

1 相談件数の概要

(1) 相談件数の内訳 (表1)

- 相談件数は5,026件で、前年度に比べて69件減少した(98.6%)。
- 相談内容別では、行政苦情・行政相談14件(82.4%)、県民生活相談1,387件(112.9%)、消費生活相談3,625件(94.2%)であった。

(表1) 相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)
		令和5年度	令和4年度	前年度増減	
行政 相談	行政苦情	3	7	-4	42.9
	行政相談	11	10	1	110.0
	小 計	14	17	-3	82.4
県民 生活 相談	法律相談	1,067	956	111	111.6
	交通事故相談	113	66	47	171.2
	内職相談	99	97	2	102.1
	労働相談	108	110	-2	98.2
	小 計	1,387	1,229	158	112.9
消費 生活 相談	店舗購入	669	689	-20	97.1
	訪問販売	221	188	33	117.6
	通信販売	1,135	1,356	-221	83.7
	マルチ・マルチまがい	23	27	-4	85.2
	電話勧誘販売	208	213	-5	97.7
	訪問購入 ※2	44	31	13	141.9
	※1 その他・不明 ※3	1,325	1,345	-20	98.5
	小 計	3,625	3,849	-224	94.2
合 計		5,026	5,095	-69	98.6

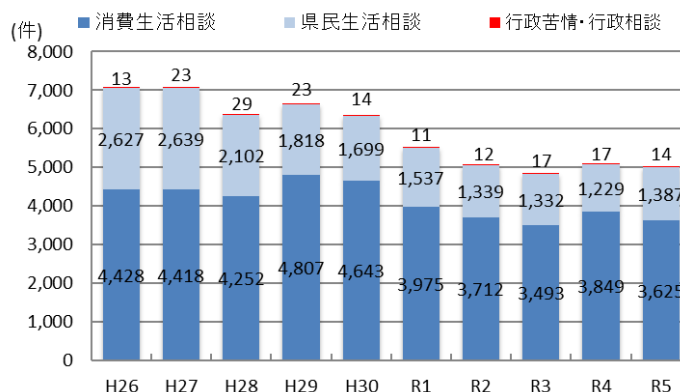
※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

※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)

- 過去10年をみると、緩やかな減少傾向となっている。令和2年度以降は、ほぼ横ばいで推移している。
- 県民生活相談件数が8年ぶりに前年度比で増加に転じた。



(図1) 相談件数の推移

2 行政苦情・行政相談、県民生活相談の内訳（表2）

- 行政苦情は前年度に比べて4件減少し、行政相談は1件増加した。
- 県民生活相談のうち、法律相談は1,067件と前年度に比べて111件増加（111.6%）した。相談内容別では「相続」が319件と最も多く、次いで「家族」が227件と、合わせて全体の約5割を占めた。
- 交通事故相談は113件と前年度に比べて47件増加（171.2%）した。

（表2）相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)	
		令和5年度	令和4年度	前年度増減		
行政 行政 相談 苦情	行政苦情	3	7	-4	42.9	
	行政相談	11	10	1	110.0	
	小計	14	17	-3	82.4	
県民 生活 相談	法律	家族	227	202	25	112.4
		相続	319	251	68	127.1
		地域（相隣）	138	140	-2	98.6
		土地	84	106	-22	79.2
		住宅	21	33	-12	63.6
		損害賠償	33	19	14	173.7
		金銭貸借	54	50	4	108.0
		その他	191	155	36	123.2
		小計	1,067	956	111	111.6
	交通 事故	賠償額の算定	18	20	-2	90.0
		過失の程度	18	11	7	163.6
		示談の仕方	9	3	6	300.0
		債務不履行	0	0	0	-
		自賠償保険請求	3	5	-2	60.0
		後遺障害	5	0	5	-
		任意保険	0	5	-5	-
		その他	60	22	38	272.7
		小計	113	66	47	171.2
	内職	求職	98	93	5	105.4
		求人	1	4	-3	25.0
		小計	99	97	2	102.1
	労働	労働条件	55	51	4	107.8
		雇用関係	5	5	0	100.0
		その他	48	54	-6	88.9
		小計	108	110	-2	98.2
	小 計		1,387	1,229	158	112.9
	合 計		1,401	1,246	155	112.4

3 消費生活相談の状況

(1) 全体の状況

① 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）（表3）

- 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3）商品・役務等別相談件数

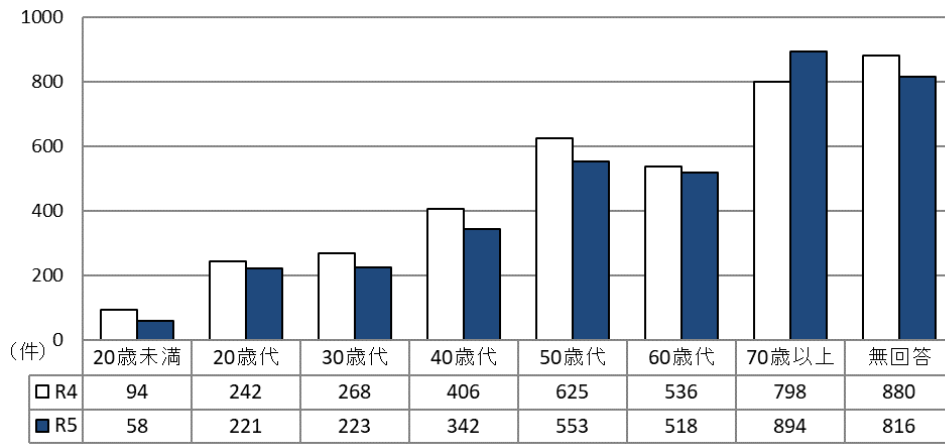
上段：R5年度（下段：R4年度）

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。

② 契約当事者年代別相談件数の状況（図2）

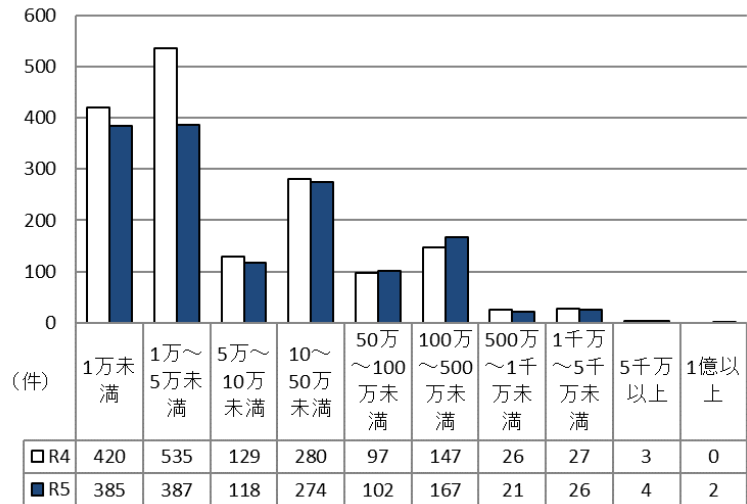
- 契約当事者の年代が判明している相談件数は2,809件で、そのうち70歳以上が31.8%を占めて最も多く、次いで50歳代が19.7%、60歳代が18.4%となっており、50歳代以上が全体の70.0%を占めた。



（図2）契約当事者年代別相談件数

③ 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。

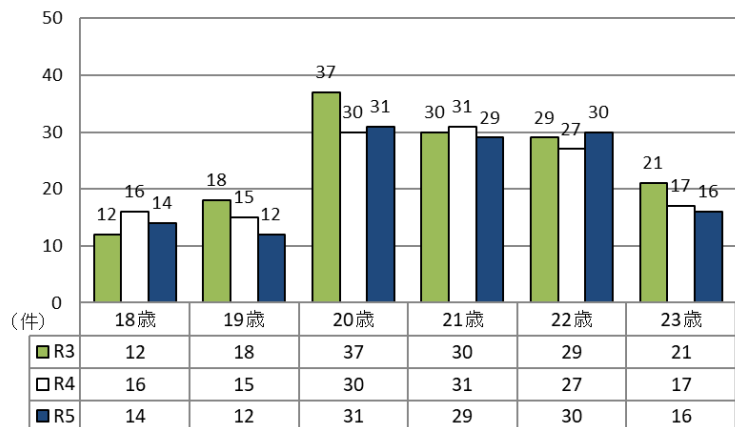


（図3）契約購入金額別相談件数

（2）若年者の相談状況

① 契約当事者年齢別（18歳～23歳）の相談件数の状況（図4）

- 令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられた。
- 成年年齢引き下げ後、18歳、19歳の相談件数に大きな増減はなかった。



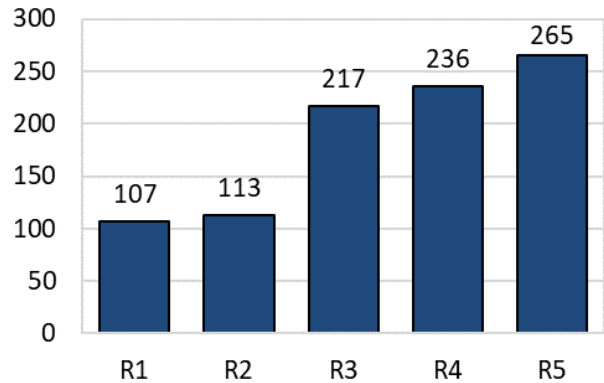
（図4）契約当事者年齢別相談件数

(3) SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）がきっかけとなった相談の状況

- 「SNSの広告を見てお試しと思って購入したら定期購入だった」、「SNSの広告から副業サイトに登録したがやめたい」、「SNSで知り合った人からFX投資を勧められ、個人口座に振り込むように指示された」など、SNSがきっかけとなった相談が増加している。

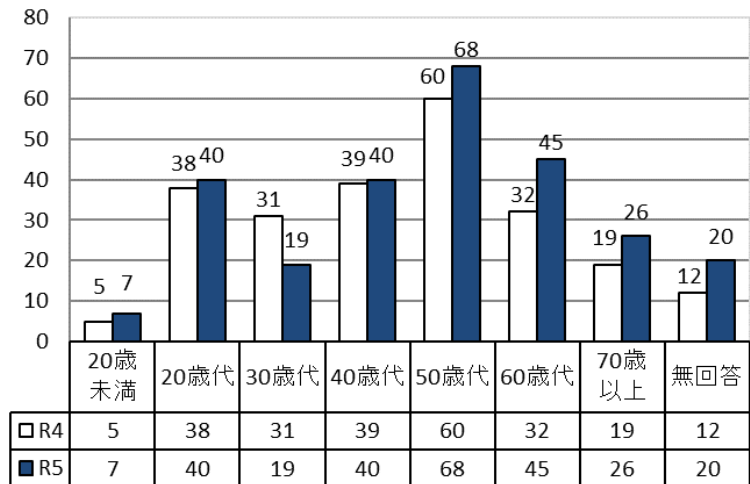
① 過去5年間の相談状況（図5）

- 相談件数は265件であり、令和元年度の約2.5倍に増加した。



② 契約当事者年代別相談件数（図6）

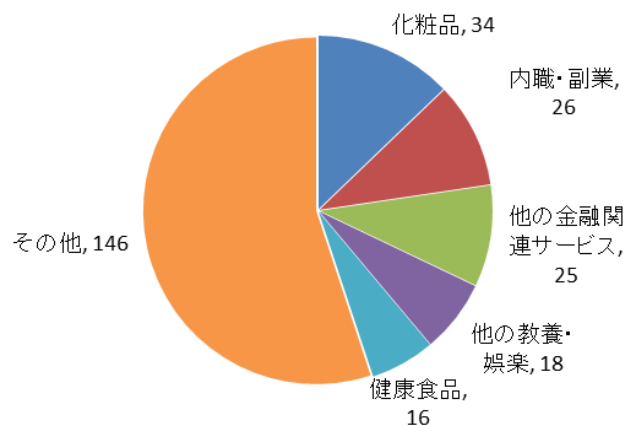
- 50歳代が68件と最も多く、全体の27.8%を占めた。



(図6) 契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談状況（図7）

- 「化粧品」の相談が34件と最も多く、「内職・副業」が26件と次に多かった。



(図7) 商品分類別の相談状況

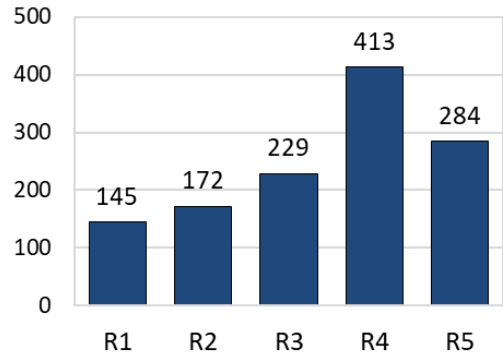
(4) 定期購入に関連する相談状況

- 近年の特徴として、定期購入に関する相談が増加傾向にある。
- 販売購入形態別にみると、通信販売（インターネット、SNS、テレビ、新聞等による広告を見て、郵便や電話、インターネット等で契約する取引方法）による相談件数の割合が高い状況にある。

※ R5 内訳) 通信販売：267件、電話勧誘販売：4件、訪問販売：1件、その他：1件、不明：11件

① 過去5年間の相談状況（図8）

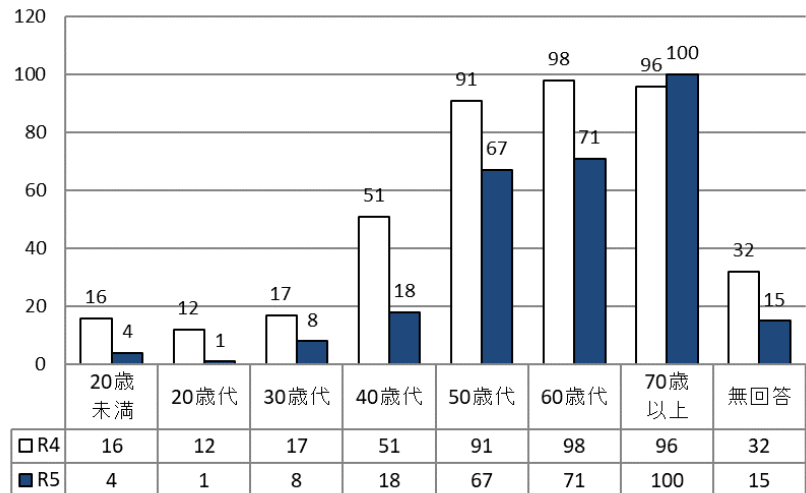
- 相談件数は284件と令和4年度より129件減少したが、過去5年で2番目に多い件数であった。



(図8) 定期購入に関連する相談件数

② 契約当事者年代別相談件数（図9）

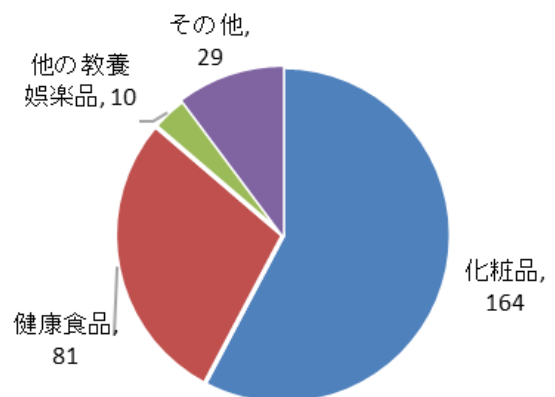
- 年代が判明している相談件数は269件で、50歳代以上は、238件と全体の88.5%を占めた。



(図9) 契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談件数（図10）

- 「化粧品」が164件と最も多く、全体の57.7%を占めた。
- 「健康食品」が81件で次に多く、「化粧品」と合わせて、全体の約9割を占めた。



(図10) 商品分類別の相談状況

(5) 消費生活相談への対応状況^{※1}

- 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）^{※2} 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^{※3}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。

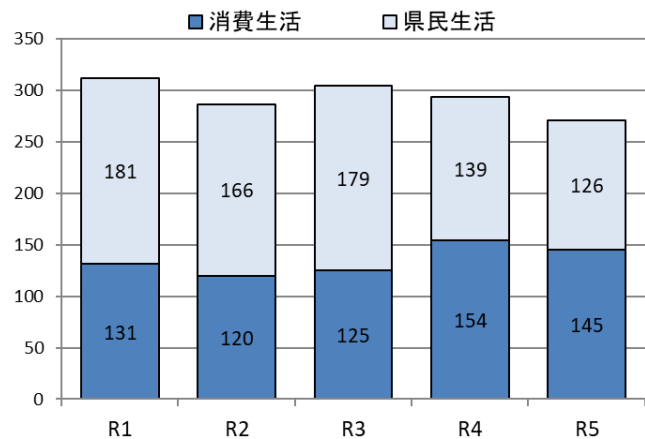
※2 「斡旋」：相談者（消費者）と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センター相談員が介在すること。

※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。

4 弁護士相談件数

(1) 相談件数（図11）

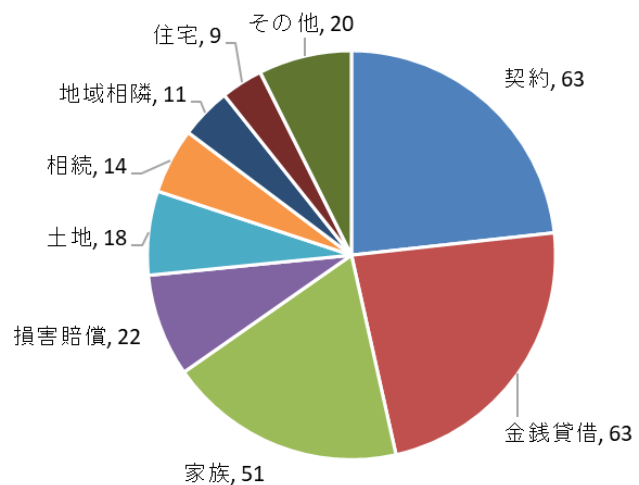
- 専門的な法律上の相談に対して、毎週水曜日に無料弁護士相談（1件30分）を開催しており、令和5年度は271件であった。



(図11) 弁護士相談件数

(2) 相談内容別相談状況（図12）

- 「契約」と「金銭貸借」が各63件で最も多く、次に「家族」が51件であった。



(図12) 相談内容別の相談状況

5 啓発・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」、「エシカル消費や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