

令和5年度上半期(令和5年4月～9月)
消費生活相談状況のまとめ

令和5年 12月 13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5年度上半期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5年度上半期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5年度上半期に寄せられた相談件数は1,158件で、前年度同期(1,086件)に比べて72件(6.6%)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505件で、前年度同期(488件)と比べて17件増加し、全体に占める割合は43.6%と半数近くを占めています。

20歳代は98件と、前年度同期より26件(36.1%)増加しています。

○相談の多い商品・サービスでは、「商品一般」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102件で最も多く、次いで「化粧品」81件、「融資サービス」51件(うちフリーローン、サラ金40件)と続きました。

なお、「化粧品」に関する相談のうち58件が定期購入に関する内容でした。

○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435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345件で、前年度同期(279件)より66件(23.7%)増加しています。

通信販売のうち定期購入に関する相談は90件と、前年度同期に比べ件数、割合とも減少しました。

○サイドビジネス商法やクレ・サラ強要商法に関する相談が増加

「簡単に稼げる」などと副業のサポートを勧められたり、契約の際に借金をさせられたといった相談が若者を中心に増加しています。

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1,465件で、前年度同期(1,437件)と比べて28件(1.9%)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1,257件で、市町村受付件数全体の85.8%を占めています。

【注意】

構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100%とはなりません

1 県立消費生活センター受付状況

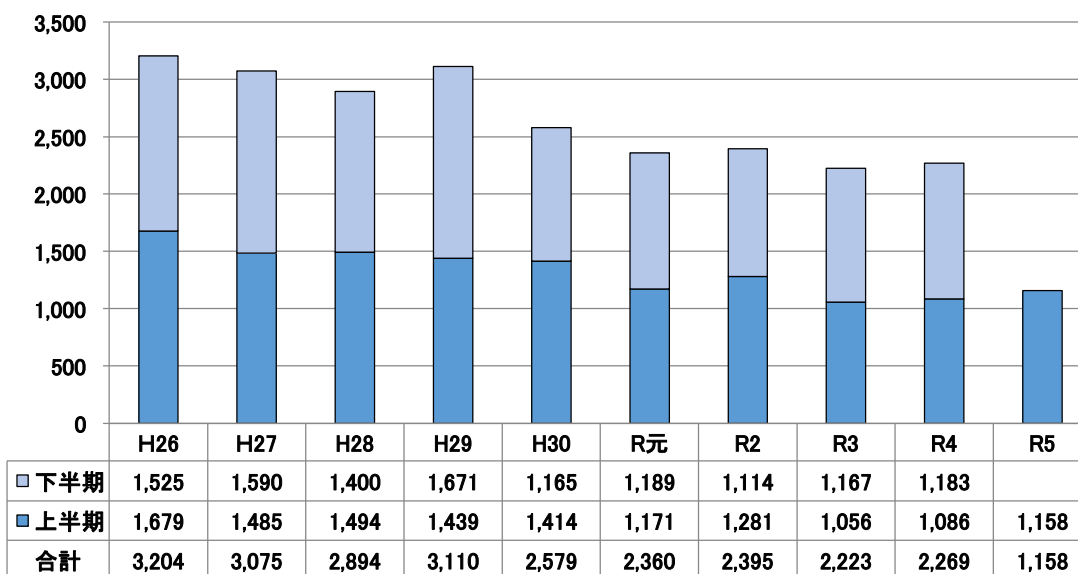
(1) 相談受付件数

令和5年度上半期の相談受付総数は1,158件で、前年度同期（1,086件）に比べて6.6%（72件）増加している。

表1 相談件数

苦情相談	問合せ	要望	R5上半期計	前年度同期	増減	対前年度比
1,080	77	1	1,158	1,086	72	106.6%

図1 年度別推移 相談件数



※R5のみ上半期実績

(2) 相談方法別

表2 相談方法別

	R5上半期		前年度同期		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
来 訪	123	10.6%	102	9.4%	21
電 話	999	86.3%	955	87.9%	44
文 書	36	3.1%	29	2.7%	7
合 計	1,158	100.0%	1,086	100.0%	72

(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59.8%であった。

表3 対応処理結果

(令和5年11月15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
40 (3.5%)	692 (59.8%)	247 (21.3%)	73 (6.3%)	6 (0.5%)	29 (2.5%)	39 (3.4%)	32 (2.8%)

(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、43.6%と4割以上となっている。20歳代は98件と、前年度同期に比べ26件、36.1%増加している。

表4 契約当事者 性別等

		R 5 上半期		前年度同期		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
性別等	男性	493	42.6%	457	42.1%	107.9%
	女性	585	50.5%	575	52.9%	101.7%
	団体	52	4.5%	35	3.2%	148.6%
	不明	28	2.4%	19	1.7%	147.4%
	合計	1,158	100.0%	1,086	100.0%	106.6%

表5 契約当事者 年齢層別

		R 5 上半期		前年度同期		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
年齢層別	20歳未満	25	2.2%	28	2.6%	89.3%
	(うち18歳、19歳)	13	1.1%	13	1.2%	100.0%
	20歳代	98	8.5%	72	6.6%	136.1%
	30歳代	78	6.7%	74	6.8%	105.4%
	40歳代	135	11.7%	139	12.8%	97.1%
	50歳代	159	13.7%	164	15.1%	97.0%
	60歳代	188	16.2%	174	16.0%	108.0%
	70歳以上	317	27.4%	314	28.9%	101.0%
	団体・不明	158	13.6%	121	11.1%	130.6%
合計	1,158	100.0%	1,086	100.0%	106.6%	

図2 契約当事者 年齢層別

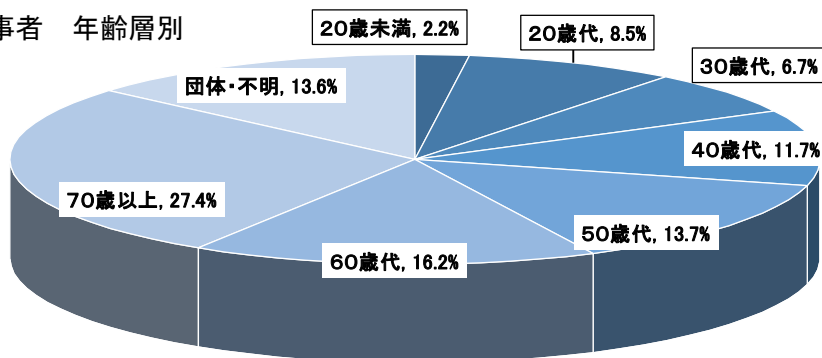


表6 契約当事者 職業別

		R 5 上半期		前年度同期		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
職業等別	給与生活者	432	37.3%	379	34.9%	114.0%
	自営・自由	109	9.4%	100	9.2%	109.0%
	家事従事者	69	6.0%	72	6.6%	95.8%
	学生	41	3.5%	34	3.1%	120.6%
	無職	351	30.3%	376	34.6%	93.4%
	企業・団体	52	4.5%	35	3.2%	148.6%
	不明・その他	104	9.0%	90	8.3%	115.6%
	合計	1,158	100.0%	1,086	99.9%	106.6%

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、「金融・保険サービス」に関する相談が最も多く125件（10.8%）、次いで「保健衛生品」、「商品一般」と続いている。

表7 商品・サービス大分類別

		R 5 上半期		前年度同期		前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
商品	商品一般 ※	102	8.8%	129	11.9%	79.1%
	食料品	82	7.1%	81	7.5%	101.2%
	住居品	56	4.8%	42	3.9%	133.3%
	光熱水品	25	2.2%	23	2.1%	108.7%
	被服品	53	4.6%	55	5.1%	96.4%
	保健衛生品	111	9.6%	117	10.8%	94.9%
	教養娯楽品	77	6.6%	83	7.6%	92.8%
	車両・乗り物	44	3.8%	33	3.0%	133.3%
	土地・建物・設備	33	2.8%	27	2.5%	122.2%
	他の商品	8	0.7%	0	0.0%	-
	小計	591	51.0%	590	54.3%	100.2%
サービス	クリーニング	3	0.3%	3	0.3%	100.0%
	レンタル・リース・貸借	48	4.1%	44	4.1%	109.1%
	工事・建築・加工	34	2.9%	26	2.4%	130.8%
	修理・補修	16	1.4%	16	1.5%	100.0%
	管理・保管	2	0.2%	0	0.0%	-
	役務一般	16	1.4%	6	0.6%	266.7%
	金融・保険サービス	125	10.8%	89	8.2%	140.4%
	運輸・通信サービス	84	7.3%	80	7.4%	105.0%
	教育サービス	4	0.3%	0	0.0%	-
	教養・娯楽サービス	81	7.0%	73	6.7%	111.0%
	保健・福祉サービス	34	2.9%	34	3.1%	100.0%
	他の役務	56	4.8%	45	4.1%	124.4%
	内職・副業・ねずみ講	16	1.4%	9	0.8%	177.8%
	他の行政サービス	9	0.8%	10	0.9%	90.0%
小計	528	45.6%	435	40.1%	121.4%	
他の相談	39	3.4%	61	5.6%	63.9%	
合計	1,158	100.0%	1,086	100.0%	106.6%	

※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」（102件）に関する相談が最も多く、次いで「化粧品」（81件）、「融資サービス」（51件）と続いた。
- 「商品一般」に関する相談は、前年度に比べ27件減少している。
- 化粧品に関する相談では、「ネット広告を見て1回限りのサンプルと思って注文したら、定期購入だった。」「いつでも解約できると記載していたので、1回目の商品が届いた後、すぐに解約の電話をしたが、何度かけてもつながらない」、「解約をしたのに、2回目の商品が送られて来たので受取拒否をしたところ、法律事務所から督促が来た。」など、定期購入に関する相談が多く寄せられている（定期購入の割合71.6%）。

表8 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R5上半期	前年度同期	増減
1	商品一般	102	129	-27
2	化粧品	81	85	-4
3	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	51	45	6
		40	42	-2
4	役務その他	48	38	10
5	自動車	36	30	6
6	借家・賃貸アパート	35	36	-1
7	工事・建築	34	24	10
8	健康食品	32	43	-11
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	30	24	6
		8	8	0
		12	6	6
10	移動通信サービス	26	24	2
11	他の教養娯楽品 娯楽等情報配信サービス うち アダルト情報	25	15	10
		25	25	0
		10	13	-3
13	他の金融関連サービス	22	16	6
14	電報・固定電話	21	17	4
	インターネット通信サービス	21	14	7
	その他	569	521	48
	合計	1,158	1,086	72

表9 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	
R5上半期	81	58	71.6%
R4上半期	85	76	89.4%

②年齢層別で相談の多い商品・サービス

- 「化粧品」は、50歳代以上で件数が多い。
- 「融資サービス」は、20歳代から60歳代で上位に入っている。
- 「自動車」は30歳代、40歳代で1位となっている。
- 20歳代では、「内業・副業」「理美容（エステ）」に関する相談が同数で1位となっている。

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	7	1	融資サービス	8	1	自動車	9	
2	商品一般	3		内職・副業	8	2	借家・賃貸アパート	6	
3	紳士・婦人洋服	2		理美容	8	3	紳士・婦人洋服	5	
	化粧品	2	借家・賃貸アパート	7	化粧品		5		
	他の教養娯楽品	2	4	他の教養・娯楽	7	5	ファンド型投資商品	4	
					融資サービス		4		
40歳代			50歳代			60歳代			
1	自動車	11	1	化粧品	18	1	化粧品	24	
2	商品一般	9	2	融資サービス	13	2	商品一般	15	
3	化粧品	8	3	商品一般	11	3	他の教養娯楽品	8	
4	融資サービス	7	4	健康食品	8		融資サービス	8	
5	役務一般	5		役務その他	役務その他		8	移動通信サービス	8
	移動通信サービス	5							
	他の教養・娯楽	5							
	役務その他	5							
70歳以上									
1	商品一般	43							
2	化粧品	18							
3	健康食品	14							
4	工事・建築	13							
	電報・固定電話	13							

(3) 販売購入形態別

①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435件（37.6%）と最も多く、次いで「店舗購入」206件、「訪問販売」66件、「電話勧誘販売」56件と続く。

表11 販売購入形態別

	R 5 上半期		前年度同期		増減
	件数	構成比	件数	構成比	
1 通信販売	435	37.6%	380	35.0%	55
2 店舗購入	206	17.8%	218	20.1%	-12
3 訪問販売	66	5.7%	48	4.4%	18
4 電話勧誘販売	56	4.8%	40	3.7%	16
5 マルチ・マルチまがい	12	1.0%	7	0.6%	5
6 訪問購入	10	0.9%	5	0.5%	5
7 ネガティブ・オプション	6	0.5%	11	1.0%	-5
8 その他無店舗	11	0.9%	6	0.6%	5
不明・無関係	356	30.7%	371	34.2%	-15
合計	1,158	100.0%	1,086	100.0%	72

※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 (送り付け商法) …… 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。

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、前年度同期から66件（23.7%）増加しており、すべての年代で増加している。特に60歳代では41.7%増加（48件→68件）と大きく伸びている。

(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

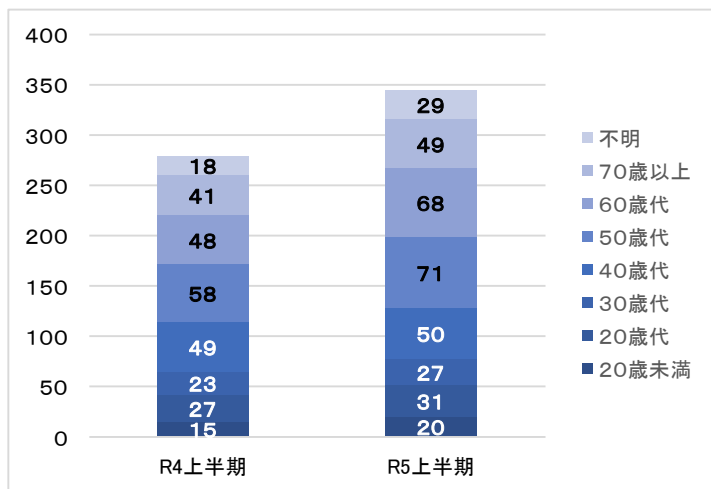


表12

	R 5 上半期	前年度同期
	件数	件数
20歳未満	20	15
20歳代	31	27
30歳代	27	23
40歳代	50	49
50歳代	71	58
60歳代	68	48
70歳以上	49	41
不明	29	18
合計	345	279

③通信販売における定期購入に関する相談

通信販売に関する相談のうち、定期購入に関する相談は90件と前年度同期に比べ件数、割合（109件、28.7%→20.7%）とも減少している。定期購入の内容は、「化粧品（55件）」「健康食品（19件）」の割合が高く、この2つで82.2%を占めている。

相談の内容としては、「1回限りの単品購入と思ってサプリメントを注文したところ、定期購入だった。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）」、「解約した商品の請求書が債権回収業者から届いた。どうすればいいか」、「2回目の商品が届き、定期購入と判明。着払いで返品し支払を放置していたところ、弁護士事務所から督促があった」といったものが多い。

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

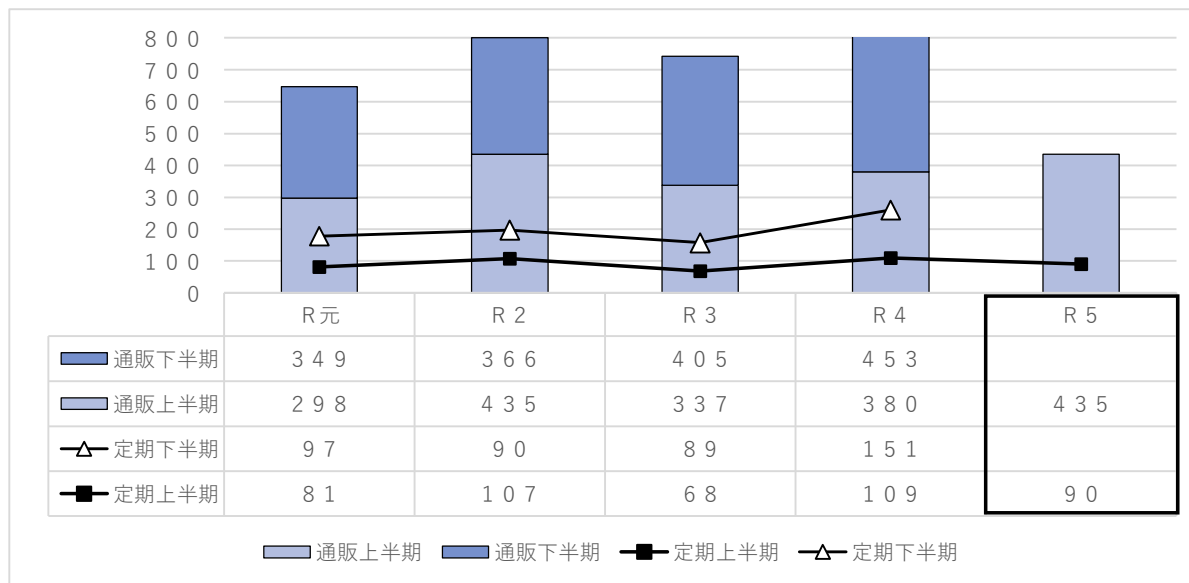


表13 通信販売における定期購入の商品分類別内訳

	R 5 上半期		前年度同期	
	件数	構成比	件数	構成比
化粧品	55	61.1%	69	63.3%
健康食品	19	21.1%	26	23.9%
他の教養娯楽品	8	8.9%	6	5.5%
その他	8	8.9%	8	7.3%
合計	90	100.0%	109	100.0%

(4) 問題商法別

「無料商法」は減少した一方、「サイドビジネス商法」は16件から38件と2.4倍に、「クレ・サラ強要商法」は昨年度同期ゼロから8件と増加している。

表14 問題商法別相談件数と主な商品・サービス

商 法	R 5 上半期	前年度同期	増減	主な商品・サービス
無料商法	39	43	-4	祈祷サービス(6)、役務その他サービス(4)、飲料、化粧品、広告代理、他の内職・副業(各3)
サイドビジネス商法	38	16	22	他の内職・副業(14)、デリバティブ取引(6)、移动通信サービス(4)
利殖商法	17	6	11	ファンド型投資商品(5)、デリバティブ取引、金融関連サービスその他(各4)
クレ・サラ強要商法	8	0	8	他の内職・副業(3)、金融コンサルティング、役務その他サービス(各2)
当選商法	7	5	2	商品一般、出会い系サイト・アプリ、教養・娯楽サービスその他(各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

※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

※クレ・サラ強要商法… 売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法

※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、その後大きく減少した。令和5年度上半期は24件で、前年度同期と比較して3件増加している。架空請求の方法は電話によるものが17件と最も多く、前年度同期より15件増加した一方、メールによる請求は17件から2件に減少している。

図5 年度別推移 架空請求相談件数

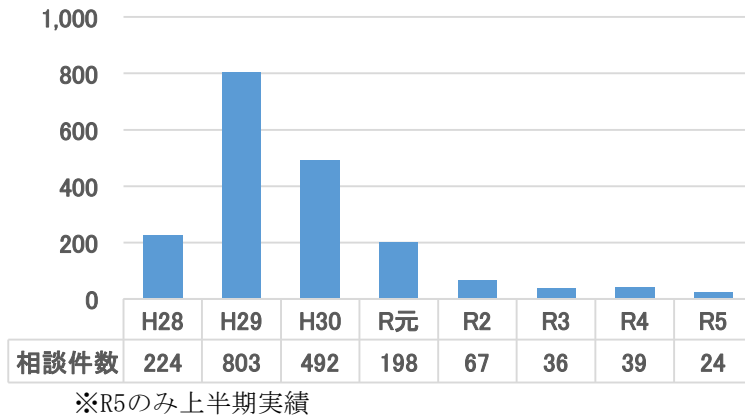


表15 架空請求方法別 相談件数

請求方法	R5上半期	前年度同期	増減
メール	2	17	-15
ハガキ	3	1	2
電話	17	2	15
文書（封書、FAX等）	2	1	1
合計	24	21	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で、架空請求を除いたもの）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

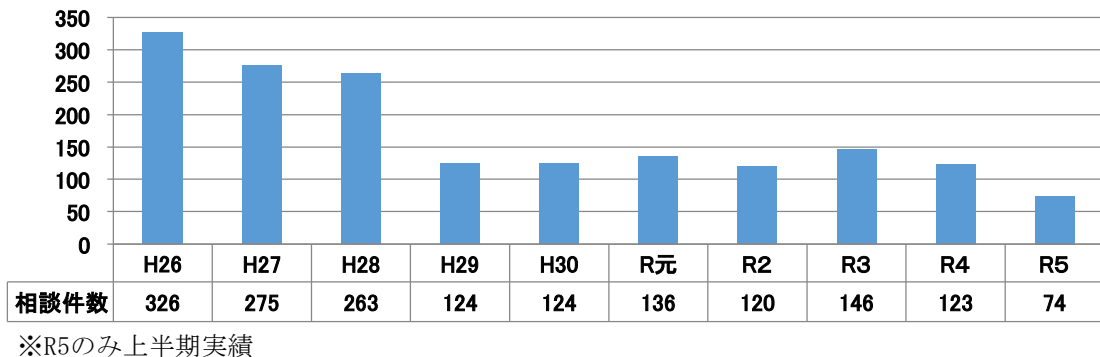


表16 不当請求に係る主な商品・サービス別相談件数

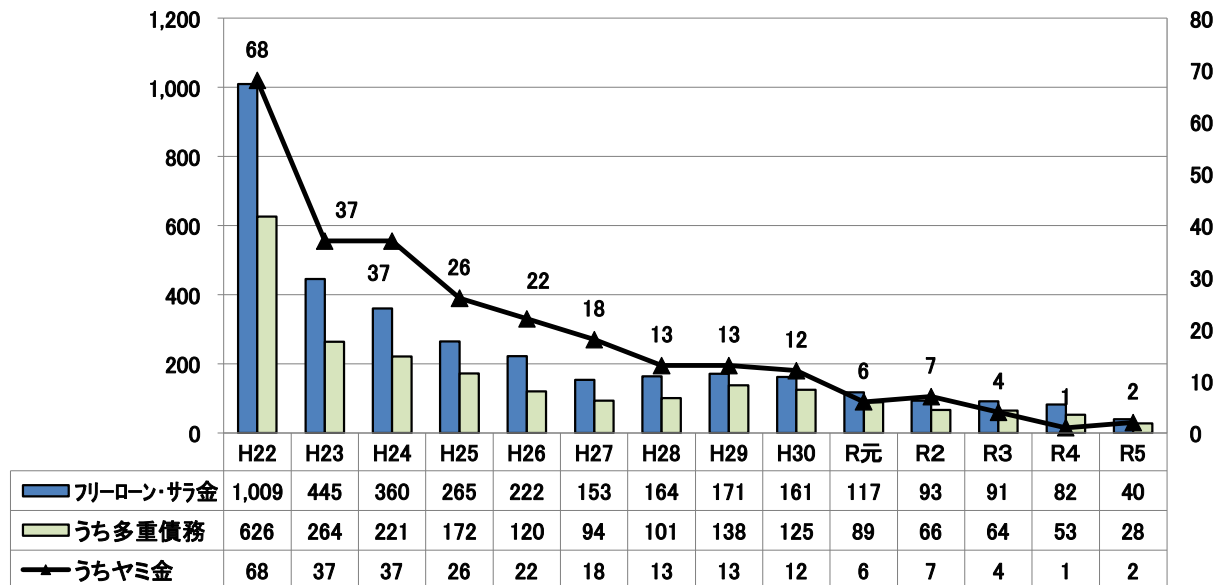
	商品・サービス	R5上半期	前年度同期	増減
1	娯楽等情報配信サービス	10	9	1
2	商品一般	9	12	-3
3	借家・賃貸アパート	6	1	5
4	化粧品	5	1	4
	移動通信サービス	5	1	4
	他の教養・娯楽	5	3	2
	役務その他	5	4	1
	その他	29	21	8
	合計	74	52	22

(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、20歳代では前年度同期と比較して増加が見られる。

相談内容としては、「借金の返済が困難で、債務整理をしたい。」、「入院した家族に多額の借金があることが判明。どうすればいいか。」などとなっている。

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
 ※R5のみ上半期実績

表17 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

年齢層	R 5 上半期				前年度同期	増減
	男性	女性	団体・不明	計		
20歳未満	0	0	0	0	0	0
20歳代	4	2	0	6	3	3
30歳代	4	0	0	4	5	-1
40歳代	2	5	0	7	6	1
50歳代	2	6	0	8	9	-1
60歳代	3	4	0	7	8	-1
70歳以上	3	1	0	4	9	-5
団体・不明	3	1	0	4	2	2
合計	21	19	0	40	42	-2

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	1	600万円台	1
50万円～100万円未満	2	700万円台	0
100万円台	1	800万円台	0
200万円台	1	900万円台	1
300万円台	2	1,000万円以上	4
400万円台	1	不明	12
500万円台	2	合計	28

(7) 投資商品に関する相談

投資商品に関する相談件数は15件と、前年度同期（4件）より増加した。

表19 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移

	R 5 上半期	前年度同期
公社債	2	0
未公開株	0	0
ファンド型投資商品	13	4
合 計	15	4

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	4,791,000 円	20,000,000 円	43,119,000 円
既支払い金額	3,919,556 円	20,000,000 円	35,276,000 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は令和5年5月から5類感染症に移行し、新型コロナウイルス感染症に関連する相談は6件と、前年度（34件）、前々年度（27件）と比較して大きく減少している。

相談内容は、「他の保健衛生品」が2件、「融資サービス」「旅客運送サービス」「旅行代理業」「他の教養・娯楽」が各1件ずつとなっている。

表21 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 5 上半期	R4上半期	R3上半期	R2上半期
1	他の保健衛生品	2	2	4	47
	融資サービス	1	2	1	3
2	旅客運送サービス	1	3	0	4
	旅行代理業	1	1	1	4
	他の教養・娯楽	1	0	1	1
	そ の 他	0	26	20	108
	合 計	6	34	27	167

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1,465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1,257件で、市町村受付件数全体の85.8%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	令和5年度上半期			契約者 市町村	令和4年度上半期		
	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	972	527	1,499	高知市	978	509	1,487
室戸市	3	20	23	室戸市	0	24	24
安芸市	8	35	43	安芸市	12	22	34
南国市	124	54	178	南国市	110	67	177
土佐市	7	74	81	土佐市	6	53	59
須崎市	38	20	58	須崎市	33	28	61
宿毛市	1	17	18	宿毛市	1	19	20
土佐清水市	2	11	13	土佐清水市	7	11	18
四万十市	0	16	16	四万十市	0	15	15
香南市	69	51	120	香南市	68	35	103
香美市	45	33	78	香美市	55	32	87
東洋町	0	2	2	東洋町	0	3	3
奈半利町	0	4	4	奈半利町	1	4	5
田野町	1	5	6	田野町	0	5	5
安田町	2	5	7	安田町	0	1	1
北川村	0	2	2	北川村	0	1	1
馬路村	0	1	1	馬路村	0	0	0
芸西村	1	4	5	芸西村	0	4	4
本山町	1	7	8	本山町	0	5	5
大豊町	5	7	12	大豊町	9	12	21
土佐町	1	8	9	土佐町	1	3	4
大川村	0	1	1	大川村	0	1	1
いの町	1	57	58	いの町	4	53	57
仁淀川町	0	10	10	仁淀川町	1	5	6
中土佐町	1	10	11	中土佐町	1	7	8
佐川町	1	19	20	佐川町	0	20	20
越知町	0	3	3	越知町	0	12	12
梶原町	0	8	8	梶原町	0	2	2
日高村	3	20	23	日高村	1	6	7
津野町	1	11	12	津野町	0	8	8
四万十町	6	28	34	四万十町	1	28	29
大月町	0	2	2	大月町	1	3	4
三原村	0	1	1	三原村	0	0	0
黒潮町	11	5	16	黒潮町	3	13	16
幡多広域	161	—	161	幡多広域	144	—	144
市町村計	1,465	1,078	2,543	市町村計	1,437	1,011	2,448
市町村不明		30	30	市町村不明		30	30
県外		23	23	県外		27	27
無回答		27	27	無回答		18	18
総計	1,465	1,158	2,623	総計	1,437	1,086	2,523