



令和5年8月8日(火) 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	春成 浩治	TEL 058-277-1001 FAX 058-277-1005

## 令和4年度 岐阜県内消費生活相談状況について

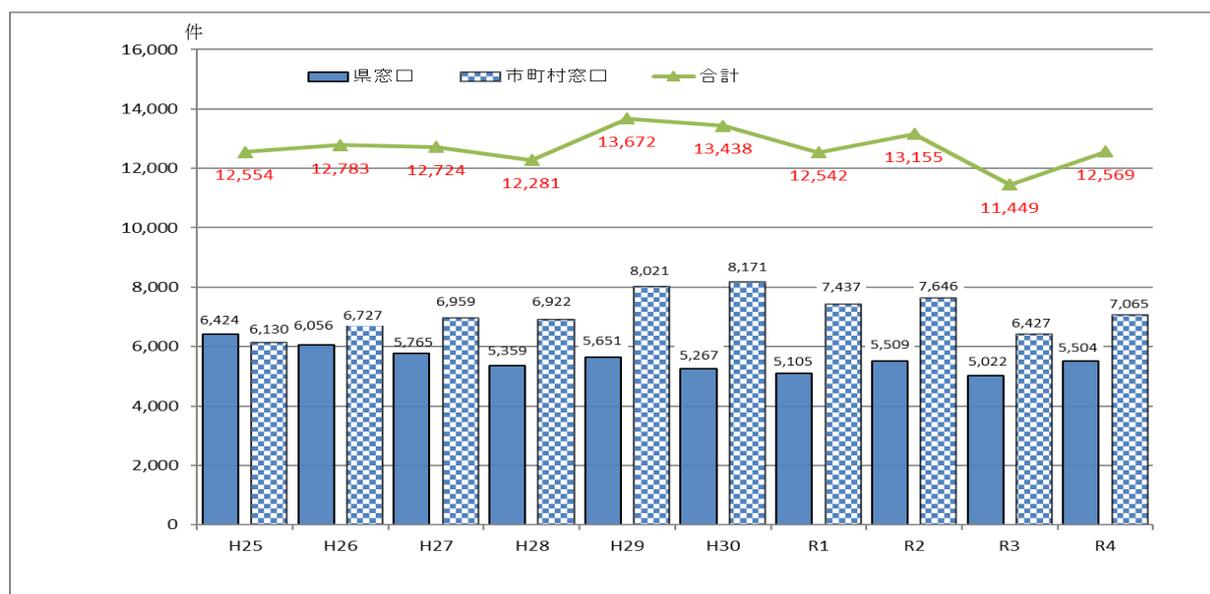
令和4年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

記

### ◎相談状況(概要)

①県及び市町村の相談件数は12,569件(前年度より9.8%増加)。

〔図1〕相談件数の推移



- ②「化粧品」に関する相談が大幅増。
- ③「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」の拡大により、通信販売に関する相談が多い。
- ④65歳以上の高齢者が契約当事者の相談は前年度より増加し、全体の26.6%を占める。
- ⑤新型コロナウイルス感染症に関連した相談は120件で大幅に減少。

- 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  
**☎(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12,569件で、前年度より1,120件（9.8%）増加した。
- ・県窓口の件数は5,504件（構成比43.8%）、市町村窓口の件数は7,065件（構成比56.2%）で、いずれも前年度より増加した。

#### 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、50歳代が最も多く（1,691件）、13.5%を占めている。65歳以上の高齢者は3,344件で26.6%を占め、前年度より1.3ポイント上昇した。

〔表1〕

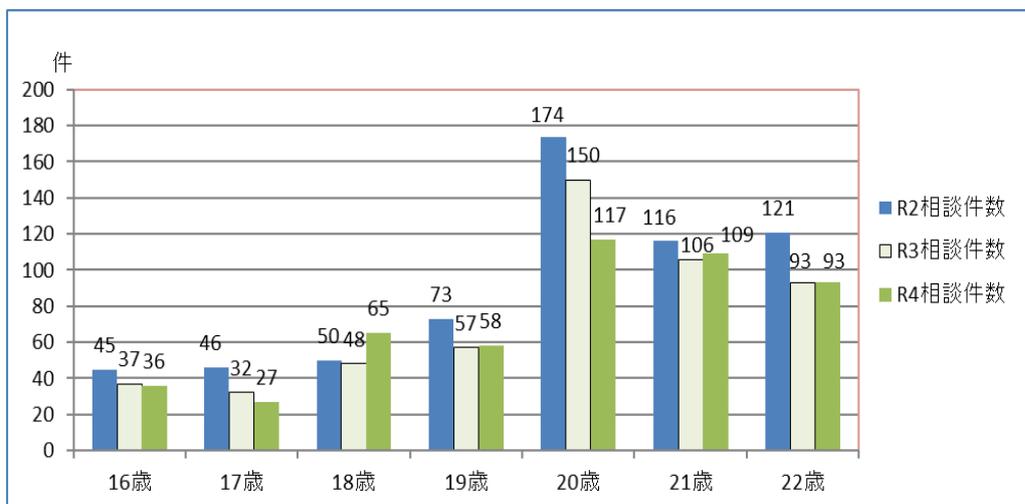
- ・成年年齢直後の若者については、18歳は65件、19歳は58件、20歳は117件であった。〔図2〕

〔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
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%
R3	件数	15	262	947	938	1,421	1,524	1,351	1,348	899	2,744	2,898
	割合	0.1%	2.3%	8.3%	8.2%	12.4%	13.3%	11.8%	11.8%	7.9%	24.0%	25.3%

※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〕

- ・「化粧品」に関する相談（1,165件）が最も多く、前年度（604件）より561件（92.9%）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。
- ・次いで多いのは、架空請求などの「商品一般」（1,156件）で、前年度より164件（16.5%）増加した。

〔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	R3	R4	前年度比	主な相談内容
1	化粧品	604	1,165	192.9%	化粧品の定期購入等
2	商品一般	992	1,156	116.5%	架空請求に関する相談等
3	役務その他	503	600	119.3%	他に属さないサービス
4	健康食品	393	462	117.6%	健康食品の定期購入等
5	相談その他	416	447	107.5%	消費生活問題以外の相談等
6	レンタル・リース・貸借	379	429	113.2%	賃貸アパート、借家等
7	工事・建築・加工	383	418	109.1%	屋根工事、塗装工事等
8	他の教養・娯楽	389	334	85.9%	出会い系サイト、オンラインゲーム等
9	融資サービス	244	312	127.9%	ローン等
10	インターネット通信サービス	348	307	88.2%	光回線等のインターネット接続回線等

※「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〕

- ・いわゆる「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」の拡大により、「通信販売」（4,838件）に関する相談が最多。そのうち、「インターネット通販」（3,713件）は、前年度より691件（22.9%）増加。なお、「インターネット通販」は「店舗購入」（2,293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	R3 件数	R4			主な商品・サービス
		件数	割合	前年度比	
店舗購入	2,172	2,293	18.2%	105.6%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	4,130	4,838	38.5%	117.1%	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	(3,022)	(3,713)	(29.5%)	122.9%	
訪問販売	1,210	1,107	8.8%	91.5%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	666	657	5.2%	98.6%	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	125	101	0.8%	80.8%	内職・副業、化粧品、健康食品等
ネガティブ・オプション	71	88	0.7%	123.9%	商品一般、書籍等
訪問買取	82	89	0.7%	108.5%	アクセサリ、商品一般等
その他無店舗	52	85	0.7%	163.5%	役務その他、レンタル・リース・貸借等
不明・無関係	2,941	3,311	26.3%	112.6%	工事・建築・加工、役務その他等
合計	11,449	12,569	100%	109.8%	

※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。
- ※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」、「化粧品」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、賃貸アパートなど「レンタル・リース・貸借」、「化粧品」に関する相談が多い。
- ・40歳代から60歳代では、「化粧品」に関する相談が最多。
- ・50歳代以上では、「健康食品」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	63	化粧品	25	健康食品／娯楽等情報配信サービス	22	-	-	理美容	21	282
20歳代	理美容	86	内職・副業	76	他の教養・娯楽	59	商品一般	57	役務その他	53	932
30歳代	レンタル・リース・貸借	63	化粧品	56	商品一般	54	役務その他	46	他の教養・娯楽／自動車	32	959
40歳代	化粧品	156	商品一般	117	役務その他	84	レンタル・リース・貸借	59	健康食品	57	1,485
50歳代	化粧品	231	商品一般	133	健康食品	71	レンタル・リース・貸借	68	自動車	56	1,691
60歳代	化粧品	278	商品一般	144	健康食品	73	役務その他	66	工事・建築・加工	62	1,644
70歳以上	商品一般	249	化粧品	247	健康食品	138	工事・建築・加工	135	役務その他	122	2,561

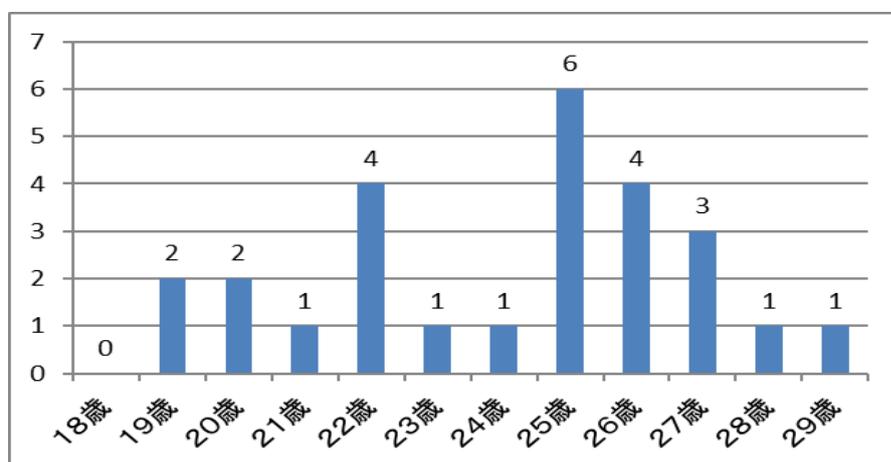
#### ②販売購入形態別

- ・「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、20歳代が最多になっている。〔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

	店舗購入	通信販売		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
		うちインターネット通販									
20歳未満	37	204	173	9	2	2	2	0	4	22	282
20歳代	220	389	315	74	66	24	5	0	10	144	932
30歳代	247	409	329	90	33	11	7	1	9	152	959
40歳代	289	701	567	99	56	13	7	2	13	305	1,485
50歳代	300	852	701	114	79	7	8	5	4	322	1,691
60歳代	244	799	658	123	95	9	12	9	7	346	1,644
70歳以上	417	773	447	390	192	19	22	50	15	683	2,561

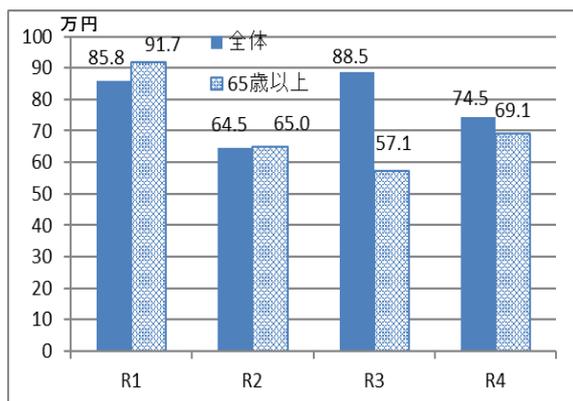
〔図3〕 マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



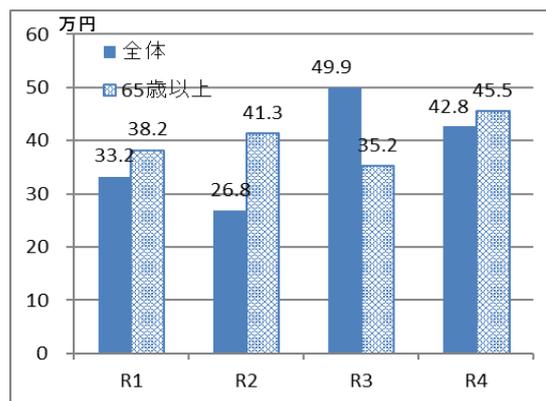
#### 4. 平均契約購入金額及び平均既支払金額

- 平均契約購入金額は74.5万円で、前年度（88.5万円）より14.0万円（15.8%）減少。  
65歳以上の高齢者では69.1万円で、前年度（57.1万円）より12.0万円（21.0%）増加。〔図4〕
- 平均既支払金額は42.8万円で、前年度（49.9万円）より7.1万円（14.2%）減少。  
65歳以上の高齢者では45.5万円で、前年度（35.2万円）より10.3万円（29.3%）増加。〔図5〕
- 年代別に見ると、平均契約購入金額は20歳代、平均既支払金額は80歳以上が最も高かった。〔図6〕

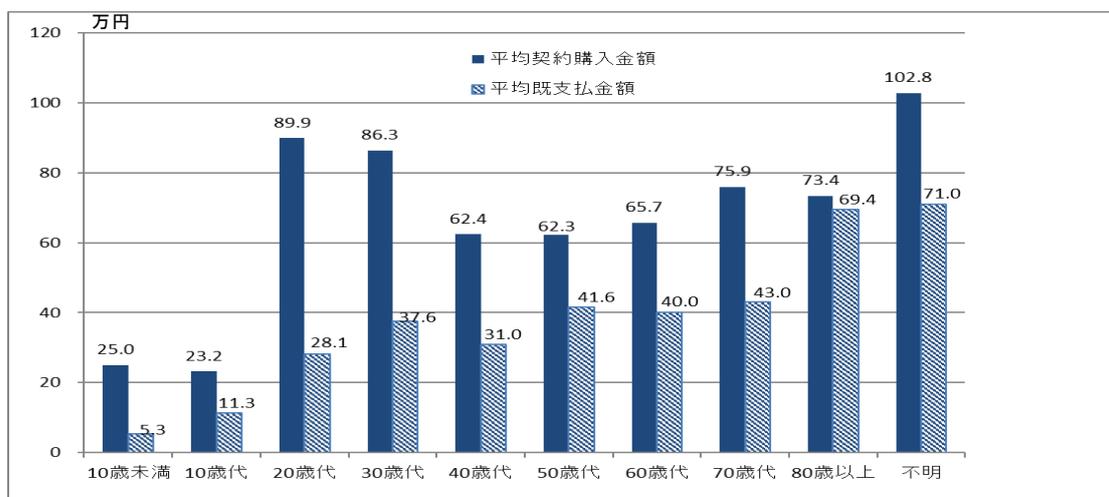
〔図4〕 平均契約購入金額の推移



〔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120件で、前年度より152件（55.9%）減少し、全相談件数の1.0%であった。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、海産物の電話勧誘に関する相談など「魚介類」（11件）や「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（11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
R4	8	5	10	12	18	14	12	10	8	13	7	3	120
R3	33	32	37	19	26	22	23	11	11	19	22	17	272

〔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	1	5	11	16	22	15	11	4	35
割合	0.8%	4.2%	9.2%	13.3%	18.3%	12.5%	9.2%	3.3%	29.2%

〔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	魚介類	11	9.2%	海産物の電話勧誘等
1	他の保健衛生品	11	9.2%	マスクの送り付け等
3	相談その他	9	7.5%	消費者問題以外の相談
4	他の行政サービス	7	5.8%	給付金、キャンペーン等
5	冠婚葬祭	6	5.0%	結婚式のキャンセル、延期等
5	旅行代理業	6	5.0%	国内・海外ツアーのキャンセル等
総数		120		

## 【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で届いた。（60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）

### ○新型コロナウイルス感染症に関する相談

コロナ禍で海産物が売れず救済してほしいと説得するような電話勧誘を受け、代引きで魚介類セットを買うことになった。しかし時間がたつとやっぱり不要だと思うようになり、解約したい。（50歳代 男性）