

令和4年度上半期 (4月～9月)

消費生活相談状況

愛媛県消費生活センター

本報告書は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録されているデータをもとに、令和4年4月1日から令和4年9月30日までの間に愛媛県消費生活センター及び愛媛県内の市町消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談についてデータ集計したものです。

※データ抽出時点（令和4年10月末日）で、PIO-NETに新規、更新情報を含めた登録されているデータに基づきます。未登録のデータは含まれていません。なお、データは後日登録されることがありますので、一部、過去に取りまとめを行った数値と一致しない箇所があります。

本報告書の集計分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

全国消費生活情報ネットワークシステム【PIO-NET(パイオネット、Practical Living Information Online Network System)】は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースです。

目 次

1	相談受付状況	
(1)	相談件数の推移	1
(2)	契約当事者の属性	1
ア	年代別	
イ	居住地別	
2	相談内容別相談状況	
(1)	内容別分類別相談件数	2
(2)	販売購入形態別相談件数	2
(3)	販売購入形態別年代別相談件数	3
(4)	商品・役務別相談件数	3
3	相談の特徴	
(1)	平均契約金額	4
(2)	定期購入関連	5
(3)	インターネット通販関連	5
(4)	SNS関連	6
(5)	新型コロナウイルス感染症関連	6
4	危害・危険の相談件数	7
	参考資料(用語説明)	8

(注)

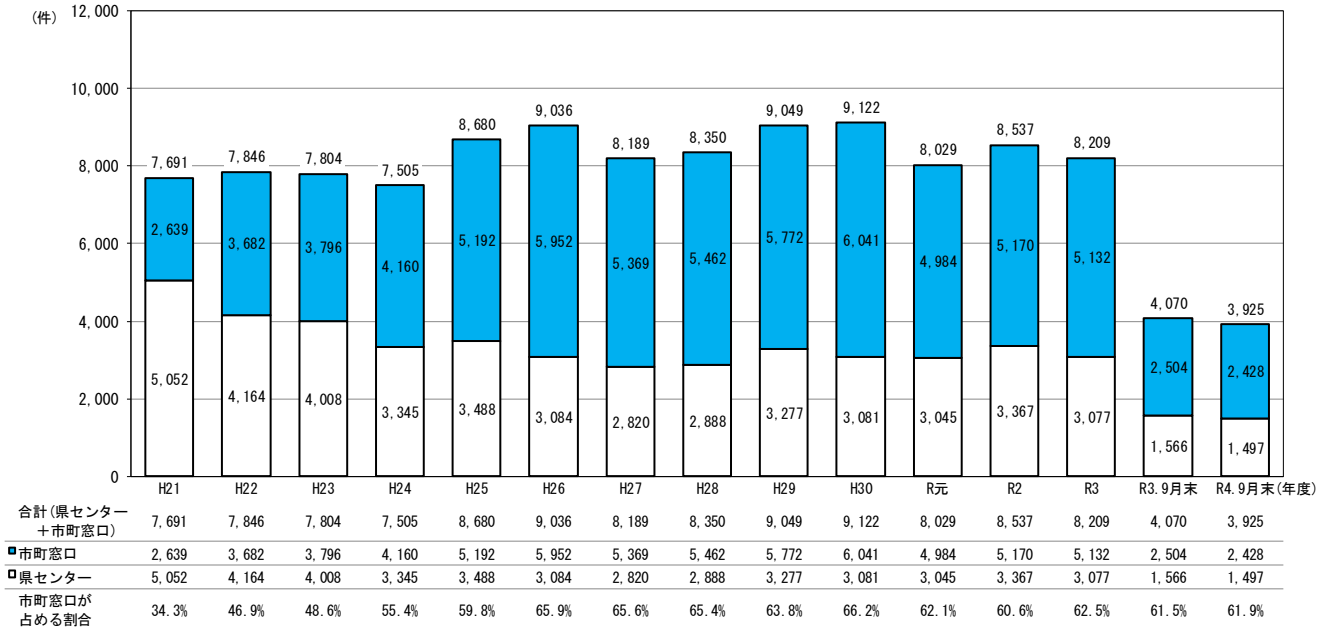
本報告書に示す割合は、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、割合の合計が100%にならない場合があります。

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和4年度上半期の県全体の相談件数は3,925件であり、前年度上半期と比較して145件(前年度同期比3.6%)の減少となっています。内訳は、県センター受付分が1,497件(相談総件数の38.1%)、市町窓口受付分が2,428件(同61.9%)となっており、いずれも前年度上半期と比べて減少しています。

図1 年度別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



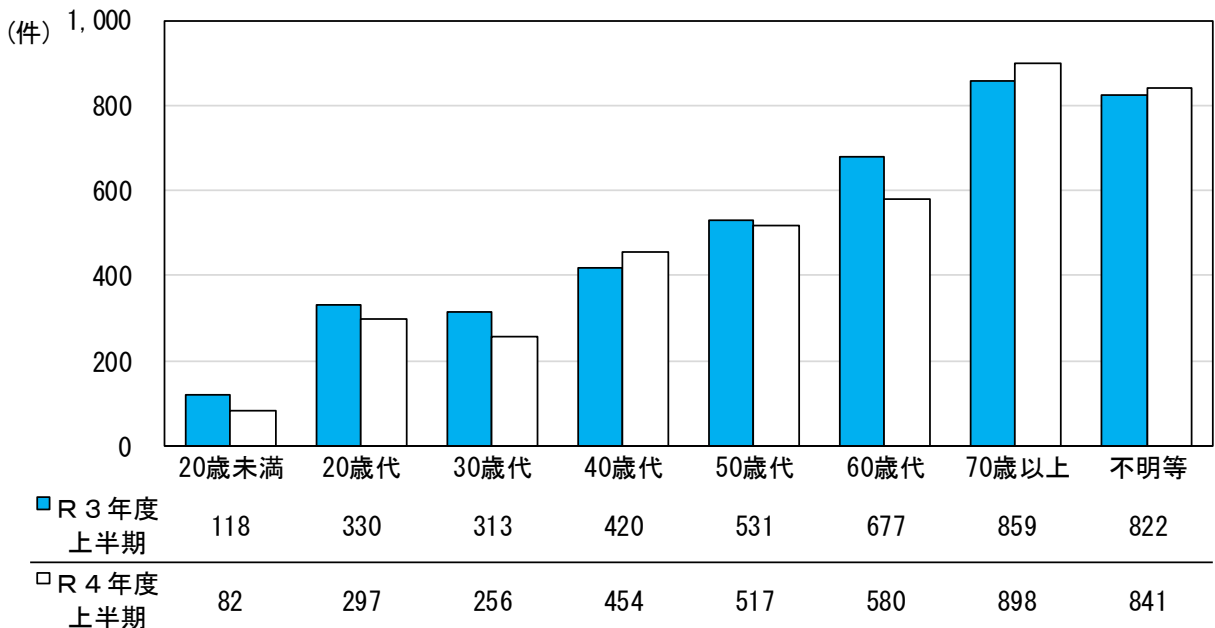
R4.10.末日登録 (PIO-NET)

(2) 契約当事者の属性

ア 年代別

年代別では、70歳以上が最も多く、次いで60歳代、50歳代となっています。

図2 年代別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



R4.10.末日登録 (PIO-NET)

イ 居住地別

地域別にみると中予地域が2,044件(相談総件数の52.1%)、東予地域が1,008件(25.7%)、南予地域が526件(13.4%)となっており、9市町で増加、11市町で減少しています。

表1 居住地別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

市町名	前年度 同期比	R4年度 上半期	R3年度 上半期	市町名	前年度 同期比	R4年度 上半期	R3年度 上半期
	松山市	0.96	1,749 (44.6%)		1,816 (44.6%)	上島町	1.40
今治市	1.04	352 (9.0%)	340 (8.4%)	久万高原町	1.33	32 (0.8%)	24 (0.6%)
宇和島市	1.04	156 (4.0%)	150 (3.7%)	松前町	0.91	62 (1.6%)	68 (1.7%)
八幡浜市	0.89	108 (2.8%)	121 (3.0%)	砥部町	1.05	41 (1.0%)	39 (1.0%)
新居浜市	1.02	359 (9.1%)	353 (8.7%)	内子町	0.76	26 (0.7%)	34 (0.8%)
西条市	0.95	212 (5.4%)	222 (5.5%)	伊方町	0.67	8 (0.2%)	12 (0.3%)
大洲市	1.74	59 (1.5%)	34 (0.8%)	松野町	1.60	16 (0.4%)	10 (0.2%)
伊予市	0.76	76 (1.9%)	100 (2.5%)	鬼北町	0.66	21 (0.5%)	32 (0.8%)
四国中央市	0.73	78 (2.0%)	107 (2.6%)	愛南町	0.76	39 (1.0%)	51 (1.3%)
西予市	1.26	93 (2.4%)	74 (1.8%)	不明等	0.89	347 (8.8%)	392 (9.6%)
東温市	0.98	84 (2.1%)	86 (2.1%)	合計	0.96	3,925	4,070

(注) 不明等には県外居住者及び無回答を含む。

R4.10.末日登録 (PIO-NET)

2 相談内容別相談状況

(1) 内容別分類別相談件数

最も多いのは「契約・解約」(相談総件数の65.5%)で、以下「販売方法」(50.7%)、「接客対応」(11.7%)、「価格・料金」(10.5%)の順となっています。

表2 内容別分類別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

期間	相談 件数	内容別分類	契約・ 解約	販売方法	接客対応	価格・ 料金	品質・ 機能、 役務品質	表示・ 広告	法規・ 基準	安全・ 衛生	施設・ 設備	生活知識	計量・ 量目	買物相談	包装・ 容器	その他
R4年度 上半期	3,925	前年度 同期比 件数	0.99 2,570 (65.5%)	0.95 1,991 (50.7%)	1.07 459 (11.7%)	1.06 413 (10.5%)	1.03 380 (9.7%)	0.96 295 (7.5%)	0.76 220 (5.6%)	0.84 97 (2.5%)	0.89 16 (0.4%)	0.80 16 (0.4%)	3.00 12 (0.3%)	0.43 9 (0.2%)	1.50 3 (0.1%)	0.96 48 (1.2%)
R3年度 上半期	4,070	件数	2,590 (63.6%)	2,085 (51.2%)	430 (10.6%)	391 (9.6%)	369 (9.1%)	306 (7.5%)	288 (7.1%)	116 (2.9%)	18 (0.4%)	20 (0.5%)	4 (0.1%)	21 (0.5%)	2 (0.0%)	50 (1.2%)

(注1) 内容別分類は複数記入が可能なため、その件数の合計は相談総件数とは合致しない。

(注2) ()内は相談総件数に占める割合を示す。

R4.10.末日登録 (PIO-NET)

(2) 販売購入形態別相談件数

最も多いのは「通信販売」(相談総件数の36.1%)、以下「店舗購入」(19.3%)、「電話勧誘販売」(6.3%)、「訪問販売」(6.0%)の順となっています。

表3 販売購入形態別相談件数(PIO-NETに登録されたもの)

販売購入形態	前年度 同期比	R4年度 上半期	R3年度 上半期
	通信販売	0.97	1,418 (36.1%)
店舗購入	0.93	759 (19.3%)	814 (20.0%)
電話勧誘販売	0.97	248 (6.3%)	255 (6.3%)
訪問販売	1.00	235 (6.0%)	234 (5.7%)
訪問購入	0.97	34 (0.9%)	35 (0.9%)
マルチ取引	0.66	27 (0.7%)	41 (1.0%)
その他無店舗販売	0.93	25 (0.6%)	27 (0.7%)
ネガティブ・オプション	0.29	8 (0.2%)	28 (0.7%)
不明・無関係	0.99	1,171 (29.8%)	1,178 (28.9%)
合計	0.96	3,925	4,070

R4.10.末日登録 (PIO-NET)

(3) 販売購入形態別年代別相談件数

全年代層にわたり「通信販売」は最多、次いで「店舗購入」となっています。なお、70歳以上では、「電話勧誘販売」、「訪問販売」や「訪問購入」が他の世代に比べると多くなっています。

表4 販売購入形態別年代別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

順位	販売購入形態	期間	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等
1	通信販売	R4年度上半期	1,418	51	110	106	209	236	224	268	214
		R3年度上半期	1,458	96	143	158	199	247	230	221	164
2	店舗購入	R4年度上半期	759	13	85	73	99	100	97	142	150
		R3年度上半期	814	11	75	80	77	110	116	165	180
3	電話勧誘販売	R4年度上半期	248	3	24	12	17	32	30	87	43
		R3年度上半期	255	1	8	10	20	22	45	95	54
4	訪問販売	R4年度上半期	235	6	13	8	21	17	40	99	31
		R3年度上半期	234	4	32	7	23	23	33	75	37
5	訪問購入	R4年度上半期	34	0	0	0	0	0	4	22	8
		R3年度上半期	35	0	0	2	4	4	2	18	5
6	マルチ取引	R4年度上半期	27	2	7	2	4	3	3	3	3
		R3年度上半期	41	0	15	1	3	7	4	7	4
7	その他無店舗販売	R4年度上半期	25	0	1	1	3	7	1	3	9
		R3年度上半期	27	0	1	0	6	4	5	4	7
8	ネガティブ・オプション	R4年度上半期	8	0	1	1	3	0	1	2	0
		R3年度上半期	28	0	4	4	1	3	7	6	3
-	不明・無関係	R4年度上半期	1,171	7	56	53	98	122	180	272	383
		R3年度上半期	1,178	6	52	51	87	111	235	268	368
合計		R4年度上半期	3,925	82	297	256	454	517	580	898	841
		R3年度上半期	4,070	118	330	313	420	531	677	859	822

R4.10.末日登録 (PIO-NET)

(4) 商品・役務別相談件数

最も多いのは、架空請求やフィッシング等、商品を持定する必要のない相談を含む「商品一般」、次いで定期購入に関する相談が多く寄せられる「化粧品」の相談が多くなっています。

表5 商品・役務別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

順位	商品・役務名	前年度 同期比	R4年度 上半期		R3年度 上半期	
			件数	(%)	件数	(%)
1	商品一般	0.99	372	(9.5%)	377	(9.3%)
2	化粧品	1.40	292	(7.4%)	209	(5.1%)
3	役務その他	1.16	178	(4.5%)	153	(3.8%)
4	レンタル・リース・貸借	0.80	147	(3.7%)	184	(4.5%)
	不動産貸借	0.78	131	(3.3%)	168	(4.1%)
5	健康食品	0.77	143	(3.6%)	186	(4.6%)
6	融資サービス	0.88	122	(3.1%)	138	(3.4%)
	フリーローン・サラ金	0.90	101	(2.6%)	112	(2.8%)
7	他の教養・娯楽	0.81	119	(3.0%)	147	(3.6%)
8	相談その他	0.88	106	(2.7%)	121	(3.0%)
9	工事・建築・加工	1.13	104	(2.6%)	92	(2.3%)
10	インターネット通信サービス	1.06	101	(2.6%)	95	(2.3%)
	10位圏外の総件数	0.95	2,241	(57.1%)	2,368	(58.2%)
	合計	0.96	3,925		4,070	

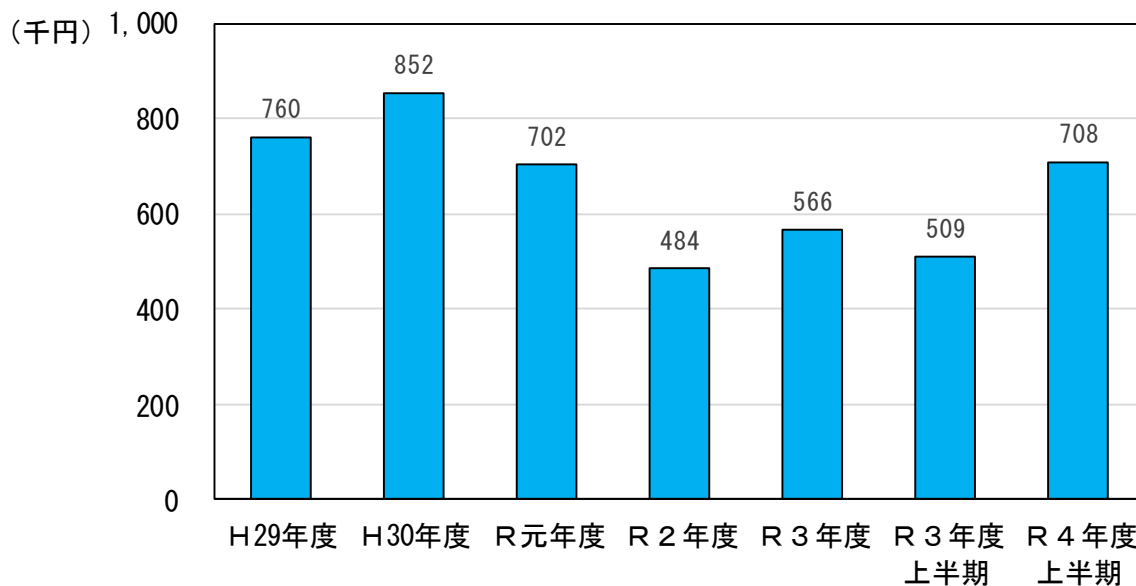
R4.10.末日登録 (PIO-NET)

3 相談の特徴

(1) 平均契約金額

令和4年度上半期に受け付けた相談のうち、契約購入金額の分かっている相談における平均契約金額は約708千円で、前年度上半期と比べて増加しています。

図3 平均契約金額の推移 (PIO-NETに登録されたもの)

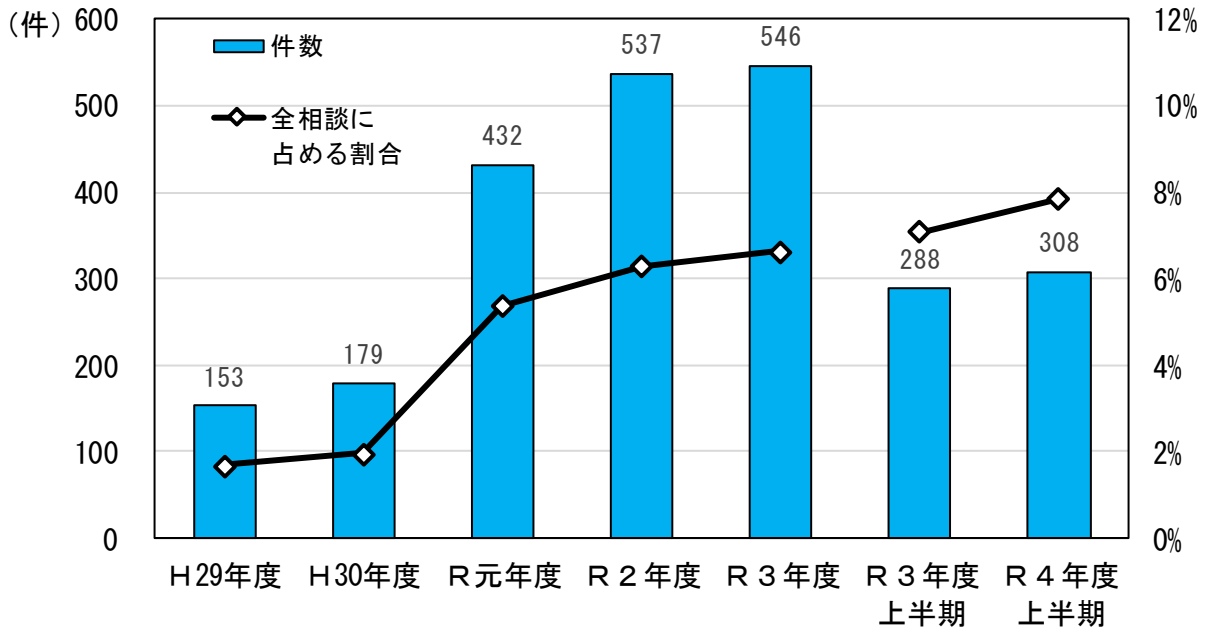


R4.10.末日登録 (PIO-NET)

(2) 定期購入関連

定期購入に関する相談は引き続き多く寄せられており、今年度上半期においても、前年度上半期の件数と比べて同等以上となっています。

図4 定期購入に関する相談件数（PIO-NETに登録されたもの）

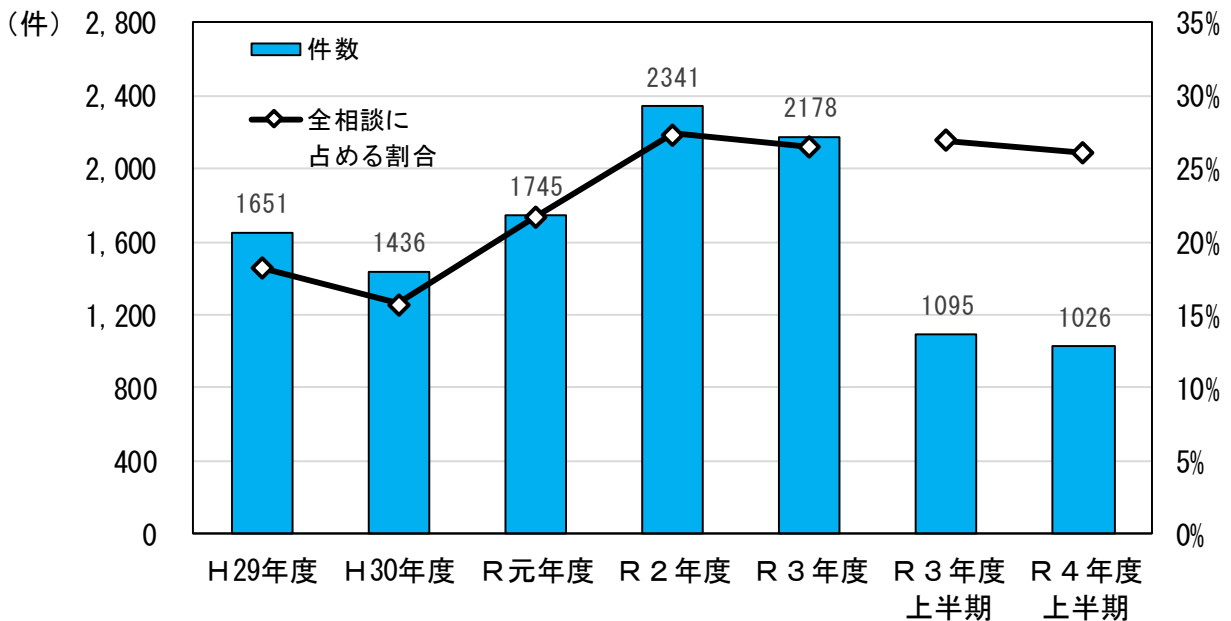


R4.10.末日登録（PIO-NET）

(3) インターネット通販関連

全相談のうち、通信販売に関する相談の割合は先述のとおり多数を占めていますが、そのうちインターネット通販に関する相談は約7割となっています。また、インターネット通販に関する相談件数は増加の傾向を示しているところですが、今年度上半期においても、前年度上半期と同等件数の相談を受けています。

図5 インターネット通販に関する相談件数（PIO-NETに登録されたもの）

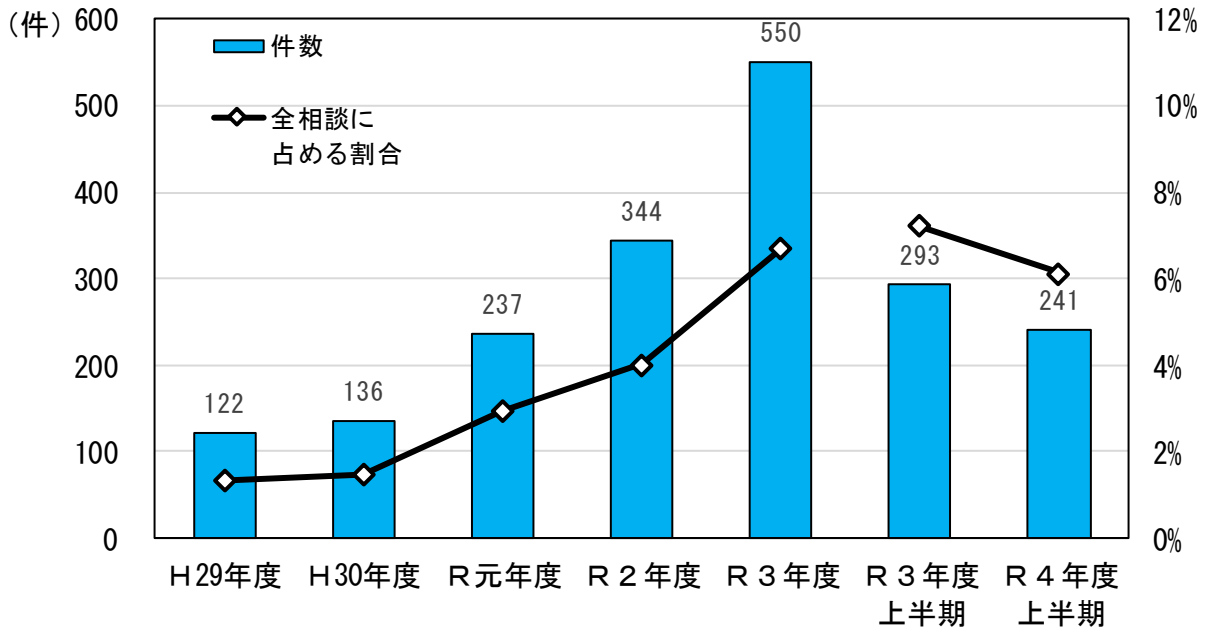


R4.10.末日登録（PIO-NET）

(4) SNS関連

近年、SNS関連の相談は増加傾向にあります。今年度も引き続き高い水準で関連する相談を受けています。

図6 SNSに関連する相談件数（PI0-NETに登録されたもの）



R4.10.末日登録（PI0-NET）

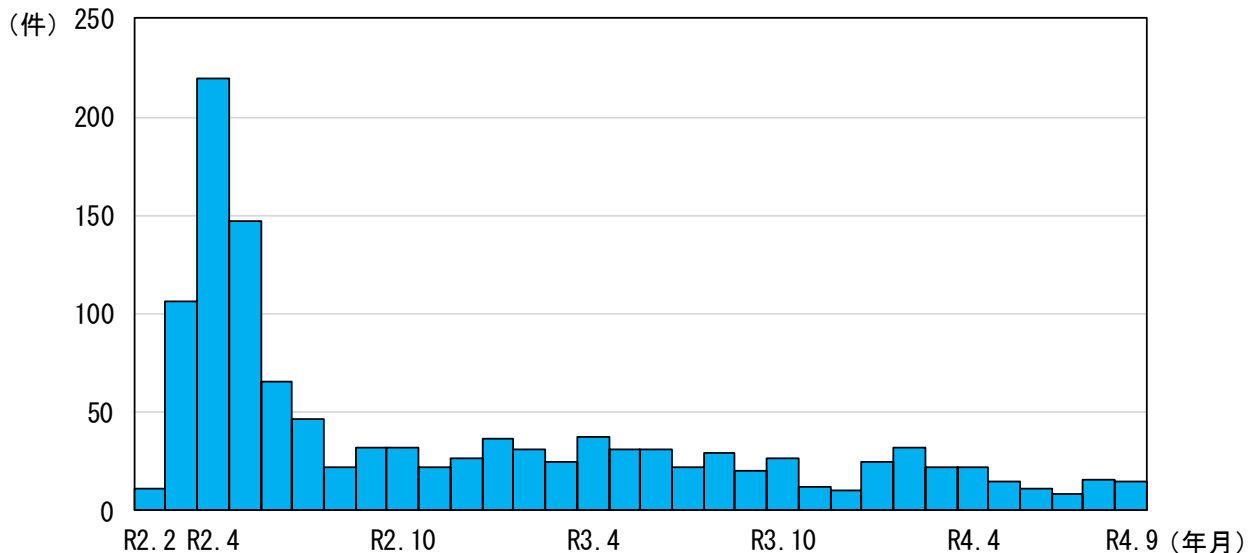
(5) 新型コロナウイルス感染症関連

ア 相談件数

令和4年4月から9月までに寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は84件となっており、前年度上半期と比較して半減しています。また、直近では件数の顕著な増減は見られず、概ね月10~20件程度で推移しています。

内容としては、注文した覚えのないマスクが届いた等の「他の保健衛生品」、給付金、補助金の取扱いに関する「他の行政サービス」に関する相談が多く寄せられています。

図7 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数（PI0-NETに登録されたもの）



R4.10.末日登録（PI0-NET）

4 危害・危険の相談件数

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56件と、前年度上半期に比べると増加しています。また、危害を及ぼす恐れのある「危険」の相談は8件であり、前年度上半期と比べて顕著な増減は見られません。

「危害」の内容としては、健康食品や化粧品が体質に合わない等の「食料品」・「保健衛生品」、美容医療、整骨院での施術不良等の「保健・福祉サービス」に関する相談等が寄せられています。

「危険」の内容としては、自動車の故障頻発等の「車両・乗り物」に関する相談等が寄せられています。

表6 危害・危険の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

内容	期間	合計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	レンタル・リース・貸借	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務
危害	R4年度上半期	56	1	14	4	0	1	21	0	0	2	1	0	1	10	1
	R3年度上半期	44	0	10	2	1	0	21	1	0	0	1	2	1	5	0
危険	R4年度上半期	8	0	1	1	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0
	R3年度上半期	10	0	2	3	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1
合計	R4年度上半期	64	1	15	5	0	1	22	1	2	4	1	0	1	10	1
	R3年度上半期	54	0	12	5	1	1	21	1	1	0	2	2	1	6	1

(注) 相談者からの申し出によるものであり、事実関係を確認したものではない。

R4.10. 末日登録 (PIO-NET)

参考資料

用語説明

ア 販売購入形態別（2～3ページ関係）

通信販売	通信手段（郵便、電話、電報、インターネットなど）を用いて契約する販売方法。一般的には、ネット通販、カタログ通販、テレビショッピング等で商品を購入すること。
店舗購入	通常は、消費者が店舗に出向いた場合をいう。また、店舗とは言わない場所でも消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など、その他の形態にあてはまらないものを含む。
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけて郵便等で契約を締結する販売方法。他にも販売目的を明らかにしないで消費者に電話をかけさせるもの等も含む。
訪問販売	通常は、家庭を訪問して契約する販売方法。1日だけ開催する展示会、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法（催眠商法）、販売意図を明らかにしないで呼び出して契約させる販売方法等も含む。
訪問購入	物品の購入を業として営む者が、店舗等以外の場所（消費者の自宅等）を訪問して行う物品の購入のことをいう。
マルチ取引 （連鎖販売取引）	商品等を買って会員になり、友人知人に商品を売るほか、入会を勧め、販売組織の加入者を増やすことで大きな利益が得られると勧める販売方法。
その他無店舗 販売	店舗でないところやホテルや集会場などでの2日以上展览展示販売、露店や屋台などでの販売を指し、ほとんどは展示会販売によるもの。
ネガティブ・ オプション （送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、その商品の代金を請求する商法。法改正により、一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能となった。
不明・無関係	購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するのか不明な場合や、販売や購入という概念には無関係な相談。

イ 商品・役務別（3～4ページ関係）

商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
他の教養・娯楽	既存の区分に該当しない教養・娯楽サービス。スポーツ施設、遊興施設の利用など。
役務その他	既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービスなど。
相談その他	既存の区分に該当しない相談。消費生活相談に該当しない相談。経営相談、労働問題、傷害・暴力、交通事故、個人間の金銭貸借など。

ウ 危害・危険（7ページ関係）

危害	商品、役務、設備に関連して、身体にけがや病気等の疾病（危害）を受けた相談
危険	危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談