

令和５年度 消費生活相談の概要

１ 相談件数の推移（表１参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和５年度の相談件数は１,５６６件で、前年度より７３件増加しました（前年度比１０４.９％）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は７３３件あり、前年度に比べ３７件増加しました（前年度比１０５.３％）。

（表１）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
令和元年度	１,７５１件	１,０９５件	６５６件
令和２年度	１,５７３件	８４３件	７３０件
令和３年度	１,５２１件	８０６件	７１５件
令和４年度	１,４９３件	７９７件	６９６件
令和５年度	１,５６６件	８３３件	７３３件

２ 令和５年度相談内容の傾向

（１）高齢者からの相談件数は依然として高止まりが続く（表２参照）

６０歳代以上からの相談が６３０件と前年度に比べ７７件増加し（前年度比１１３.９％）、高止まりが続いています。

（表２）年代別相談件数

	令和３年度		令和４年度		令和５年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
２０歳未満	４３件	２.８％	３０件	２.０％	４５件	２.９％
２０歳代	８９件	５.９％	１０９件	７.３％	７６件	４.９％
３０歳代	１３４件	８.８％	１０２件	６.８％	１１８件	７.５％
４０歳代	１５５件	１０.２％	１５３件	１０.２％	１３２件	８.４％
５０歳代	１７２件	１１.３％	１６５件	１１.１％	１６５件	１０.５％
６０歳代	１９０件	１２.５％	１７４件	１１.７％	２１０件	１３.４％
７０歳以上	４２５件	２７.９％	３７９件	２５.４％	４２０件	２６.８％
その他・不明	３１３件	２０.６％	３８１件	２５.５％	４００件	２５.６％
計	１,５２１件	１００.０％	１,４９３件	１００.０％	１,５６６件	１００.０％

(2) 特殊販売に係る相談のうち訪問販売の件数が増加（表 3 参照）

訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談が特殊販売に関する相談のうち 95.9%を占めていますが、令和 5 年度は、特に訪問販売に関する相談が前年度に比べ 37 件（前年度比 158.7%）増加しました。

その内容をみると、屋根瓦や家の水回りの修繕工事（事例 1 参照）、不用品回収に関するトラブル等の相談のほか、特に 20 歳代では新電力契約に関する相談が多く寄せられました。

（表 3）特殊販売における契約当事者の年齢構成

（単位：件）

販売購入 形態/年代	20 歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳 以上	その他 ・不明	計	令和 4 年度	前年度 比（%）
訪問販売	1	12	2	7	9	12	40	17	100	63	158.7
通信販売	35	25	52	51	68	89	116	101	537	548	98.0
マルチ・マルチ まがい取引(※1)	0	2	0	2	0	0	1	1	6	11	54.5
電話勧誘販売	0	4	3	5	7	10	21	16	66	56	117.9
ネガティブ・ オプション(※2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.0
訪問購入	0	0	0	2	1	1	12	1	17	11	154.5
その他無店舗 販売	0	0	1	1	1	1	2	1	7	6	116.7
合 計	36	43	58	68	86	113	192	137	733	696	105.3

※1：マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るという販売方法

※2：ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

【事例 1 突然訪問してきた事業者と契約した屋根の修理についての相談】

＜相談内容＞

近所の施設の屋根を修理したという事業者が、実家を突然訪問してきて「お宅の屋根瓦がずれているようなので、点検したらどうか」と言われ、母が点検を依頼した。点検後、瓦が浮いている写真を見せられ「屋根全体を直す必要がある。100 万円のところ、20 万円値引きする」というのでその場で契約してしまったようだ。

怪しいと思い、その施設へ聞いてみたが修理の事実はないという。どうすればいいか。

＜アドバイス＞

まず、契約書を見て、クーリング・オフについて記載がないかを確認し、記載があればそれに従いましょう。

また、工事終了後でも、クーリング・オフが適用できる場合がありますので、すぐに消費者センターに相談してください。

突然訪問してきた事業者に安易に点検させたり、その場で契約しないことも大切です。また、大きな工事の場合は複数の業者から見積もりを取るようにするとよいでしょう。

(3) 定期購入に関する相談については、引き続き注視が必要（表 4 参照）

「広告を見て、一回のみの購入だと思い注文したら定期購入が条件になっていて解約できない」などといった相談が 173 件（前年度比 89.6%）あり、50 歳代以上の相談が多いことが特徴です。また、令和 4 年度以降は 60 歳代以上の相談件数が増加しました。その理由として高齢者にスマートフォンの乗換えが進み、商品購入形態が変化していると考えられることから、今後の相談内容等に注意していく必要があります。

（表 4）定期購入に関する年代別相談件数（契約当事者）

（単位：件）

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	その他・不明	計
令和 3 年度	9	3	9	15	22	15	18	11	103
令和 4 年度	7	4	8	20	35	39	53	27	193
令和 5 年度	6	3	7	12	32	38	55	20	173

(4) 各年代別の相談内容の特徴

20 歳代未満では、インターネットゲームに関する相談が目立つのに対し、20～30 歳代では、SNS 等で知り合った人から勧められた投資（事例 2 参照）や副業に関する相談が上位に入っています。

また、40 歳代では、複合サービス会員や賃貸アパートに関する相談が多く、50 歳代以上では屋根瓦等の修理サービス、ニセ警告（事例 3 参照）、化粧品に関する相談が多い等、年代間で相談内容に差異があります。

なお、年代を問わず相談が多いのは健康食品に関する内容で、サプリメントやダイエット飲料の定期購入に関するものが大半を占めます。

【事例 2 アプリで知り合った人から勧められた暗号資産投資についての相談】

≪相談内容≫

アプリで知り合った人とメッセージのやりとりをしているうちに投資の話になり、暗号資産の投資を勧められた。最初に少額を投資したところ、すぐに利益が出て出金もスムーズだったため信用し、投資額を増やしていった。

ある時、出金しようと手続きをすると保証金が必要と言われ入金したところ、手違いがあったため再度保証金が必要だと言われ入金したが、やはり出金はできない。どうすればよいか。

≪アドバイス≫

面識がない相手から暗号資産の投資を勧められた場合は詐欺的な投資話を疑いましょう。知人から勧められたとしても、人間関係と投資は切り分けて判断してください。

その上で、暗号資産を扱う事業者が金融庁・財務局の登録業者かどうかを金融庁のウェブサイトです事前に必ず確認するようにしましょう。

【事例３ パソコンを操作中のニセ警告についての相談】	
《相談内容》 自宅のパソコンを操作中、広告をクリックしたら突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて画面に表示されている電話番号に連絡すると、「サポート契約が必要」と言われ遠隔操作で何らかの作業をしたようで５万円を請求された。 支払いはコンビニの電子マネーカードを購入して行うよう指示されたが、その後、不審に感じ連絡を取っていない。５万円は支払わないといけないか。	《アドバイス》 このような警告画面は、実在する企業を装いセキュリティ対策のサポート料等と称して金銭を支払わせる詐欺の手口です。決して事業者に連絡してはいけません。また、金銭を支払う必要もありません。 その上で、「警告画面が消えない」、「警告画面が本物かどうか判断できない」、「セキュリティソフト等を契約してしまった」等の対処方法は、独立行政法人情報処理推進機構（ＩＰＡ）のホームページを参考にしましょう。

<参考資料>

○ 商品・役務分類別相談件数

(単位：件)

順位	令和３年度		令和４年度		令和５年度	
１位	商品一般	168	保健衛生品	165	商品一般	180
２位	教養・娯楽サービス	134	商品一般	147	保健衛生品	149
３位	金融・保険サービス	93	教養・娯楽サービス	126	他の役務	114
４位	食料品	91	食料品	118	教養・娯楽サービス	111
５位	運輸・通信サービス	90	教養娯楽品	103	金融・保険サービス	96

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求（※）、商品を特定できない相談
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
他の役務	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
教養娯楽品	教養、事務、趣味・娯楽の目的で使用する商品に関する相談
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス