

令和5年度消費生活相談状況の概要

1 件数 ⇒ 前年度と比較して増加

県内の相談窓口に寄せられた相談件数は、県・市町合わせて8,590件となった。

- ・前年度と比較して338件（前年度比4.1%）増となった。
- ・内訳は、県センター2,956件（34.4%）、市町窓口5,634件（65.6%）。

2 年代 ⇒ 70歳以上からの相談が最多であり、依然として高齢層の相談が多い。

70歳以上からの相談は2,116件（24.6%）と最多、60歳代からの相談が1,286件（15.0%）と続く。

3 内容等 ⇒ 「化粧品」の「定期購入」に関する相談が目立つ。不意打ち性の高い取引、インターネットやSNS等が関連する取引の相談において高齢者が関与する割合が増加。

- (1) 商品・役務別では、「商品一般」の相談が841件（9.8%）と最多であり、次いで「化粧品」が660件（7.7%）、「役務その他」が409件（4.8%）と続く。
- (2) 販売購入形態では、「通信販売」の相談が3,170件（36.9%）と依然として最多。次いで「店舗購入」が1,504件（17.5%）、「電話勧誘販売」が622件（7.2%）と続く。20歳未満から寄せられる相談の約6割を「通信販売」に係る相談が占める。「訪問販売」「訪問購入」は高齢層からの相談が多い。
- (3) インターネット通販に関する相談は2,248件（26.2%）となり、前年度と同様に高水準で推移。60歳以上からの相談の占める比率が増加傾向にある。
- (4) 定期購入に関する相談は906件（10.5%）、SNSに関する相談は674件（7.8%）となり、いずれも前年度に引き続き多くの相談を受けている。
- (5) サイドビジネス商法や利殖商法に関する相談が前年度比で増加している。いずれも若年層からの相談が多いものの、利殖商法に関しては、60歳代からの相談も目立つ。
- (6) 点検商法に関する相談が前年度と比べ2倍以上と顕著に増加している。高齢層からの相談がほとんどであり、在宅の高齢者が不意打ち的に狙われていることが伺える。
- (7) 商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」の相談は103件、危害を及ぼすおそれのある「危険」の相談は16件となり、顕著な増減はみられない。例年と同様「食料品」「保健衛生品」「保健・福祉サービス」に関する内容が多い。

※かっこ内の数字は、特に断りのない限り、総相談件数（8,590件）に対する比率を示す。