

令和5年10月16日
環境生活部くらし安全推進課
043-223-2292

令和4年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応するなど、消費者被害の防止等に取り組んでいるところですが、このたび、令和4年度中に県消費者センターと県内の各市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談を集計*しましたので、概要等についてお知らせします。

【相談件数】

51,794件で、前年度に比べ3,176件、率にして6.5%増加しました。

このうち、苦情相談は46,796件、問い合わせ・要望は4,998件となっています。

【契約当事者の年齢層別割合】

50歳代が15.4%と最も多く、次いで70歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。

【相談内容】

年代別にみると、20歳未満は「インターネットゲーム」、20歳代は「エステティックサービス」、30歳代は「不動産貸借」、40歳代・60歳代～80歳以上では「商品一般（商品が特定できないもので、宅配業者や携帯電話会社等を騙る身に覚えのない通知が届いたといった相談など）」、50歳代では「基礎化粧品」に関する相談が多くなっています。

また、令和3年度と比較すると、令和4年度は「基礎化粧品」や「エステティックサービス」といった美容に関する商品・役務の相談が増加しています。

*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NETは国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

- 市町村の消費生活相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

電話番号がわからないときは、

【消費者ホットライン：局番なしの「188」】まで。

（身近な消費生活相談窓口につながります。）

- 【千葉県消費者センター 相談専用電話：047-434-0999】

受付時間：（月～金）9時から16時30分 （土）9時から16時 ※祝日・年末年始除く

1 相談件数の推移

(単位：件)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
相談件数	59,727	57,216	54,530	48,618	51,794	
内訳	県	10,565	10,930	11,143	10,259	11,283
	市町村	49,162	46,286	43,387	38,359	40,511

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

2 契約当事者の年齢層別割合

(令和4年度)

	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	不明等
件数	1,195	4,571	4,361	5,796	7,208	6,222	7,073	4,096	6,274
割合	2.6%	9.8%	9.3%	12.4%	15.4%	13.3%	15.1%	8.8%	13.4%

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

3 商品・役務(サービス)ごとにみた相談の状況

令和4年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	増減数
1	商品一般	3,583	+13
2	基礎化粧品	2,029	+1,282
3	工事・建築	1,990	△172
4	不動産貸借	1,724	△134
5	エステティックサービス	1,323	+982
6	他の健康食品	1,301	+94
7	修理サービス	1,186	△23
8	役務その他サービス	1,133	△21
9	インターネット接続回線	945	△109
10	他の化粧品	920	+183
11	電気	829	△16
12	フリーローン・サラ金	784	+49
13	携帯電話サービス	762	△215
14	四輪自動車	701	+65
15	頭髪用化粧品	583	+58

(参考:令和3年度)

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	3,570
2	工事・建築	2,162
3	不動産貸借	1,858
4	修理サービス	1,209
5	他の健康食品	1,207
6	役務その他サービス	1,154
7	インターネット接続回線	1,054
8	携帯電話サービス	977
9	電気	845
10	基礎化粧品	747
11	他の化粧品	737
12	フリーローン・サラ金	735
13	四輪自動車	636
14	アダルト情報	621
15	他の内職・副業	578

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

① 商品一般

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。

また、『「不用品を何でも買い取る」と言う業者から何度も電話が来て承諾してしまった。やめたいが会社名も電話番号も分からない』といった相談も多く寄せられました。

② 基礎化粧品

主に化粧水や美容液などのインターネット通販に関する相談です。

「SNSの広告を見て、お試し価格だと思って美容液を購入したところ、定期購入になっており2回目の商品と高額請求が届いた」、「広告には回数の縛りなし、いつでも解約可能とあったが、業者に電話がつながらず解約できない」といった相談が多く寄せられました。

③ 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。

④ 不動産貸借

賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）の相談が8割以上を占めています。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。

⑤ エステティックサービス

主に脱毛エステに関する相談です。

「分割払いで契約した脱毛エステサロンが倒産したが、クレジットカード会社からの引き落としが続いている。支払いを止めたい」、「予約が取れないので解約したいが、電話してもつながらず、メールも返信がない」といった相談が多く寄せられました。

4 18歳・19歳の消費生活相談

令和4年4月1日に成年年齢が20歳から18歳へと引き下げられました。

令和4年度に18歳・19歳から寄せられた消費生活相談件数は364件で、令和3年度と比較すると48.0%増加しています。

(1) 18歳・19歳（相談者年齢）からの消費生活相談件数

	令和4年度	令和3年度	増減数	増減率
相談件数	364	246	+118	48.0%

※件数は、苦情相談のみの件数（問い合わせ・要望は除く）。

(2) 令和4年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	エステティックサービス	71	主に脱毛エステに関する相談で、「脱毛の無料体験を申し込み、エステサロンで施術を受けた後、高額なコースの勧誘をされた。断り切れずに契約してしまったが解約したい」といった相談が多く寄せられました。
2	異性交際関連サービス	25	主に出会い系サイトに関する相談で、「副業サイトで、出会い系サイト内のやり取りをするだけで報酬が得られる副業を見つけて登録したが、登録料等の名目で料金を請求されるばかりで報酬がもらえない」といった相談が多く寄せられました。
3	他の健康食品	17	主にダイエットサプリの定期購入に関する相談で、「動画サイトの広告で『定期の縛りなし、いつでも解約可能』とあったので購入したが、電話してもつながらず解約できない」といった相談が多く寄せられました。