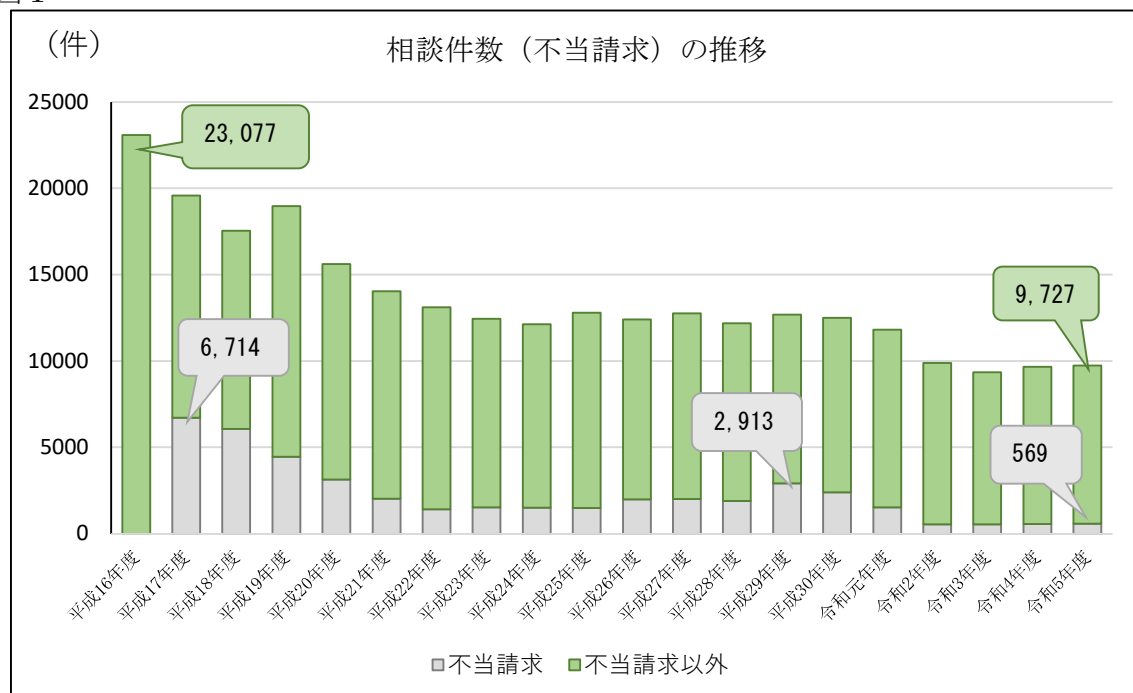


相談状況の傾向・特徴

■ 1 相談件数の推移

- 令和 5 年度の消費生活相談件数は、9,727件で前年度の9,653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569件で、最も多かった平成17年度の6,714件と比べると10分の1以下、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

図 1



(単位：件)

表 1

	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
総件数	23,077	19,570	17,529	18,966	15,602
不当請求		6,714	6,060	4,456	3,131
不当請求以外		12,856	11,469	14,510	12,471

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
総件数	14,042	13,100	12,439	12,123	12,790
不当請求	2,031	1,419	1,529	1,511	1,483
不当請求以外	12,011	11,681	10,910	10,612	11,307

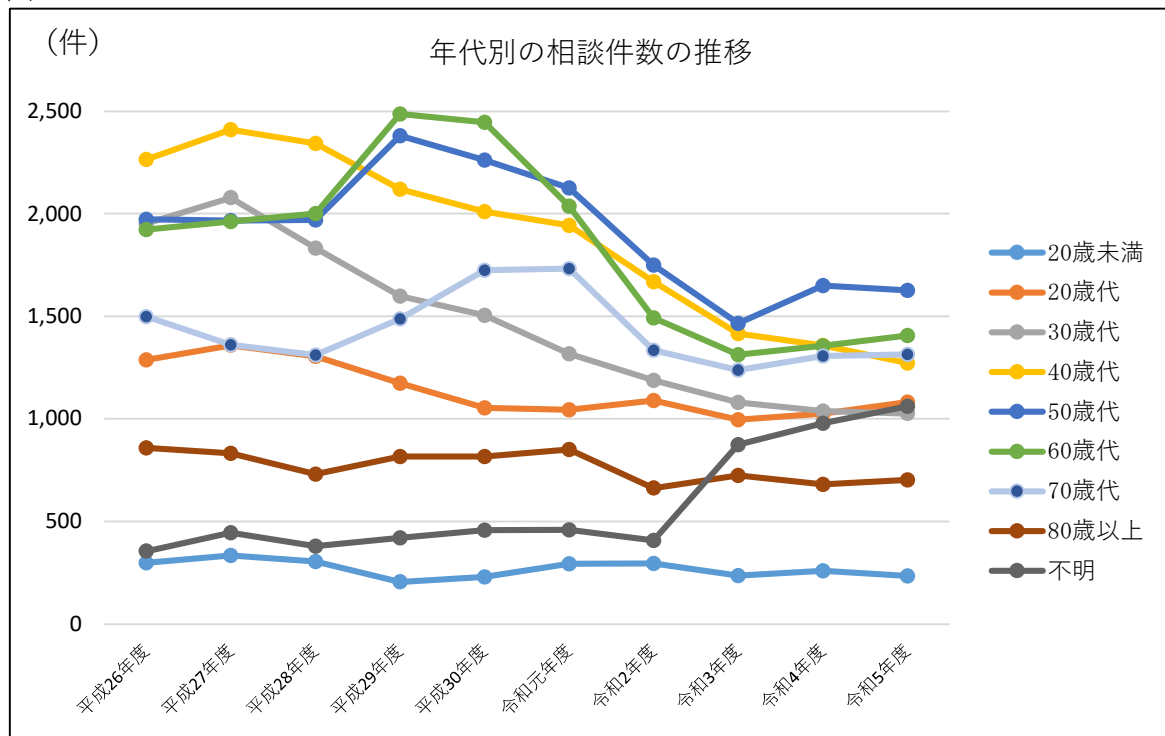
	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
総件数	12,410	12,749	12,176	12,689	12,501
不当請求	1,980	2,000	1,895	2,913	2,387
不当請求以外	10,430	10,749	10,281	9,776	10,114

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
総件数	11,803	9,888	9,342	9,653	9,727
不当請求	1,519	539	543	557	569
不当請求以外	10,284	9,349	8,799	9,096	9,158

■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、「20歳代」「60歳代」「年齢不明」の増加件数が多い。
- 昨年度から引き続き、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、実際の契約者ではないため年齢を特定しない相談が多く寄せられているためと考えられる。

図 2



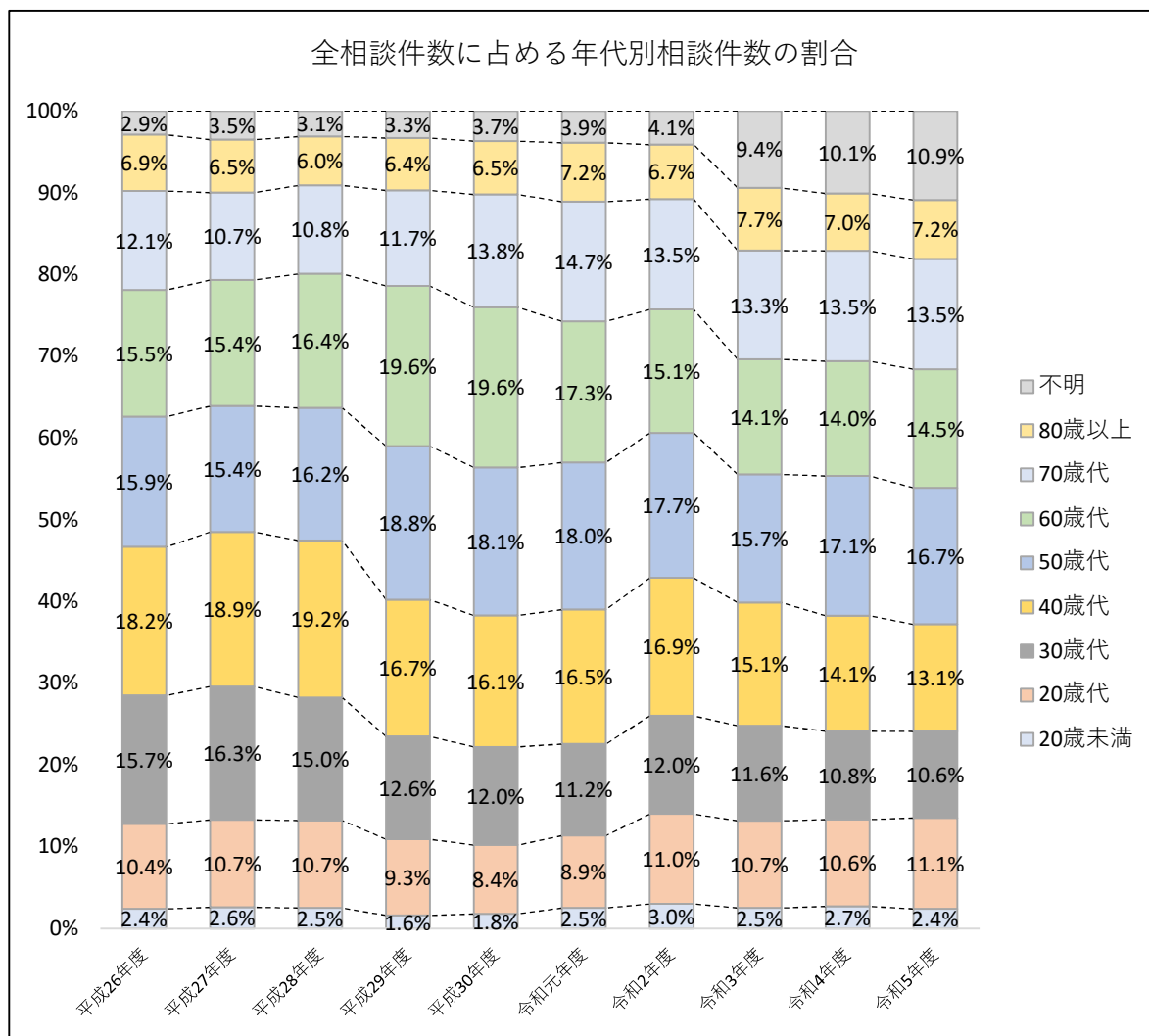
（単位：件）

表 2	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
20歳未満	298	335	305	206	229
20歳代	1,287	1,359	1,305	1,174	1,054
30歳代	1,952	2,078	1,832	1,598	1,504
40歳代	2,264	2,410	2,343	2,120	2,010
50歳代	1,973	1,967	1,970	2,380	2,262
60歳代	1,922	1,962	2,000	2,486	2,445
70歳代	1,499	1,361	1,311	1,488	1,724
80歳以上	859	832	730	817	816
不明	356	445	380	420	457
合計	12,410	12,749	12,176	12,689	12,501

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
20歳未満	293	296	236	260	234
20歳代	1,045	1,090	996	1,026	1,082
30歳代	1,317	1,188	1,080	1,038	1,027
40歳代	1,943	1,668	1,415	1,358	1,272
50歳代	2,125	1,749	1,466	1,650	1,626
60歳代	2,037	1,492	1,313	1,356	1,407
70歳代	1,733	1,334	1,238	1,306	1,314
80歳以上	851	663	724	680	703
不明	459	408	874	979	1,062
合計	11,803	9,888	9,342	9,653	9,727

- 全相談件数に占める年代別相談件数の割合については、ここ数年顕著な変化は見られないが、「不明」の割合が3年連続で増加を続けている。
- 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」及び「40歳代」の割合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5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。
- 昨年度も脱毛サロンの倒産が相次ぎ「脱毛エステ」に関する相談が高止まりしている。

図 4

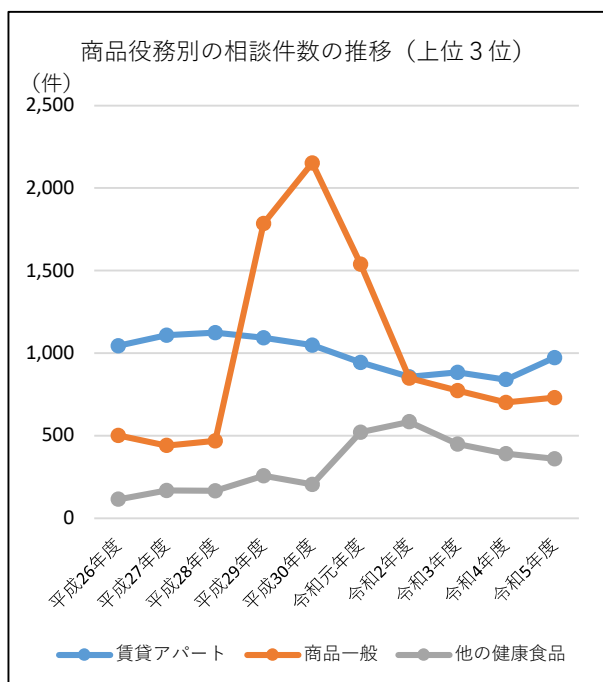
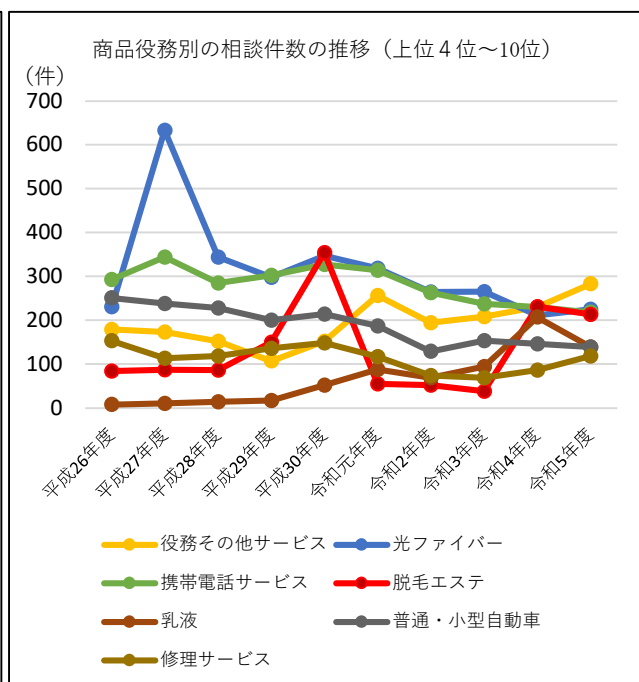


図 5



(単位：件)

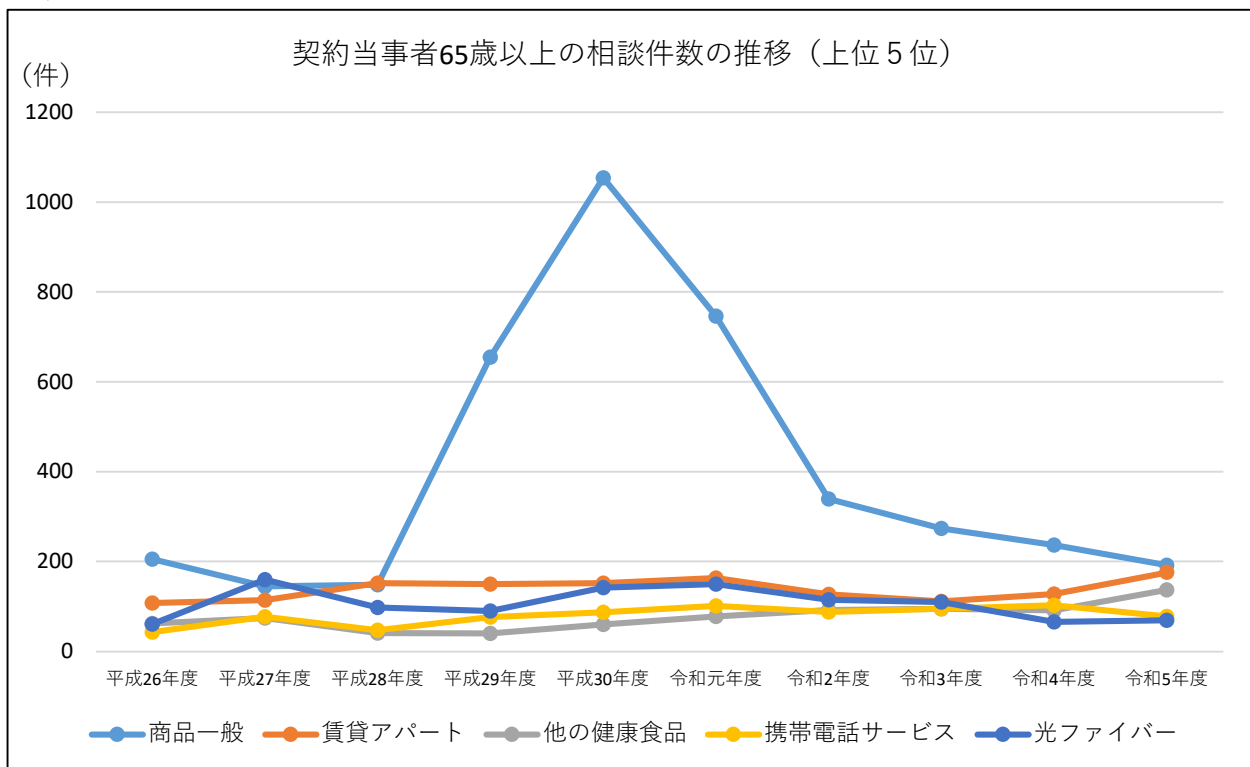
表 3

	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	令和5年度
賃貸アパート	1,044	1,109	1,124	1,093	1,048	943	856	883	840	972
商品一般	502	441	469	1,785	2,152	1,539	848	772	701	729
他の健康食品	115	168	165	257	204	521	584	448	390	359
役務その他サービス	179	173	152	107	152	256	194	208	230	283
光ファイバー	231	633	344	298	347	318	264	265	211	225
携帯電話サービス	293	344	285	302	327	314	263	237	230	218
脱毛エステ	84	87	86	150	354	55	52	38	231	213
乳液	8	10	14	17	52	88	69	94	207	139
普通・小型自動車	251	238	228	200	214	187	129	153	146	139
修理サービス	153	113	118	136	148	117	74	69	86	118

■ 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、令和元年度以降減少している。
- 2位～3位の「賃貸アパート」「他の健康食品」については、増加傾向が見られる。

図 6



(単位：件)

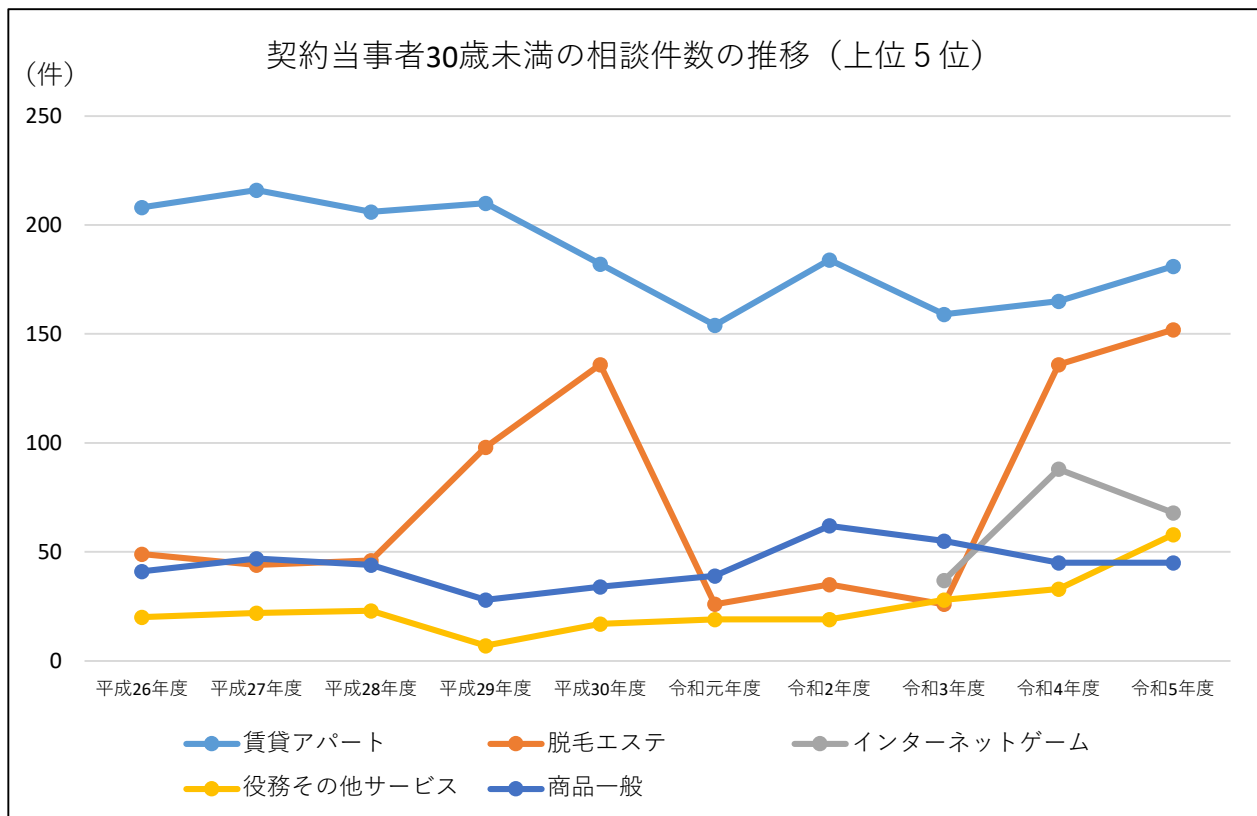
表 4

	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	令和5年度
商品一般	205	145	148	655	1,054	746	339	274	237	192
賃貸アパート	108	114	152	150	152	163	127	111	128	176
他の健康食品	62	74	41	40	60	78	92	95	91	137
携帯電話サービス	43	77	47	76	87	101	88	95	103	78
光ファイバー	61	160	98	90	142	150	115	110	66	69
その他（上位 5 位以外）	2,753	2,494	2,536	2,538	2,410	2,350	1,958	1,942	2,014	2,017
合計	3,232	3,064	3,022	3,549	3,905	3,588	2,719	2,627	2,639	2,669

■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。
- 「脱毛エステ」の相談が令和4年度に急増し、令和5年度も増加した。
- 「役務その他サービス」については相談が増加した。
- ※ 「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



（単位：件）

表 5

	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	令和5年度
賃貸アパート	208	216	206	210	182	154	184	159	165	181
脱毛エステ	49	44	46	98	136	26	35	26	136	152
インターネットゲーム								37	88	68
役務その他サービス	20	22	23	7	17	19	19	28	33	58
商品一般	41	47	44	28	34	39	62	55	45	45
その他（上位5位以外）	1,349	1,469	1,291	1,037	914	1,150	1,086	927	819	812
合計	1,667	1,798	1,610	1,380	1,283	1,388	1,386	1,232	1,286	1,316