

## 令和4年度の消費生活相談状況について

### 1 消費生活相談件数と傾向

- ・ 令和4年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は8,562件で、前年度比462件増加。
- ・ 特に「定期購入」が条件となっている化粧品の相談や、エステ事業者の倒産による「エステティックサービス」のトラブルに関する相談が増加。

(単位:件)

区分	R4年度		R3年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	4,035	207	3,559	266	476	13.4%
市町	4,527	322	4,541	336	▲14	▲0.3%
合計	8,562	529	8,100	602	462	5.7%

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めているもの  
 一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないもの

### 2 苦情相談の概要

#### (1) 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

- ・ 高齢者（65歳以上）からの相談割合は、29.2%  
 近年約30%程度で推移
- ・ 性別は、女性が50.8%、男性が43.1%

#### (2) 相談件数の多い商品・役務（サービス）

- ・ 「化粧品」、「健康食品」  
 ⇒ 「初回無料」、「お試し価格500円」などの広告を見て購入したが、複数回購入することが条件となっている通信販売での「定期購入」に関するトラブル
- ・ 「賃貸アパート・マンション」  
 ⇒ 賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど原状回復費用をめぐるトラブル
- ・ 「エステティックサービス」  
 ⇒ 新型コロナウイルス感染症による店舗の休業等の影響を受けたエステ事業者の倒産による相談

この内容の詳細は、下記の石川県消費生活支援センターホームページにて  
 ご覧いただけます。

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/sodanjokyo.html>