

## 県民生活センターにおける消費生活相談の概要について

## 1 令和5年度消費生活相談状況及び特徴

## (1) 相談件数の内訳 (表1)

- 令和5年度の相談件数は3,625件で、前年度の3,849件に比べ224件減少した。

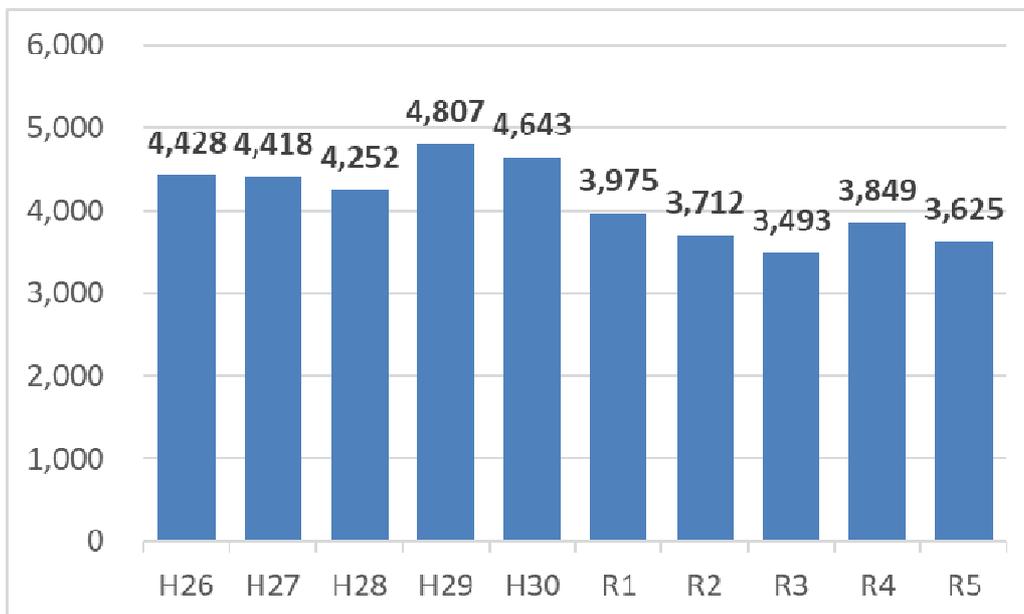
(表1) 販売購入形態別相談件数

販売購入形態 ※1	件数		前年度比 (%)
	令和5年度	令和4年度	
店舗購入	669	689	97.1
訪問販売	221	188	117.6
通信販売	1,135	1,356	83.7
マルチ・マルチまがい	23	27	85.2
電話勧誘販売	208	213	97.7
訪問購入 ※2	44	31	141.9
その他・不明 ※3	1,325	1,345	98.5
合計	3,625	3,849	94.2

- ※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。
- ※2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。
- ※3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などと、販売購入形態が不明なもの。

## (2) 相談件数の推移 (図1)

- 相談件数は、減少傾向にあるものの、3,500~4,000件前後で推移している。



(図1) 相談件数の推移

(3) 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）（表2）

（ ）内の数字は前年比を表す。

- 前年度に比べて全体の相談件数は減少した。
- 商品を特定できない相談「商品一般」が前年度と同じく最も多く、398件(112.1%)に増加した。
- 貸金業に関連する「融資サービス」の相談は211件(123.4%)に増加した。
- 「化粧品」に関連する相談は187件(59.9%)に減少した。

※相談件数3,625件（R4年度3,849件）

(表2) 商品・役務等別相談件数

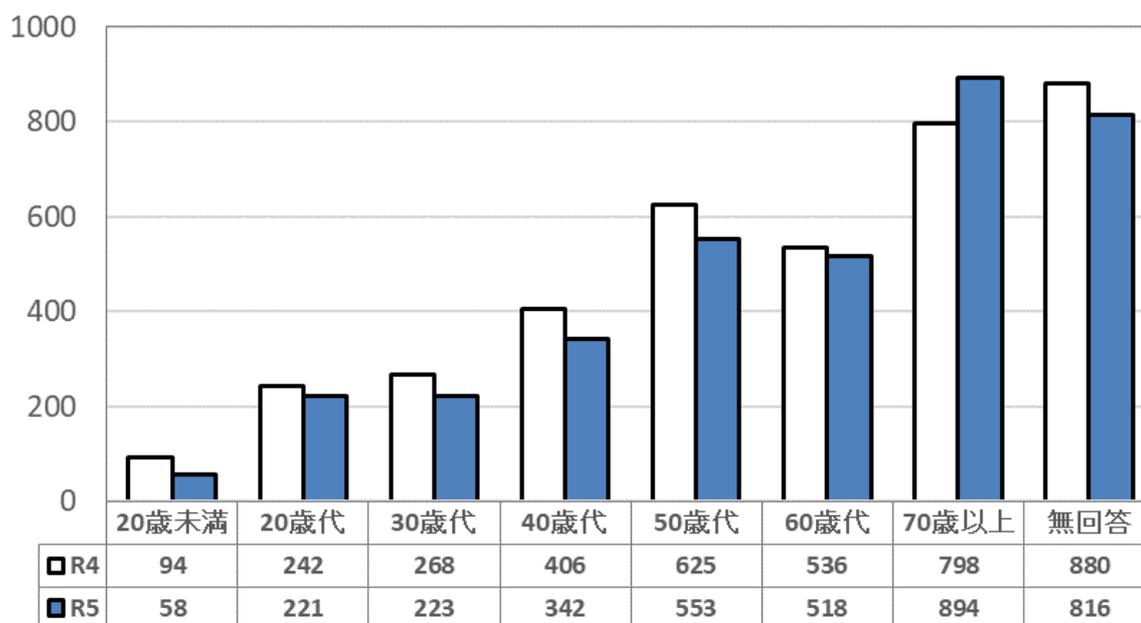
上段：R5年度（下段：R4年度）

順位	商品・役務等別分類※	件数	割合 (%)	
1 (1)	商品一般	398 (355)	11.0 (9.2)	商品を特定できない相談。身に覚えのない請求や注文していない商品が届いたなど
2 (5)	融資サービス	211 (171)	5.8 (4.4)	消費者ローン、住宅ローン、カードローン、ヤミ金、多重債務など
3 (2)	化粧品	187 (312)	5.2 (8.1)	化粧品の定期購入の解約、販売方法、広告など
3 (3)	役務その他	187 (207)	5.2 (5.4)	弁護士、PCの修理やウイルス除去、占い、探偵、廃品回収、申請代行などの役務
5 (4)	相談その他	173 (196)	4.8 (5.1)	個人間のトラブル、売買契約のないものなど
6 (9)	戸建住宅	147 (109)	4.1 (2.8)	売買（新築・中古）、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
7 (6)	集合住宅	130 (139)	3.6 (3.6)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、マンションの契約など
8 (7)	自動車	129 (131)	3.6 (3.4)	売買（新車・中古車）、整備、修理、下取り、ネット販売など
9 (8)	健康食品	111 (122)	3.1 (3.2)	健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など
10 (12)	他の教養・娯楽	98 (89)	2.7 (2.3)	ペットサービス、出会い系サイト、マッチングアプリ、オンラインゲームなど

※ 国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の分類による。

(4) 契約当事者年代別相談件数の状況 (図2)

- 契約当事者の年代が判明している相談件数は2,809件で、そのうち70歳以上が31.8%を占めて最も多く、次いで50歳代が19.7%、60歳代が18.4%となっており、50歳代以上が全体の70.0%を占めた。



(図2) 契約当事者年代別相談件数

(5) 契約当事者年代別商品・役務等別相談件数の上位 (表3)

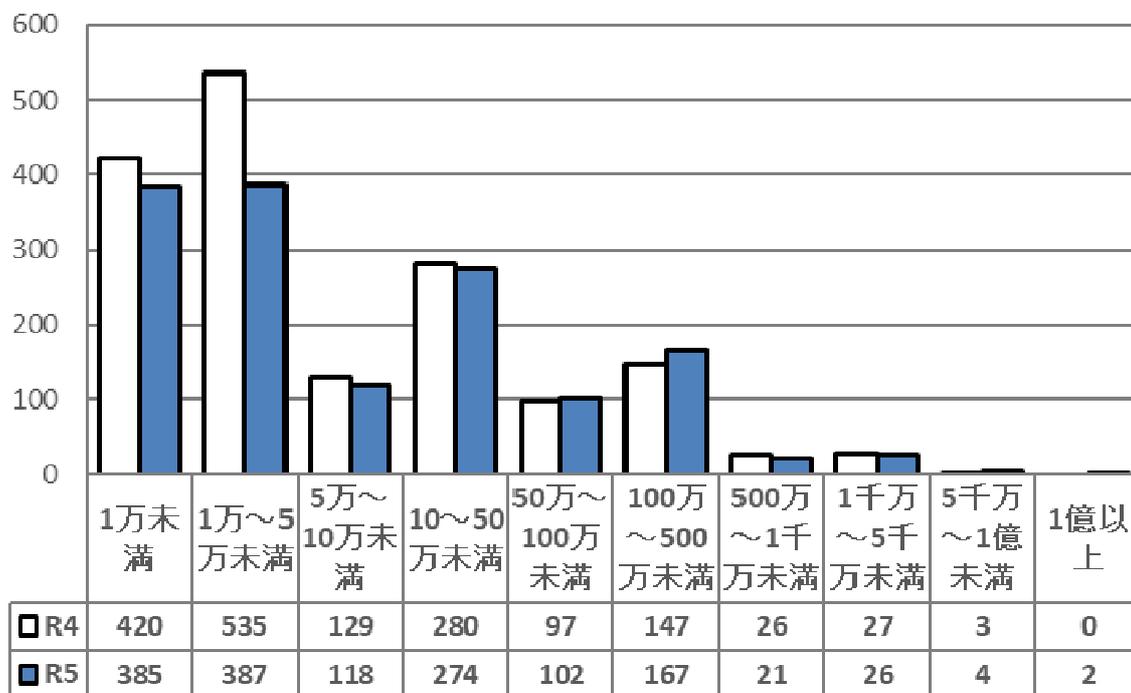
- 20歳未満では、オンラインゲームのトラブルなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が最も多かった。
- 20歳代から50歳代で消費者ローン、多重債務などの「融資サービス」に関する相談が上位3位以内にあった。

(表3) 契約当事者年代別商品・役務等別相談件数の上位

年代	1位		2位		3位	
20歳未満	他の教養・娯楽	19	商品一般	4	書籍・印刷物	3
			化粧品	4	自動車	3
20歳代	集合住宅	18	自動車	16	内職・副業	15
	融資サービス	18				
30歳代	融資サービス	28	商品一般	19	自動車	14
40歳代	融資サービス	31	商品一般	22	戸建住宅	17
50歳代	商品一般	67	化粧品	43	融資サービス	38
60歳代	商品一般	55	化粧品	54	役務その他	30
70歳以上	商品一般	109	化粧品	55	健康食品	52
			役務その他	55		

(6) 契約購入金額 (図3)

- 契約購入金額が判明している相談件数は1,486件で、平均の契約額は約106万円となっており、前年度より約30万円高くなった。
- 5万円未満の相談件数が772件となっており、全体の52.0%を占めた。



(図3) 契約購入金額別相談件数

(7) 相談への対応状況<sup>※1</sup>

- 対応状況 相談件数 3,625件
  - ・相談者が自主交渉するための助言 1,820件
  - ・一般的なアドバイスを行う情報提供 1,199件
  - ・斡旋(あっせん)<sup>※2</sup> 255件(うち234件が解決)
  - ・他機関紹介、処理不能等 351件
- 助言や斡旋(あっせん)の結果、234件、約7千5百万円の救済金<sup>※3</sup>が発生した。

※1 対応状況は、完結時期が翌年度になる場合があり暫定的な数字である。

※2 「斡旋」：相談者(消費者)と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センター相談員が介在すること。

※3 「救済金」：県民生活センターにおいて助言や斡旋を行った結果、回復・防止に至った金額。

## 2 啓発活動・情報提供

### (1) 啓発活動

#### ■消費生活の出前講座の開催（表4）（表5）

令和5年度の開催回数は146回、受講者数は6,215人

うち、オンラインでの開催回数は3回

主なテーマは、「消費者トラブル」、「エンカル消費やSDGs」、「ネットトラブル」、「成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル」、「スマホ、インターネットを安全に使うために」など

（表4）令和5年度出前講座実施状況 (回)

幼児児童 生徒向け	高校生向け	若者向け	一般成人 向け	高齢者向け	見守り活動	教員向け	計
47	31	21	4	32	10	1	146

（表5）出前講座開催回数及び受講者数

	R1	R2	R3	R4	R5
開催回数(回)	118	41	66	115	146
受講者数(人)	8,891	2,574	3,685	5,281	6,215

#### ■消費者月間（5月）

イトーヨーカドー甲府昭和店での啓発活動、山梨中央銀行本店ロビーでのパネル展示、ヴァンフォーレ甲府ホームゲームにおけるオーロラビジョンでの啓発画像の放映など

#### ■高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動（9月、1月）

特別電話相談の実施、ホームページ、SNS、消費生活協力員向けメールマガジンを活用した啓発活動

### (2) 情報提供

#### ■消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年3回

消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供

#### ■テレビスポット「くらしの情報」の放映・・・山梨放送、テレビ山梨 各208回

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供

#### ■ホームページ、SNSでの発信・・・随時

ホームページやFacebook、X（旧Twitter）、LINEにより消費者へ情報提供

SNS投稿回数：156回（各媒体に同じテーマで52回実施）

#### ■報道機関への情報提供・・・16件

報道機関に対し、最新の消費生活相談に関する情報を提供

#### ■事業者への情報提供・・・44件

事業者に対し、個別に事業者に関連する消費生活相談情報を提供