

令和 4 年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

◎総 括

1. 相談件数の推移

令和 4 年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は 3,036 件で、前年度（2,951 件）に比べ 85 件（2.9%）増加した。

その要因としては、インターネット経由で購入を申し込んだ化粧品や健康食品の契約に関するもの、クレジットカード会社からの請求や解約に関するもの、電気料金の値上げや電力会社の変更に伴う相談等が増加したことがあげられる。

一方、前年度に、島根県庁をかたり架空の補助金の申請に誘導する事案など、行政サービスに関する相談が多数（70 件）見られたが、令和 4 年度は、減少（43 件減）した。

2. 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、70 歳以上が最多で 693 件（前年度 659 件、対前年度比 5.2%増）であった。次いで、60 歳代の 497 件（同 469 件、6.0%増）、50 歳代 390 件（同 371 件、5.1%増）、40 歳代 332 件（同 337 件、1.5%減）となった。
- ・60 歳以上の契約者に関する相談件数の割合は 39.2%であり、令和 3 年度 38.2%、令和 2 年度 36.2%、令和元年度 35.0%と徐々に高まる傾向を見せている。
- ・未成年者（18 歳未満）の契約にかかる相談件数は 31 件（前年度 38 件）、成年年齢引き下げにより新たに成人となった 18 歳、19 歳では 28 件（同 27 件）と、20 歳未満の区分では、前年度と比べ 9.2%減少した。

3. 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では、「商品一般」が 363 件で最多であり、不審なメールや宅配業者をかたる SMS、身に覚えのない請求に関する相談が多かった。
- ・「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は大きく増加している。その多くは、インターネット通販であり、1 回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいというもの。
- ・インターネットを使用した契約トラブルが多く、中でも副業サイト、占いサイト、求人サイトの利用に関連した相談が多くなっている。
- ・電気料金の値上げに関する相談や、クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けたという相談が増えている。
- ・アダルトサイト閲覧中に高額請求を受けたという相談も依然として多い。

4. 年代別の苦情相談の特徴

- ・ 苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると、全年代を通じ、不審なメールやSMSを受信した、身に覚えのない請求を受けたなど「商品一般」に関する相談が上位。
- ・ 未成年者（18歳未満）ではインターネットゲームの課金による相談が最も多い。
- ・ 20歳代になると、副業や、賃貸アパート、出会い系サイト・アプリに関する相談が上位。
- ・ 30歳代以上では健康食品、加えて40歳代以上になると化粧品に関する相談件数が上位。
- ・ 60歳代、70歳代以上では在宅の時間が多いこと等により「電気」や「修理サービス」の相談が他の年代に比べて多くなっている。

5. 電子メール相談の概要

電子メールによる消費生活相談受付(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

○受付件数 49件

○利用者内訳

・年代別件数

20歳未満3件、20歳代4件、30歳代8件、40歳代15件、50歳代6件、60歳代8件、70歳代以上5件

・市町村別件数

松江市24件、浜田市3件、出雲市6件、大田市4件、安来市1件、雲南市1件、奥出雲町1件、美郷町1件、西ノ島町1件、隠岐の島町2件、県外4件、不明1件

・相談内容

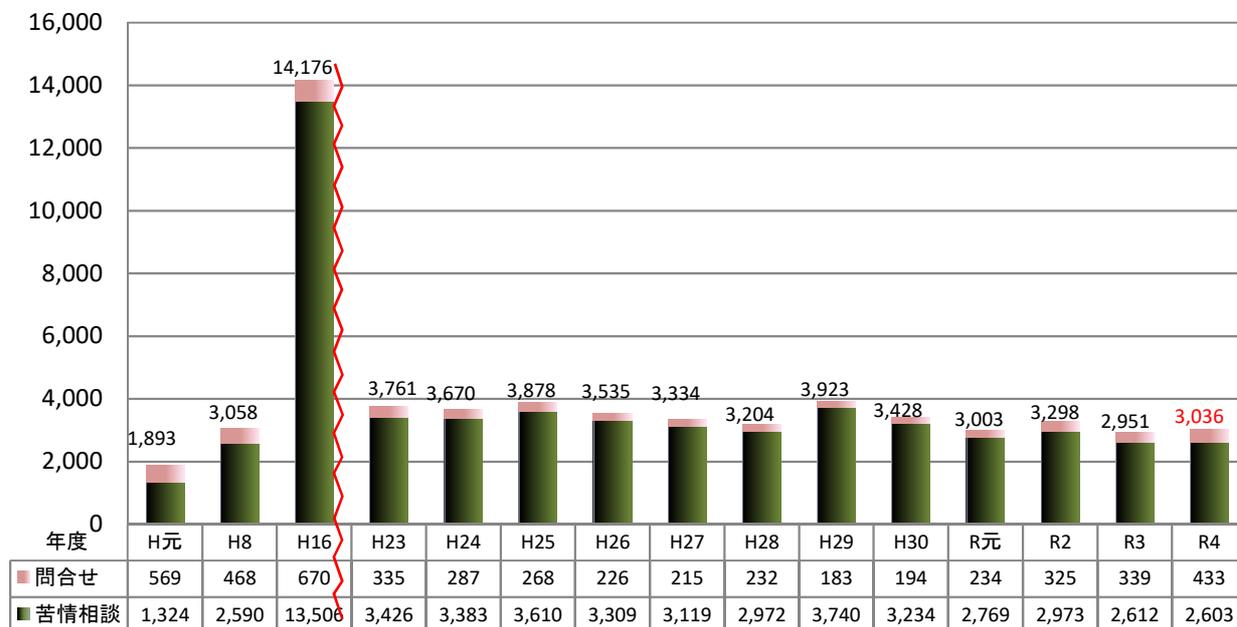
インターネット通販に関する相談、外国為替証拠金取引に関する相談、副業に関する相談、定期購入に関する相談など様々。

令和4年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

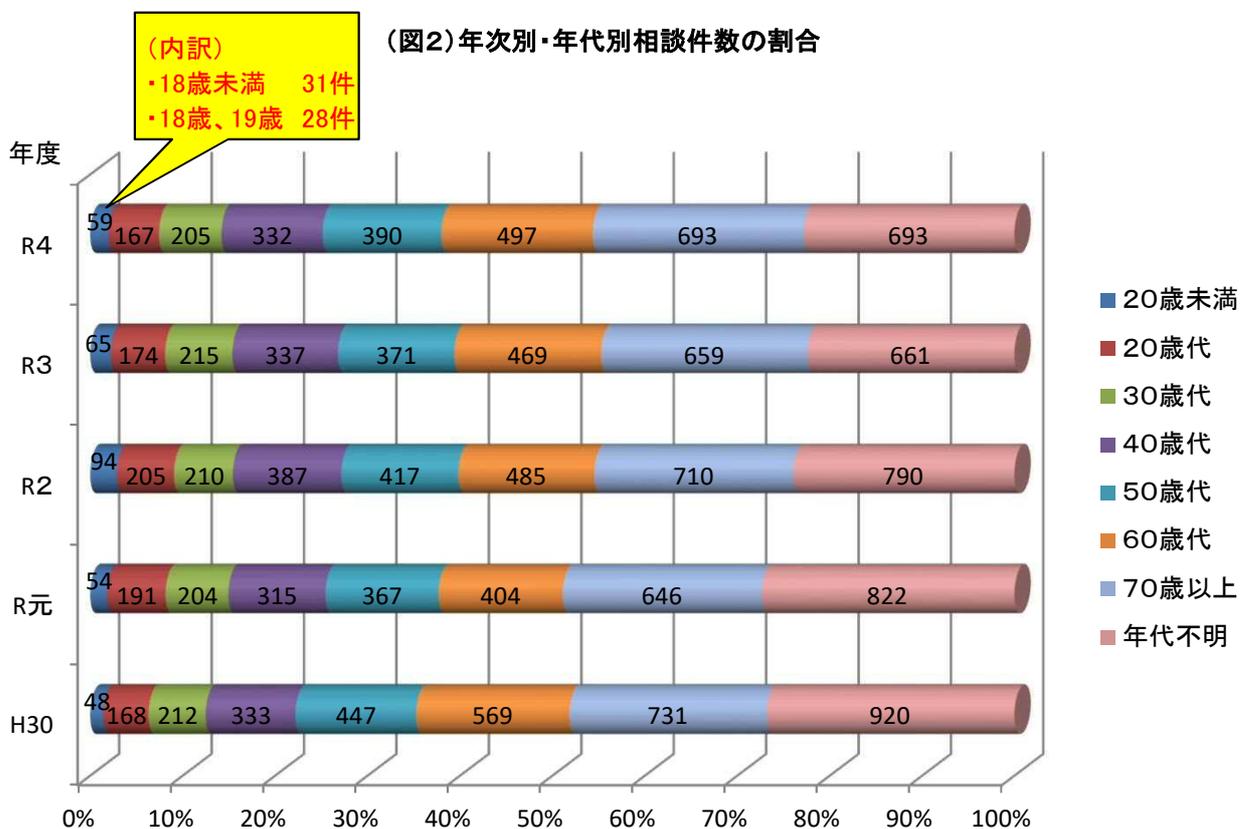
1 相談件数の推移

(図1)消費生活相談年次件数

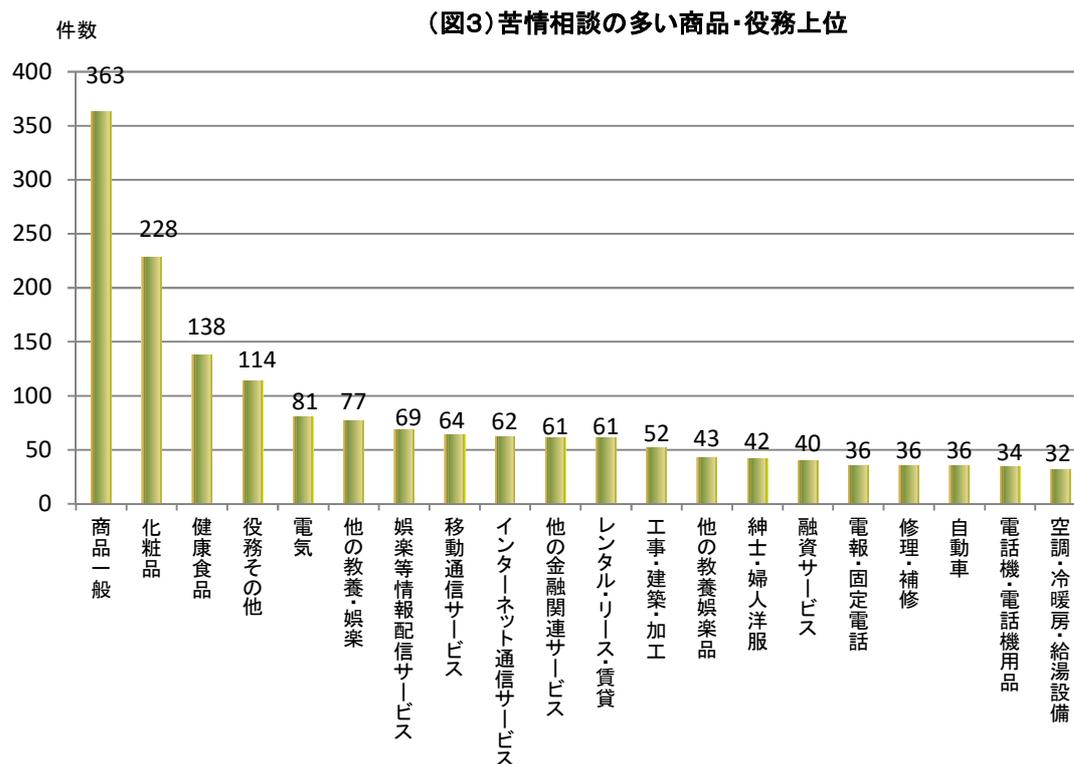


2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



3 苦情相談の内容



苦情相談の多かった内容

(件)

| 順位 | 商品・役務 | R4年度 | R3年度 | R3年度 順位 | 主 な 内 容 |
|----|---------------|------|------|------------|---|
| 1 | 商品一般 | 363 | 362 | 1 | 不審なメールや宅配業者をかたるSMSがあった、身に覚えのない請求を受けた等 |
| 2 | 化粧品 | 228 | 131 | 3 | 通信販売でお試しのつもりで注文した化粧品が定期購入になっており、解約できない等 |
| 3 | 健康食品 | 138 | 104 | 4 | 通信販売で定期購入した商品を、解約したにもかかわらず次の商品が届いた等 |
| 4 | 役務その他 | 114 | 139 | 2 | 無料だと思って利用した占いサイトから請求を受けた、求人サイトから高額請求を受けた等 |
| 5 | 電気 | 81 | 59 | 10 | 電力会社の変更に関するトラブル、電気料金が高騰した理由を知りたい等 |
| 6 | 他の教養・娯楽 | 77 | 92 | 5 | 交際を目的として情報を閲覧し、やり取りができるサービス、出会い系サイト、マッチングアプリ等 |
| 7 | 娯楽等情報配信サービス | 69 | 59 | 9 | サイト閲覧中に急に会員登録され、高額請求を受けた等 |
| 8 | 移動通信サービス | 64 | 77 | 6 | 携帯電話や、モバイルWi-Fiを契約したが解約したい等 |
| 9 | インターネット通信サービス | 62 | 68 | 8 | 光回線の契約をしたが、解約したいが電話が繋がらない、解約金を請求された等 |
| 10 | 他の金融関連サービス | 61 | 43 | 17 | クレジットカード会社から身に覚えの無い請求があった、カードを解約する方法がわからない等 |

4 年代別の苦情相談内容

(件)

| 未成年者 | | |
|------|-------------|----|
| 1 | インターネットゲーム | 14 |
| 2 | 他の健康食品 | 3 |
| 2 | 脱毛剤 | 3 |
| 3 | 商品一般 | 2 |
| 3 | 電子ゲーム機器・ソフト | 2 |

(件)

| 18歳・19歳 | | |
|---------|-------------|---|
| 1 | 商品一般 | 8 |
| 2 | テレビ放映サービス | 2 |
| 2 | アダルト情報 | 2 |
| 2 | 出会い系サイト・アプリ | 2 |

(件)

| 40歳代 | | |
|------|-------------|----|
| 1 | 商品一般 | 38 |
| 2 | 他の健康食品 | 15 |
| 3 | フリーローン・サラ金 | 8 |
| 3 | アダルト情報 | 8 |
| 4 | 金融関連サービスその他 | 7 |
| 4 | 携帯電話サービス | 7 |
| 5 | 紳士・婦人洋服 | 5 |
| 5 | 化粧品 | 5 |
| 5 | 複合サービス会員 | 5 |
| 6 | 電気 | 4 |
| 6 | シャンプー | 4 |
| 6 | 腕時計 | 4 |
| 6 | 賃貸アパート | 4 |
| 6 | 光ファイバー | 4 |
| 6 | 出会い系サイト・アプリ | 4 |
| 6 | 役務その他サービス | 4 |

(件)

| 20歳代 | | |
|------|---------------|----|
| 1 | 商品一般 | 12 |
| 2 | 他の内職・副業 | 8 |
| 3 | 金融関連サービスその他 | 7 |
| 4 | 賃貸アパート | 6 |
| 4 | 出会い系サイト・アプリ | 6 |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 5 |
| 6 | 書籍 | 4 |
| 6 | アダルト情報 | 4 |
| 6 | 他の娯楽等情報配信サービス | 4 |
| 6 | 役務その他サービス | 4 |

(件)

| 50歳代 | | |
|------|--------------|----|
| 1 | 商品一般 | 46 |
| 2 | 他の健康食品 | 14 |
| 3 | 乳液 | 12 |
| 4 | 化粧品 | 9 |
| 5 | シャンプー | 8 |
| 5 | アダルト情報 | 8 |
| 6 | 化粧クリーム | 7 |
| 7 | 電子タバコ | 6 |
| 7 | 金融関連サービスその他 | 6 |
| 7 | 教養・娯楽サービスその他 | 6 |
| 7 | 役務その他サービス | 6 |
| 7 | 他の内職・副業 | 6 |
| 8 | 電気 | 5 |
| 8 | パック | 5 |
| 8 | ファウンデーション | 5 |
| 8 | 修理サービス | 5 |
| 8 | フリーローン・サラ金 | 5 |
| 8 | 携帯電話サービス | 5 |

(件)

| 30歳代 | | |
|------|---------------|----|
| 1 | 商品一般 | 31 |
| 2 | 他の健康食品 | 7 |
| 3 | 新築工事 | 5 |
| 3 | 他の内職・副業 | 5 |
| 4 | 運動靴 | 4 |
| 4 | 賃貸アパート | 4 |
| 4 | 他の娯楽等情報配信サービス | 4 |
| 5 | 電気 | 3 |
| 5 | 他の玩具・遊具 | 3 |
| 5 | 借家 | 3 |
| 5 | フリーローン・サラ金 | 3 |
| 5 | スポーツ・健康教室 | 3 |
| 5 | 出会い系サイト・アプリ | 3 |
| 5 | 脱毛エステ | 3 |
| 5 | 祈とうサービス | 3 |

(件)

| 60歳代 | | |
|------|-------------|----|
| 1 | 商品一般 | 73 |
| 2 | 他の健康食品 | 19 |
| 3 | 電気 | 14 |
| 4 | 乳液 | 12 |
| 5 | 携帯電話サービス | 11 |
| 6 | 役務その他サービス | 10 |
| 7 | 化粧品 | 9 |
| 8 | 修理サービス | 8 |
| 9 | アダルト情報 | 7 |
| 9 | 他の行政サービス | 7 |
| 9 | 相談その他 | 7 |
| 10 | 化粧クリーム | 6 |
| 10 | ファウンデーション | 6 |
| 10 | シャンプー | 6 |
| 10 | インターネット接続回線 | 6 |

(件)

| 70歳以上 | | |
|-------|-------------|----|
| 1 | 商品一般 | 86 |
| 2 | 他の健康食品 | 36 |
| 2 | 電気 | 36 |
| 3 | 固定電話サービス | 14 |
| 4 | 魚介類 | 12 |
| 5 | 金融関連サービスその他 | 11 |
| 5 | 携帯電話サービス | 11 |
| 6 | 乳液 | 10 |
| 6 | 修理サービス | 10 |
| 7 | 化粧品 | 9 |
| 8 | 健康食品 | 8 |
| 8 | 役務その他サービス | 8 |

5 相談者の居住市町村別相談件数

(件)

| 市町村名 | 苦情相談 | 問合せ | 計 |
|-------|-------|-----|-------|
| 松江市 | 1,037 | 183 | 1,220 |
| 浜田市 | 112 | 7 | 119 |
| 出雲市 | 434 | 68 | 502 |
| 益田市 | 218 | 42 | 260 |
| 大田市 | 81 | 9 | 90 |
| 安来市 | 109 | 15 | 124 |
| 江津市 | 68 | 11 | 79 |
| 雲南市 | 106 | 11 | 117 |
| 市計 | 2,165 | 346 | 2,511 |
| 奥出雲町 | 54 | 0 | 54 |
| 飯南町 | 14 | 1 | 15 |
| 川本町 | 9 | 4 | 13 |
| 美郷町 | 24 | 6 | 30 |
| 邑南町 | 35 | 2 | 37 |
| 津和野町 | 27 | 4 | 31 |
| 吉賀町 | 29 | 4 | 33 |
| 海士町 | 5 | 3 | 8 |
| 西ノ島町 | 6 | 1 | 7 |
| 知夫村 | 4 | 0 | 4 |
| 隠岐の島町 | 28 | 2 | 30 |
| 町村計 | 235 | 27 | 262 |
| 県外 | 48 | 6 | 54 |
| 不明 | 155 | 54 | 209 |
| 総計 | 2,603 | 433 | 3,036 |