

県民生活センターにおける消費生活相談の概要について

1 令和4年度消費生活相談状況及び特徴

(1) 相談件数の内訳 (表1)

- 令和4年度の相談件数は3,849件で、前年度の3,493件に比べ356件増加した。

(表1) 販売購入形態別相談数

販売購入形態 ※1	件数		前年度比 (%)
	令和4年度	令和3年度	
店舗購入	689	714	96.5
訪問販売	188	226	83.2
通信販売	1,356	1,164	116.5
マルチ・マルチまがい	27	61	44.3
電話勧誘販売	213	179	119.0
訪問購入 ※2	31	25	124.0
その他・不明 ※3	1,345	1,124	119.7
合計	3,849	3,493	110.2

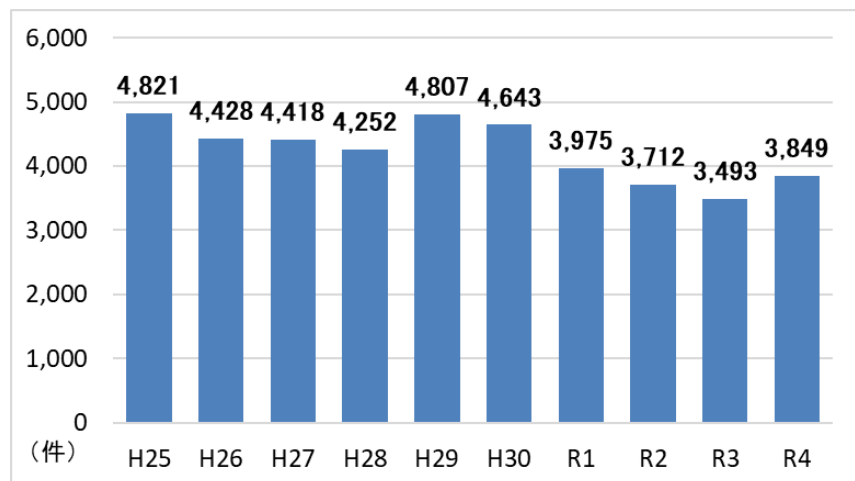
※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

※2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。

※3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などと、販売購入形態が不明なもの。

(2) 相談件数の推移 (図1)

- 令和4年度は、5年ぶりに増加に転じた。



(図1) 相談件数の推移

(3) 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）（表2）

（ ）内の数字は前年比を表す。

- 前年度に比べて全体の相談件数は増加し、商品进行特定できない相談「商品一般」が前年度と同じく最も多く、355件（118.7%）に増加した。
- 「化粧品」に関連する相談は312件（160.0%）に増加した。
- 貸金業に関連する「融資サービス」の相談は171件（86.4%）に減少した。

※相談件数3,849件
（R3年度3,493件）

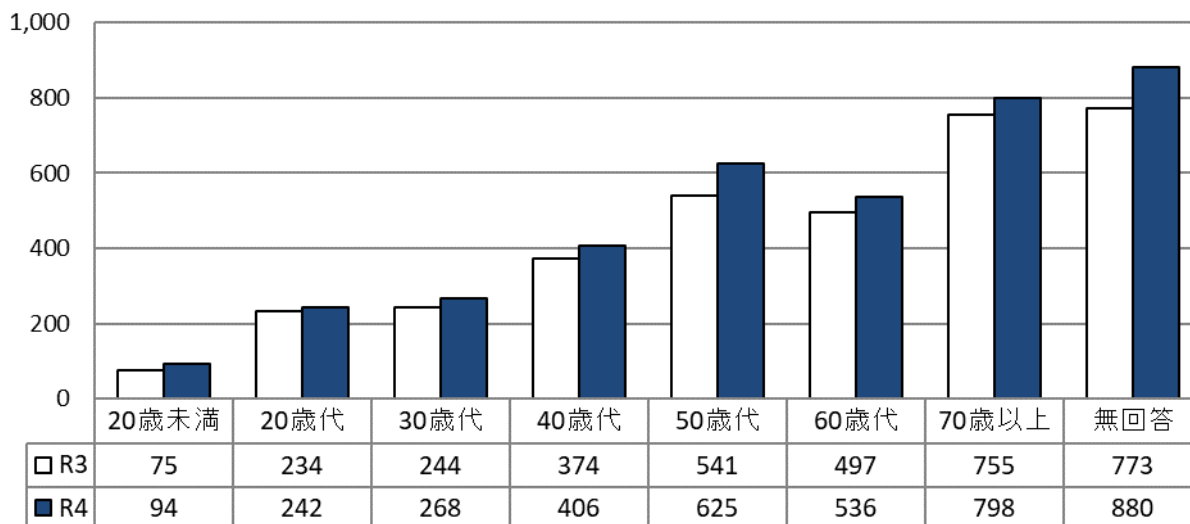
（表2）商品・役務等別相談件数 上段：R4年度（下段：R3年度）

順位	商品・役務等別分類※	件数	割合 (%)	
1 (1)	商品一般	355 (299)	9.2 (8.6)	商品进行特定できない相談。身に覚えのない請求や注文していない商品が届いたなど
2 (3)	化粧品	312 (195)	8.1 (5.6)	化粧品の定期購入の解約、販売方法、広告など
3 (4)	役務その他	207 (160)	5.4 (4.6)	弁護士、PCの修理やウイルス除去、占い、探偵、廃品回収、申請代行などの役務
4 (5)	相談その他	196 (140)	5.1 (4.0)	個人間のトラブル、売買契約のないものなど
5 (2)	融資サービス	171 (198)	4.4 (5.7)	消費者ローン、住宅ローン、カードローン、ヤミ金、多重債務など
6 (6)	集合住宅	139 (128)	3.6 (3.7)	賃貸住宅の原状回復費用・敷金の返還等、マンションの契約など
7 (7)	自動車	131 (123)	3.4 (3.5)	売買（新車・中古車）、整備、修理、下取り、ネット販売など
8 (9)	健康食品	122 (105)	3.2 (3.0)	健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など
9 (10)	戸建住宅	109 (98)	2.8 (2.8)	売買（新築・中古）、住宅リフォーム、外壁塗装工事など
10 (8)	娯楽等情報配信サービス	102 (119)	2.7 (3.4)	アダルトサイトやコンテンツ配信サービスの請求や解約など

※ 国民生活センターのPI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の分類による。

(4) 契約当事者年代別相談件数の状況 (図2)

- 契約当事者の年代が判明している相談件数は2,969件で、そのうち70歳以上が26.9%を占めて最も多く、次いで50歳代が21.1%、60歳代が18.1%となっており、50歳代以上が全体の66.0%を占めた。



(図2) 契約当事者年代別相談件数

(5) 契約当事者年代別商品・役務等別相談件数の上位 (表3)

- 20歳未満では、オンラインゲームのトラブルなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が最も多かった。
- 20歳代、30歳代以外では、「化粧品」に関する相談が上位3位以内にあった。

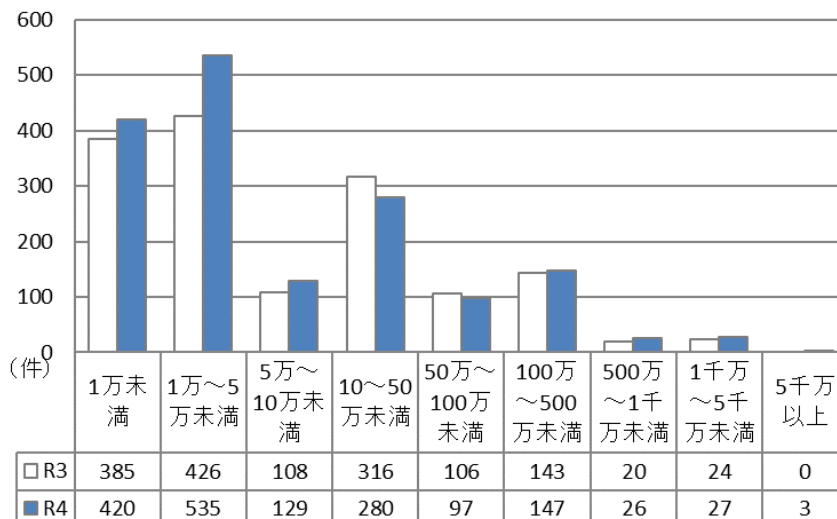
(表3) 契約当事者年代別商品・役務等別相談件数の上位

年代	1位		2位		3位	
20歳未満	他の教養・娯楽	23	娯楽等情報配信サービス	12	健康食品	8
					化粧品	8
20歳代	理美容	22	集合住宅	19		
			娯楽等情報配信サービス	19		
30歳代	商品一般	25	自動車	22	集合住宅	18
40歳代	化粧品	45	商品一般	30	融資サービス	25
50歳代	化粧品	69	商品一般	42	役務その他	37
60歳代	化粧品	80	商品一般	51	娯楽等情報配信サービス	20
70歳以上	商品一般	105	化粧品	64	役務その他	53

(6) 契約購入金額 (図3)

● 契約購入金額が判明している相談件数は1,664件で、平均の契約額は約76万円となっており前年度より約3万円高くなった。

● 5万円未満の相談件数が955件となっており、全体の57.4%を占めた。



(図3) 契約購入金額別相談件数

(7) 相談への対応状況^{※1}

- 対応状況 相談件数 3,849件
 - ・相談者が自主交渉するための助言 1,879件
 - ・一般的なアドバイスを行う情報提供 1,308件
 - ・斡旋(あっせん)^{※2} 310件(うち295件が解決)
 - ・他機関紹介、処理不能等 352件

● 助言や斡旋(あっせん)の結果、279件、約4千5百万円の救済金^{※3}が発生した。

※1 対応状況は、完結時期が翌年度になる場合があり暫定的な数字である。

※2 「斡旋」：相談者(消費者)と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センター相談員が介在すること。

※3 「救済金」：県民生活センターにおいて助言や斡旋を行った結果、回復・防止に至った金額。

2 啓発活動・情報提供

(1) 啓発活動

■消費生活の出前講座の開催（表4）（表5）

令和4年度の開催回数は115回、受講者数は5,281人

うち、オンラインでの開催回数は11回

主なテーマは、「消費者トラブル」、「エシカル消費やSDGs」、「ネットトラブル」、「成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル」など

(表4)令和4年度出前講座実施状況 (回)

幼児児童生徒向け	高校生向け	若者向け	一般成人向け	高齢者向け	見守り活動	教員向け	計
36	30	15	8	13	12	1	115

(表5)出前講座開催回数及び受講者数

	H30	R1	R2	R3	R4
開催回数(回)	135	118	41	66	115
受講者数(人)	8,860	8,891	2,574	3,685	5,281

■消費者月間（5月）

ヴァンフォーレ甲府ホームゲーム会場及びイトーヨーカドー甲府昭和店での啓発活動、山梨中央銀行本店ロビーでのパネル展示など

■高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動（9月、1～3月）

関東甲信越ブロックの消費生活センター等と連携したポスター、リーフレットによる啓発

(2) 情報提供

■消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年4回

消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供

■テレビスポット「くらしの情報」の放映・・・山梨放送、テレビ山梨 各208回

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供

■ホームページ、SNSでの発信・・・随時

ホームページやFacebook、Twitter、LINEにより消費者へ情報提供

SNS投稿回数：各61回

■報道機関への情報提供・・・34件

報道機関に対し、最新の消費生活相談に関する情報を提供

■事業者への情報提供・・・41件

事業者に対し、個別に事業者に関連する消費生活相談情報を提供