



令和5年度上半期（4月～9月）県内の消費生活相談状況

岐阜県県民生活相談センター

※本資料は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に令和5年11月末時点で登録された令和5年4月～9月の相談データを基に作成した。

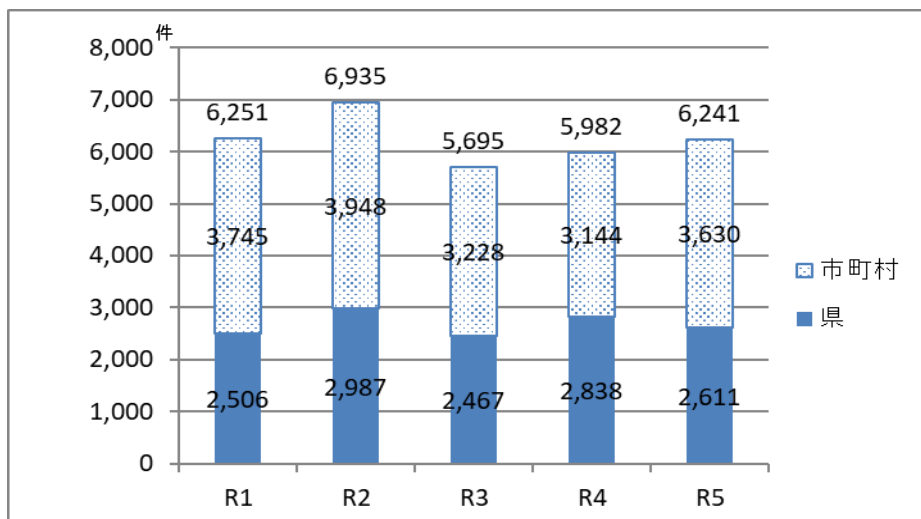
- 相談件数は6,241件で、前年同期に比べ、259件増加。
- 商品・サービス別では、「自動車」、「融資サービス」が大幅増。
- 販売購入形態別では、通信販売に関する相談は2,309件で全体の37.0%を占める。
- 65歳以上の高齢者が契約者当事者の相談は、全体の26.4%を占める。

1 概況

(1) 相談件数〔図1〕

- ・県及び市町村における令和5年度上半期の相談件数は6,241件で、前年同期より259件（4.3%）増加した。
- ・県窓口の件数は2,611件（41.8%）、市町村窓口の件数は3,630件（58.2%）でした。

〔図1〕年度（上半期）別相談件数



(2) 契約当事者の年代別状況〔表1〕

- ・50歳代（844件）が最も多く、次いで70歳代（796件）、60歳代（767件）の順となっている。

〔表1〕契約当事者の年代別相談件数

		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	65歳以上
R5 上半期	件数	141	457	513	731	844	767	796	501	1,491	1,648
	構成比	2.3%	7.3%	8.2%	11.7%	13.5%	12.3%	12.8%	8.0%	23.9%	26.4%
R4 上半期	件数	146	479	485	736	770	725	720	478	1,443	1,537
	構成比	2.4%	8.0%	8.1%	12.3%	12.9%	12.1%	12.0%	8.0%	24.1%	25.7%

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

(3) 商品・サービス別状況〔表2〕

- ・ 架空請求に関する相談などの「商品一般」(605件)が最も多い。
- ・ 次いで多いのは、「化粧品」(476件)で、前年同期より55件(13.1%)増加し、「定期購入(安価な1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、定期購入になっていた等)」の相談が多く寄せられた。

〔表2〕商品・サービス別相談件数(上位10位)

順位	商品・サービス別	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比	相談内容
1	商品一般	605	576	105.0%	架空請求に関する相談等
2	化粧品	476	421	113.1%	化粧品の定期購入等
3	役務その他	311	289	107.6%	他に分類されないサービス
4	工事・建築・加工	228	214	106.5%	屋根工事、新築工事等
5	健康食品	220	196	112.2%	健康食品の定期購入等
6	自動車	219	136	161.0%	中古自動車の相談等
7	融資サービス	213	146	145.9%	ローン等
8	レンタル・リース・貸借	202	194	104.1%	賃貸アパート、借家等
9	相談その他	197	239	82.4%	消費生活問題以外の相談
10	他の教養・娯楽	167	172	97.1%	出会い系サイト、オンラインゲーム等

※商品一般：商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のないもの。

(4) 販売購入形態別状況〔表3・表4〕

- ・ 「通信販売」(2,309件)が最も多く、前年同期より129件(5.9%)増加、全体の37.0%を占める。
- ・ 「通信販売」では、「化粧品」が最も多くなっている。

〔表3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R5上半期		R4上半期		前年 同期比
	件数	構成比	件数	構成比	
通信販売	2,309	37.0%	2,180	36.4%	105.9%
(うちインターネット通販)	(1,749)	(28.0%)	(1,654)	(27.6%)	(105.7%)
店舗購入	1,293	20.7%	1,089	18.2%	118.7%
訪問販売	476	7.6%	577	9.6%	82.5%
電話勧誘販売	358	5.7%	310	5.2%	115.5%
マルチ・マルチまがい取引	56	0.9%	49	0.8%	114.3%
ネガティブ・オプション	23	0.4%	35	0.6%	65.7%
訪問購入	52	0.8%	43	0.7%	120.9%
その他無店舗販売	35	0.6%	46	0.8%	76.1%
不明・無関係	1,639	26.3%	1,653	27.6%	99.2%
計	6,241	100%	5,982	100%	104.3%

※インターネット通販：ここでは、出会い系サイト、アダルト情報サイトなどの有料サービスも含む。

※ネガティブ・オプション：送り付け商法。注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送り付け、受け取ったことで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。

※訪問購入：購入業者が消費者の自宅などの営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結し、物品等を買取する方法。

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

〔表4〕販売購入形態別商品・サービス別相談件数（上位3位）

販売購入形態	1位	2位	3位
通信販売(2,309)	化粧品(421)	商品一般(177)	健康食品(173)
店舗購入(1,293)	自動車(147)	レンタル・リース・貸借(123)	医療(75)
訪問販売(476)	工事・建築・加工(95)	役務その他(44)	書籍・印刷物(40)
電話勧誘販売(358)	インターネット通信サービス(59)	役務その他(45)	内職・副業(30)
マルチ・マルチまがい取引(56)	化粧品(10)	役務一般(9)	ファンド型投資商品(7)
ネガティブ・オプション(23)	商品一般(8)	化粧品(6)	他の身の回り品(2)
訪問購入(52)	アクセサリ(13)	商品一般(12)	和服・時計(4)
全相談(6,241)	商品一般(605)	化粧品(476)	役務その他(311)

(5) 契約購入金額別状況〔表5〕

- ・平均契約購入金額は78.6万円で、前年同期と同額であった。

〔表5〕契約購入金額別相談件数

	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比
～1万円未満	776	706	109.9%
～5万円未満	754	769	98.0%
～10万円未満	230	199	115.6%
～50万円未満	589	591	99.7%
～100万円未満	208	197	105.6%
～500万円未満	329	256	128.5%
～1億円未満	87	71	122.5%
1億円以上	0	0	—
その他・不明	3,268	3,193	102.3%
計	6,241	5,982	104.3%
平均契約購入金額（万円）	78.6	78.6	100.0%

(6) 相談者の居住地（圏域）別状況〔表6〕

- ・岐阜圏域（2,848件）が最も多く、人口千人当たりの件数でも岐阜圏域（3.6件）が最多。

〔表6〕相談者の居住地（圏域）別相談件数

圏域	件数	構成比	人口※	人口千人当たり件数
岐阜圏域	2,848	45.6%	783,162	3.6
西濃圏域	912	14.6%	348,360	2.6
中濃圏域	908	14.5%	355,578	2.6
東濃圏域	684	11.0%	313,063	2.2
飛騨圏域	261	4.2%	132,856	2.0
不明	628	10.1%	—	—
計	6,241	100%	1,933,019	3.2

※岐阜県人口動態統計調査 市町村別推計人口（R5.4.1現在）

※端数処理の都合上、合計が100%にならない場合がある。

2 高齢者（65歳以上）の相談状況

(1) 相談件数〔表1〕

- ・契約当事者が高齢者（65歳以上）の相談件数は1,648件で、前年同期より111件（7.2%）増加した。全体に占める割合は26.4%で、前年同期より0.7ポイント上昇した。

(2) 相談内容の特徴〔表7・表8〕

- ・商品・サービス別にみると、「化粧品」（158件）が最も多い。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」（560件）が最多。
- ・全体に占める高齢者の割合でみると、「訪問購入」（50.0%）、「訪問販売」（43.9%）、「ネガティブオプション」（43.5%）が高くなっている。
- ・平均契約購入金額は55.9万円で、前年同期より29.5万円減少した。

〔表7〕契約当事者が65歳以上の商品・サービス別相談件数（上位5位）

順位	商品・サービス	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比	相談内容
1	化粧品	158	127	124.4%	化粧品の定期購入等
2	商品一般	157	154	101.9%	架空請求に関する相談等
3	健康食品	96	82	117.1%	健康食品の定期購入等
4	工事・建築・加工	94	86	109.3%	屋根工事、新築工事等
5	役務その他	84	78	107.7%	他に分類されないサービス
	総数	1,648	1,537	107.2%	

〔表8〕契約当事者が65歳以上の販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R5上半期		全体に占める 65歳以上の割合	R4上半期	
	件数	構成比		件数	構成比
通信販売	560	34.0%	24.3%	488	31.8%
（うちインターネット通販）	(377)	(22.9%)	(21.6%)	(294)	(19.1%)
店舗購入	324	19.7%	25.1%	233	15.2%
訪問販売	209	12.7%	43.9%	239	15.5%
電話勧誘販売	125	7.6%	34.9%	117	7.6%
マルチ・マルチまがい取引	9	0.5%	16.1%	12	0.8%
ネガティブ・オプション	10	0.6%	43.5%	5	0.3%
訪問購入	26	1.6%	50.0%	28	1.8%
その他無店舗販売	10	0.6%	28.6%	11	0.7%
不明・無関係	375	22.8%	22.9%	404	26.3%
計	1,648	100%	26.4%	1,537	100%
平均契約購入金額(万円)	55.9	—	—	85.4	—

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

3 若者（29歳以下）の相談状況

(1) 相談件数〔表1〕

- ・契約当事者が若者（29歳以下）の相談は598件で、前年同期より27件（4.3%）減少した。全体に占める割合は9.6%で、前年同期（10.4%）より0.8ポイント低下。

(2) 相談内容の特徴〔表9・表10〕

- ・商品・サービス別にみると、「他の教養・娯楽」(50件)が最多で、オンラインゲームや出会い系サイト等に関する相談が多く寄せられた。次いで、副業サイトや情報商材など「内職・副業」に関する相談が多く寄せられた。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」(245件)で最多。全体に占める若者の割合でみると、「マルチ・マルチまがい取引」(19.6%)が高くなっている。
- ・平均契約購入金額は75.9万円で、前年同期より6.9万円増加した。

〔表9〕契約当事者が29歳以下の商品・サービス別相談件数(上位5位)

順位	商品・サービス	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比	相談内容
1	他の教養・娯楽	50	65	76.9%	出会い系サイト、オンラインゲーム等
2	内職・副業	39	48	81.3%	情報商材など内職・副業等
3	理美容	37	55	67.3%	エステ等
4	レンタル・リース・貸借	36	18	200.0%	賃貸アパート等
4	商品一般	36	41	87.8%	架空請求に関する相談等
	総数	598	625	95.7%	

〔表10〕契約当事者が29歳以下の販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R5上半期		全体に占める 29歳以下の割合	R4上半期	
	件数	構成比		件数	構成比
通信販売	245	41.0%	10.6%	292	46.7%
(うちインターネット通販)	(185)	(30.9%)	(10.6%)	(244)	(39.0%)
店舗購入	168	28.1%	13.0%	132	21.1%
訪問販売	38	6.4%	8.0%	53	8.5%
電話勧誘販売	39	6.5%	10.9%	33	5.3%
マルチ・マルチまがい取引	11	1.8%	19.6%	17	2.7%
ネガティブ・オプション	0	0%	0%	4	0.6%
訪問購入	2	0.3%	3.8%	0	0%
その他無店舗販売	5	0.8%	14.3%	6	1.0%
不明・無関係	90	15.1%	5.5%	88	14.1%
計	598	100%	9.6%	625	100%
平均契約購入金額(万円)	75.9	—	—	69.0	—

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

(3) 18歳～19歳の状況〔表11〕

- ・成年年齢の引下げの対象となる契約当事者が18歳～19歳の相談件数は76件で、前年同期より16件(26.7%)増加した。
- ・商品・サービス別にみると、出会い系サイトに関する相談など「他の教養・娯楽」が最多であった。

〔表11〕契約当事者が18歳～19歳の商品・サービス別相談件数(上位3位)

順位	商品・サービス	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比	相談内容
1	他の教養・娯楽	10	6	166.7%	出会い系サイト等
2	内職・副業	8	4	200.0%	情報商材など内職・副業等
2	自動車	8	1	800.0%	中古自動車等
	総数	76	60	126.7%	

(4) 20歳～22歳の状況〔表12〕

- ・契約当事者が20歳～22歳の相談件数は154件で、前年同期より3件(1.9%)減少した。
- ・商品・サービス別にみると、副業サイトや情報商材など「内職・副業」に関する相談(16件)が最多であった。

〔表12〕契約当事者が20歳～22歳の商品・サービス別相談件数(上位3位)

順位	商品・サービス	R5 上半期	R4 上半期	前年 同期比	相談内容
1	内職・副業	16	19	84.2%	情報商材など内職・副業等
2	理美容	15	15	100.0%	エステ等
3	商品一般	12	10	120.0%	架空請求に関する相談等
	総数	154	157	98.1%	

4 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

(1) 相談件数〔表13〕

- ・新型コロナウイルス感染症関連の相談は20件で、前年度より42件(67.7%)減少、全相談件数の0.3%であった。新型コロナウイルス感染症に関する相談は、年々に減少しており、令和2年4月がピーク(356件)であり、その後、大幅に減少している。

〔表13〕月別新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
R5上半期	5	3	5	1	1	5	20
R4上半期	8	5	9	12	18	10	62

(2) 契約当事者の年代別状況〔表14〕

- ・契約当事者の年代別にみると、50歳代が多くなっている。

〔表14〕契約当事者の年代別新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	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
件数	0	2	3	3	4	0	2	0	6
構成比	0%	10.0%	15.0%	15.0%	20.0%	0%	10.0%	0%	30.0%

(3) 商品・サービス別状況〔表15〕

- ・件数はかなり少なくなったが、最も多いのが、「注文した覚えがないマスクが届いた」といった送り付けなど「他の保健衛生品」に関する相談であった。

〔表15〕新型コロナウイルス感染症関連の商品・サービス別相談件数(上位3位)

順位	商品・サービス	件数	構成比	相談内容
1	他の保健衛生品	4	20.0%	マスクの送り付け等
2	融資サービス	2	10.0%	ローンの返済等
2	他の教養・娯楽	2	10.0%	スポーツジムの退会等
	総数	20	—	

5 相談事例

事例1 商品一般（架空請求等）に関する相談

スマホの留守番電話に、「料金未納なので法的措置をとる」といった内容の自動音声の伝言が残っていた。何の料金なのか不明であるが、未納に心当たりはない。（40歳代 男性）

事例2 インターネット通販の定期購入に関する相談

お試し単品購入2000円と記載されたチラシを見て、商品名をネットで検索し、ホームページから化粧品を申込みをしたが、2回目の商品が届き、定期購入であったことが分かった。2回目の商品を返品したい。（60歳代 女性）

事例3 内職・副業に関する相談

ネットで検索した副業サイトに登録をし、簡単なコピー作業で収入が得られると思って、有償の情報商材を購入したが、騙されたかもしれない。（20歳代 女性）

事例4 他の教養・娯楽に関する相談

マッチングアプリで女性と友達になり、SNSの交換をしていたら、有料サイトに誘導された。途中で騙されたと気付いた。（10歳代 男性）

事例5 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

頼んでいない荷物が届き、中にマスクが10枚入っていた。送り状に書かれた業者に電話をかけたが繋がらない。（50歳代 男性）

●困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

●消費者ホットラインで最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

<県の消費生活相談窓口>

岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003

可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111（内線212）

飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111（内線430）

消費者ホットライン
い や や
☎（局番なし）188番

濃密 濃密ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

