

令和5年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和5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寄せられた消費生活相談件数は8,653件で、前年度に比べて91件（1.1%）増加しました。

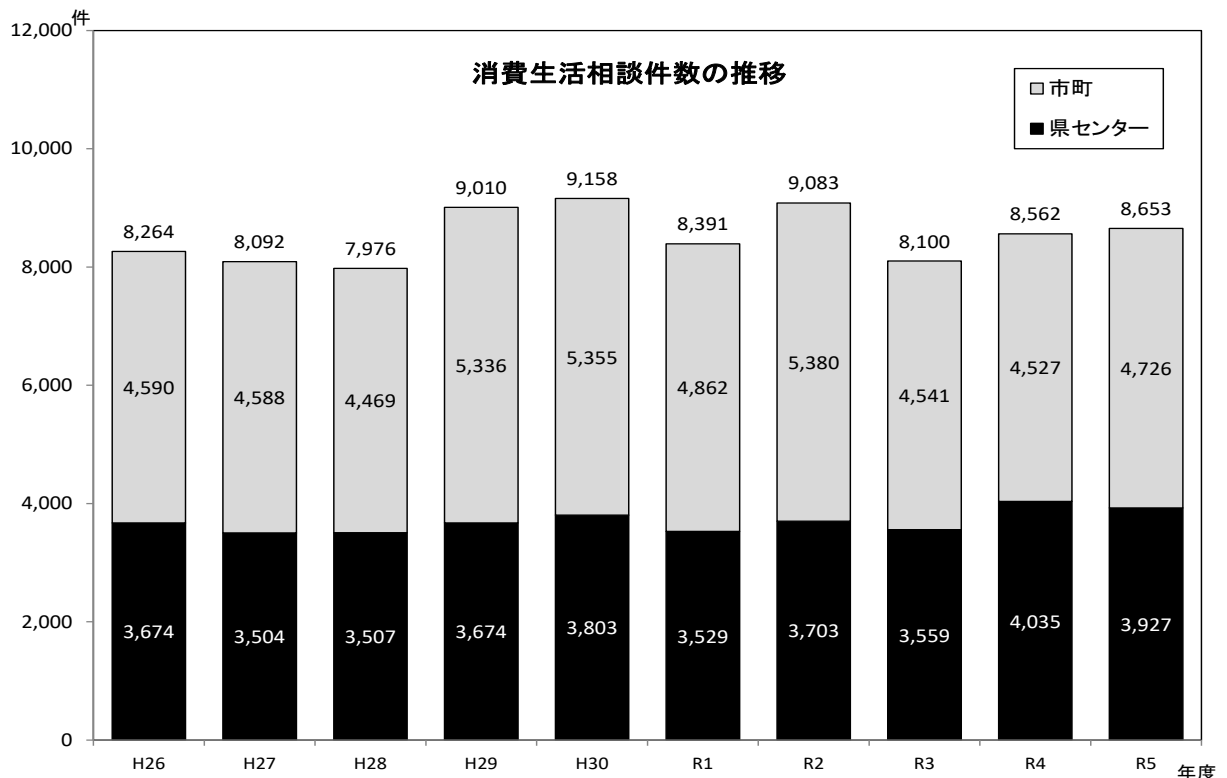
特に地震関係を含む「屋根工事」に関する相談が、前年度の約4.6倍と急増したこと、大手中古自動車販売会社の保険金不正請求問題等を発端に「四輪自動車」に関する相談が増加したことなどから、前年度に比べ増加しました。

（単位：件）

区分	R5年度		R4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	3,927	3,740	4,035	3,828	▲ 108	▲ 2.7%
市町	4,726	4,399	4,527	4,205	199	4.4%
合計	8,653	8,139	8,562	8,033	91	1.1%

苦情相談とは、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場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

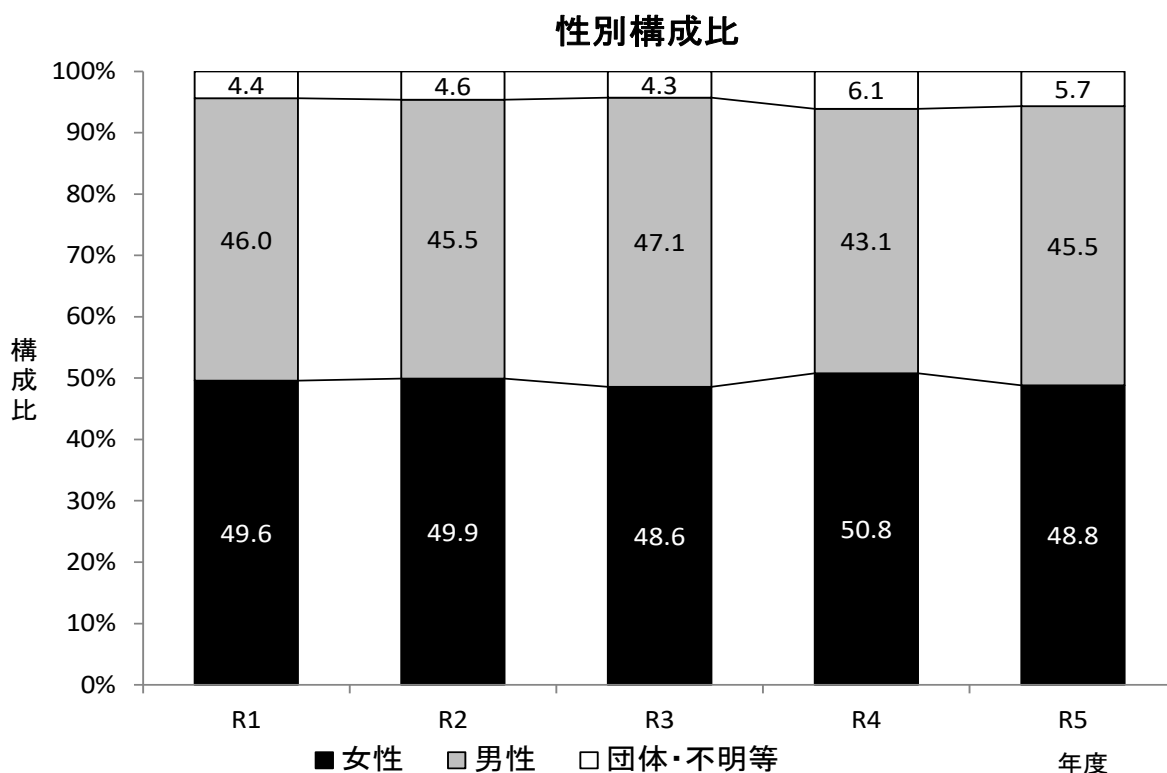
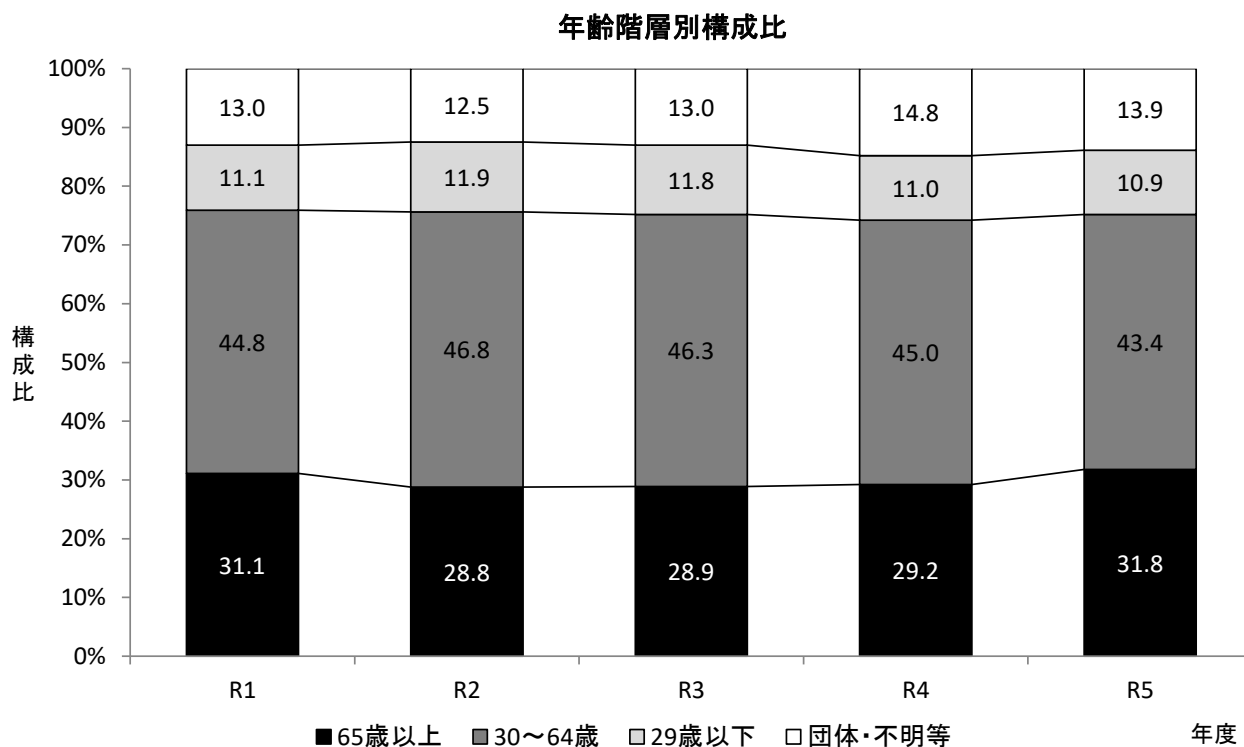


II 苦情相談の概要

1 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年約30%程度で推移しており、令和5年度は、31.8%となっています。

また、性別は、女性が48.8%、男性が45.5%となっており、女性の割合が高くなっています。



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かった相談は、「化粧品」の相談で、次いで、「健康食品」、「賃貸アパート・マンション」の順となっています。このほか、「屋根工事」に関する相談が昨年度の約4.6倍に増えています。

	R5年度				R4年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	化粧品	539	6.6	70.1	化粧品	769	9.6
2	健康食品	291	3.6	109.0	健康食品	267	3.3
3	賃貸アパート・マンション	243	3.0	104.7	賃貸アパート・マンション	232	2.9
4	屋根工事	226	2.8	461.2	エステティックサービス	186	2.3
5	四輪自動車	216	2.7	149.0	他の役務サービス	182	2.3
6	他の役務サービス ※1	180	2.2	98.9	移动通信サービス	165	2.1
7	修理サービス	168	2.1	155.6	紳士・婦人洋服	158	2.0
8	移动通信サービス ※2	164	2.0	99.4	フリーローン・サラ金	145	1.8
9	インターネット接続回線 ※3	158	1.9	133.9	四輪自動車	145	1.8
10	内職・副業その他	151	1.9	193.6	インターネット接続回線	118	1.5
	その他	5,803	71.2	102.4	その他	5,666	70.4
	(合計)	8,139	100.0		(合計)	8,033	100.0

※1 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスやタイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

※2 「移动通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

※3 「インターネット接続回線」

光回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

3 特徴的な苦情相談

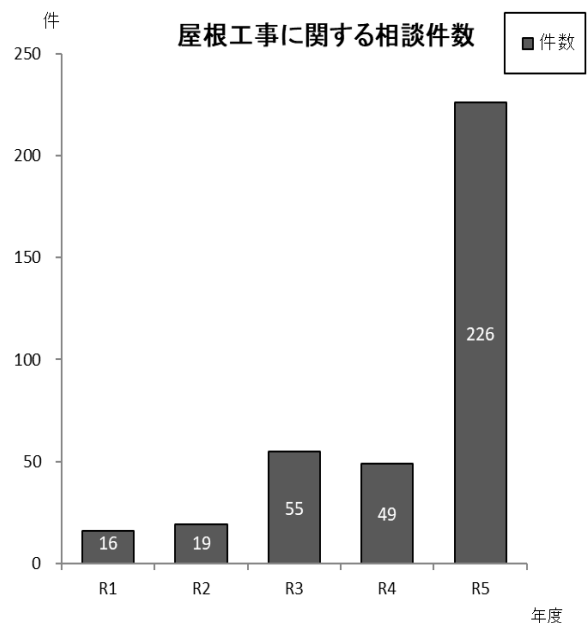
(1) 屋根工事に関する相談が急増

「住宅の屋根が壊れている。無料で点検する。」などと言って突然家に来訪し、「このままでは瓦が飛んだりしてもっとひどい状態になる。今なら安くできる。」など、不安をあおり、屋根工事の契約をさせるトラブルが多く起きています。

県内で二度の大きな地震が発生した令和5年度は226件の相談が寄せられ、前年度の約4.6倍となっています。

性別を問わず在宅時間が長い60歳代以上のトラブルが多くなっています。また、契約金額の平均は約115万円となっています。

大規模災害の後には、便乗した悪質商法等のトラブルが発生する傾向にあります。突然訪問してきた事業者には、安易に点検させないこと。すぐに契約せず、家族に相談するなど、十分に検討したうえで契約しましょう。



相談取扱状況

R5年度

【性別・年代別】 (単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	0	0	0	0
20歳代	0	1	0	1
30歳代	0	0	1	1
40歳代	3	5	0	8
50歳代	6	19	0	25
60歳代	25	16	0	41
70歳代	31	37	0	68
80歳代	21	22	1	44
90歳代	6	1	0	7
不明	6	16	9	31
計	98	117	11	226

R5年度

【契約購入金額】 (単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	1
1万円以上～5万円未満	1
5万円以上～10万円未満	8
10万円以上～50万円未満	22
50万円以上～100万円未満	34
100万円以上～500万円未満	49
500万円以上	2
合計	117

・契約購入金額の平均 約1,145,812円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 地震後、自宅に屋根修理業者が訪ねてきて、「見たところ修繕が必要」と言われたので契約したが、大工に見てもらおうと屋根は壊れていなかった。

(50歳代 女性)

イ 地震後、来訪した業者から「瓦がずれている」と言われ、屋根工事を契約したが、後日、知人の業者の見積りで高額だと判明した。

(70歳代 男性)

(2)「四輪自動車」に関する相談の増加が顕著

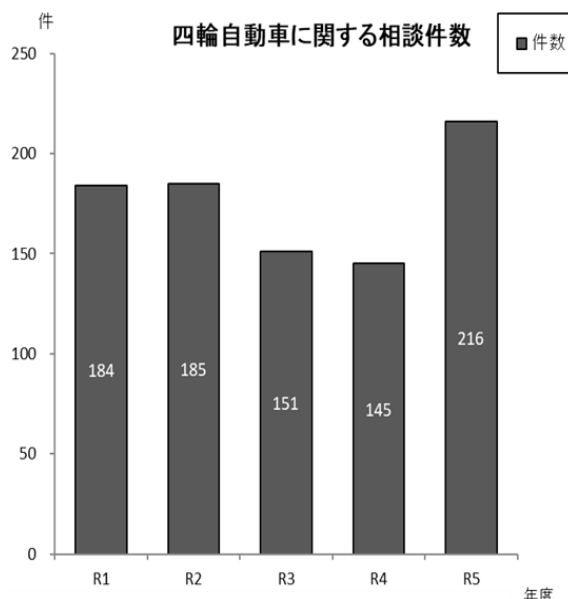
大手中古自動車販売会社による保険金不正請求問題を発端に「四輪自動車」に関する相談が増加しました。

令和5年度は216件の相談が寄せられ、前年度の約1.5倍となっています。

過去の購入や車検等に関して、各種報道により不安を感じた消費者からの相談が多く寄せられたことも一因です。

性別では男性が圧倒的に多く、年代別では50歳代が最も多くなっております。

また、契約金額の平均は約207万円となっています。



相談取扱状況

R5年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	2	1	0	3
20歳代	22	13	0	35
30歳代	23	9	0	32
40歳代	18	8	0	26
50歳代	37	19	0	56
60歳代	6	10	0	16
70歳代	13	7	0	20
80歳代	2	1	0	3
90歳代	1	0	0	1
不明	15	5	4	24
計	139	73	4	216

R5年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	1
1万円以上～5万円未満	1
5万円以上～10万円未満	1
10万円以上～50万円未満	12
50万円以上～100万円未満	16
100万円以上～500万円未満	64
500万円以上	7
合計	102

・契約購入金額の平均 約2,069,152円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 保険の不正請求で報道されている大手中古自動車販売店で購入した車が2日前に納入された。約束と違う中国製のタイヤだった。

(60歳代 男性)

イ 昨年、中古の軽自動車を購入した。その際にサポートサービスにも加入したが、事業者が不祥事で信用できなくなり、返金してほしい。

(50歳代 男性)

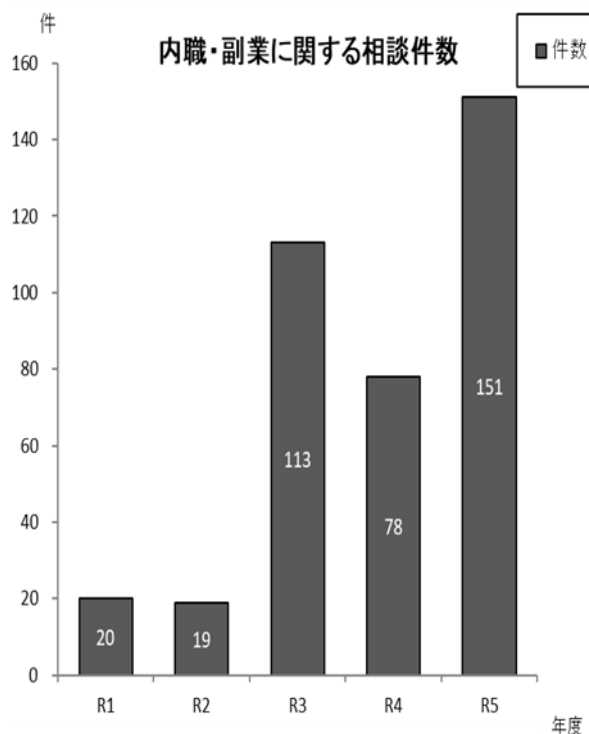
(3) 若者の副業に関する相談が増加

SNS やネットなどから「簡単にもうかる。」などと誘導して登録後に高額なお金を請求する「利益誘引型のサイト」など、怪しい副業やアルバイトの相談が増えています。

令和5年度は151件の相談が寄せられ、前年度の約1.9倍となっています。

年代別では20歳代若者からの相談が多く、性別では、女性の割合が少し多くなっています。また、契約金額の平均は約98万円となっています。

うまい話には裏がある。行動に移す前に家族や友人に相談する。困った時には在住地の消費生活センターに相談するなど、慎重に行動することが必要です。



相談取扱状況

R5年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	5	7	0	12
20歳代	22	37	0	59
30歳代	5	17	0	22
40歳代	10	4	0	14
50歳代	8	13	1	22
60歳代	9	2	0	11
70歳代	3	0	0	3
80歳代	1	0	0	1
不明	1	5	1	7
計	64	85	2	151

R5年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	2
1万円以上～5万円未満	18
5万円以上～10万円未満	7
10万円以上～50万円未満	29
50万円以上～100万円未満	23
100万円以上～500万円未満	36
500万円以上	2
合計	117

・契約購入金額の平均 約978,304円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 副業サイトに登録し請求された免許証の画像を送信したところ、クレジットカードが届きショッピング利用されていると分かった。決済した覚えはない。

(10歳代 女性)

イ インターネットで見つけた副業を申し込んだところ、高額なサポートプランの契約となり消費者金融から借金を指示され支払った。

(20歳代 女性)

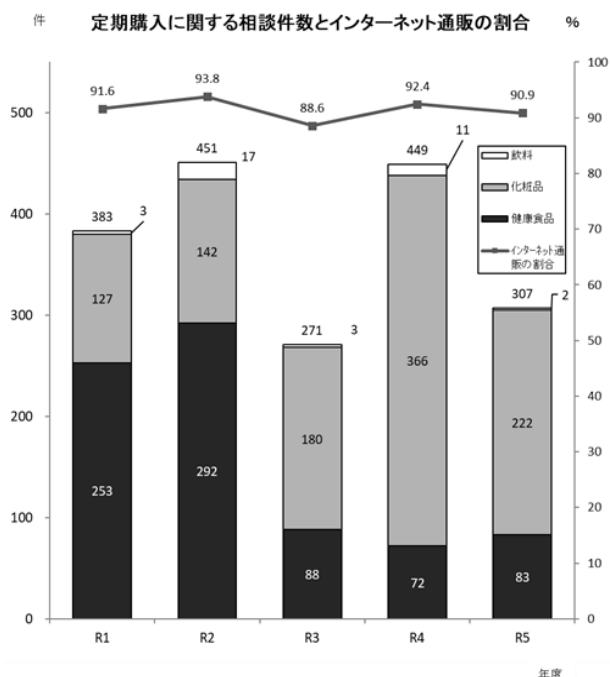
(4) 通信販売での定期購入に関する相談は微減

「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることをうたう一方で、実際は「定期購入」が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売に関する相談は、令和5年度は307件と、前年度と比べ減少していますが依然多い状況です。インターネット通販でのトラブルが9割を超え、依然として化粧品に関する相談が突出しています。

性別では全体の約7割を女性が占め、幅広い年代に及んでいますが、特に40歳代以上からの相談が多くなっています。

また、購入金額の平均は約1万4千円となっています。

特定商取引法の改正により「詐欺的な定期購入商法」に対する規制が設けられ、通販サイトで誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。申込みの際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認し、証拠として最終確認画面のスクリーンショットなどを残しておくことが有効です。



相談取扱状況

R5年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	0	5	0	5
20歳代	3	3	0	6
30歳代	2	12	0	14
40歳代	10	32	0	42
50歳代	25	41	0	66
60歳代	34	59	0	93
70歳代	25	28	0	53
80歳代	3	10	0	13
不明	5	9	1	15
計	107	199	1	307

R5年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
500円未満	0
500円以上～1千円未満	13
1千円以上～5千円未満	45
5千円以上～1万円未満	24
1万円以上～5万円未満	119
5万円以上～10万円未満	6
10万円以上	0
合計	207

・契約購入金額の平均 約14,307円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア ネット通販で1回のみのもりファンデーションを購入したが、定期購入だった。商品を受け取り拒否したので支払いたくない。(60歳代 女性)

イ ネットの広告を見て、初回1,980円のしわ取りクリームを購入したら、定期購入だった。2回目の商品が届いたが解約したい。(60歳代 男性)