- 「必ず儲かる」といってFX取引等の投資を勧誘する利殖商法や、消費者金融、アパート等不動産賃貸に関する相談が増加した。