

## 令和5年度 消費生活相談状況のまとめ

令和6年6月17日

高知県立消費生活センター

文化生活部 県民生活課

## 目 次

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| ○ 令和5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          | 13 |
| 3 県内市町村消費生活相談受付状況                | 14 |

## 令和5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5年度に寄せられた相談件数は2,272件で、前年度(2,269件)に比べて3件(0.1%)増加しました。うち、苦情相談が2,101件で92.5%を占めています。

#### (2) 相談内容等

##### ○契約当事者年齢層別では、20歳代から40歳代は増加、50歳以上は減少

契約当事者を年代別でみると20歳代から40歳代で増加し、中でも20歳代は前年度から17件(10.8%)の増加となりました。また、20歳未満のうち、18歳及び19歳の相談件数は27件と、前年度(20件)から増加しており、20歳未満の57.4%を占めています。

一方、50歳代以上の各層では減少していますが、そうした中でも60歳以上は971件と全体の42.7%を占め、依然、高齢者のトラブルが多い状況が続いています。

##### ○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223件で最多でした。次いで「化粧品」169件、「融資サービス」121件と続きました。

「化粧品」に関する相談のうち定期購入に関する相談が約8割(79.9%)を占めています。また、「融資サービス」に関する相談は、前年度から33.0%増加(91件→121件)しました。

##### ○その他 令和5年度の特徴

###### ①投資商品に関する相談が増加

投資商品に関する相談件数は23件と、前年度(11件)から倍増しており、詐欺的な儲け話等に関する相談が年代を問わず寄せられています。

###### ②30歳未満の若者の間では脱毛エステに関する相談が増加

令和5年9月に脱毛エステ業者が倒産したことを受け、理美容に関する相談件数は39件と、前年度(13件)から急増しており、30歳未満の若者からの相談の上位に入っています。

### 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2,974件で、前年度(2,938件)と比べて36件(1.2%)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2,598件で、市町村受付件数全体の87.4%を占めています。

(注)構成割合は項目ごとに四捨五入で算出しているため、小計や合計と一致しないことがあります。

## 1 県立消費生活センター受付状況

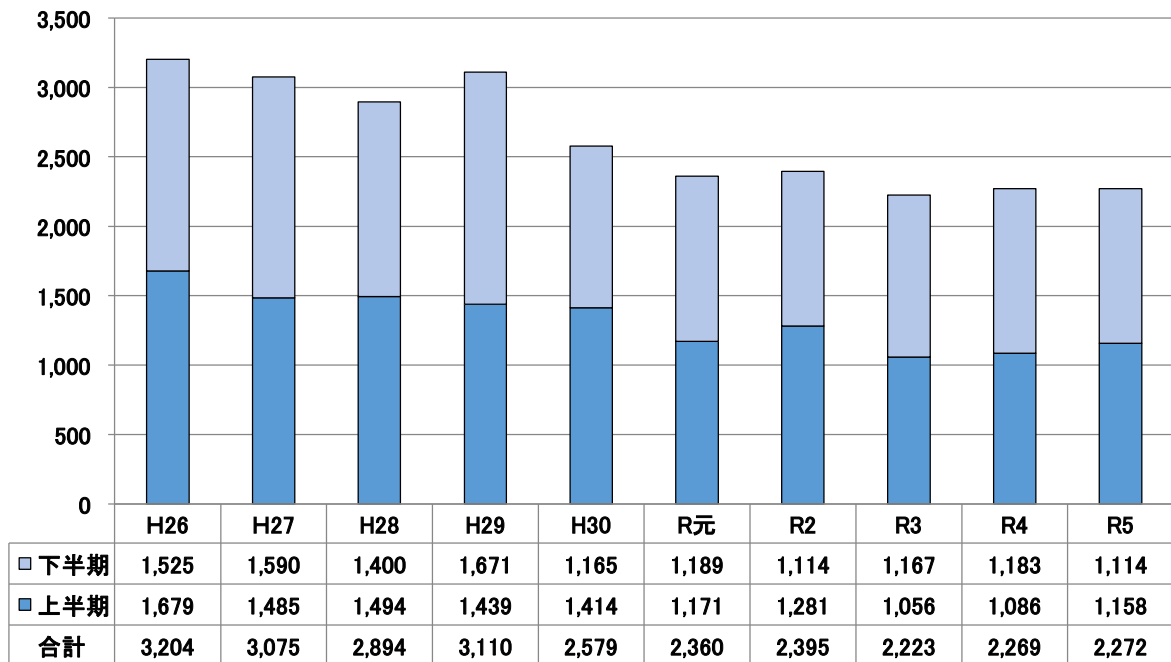
### (1) 相談受付件数

令和5年度の相談受付総数は2,272件で、前年度(2,269件)に比べて0.1%(3件)増加している。

表1 相談件数

| 苦情相談  | 問合せ | 要望 | R5年度計 | R4年度  | 増減 | 対前年度比  |
|-------|-----|----|-------|-------|----|--------|
| 2,101 | 170 | 1  | 2,272 | 2,269 | 3  | 100.1% |

図1 年度別推移 相談件数



### (2) 相談方法別

表2 相談方法別

|     | R5年度  |        | R4年度  |        | 増減  |
|-----|-------|--------|-------|--------|-----|
|     | 件数    | 構成比    | 件数    | 構成比    |     |
| 来 訪 | 227   | 10.0%  | 218   | 9.6%   | 9   |
| 電 話 | 1,972 | 86.8%  | 1,987 | 87.6%  | -15 |
| 文 書 | 73    | 3.2%   | 64    | 2.8%   | 9   |
| 合 計 | 2,272 | 100.0% | 2,269 | 100.0% | 3   |

### (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57.9%であった。

表3 対応処理結果

(令和6年5月12日現在)

| 他機関<br>紹介     | 助言<br>(自主交渉)     | その他<br>情報提供    | あつせん<br>解決    | あつせん<br>不調   | 処理不能         | 処理不要         | その他          |
|---------------|------------------|----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 112<br>(4.9%) | 1,315<br>(57.9%) | 514<br>(22.6%) | 158<br>(7.0%) | 12<br>(0.5%) | 59<br>(2.6%) | 74<br>(3.3%) | 28<br>(1.2%) |

#### (4) 契約当事者別

年代別にみると、70歳以上が最も多く27.4%を占め、次いで60歳代、50歳代と続いている。なお、60歳以上の契約当事者全体に占める割合は42.7%と、前年度（45.9%）より下がった。

また、20歳未満のうち18歳、19歳の相談件数は27件・1.2%と、件数・割合とも増加している（前年度20件・0.9%）。

表4 契約当事者 性別等

|     |     | R 5 年度   |        | R 4 年度   |        | 前年度比   |
|-----|-----|----------|--------|----------|--------|--------|
|     |     | 件数       | 構成比    | 件数       | 構成比    |        |
| 性別等 | 男 性 | 9 4 3    | 41.5%  | 9 6 1    | 42.4%  | 98.1%  |
|     | 女 性 | 1, 1 3 9 | 50.1%  | 1, 1 7 9 | 52.0%  | 96.6%  |
|     | 団 体 | 1 2 4    | 5.5%   | 9 1      | 4.0%   | 136.3% |
|     | 不 明 | 6 6      | 2.9%   | 3 8      | 1.7%   | 173.7% |
|     | 合 計 | 2, 2 7 2 | 100.0% | 2, 2 6 9 | 100.0% | 100.1% |

表5 契約当事者 年齢層別

|      |             | R 5 年度   |        | R 4 年度   |        | 前年度比   |
|------|-------------|----------|--------|----------|--------|--------|
|      |             | 件数       | 構成比    | 件数       | 構成比    |        |
| 年齢層別 | 20歳未満       | 4 7      | 2.1%   | 5 5      | 2.4%   | 85.5%  |
|      | (うち18歳、19歳) | 2 7      | 1.2%   | 2 0      | 0.9%   | 135.0% |
|      | 20歳代        | 1 7 5    | 7.7%   | 1 5 8    | 7.0%   | 110.8% |
|      | 30歳代        | 1 5 2    | 6.7%   | 1 4 5    | 6.4%   | 104.8% |
|      | 40歳代        | 2 7 0    | 11.9%  | 2 6 4    | 11.6%  | 102.3% |
|      | 50歳代        | 3 2 4    | 14.3%  | 3 5 5    | 15.6%  | 91.3%  |
|      | 60歳代        | 3 4 8    | 15.3%  | 3 5 8    | 15.8%  | 97.2%  |
|      | 70歳以上       | 6 2 3    | 27.4%  | 6 8 2    | 30.1%  | 91.3%  |
|      | 団体・不明       | 3 3 3    | 14.7%  | 2 5 2    | 11.1%  | 132.1% |
|      | 合 計         | 2, 2 7 2 | 100.0% | 2, 2 6 9 | 100.0% | 100.1% |

図2 契約当事者 年齢層別

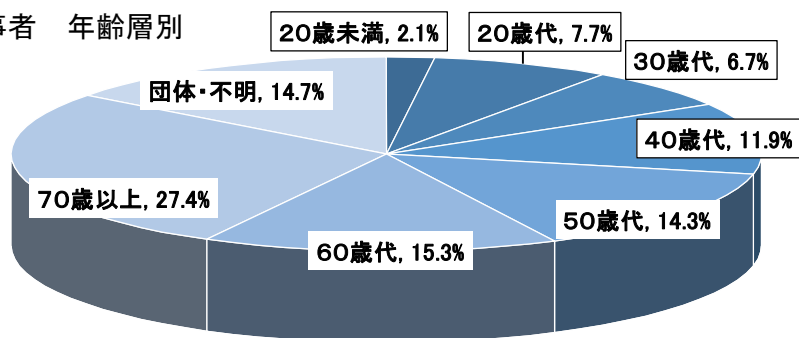


表6 契約当事者 職業別

|      |        | R 5 年度   |        | R 4 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  | 8 3 2    | 36.6%  | 8 0 9    | 35.7%  | 102.8% |
|      | 自営・自由  | 2 0 9    | 9.2%   | 2 2 6    | 10.0%  | 92.5%  |
|      | 家事従事者  | 1 1 5    | 5.1%   | 1 2 1    | 5.3%   | 95.0%  |
|      | 学生     | 7 6      | 3.3%   | 7 2      | 3.2%   | 105.6% |
|      | 無職     | 7 0 2    | 30.9%  | 7 9 3    | 34.9%  | 88.5%  |
|      | 企業・団体  | 1 2 4    | 5.5%   | 8 6      | 3.8%   | 144.2% |
|      | 不明・その他 | 2 1 4    | 9.4%   | 1 6 2    | 7.1%   | 132.1% |
|      | 合 計    | 2, 2 7 2 | 100.0% | 2, 2 6 9 | 100.0% | 100.1% |

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

表7 商品・サービス大分類別

|      |             | R 5 年度   |        | R 4 年度   |        | 前年度比   |
|------|-------------|----------|--------|----------|--------|--------|
|      |             | 件数       | 構成比    | 件数       | 構成比    |        |
| 商品   | 商品一般 ※      | 2 2 3    | 9.8%   | 2 5 0    | 11.0%  | 89.2%  |
|      | 食料品         | 1 6 6    | 7.3%   | 1 6 9    | 7.4%   | 98.2%  |
|      | 住居品         | 9 7      | 4.3%   | 9 8      | 4.3%   | 99.0%  |
|      | 光熱水品        | 4 3      | 1.9%   | 5 5      | 2.4%   | 78.2%  |
|      | 被服品         | 9 6      | 4.2%   | 1 2 2    | 5.4%   | 78.7%  |
|      | 保健衛生品       | 2 2 0    | 9.7%   | 2 5 7    | 11.3%  | 85.6%  |
|      | 教養娯楽品       | 1 5 3    | 6.7%   | 1 6 1    | 7.1%   | 95.0%  |
|      | 車両・乗り物      | 7 5      | 3.3%   | 6 3      | 2.8%   | 119.0% |
|      | 土地・建物・設備    | 5 4      | 2.4%   | 6 1      | 2.7%   | 88.5%  |
|      | 他の商品        | 1 4      | 0.6%   | 6        | 0.3%   | 233.3% |
|      | 小 計         | 1, 1 4 1 | 50.2%  | 1, 2 4 2 | 54.7%  | 91.9%  |
| サービス | クリーニング      | 6        | 0.3%   | 5        | 0.2%   | 120.0% |
|      | レンタル・リース・貸借 | 9 7      | 4.3%   | 7 9      | 3.5%   | 122.8% |
|      | 工事・建築・加工    | 6 3      | 2.8%   | 6 0      | 2.6%   | 105.0% |
|      | 修理・補修       | 3 6      | 1.6%   | 3 6      | 1.6%   | 100.0% |
|      | 管理・保管       | 3        | 0.1%   | 5        | 0.2%   | 60.0%  |
|      | 役務一般        | 2 6      | 1.1%   | 1 8      | 0.8%   | 144.4% |
|      | 金融・保険サービス   | 2 5 0    | 11.0%  | 1 9 2    | 8.5%   | 130.2% |
|      | 運輸・通信サービス   | 1 5 7    | 6.9%   | 1 5 3    | 6.7%   | 102.6% |
|      | 教育サービス      | 5        | 0.2%   | 2        | 0.1%   | 250.0% |
|      | 教養・娯楽サービス   | 1 4 2    | 6.3%   | 1 5 2    | 6.7%   | 93.4%  |
|      | 保健・福祉サービス   | 8 4      | 3.7%   | 6 9      | 3.0%   | 121.7% |
|      | 他の役務        | 1 3 4    | 5.9%   | 8 8      | 3.9%   | 152.3% |
|      | 内職・副業・ねずみ講  | 2 4      | 1.1%   | 2 5      | 1.1%   | 96.0%  |
|      | 他の行政サービス    | 2 0      | 0.9%   | 2 3      | 1.0%   | 87.0%  |
|      | 小 計         | 1, 0 4 7 | 46.1%  | 9 0 7    | 40.0%  | 115.4% |
| 他の相談 |             | 8 4      | 3.7%   | 1 2 0    | 5.3%   | 70.0%  |
| 合計   |             | 2, 2 7 2 | 100.0% | 2, 2 6 9 | 100.0% | 100.1% |

※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。不審なメールや電話、身に覚えのない請求（架空請求）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」（223件）に関する相談が最も多く、次いで「化粧品」（169件）、「融資サービス」（121件）と続いた。
- 「化粧品」に関する相談は、前年度に比べ18.0%の減少（206件→169件）となっている。
- 「化粧品」に関する相談169件のうち、定期購入に関する相談が135件で8割近くを占めている。
- 「融資サービス」に関する相談は、前年度に比べ33.0%増加（91件→121件）し、うち、フリーローン・サラ金に関する相談は102件と、「融資サービス」の84.3%を占めている。

表8 相談の多い商品・サービス

|     | 商品・サービス                                    | R 5 年度            | R 4 年度            | 増減              |
|-----|--------------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 1   | 商品一般                                       | 2 2 3             | 2 5 0             | - 2 7           |
| 2   | 化粧品                                        | 1 6 9             | 2 0 6             | - 3 7           |
| 3   | 融資サービス<br>主に フリーローン・サラ金                    | 1 2 1<br>1 0 2    | 9 1<br>8 2        | 3 0<br>2 0      |
| 4   | 役務その他                                      | 1 1 8             | 7 4               | 4 4             |
| 5   | 健康食品                                       | 8 0               | 8 6               | - 6             |
| 6   | 借家・賃貸アパート<br>うち 賃貸アパート                     | 6 9<br>5 2        | 5 7<br>4 1        | 1 2<br>1 1      |
| 7   | 工事・建築                                      | 6 3               | 5 7               | 6               |
| 8   | 自動車                                        | 5 7               | 5 5               | 2               |
| 9   | 娯楽等情報配信サービス<br>うち アダルト情報                   | 5 4<br>2 2        | 4 8<br>2 4        | 6<br>- 2        |
| 1 0 | 移動通信サービス                                   | 5 2               | 4 5               | 7               |
| 1 1 | 他の金融関連サービス                                 | 4 4               | 3 8               | 6               |
| 1 2 | 他の教養・娯楽<br>うち インターネットゲーム<br>うち 出会い系サイト・アプリ | 4 3<br>1 7<br>1 0 | 5 1<br>1 6<br>1 8 | - 8<br>1<br>- 8 |
| 1 3 | インターネット通信サービス                              | 4 2               | 3 3               | 9               |
| 1 4 | 他の教養娯楽品                                    | 3 9               | 3 3               | 6               |
| 1 4 | 理美容                                        | 3 9               | 1 3               | 2 6             |
| その他 |                                            | 1, 0 5 9          | 1, 1 3 2          | - 7 3           |
| 合 計 |                                            | 2, 2 7 2          | 2, 2 6 9          | 3               |

表9 年度別推移 化粧品に関する相談件数

| 年度  | 化粧品   | うち定期購入 | 定期購入<br>の割合 |
|-----|-------|--------|-------------|
| R 5 | 1 6 9 | 1 3 5  | 79.9%       |
| R 4 | 2 0 6 | 1 8 1  | 87.9%       |

## ②年齢層別で相談の多い商品・サービス

- 「化粧品」は、20歳代を除き上位に入っており、50歳代、60歳代では1位となっている。
- 「融資サービス」は、20歳代から60歳代で上位を占めており、フリーローン・サラ金の割合が高い。
- 「自動車」が新たに30歳代、40歳代でも上位に入った。
- 20歳未満、20歳代で「理美容」が上位に入り、全て脱毛エステに関する内容だった。
- 70歳以上では、他の年代では見られない「工事・建築」や「電報・固定電話」が上位に入っている。

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<br>全てインターネットゲーム   | 1 1<br>1 1    | 1    | 理美容<br>全て脱毛エステ         | 2 3<br>2 3 | 1    | 借家・賃貸アパート              | 1 4        |
| 2     | 商品一般                      | 4             | 2    | 融資サービス<br>うちフリーローン、サラ金 | 1 5<br>1 3 | 2    | 自動車                    | 1 1        |
|       | 化粧品                       | 4             | 3    | 借家・賃貸アパート              | 1 1        | 3    | 融資サービス<br>うちフリーローン、サラ金 | 1 0<br>9   |
|       | 娯楽等情報配信サービス<br>うちアダルト情報   | 4<br>3        | 4    | 自動車                    | 9          | 4    | 商品一般                   | 7          |
| 5     | 理美容<br>全て脱毛エステ            | 3<br>3        |      | 役務その他                  | 9          | 5    | 化粧品                    | 6          |
|       |                           |               |      | 内職・副業                  | 9          |      | 他の教養娯楽品                | 6          |
| 40歳代  |                           |               | 50歳代 |                        |            | 60歳代 |                        |            |
| 1     | 融資サービス<br>全てフリーローン、サラ金    | 2 3<br>2 3    | 1    | 化粧品                    | 3 4        | 1    | 化粧品                    | 4 7        |
| 2     | 商品一般                      | 2 0           | 2    | 融資サービス<br>うちフリーローン、サラ金 | 2 6<br>2 0 | 2    | 商品一般                   | 3 6        |
| 3     | 化粧品                       | 1 7           | 3    | 商品一般                   | 2 2        | 3    | 融資サービス<br>うちフリーローン、サラ金 | 1 7<br>1 5 |
| 4     | 自動車                       | 1 5           | 4    | 役務その他<br>うち祈とうサービス     | 2 0<br>7   | 4    | 役務その他                  | 1 5        |
|       | 役務その他                     | 1 3           | 5    | 健康食品                   | 1 7        | 5    | 移動通信サービス<br>うち携帯電話サービス | 1 3<br>1 1 |
| 70歳以上 |                           |               |      |                        |            |      |                        |            |
| 1     | 商品一般                      | 8 1           |      |                        |            |      |                        |            |
| 2     | 化粧品                       | 4 9           |      |                        |            |      |                        |            |
| 3     | 健康食品                      | 3 7           |      |                        |            |      |                        |            |
| 4     | 工事・建築<br>うち塗装工事<br>うち屋根工事 | 2 5<br>8<br>7 |      |                        |            |      |                        |            |
|       | 電報・固定電話                   | 2 4           |      |                        |            |      |                        |            |
|       | 役務その他                     | 2 4           |      |                        |            |      |                        |            |



### (3) 販売購入形態別

#### ①販売購入形態別

販売購入形態は、「店舗購入」とそれ以外の「特殊販売」に大きく分けられる。

特殊販売形態では、「通信販売」に関する相談が813件と最も多く、次いで、「電話勧誘販売」124件、「訪問販売」115件と続いた。「電話勧誘販売」が前年度と比較して30件(31.9%)増加した一方、「通信販売」は20件(2.4%)減少が見られた。

表11 販売購入形態別

|              |             | R 5 年度   |        | R 4 年度   |        | 増減<br>(件数) |
|--------------|-------------|----------|--------|----------|--------|------------|
|              |             | 件数       | 構成比    | 件数       | 構成比    |            |
| 店舗購入         |             | 3 8 9    | 17.1%  | 4 0 0    | 17.6%  | - 1 1      |
| 特殊<br>販<br>売 | 通信販売        | 8 1 3    | 35.8%  | 8 3 3    | 36.7%  | - 2 0      |
|              | 電話勧誘販売      | 1 2 4    | 5.5%   | 9 4      | 4.1%   | 3 0        |
|              | 訪問販売        | 1 1 5    | 5.1%   | 1 1 0    | 4.8%   | 5          |
|              | 訪問購入        | 2 8      | 1.2%   | 1 8      | 0.8%   | 1 0        |
|              | ネガティブ・オプション | 2 0      | 0.9%   | 1 7      | 0.7%   | 3          |
|              | その他無店舗      | 2 1      | 0.9%   | 1 6      | 0.7%   | 5          |
|              | マルチ・マルチまがい  | 1 6      | 0.7%   | 1 8      | 0.8%   | - 2        |
|              | 小計          | 1, 1 3 7 | 50.0%  | 1, 1 0 6 | 48.7%  | 3 1        |
| 不明・無関係       |             | 7 4 6    | 32.8%  | 7 6 3    | 33.6%  | - 1 7      |
| 合 計          |             | 2, 2 7 2 | 100.0% | 2, 2 6 9 | 100.0% | 3          |

※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、前年度と比較して3.3%減少した(636件→615件)。令和4年度に最も増加した50歳代からの相談は、143件から129件と14件(9.8%)減少したが、依然として全体の2割以上を占めている。

表12 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件数

|       |  | R 5 年度 |        | R 4 年度 |        | R 3 年度 |        |
|-------|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |  | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |
| 20歳未満 |  | 2 9    | 4.7%   | 3 6    | 5.7%   | 4 4    | 7.7%   |
| 20歳代  |  | 4 3    | 7.0%   | 5 5    | 8.6%   | 4 2    | 7.3%   |
| 30歳代  |  | 5 2    | 8.5%   | 4 9    | 7.7%   | 6 2    | 10.8%  |
| 40歳代  |  | 1 0 3  | 16.7%  | 1 0 6  | 16.7%  | 1 1 8  | 20.6%  |
| 50歳代  |  | 1 2 9  | 21.0%  | 1 4 3  | 22.5%  | 1 1 3  | 19.7%  |
| 60歳代  |  | 1 2 1  | 19.7%  | 1 1 6  | 18.2%  | 9 8    | 17.1%  |
| 70歳以上 |  | 9 2    | 15.0%  | 9 4    | 14.8%  | 6 5    | 11.3%  |
| 不明    |  | 4 6    | 7.5%   | 3 7    | 5.8%   | 3 2    | 5.6%   |
| 合 計   |  | 6 1 5  | 100.0% | 6 3 6  | 100.0% | 5 7 4  | 100.0% |

### 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201件と、前年度（260件）に比べ22.7%減少している。定期購入の商品分類別内容は、「化粧品（127件）」、「健康食品（49件）」の割合が高く、この2つで87.6%を占めている。

相談の内容としては、「定期購入でないことを確認してから注文したが、最終画面に出てきた『特別割引クーポン』を使ったら、いつのまにか定期購入になっていた」、「定期購入を解約したいが電話がつかない」、「定期縛りなしとあったのに、解約するには高額な追加料金が必要と言われた」といった内容が多い。

図3 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

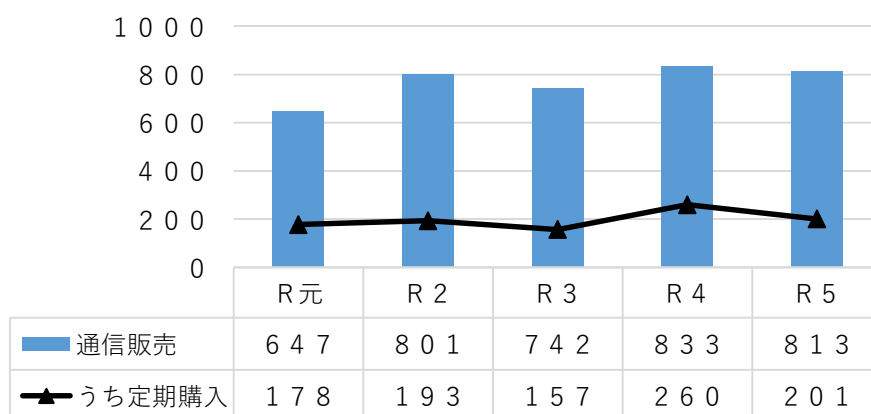


表13 通信販売における定期購入の商品分類別内訳

|         | R 5 年度 |        | R 4 年度 |        | R 3 年度 |        |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|         | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |
| 化粧品     | 1 2 7  | 63.2%  | 1 6 9  | 65.0%  | 9 5    | 60.5%  |
| 健康食品    | 4 9    | 24.4%  | 6 0    | 23.1%  | 4 5    | 28.7%  |
| 他の教養娯楽品 | 1 0    | 5.0%   | 1 0    | 3.8%   | 3      | 1.9%   |
| 医薬品     | 6      | 3.0%   | 8      | 3.1%   | 5      | 3.2%   |
| その他     | 9      | 4.5%   | 1 3    | 5.0%   | 9      | 5.7%   |
| 合 計     | 2 0 1  | 100.0% | 2 6 0  | 100.0% | 1 5 7  | 100.0% |

#### (4) 問題商法別

「利殖商法」は14件から29件に、「クレ・サラ強要商法」は2件から10件に増加した。一方、「点検商法」は19件から7件に減少している。

表14 問題商法別相談件数と主な商品・サービス

|     | 商 法          | R 5 年度 | R 4 年度 | 増減   | 主な商品・サービス                                   |
|-----|--------------|--------|--------|------|---------------------------------------------|
| 1   | 無料商法         | 9 5    | 9 4    | 1    | 広告代理サービス(10)、化粧品(8)、エステ(8)、折とうサービス(7)、飲料(6) |
| 2   | サイドビジネス商法    | 4 6    | 4 3    | 3    | 内職・副業(17)、外国為替証拠金取引(5)、金融コンサルティング(4)        |
| 3   | 利殖商法         | 2 9    | 1 4    | 1 5  | ファンド型投資商品(9)、外国為替証拠金取引(5)                   |
| 4   | 当選商法         | 1 1    | 1 2    | -1   | 教養・娯楽サービス(4)、商品一般(3)、出会い系サイト・アプリ(2)         |
| 5   | クレ・サラ強要商法    | 1 0    | 2      | 8    | 内職・副業(4)、役務その他サービス(3)、金融コンサルティング(2)         |
| 6   | 点検商法         | 7      | 1 9    | -1 2 | 屋根工事(3)、衛生設備工事・電気温水器・床下換気扇・建物清掃サービス(各1)     |
|     | 開運商法         | 7      | 5      | 2    | 折とうサービス(4)、プレスレット・印鑑(各1)                    |
| 8   | アポイントメントセールス | 4      | 0      | 4    | 複合サービス会員(3)、プレスレット(1)                       |
|     | キャッチセールス     | 4      | 6      | -2   | ミネラルウォーター(3)、インターネット関連機器(1)                 |
| 1 0 | アンケート商法      | 2      | 3      | -1   | 電気・電子タバコ(各1)                                |
|     | 下取り商法        | 2      | 2      | 0    | 普通・小型自動車、軽自動車(各1)                           |

- ※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。
- ※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。
- ※クレ・サラ強要商法… クレジット・サラ金強要商法の略。「お金が無い」と言って高額な契約を断る消費者に対して、事業者がカードローンやクレジットカードのキャッシングなどの借金を促し、強引に契約を結ばせる手口。
- ※点 検 商 法 …… 事業者が「点検に来た」と言って来訪し、「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。
- ※開 運 商 法 …… 不幸や不安な気持ちに付け込み、高額な開運グッズを購入させたり、高額な料金を払わせる商法。いわゆる靈感商法や占い等を含む。

## (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」に関する相談は、平成29年度には800件を超えていたが、その後大きく減少。近年は横ばいの状態が続いており、令和5年度は前年度と比較して3件の増加となった。

請求方法については、令和2年度から4年度まではメールが多くを占めていたが、5年度は電話による請求が76.2%と変化が見られた。

図4 年度別推移 架空請求相談件数

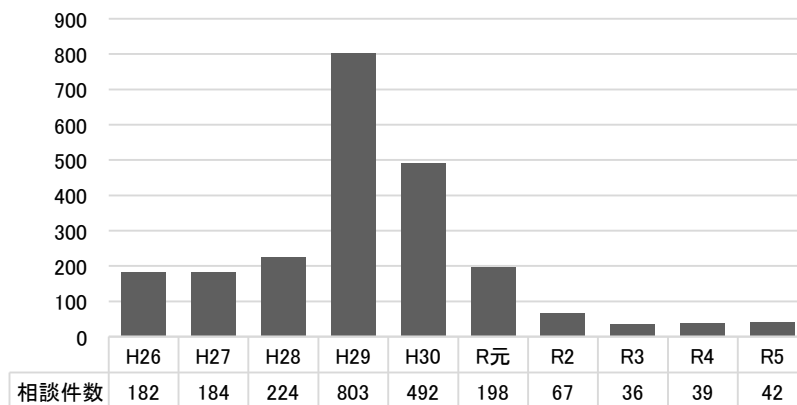


表15 架空請求方法別 相談件数

| 請求方法        | R 5 | R 4 | 増減  |
|-------------|-----|-----|-----|
| メール         | 5   | 28  | -23 |
| ハガキ         | 3   | 2   | 1   |
| 電話          | 32  | 5   | 27  |
| 文書（封書、FAX等） | 2   | 4   | -2  |
| 合計          | 42  | 39  | 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5 年度別推移 不当請求相談件数

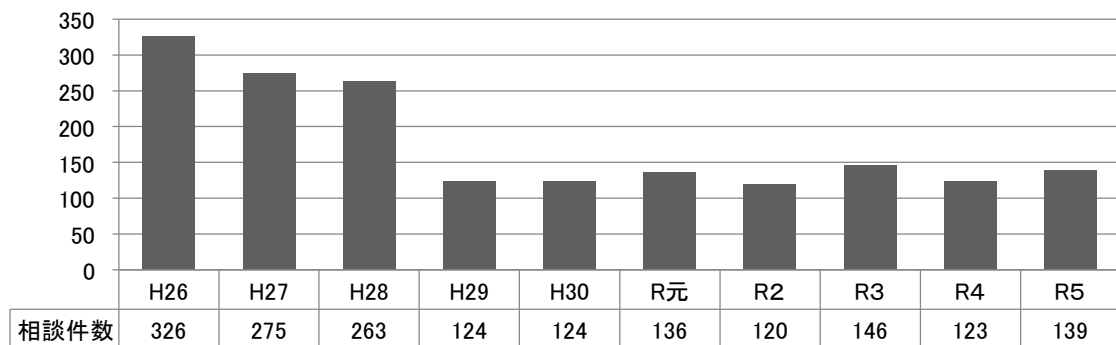


表16 不当請求に係る主な商品・サービス別相談件数

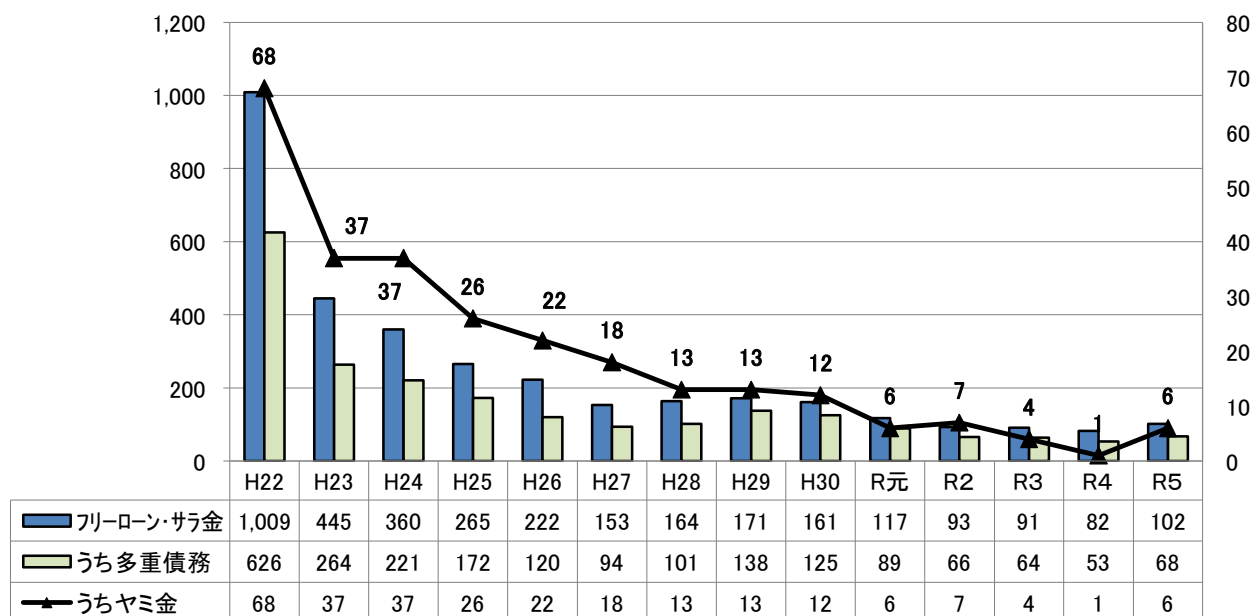
|   | 商品・サービス     | R 5 年度 | R 4 年度 | 増減 |
|---|-------------|--------|--------|----|
| 1 | 商品一般        | 22     | 30     | -8 |
| 2 | 娯楽等情報配信サービス | 21     | 17     | 4  |
|   | うちアダルト情報    | 18     | 16     | 2  |
| 3 | 借家・賃貸アパート   | 9      | 3      | 6  |
| 4 | 化粧品         | 8      | 7      | 1  |
|   | 役務一般        | 8      | 7      | 1  |
|   | 役務その他       | 8      | 5      | 3  |
|   | その他         | 63     | 54     | 9  |
|   | 合計          | 139    | 123    | 16 |

## (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23年度に半減して以来、減少傾向が続いてきたが、令和5年度は前年度より20件増加した。前年度と比較すると70歳以上、30歳代の層で減少が見られたが、その他の年齢層では増加している。

令和5年度は、「生活費捻出のため借金を繰り返していたが、返済が困難になった。法律専門家を紹介して欲しい。」「死亡した家族に借金があることが判明。どうすればいいか。」などの相談が寄せられた。

図6 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 5 年度 |    |       |     | R 4 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  | 8      | 5  | 0     | 13  | 10     | 3  |
| 30歳代  | 9      | 0  | 0     | 9   | 12     | -3 |
| 40歳代  | 12     | 11 | 0     | 23  | 11     | 12 |
| 50歳代  | 10     | 10 | 0     | 20  | 16     | 4  |
| 60歳代  | 7      | 8  | 0     | 15  | 11     | 4  |
| 70歳以上 | 6      | 6  | 0     | 12  | 19     | -7 |
| 団体・不明 | 6      | 3  | 1     | 10  | 3      | 7  |
| 合 計   | 58     | 43 | 1     | 102 | 82     | 20 |

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    | 4  |
| 50万円～100万円未満 | 7  | 700万円台    | 0  |
| 100万円台       | 15 | 800万円台    | 0  |
| 200万円台       | 5  | 900万円台    | 1  |
| 300万円台       | 4  | 1,000万円以上 | 7  |
| 400万円台       | 3  | 不明        | 15 |
| 500万円台       | 4  | 合計        | 68 |

## (7) 投資商品に関する相談

投資商品に関する相談件数は23件と、前年度（11件）より倍増した。契約当事者の年齢層は、20歳代から70歳代まで広く分布しており、うち60歳以上の割合が全体の約4割を占めている。

「出会い系サイトで知り合った異性から投資に誘われ、複数の消費者金融で借金をして、個人の口座に振り込んだ。利益が得られず、借金の返済が出来ない。」、「職場の同僚に勧誘され、仮想通貨のマルチ組織のセミナーに参加。知人に紹介するつもりはないが、預け金で儲かるならいい話だと加入した。その後、同僚に追加の入金を求められ不審。」などの相談が寄せられた。

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 年度 |              | R 4 年度 |              | R 3 年度 |              |
|-----------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------------|
|           |        | うち<br>60歳以上  |        | うち<br>60歳以上  |        | うち<br>60歳以上  |
| 公社債       | 2      | 2<br>(8.7%)  | 0      | 0<br>(0.0%)  | 0      | 0<br>(0.0%)  |
| 未公開株      | 0      | 0<br>(0.0%)  | 1      | 1<br>(9.1%)  | 0      | 0<br>(0.0%)  |
| ファンド型投資商品 | 21     | 7<br>(30.4%) | 10     | 7<br>(63.6%) | 17     | 5<br>(29.4%) |
| 合 計       | 23     | 9<br>(39.1%) | 11     | 8<br>(72.7%) | 17     | 5<br>(29.4%) |

表20 年齢層別 公社債・未公開株・ファンド型投資商品に関する相談件数

|       | R 5 年度 |        | R 4 年度 |        | R 3 年度 |        |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |
| 20歳未満 | 0      | 0.0%   | 0      | 0.0%   | 0      | 0.0%   |
| 20歳代  | 4      | 17.4%  | 1      | 9.1%   | 2      | 11.8%  |
| 30歳代  | 4      | 17.4%  | 1      | 9.1%   | 2      | 11.8%  |
| 40歳代  | 3      | 13.0%  | 0      | 0.0%   | 4      | 23.5%  |
| 50歳代  | 2      | 8.7%   | 1      | 9.1%   | 4      | 23.5%  |
| 60歳代  | 3      | 13.0%  | 0      | 0.0%   | 1      | 5.9%   |
| 70歳以上 | 6      | 26.1%  | 8      | 72.7%  | 4      | 23.5%  |
| 不明    | 1      | 4.3%   | 0      | 0.0%   | 0      | 0.0%   |
| 合 計   | 23     | 100.0% | 11     | 100.0% | 17     | 100.0% |

表21 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 | 4,985,740 円 | 21,800,000 円 | 69,800,353 円 |
| 既支払額 | 4,425,525 円 | 21,800,000 円 | 61,957,353 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8日から、感染症法上の位置付けが季節性インフルエンザと同様の5類に移行。新型コロナ感染症に関連する相談は13件と、前年度までと比較して大きく減少した。相談内容は、「融資サービス」が最も多く4件、「他の保健衛生品」及び「他の保健・福祉」が2件と続いた。

※感染症法：感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律。

表22 新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数

|     | R 5 年度 | R 4 年度 | R 3 年度 | R 2 年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|
| 件 数 | 1 3    | 5 8    | 7 1    | 2 0 1  |

表23 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 年度 | R 4 年度 | R 3 年度 | R 2 年度 |
|---|----------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 融資サービス   | 4      | 6      | 6      | 6      |
| 2 | 他の保健衛生品  | 2      | 4      | 1 0    | 4 9    |
| 3 | 他の保健・福祉  | 2      | 1      | 4      | 2      |
| 4 | 魚介類      | 1      | 1      | 6      | 3      |
|   | 音響・映像製品  | 1      | 0      | 0      | 0      |
|   | 旅客運送サービス | 1      | 3      | 0      | 4      |
|   | 旅行代理業    | 1      | 3      | 2      | 5      |
|   | 他の教養・娯楽  | 1      | 1      | 2      | 1      |
|   | そ の 他    | 0      | 3 9    | 4 1    | 1 3 1  |
|   | 合 計      | 1 3    | 5 8    | 7 1    | 2 0 1  |

### 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2,974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2,598件で、市町村受付件数全体の87.4%を占めている。

表24 市町村窓口相談受付件数

(単位:件)

| 契約者<br>市町村 | R5年度       |          |       | 契約者<br>市町村 | R4年度       |          |       |
|------------|------------|----------|-------|------------|------------|----------|-------|
|            | 市町村<br>受付数 | 県<br>受付数 | 合計    |            | 市町村<br>受付数 | 県<br>受付数 | 合計    |
| 高知市        | 2,043      | 1,044    | 3,087 | 高知市        | 1,994      | 1,043    | 3,037 |
| 室戸市        | 7          | 35       | 42    | 室戸市        | 0          | 40       | 40    |
| 安芸市        | 12         | 60       | 72    | 安芸市        | 20         | 54       | 74    |
| 南国市        | 266        | 112      | 378   | 南国市        | 239        | 118      | 357   |
| 土佐市        | 8          | 127      | 135   | 土佐市        | 12         | 110      | 122   |
| 須崎市        | 76         | 45       | 121   | 須崎市        | 65         | 61       | 126   |
| 宿毛市        | 4          | 27       | 31    | 宿毛市        | 9          | 34       | 43    |
| 土佐清水市      | 3          | 18       | 21    | 土佐清水市      | 8          | 24       | 32    |
| 四万十市       | 0          | 33       | 33    | 四万十市       | 0          | 39       | 39    |
| 香南市        | 111        | 93       | 204   | 香南市        | 125        | 92       | 217   |
| 香美市        | 92         | 73       | 165   | 香美市        | 111        | 82       | 193   |
| 東洋町        | 0          | 4        | 4     | 東洋町        | 0          | 10       | 10    |
| 奈半利町       | 0          | 8        | 8     | 奈半利町       | 1          | 11       | 12    |
| 田野町        | 3          | 8        | 11    | 田野町        | 0          | 9        | 9     |
| 安田町        | 2          | 8        | 10    | 安田町        | 2          | 3        | 5     |
| 北川村        | 0          | 4        | 4     | 北川村        | 0          | 4        | 4     |
| 馬路村        | 0          | 1        | 1     | 馬路村        | 0          | 2        | 2     |
| 芸西村        | 2          | 12       | 14    | 芸西村        | 6          | 6        | 12    |
| 本山町        | 2          | 12       | 14    | 本山町        | 0          | 13       | 13    |
| 大豊町        | 9          | 15       | 24    | 大豊町        | 17         | 19       | 36    |
| 土佐町        | 1          | 14       | 15    | 土佐町        | 1          | 9        | 10    |
| 大川村        | 0          | 1        | 1     | 大川村        | 0          | 1        | 1     |
| いの町        | 7          | 119      | 126   | いの町        | 9          | 123      | 132   |
| 仁淀川町       | 4          | 20       | 24    | 仁淀川町       | 4          | 17       | 21    |
| 中土佐町       | 1          | 24       | 25    | 中土佐町       | 2          | 16       | 18    |
| 佐川町        | 1          | 44       | 45    | 佐川町        | 2          | 48       | 50    |
| 越知町        | 1          | 17       | 18    | 越知町        | 0          | 27       | 27    |
| 梼原町        | 0          | 10       | 10    | 梼原町        | 0          | 6        | 6     |
| 日高村        | 7          | 33       | 40    | 日高村        | 2          | 20       | 22    |
| 津野町        | 2          | 15       | 17    | 津野町        | 0          | 16       | 16    |
| 四万十町       | 10         | 46       | 56    | 四万十町       | 5          | 55       | 60    |
| 大月町        | 0          | 4        | 4     | 大月町        | 1          | 4        | 5     |
| 三原村        | 0          | 4        | 4     | 三原村        | 0          | 0        | 0     |
| 黒潮町        | 11         | 12       | 23    | 黒潮町        | 4          | 21       | 25    |
| 幡多広域       | 289        | —        | 289   | 幡多広域       | 299        | —        | 299   |
| 市町村計       | 2,974      | 2,102    | 5,076 | 市町村計       | 2,938      | 2,137    | 5,075 |
| 市町村不明      |            | 61       | 61    | 市町村不明      |            | 52       | 52    |
| 県外         |            | 50       | 50    | 県外         |            | 49       | 49    |
| 無回答        |            | 59       | 59    | 無回答        |            | 31       | 31    |
| 総 計        | 2,974      | 2,272    | 5,246 | 総 計        | 2,938      | 2,269    | 5,207 |

※幡多地域の相談件数 (6市町村・幡多広域計:307件) + (県受付:98件) = 405件



## 高知県における消費生活相談 受付状況

| 項 目     |                |           | 令和 5 年度    |              |       | 令和 4 年度    |              |       |
|---------|----------------|-----------|------------|--------------|-------|------------|--------------|-------|
|         |                |           | 市町村<br>受付分 | 県センター<br>受付分 | 計     | 市町村<br>受付分 | 県センター<br>受付分 | 計     |
| 相 談 件 数 |                |           | 2,974      | 2,272        | 5,246 | 2,938      | 2,269        | 5,207 |
| 契約当事者   | 性別等            | 男性        | 1,163      | 943          | 2,106 | 1,107      | 961          | 2,068 |
|         |                | 女性        | 1,542      | 1,139        | 2,681 | 1,561      | 1,179        | 2,740 |
|         |                | 団体・不明・無回答 | 269        | 190          | 459   | 270        | 129          | 399   |
|         | 年代別            | 20歳未満     | 57         | 47           | 104   | 75         | 55           | 130   |
|         |                | 20歳代      | 175        | 175          | 350   | 166        | 158          | 324   |
|         |                | 30歳代      | 172        | 152          | 324   | 150        | 145          | 295   |
|         |                | 40歳代      | 212        | 270          | 482   | 257        | 264          | 521   |
|         |                | 50歳代      | 326        | 324          | 650   | 363        | 355          | 718   |
|         |                | 60歳代      | 344        | 348          | 692   | 351        | 358          | 709   |
|         |                | 70歳以上     | 598        | 623          | 1,221 | 536        | 682          | 1,218 |
|         |                | 団体・不明・無回答 | 1,090      | 333          | 1,423 | 1,040      | 252          | 1,292 |
|         | 職業別            | 給与生活者     | 773        | 832          | 1,605 | 789        | 809          | 1,598 |
|         |                | 自営・自由     | 164        | 209          | 373   | 144        | 226          | 370   |
|         |                | 家事従事者     | 69         | 115          | 184   | 75         | 121          | 196   |
|         |                | 学生        | 81         | 76           | 157   | 101        | 72           | 173   |
|         |                | 無職        | 773        | 702          | 1,475 | 761        | 793          | 1,554 |
|         |                | 団体等       | 77         | 124          | 201   | 77         | 86           | 163   |
|         |                | 不明・無回答    | 1,037      | 214          | 1,251 | 991        | 162          | 1,153 |
|         |                |           |            |              |       |            |              |       |
| 販売購入形態  | 店舗購入           |           | 624        | 389          | 1,013 | 637        | 400          | 1,037 |
|         | 訪問販売           |           | 161        | 115          | 276   | 132        | 110          | 242   |
|         | 通信販売           |           | 1,051      | 813          | 1,864 | 1,188      | 833          | 2,021 |
|         | マルチ・マルチまがい     |           | 24         | 16           | 40    | 25         | 18           | 43    |
|         | 電話勧誘販売         |           | 200        | 124          | 324   | 141        | 94           | 235   |
|         | ネガティブ・オプション    |           | 16         | 20           | 36    | 10         | 17           | 27    |
|         | 訪問購入           |           | 31         | 28           | 59    | 25         | 18           | 43    |
|         | その他無店舗販売       |           | 22         | 21           | 43    | 29         | 16           | 45    |
|         | 不明・無関係         |           | 845        | 746          | 1,591 | 751        | 763          | 1,514 |
| 商品大分類   | A. 商品一般        |           | 326        | 223          | 549   | 307        | 250          | 557   |
|         | B. 食料品         |           | 186        | 166          | 352   | 218        | 169          | 387   |
|         | C. 住居品         |           | 111        | 97           | 208   | 130        | 98           | 228   |
|         | D. 光熱水品        |           | 50         | 43           | 93    | 53         | 55           | 108   |
|         | E. 被服品         |           | 136        | 96           | 232   | 151        | 122          | 273   |
|         | F. 保健衛生品       |           | 309        | 220          | 529   | 419        | 257          | 676   |
|         | G. 教養娯楽品       |           | 179        | 153          | 332   | 187        | 161          | 348   |
|         | H. 車両・乗り物      |           | 85         | 75           | 160   | 89         | 63           | 152   |
|         | I. 土地・建物・設備    |           | 70         | 54           | 124   | 68         | 61           | 129   |
|         | J. 他の商品        |           | 10         | 14           | 24    | 8          | 6            | 14    |
|         | 商品計            |           | 1,462      | 1,141        | 2,603 | 1,630      | 1,242        | 2,872 |
|         | K. クリーニング      |           | 9          | 6            | 15    | 10         | 5            | 15    |
|         | L. レンタル・リース・貸借 |           | 114        | 97           | 211   | 116        | 79           | 195   |
|         | M. 工事・建築・加工    |           | 72         | 63           | 135   | 55         | 60           | 115   |
|         | N. 修理・補修       |           | 34         | 36           | 70    | 36         | 36           | 72    |
|         | O. 管理・保管       |           | 0          | 3            | 3     | 1          | 5            | 6     |
|         | P. 役務一般        |           | 36         | 26           | 62    | 45         | 18           | 63    |
|         | Q. 金融・保険サービス   |           | 446        | 250          | 696   | 344        | 192          | 536   |
|         | R. 運輸・通信サービス   |           | 224        | 157          | 381   | 165        | 153          | 318   |
|         | S. 教育サービス      |           | 4          | 5            | 9     | 9          | 2            | 11    |
|         | T. 教養・娯楽サービス   |           | 179        | 142          | 321   | 203        | 152          | 355   |
|         | U. 保健・福祉サービス   |           | 143        | 84           | 227   | 100        | 69           | 169   |
|         | V. 他の役務        |           | 174        | 134          | 308   | 137        | 88           | 225   |
|         | W. 内職・副業・ねずみ講  |           | 24         | 24           | 48    | 13         | 25           | 38    |
|         | 他の行政サービス       |           | 16         | 20           | 36    | 32         | 23           | 55    |
|         | 役務計            |           | 1,475      | 1,047        | 2,522 | 1,266      | 907          | 2,173 |
|         | 他の相談           |           | 37         | 84           | 121   | 42         | 120          | 162   |
| 総 計     |                |           | 2,974      | 2,272        | 5,246 | 2,938      | 2,269        | 5,207 |