

## 相談状況の傾向・特徴

### ■1 相談件数の推移

- 令和4年度の消費生活相談件数は、9,653件で前年度の9,342件からやや増加した。  
過去20年間で最も多かった平成16年度の23,077件と比べると2分の1以下となっている。
- 不当請求（架空請求・ワンクリック詐欺）に関する相談が557件で、最も多かった（※）平成17年度の6,714件と比べると12分の1以下、近年で多かった平成29年度の2,913件と比べると5分の1以下で推移している。
- ※ 不当請求に関する統計は、平成17年度から実施している。

図1

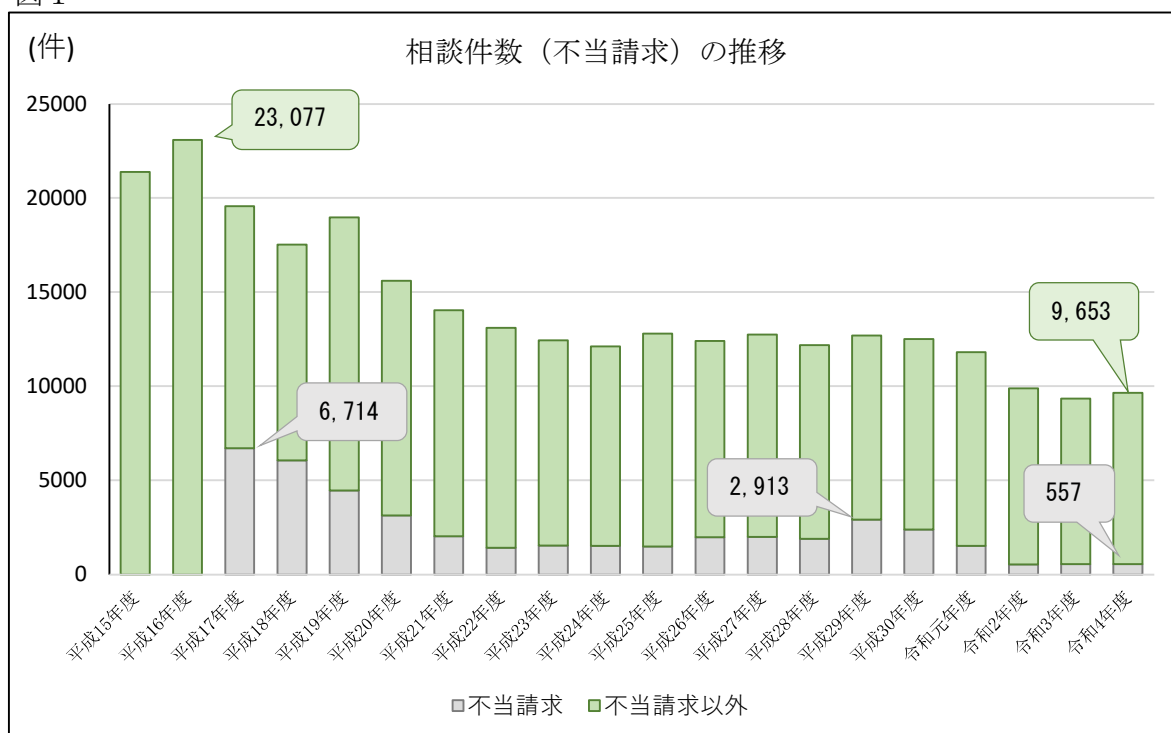


表1

(単位：件)

	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度
総件数	21,391	23,077	19,570	17,529	18,966
不当請求				6,060	4,456
不当請求以外				11,469	14,510

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
総件数	15,602	14,042	13,100	12,439	12,123
不当請求	3,131	2,031	1,419	1,529	1,511
不当請求以外	12,471	12,011	11,681	10,910	10,612

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
総件数	12,790	12,410	12,749	12,176	12,689
不当請求	1,483	1,980	2,000	1,895	2,913
不当請求以外	11,307	10,430	10,749	10,281	9,776

	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
総件数	12,501	11,803	9,888	9,342	9,653
不当請求	2,387	1,519	539	543	557
不当請求以外	10,114	10,284	9,349	8,799	9,096

## ■2 相談件数の推移（契約当事者年代別）

- 年代別の順位に大きな変動はなく、全体的な相談件数は横ばいであるが、「50歳代」の相談が増加し、「年齢不明」の相談もやや増加している。
- 昨年度に引き続き、年齢不明の相談件数が増加しているのは、「名義冒用により注文していない商品が届いた」という、実際の契約者の年齢を特定できない相談が寄せられているためと考えられる。

図 2

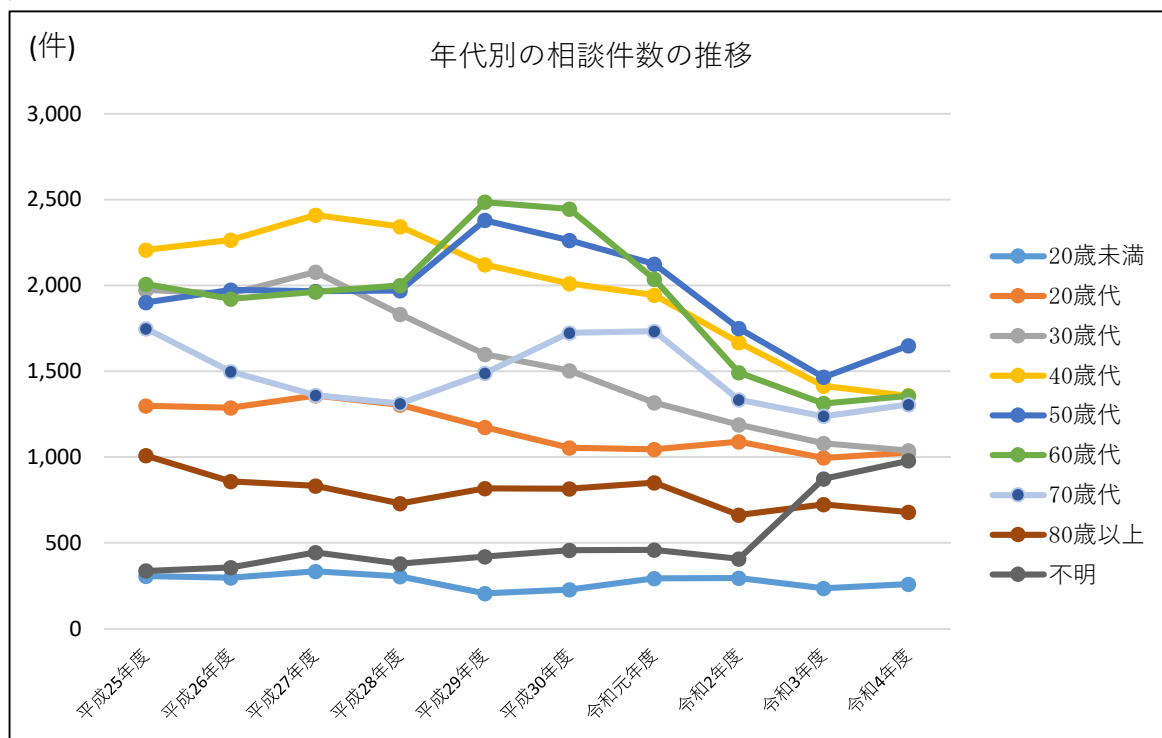


表 2

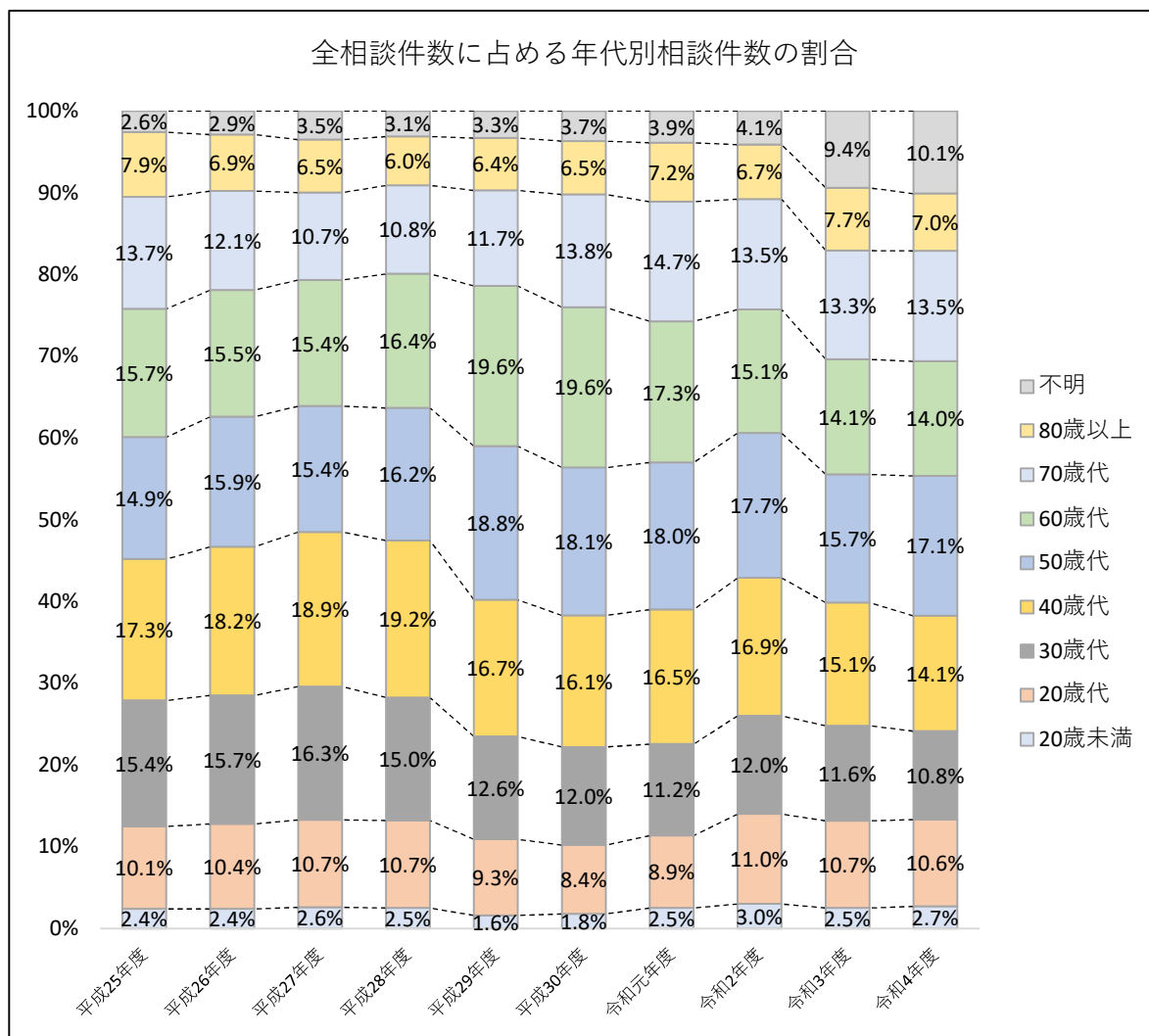
(単位：件)

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
20歳未満	307	298	335	305	206
20歳代	1,298	1,287	1,359	1,305	1,174
30歳代	1,974	1,952	2,078	1,832	1,598
40歳代	2,207	2,264	2,410	2,343	2,120
50歳代	1,901	1,973	1,967	1,970	2,380
60歳代	2,008	1,922	1,962	2,000	2,486
70歳代	1,748	1,499	1,361	1,311	1,488
80歳以上	1,009	859	832	730	817
不明	338	356	445	380	420
合計	12,790	12,410	12,749	12,176	12,689

	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
20歳未満	229	293	296	236	260
20歳代	1,054	1,045	1,090	996	1,026
30歳代	1,504	1,317	1,188	1,080	1,038
40歳代	2,010	1,943	1,668	1,415	1,358
50歳代	2,262	2,125	1,749	1,466	1,650
60歳代	2,445	2,037	1,492	1,313	1,356
70歳代	1,724	1,733	1,334	1,238	1,306
80歳以上	816	851	663	724	680
不明	457	459	408	874	979
合計	12,501	11,803	9,888	9,342	9,653

- 全相談件数に占める年代別相談件数の割合は、「50歳代」が最も増加しており、「40歳代」が最も減少している。
- 10年前と比較すると、「不明」の割合が最も増加しており、「30歳代」が最も減少している。

図 3



### ■3 相談件数の推移（商品・役務別）

- 商品・役務別に見た相談件数は、令和4年度についても、例年どおり「賃貸アパート」、「商品一般」、「他の健康食品」が上位を占めている。
- 順位別に見ると、賃貸物件の退去に伴う原状回復等に関する「賃貸アパート」の相談が最も多く、次いで不当請求等の相談に関する「商品一般」、定期購入等の相談に関する「他の健康食品」となった。
- 脱毛サロンの倒産が相次いだことにより、通い放題プランを利用できなくなったなどの「脱毛エステ」に関する相談が急増した。
- SNSの広告により購入した「乳液」が定期購入だったという相談が急増した。

図4

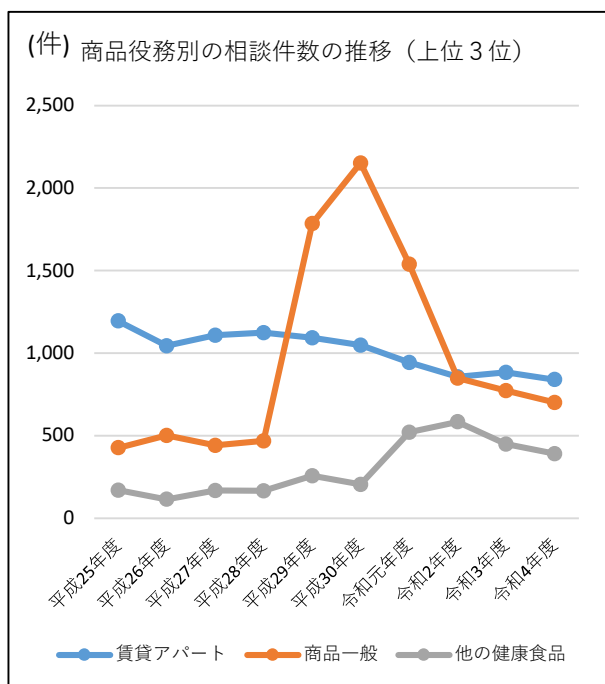
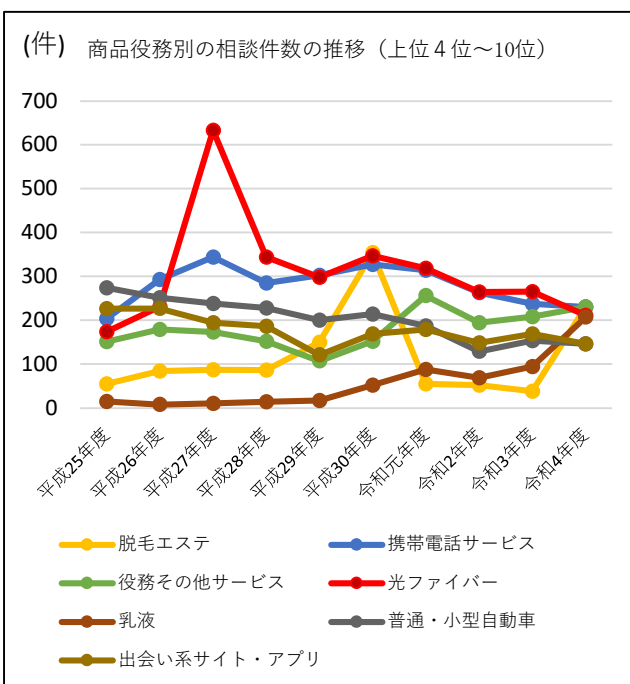


図5



(単位：件)

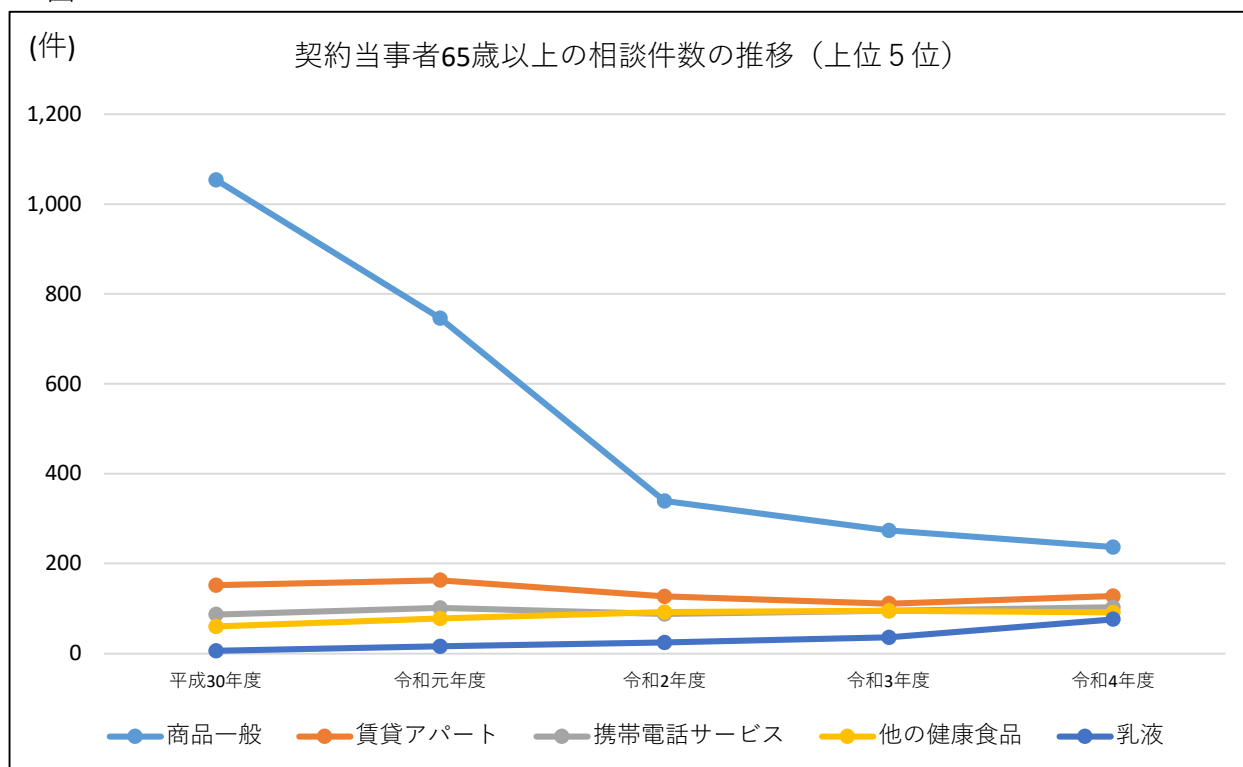
表3

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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
賃貸アパート	1,195	1,044	1,109	1,124	1,093	1,048	943	856	883	840
商品一般	427	502	441	469	1,785	2,152	1,539	848	772	701
他の健康食品	169	115	168	165	257	204	521	584	448	390
脱毛エステ	55	84	87	86	150	354	55	52	38	231
携帯電話サービス	204	293	344	285	302	327	314	263	237	230
役務その他サービス	151	179	173	152	107	152	256	194	208	230
光ファイバー	174	231	633	344	298	347	318	264	265	211
乳液	15	8	10	14	17	52	88	69	94	207
普通・小型自動車	274	251	238	228	200	214	187	129	153	146
出会い系サイト・アプリ	226	227	194	186	121	169	179	148	169	146

#### ■4 契約当事者65歳以上の相談（商品・役務別）

- 契約当事者65歳以上の相談は、「商品一般」の相談が多かったが、不当請求等に関する相談の減少に伴い、平成30年度以降減少している。
- 「賃貸アパート」など、2位～4位の相談については、大きな変動はなかった。
- 「他の健康食品」や「乳液」は定期購入に関する相談により増加傾向が見られる。

図6



(単位：件)

表4

	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
商品一般	1,054	746	339	274	237
賃貸アパート	152	163	127	111	128
携帯電話サービス	87	101	88	95	103
他の健康食品	60	78	92	95	91
乳液	6	16	24	36	76
その他（上位5位以外）	2,546	2,484	2,049	2,016	2,004
合計	3,905	3,588	2,719	2,627	2,639

## ■5 契約当事者30歳未満の相談（商品・役務別）

- 契約当事者30歳未満の相談は、例年同様「賃貸アパート」の相談が最も多い。
- 30歳未満は特に「脱毛エステ」の相談が急増した。
- 「インターネットゲーム」についても相談が増加した。
- ※ 「インターネットゲーム」に関する統計は令和3年度から実施。

図7

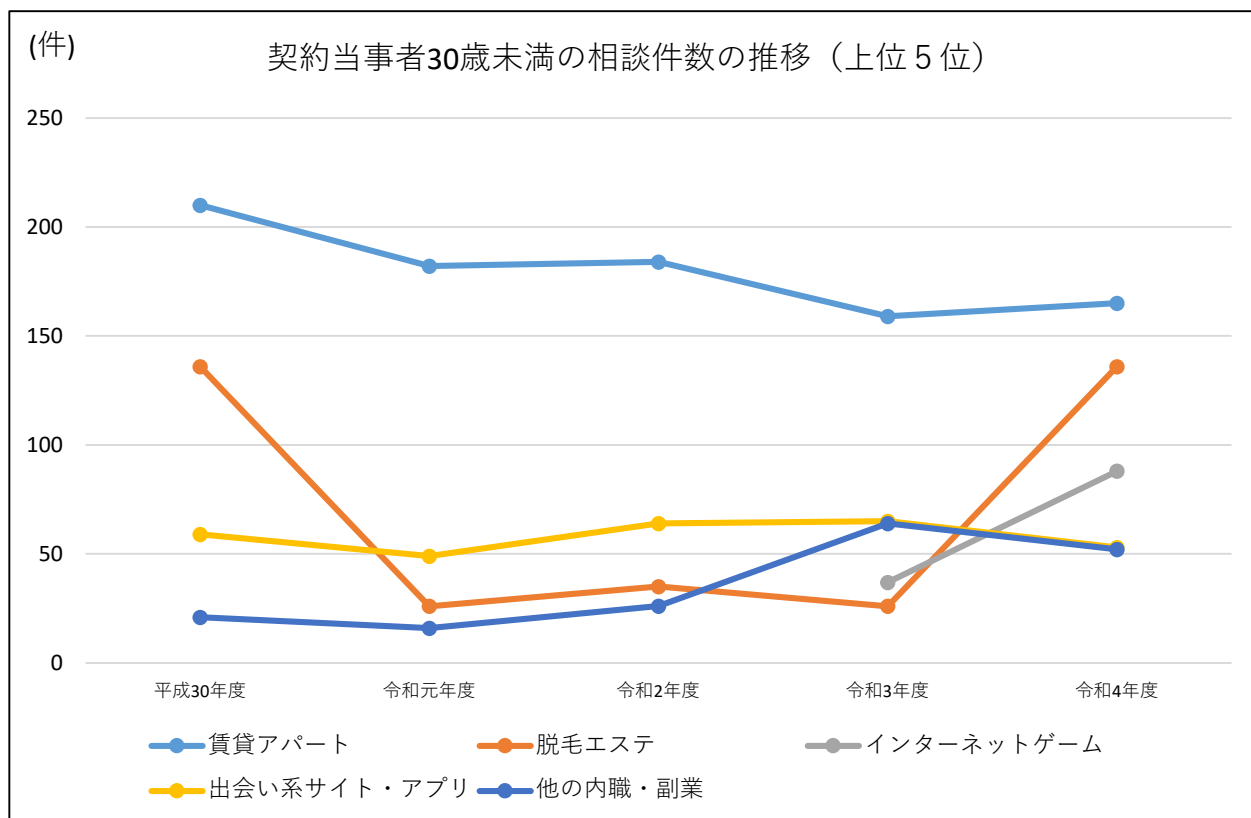


表5

(単位：件)

	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
賃貸アパート	210	182	184	159	165
脱毛エステ	136	26	35	26	136
インターネットゲーム	-	-	-	37	88
出会い系サイト・アプリ	59	49	64	65	53
他の内職・副業	21	16	26	64	52
その他（上位5位以外）	857	1,115	1,077	881	792
合計	1,283	1,388	1,386	1,232	1,286