

Ⅱ 令和4年度の主な事業実績

Ⅱ 令和4年度の主な事業実績

1 消費生活相談

(1) 社会環境

消費者を取り巻く社会経済情勢は、少子高齢化社会が進行する中で、高度情報化社会の進展等に伴い急激に変化しており、地域や家族のつながりが希薄化している中、特に「若年層及び高齢者の消費者被害」、「インターネットや情報通信に関連するトラブル」等に関する相談が増加傾向にあるなど、ますます複雑化・深刻化しています。

そのため、被害に遭わない消費者、合理的意思決定のできる消費者を育成し、さらには社会の一員としてより良い市場とより良い社会の発展のために、積極的に関与する消費者を育成していく必要があります。

(2) 相談件数

令和4年度に受付した相談件数は、1,982件であり、前年度比39件(2.0%)増加しています。全相談件数の商品・役務別内訳は、「商品」に関する相談が966件であり、前年度比58件(6.0%)の増、「役務」に関する相談が865件であり、前年度比7件(0.8%)の減となっています。

(3) 相談内容

「商品・役務別内訳」をさらに分類すると、「役務」の分類中「金融・保険サービス」に関する相談が274件と最も多く、「多重債務」や「債務整理」などの借金に関する相談が多く寄せられています。

続いて、「商品」の分類中「保健衛生品」に関する相談が195件となっており、化粧品等の「定期購入」に関する相談が多く、2回目の商品が届いたことで定期購入と気づくケースや、電話が込み合っており解約ができないなどの相談が寄せられています。

(4) 受付状況

相談種別の受付状況は、「苦情」に関するものが1,751件(88.3%)、「問い合わせ」に関するものが230件(11.6%)、「要望」に関するものが1件(0.1%)となっています。

相談方法では、「電話」が1,785件(90.1%)、「面談」が来所面談による相談が195件(9.8%)、文書による相談が2件(0.5%)となっています。

① 相談者（当事者）の性別・年代別・職業別件数

ア 性別 (件)

性別	男	女	その他・不明	計
件数	935 (47.2%)	966 (48.7%)	81 (4.1%)	1,982

イ 年代別 (件)

年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	その他・不明	計
件数 (件)	53 (2.7%)	148 (7.5%)	178 (9.0%)	266 (13.4%)	333 (16.8%)	325 (16.4%)	447 (22.6%)	232 (11.7%)	1,982

ウ 職業別 (件)

職業	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生	無職	企業・団体	行政	その他・不明	計
件数 (件)	748 (37.7%)	148 (7.5%)	186 (9.4%)	57 (2.9%)	546 (27.5%)	22 (1.1%)	2 (0.1%)	273 (13.8%)	1,982

※四捨五入のため、合計は100%にならない場合がある。

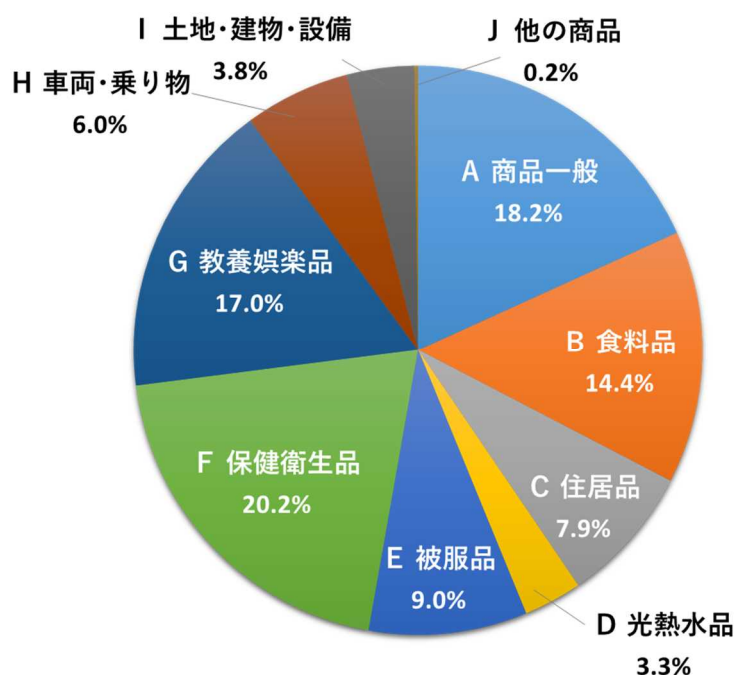
② 商品・役務別相談件数

消費生活相談を「商品」、「役務（サービス）」及び「他の相談」に分類すると次のとおりとなっています。

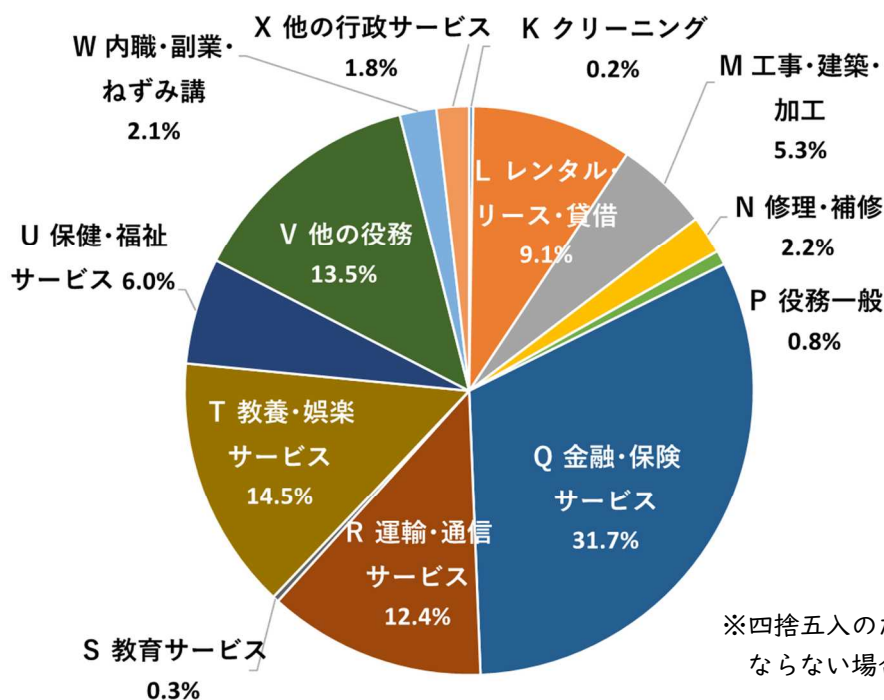
ア 商品・役務別分類件数 (件)

分類		年度	令和 2	令和 3	令和 4
商 品	A 商品一般		235	189	176
	B 食料品		182	143	139
	C 住居品		65	62	76
	D 光熱水品		24	38	32
	E 被服品		71	102	87
	F 保健衛生品		139	127	195
	G 教養娯楽品		135	126	164
	H 車両・乗り物		46	62	58
	I 土地・建物・設備		54	55	37
	J 他の商品		4	4	2
		商品計		955	908
役 務	K クリーニング		3	2	2
	L レンタル・リース・貸借		53	65	79
	M 工事・建築・加工		51	57	46
	N 修理・補修		34	40	19
	O 管理・保管		2	0	0
	P 役務一般		20	12	7
	Q 金融・保険サービス		280	249	274
	R 運輸・通信サービス		299	125	107
	S 教育サービス		7	5	3
	T 教養・娯楽サービス		41	98	125
	U 保健・福祉サービス		53	44	52
	V 他の役務		112	131	117
	W 内職・副業・ねずみ講		6	30	18
X 他の行政サービス		20	14	16	
	役務計		981	872	865
他の相談			135	163	151
合計			2,071	1,943	1,982

イ 「商品」別分類件数割合



ウ 「役務」別分類件数割合



商品・役務別分類のうち、「商品」に関する相談は966件で、相談件数全体の48.7%を、「役務」に関する相談は865件で、相談件数全体の43.6%となっています。

「商品」では、「保健衛生品」「商品一般」「教養娯楽品」の順に多く、「役務」では、「金融・保険サービス」「教養・娯楽サービス」「他の役務」の順となっています。

③ 相談内容別件数

相談内容別では、「契約・解約」に関する相談が最も多い状況となっています。

【令和4年度相談内容別件数】

相談内容 分類	受付件数	相談内容別件数（複数計上）													
		安全・衛生	品質・機能	役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識
商品一般	176	0	4	2	6	0	11	67	122	16	0	0	0	0	3
食料品	139	8	6	4	8	2	24	88	106	18	0	0	0	0	2
住居品	76	6	13	0	2	0	8	53	49	7	0	0	0	0	0
光熱水品	32	0	0	0	13	0	1	11	17	3	0	0	0	0	0
被服品	87	0	7	4	1	0	9	65	71	19	0	0	0	0	0
保健衛生品	195	7	12	1	19	0	31	155	181	28	1	0	2	0	0
教養娯楽品	164	2	18	2	6	0	10	97	117	25	0	0	0	0	0
車両・乗り物	58	5	11	1	5	0	4	14	39	11	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	37	4	8	0	3	0	0	13	19	5	0	0	1	0	2
他の商品	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
商品計	966	32	79	14	63	2	98	564	722	132	1	0	3	0	7
クリーニング	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	79	3	7	0	17	0	0	11	57	14	0	0	0	0	0
工事・建築・加工	46	3	7	1	1	0	0	13	34	12	0	0	0	0	0
修理・補修	19	1	5	0	5	1	1	5	10	2	0	0	0	0	0
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	7	0	0	0	1	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	274	0	1	10	11	0	8	44	242	13	0	0	0	0	4
運輸・通信サービス	107	0	3	0	13	0	5	35	82	14	0	0	0	0	2
教育サービス	3	0	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	125	2	3	3	15	1	12	77	94	6	0	0	1	0	0
保健・福祉サービス	52	1	4	1	7	1	0	9	37	11	0	0	0	0	4
他の役務	117	2	2	1	16	0	14	44	85	17	0	0	1	0	1
内職・副業・ねずみ講	18	0	0	0	3	0	6	14	16	1	0	0	0	0	0
他の行政サービス	16	0	0	0	0	0	0	4	8	0	0	0	0	0	5
役務計	865	12	33	16	90	3	47	259	674	90	0	0	2	0	16
他の相談	151	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
総件数	1,982	44	112	30	153	5	145	823	1,396	222	1	0	5	0	23

④ 特殊販売に係る相談件数

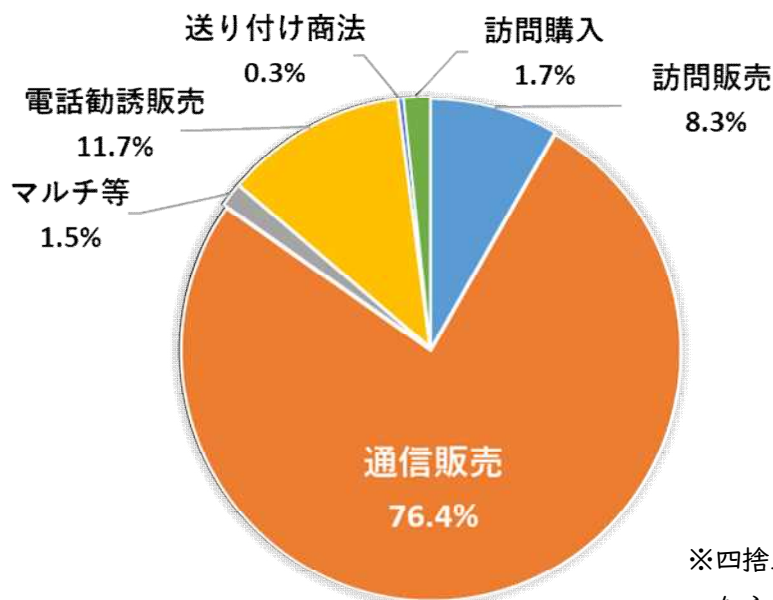
「特殊販売」とは、店舗以外で売買契約を締結したものをいい、訪問販売や電話勧誘販売などが該当します。

ア 販売方法別分類件数 (件)

年度 販売方法	令和2	令和3	令和4	令和4年度に多かった商品・役務内容
訪問販売	133	104	77	光回線、リフォーム（修理）、新聞購読
通信販売	612	601	709	サプリメント、化粧品、副業
マルチ等	27	17	14	投資商品
電話勧誘販売	109	131	109	副業、海産物、光回線、電力
送り付け商法	24	6	3	
訪問購入	14	20	16	不用品の買取り（アクセサリ、貴金属）
その他無店舗	1	2	0	
合計	920	881	928	

※訪問販売：家庭等訪問、SF商法、キャッチセールス、アポイントメント商法等

イ 販売方法別分類件数割合



※四捨五入のため、合計は100%にならない場合がある。

特殊販売に係る相談件数は928件で相談件数全体の46.8%を占めており、内訳では、「通信販売」に係る相談が709件で最も多く、特殊販売に係る相談件数全体の76.4%を占めている。相談内容としては、サプリメントや化粧品の定期購入に関するトラブルが多く寄せられています。

特殊販売に係る相談統計（令和4年度）

内容別分類項目	受付件数	うち特殊販売件数	性別(契約者)		年代(契約者)								職業(契約者)						販売方法											
			男性	女性	不明	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	給与生活	自営・自由業	家事	学生	無職	その他	不明	訪問販売	通信販売	マルチ等	電話勧誘販売	送り付け商法	訪問購入	その他無店舗	店舗購入(参考)	不明(参考)	
商品別分類項目																														
A 商品一般	176	67	77	88	11	6	16	8	21	23	34	41	27	58	12	13	7	48	4	34	1	59	2	3	0	2	0	8	101	
B 食料品	139	117	62	76	1	4	10	8	20	30	23	37	7	55	8	21	4	38	0	13	5	87	0	23	1	1	0	12	10	
C 住居品	76	62	33	42	1	0	2	10	10	18	14	14	8	35	7	8	1	19	1	5	6	53	0	3	0	0	7	7	7	
D 光熱水品	32	11	21	10	1	0	0	3	7	4	5	8	5	12	5	1	0	9	0	5	2	2	7	0	0	0	1	20	20	
E 被服品	87	70	24	62	1	2	12	13	11	25	9	10	5	43	3	12	5	16	1	7	0	57	5	0	0	8	0	9	8	
F 保健衛生品	195	182	40	155	0	4	1	8	33	41	54	48	6	81	13	35	4	53	0	9	3	178	1	0	0	0	0	4	9	
G 教養娯楽品	164	114	86	75	3	2	11	22	26	28	24	39	12	72	16	19	3	37	2	15	16	92	0	0	2	4	0	25	25	
H 車両・乗り物	58	18	46	10	2	1	3	9	11	12	7	4	11	34	5	2	1	9	0	7	0	18	0	0	0	0	0	29	11	
I 土地・建物・設備	37	11	30	6	1	0	0	4	8	4	7	7	7	15	7	4	0	7	0	4	8	1	2	0	0	0	5	21	21	
J 他の商品	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	
商品計	966	654	419	526	21	19	55	85	147	185	178	209	88	405	76	116	25	237	8	99	41	547	8	39	3	16	0	100	212	
K クリーニング	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
L レンタル・リース・貸借	79	0	42	34	3	0	8	19	5	10	7	10	20	30	15	3	0	17	1	13	0	0	0	0	0	0	0	12	67	
M 工事・建築・加工	46	14	29	16	1	1	0	2	7	5	7	13	11	14	4	8	0	8	1	11	13	1	0	0	0	0	9	23	23	
N 修理・補修	19	2	10	9	0	0	0	1	2	4	5	7	0	6	2	2	0	8	0	1	2	0	0	0	0	0	7	10	10	
O 管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
P 役務一般	7	1	6	1	0	0	1	0	4	1	0	1	0	5	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6
Q 金融・保険サービス	274	39	167	95	12	6	24	28	40	40	49	52	35	105	12	15	3	97	1	41	2	22	3	12	0	0	10	225	225	
R 運輸・通信サービス	107	44	60	41	6	2	5	11	13	14	16	32	14	41	9	5	2	31	1	18	8	14	0	22	0	0	15	48	48	
S 教育サービス	3	1	1	1	1	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	
T 教養・娯楽サービス	125	97	66	56	3	17	15	10	12	26	20	19	6	44	6	9	16	39	1	10	0	92	2	3	0	0	8	20	20	
U 保健・福祉サービス	52	6	13	36	3	2	10	6	6	5	7	9	7	20	0	4	1	16	0	11	3	0	3	0	0	0	23	23	23	
V 他の役務	117	53	46	57	14	2	7	6	15	21	13	35	18	31	15	12	3	31	9	16	8	19	0	26	0	0	17	47	47	
W 内職・副業・相場	18	14	2	15	1	2	7	4	3	0	0	1	1	9	0	3	2	3	0	1	0	10	1	3	0	0	0	4	4	
X 他の行政サービス	16	2	7	9	0	0	0	1	1	2	5	6	1	2	0	1	0	8	0	5	0	2	0	0	0	0	0	14	14	
役務計	865	273	449	372	44	32	77	88	108	131	129	185	115	310	63	62	28	259	14	129	36	161	6	70	0	0	104	488	488	
Z 他の相談	151	1	67	68	16	2	16	5	11	17	18	53	29	33	9	8	4	50	2	45	0	1	0	0	0	0	0	150	150	
総数	1,982	928	935	966	81	53	148	178	266	333	325	447	232	748	148	186	57	546	24	273	77	709	14	109	3	16	204	850	850	