

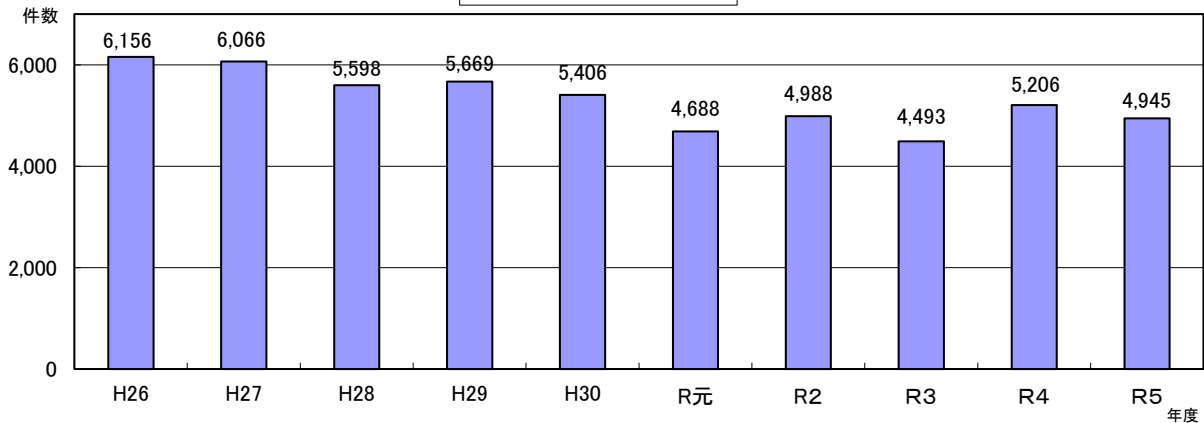
令和5年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

I 相談の傾向と特徴

令和5年度の相談件数は、4,945件（架空請求音声ガイダンス586件及び市町村からの経由相談92件を含む）で、対前年度比95.0%であった。

- 平成26年度から減少傾向にあった相談件数は、令和4年度に化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談が急増したことなどから増加したが、令和5年度は、化粧品等の定期購入やアダルト情報サイトの不正請求等の相談が減少したこと等により、相談件数は減少した。
- 相談内容は、化粧品等の定期購入に関する相談が4年度より減少したものの、3年度を上回る相談が寄せられたほか、架空請求や不審なメールに関する相談、フリーローン・サラ金など金融・保険サービスに関する相談、訪問販売による外壁・屋根工事等住宅リフォーム等の工事・建築に関する相談が大きな割合を占めている。
- 令和4年4月からの成年年齢引下げにより成年になった「18歳・19歳」が当事者の相談件数は対前年度比95.1%の39件、令和6年能登半島地震に関する相談は64件の相談が寄せられた。<8ページ「18歳・19歳の消費生活相談の状況」及び9ページ「能登半島地震に関連する相談の状況」参照>

相談件数の推移



II 項目別相談状況

(※以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(586件)及び市町村からの経由相談の件数(92件)を除いた4,267件の相談に関して記載する。)

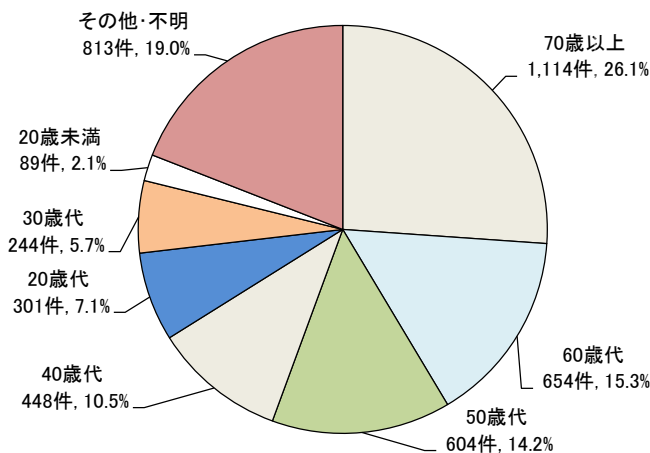
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(1,114件)が最も多く、60歳代(654件)、50歳代(604件)、40歳代(448件)、20歳代(301件)、30歳代(244件)、20歳未満(89件)の順となっている。

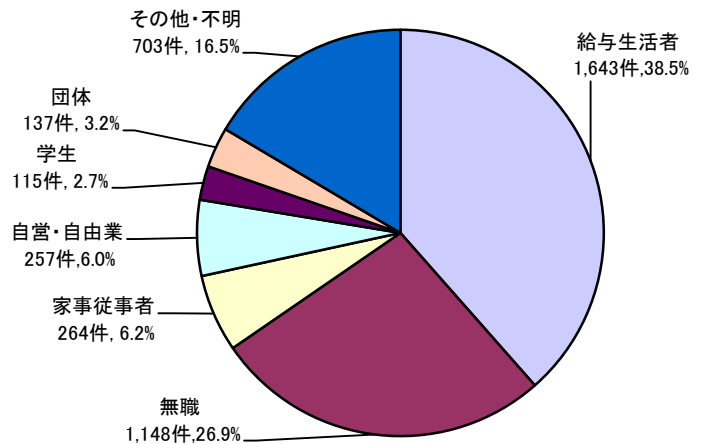
男女別にみると、男性(2,029件)、女性(1,940件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,643件)、「無職」(1,148件)、「家事従事者」(264件)等となっている。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業別構成比



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが2,031件（全体の47.6%）、役務に関するものが2,033件（同47.6%）となっており、商品に関する相談件数と役務に関する相談件数は、ほぼ同じ割合となっている。

○ 商品・役務に関する主な相談内容

| | | 商 品 （計 2,031 件） | | | | 役 務 （計 2,033 件） | | | | |
|--------|---|----------------------|------------|------------|---------------|---|-----------------|------------|---------------|-------|
| | | 項 目 | R 5 (件) | R 4 (件) | 対前年度 比 (%) | 項 目 | R 5 (件) | R 4 (件) | 対前年度 比 (%) | |
| 1 位 | 商品一般 (402 件) ↑ (R4:388 件) | 商品一般 | 402 | 388 | 103.6 | 金融・保険 サービス (399 件) ↑ (R4:367 件) | フリーローン・サラ金 | 101 | 61 | 165.6 |
| | | 〔 うち 架空請求 〕 | 78 | 84 | 92.9 | | 金融関連サービス その他 | 91 | 132 | 68.9 |
| | | | | | | | | 金融コンサルティング | 46 | 22 |
| 2 位 | 保健衛生 品 (365 件) ↑ (R4:502 件) | 基礎化粧品 | 123 | 206 | 59.7 | 教養・娯楽 サービス (318 件) ↑ (R4:380 件) | 異性交際関連サービス | 45 | 62 | 72.6 |
| | | 頭髪用化粧品 | 64 | 69 | 92.8 | | インターネットゲーム | 33 | 30 | 110.0 |
| | | 他の化粧品 | 37 | 81 | 45.7 | | アダルト情報 | 32 | 63 | 50.8 |
| 3 位 | 教養娯楽 品 (321 件) ↑ (R4:349 件) | 新聞 | 40 | 39 | 102.6 | 他の役務 (301 件) ↑ (R4:218 件) | 役務その他サービス | 122 | 84 | 145.2 |
| | | 携帯電話 | 26 | 36 | 72.2 | | 広告代理サービス | 30 | 18 | 166.7 |
| | | タバコ用品 | 21 | 15 | 140.0 | | 祈とうサービス | 19 | 22 | 86.4 |

(())内は対前年度比) <資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況

2,031 件 (87.7%)

① 商品一般

402 件 (103.6%)

大手ネット通販会社等をかたったフィッシング目的と思われるメールに関する相談、大手通信会社や国の機関等をかたった架空請求メールが届いたという相談、身に覚えのないクレジットカードの請求や口座からの引落としに関する相談など。

② 保健衛生品

365 件 (72.7%)

通信販売で定期購入になっていた化粧品を解約したいという相談や、解約の連絡がとれないとの相談など。

③ 教養娯楽品

321 件 (92.0%)

訪問販売で新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、スマートフォンを購入した際の説明不足、故障に関する相談、通信販売で注文した電子タバコが定期購入になっていたので解約したいという相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 2,033 件（105.1%）

① 金融・保険サービス 399 件（108.7%）

多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの不正使用や解約、リボルビング払いに関する相談、SNSやネット広告で勧誘された暗号資産やFX取引（外国為替証拠金取引）の投資に関する相談など。

② 教養・娯楽サービス 318 件（83.7%）

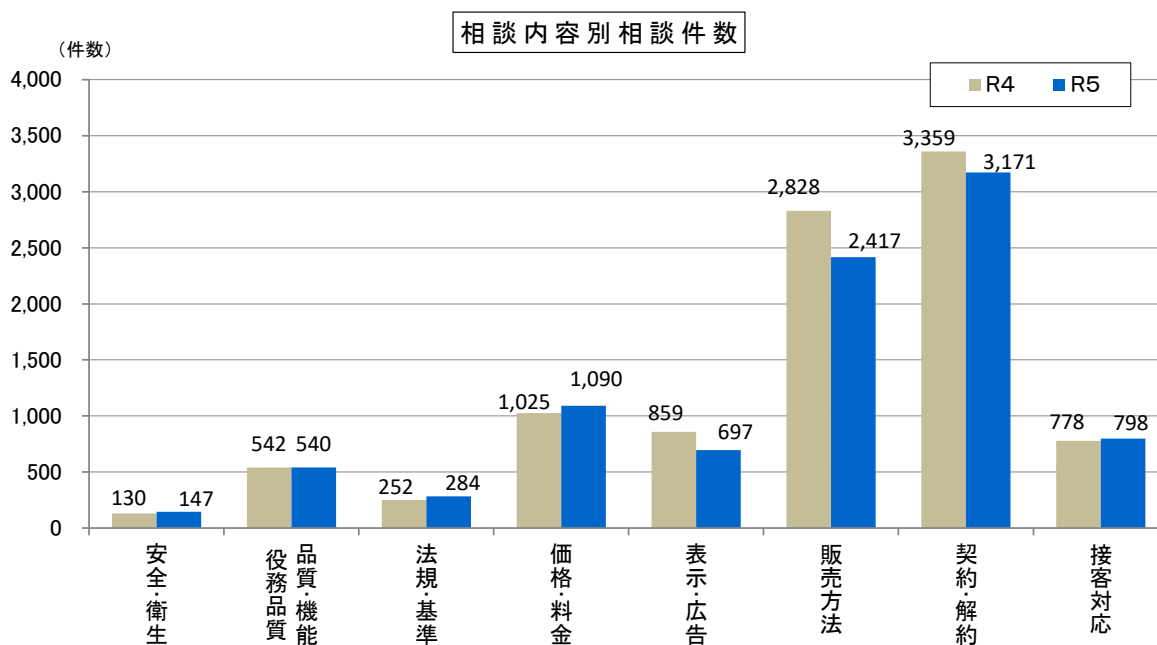
マッチングアプリの退会手続きや返金に関する相談、子供がオンラインゲームで高額な課金をしたことによる請求に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談など。

③ 他の役務 301 件（138.1%）

突然パソコンに表示された偽警告による偽のセキュリティサポート料の請求に関する相談、インターネットの求人広告や占いサイトに関する相談など

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

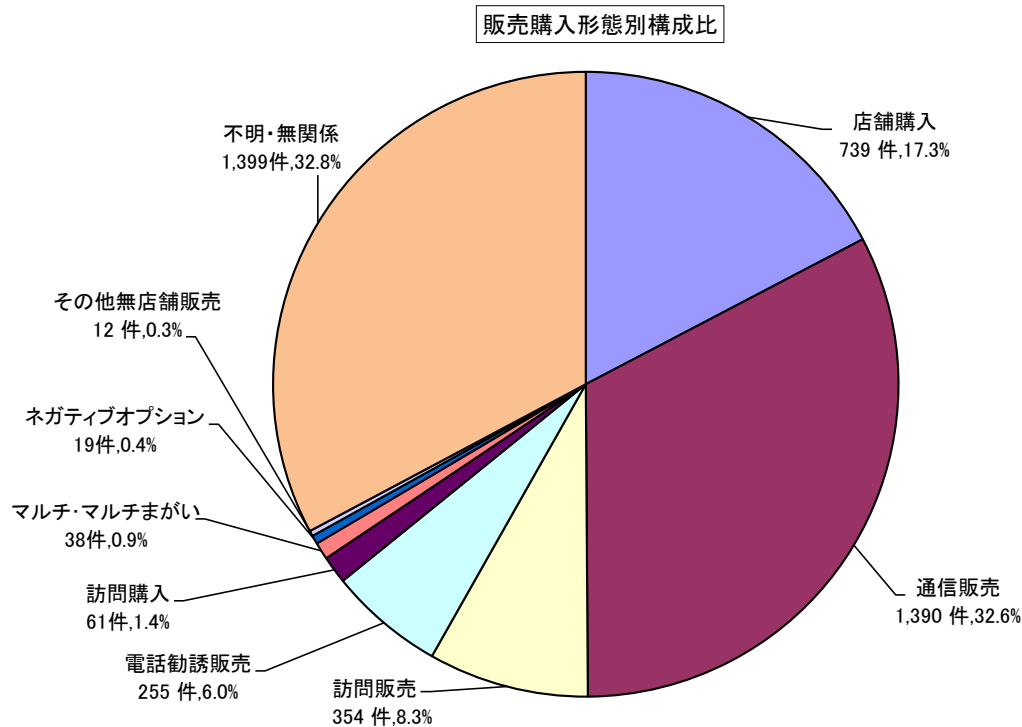
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*1)で見ると、「店舗購入」が739件(対前年度比89.3%)、「店舗外販売」が2,129件(対前年度比93.4%)、「不明・無関係」が1,399件(対前年度比104.4%)となっている。 <資料編 表2 参照>

(*1)店舗外販売：「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 739件 (89.3%)

注文した中古自動車の解約や解約手数料、故障に関する相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、住宅の新築・増改築や設備の修繕、スマートフォンの契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 2,129件 (93.4%)

① 通信販売 1,390件 (88.1%)

通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということ認識せずに購入した化粧品や健康食品等を解約したいという相談、出会い系サイトやアダルト情報サイトにアクセスしてしまい高額料金を不当請求されたという相談、ネット通販で注文した商品が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談など。

② 訪問販売 354件 (114.9%)

外壁工事や令和6年能登半島地震に関連した屋根工事等住宅リフォーム、トイレの緊急修理など「暮らしのレスキューサービス」に関する相談、強引な勧誘による新聞購読契約の解約に関する相談、業者の信用性に関する相談など。

③ 電話勧誘販売 255 件 (111.4%)

偽警告が表示されたパソコンのセキュリティサポート料の請求への対応に関する相談、電話勧誘で契約した光回線や海産物、健康食品の解約に関する相談など。

④ 訪問購入(*3) 61 件 (119.6%)

業者が「不用品があれば何でも買い取る」と来訪し、貴金属等の買取りを強引に要求されたり、売却した貴金属等の売買契約をクーリングオフしたいとの相談など。

(*3) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態

⑤ マルチ・マルチまがい取引(*2) 38 件 (55.9%)

化粧品や健康食品、飲料の購入などによるマルチ取引の契約・解約に関する相談など。

(*2) マルチ・マルチまがい取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態

⑥ ネガティブ・オプション(*4) 19 件 (46.3%)

勝手に送りつけてきた健康食品や洋服等への対処法に関する相談など。

(*4) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法

⑦ その他無店舗販売 12 件 (240.0%)

展示会場など店舗とはいえない会場での電位治療器等の購入契約の解約に関する相談など。

5 高齢者と若者の相談状況

(1) 高齢者（65歳以上）の相談

○件数は1,419件(前年度1,328件、対前年度比106.9%)

○高齢者の上位商品・役務の内容

| 項 目 | | | R 5 | | R 4 | |
|------------------------|---|-----------|-----|---------|-----|---------|
| | | | 件数 | 構成比 (%) | 件数 | 構成比 (%) |
| 高齢者（65歳以上） (1,419件) | 1 | 商品一般 | 138 | 9.7 | 124 | 9.3 |
| | 2 | 工事・建築 | 99 | 7.0 | 65 | 4.9 |
| | 3 | 他の健康食品 | 57 | 4.0 | 75 | 5.6 |
| | 4 | 基礎化粧品 | 48 | 3.4 | 64 | 4.8 |
| | 4 | 役務その他サービス | 48 | 3.4 | 39 | 2.9 |

身に覚えのない請求や不審メールなど商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、フィッシングメールや架空請求メール、不審なメールや電話の相談が多い。

このほか、業者の強引な訪問販売で契約した屋根工事や外壁工事の解約等の工事・建築に関する相談、通信販売で注文した健康食品や基礎化粧品等の定期購入の解約に関する相談が多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

○件数は390件(前年度419件、対前年度比93.1%)

○若者の上位商品・役務の内容

| 項 目 | | R 5 | | R 4 | | |
|---------------------|---|-------------|---------|-----|---------|------|
| | | 件数 | 構成比 (%) | 件数 | 構成比 (%) | |
| 若者（29歳以下） （390件） | 1 | インターネットゲーム | 26 | 6.7 | 20 | 4.8 |
| | 2 | 商品一般 | 24 | 6.2 | 15 | 3.6 |
| | 2 | フリーローン・サラ金 | 24 | 6.2 | 13 | 3.1 |
| | 4 | エステティックサービス | 19 | 4.9 | 59 | 14.1 |
| | 5 | 不動産貸借 | 18 | 4.6 | 11 | 2.6 |

子供のオンラインゲームでの高額課金の取消しに関する相談が最も多く、次いで不審メールなど商品が特定できない「商品一般」に関する相談、サラ金での借金の整理に関する相談が寄せられた。

このほかエステ事業者との高額な契約の解約や、賃貸アパート退去時の原状回復費用等不動産貸借に関する相談が多く寄せられた。

6 危害・危険（*5）に係る相談状況

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが56件(前年度64件)、危険に関するものが6件(同7件)あった。

「危害」では、化粧品に関する相談が14件、健康食品に関する相談が13件と化粧品と健康食品で全体の48.2%を占め、「通販で購入した化粧品を使ったら肌に合わず痒みが出た」や「健康食品を摂取したら体調をくずした」などの相談が多く寄せられた。

「危険」では、「電動工具のバッテリーのプラスチック部が熱で溶けた」、「電気器具のプラグの根本付近から火花が散った」などの相談が寄せられた。

（*5）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 消費者金融に関する相談状況

消費者金融相談件数は、101件（対前年度比165.6%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が40件で、全体の39.6%を占めている。

＜資料編 表3 参照＞

(1) 債務者特性

- ・ 性別
性別構成比では、「男性」が69件で全体の68.3%、「女性」が31件で30.7%となっている。
- ・ 年代別
年代別構成比では、「20歳代」の相談が23件で全体の22.8%と最も多く、次いで「40歳代」が17件で16.8%となっている。
- ・ 職業別
職業別構成比では、「給与生活者」の相談が56件で全体の55.4%を占めている。

(2) 負債状況等

- ・ 借入業者数
借入業者数別の構成比では、「0～4社」が54件で全体の53.5%と最も多く、次いで「5～9社」が9件で8.9%となっている。
- ・ 借入金額
借入金額別の構成比では、「100万円以下」が29件で全体の28.7%、「100万円超～200万円以下」が14件で13.9%、「200万円超～300万円以下」が7件で6.9%となっている。

(3) 相談内容

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が40件と最も多く、全体の39.6%と全体の4割を占めている。

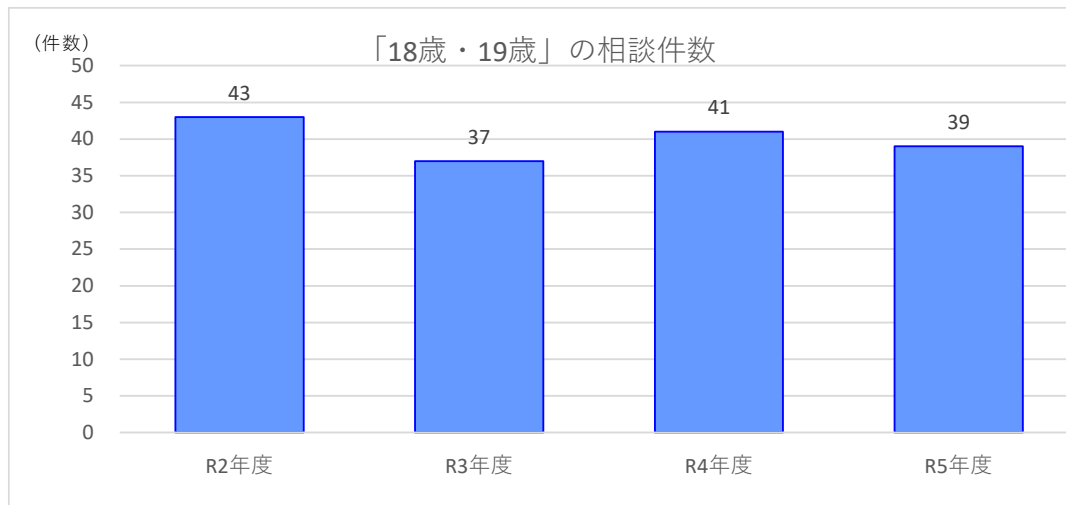
(4) 借入金の用途

用途別の構成比では、「生活費」が27件で全体の26.7%と最も多く、次いで「遊興」が10件で9.9%となっている。

《参考》 「18歳・19歳」の消費生活相談の状況

令和4年4月から成年年齢が引き下げられたことから、「18歳・19歳」の消費生活相談の状況についてまとめた。

＜契約当事者が「18歳・19歳」の相談件数＞



＜契約当事者が「18歳・19歳」の販売購入形態別件数＞

(件数、%)

| 販売購入形態 | R 2 年度 | R 3 年度 | R 4 年度 | R 5 年度 | |
|--------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 店舗購入 | 10 | 10 | 9 | 10 | (25.6) |
| 訪問販売 | 1 | 3 | 3 | 5 | (12.8) |
| 通信販売 | 25 | 17 | 24 | 15 | (38.5) |
| マルチ・マルチまがい取引 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0.0 |
| 電話勧誘販売 | 2 | 1 | 1 | 3 | (7.7) |
| ネガティブ・オプション | 0 | 0 | 0 | 1 | (2.6) |
| 訪問購入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| その他無店舗販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| 不明・無関係 | 5 | 5 | 4 | 5 | (12.8) |
| 計 | 43 | 37 | 41 | 39 | (100.0) |

＜契約当事者が「18歳・19歳」の主な商品・役務の内容＞

(件数)

| R 2 年度 | | R 3 年度 | | R 4 年度 | | R 5 年度 | |
|-----------|---|-------------|---|---------------|---|-------------|---|
| デジタルコンテンツ | 8 | エステティックサービス | 4 | エステティックサービス | 6 | エステティックサービス | 4 |
| 四輪自動車 | 7 | 自動車運転教習所 | 4 | 異性交際関連サービス | 3 | 新聞 | 3 |
| 相談その他 | 3 | 他の内職・副業 | 2 | 他の内職・副業 | 3 | 金融コンサルティング | 3 |
| 他の健康食品 | 2 | 他の健康食品 | 2 | 他の健康食品 | 2 | 商品一般 | 3 |
| ペット動物 | 2 | 他の化粧品 | 2 | 他の化粧品 | 2 | 運動靴 | 2 |
| 役務その他サービス | 2 | 電気 | 2 | アダルト情報 | 2 | 医療サービス | 2 |
| 不動産貸借 | 2 | 廃品回収サービス | 2 | 他の娯楽等情報配信サービス | 2 | | |

R3年度から消費生活相談情報の商品別分類が変更され、デジタルコンテンツ等の各種サイトは、サービスの内容にあわせた商品別分類とするよう変更された(例:アダルト情報サイトや異性交際関連サービス等)

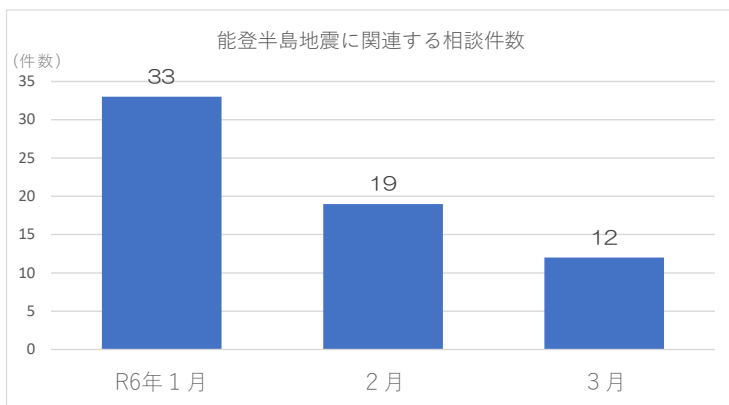
＜相談の傾向と特徴＞

「18歳・19歳」が契約当事者の相談件数は39件と対前年度比95.1%となり、成年年齢引下げ前の令和2年度及び3年度の相談件数とほぼ同じ水準で推移している。

販売購入形態では、通信販売が約4割を占め最も多く、相談内容ではエステ事業者との契約内容や解約に関する相談、FX取引のサポート契約、訪問販売で勧誘された新聞購読契約の解約等に関する相談が多かった。

《参考2》 令和6年能登半島地震に関連する相談の状況

＜月別の相談件数＞



＜販売購入形態別件数＞

| 販売購入形態 | 件数 | 構成比 |
|--------------|----|--------|
| 店舗購入 | 14 | 21.9% |
| 訪問販売 | 20 | 31.3% |
| 通信販売 | 1 | 1.6% |
| マルチ・マルチまがい取引 | 0 | 0.0% |
| 電話勧誘販売 | 3 | 4.7% |
| ネガティブ・オプション | 0 | 0.0% |
| 訪問購入 | 0 | 0.0% |
| その他無店舗販売 | 0 | 0.0% |
| 不明・無関係 | 26 | 40.5% |
| 計 | 64 | 100.0% |

＜契約者年代別件数＞

| | 件数 | 構成比 |
|-------|----|--------|
| 20歳未満 | 0 | 0.0% |
| 20歳代 | 1 | 1.6% |
| 30歳代 | 1 | 1.6% |
| 40歳代 | 4 | 6.3% |
| 50歳代 | 8 | 12.5% |
| 60歳代 | 9 | 14.1% |
| 70歳以上 | 26 | 40.6% |
| 不明 | 15 | 23.3% |
| 合計 | 64 | 100.0% |

＜内容別相談件数＞

| 相談内容 | 件数 | 構成比 |
|--------------------------------------|----|--------|
| ① 工事・修理に関するもの（屋根等の高額な修理、粗雑な修理、無料点検） | 21 | 32.8% |
| ② 保険金利用に関するもの（保険金の申請サポート、保険金で修理できる） | 6 | 9.4% |
| ③ アパートに関するもの（アパートの損傷の修復責任、損傷による退去） | 8 | 12.5% |
| ④ 施工・設置責任に関するもの（当初の施工・設置ミスにより被害を受けた） | 4 | 6.3% |
| ⑤ 公的な支援や助成金、罹災証明に関するもの | 3 | 4.7% |
| ⑥ 保険金の受給に関するもの（火災保険の対象にならない） | 2 | 3.1% |
| ⑦ 宿泊・旅行に関するもの（地震によるキャンセル、北陸応援割等） | 4 | 6.3% |
| ⑧ その他の相談 | 16 | 24.9% |
| 計 | 64 | 100.0% |

＜相談の傾向と特徴＞

令和6年1月から3月の間に能登半島地震に関連して64件の相談が寄せられた。

販売購入形態では訪問販売が20件と約3割を占め、高額な屋根等の修理工事や無料点検等に関する相談のほか、保険金を利用して修理できると勧誘されたという相談が目立った。また、居住する賃貸アパートが損傷したことに伴う相談等が寄せられた。

4月以降も、屋根の無料点検をする等の訪問販売に関する相談が寄せられており、注意が必要である。