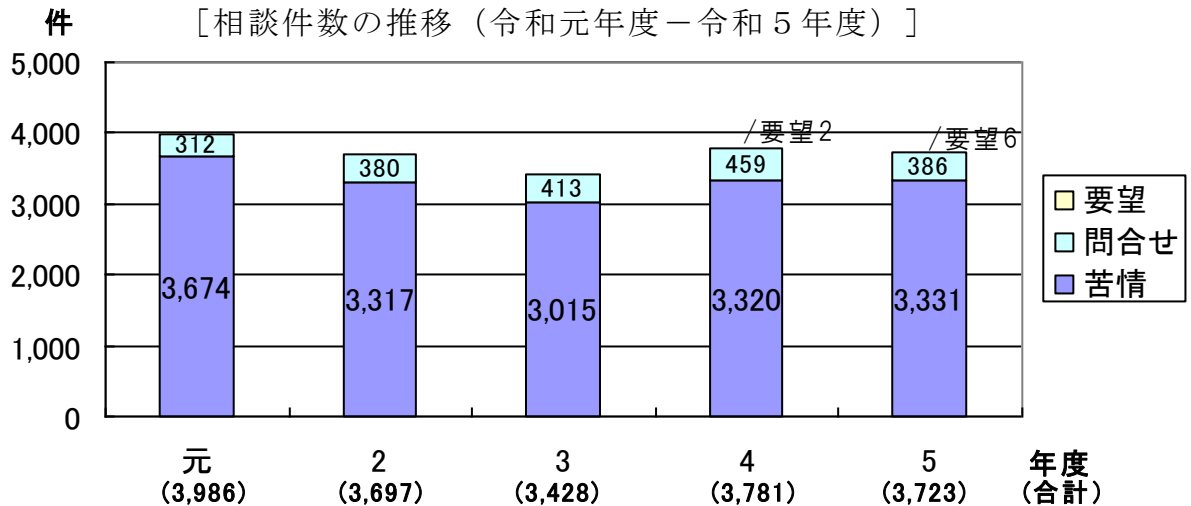


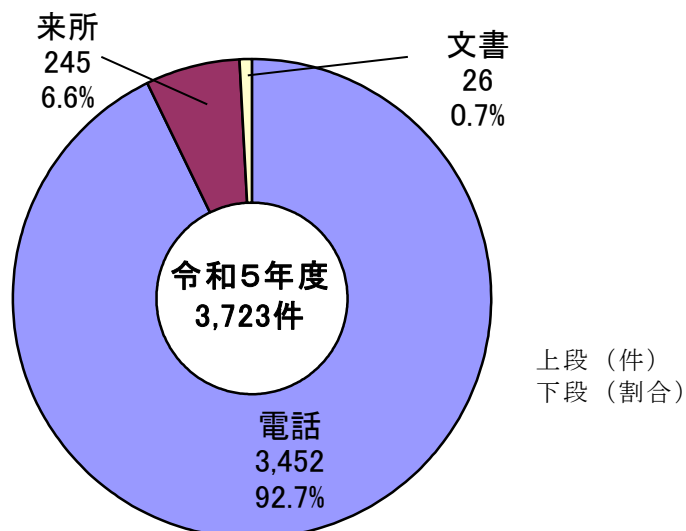
3 相談件数の推移

消費生活相談件数の推移をみると、架空請求に関する相談が急増した平成30年度をピークに若干の減少傾向で推移したが、年間4千件弱の水準が続いている。

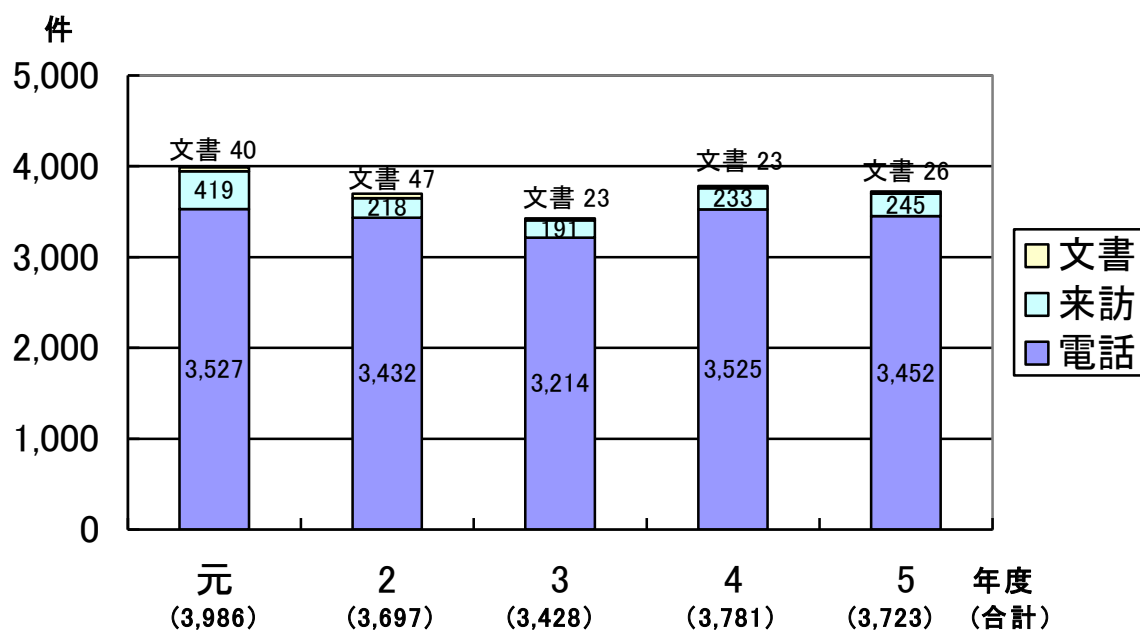


相談方法別では、「電話」が3,452件（92.7％）と大半を占め、「来所」が245件（6.6％）,「文書」が26件（0.7％）。

[相談方法別 相談件数（令和5年度）]

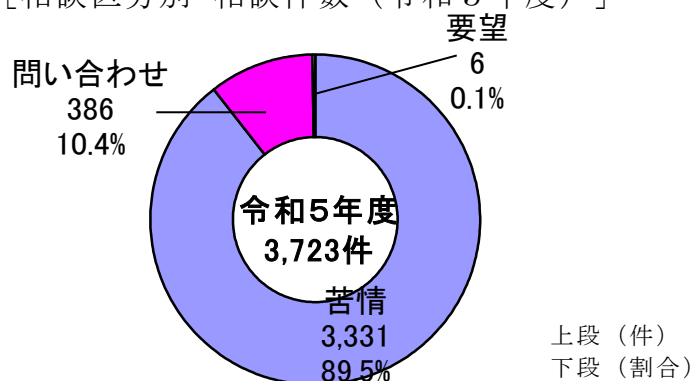


[相談方法別 相談件数の推移（令和元年度－令和５年度）]



相談区分別では、「苦情」が３，３３１件（８９．５％）、「問い合わせ」が３８６件（１０．４％）、「要望」が６件（０．１％）。

[相談区分別 相談件数（令和５年度）]



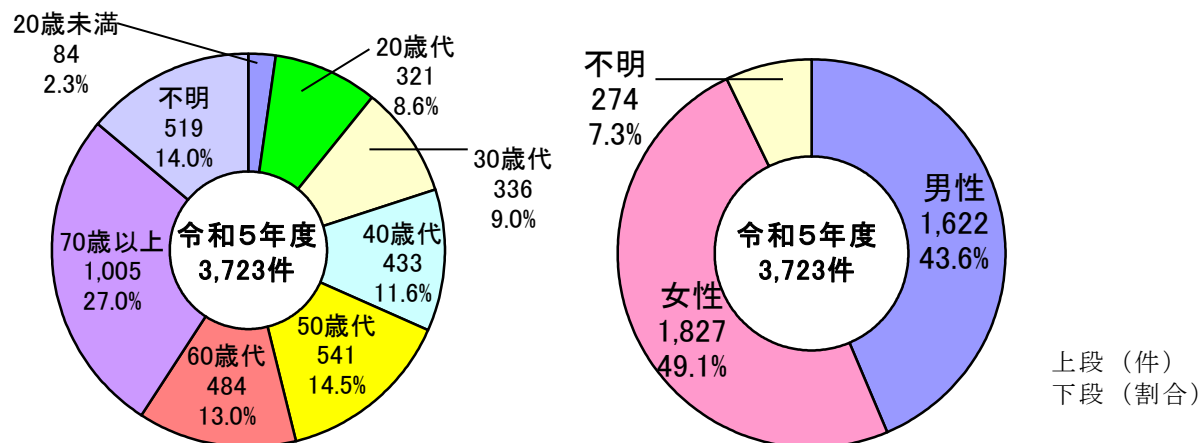
なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおり。

相談区分	定 義 等
苦 情	・ 苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談【例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」】
問い合わせ	・ 買物相談，生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談（契約関係がないものや労働問題など）【例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」】
要 望	・ 苦情に分類することが不自然である要望のみの相談【例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが，法的規制を強化して欲しい」】

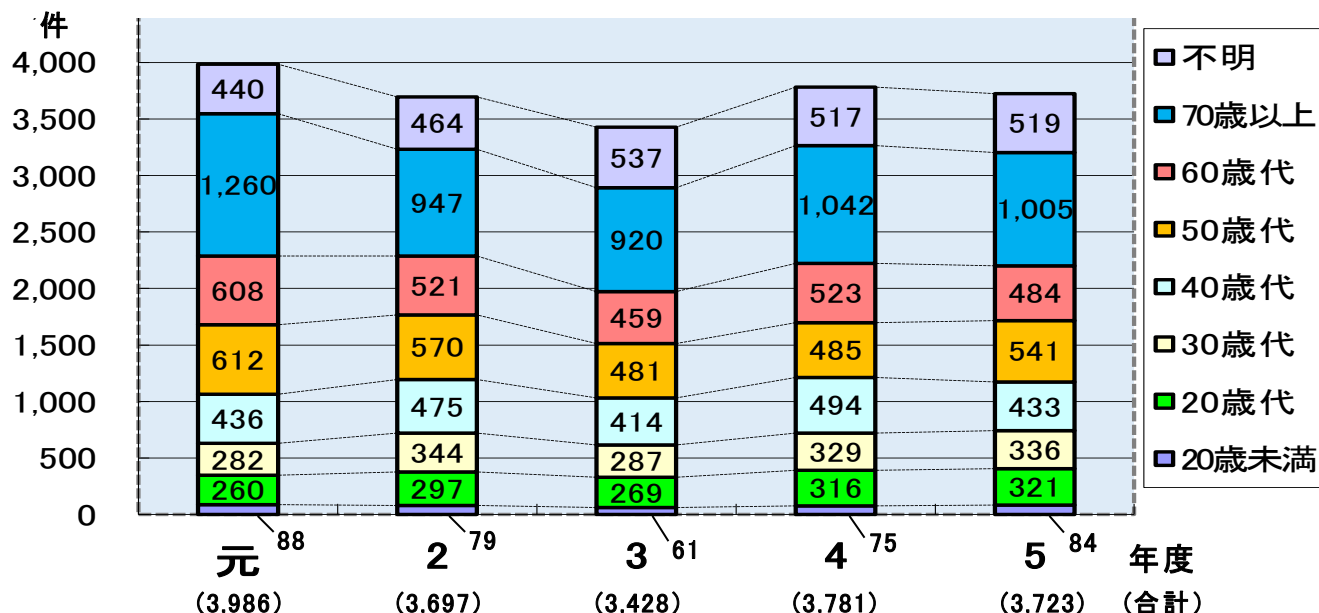
契約当事者の年代別では、70歳以上が1,005件（27.0％）と最も多く、次いで50歳代が541件（14.5％）、60歳代が484件（13.0％）の順。

60歳以上の相談者の割合は1,489件と全体の4割を占めており、依然として高齢者からの相談が多い。

[契約当事者の年代別及び性別 相談件数（令和5年度）]



[契約当事者の年代別 相談件数の推移（令和元年度－令和5年度）]

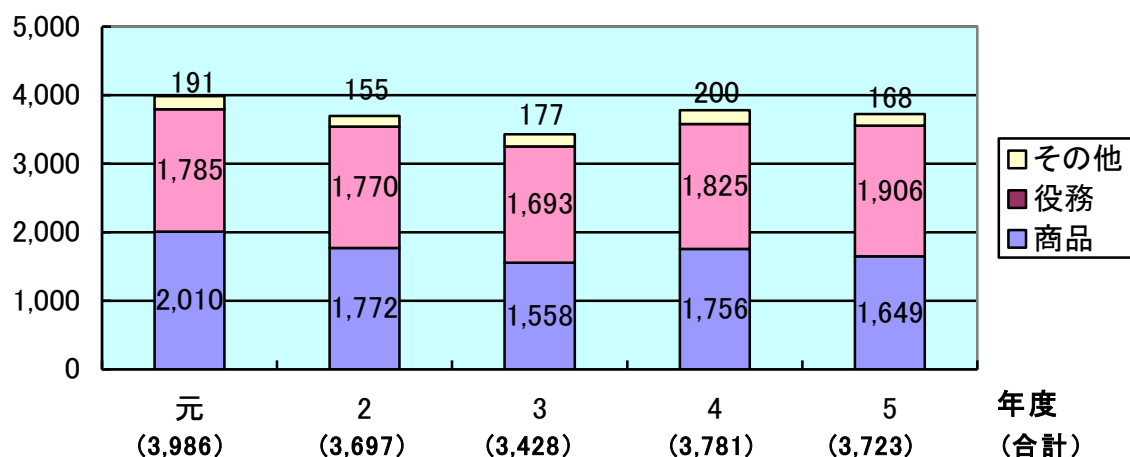


4 商品・役務別相談状況

相談件数 3,723 件のうち、「商品」に関する相談が 1,649 件（44.3%）,「役務（サービス）」に関する相談が 1,906 件（51.2%）,「その他相談」が 168 件（4.5%）。

商品及び役務について、商品・役務別にそれぞれを分類すると、「商品一般」（例：迷惑メールや不審な電話，覚えのない荷物や架空請求に関する相談）が 335 件（9.0%）と最も多く，次いで「保健衛生品」（例：化粧品や健康食品等の定期購入などに係る相談）が 290 件（7.8%），「教養娯楽品」（例：インターネットで商品を購入し代金を振り込んだが，商品が届かず連絡も取れない。詐欺だと思うが対処方を知りたい，などの相談）が 284 件（7.6%）の順。

件 [商品・役務別 相談件数の推移（令和元年度－令和 5 年度）]



※ 分類について

- ・相談分類は，①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり，1 件の相談につき，この 2 種類の分類をしています。
- ・1 件の相談のうち「商品別分類」の分類は 1 つのみとし，「内容別分類」は複数分類されることがあります。

[分類の例]

相 談 事 例	①商品別分類	②内容別分類
ネットで購入した化粧品の 2 回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない	保健衛生品	インターネット通販，定期購入，連絡不能
迷惑メールや不審な電話，覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法，契約，解約
脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで，契約を解約したいが電話が繋がらない	保健・福祉サービス	解約，返金，連絡不能

[商品・役務別 相談件数（令和５年度－令和元年度）]

区 分		令和５年度		令和４年度	
		件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
商 品	商品一般	① ３３５	９．０	② ３５１	９．３
	食料品	１６７	４．５	１９１	５．１
	住居品	１２８	３．４	１５０	４．０
	光熱水品	７１	１．９	６５	１．７
	被服品	１７７	４．８	１９１	５．１
	保健衛生品	② ２９０	７．８	① ３５８	９．５
	教養娯楽品	③ ２８４	７．６	２６９	７．１
	車両・乗り物	９０	２．４	７３	１．９
	土地・建物・設備	１００	２．７	１０３	２．７
	他の商品	７	０．２	５	０．１
	小 計	１，６４９	４４．３	１，７５６	４６．５
役 務	クリーニング	１５	０．４	９	０．２
	レンタル・リース・貸借	１７５	４．７	１６２	４．３
	工事・建築・加工	２１０	５．６	２０７	５．５
	修理・補修	１３７	３．７	８３	２．２
	管理・保管	３	０．１	５	０．１
	役務一般	３７	１．０	３７	１．０
	金融・保険サービス	２３２	６．２	２２１	５．８
	運輸・通信サービス	２２９	６．２	２２３	５．９
	教育サービス	１１	０．３	１２	０．３
	教養・娯楽サービス	２７３	７．３	２７８	７．４
	保健・福祉サービス	２８３	７．６	③ ２７９	７．４
	他の役務	２２０	５．９	２２０	５．８
	内職・副業・ねずみ講	３３	０．９	３１	０．８
	他の行政サービス	４８	１．３	５８	１．５
	小 計	１，９０６	５１．２	１，８２５	４８．２
そ の 他		１６８	４．５	２００	５．３
合 計		３，７２３	１００．０	３，７８１	１００．０

令和 3 年度		令和 2 年度		令和元年度	
件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
<u>① 3 2 1</u>	9.4	<u>② 3 8 3</u>	10.4	<u>① 8 7 1</u>	21.9
1 9 9	5.8	2 7 2	7.4	<u>③ 2 6 7</u>	6.7
1 3 1	3.8	1 4 8	4.0	1 2 6	3.2
8 3	2.4	9 8	2.7	5 5	1.4
1 7 9	5.2	1 5 3	4.1	1 1 9	3.0
2 3 5	6.9	<u>③ 2 9 0</u>	7.8	1 8 6	4.7
2 2 5	6.6	2 8 7	7.8	2 2 1	5.5
8 5	2.5	6 0	1.6	6 3	1.6
9 8	2.9	6 7	1.8	9 5	2.4
2	0.1	1 4	0.4	7	0.2
1, 5 5 8	45.6	1, 7 7 2	48.0	2, 0 1 0	50.6
8	0.2	1 3	0.4	1 1	0.3
1 7 5	5.1	1 5 7	4.2	1 2 8	3.2
1 7 8	5.2	1 4 9	4.0	1 5 8	4.0
1 0 6	3.1	8 4	2.3	7 5	1.9
5	0.2	7	0.2	8	0.2
5 1	1.5	5	0.1	5	0.1
1 7 9	5.2	1 6 9	4.6	1 8 6	4.7
<u>② 2 6 2</u>	7.6	<u>① 5 9 6</u>	16.1	<u>② 6 0 9</u>	15.3
1 7	0.5	1 1	0.3	1 9	0.5
<u>③ 2 5 4</u>	7.4	1 2 1	3.3	1 2 3	3.1
1 9 3	5.6	2 1 3	5.8	2 2 1	5.5
1 7 5	5.1	1 7 5	4.7	1 7 6	4.4
5 0	1.5	1 9	0.5	1 7	0.4
4 0	1.2	5 1	1.4	4 9	1.2
1, 6 9 3	49.4	1, 7 7 0	47.9	1, 7 8 5	44.8
1 7 7	5.2	1 5 5	4.2	1 9 1	4.8
3, 4 2 8	100.0	3, 6 9 7	100.0	3, 9 8 6	100.0

注 数値の端数は四捨五入のため、合計が合わない部分があります。

〔商品・役務別 上位相談品目等（令和５年度）〕

商品・役務別 上位相談品目等（令和５年度）				商品・役務別 上位相談品目等（令和５年度）			
区分		品目等	件数	区分		品目等	件数
商 品	商品 一般	不審な電話	2 5	役 務	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	屋根工事	1 0 3
		迷惑メール	2 2			塗装工事	3 1
		商品一般	2 0			増改築工事	2 1
		不審なメール	1 7		修 理 ・ 補 修	修理サービス	1 3 5
		クレジットカードの不正利用	1 5			車検サービス	2
		迷惑電話	1 3		管 理 ・ 保 管	マンション管理	3
	食料 品	健康食品	7 8				
		飲料	1 7		役務 一般	役務一般	2 7
		調理食品	1 7			複合サービス会員	1 0
	住居 品	家具・寝具	3 3		金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	他の金融関連サービス	8 7
		空調・冷暖房機器	2 7			融資サービス	4 4
		他の住居品	1 9			生命保険	2 4
	光熱 水品	電気	5 6		運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	移動通信サービス	8 5
		ガス	9			インターネット通信サービス	6 6
		石油	4			電報・固定電話	2 2
	被服 品	紳士・婦人洋服	6 7		教育サ ー ビ ス	補習教育	1 0
		かばん	2 3			学校教育	1
		履物	1 9		教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	他の教養・娯楽	9 8
	保健 衛生 品	化粧品	2 3 7			娯楽等情報配信サービス	6 8
		医薬品	1 5			教室・講座	5 4
		他の保健衛生品	1 5		保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	医療	1 0 8
	教養 娯楽 品	他の教養娯楽品	6 3			理美容	8 9
		書籍・印刷物	3 9			衛生サービス	4 3
		音響・映像製品	3 9		他 の 役 務	役務その他	1 7 1
	車両・ 乗り 物	自動車	6 6			外食・食事宅配	3 1
		自転車・用品	1 1			冠婚葬祭	1 2
		自動車用品	1 0		内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	内職・副業	3 1
	土地・ 建物・ 設備	集合住宅	2 3			内職・副業一般	2
		空調・冷暖房・給湯設備	2 2	他 の 行 政 サ ー ビ ス		消費者問題に係 の ない相談で行政 機 関 を 相 手 方 と す る 相 談	4 8
		戸建住宅	1 4				
	他の 商品	上記に該当しない商 品に関する相談	7				
役 務	ク リ ー ン グ	クリーニング事業者に クリーニングを依頼す ることに関する相談	1 5				
	レン タ ル・リ ー ス・ 貸 借	不動産貸借 レンタルサービス リースサービス	1 5 4 1 4 7				

[商品・役務別 相談件数上位10位（令和5年度）及び主な相談内容]

順位	商品・役務名	主な相談内容	件数 (件)	対前年度 比(%)	前年度 件数(件)
1	商品一般	「身に覚えのない料金の不払いがある」などの迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物を送りつける等の架空請求に関するもの	335	95.4	351
2	化粧品	「ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない」等	237	83.7	283
3	工事・建築・加工	「業者が突然来訪し、屋根に問題があるとのことで点検してもらったところ、他の部分も修理が必要といわれ、多額の請求を受けた」等の相談	210	101.4	207
4	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート等の退去時の修繕費用、敷金返還のトラブルに関するもの	175	108.0	162
5	役務その他	「土地に関する相談をしていた不動産業者からコンサル料を請求された」、 「企業で売却した株の代金を請求できると業者が訪れた」等の相談	171	98.8	173
6	<u>修理・補修</u>	水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルに関するもの	137	<u>165.1</u>	83
7	相談その他	「不審な電話がかかってきた」等の相談や、家族や友人間のトラブルに関するもの	133	84.2	158
8	医療	「歯痛で治療を受けたが改善されない。治療ミスではないか、治療費を請求したい」等の医療に関する相談	108	144.0	75
9	他の教養・娯楽	「SNS広告からアクセスしたサイトで電子タバコを購入したところ定期購入だった。解約のために連絡しているが電話が繋がらない」などのトラブル	98	101.0	97
10	理美容	脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで、「契約を解約したいが電話が繋がらない」などのトラブル	89	78.8	113

[契約当事者年代別・性別 商品・役務別相談件数上位 10 位（令和 5 年度）]

20 歳未満

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	インターネットゲーム	15	1	インターネットゲーム	10	1	乳液	4
2	脱毛エステ	6	2	他の健康食品	3	2	インターネットゲーム	4
3	アダルト情報	5	3	アダルト情報	2	3	脱毛エステ	4
4	他の健康食品	4	4	他の娯楽等情報配信サービス	2	4	アダルト情報	3
5	乳液	4	5	脱毛エステ	2	5	商品一般	2
6	他の娯楽等情報配信サービス	4	6	相談その他	2	6	化粧品@	2
7	商品一般	3	7	商品一般	1	7	コンサート	2
8	コンサート	3	8	スマートフォン	1	8	医療サービス	2
9	医療サービス	3	9	コンサート	1	9	役務その他サービス	2
10	化粧品	2	10	携帯電話サービス	1	10	携帯電話サービス	1

20 歳代

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	脱毛エステ	48	1	賃貸アパート	17	1	脱毛エステ	45
2	賃貸アパート	32	2	商品一般	6	2	賃貸アパート	15
3	商品一般	14	3	電気	5	3	商品一般	8
4	役務その他サービス	13	4	修理サービス	5	4	役務その他サービス	8
5	他の内職・副業	12	5	フリーローン・サラ金	5	5	医療サービス	7
6	電気	10	6	金融コンサルティング	5	6	他の内職・副業	7
7	修理サービス	10	7	役務その他サービス	5	7	電気	5
8	金融コンサルティング	8	8	他の内職・副業	5	8	修理サービス	5
9	フリーローン・サラ金	7	9	普通・小型自動車	3	9	相談その他@	5
10	医療サービス	7	10	脱毛エステ	3	10	出会い系サイト・アプリ	4

30歳代

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	賃貸アパート	22	1	賃貸アパート	11	1	賃貸アパート	11
2	修理サービス	16	2	普通・小型自動車	10	2	役務その他サービス	10
3	役務その他サービス	16	3	修理サービス	8	3	脱毛エステ	9
4	商品一般	12	4	光ファイバー	7	4	商品一般	8
5	普通・小型自動車	11	5	役務その他サービス	6	5	修理サービス	8
6	光ファイバー	9	6	他の内職・副業	5	6	相談その他	5
7	脱毛エステ	9	7	商品一般	4	7	子供洋服類	4
8	医療サービス	8	8	医療サービス	4	8	スポーツ・健康教室	4
9	相談その他@	8	9	ファンド型投資商品	3	9	医療サービス	4
10	他の内職・副業	6	10	フリーローン・サラ金	3	10	歯科治療	4

40歳代

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	30	1	賃貸アパート	18	1	商品一般	16
2	賃貸アパート	24	2	商品一般	14	2	修理サービス	9
3	修理サービス	14	3	光ファイバー	7	3	歯科治療	7
4	相談その他	10	4	普通・小型自動車	6	4	紳士・婦人洋服	6
5	携帯電話サービス	9	5	相談その他	6	5	携帯電話サービス	6
6	歯科治療	9	6	修理サービス	5	6	賃貸アパート	5
7	光ファイバー	8	7	上着	4	7	アダルト情報	5
8	役務その他サービス	8	8	金融関連サービスその他	4	8	ファウンデーション	4
9	紳士・婦人洋服	7	9	役務その他サービス	4	9	クリーニング	4
10	普通・小型自動車	6	10	フリーローン・サラ金	3	10	学習塾	4

50歳代

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	42	1	商品一般	26	1	商品一般	16
2	修理サービス	18	2	相談その他	8	2	修理サービス	14
3	賃貸アパート	15	3	スマートフォン	7	3	賃貸アパート	8
4	屋根工事	14	4	賃貸アパート	7	4	屋根工事	8
5	相談その他	13	5	電子タバコ	6	5	他の健康食品	7
6	他の健康食品	12	6	屋根工事	6	6	ファウンデーション	7
7	役務その他サービス	12	7	役務その他サービス	6	7	役務一般	6
8	スマートフォン	9	8	他の健康食品	5	8	歯科治療	6
9	役務一般	9	9	衛生設備工事	5	9	役務その他サービス	6
10	携帯電話サービス	9	10	他の娯楽等情報配信サービス	5	10	乳液	5

60歳代

順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	43	1	商品一般	12	1	商品一般	31
2	屋根工事	21	2	化粧クリーム	11	2	屋根工事	13
3	化粧クリーム	19	3	修理サービス	11	3	化粧クリーム	8
4	修理サービス	18	4	教養・娯楽サービスその他	9	4	修理サービス	7
5	携帯電話サービス	14	5	屋根工事	8	5	携帯電話サービス	7
6	養毛剤	13	6	養毛剤	7	6	化粧品	6
7	教養・娯楽サービスその他	10	7	アダルト情報	7	7	ファウンデーション	6
8	役務その他サービス	10	8	電気	6	8	養毛剤	6
9	金融コンサルティング	9	9	携帯電話サービス	6	9	賃貸アパート	6
10	アダルト情報	9	10	金融コンサルティング	5	10	乳液	5

70歳以上

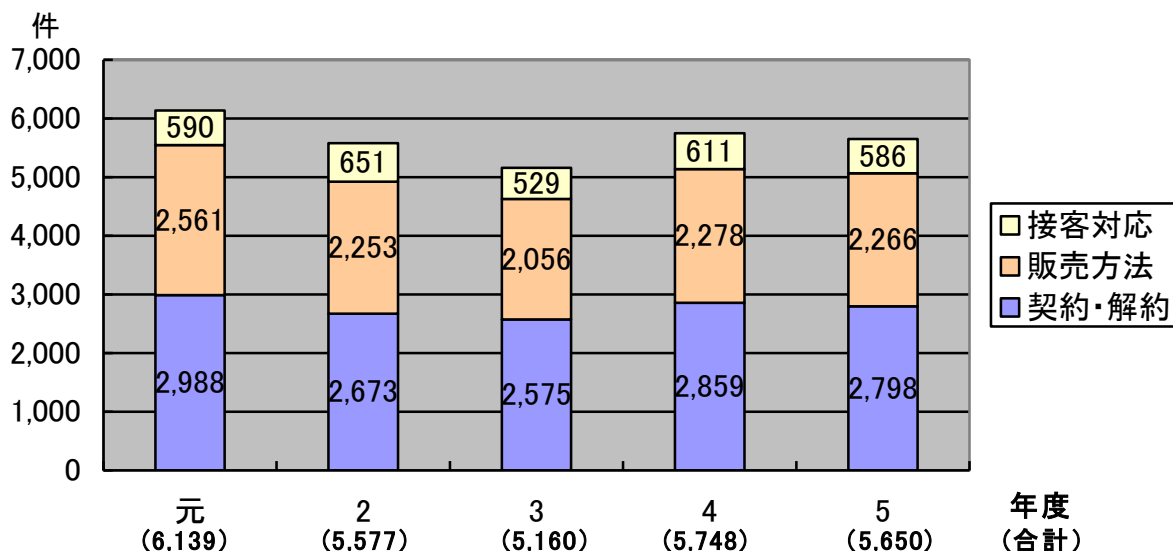
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	109	1	商品一般	54	1	商品一般	55
2	屋根工事	49	2	屋根工事	30	2	修理サービス	24
3	修理サービス	36	3	役務その他サービス	26	3	相談その他	20
4	役務その他サービス	36	4	携帯電話サービス	17	4	屋根工事	19
5	相談その他	36	5	相談その他	16	5	化粧クリーム	17
6	携帯電話サービス	34	6	電気	13	6	携帯電話サービス	17
7	化粧クリーム	24	7	修理サービス	12	7	他の健康食品	12
8	他の行政サービス	22	8	他の行政サービス	12	8	役務その他サービス	10
9	他の健康食品	19	9	塗装工事	9	9	他の行政サービス	10
10	電気	18	10	金融関連サービスその他	8	10	歯科治療	9

※「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

5 内容別相談件数

相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関するものが一番多く
2,798件、次いで「販売方法」に関するものが2,266件、「接客対
応」に関するものが586件の順。

[内容別相談件数の推移（令和元年度－令和5年度）]



※ 内容別に分類すると，1件の相談が必ずしも1つの区分に分類されるとは限らないため，1件の相談に対して内容別分類が複数生じることがあります。

※ 分類について（12ページの再掲）

- ・相談分類は，①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり，1件の相談につき，この2種類の分類をしています。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし，「内容別分類」は複数分類されることがあります。

[分類の例]

相 談 事 例	①商品別分類	②内容別分類
ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない	保健衛生品	インターネット通販，定期購入，連絡不能
迷惑メールや不審な電話，覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法，契約，解約
脱毛の施術を行うエステティックサロンとのトラブルで，契約を解約したいが電話が繋がらない	保健・福祉サービス	解約，返金，連絡不能

相談内容で見ると「解約一般」に関するものが最も多く1,213件、次いで「インターネット通販」に関するものが1,086件、「電子公告」に関するものが948件の順で、前年度と同様に依然として上位を占める。

また、SNS等のインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での購入契約に関する相談件数が前年度から1.56倍に増加。

[内容別相談件数上位10位（令和5年度と令和4年度の比較）]

（単位：件数）

順位	内容キーワード	5年度	4年度	対前年度比：%
1	解約一般 ※1	1,213	1,276	95.1
2	インターネット通販	1,086	1,070	101.5
3	電子公告	948	871	108.8
4	高価格・料金	834	788	105.8
5	信用性	811	741	109.4
6	契約書・書面一般 ※2	693	739	93.8
7	返金	638	613	104.1
8	連絡不能	588	656	89.6
9	販売態度	469	599	78.3
10	<u>SNS</u>	399	256	<u>155.9</u>
11	クレーム処理	375	389	96.4
12	家庭訪販	356	337	105.6
13	返品	325	361	90.0
14	個人情報	315	328	96.0
15	定期購入	314	348	90.2

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

6 特殊販売相談状況

店舗購入（８０８件）を除く販売購入形態別（特殊販売）の相談件数は１，９６３件で，全相談件数の５２．７％を占める。

内訳は，通信販売１，３２５件（３５．６％），次いで訪問販売が４４８件（１２．０％），電話勧誘販売が１１６件（３．１％）。

[特殊販売形態別 上位相談品目（令和５年度）]

特殊販売 形態	説 明	商品別分類(品目等)	件数
通信販売	通信手段（郵便，信書便，電話，電報，預貯金口座に対する払込，ファクシミリ，インターネット）を用いて契約をするもの	化粧品	225
		商品一般 他	92
		他の教養・娯楽	78
		全 体	1,325
訪問販売	営業所等（営業所，代理店，露店・屋台，最低2～3日以上 の展示販売等）以外の場所で申込み・契約をするもの	工事・建築・加工	146
		修理・補修	86
		役務その他	34
		全 体	448
電話勧誘 販売	業者が消費者に電話をかけ，または特定のやり方で電話をかけさせ，その電話における勧誘により，郵便等で契約をするもの	インターネット通信サービス	20
		魚介類 他	11
		教室・講座 他	8
		全 体	116
訪問購入	消費者の自宅など，営業所等以外の場所において，購入業者が 売買契約の申込みを受け，又は 売買契約を締結して物品等を購入するもの	アクセサリー	7
		商品一般	6
		自動車	3
		全 体	36
ネガティブ・オプション	消費者からの申込みもないのに，業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するものをいい，送付の方法は，郵送・運送・持参を問わない	商品一般	8
		紳士・婦人洋服	2
		魚介類 他	1
		全 体	18
マルチ・マルチ まがい	契約が多層でピラミッド状に連鎖しているもの	商品一般	3
		内職・副業 他	2
		健康食品 他	1
		全 体	13
その他 無店舗		医療用具	1
		化粧品	1
		他の身の回り品 他	1
		全 体	7
合 計			1,963

7 商品・役務別、内容別 相談状況（令和5年度）

内容別分類 商品別分類			相談 件数 (件)	内 容				
				安全・ 衛生	品質・ 機能等	法規・ 基準	価格・ 料金	計量・ 量目
商品（役務）別相談件数	商品	商品一般	335	2	3	6	21	0
		食料品	167	30	37	1	21	0
		住居品	128	13	40	1	15	0
		光熱水品	71	4	10	1	18	0
		被服品	177	2	27	1	19	0
		保健衛生品	290	20	26	0	45	0
		教養娯楽品	284	11	54	3	27	3
		車両・乗り物	90	15	24	2	15	0
		土地・建物・設備	100	12	21	4	14	1
		他の商品	7	1	2	3	0	0
		小 計（件）	1,649	110	244	22	195	4
	役務	クリーニング	15	1	8	1	2	0
		レンタル・リース・貸借	175	16	35	4	36	1
		工事・建築・加工	210	12	47	1	34	0
		修理・補修	137	18	35	1	33	0
		管理・保管	3	0	0	0	0	0
		役務一般	37	0	0	0	5	0
		金融・保険サービス	232	2	6	6	24	0
		運輸・通信サービス	229	0	22	6	42	0
		教育サービス	11	0	3	0	0	0
		教養・娯楽サービス	273	4	14	4	51	0
		保健・福祉サービス	283	28	41	2	55	0
		他の役務	220	7	15	2	41	0
		内職・副業・ねずみ講	33	0	0	1	4	0
		他の行政サービス	48	0	1	4	1	0
		小 計（件）	1,906	88	227	32	328	1
	他の相談（件）		168	0	0	0	0	0
	合 計（件）		3,723	198	471	54	523	5
	構 成 比（％）		—	2.7	6.5	0.7	7.2	0.1

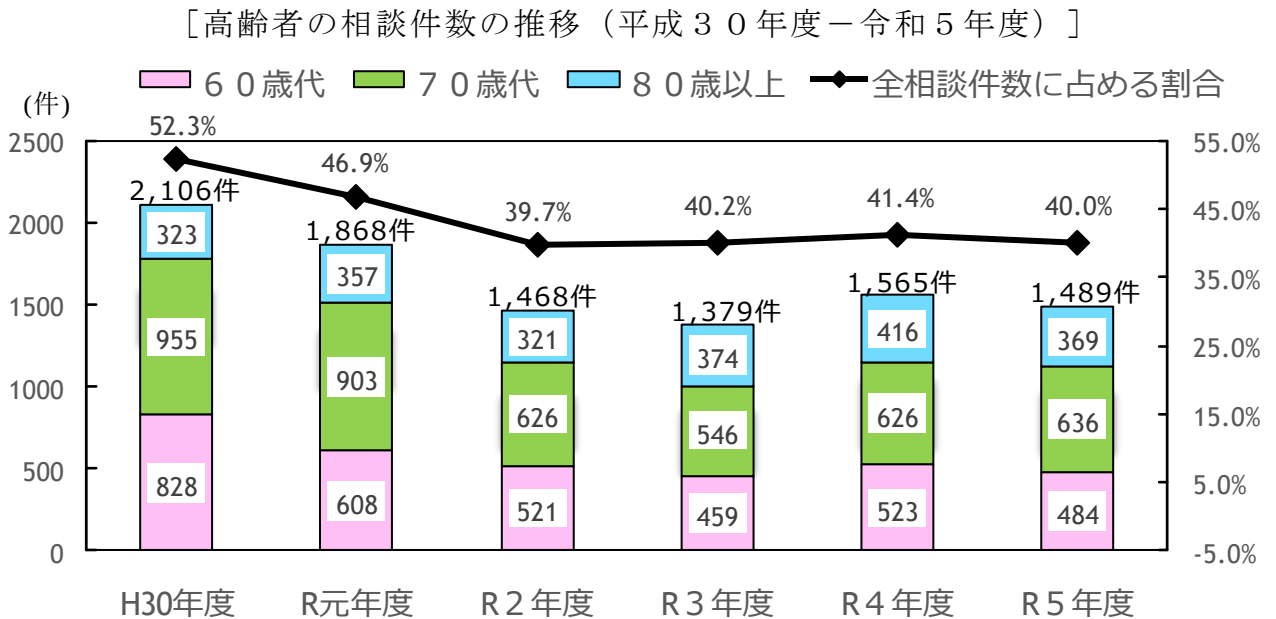
※ 内容別相談件数は、1件の相談について複数該当があるため相談件数とは
も100％とはなりません。

別 分 類 (件)									
表示・ 広告	販売方 法	契約・ 解約	接客 対応	包装・ 容器	施設・ 設備	買物 相談	生活 知識	その他	合計
22	228	211	34	0	0	2	3	3	535
25	129	130	28	1	0	0	0	0	402
20	85	94	17	0	0	1	0	0	286
0	42	46	10	0	0	1	0	0	132
34	153	156	37	0	0	0	0	0	429
59	271	269	33	0	0	0	0	0	723
38	194	238	52	0	0	0	1	3	624
8	40	72	22	0	0	0	0	0	198
8	50	54	16	0	0	2	0	1	183
0	3	2	0	0	0	0	0	1	12
214	1, 195	1, 272	249	1	0	6	4	8	3, 524
0	4	11	5	0	0	0	0	0	32
2	53	151	44	0	0	1	0	0	343
4	148	172	37	0	0	1	0	1	457
11	76	94	19	0	0	10	0	1	298
0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
1	25	33	3	0	0	0	0	0	67
12	118	192	36	0	0	0	2	3	401
5	132	184	57	0	0	0	1	0	449
0	7	11	4	0	0	0	0	0	25
25	189	246	31	0	1	2	0	1	568
12	125	210	61	0	0	10	1	5	550
27	149	176	30	0	0	4	1	0	452
6	31	32	0	0	0	0	0	0	74
0	14	13	9	0	0	0	2	13	57
105	1, 071	1, 526	337	0	2	28	7	24	3, 776
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
319	2, 266	2, 798	586	1	2	34	11	32	7, 300
4. 4	31. 0	38. 3	8. 0	0. 1	0. 1	0. 5	0. 2	0. 4	100. 0

一致しません。また、構成比は四捨五入して表示しているため、合計は必ずし

8 高齢者の相談（60歳以上）

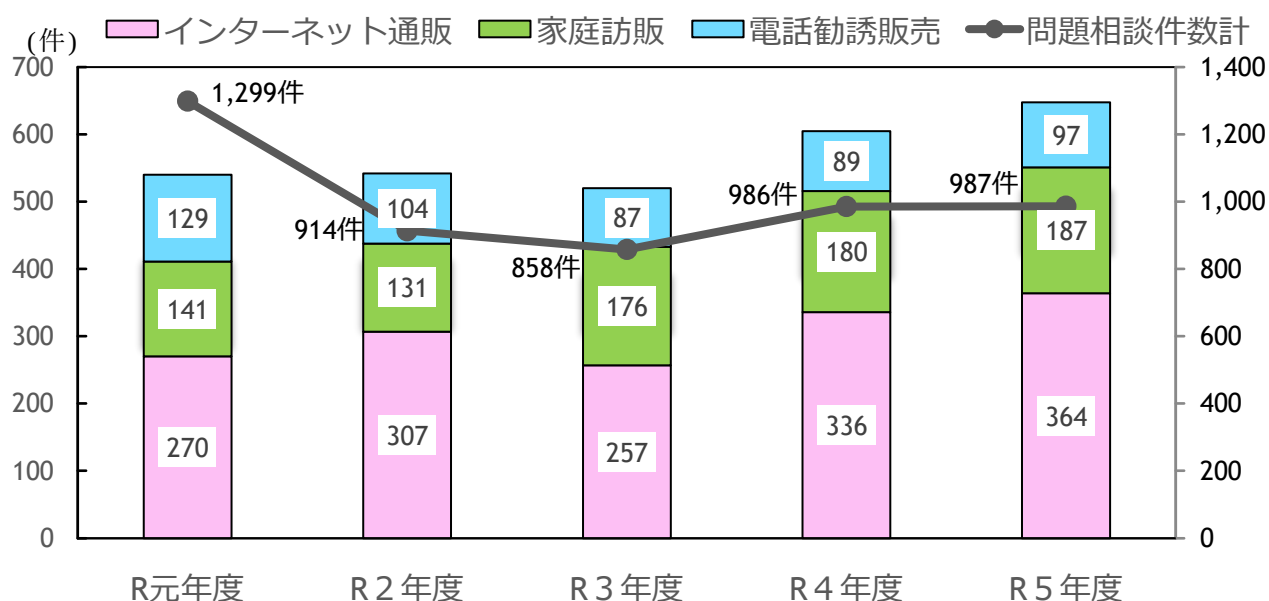
契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は1,489件で、前年度（1,565件）から4.9%減少。架空請求に関する相談が急増した平成30年度をピークに若干の減少傾向で推移したが、全相談件数に占める割合は4割を超える水準が続いている。



※P I O－N E Tでは「内容別分類」というカテゴリーにおいて、「購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談」について「販売方法」というキーワードを付与することになっている。

そこで、高齢者（60歳以上として設定）の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」を分析するため、高齢者の相談のうち「販売方法」という内容別分類のキーワードが付されているものを抽出したところ、高齢者の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」の相談件数（27頁，「高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和元年度－令和5年度）」の“問題相談件数計”）は、年間1千件弱で推移しているが、「販売形態」別の上位3種の「インターネット通販」、「家庭訪販」、「電話勧誘販売」の相談件数の合計は若干の増加傾向にある。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和元年度－令和5年度）〕



用 語	説 明
インターネット通販	オンラインショッピングなど，インターネット等のネットワークを利用して行われる取引
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し，商品やサービスを販売する方法
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ，または特定のやり方で電話をかけさせ，その電話における勧誘により，郵便等で契約を締結する販売方法

次に，「販売形態」別件数上位3種の「インターネット通販」，「家庭訪販」，「電話勧誘販売」ごとの商品・役務別の上位3位を見ると（28頁，〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位（令和元年度－令和5年度）〕参照），過去3年間の「インターネット通販」の第1位は「化粧品」で，お試し価格を強調した定期購入と気付きにくい広告をきっかけに商品を購入してしまい，複数回購入が条件の契約となっていたなどの相談が多い。続いて「家庭訪販」の過去5年間の第1位は，自宅の屋根や塗装工事等の「工事・建築・加工」で，無料点検を装い在宅率の高い高齢者宅を訪問し，屋根等の見えない箇所の破損・不具合を指摘され，危機感を煽られ困惑したまま高額な工事契約を結んでしまい，後で契約を取り消したいなどの相談が多く寄せられている。「電話勧誘販売」では，安くなると電話勧誘され光回線の切り換えを契約したが安くならなかったなどの相談や，「突然覚えのない事業者から電

話があり、暗号資産やFX自動売買ツールを勧められた」、「FX投資話を勧誘され現金、暗号資産で投資金を渡し儲けを引出す手続途中で業者と連絡が取れなくなった」などの高額な投資や儲け話の信用性に関する相談やトラブルの相談が多くなっている。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位
(令和元年度－令和5年度)〕

販売形態	上位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
インターネット通販 (相談件数の上位)	1	放送・コンテンツ等 115件	放送・コンテンツ等 91件	化粧品 47件	化粧品 110件	化粧品 130件
	2	健康食品 27件	商品一般 40件	娯楽等情報配信サービス 22件	役務その他 26件	役務その他 37件
	3	化粧品 23件	健康食品 35件	役務その他 20件	娯楽等情報配信サービス 23件	健康食品 22件
家庭訪問販売 (相談件数の上位)	1	工事・建築・加工 40件	工事・建築・加工 44件	工事・建築・加工 66件	工事・建築・加工 71件	工事・建築・加工 79件
	2	役務その他 16件	役務その他 19件	修理・補修 18件	修理・補修 20件	修理・補修 20件
	3	書籍・印刷物 12件	修理・補修 11件	役務その他 13件	衛生サービス 11件	空調・冷暖房・給湯設備 10件
電話勧誘販売 (契約金額の上位)	1	預貯金・証券等 10,400千円	他の教養・娯楽 6,500千円	預貯金・証券等 9,000千円	ファンド型投資商品 15,000千円	移動通信サービス 200,000千円
	2	土地 10,000千円	他の金融関連サービス 4,000千円	工事・建築・加工 2,400千円	他の商品 7,046千円	デリバティブ取引 20,000千円
	3	工事・建築・加工 1,000千円	工事・建築・加工 3,500千円	デリバティブ取引 1,926千円	土地 6,000千円	他の金融関連サービス 1,250千円