

# 令和4年度 消費生活相談状況のまとめ

令和5年6月21日

高知県立消費生活センター

文化・生活スポーツ部 県民生活課

# 目 次

○ 令和4年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談等の概要	1
1 県立消費生活センター受付状況	2
(1) 相談受付件数	2
(2) 相談方法別	2
(3) 対応処理結果	2
(4) 契約当事者別	3
2 相談内容等	4
(1) 商品・サービス大分類別	4
(2) 相談の多い商品・サービス	5
(3) 販売購入形態別	7
(4) 問題商法別	9
(5) 架空請求・不当請求	10
(6) フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	11
(7) 投資商品に関する相談	12
(8) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談	12
3 県内市町村消費生活相談受付状況	13

## 令和4年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談等の概要

### 1 県立消費生活センター受付状況

#### (1) 相談受付件数

令和4年度に寄せられた相談件数は2,269件で、前年度(2,223件)に比べて46件(2.1%)増加しました。

#### (2) 相談内容等

##### ○契約当事者は、60歳以上の割合が増加

契約当事者を年代別の相談件数で見ると60歳以上が1,040件で、前年度(931件)と比べて109件増加し、全体に占める割合は45.9%と半数近くを占め、これまでで最も高くなっています。

なお、新たに成年となった18歳及び19歳の相談件数は20件で、前年度(18件)から大きな変化は見られませんでした。

##### ○相談の多い商品・サービスでは、「商品一般」に関する相談が最多

相談の多い商品・サービスは、迷惑メールや不審な電話、身に覚えのない請求(架空請求)などの相談を含む「商品一般」が250件で最多でした。次いで「化粧品」206件、「融資サービス(主にフリーローン、サラ金)」91件と続きました。

「化粧品」に関する相談件数は、前年度から65%増加(125件→206件)しています。

##### ○通信販売における定期購入に関する相談が増加

販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が833件と最も多く、通信販売におけるインターネット利用に関する相談は636件で、前年度(574件)より62件(10.8%)増加しています。

また、通信販売のうち定期購入に関する相談は、260件と前年度に比べ件数、割合とも増加しています。定期購入の内容は「化粧品(169件)」、「健康食品(60件)」の割合が高く、この2つで88.1%を占めています。

### 2 県内市町村消費生活相談受付状況

県内市町村の相談窓口が受け付けた消費生活相談件数は2,938件で、前年度(2,776件)と比べて162件(5.8%)増加しました。そのうち、消費生活センターを設置している高知市、南国市、幡多広域で受け付けた相談件数の合計は2,532件で、市町村受付件数全体の86.2%を占めています。

# 1 県立消費生活センター受付状況

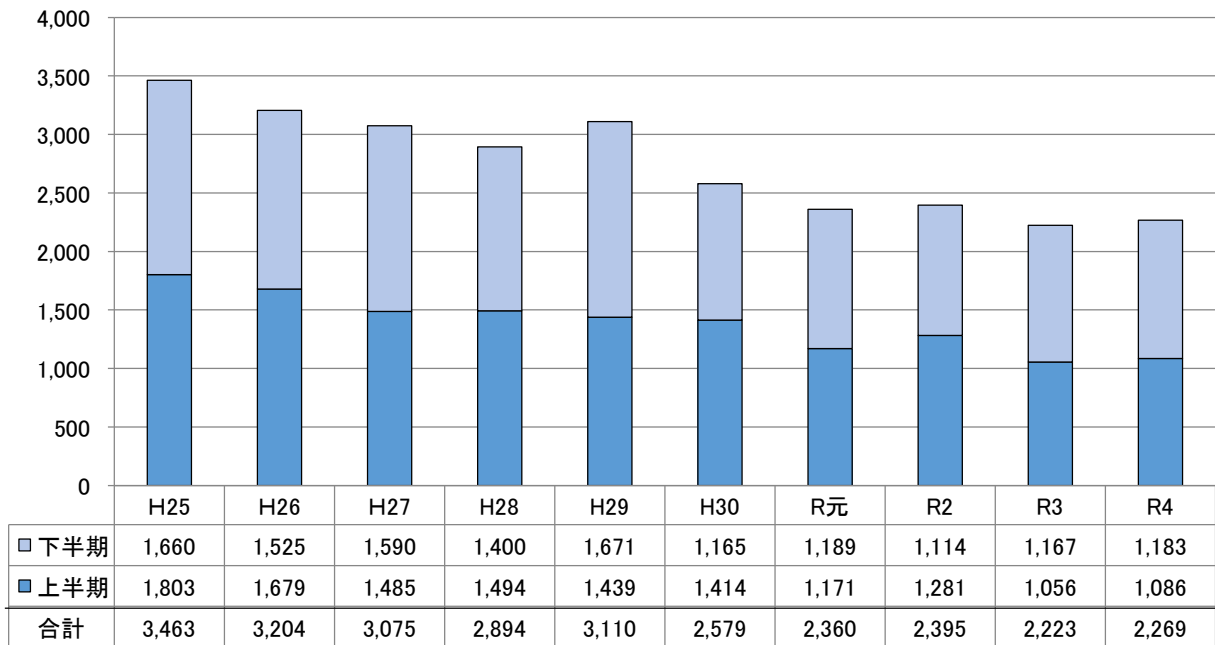
## (1) 相談受付件数

令和4年度の相談受付総数は2,269件で、前年度(2,223件)に比べて2.1%(46件)増加している。

表1 相談件数

苦情相談	問合せ	要望	R4年度計	R3年度	増減	対前年度比
2,069	200	0	2,269	2,223	46	102.1%

図1 年度別推移 相談件数



## (2) 相談方法別

表2 相談方法別

	R4年度		R3年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
来訪	218	9.6%	216	9.7%	2
電話	1,987	87.6%	1,954	87.9%	33
文書	64	2.8%	53	2.4%	11
合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	46

## (3) 対応処理結果

消費生活相談員による相談への対応処理は、消費者への助言が62.4%であった。

表3 対応処理結果

(令和5年6月6日現在)

他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	あっせん解決	あっせん不調	処理不能	処理不要	その他
87 (3.8%)	1,415 (62.4%)	425 (18.7%)	164 (7.2%)	25 (1.1%)	66 (2.9%)	68 (3.0%)	19 (0.9%)

#### (4) 契約当事者別

年代別にみると、70歳以上が最も多く約3割を占め、次いで60歳代、50歳代と続いている。60歳以上の契約当事者の全体に占める割合は、約46%と半数近くを占めている。なお、20歳未満の相談件数の全体に占める割合は2.4%で、うち18歳、19歳の相談件数は20件となっている（前年度18件）。

表4 契約当事者 性別等

		R 4年度		R 3年度		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
性別等	男性	961	42.4%	974	43.8%	98.7%
	女性	1,179	52.0%	1,103	49.6%	106.9%
	団体	91	4.0%	122	5.5%	74.6%
	不明	38	1.7%	24	1.1%	158.3%
	合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	102.1%

表5 契約当事者 年齢層別

		R 4年度		R 3年度		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
年齢層別	20歳未満 (うち18歳、19歳)	55 20	2.4% 0.9%	55 18	2.5% 0.8%	100.0% 111.1%
	20歳代	158	7.0%	145	6.5%	109.0%
	30歳代	145	6.4%	185	8.3%	78.4%
	40歳代	264	11.6%	277	12.4%	95.3%
	50歳代	355	15.6%	355	16.0%	100.0%
	60歳代	358	15.8%	346	15.6%	103.5%
	70歳以上	682	30.1%	585	26.3%	116.6%
	団体・不明	252	11.1%	275	12.4%	91.6%
	合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	102.1%

図2 契約当事者 年齢層別

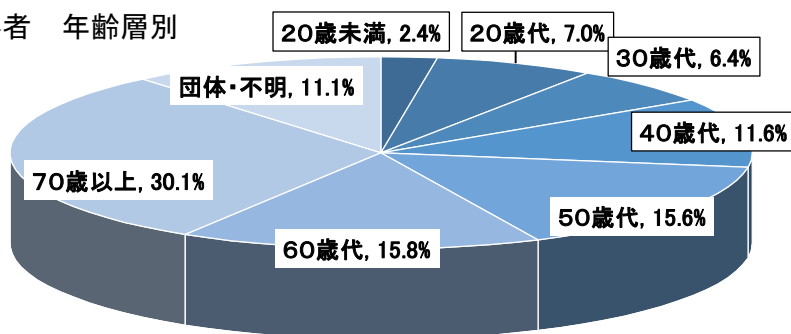


表6 契約当事者 職業別

		R 4年度		R 3年度		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
職業等別	給与生活者	809	35.7%	823	37.0%	98.3%
	自営・自由	226	10.0%	191	8.6%	118.3%
	家事従事者	121	5.3%	158	7.1%	76.6%
	学生	72	3.2%	71	3.2%	101.4%
	無職	793	34.9%	718	32.3%	110.4%
	企業・団体	86	3.8%	121	5.5%	71.1%
	不明・その他	162	7.1%	141	6.3%	114.9%
	合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	102.1%

## 2 相談内容等

### (1) 商品・サービス大分類別

商品・サービス大分類別でみると、「保健衛生品」に関する相談が最も多く、次いで「商品一般」、「金融・保険サービス」と続いている。

表7 商品・サービス大分類別

		R4年度		R3年度		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
商品	商品一般 ※	250	11.0%	222	10.0%	112.6%
	食料品	169	7.4%	156	7.0%	108.3%
	住居品	98	4.3%	94	4.2%	104.3%
	光熱水品	55	2.4%	65	2.9%	84.6%
	被服品	122	5.4%	94	4.2%	129.8%
	保健衛生品	257	11.3%	182	8.2%	141.2%
	教養娯楽品	161	7.1%	155	7.0%	103.9%
	車両・乗り物	63	2.8%	60	2.7%	105.0%
	土地・建物・設備	61	2.7%	56	2.5%	108.9%
	他の商品	6	0.3%	7	0.3%	85.7%
	小計	1,242	54.7%	1,091	49.0%	113.8%
サービス	クリーニング	5	0.2%	8	0.4%	62.5%
	レンタル・リース・貸借	79	3.5%	116	5.2%	68.1%
	工事・建築・加工	60	2.7%	67	3.0%	89.6%
	修理・補修	36	1.6%	38	1.7%	94.7%
	管理・保管	5	0.2%	2	0.1%	250.0%
	役務一般	18	0.8%	20	0.9%	90.0%
	金融・保険サービス	192	8.5%	202	9.1%	95.0%
	運輸・通信サービス	153	6.7%	183	8.3%	83.6%
	教育サービス	2	0.1%	7	0.3%	28.6%
	教養・娯楽サービス	152	6.7%	187	8.4%	81.3%
	保健・福祉サービス	69	3.0%	62	2.8%	111.3%
	他の役務	88	3.9%	105	4.7%	83.8%
	内職・副業・ねずみ講	25	1.1%	20	0.9%	125.0%
	他の行政サービス	23	1.0%	19	0.9%	121.1%
小計	907	40.0%	1,036	46.7%	87.5%	
他の相談	120	5.3%	96	4.3%	125.0%	
合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	102.1%	

※商品一般…… 商品の相談ではあるが、他の分類に特定できない、または特定する必要のない相談、不審なメール、身に覚えのない請求などの相談が含まれる。

## (2) 相談の多い商品・サービス

### ①相談の多い商品・サービス

- 商品・サービスの内容を詳細にみると、「商品一般」（250件）に関する相談が最も多く、次いで「化粧品」（206件）、「融資サービス」（91件）と続いた。
- 「化粧品」に関する相談は、前年度に比べ、65%増加（125件→206件）している。
- 化粧品に関する相談では、「知らないうちに定期購入になっており、2回目の商品が送られてきた」、「定期購入を解約したいが電話が繋がらない」、「解約をしたのに、2回目の商品が送られてきた」、「定期縛りなしとあったのに、解約できない」など、定期購入に関する相談が多く寄せられている。

表8 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R4年度	R3年度	増減
1	商品一般	250	222	28
2	化粧品	206	125	81
3	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	91	96	-5
		82	91	-9
4	健康食品	86	78	8
5	役務その他	74	98	-24
6	借家・賃貸アパート 主に 賃貸アパート	57	87	-30
		41	76	-35
6	工事・建築	57	67	-10
8	自動車	55	52	3
9	他の教養・娯楽 うち 出会い系サイト・アプリ インターネットゲーム	51	71	-20
		18	24	-6
		16	25	-9
10	娯楽等情報配信サービス うち アダルト情報	48	68	-20
		24	35	-11
11	移動通信サービス	45	69	-24
12	紳士・婦人洋服	41	28	13
13	電気	39	44	-5
14	他の金融関連サービス	38	33	5
15	修理・補修	36	38	-2
	その他	1,095	1,047	48
	合計	2,269	2,223	46

表9 年度別推移 化粧品に関する相談件数

年度	化粧品	定期購入の割合	
		うち定期購入	
R4	206	181	87.9%
R3	125	101	80.8%
R2	95	73	76.8%

②年齢層別で相談の多い商品・サービス

- 「化粧品」は、20歳未満及び40歳代以上の各年齢層で1位もしくは2位となっている。
- 融資サービスは、20歳代から50歳代で上位を占めている。
- 20歳代では、他の年齢層では上位に入っていない「自動車」、「内業・副業」に関する相談が多い。

表10 年齢層別 相談件数の多い商品・サービス

20歳未満		20歳代		30歳代				
1	他の教養・娯楽 うちインターネットゲーム	10 8	1	自動車	15	1	商品一般	13
2	化粧品	7	2	内職・副業	13	2	融資サービス 全てフリーローン、サラ金	12 12
3	健康食品	6	3	融資サービス うちフリーローン、サラ金	11 10		借家・賃貸アパート	12
4	商品一般	5		5	借家・賃貸アパート	11	4	健康食品
	娯楽等情報配信サービス 全てアダルト情報	5 5	他の教養・娯楽 うち出会い系サイト・アプリ		10 6	紳士・婦人洋服		6
						工事・建築		6
40歳代		50歳代		60歳代				
1	化粧品	34	1	化粧品	58	1	化粧品	50
2	商品一般	20	2	商品一般	46	2	商品一般	42
3	融資サービス うちフリーローン、サラ金	13 11	3	融資サービス うちフリーローン、サラ金	17 16	3	娯楽等情報配信サービス うち映像配信サービス	13 7
4	健康食品	10		健康食品	15	4	健康食品	12
	他の教養・娯楽 うちインターネットゲーム	10 4	5	役務その他	12	5	他の教養娯楽品	11
		融資サービス 全てフリーローン、サラ金					11 11	
70歳以上								
1	商品一般	86						
2	化粧品	47						
3	健康食品	28						
	役務その他	25						
5	電気	24						



### (3) 販売購入形態別

販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が833件と最も多く、次いで「店舗購入」400件、「訪問販売」110件、「電話勧誘販売」94件と続く。

「通信販売」におけるインターネット利用に関する相談は、50歳代以上で大きく増加しており、特に70歳以上では前年度と比較して1.4倍以上（65件→94件）と顕著である。

また、「通信販売」に関する相談のうち定期購入に関する相談は260件と前年度に比べ件数、割合とも増加している。定期購入の内容は、「化粧品（169件）」、「健康食品（60件）」の割合が高く、この2つで88.1%を占めている。

相談の内容としては、「解約したいが、電話をしてもつながらない（メールの返事が無い）」、「初回限定の低価格商品を申込みしたところ、定期購入が条件になっていた」といった内容の相談が多い。

#### ①販売購入形態別

表11 販売購入形態別

	R 4 年度		R 3 年度		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
通信販売	833	36.7%	742	33.4%	91
店舗購入	400	17.6%	461	20.7%	-61
訪問販売	110	4.9%	137	6.2%	-27
電話勧誘販売	94	4.1%	124	5.6%	-30
マルチ・マルチまがい	18	0.8%	34	1.5%	-16
訪問購入	18	0.8%	13	0.6%	5
ネガティブ・オプション	17	0.8%	9	0.4%	8
その他無店舗	16	0.7%	12	0.5%	4
不明・無関係	763	33.6%	691	31.1%	72
合計	2,269	100.0%	2,223	100.0%	46

※マルチ …… 商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブ・オプション …… 契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。  
(送り付け商法)

## ②通信販売におけるインターネット利用に関する相談

通信販売におけるインターネット利用に関する相談は、前年度から1.1倍増加している。  
また、年齢層別では、20歳代と50歳代以上で増加が見られ、特に70歳以上では44%増加している。

(図・表) 年齢層別 通信販売におけるインターネット利用に関する相談

図 3

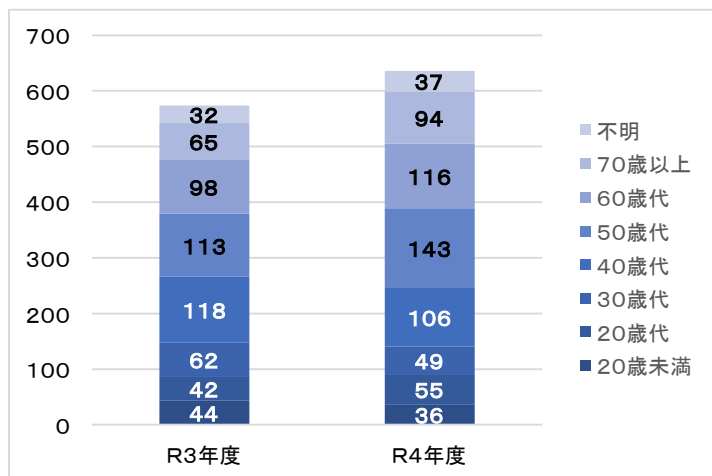


表12

	R 4年度	R 3年度
	件数	件数
20歳未満	36	44
20歳代	55	42
30歳代	49	62
40歳代	106	118
50歳代	143	113
60歳代	116	98
70歳以上	94	65
不明	37	32
合計	636	574

## ③通信販売における定期購入に関する相談

図 4 年度別推移 通信販売における定期購入に関する相談件数

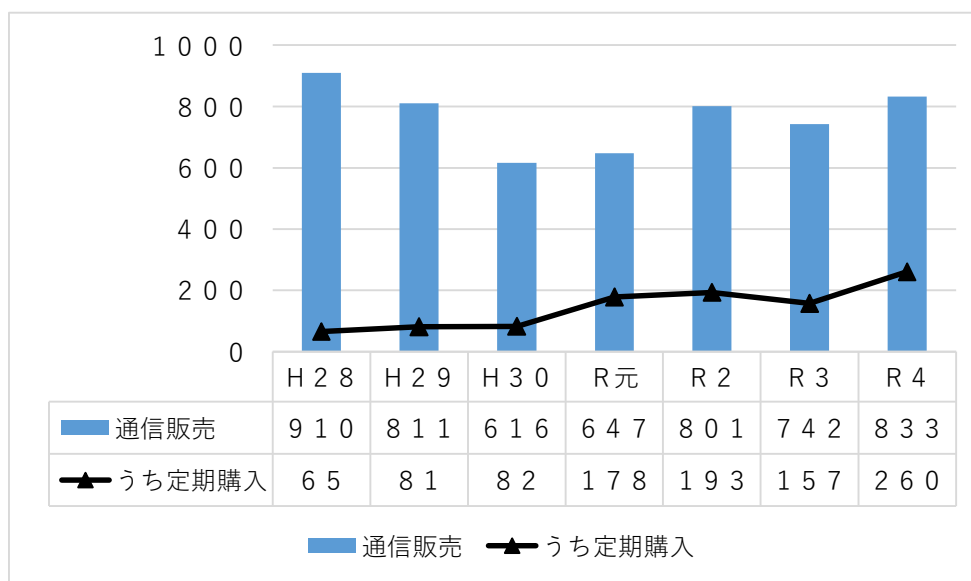


表13 通信販売における定期購入の商品分類別内訳

	R 4年度		R 3年度	
	件数	構成比	件数	構成比
化粧品	169	65.0%	95	60.5%
健康食品	60	23.1%	45	28.7%
他の教養娯楽品	10	3.8%	3	1.9%
医薬品	8	3.1%	5	3.2%
その他	13	5.0%	9	5.7%
合計	260	100.0%	157	100.0%

#### (4) 問題商法別

「無料商法」は、減少している一方、「サイドビジネス商法」、「点検商法」は増加している。

表14 問題商法別相談件数と主な商品・サービス

商 法	R 4 年度	R 3 年度	増減	主な商品・サービス
無料商法	9 4	1 1 5	- 2 1	化粧品(13)、電位治療器(7)、アダルト情報(8)
サイドビジネス商法	4 3	3 7	6	外国為替証拠金取引(5)、金融コンサルティング(4)、ビジネス教室(3)
点検商法	1 9	1 3	6	屋根工事(5)、ソーラシステム(3)、修理サービス(3)
利殖商法	1 4	1 7	- 3	ファンド型投資商品(4)、金融コンサルティング(3)
当選商法	1 2	1 2	0	商品一般(7)、老人ホーム(2)、化粧クリーム(2)

※無料商法 …… 「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークや広告にして人を集め、高額な商品やサービスを売りつける商法

※サイドビジネス商法… 「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「脱サラできる」等をセールストークにした手口。

※点検商法 …… 事業者が「点検に来た」と言ってお客を呼び寄せ、「工事をしないと危険」等と不安をあおって、商品やサービスを契約させる商法。

※利殖商法 …… 「高利回り」「値上がり確実」など利殖になることを強調して勧誘する商法。

※当選商法 …… 「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」などと特別な優位性を強調して消費者に近づき、商品やサービスを売りつける商法。

## (5) 架空請求・不当請求

### ① 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談

「架空請求」の相談は、平成29年度には800件を超えていたが、その後大きく減少。令和4年度は、前年度と比較して3件増加している。

図5 年度別推移 架空請求相談件数

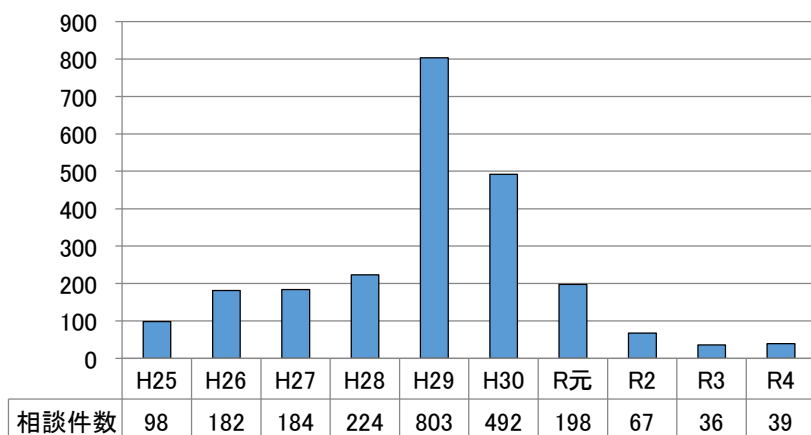


表15 架空請求方法別 相談件数

請求方法	R 4	R 3	増減
メール	28	33	-5
ハガキ	2	3	-1
電話	5	0	5
文書（封書、FAX等）	4	0	4
合計	39	36	3

### ② 不当請求に関する相談

不当請求（インターネット有料サイト等のワンクリック請求を含めた不当な請求）に関する相談件数は、平成29年度に対前年度比で半減して以来、ほぼ横ばいの状態が続いている。

図6 年度別推移 不当請求相談件数

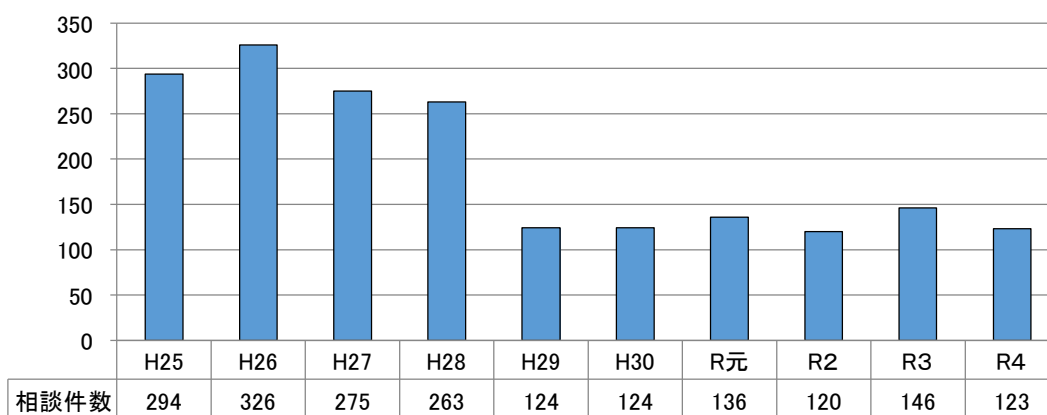


表16 不当請求に係る主な商品・サービス別相談件数

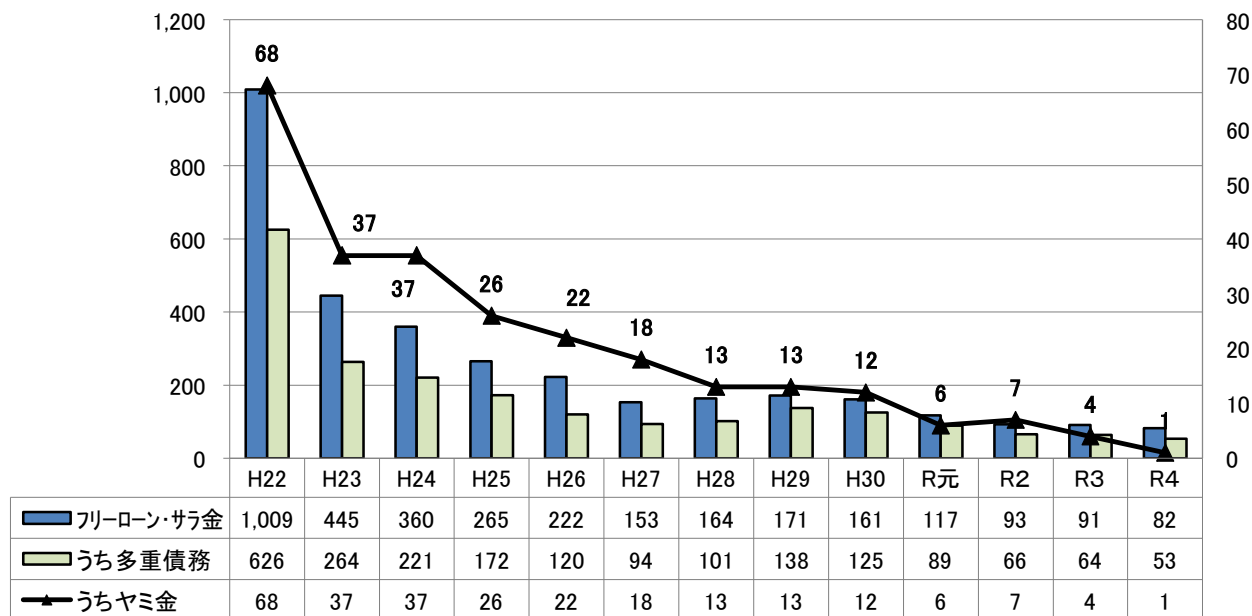
	商品・サービス	R 4年度	R 3年度	増減
1	商品一般	30	28	2
2	娯楽等情報配信サービス	17	42	-25
	うちアダルト情報	16	33	-17
3	化粧品	7	7	0
	役務一般	7	5	2
5	インターネット通信サービス	6	2	4
	他の教養・娯楽	6	3	3
	その他	50	59	-9
	合計	123	146	-23

## (6) フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

フリーローン・サラ金や多重債務に関する相談は、平成22年度以降減少傾向が続いているが、60歳以上の層では前年度と比較して増加が見られる。

相談内容としては、「借金の返済が困難になったため、債務整理をしたい。」「10年以上前の借金を返済するよう求める書面が突然届いた。」などの相談が寄せられている。

図7 年度別推移 フリーローン・サラ金、多重債務、ヤミ金に係る相談件数



※左の軸は「フリーローン・サラ金」「多重債務」、右の軸は「ヤミ金」の件数を示す

表17 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

年齢層	R 4年度				R 3年度	増減
	男性	女性	団体・不明	計		
20歳未満	0	0	0	0	0	0
20歳代	7	2	1	10	11	-1
30歳代	8	4	0	12	18	-6
40歳代	7	4	0	11	20	-9
50歳代	12	4	0	16	24	-8
60歳代	8	3	0	11	5	6
70歳以上	10	9	0	19	9	10
団体・不明	1	1	1	3	4	-1
合計	53	27	2	82	91	-9

表18 多重債務残債務額別相談件数

残債務額	件数	残債務額	件数
～50万円未満	3	600万円台	1
50万円～100万円未満	1	700万円台	1
100万円台	10	800万円台	0
200万円台	2	900万円台	0
300万円台	6	1,000万円以上	3
400万円台	2	不明	21
500万円台	3	合計	53

## (7) 投資商品に関する相談

投資商品に関する相談件数は、11件と前年度（17件）より減少した。相談者の年齢層は、60歳以上の割合が全体の72.7%を占めている。

表19 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移と60歳以上の相談件数

	R 4年度		R 3年度		R 2年度	
	件数	うち 60歳以上	件数	うち 60歳以上	件数	うち 60歳以上
公社債	0	0 -	0	0 (0.0%)	1	1 (8.3%)
未公開株	1	1 (9.1%)	0	0 (0.0%)	0	0 (0.0%)
ファンド型投資商品	10	7 (63.6%)	17	5 (29.4%)	11	3 (25.0%)
合計	11	8 (72.7%)	17	5 (29.4%)	12	4 (33.3%)

表20 公社債・未公開株・ファンド型投資商品に係る契約金額・既支払い金額

	平均額	最高額	総額
契約金額	5,892,333 円	27,000,000 円	53,031,000 円
既支払い金額	6,533,875 円	27,000,000 円	52,271,000 円

## (8) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は58件で、前年度（71件）、前々年度（201件）より減少している。

相談内容は、「融資サービス」、「他の保健衛生品」の順に多く、その内容は多岐にわたっている。

表21 新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数

	R 4年度	R 3年度	R 2年度
件数	58	71	201

表22 相談の多い商品・サービス（新型コロナウイルス感染症に関連するもの）

	商品・サービス	R 4年度	R 3年度	R 2年度
1	融資サービス	6	6	6
2	他の保健衛生品	4	10	49
3	商品一般	3	2	9
	旅客運送サービス	3	0	4
	旅行代理業	3	2	5
	宿泊施設	3	1	4
	医療	3	1	3
	他の行政サービス	3	6	19
	借家・賃貸アパート	3	4	4
	その他	27	39	98
	合計	58	71	201

### 3 県内市町村消費生活相談受付状況

県内の市町村の窓口が受け付けた相談は2,938件で、平成29年度以降、県立消費生活センターの相談受付件数を上回っている。消費生活センターを設置している、高知市、南国市、幡多広域の合計件数は2,532件で、市町村受付件数全体の86.2%を占めている。

表23 市町村窓口相談受付件数

(単位:件)

契約者 市町村	R4年度			契約者 市町村	R3年度		
	市町村 受付数	県 受付数	合計		市町村 受付数	県 受付数	合計
高知市	1,994	1,043	3,037	高知市	1,980	1,110	3,090
室戸市	0	40	40	室戸市	1	28	29
安芸市	20	54	74	安芸市	22	43	65
南国市	239	118	357	南国市	187	128	315
土佐市	12	110	122	土佐市	15	95	110
須崎市	65	61	126	須崎市	50	71	121
宿毛市	9	34	43	宿毛市	0	35	35
土佐清水市	8	24	32	土佐清水市	11	13	24
四万十市	0	39	39	四万十市	0	53	53
香南市	125	92	217	香南市	125	80	205
香美市	111	82	193	香美市	82	71	153
東洋町	0	10	10	東洋町	0	7	7
奈半利町	1	11	12	奈半利町	0	6	6
田野町	0	9	9	田野町	2	9	11
安田町	2	3	5	安田町	0	8	8
北川村	0	4	4	北川村	0	2	2
馬路村	0	2	2	馬路村	0	0	0
芸西村	6	6	12	芸西村	1	8	9
本山町	0	13	13	本山町	2	16	18
大豊町	17	19	36	大豊町	13	19	32
土佐町	1	9	10	土佐町	1	14	15
大川村	0	1	1	大川村	0	2	2
いの町	9	123	132	いの町	15	111	126
仁淀川町	4	17	21	仁淀川町	2	20	22
中土佐町	2	16	18	中土佐町	2	11	13
佐川町	2	48	50	佐川町	0	34	34
越知町	0	27	27	越知町	1	12	13
梶原町	0	6	6	梶原町	1	7	8
日高村	2	20	22	日高村	2	18	20
津野町	0	16	16	津野町	3	17	20
四万十町	5	55	60	四万十町	3	33	36
大月町	1	4	5	大月町	1	6	7
三原村	0	0	0	三原村	2	3	5
黒潮町	4	21	25	黒潮町	13	16	29
幡多広域	299	—	299	幡多広域	239	—	239
市町村計	2,938	2,137	5,075	市町村計	2,776	2,106	4,882
市町村不明		52	52	市町村不明		43	43
県外		49	49	県外		59	59
無回答		31	31	無回答		15	15
総計	2,938	2,269	5,207	総計	2,776	2,223	4,999