

令和5年度 消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

令和6年8月

《目次》

1	令和5年度消費生活相談の全体像（まとめ）	1
2	消費生活相談の件数及び内容※	2
	(1)消費生活相談件数	
	(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合	
	(3)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務	
	(4)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(5)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況(高齢者)※	8
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	

※2（（1）を除く）・3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された千葉県内の令和5年度の相談のうち問い合わせ・要望を除外した、苦情相談47,053件(県11,002件、市町村36,051件)について分析を行っています。

1 令和5年度消費生活相談の全体像（まとめ）

全国の消費生活センターと市町村消費生活相談窓口寄せられた相談内容は、独立行政法人国民生活センターや各消費生活センター、市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下「PIO-NET※」という。）に登録・蓄積され、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

令和5年度に千葉県と市町村消費生活センター、消費生活相談窓口寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計・分析結果については、以下のとおりです。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称

(注)令和5年度の数値は、令和6年5月までに端末で受付の登録が完了したデータを抽出しているため、次年度の分析時に変動する可能性があります。

- ① 令和5年度の消費生活相談の総数（問い合わせ・要望含む）は51,871件であり、令和4年度の51,794件から微増となりました。
- ② 契約当事者を年齢層別にみると、50歳代が15.5%と最も大きく、次いで70歳代、60歳代となっており、60歳以上の割合は全体の4割近くを占めています。また、相談件数は50歳代以上の年代で増加し、80歳以上が最も大きく増加しています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、
 - 1位が「商品一般」（商品を特定できないものなどに関する相談。SMS（ショートメッセージサービス）に届く、宅配業者の不在通知を装う不審な通知や、携帯電話会社等を騙る身に覚えのない未納料金請求に関する相談等）、
 - 2位が「工事・建築」（訪問販売による屋根工事等の住宅リフォーム契約に関する相談等）、
 - 3位が「不動産貸借」（賃貸アパートの退去時の高額な原状回復費用等に関する相談等） となっています。

令和4年度と比較すると、令和5年度は工事・建築及び不動産賃貸に関する商品・役務の相談が増加しました。突然業者が来訪し、高額なリフォーム工事を契約してしまった（工事・建築）といった相談や、退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブル（不動産貸借）が多く寄せられました。
- ④ 販売手法・手口別の件数で上位のものは、
 - 1位が「インターネット通販」、2位が「定期購入」、3位が「家庭訪問販売」 となっています。

令和4年度と比較すると、「インターネット通販」、「定期購入」の相談件数は減少する一方、「家庭訪問販売」は増加しています。
- ⑤ 高齢者（65歳以上の者）が契約当事者である相談の特徴として、全年齢層に比べ「訪問販売」に関する相談割合が大きくなっています。また、令和4年度と比較すると、高齢者でも「通信販売」に係る相談件数が増加しています。

2 消費生活相談の件数及び内容

(1) 消費生活相談件数

「PIO-NET」に登録された千葉県内（県消費者センター、市町村センター及び市町村相談窓口）の令和5年度の相談件数は51,871件で、令和4年度の51,794件に比べ77件、率にして0.1%増加しました。

そのうち、県に寄せられた相談は11,987件で、令和4年度の11,283件と比べて704件増加しています。市町村に寄せられた相談は39,884件で、令和4年度の40,511件と比べて627件減少しています。

また、相談内訳は、苦情47,053件、問い合わせ・要望4,818件で、苦情が消費生活相談全体の90.7%を占めています。

相談件数を令和4年度と比較すると、苦情は257件増加、問い合わせ・要望は180件減少しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件)

年度		R5年度			R4年度			増減数 (増減比率)		
区分		苦情	問い合わせ ・要望	計	苦情	問い合わせ ・要望	計	苦情	問い合わせ ・要望	計
相談件数		47,053	4,818	51,871	46,796	4,998	51,794	+257 (+0.5%)	△180 (△3.6%)	+77 (+0.1%)
内 訳	県	11,002	985	11,987	10,311	972	11,283	+691 (+6.7%)	+13 (+1.3%)	+704 (+6.2%)
	市町村	36,051	3,833	39,884	36,485	4,026	40,511	△434 (△1.2%)	△193 (△4.8%)	△627 (△1.5%)

消費生活相談件数の推移

年度		R5	R4	R3	R2	R元
相談件数		51,871	51,794	48,618	54,530	57,216
内 訳	県	11,987	11,283	10,259	11,143	10,930
	市町村	39,884	40,511	38,359	43,387	46,286

(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合

令和5年度の契約当事者の年齢層別件数は、20歳未満から40歳代で減少しましたが、50歳代以上では増加しました。80歳以上が最も大きく増加し、次いで60歳代・50歳代・70歳代の順で増加しました。

契約当事者の年齢層別割合については、50歳代が最も大きく15.5%、次いで70歳代が15.2%となりました。全体としては概ね令和4年度と同様の割合となっています。

図1 契約当事者年齢層別の相談件数

(単位:件)

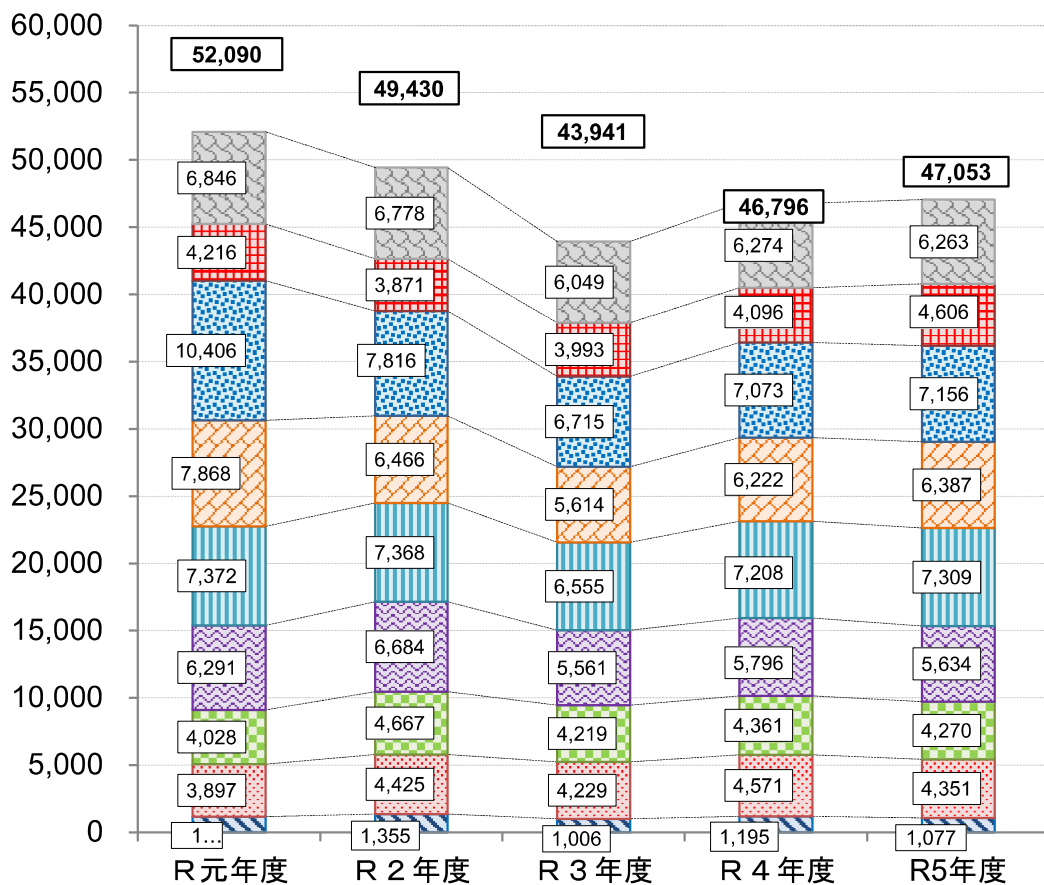
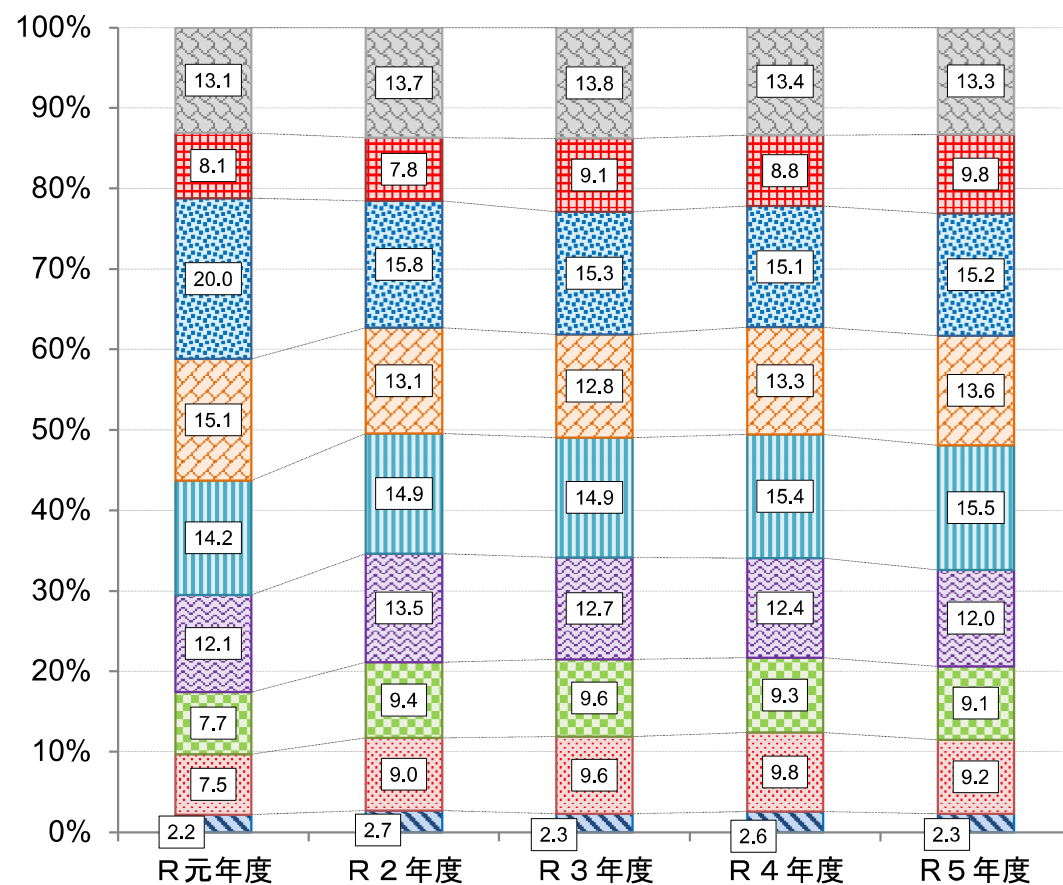


図2 契約当事者年齢層別の相談割合

(単位:%)



20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上 不明・未入力

(3)契約当事者の年齢層別に相談が多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、20歳未満では「インターネットゲーム」、20歳代では「エステティックサービス」、30歳代では「不動産貸借」、40歳代～80歳以上では「商品一般（宅配業者や携帯電話会社等を騙る、身に覚えのないSMS（ショートメッセージサービス）が送られてきたといった相談等）」が最も多くなっています。

70歳代・80歳以上では「工事・建築」に関する相談も多く、「工事・建築」は40歳代～60歳代でも上位に挙がっています。

それぞれの年齢層で増加が見られるのは、20歳未満では「商品一般」、20歳代では「役務その他サービス」、30歳代・40歳代では「不動産貸借」、50歳代・70歳代・80歳以上では「工事・建築」、60歳代では「頭髪用化粧品」となっています。

表2 年齢層別商品・役務の件数

s(単位:件)

合計	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代					
	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)				
	1,077	△118	4,351	△220	4,270	△91	5,634	△162				
1位	インターネットゲーム	223	+4	エステティックサービス	480	△293	不動産貸借	430	+76	商品一般	343	+21
2位	エステティックサービス	64	△56	不動産貸借	337	+38	商品一般	203	+32	不動産貸借	307	+65
3位	商品一般	47	+8	他の内職・副業	204	+17	エステティックサービス	136	△78	工事・建築	192	+18
4位	他の健康食品	44	△50	商品一般	179	△8	修理サービス	134	+41	修理サービス	154	+4
5位	基礎化粧品	31	+2	役務その他サービス	167	+44	役務その他サービス	128	+43	基礎化粧品	136	△138

合計	50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上					
	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)				
	7,309	+101	6,387	+165	7,156	+83	4,606	+510				
1位	商品一般	512	+63	商品一般	525	+14	商品一般	692	△45	商品一般	462	+21
2位	工事・建築	309	+67	基礎化粧品	363	△142	工事・建築	509	+41	工事・建築	460	+115
3位	基礎化粧品	296	△264	工事・建築	311	+35	基礎化粧品	284	△71	修理サービス	178	+37
4位	不動産貸借	257	+14	頭髪用化粧品	203	+61	役務その他サービス	270	+31	役務その他サービス	172	+49
5位	他の健康食品	241	△7	他の健康食品	229	+22	修理サービス	258	+39	他の健康食品	156	△24

(単位:件)

(4)商品・役務ごとにみた相談の状況

ア 相談数の多い商品・役務

① 商品一般

主に商品を特定できないものなどに関する相談です。

SMS（ショートメッセージサービス）に、宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審な通知が届いたといった相談や、携帯電話会社等を騙り身に覚えのない未納料金を請求する通知が届いたといった相談が多く寄せられました。

② 工事・建築

主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。

突然業者が来訪し「近所で工事していたらお宅の屋根がずれているのが見えた。台風がきたら大変なことになる。無料で点検してあげる」などと勧誘を受け、高額なリフォーム工事を契約してしまったといった相談が多く寄せられました。

③ 不動産貸借

主に賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）に関する相談です。特に退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブルが多く寄せられました。

④ 役務その他サービス

主にパソコンサポートに関する相談です。

PCウィルス感染警告への対処関連、副業サポート契約の解約・返金、PCサポートサービスの解約・返金等の相談が多く寄せられました。

⑤ 修理サービス

主にトイレの詰まりや洗面所の水漏れなど修理・補修に関する相談です。

「インターネットに『基本料金数百円から』という広告を出している業者にトイレの詰まり修理を依頼したが、来訪した業者は『詰まりが酷い』などと言って次々に高額な作業を実施し、最終的に数十万円の修理代金を請求された」といった相談が多く寄せられました。

また、ブレーカーが落ちたなどのトラブルで同じような相談が寄せられています。

表3 相談数の多い商品・役務
令和5年度

順位	商品・役務等	件数	増減数
1	商品一般	3,855	+272
2	工事・建築	2,301	+311
3	不動産貸借	2,002	+278
4	役務その他サービス	1,395	+262
5	修理サービス	1,371	+185
6	基礎化粧品	1,337	△692
7	他の健康食品	1,256	△45
8	インターネット接続回線	1,003	+58
9	四輪自動車	809	+108
10	エステティックサービス	804	△519
11	フリーローン・サラ金	803	+19
12	携帯電話サービス	801	+39
13	頭髪用化粧品	729	+146
14	電気	647	△182
15	他の化粧品	642	△278

(参考:令和4年度)

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	3,583
2	基礎化粧品	2,029
3	工事・建築	1,990
4	不動産貸借	1,724
5	エステティックサービス	1,323
6	他の健康食品	1,301
7	修理サービス	1,186
8	役務その他サービス	1,133
9	インターネット接続回線	945
10	他の化粧品	920
11	電気	829
12	フリーローン・サラ金	784
13	携帯電話サービス	762
14	四輪自動車	701
15	頭髪用化粧品	583

イ 令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

増加順位1位の「工事・建築」は、主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。突然業者が来訪し「近所で工事していたらお宅の屋根がずれているのが見えた。台風がきたら大変なことになる。無料で点検してあげる」などと勧誘を受け、高額なリフォーム工事を契約してしまったといった相談が多く寄せられました。

増加順位2位の「不動産貸借」は、主に賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）に関する相談です。特に退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブルが多く寄せられました。

増加順位3位の「商品一般」は、主に商品を持定できないものなどに関する相談です。SMS（ショートメッセージサービス）に、宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審な通知が届いたといった相談や、携帯電話会社等を騙り身に覚えのない未納料金を請求する通知が届いたといった相談が多く寄せられました。

増加順位4位の「役務その他サービス」は、主にパソコンサポートに関する相談です。PCウィルス感染警告への対処関連、副業サポート契約の解約・返金、PCサポートサービスの解約・返金等の相談が多く寄せられました。

また、増加順位7位の「給湯システム」は、主に給湯器の点検商法に関する相談です。増加率が最も大きく、78.5%となり、給湯器の無料点検に伺うと業者から電話があり、「契約中のガス会社に確認したところ『電話は入れていない』と言われた。」「高額な設置工事の契約を締結したが、不要な工事なので解約したい。」といった相談が多く寄せられました。

表4 相談件数の増加が大きい商品・役務

(単位:件)

順位	商品・役務等	R5年度 件数	R4年度 件数	増加件数	
				増加件数	増加率
1	工 事 ・ 建 築	2,301	1,990	311	15.6%
2	不 動 産 貸 借	2,002	1,724	278	16.1%
3	商 品 一 般	3,855	3,583	272	7.6%
4	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	1,395	1,133	262	23.1%
5	修 理 サ ー ビ ス	1,371	1,186	185	15.6%
6	頭 髪 用 化 粧 品	729	583	146	25.0%
7	給 湯 シ ス テ ム	282	158	124	78.5%

(5)相談の多い販売方法とその特徴(表5)

順位	販売方法・手口	件数	増減 (前年度件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	14,445	△436 (14,881)	女性の50歳代からの相談が最も多く、40歳代・60歳代からも相談が多い。男性でも40～70歳代からの相談が多い。	①基礎化粧品(7.9%) ②他の健康食品(6.0%) ③商品一般(4.8%)	インターネットを利用した際のトラブル全般の相談です。健康食品や化粧品などの定期購入に関する相談や、大手通販業者から身に覚えのない購入代金の請求が届いたといった相談が多く寄せられました。
2	定期購入	4,306	△745 (5,051)	男女とも40歳代～80歳代からの相談が多い。	①基礎化粧品(27.4%) ②他の健康食品(21.2%) ③頭髮用化粧品(14.9%)	SNSの広告を見て、1回限りのお試し価格だと思って美容液を購入したところ定期購入になっていたといった相談や、広告にはいつでも解約可能とあったが、業者に電話がつかず解約できないといった相談が多く寄せられました。
3	家庭訪問販売	4,192	+468 (3,724)	男女とも70～80歳代からの相談が多い。日中自宅で過ごすことの多い高齢者が狙われやすいと考えられる。	①工事・建築(29.7%) ②修理サービス(15.0%) ③新聞(5.3%)	突然来訪した業者から屋根工事の勧誘を受け、高額な契約をさせられたといった相談や、トイレの詰まり解消のため安価な広告を出している業者を呼んだところ、次々に高額な修理の契約をさせられたといった相談が多く寄せられました。
4	電話勧誘	3,059	+471 (2,588)	男女とも70歳代からの相談が最も多い。また、若年層では、20歳代からの相談が多い。	①インターネット接続回線(11.9%) ②商品一般(11.2%) ③役務その他サービス(10.0%)	「光回線サービスの月額料金が安くなる」と勧誘を受け契約したが解約したいといった相談や、「当市で給湯器の事故が多いので点検します」と電話があり、来宅の約束をしたが、住所や名前を聞かれて不審に思った。業者の名前や連絡先が不明だどう対応すればよいか」といった相談が多く寄せられました。
5	点検商法	1,004	+341 (663)	男女とも70歳以上からの相談が多い。日中自宅で過ごすことの多い高齢者が狙われやすいと考えられる。	①工事・建築(53.7%) ②修理サービス(13.8%) ③給湯システム(10.9%)	突然来訪した業者から「屋根を無料で点検してあげる」などと勧誘され、高額な契約をさせられたといった相談や、給湯器の無料点検に伺うと業者から電話があり、「契約中のガス会社に確認したところ『電話は入れていない』と言われた。」「高額な設置工事の契約を締結したが、不要な工事なので解約したい。」といった相談が多く寄せられました。
6	無料商法	866	△19 (885)	10歳代から90歳代まで幅広い年代層から相談があり、男性は60歳代・70歳代、女性は40歳代からの相談が最も多い。	①工事・建築(9.5%) ②役務その他サービス(5.9%) ③エステティックサービス(5.4%)	「屋根が壊れているのが見えた。無料で点検します」、「キャンペーンで床下の無料点検をしている」などと勧誘を受け、点検後に高額な屋根工事やシロアリ駆除の契約をさせられたといった相談が多く寄せられました。
7	架空請求	700	+40 (660)	男女とも60～70歳代からの相談が多い。	①商品一般(40.9%) ②携帯電話サービス(10.1%) ③娯楽等情報配信サービス(9.1%)	SMS(ショートメッセージサービス)やメールに、大手通信事業者や公的機関等を騙り「高額の未納料金がある、今日中に支払わないと訴訟になる」という内容の通知が送られてきたといった相談が多く寄せられました。
8	サイドビジネス商法	690	+133 (557)	男女とも20歳代からの相談が最も多く、20歳代からの相談で全体の4割近くを占めている。	①他の内職・副業(41.0%) ②役務その他サービス(12.5%) ③金融コンサルティング(6.1%)	有名人の写真や名前を無断で使用したインターネット広告やSNSなどで、投資や副業で簡単に収入が得られると誘いを受け、先に金銭を支払って会員登録や商材を購入したものの、少しももうからないので解約したいといった相談が多く寄せられました。
9	偽サイト	636	△242 (878)	10歳代から80歳代まで幅広い年代層から相談があり、男性は40歳代、女性は50歳代からの相談が最も多い。	①商品一般(8.6%) ②紳士・婦人用バッグ(8.2%) ③婦人下着(4.2%)	SNSの広告でブランド物のバッグや腕時計が格安で売られていたので注文したが、ブランドの公式ホームページに注意喚起があり、偽サイトから注文してしまったと分かったといった相談が寄せられました。
10	ネガティブ	622	△96 (718)	10歳未満から90歳代まで幅広い年代層から相談があり、男性は70歳代、女性は50歳代・70歳代からの相談が最も多い。	①商品一般(27.7%) ②他の健康食品(3.9%) ③基礎化粧品(3.1%)	一方的に商品を送り付け、商品を受領したことで支払い義務があると消費者に勘違いさせ金銭を請求する手口です。身に覚えのない小包が届き開封したところ海産物が入っていたがどう対処したらよいかといった相談が多く寄せられました。

3 苦情相談の状況（高齢者）

(1)販売購入形態別相談割合

高齢者（65歳以上の者）が契約当事者である相談の特徴として、全年齢層に比べ、「訪問販売」に関する相談割合が大きくなっています。

また、令和4年度と比較すると、「通信販売」の相談件数が増加しており、高齢者でもインターネット通販での定期購入に関するトラブルの相談が増加しています。

図3 販売購入形態（全体）

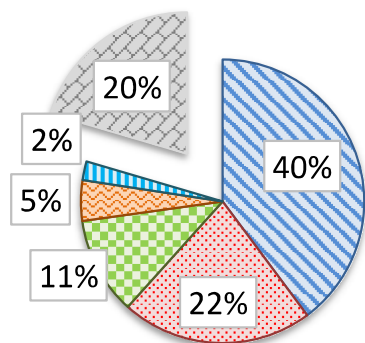
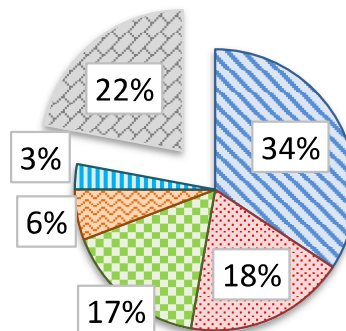
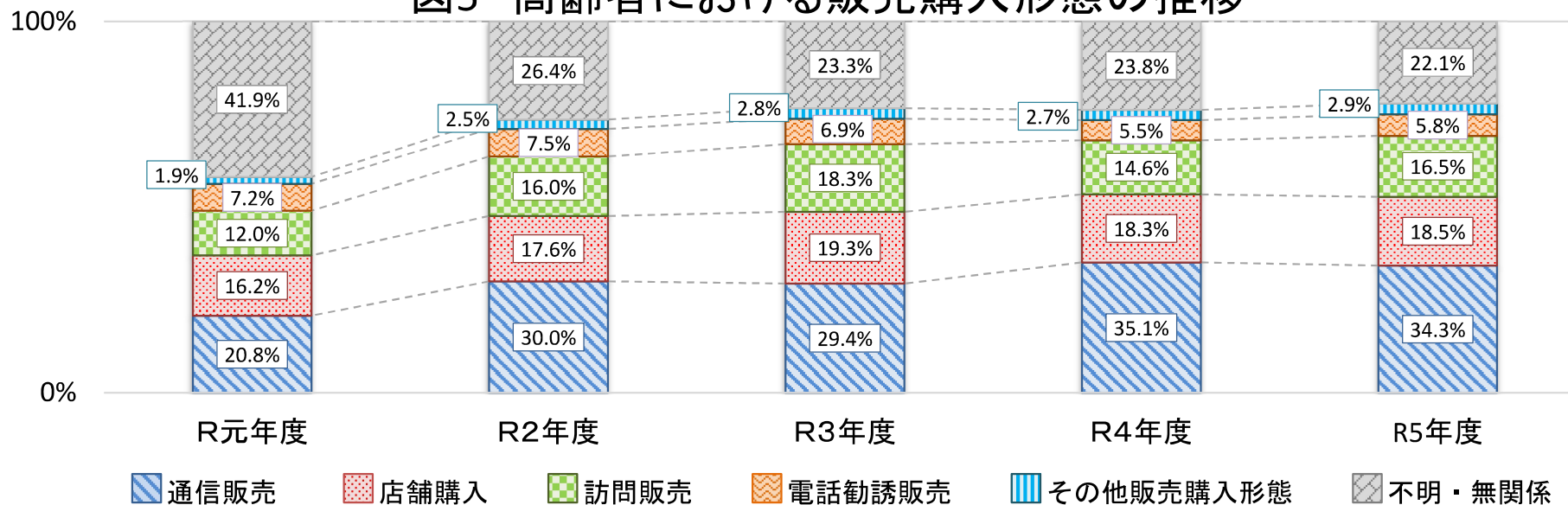


図4 販売購入形態（高齢者）



- 通信販売
- 店舗購入
- 訪問販売
- 電話勧誘販売
- その他販売購入形態
- 不明・無関係

図5 高齢者における販売購入形態の推移



(2)令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

増加順位1位の「工事・建築」は、主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。突然業者が来訪し「近所で工事していたらお宅の屋根がずれているのが見えた。台風がきたら大変なことになる。無料で点検してあげる」などと勧誘を受け、高額なリフォーム工事を契約してしまったといった相談が多く寄せられました。

増加順位2位の「頭髪用化粧品」は、主にシャンプーや育毛剤の定期購入に関する相談です。「割引価格でシャンプーが試せるというので注文したが、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとのことだったが、業者に電話が繋がらない」といった相談が多く寄せられました。

増加順位3位の「役務その他サービス」は、主にパソコンサポートに関する相談です。PCウィルス感染警告への対処関連、副業サポート契約の解約・返金、PCサポートサービスの解約・返金等の相談が多く寄せられました。

また、増加順位4位の「給湯システム」は、主に給湯器の点検商法に関する相談です。増加率が最も大きく、165.6%となり、給湯器の無料点検に伺うと業者から電話があり、「契約中のガス会社に確認したところ『電話は入れていない』と言われた。」「高額な設置工事の契約を締結したが、不要な工事なので解約したい。」といった相談が多く寄せられました。

表6 契約当事者が65歳以上の場合における相談件数の増加が大きい商品・役務

増加件数 順位	商品・役務等	R5年度 件数	R4年度 件数	増加件数	
				増加件数	増加率
1	工 事 ・ 建 築	1,123	951	+172	+18.1%
2	頭 髪 用 化 粧 品	340	187	+153	+81.8%
3	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	554	444	+110	+24.8%
4	給 湯 シ ス テ ム	170	64	+106	+165.6%
5	修 理 サ ー ビ ス	510	426	+84	+19.7%
6	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	333	280	+53	+18.9%
7	他 の 健 康 食 品	514	462	+52	+11.3%