



岐阜県政記者クラブ加盟社 各位



令和6年8月23日(金) 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	細江 由浩	TEL 058-277-0898 FAX 058-277-1005

## 令和5年度 岐阜県内消費生活相談状況について

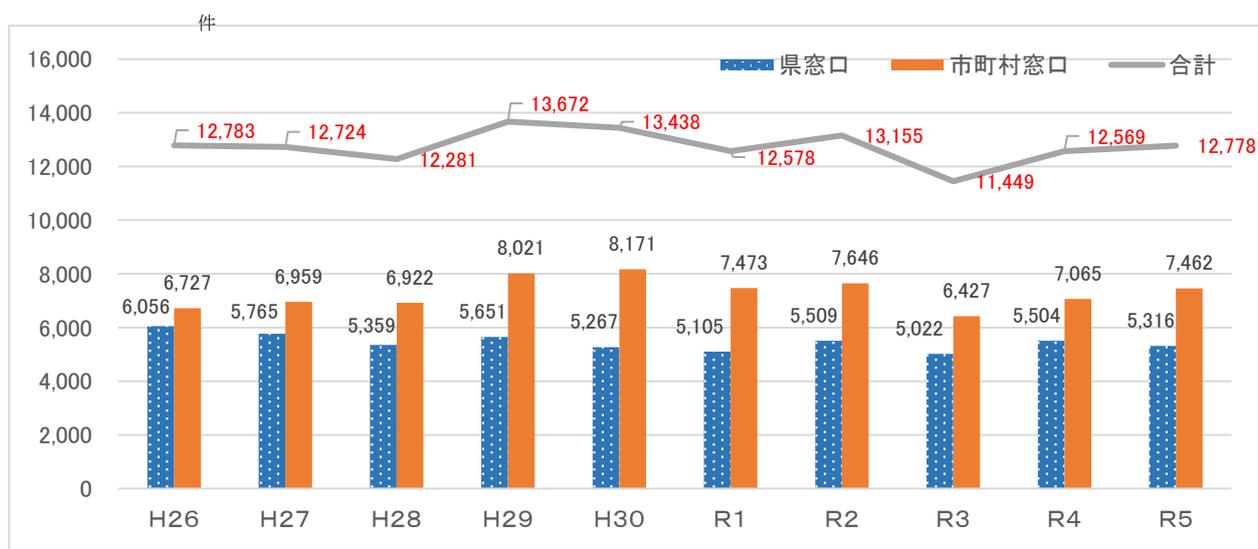
令和5年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

記

### ◎相談状況(概要)

① 県及び市町村の相談件数は12,778件(前年度より1.7%増加)。

〔図1〕相談件数の推移



- ② 「融資サービス」「自動車」に関する相談が大幅増。
- ③ インターネット上での商品・サービスの購入が増加しつつあることを反映して、通信販売に関する相談が多い。
- ④ 65歳以上の高齢者が契約当事者の相談は前年度より増加、全体の27.6%を占める。
- ⑤ 成年年齢の引き下げの対象となる契約当事者が18歳～19歳の相談件数は154件(前年度より25.2%増加)

- 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 ☎ 188番で、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電話番号】

- ・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 (212)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (430)

**消費者ホットライン**  
いちゃや  
**☎ (局番なし) 188番**  
最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

## ◎相談状況（詳細）

### 1. 相談件数

#### ①概況〔図1〕

- ・県及び市町村での相談件数は12,778件で、前年度より209件（1.7%）増加した。
- ・県窓口の件数は5,316件（41.6%）で前年度より減少し、市町村窓口の件数は7,462件（58.4%）で増加した。

#### ②契約当事者の年代別状況

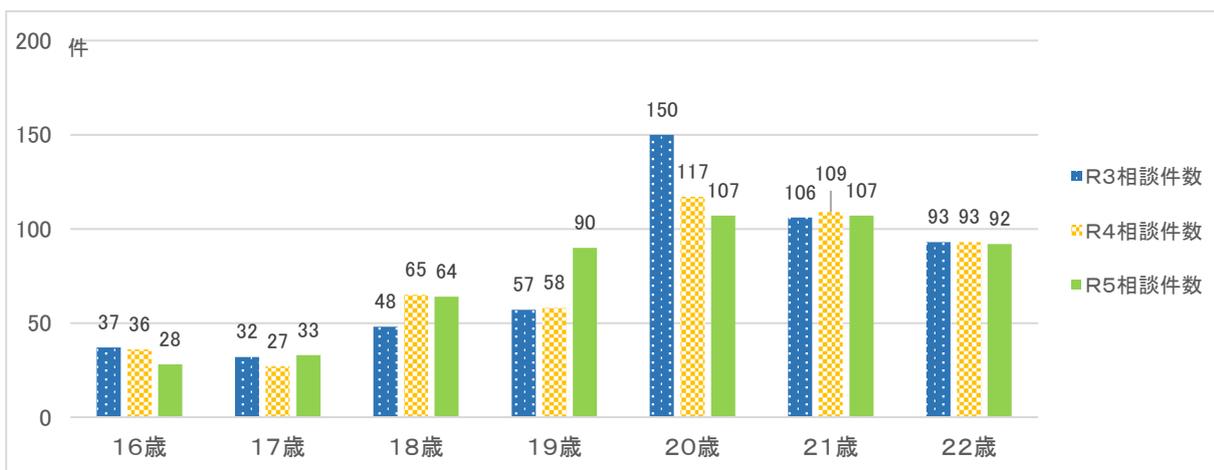
- ・契約当事者の年代別で見ると、70歳代が最も多く（1,724件）、13.5%を占めている。65歳以上の高齢者は3,526件で27.6%を占め、前年度より1.0ポイント上昇した。〔表1〕
- ・成年年齢直後の若者については、18歳は64件、19歳は90件、20歳は107件であった。〔図2〕

〔表1〕 契約当事者の年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	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	件数	28	269	951	951	1,376	1,696	1,673	1,724	1,027	3,083	3,526
	割合	0.2%	2.1%	7.4%	7.4%	10.8%	13.3%	13.1%	13.5%	8.0%	24.1%	27.6%
R4	件数	11	271	932	959	1,485	1,691	1,644	1,591	970	3,015	3,344
	割合	0.1%	2.2%	7.4%	7.6%	11.8%	13.5%	13.1%	12.7%	7.7%	24.0%	26.6%

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

〔図2〕 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



### 2. 相談内容

#### ①商品・サービス別〔表2〕

- ・架空請求の相談などの「商品一般」に関する相談（1,250件）が最も多く、前年度（1,156

件) より 94 件 (8.1%) 増加した。

- ・次いで多いのは、「化粧品」(950 件) で、前年度より 215 件 (18.5%) 減少した。「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	R4	R5	前年度比	主な相談内容
1	商品一般	1,156	1,250	108.1%	架空請求に関する相談等
2	化粧品	1,165	950	81.5%	化粧品の定期購入等
3	役務その他	600	638	106.3%	他に属さないサービス
4	健康食品	462	483	104.5%	健康食品の定期購入等
5	相談その他	447	424	94.9%	消費生活問題以外の相談等
6	工事・建築・加工	418	423	101.2%	屋根工事、塗装工事等
7	融資サービス	312	412	132.1%	ローン等
8	自動車	365	406	111.2%	中古車販売に関する相談等
9	レンタル・リース・貸借	429	395	92.1%	賃貸アパート、借家等
10	他の教養・娯楽	334	363	108.7%	出会い系サイト、オンラインゲーム等

※「商品一般」: 商品・サービスが特定できないもの。架空請求ハガキはここに含まれる。

## ②販売購入形態別〔表 3〕

- ・消費生活においてインターネット上での商品・サービスの購入が増加しつつあることを反映して「通信販売」(4,732 件) に関する相談が最多だが、前年度より 106 件 (2.2%) 減少し、コロナ禍がひと段落した影響で店舗購入が 390 件 (17.0%) 増加した。
- ・中でも、「インターネット通販」(3,500 件) は、前年度より 213 件 (5.7%) 減少。なお、「インターネット通販」は「店舗購入」(2,683 件) に関する相談を平成 27 年度以降連続して上回っている。

〔表 3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R4 件数	R5			主な商品・サービス
		件数	割合	前年度比	
店舗購入	2,293	2,683	21.0%	117.0%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	4,838	4,732	37.0%	97.8%	化粧品、健康食品、アダルト情報サイト、出会い系サイト、商品一般等
うちインターネット通販	(3,713)	(3,500)	(27.4%)	94.3%	
訪問販売	1,107	939	7.3%	84.8%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	657	679	5.3%	103.3%	インターネット通信サービス、魚介類等
マルチ・マルチまがい取引	101	105	0.8%	104.0%	内職・副業、化粧品、健康食品等
ネガティブ・オプション	88	60	0.5%	68.2%	商品一般、書籍等
訪問買取	89	107	0.8%	120.2%	アクセサリ、商品一般等
その他無店舗	85	75	0.6%	88.2%	役務その他、レンタル・リース・貸借等
不明・無関係	3,311	3,398	26.6%	102.6%	工事・建築・加工、役務その他等
合計	12,569	12,778	100.0%	101.7%	

※インターネット通販: インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

- ※マルチ・マルチまがい取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
- ※初\*ティア\*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。
- ※訪問買取：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。
- ※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、展示会場など、店舗とは言えないところで契約等した場合。
- ※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。
- ※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

### 3. 年代別相談の特徴

#### ①商品・サービス別〔表4〕

- ・20歳未満では、出会い系サイトやオンラインゲームなどの「他の教養・娯楽」、架空請求などの「商品一般」に関する相談が多い。
- ・20歳代では、「理美容」、「内職・副業」に関する相談が多い。
- ・30歳代では、架空請求などの「商品一般」、他に分類されないサービスにあたる「役務その他」に関する相談が多い。
- ・40歳代から70歳以上では、「化粧品」に関する相談が最多。次いで架空請求などの「商品一般」に関する相談も多い。

〔表4〕契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位5位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	他の教養・娯楽	76	商品一般	16	娯楽等情報配信サービス	16	化粧品	15	内職・副業	14	297
20歳代	理美容	96	内職・副業	68	商品一般	64	レンタル・リース・賃借	64	融資サービス	56	951
30歳代	商品一般	72	役務その他	63	レンタル・リース・賃借	53	自動車	40	化粧品 融資サービス	各35	951
40歳代	化粧品	113	商品一般	90	融資サービス	72	役務その他	71	自動車	65	1,376
50歳代	化粧品	189	商品一般	151	健康食品	73	自動車	72	融資サービス	61	1,696
60歳代	化粧品	221	商品一般	182	健康食品	93	役務その他	81	光熱水品一般	54	1,673
70歳以上	化粧品	250	商品一般	243	健康食品	164	工事・建築・加工	145	役務その他	127	2,751
不明	商品一般	432	相談その他	228	役務その他	175	レンタル・リース・賃借	125	工事・建築・加工	114	3,083

#### ②販売購入形態別

- ・「訪問販売」及び「電話勧誘販売」に関する相談は、70歳以上の高齢者に非常に多い。

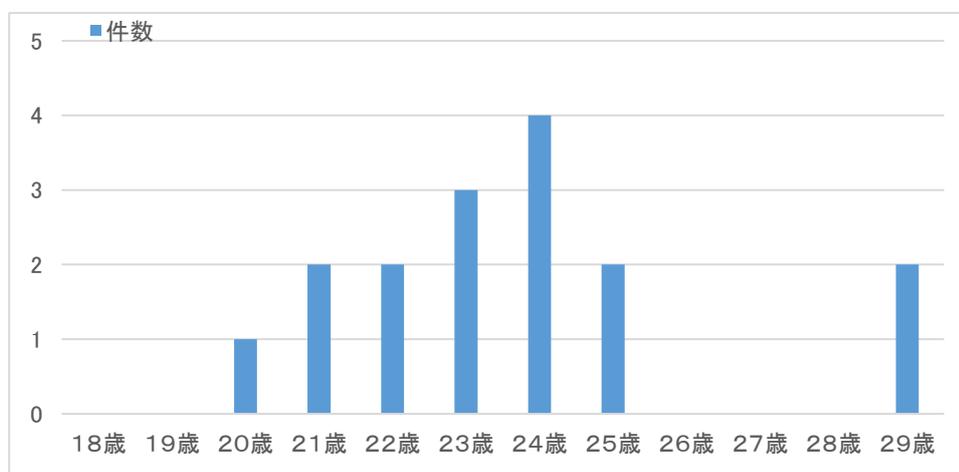
〔表5〕

- ・「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、50歳代が最多で、次が20歳代になっている。〔表5、図3〕

〔表5〕 契約当事者の年代別販売購入形態別相談件数

年代	店舗購入	通信販売	うちインターネット通販	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブ・オプション	訪問買取	その他無店舗	不明・無関係	合計
20歳未満	55	201	157	5	9	0	0	0	0	27	297
20歳代	305	337	242	69	67	16	2	2	5	148	951
30歳代	245	383	292	55	40	14	1	3	8	202	951
40歳代	300	653	525	69	61	12	13	3	8	257	1,376
50歳代	341	826	652	85	83	18	5	6	9	323	1,696
60歳代	333	783	612	119	64	13	10	19	8	324	1,673
70歳以上	544	858	524	353	214	12	13	42	22	693	2,751
不明	560	691	496	184	141	20	16	32	15	1,424	3,083

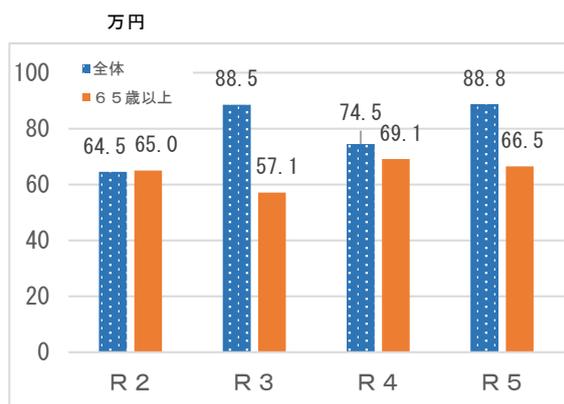
〔図3〕 マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



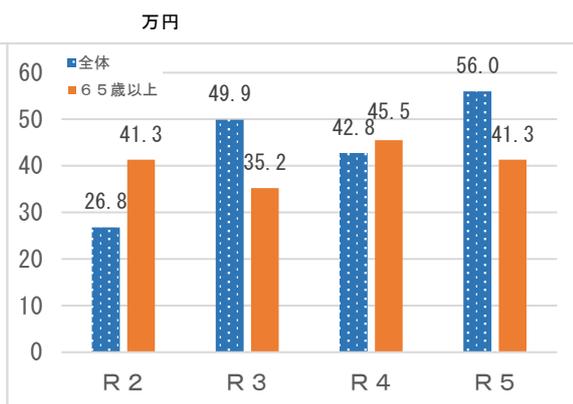
#### 4. 平均契約購入金額及び平均既支払金額

- ・平均契約購入金額は 88.8 万円で、前年度（74.5 万円）より 14.3 万円（19.2%）増加。65 歳以上の高齢者では 66.5 万円で、前年度（69.1 万円）より 2.6 万円（3.8%）減少。  
〔図 4〕
- ・平均既支払金額は 56.0 万円で、前年度（42.8 万円）より 13.2 万円（30.8%）増加。65 歳以上の高齢者では 41.3 万円で、前年度（45.5 万円）より 4.2 万円（9.2%）減少。  
〔図 5〕
- ・年代別に見ると、平均契約購入金額、平均既支払金額ともに 50 歳代が最も高かった。  
〔図 6〕

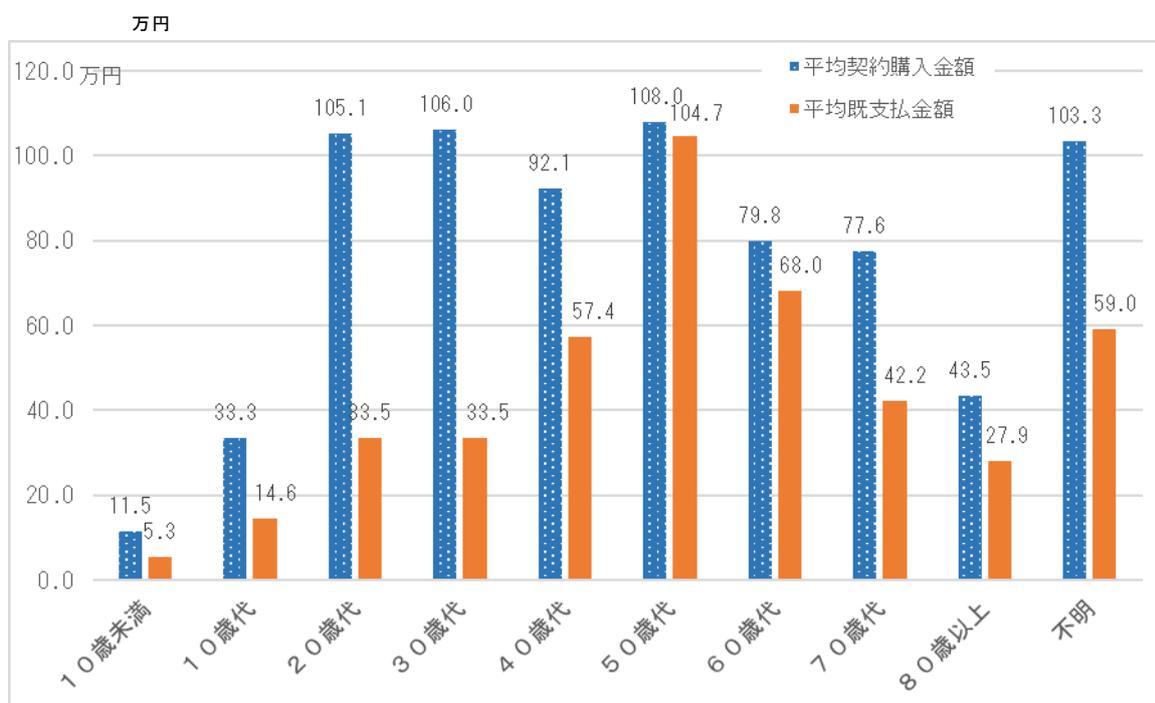
〔図4〕 平均契約購入金額の推移



〔図5〕 平均既支払金額の推移



〔図6〕 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額



## 5. 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況

- ・新型コロナウイルス感染症に関連する相談は 32 件で、前年度より 88 件 (73.3%) 減少、全相談件数の 0.3% となった。新型コロナウイルス感染症に関する相談は、令和 2 年 4 月が 356 件とピークであり、その後、大幅に減少している。〔表 6〕
- ・契約当事者の年代別に見ると、50 歳代が多くなっている。〔表 7〕
- ・商品・サービス別に見ると、「注文した覚えのないマスクが届いた」といった「他の保健衛生品」に関する相談 (6 件) が最も多かった。〔表 8〕

〔表 6〕 新型コロナウイルス感染症関連の月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
R5	5	3	5	1	1	5	1	3	3	2	1	2	32
R4	8	5	10	12	18	14	12	10	8	13	7	3	120

〔表 7〕 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

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
件数	0	3	3	4	6	2	2	2	10
割合	0.0%	9.4%	9.4%	12.5%	18.8%	6.3%	6.3%	6.3%	31.3%

〔表 8〕 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 5 位）

順位	商品・サービス	件数	割合	主な相談内容
1	他の保健衛生品	6	18.8%	マスクの送り付け等
2	融資サービス	4	12.5%	コロナ禍を原因とする債務に関する相談
3	他の教養・娯楽	2	6.3%	トレーニングジム等の利用契約に関する相談
3	医療	2	6.3%	コロナ禍を原因とする医療の予定変更に関する相談
	総数	32		

### 【参考】 相談事例

#### ○化粧品（インターネット通販の定期購入）に関する相談

インターネットで、ハンドクリームのお試しを知り、定期購入と知らずに申し込んだ。2 回目が届いたが返品したい。（50 歳代 女性）

#### ○商品一般（架空請求等）に関する相談

政府の機関を名乗って、ギフトカードを購入して手続きをしないと損害賠償請求をするというメールがSMSが届いた。（60 歳代 男性）

#### ○工事・建築・加工

親戚の老夫婦が訪問してきた業者の無料点検をきっかけに屋根工事を契約したそうだがクーリングオフのやり方を教えてほしい。（50 歳代 男性）

#### ○レンタル・リース・貸借に関する相談

1 年程住んだ賃貸アパートの退去に伴い、クリーニング代や壁の修理代など高額な修繕費を請求されたが納得できない。（30 歳代 男性）

#### ○理美容に関する相談

脱毛キャンペーンに惹かれカウンセリングに行くと、全身脱毛と美顔器を勧められ、断れず契約をしてしまったが、クーリング・オフしたい。（10 歳代 女性）

○内職・副業に関する相談

インターネット広告で「写真を載せるだけで稼げる」という広告を見て、副業のサポート契約をした。お金を振り込んだが収入が得られないので返金してほしい。(20歳代 女性)

○自動車に関する相談

購入した中古車のあちこちに不具合が発生している。販売店に苦情を言っても対応する気がないようで心配である。(20歳代 女性)