

I 令和4年度 消費生活相談統計

1. 消費生活相談の処理

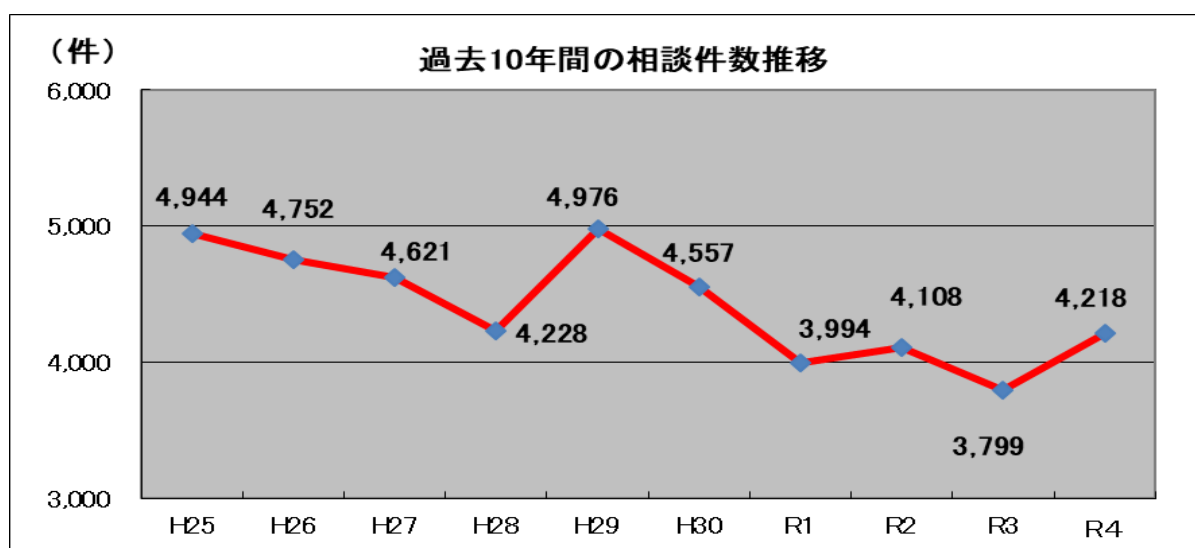
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行った。

(1) 相談件数等

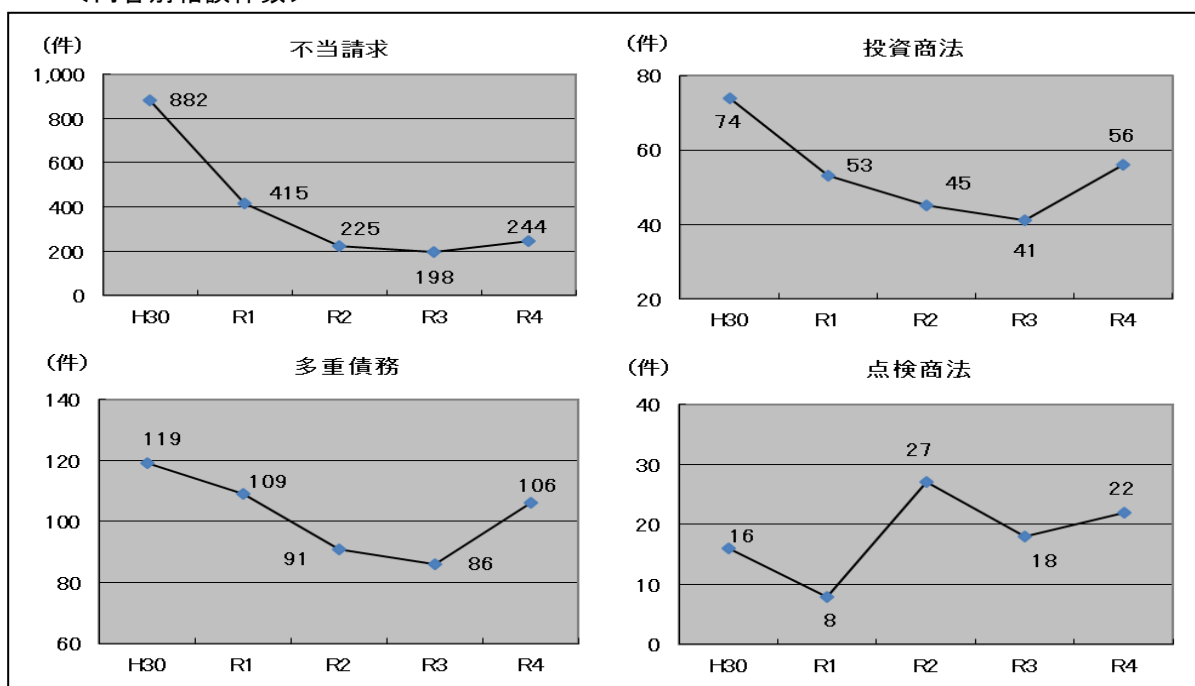
① 相談件数が増加

令和4年度の相談件数は、前年度より419件増加し、4,218件（前年度比111.0%）であった。

内容別にみると、不当請求の件数が最も増加し、前年度より46件多い244件であった。また、多重債務に関する相談は、前年度より20件増加の106件、投資商法に関する相談は、前年度より15件増加の56件、点検商法に関する相談は、前年度より4件増加の22件と、いずれの件数も増加した。

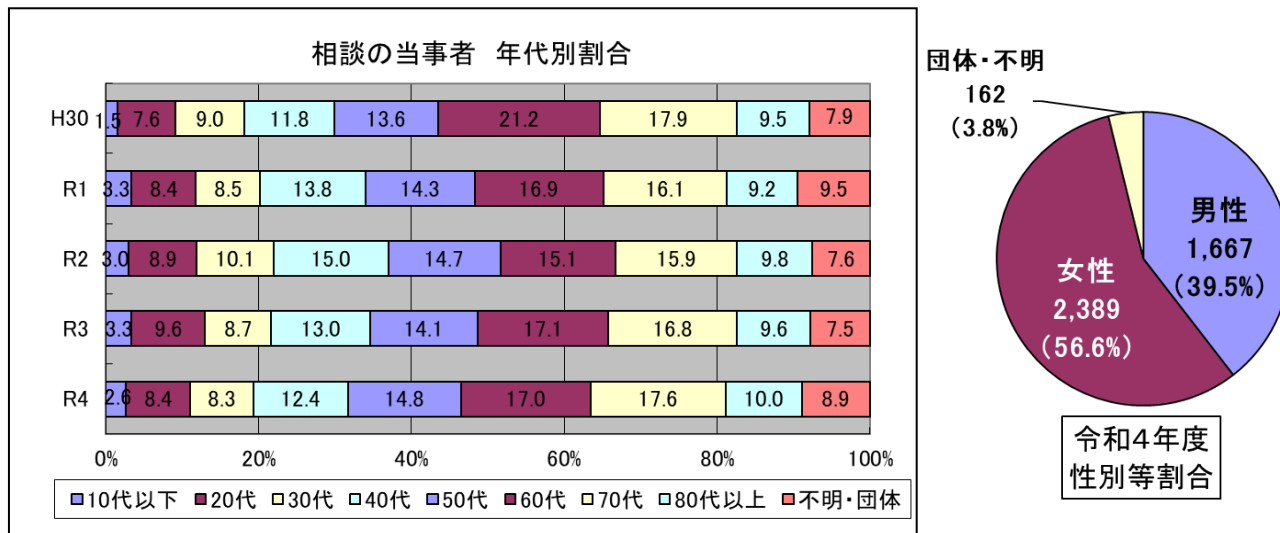


< 内容別相談件数 >



②幅広い世代から相談

令和4年度の相談の当事者を年代別で見ると、60歳以上の割合は全体の44.6%であり、前年度(43.5%)より増加し、高齢層の相談が多数を占めている。また、30代から50代の割合は全体の35.5%で、前年度(35.8%)と比べてほぼ横ばい傾向であったが、幅広い世代から相談が寄せられている。



(2) 商品・サービス別にみた相談の状況

商品・サービス別に見ると、化粧品の定期購入に関する相談などを含む『保健衛生品』に関する相談が最も多く、前年度より142件増加した。増加の原因として1回限りのつもりで注文したが、定期購入が条件だったなど、定期購入に関する相談が増加したことが考えられる。

次に多いのは、不審なメールや電話に関する相談、身に覚えのないクレジット利用代金の請求に関する相談などを含む『商品一般』に関する相談で、続いて、多重債務やフリーローン・サラ金、投資などに関する相談を含む『金融・保険サービス』に関する相談であった。

次に、出会い系サイトに関する相談やアダルトサイトのワンクリック請求に関する相談、インターネットゲームに関する相談を含む『教養・娯楽サービス』、脱毛エステなどに関する相談を含む『保健・福祉サービス』に関する相談が続いている。

商品・サービス別分類の詳細を見ると、「商品一般」に関する相談が430件(前年度比121.5%)と前年度より増加した。また、『保健・福祉サービス』関連で「脱毛エステ」の相談が90件(前年度比375.0%)、『保健衛生品』関連で「化粧クリーム」62件(前年度比413.3%)、「乳液」59件(前年度比327.8%)などの相談が急増した。

一方、『運輸・通信サービス』関連で、「携帯電話サービス」の相談は96件(前年度比83.5%)と件数は多いものの、前年度より減少した。相談内容の多くは「勧誘によりスマホのキャリアを替えたが、料金が高くなった」というものである。

＜商品・サービス別分類：上位10＞

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	保健衛生品	445	142	10.6%	商品一般	354	9.3%
2	商品一般	430	76	10.2%	教養・娯楽サービス	319	8.4%
3	金融・保険サービス	349	43	8.3%	運輸・通信サービス	308	8.1%
4	教養・娯楽サービス	312	▲7	7.4%	金融・保険サービス	306	8.1%
4	保健・福祉サービス	312	105	7.4%	保健衛生品	303	8.0%
6	食料品	307	11	7.3%	食料品	296	7.8%
7	運輸・通信サービス	289	▲19	6.9%	教養娯楽品	270	7.1%
8	他の役務	253	24	6.0%	他の役務	229	6.0%
9	教養娯楽品	252	▲18	6.0%	保健・福祉サービス	207	5.4%
10	レンタル・リース・貸借	198	5	4.7%	レンタル・リース・貸借	193	5.1%
総数	—	4,218	419	100.0%	—	3,799	100.0%

＜商品・サービス別分類の詳細：上位10＞

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	430	76	10.2%	商品一般	354	9.3%
2	賃貸アパート	153	14	3.6%	賃貸アパート	139	3.7%
3	他の健康食品	124	▲4	2.9%	他の健康食品	128	3.4%
4	フリーローン・サラ金	116	0	2.8%	フリーローン・サラ金	116	3.1%
5	携帯電話サービス	96	▲19	2.3%	携帯電話サービス	115	3.0%
6	脱毛エステ	90	66	2.1%	役務その他サービス	77	2.0%
7	金融関連サービスその他	87	15	2.1%	金融関連サービスその他	72	1.9%
8	役務その他サービス	76	▲1	1.8%	修理サービス	66	1.7%
9	化粧クリーム	62	47	1.5%	アダルト情報	61	1.6%
10	乳液	59	41	1.4%	出会い系サイト・アプリ	55	1.4%
総数	—	4,218	419	100.0%	—	3,799	100.0%

(3) 年代別の相談の特徴

- ・29歳以下 「脱毛エステ」に関する相談が急増し、69件（前年度比431.3%）と最も多かった。次いで、敷金トラブルなどの「賃貸アパート」に関する相談が33件（前年度比110.0%）と2番目に多かった。
- ・30歳以上 59歳以下 「乳液」に関する相談が28件（前年度比350.0%）、「ファンデーション」の相談が23件（前年度比383.3%）、「化粧クリーム」の相談が22件（前年度比733.3%）など、化粧品に関する定期購入の相談が前年度より大幅に増加した。一方、「携帯電話サービス」に関する相談は28件（前年度比71.8%）と減少した。
- ・60歳以上 「商品一般」の相談が241件（前年度比125.5%）と最も多く、「荷物を届けたが不在のため持ち帰った」という不審なSMSに関する相談が多く寄せられた。このほか、「未払い税金に関する不審なSMSが届いた」などの相談を含む「他の行政サービス」の相談も40件（前年度比666.7%）と増加した。また、「化粧クリーム」や「乳液」など、化粧品に関する定期購入の相談も増加した。

<29歳以下 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	脱毛エステ	69	53	14.9%	商品一般	35	7.1%
2	賃貸アパート	33	3	7.1%	賃貸アパート	30	6.1%
3	商品一般	24	▲ 11	5.2%	ネットゲーム	29	5.9%
4	出会い系サイト・アプリ	21	4	4.5%	他の健康食品	29	5.9%
5	フリーローン・サラ金	19	1	4.1%	他の内職・副業	22	4.5%
6	役務その他サービス	14	6	3.0%	フリーローン・サラ金	18	3.7%
7	ネットゲーム	13	▲ 16	2.8%	出会い系サイト・アプリ	17	3.5%
8	他の娯楽等情報配信	10	5	2.2%	脱毛エステ	16	3.3%
8	他の内職・副業	10	▲ 12	2.2%	電気	14	2.9%
8	他の健康食品	10	▲ 19	2.2%	脱毛剤	10	2.0%
総数	—	464	▲ 26	—	—	490	—

<30歳以上59歳以下 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	126	21	8.4%	商品一般	105	7.7%
2	賃貸アパート	76	▲ 3	5.1%	賃貸アパート	79	5.8%
3	フリーローン・サラ金	52	▲ 6	3.5%	フリーローン・サラ金	58	4.3%
4	他の健康食品	42	3	2.8%	携帯電話サービス	39	2.9%
5	金融関連サービスその他	37	16	2.5%	他の健康食品	39	2.9%
6	乳液	28	20	1.9%	普通・小型自動車	26	1.9%
6	携帯電話サービス	28	▲ 11	1.9%	他の内職・副業	21	1.5%
8	普通・小型自動車	23	▲ 3	1.5%	金融関連サービスその他	21	1.5%
8	ファンデーション	23	17	1.5%	役務その他サービス	20	1.5%
10	化粧クリーム	22	19	1.5%	修理サービス	20	1.5%
総数	—	1,499	140	—	—	1,359	—

<60歳以上 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	241	49	12.8%	商品一般	192	11.6%
2	他の健康食品	67	10	3.6%	携帯電話サービス	66	4.0%
3	携帯電話サービス	59	▲ 7	3.1%	他の健康食品	57	3.4%
4	金融関連サービスその他	40	4	2.1%	金融関連サービスその他	36	2.2%
4	他の行政サービス	40	34	2.1%	修理サービス	36	2.2%
6	化粧クリーム	39	29	2.1%	役務その他サービス	35	2.1%
7	役務その他サービス	36	1	1.9%	アダルト情報	31	1.9%
8	乳液	30	22	1.6%	フリーローン・サラ金	31	1.9%
8	フリーローン・サラ金	30	▲ 1	1.6%	建物清掃サービス	27	1.6%
10	賃貸アパート	29	6	1.5%	賃貸アパート	23	1.4%
総数	—	1,882	228	—	—	1,654	—

(4) 18・19歳の相談の特徴

令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引下げられたが、18歳・19歳の相談は、前年度より9件増加し、64件（前年度比116.4%）であった。内容は、事業者の倒産などの影響で「脱毛エステ」に関する相談が最も多く13件、次いで「出会い系サイト・アプリ」の相談が6件（前年度比85.7%）であった。

<18歳・19歳 商品・サービス別分類の詳細:上位5>

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	脱毛エステ	13	13	20.3%	出会い系サイト・アプリ	7	12.7%
2	出会い系サイト・アプリ	6	▲1	9.4%	他の娯楽等情報配信	5	9.1%
3	商品一般	5	3	7.8%	脱毛剤	4	7.3%
4	他の娯楽等情報配信	3	▲2	4.7%	他の健康食品	3	5.5%
5	金融関連サービスその他	2	1	3.1%	商品一般	2	3.6%
総数	—	64	9	100.0%	—	55	100.0%

(5) 新型コロナウイルス感染症関係

新型コロナウイルス感染症に関する相談は、前年度の108件から48件（前年度比44.4%）と大幅に減少した。主な相談内容として、「海産物を買ってほしいと電話で勧められた」など「魚介類」に関する相談や、「注文していない体温計やマスクが届いた」など「他の医療用具」や「保健衛生品その他」に関する相談が寄せられた。

<商品・サービス別分類の詳細上位5>（新型コロナウイルス感染症関係）

順位	令和4年度				令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	5	1	10.4%	保健衛生品その他	15	13.9%
2	魚介類	4	▲1	8.3%	結婚式	6	5.6%
2	他の医療用具	4	1	8.3%	フリーローン・サラ金	5	4.6%
4	保健衛生品その他	3	▲12	6.3%	魚介類	5	4.6%
5	フリーローン・サラ金	2	▲3	4.2%	コンサート	5	4.6%
総数		48	▲60	-		108	-

(6) 救済金額

消費生活相談員による助言により、請求金額のうち、全部又は一部を支払わずに済んだ金額や、相談者が事業者と交渉するのが難しい場合に、相談員があっせん*に入り業者と交渉した結果、契約金総額から減額させた金額。（架空請求等に対する助言により、支払わずに済んだ額を含む。）

消費生活相談員による助言やあっせん	救済金発生	救済金額
		434件

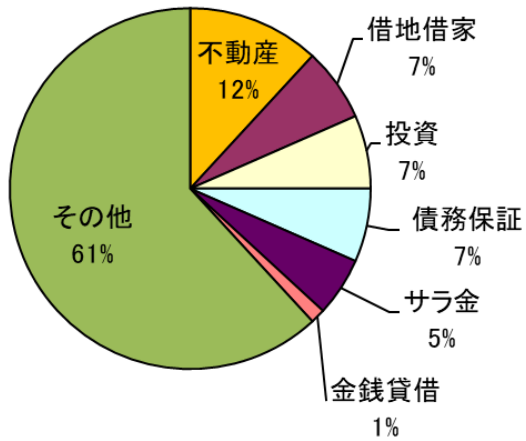
*あっせん・・・当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること

(7) 法律相談

相談の中で、法律の専門的知識を必要とする場合には、毎月第1・第3水曜日に、弁護士による法律相談を実施している。

令和4年度の法律相談は76件（うち、オンライン相談1件）で、相談内容としては、不動産の相談が最も多く、次に借地借家の相談、投資の相談、債務保証の相談が多かった。

法律相談内容別内訳



法律相談年代別内訳

