

I 令和5年度 消費生活相談統計

1. 消費生活相談の処理

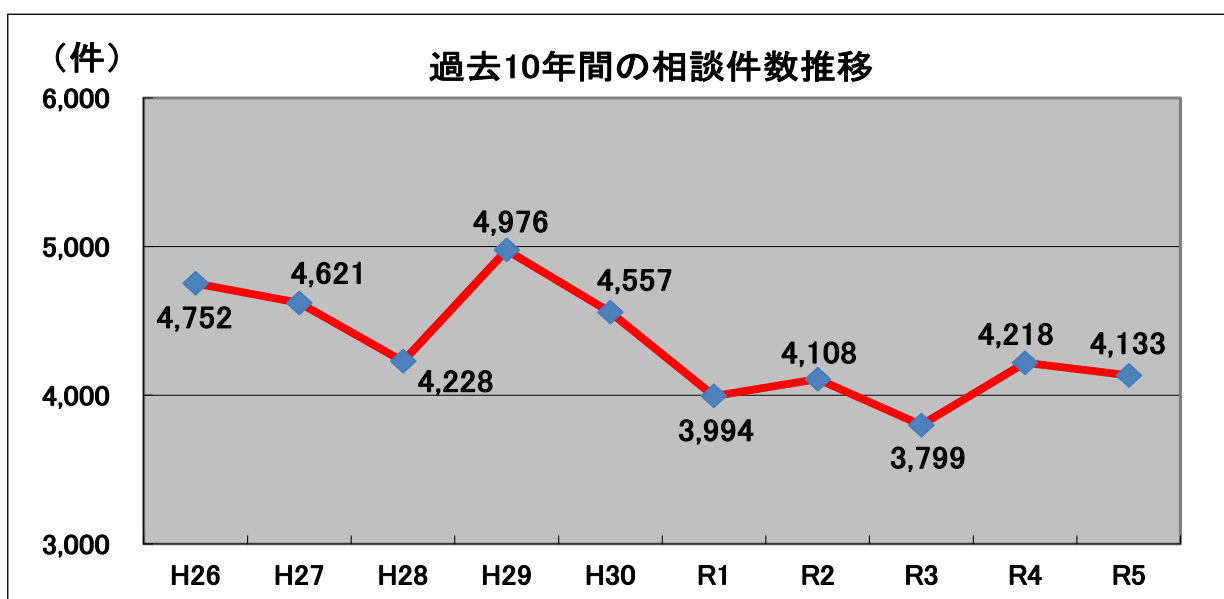
鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行った。

(1) 相談件数等

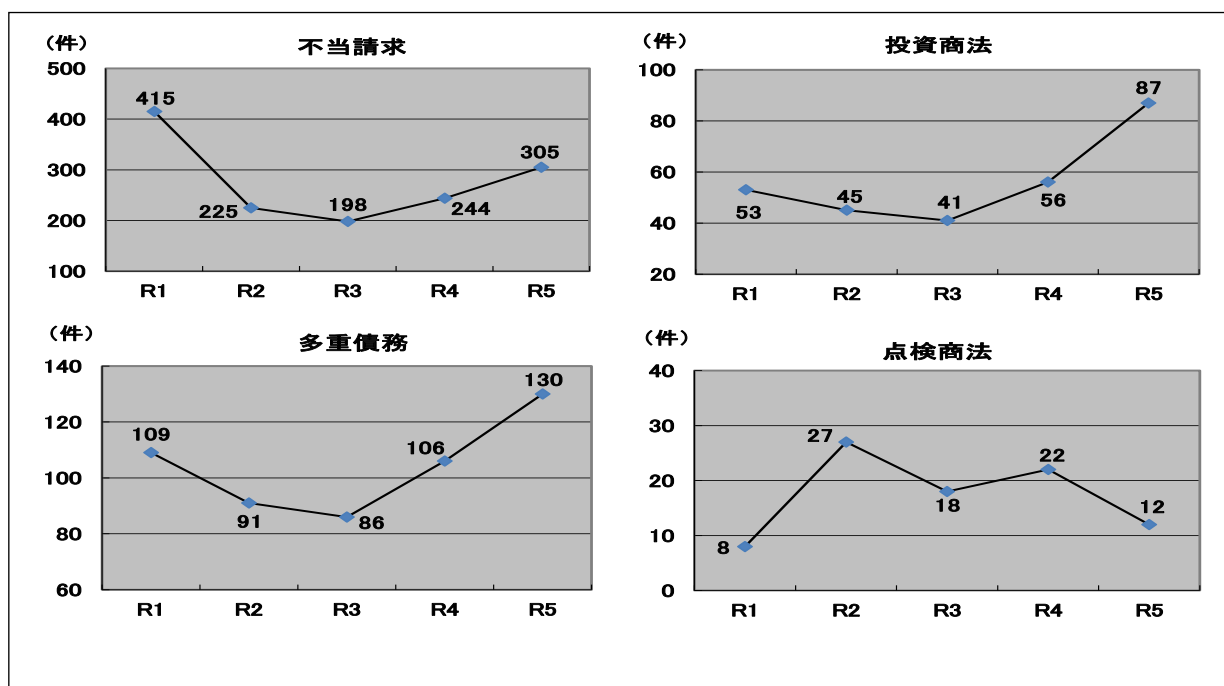
①相談件数が減少

令和5年度の相談件数は、前年度より85件減少し、4,133件（前年度比98.0%）であった。

内容別にみると、不当請求の件数が大きく増加し、前年度より61件多い305件（前年度比125.0%）であった。また、投資商法に関する相談は、前年度より31件増加の87件、多重債務に関する相談は、前年度より24件増加の130件と、いずれも増加した。一方、点検商法に関する相談は、前年度より10件減少の12件であった。

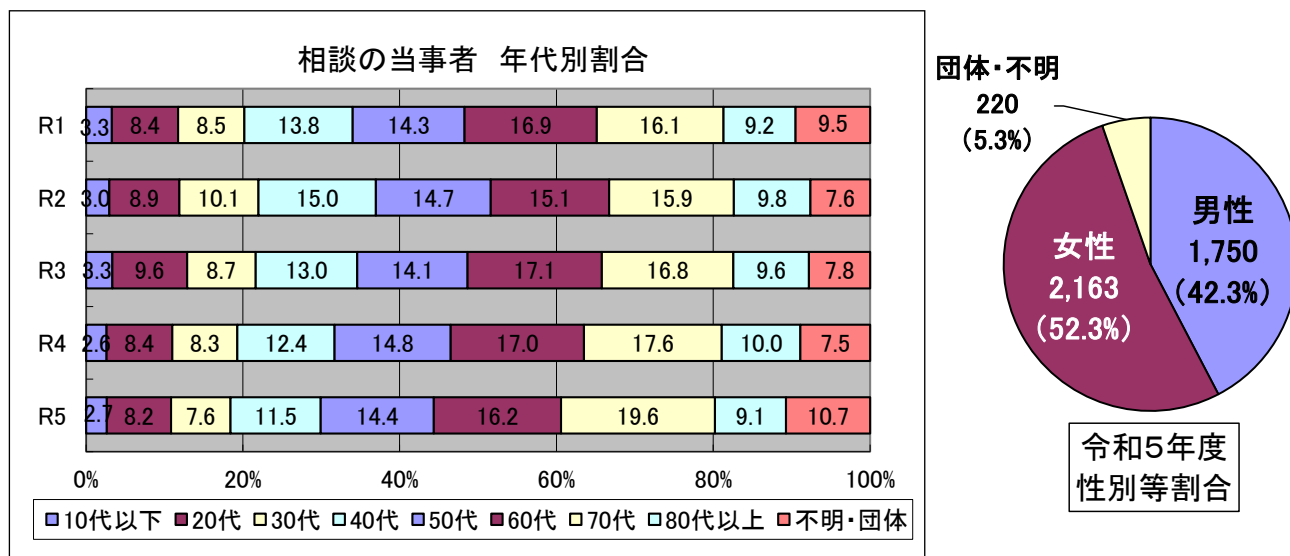


<内容別相談件数>



②幅広い世代から相談

令和5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44.9%であり、前年度(44.6%)より増加し、高年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33.5%で、前年度(35.5%)より減少したが、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、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』に関する相談が最も多く前年度より78件増加した。

次に多いのは、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、続いて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』、健康食品の定期購入に関する相談を含む『食料品』、光回線や携帯電話サービスを含む『運輸・通信サービス』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508件(前年度比118.1%)と増加している。また、『金融・保険サービス』関連で、クレジットカードの解約に関する相談などを含む「金融関連サービスその他」の相談が113件(前年度比129.9%)、『他の役務』関連で、パソコンのウイルス警告表示や副業・投資のサポート契約などを含む「役務その他サービス」の相談が108件(前年度比142.1%)と増加した。

一方、『保健・福祉サービス』関連で、前年度に事業者の倒産などで増加した「脱毛エステ」の相談は、68件(前年度比75.6%)と減少した。

<商品・サービス別分類:上位10>

順位	令和5年度				令和4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	508	78	12.3%	保健衛生品	445	10.6%
2	金融・保険サービス	424	75	10.3%	商品一般	430	10.2%
3	保健衛生品	364	▲ 81	8.8%	金融・保険サービス	349	8.3%
4	教養・娯楽サービス	303	▲ 9	7.3%	教養・娯楽サービス	312	7.4%
5	食料品	300	▲ 7	7.3%	保健・福祉サービス	312	7.4%
6	運輸・通信サービス	281	▲ 8	6.8%	食料品	307	7.3%
7	他の役務	263	10	6.4%	運輸・通信サービス	289	6.9%
8	保健・福祉サービス	237	▲ 75	5.7%	他の役務	253	6.0%
9	教養娯楽品	227	▲ 25	5.5%	教養娯楽品	252	6.0%
10	レンタル・リース・貸借	189	▲ 9	4.6%	レンタル・リース・貸借	198	4.7%
総数	—	4,133	▲ 85	100.0%	—	4,218	100.0%

<商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和5年度				令和4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	508	78	12.3%	商品一般	430	10.2%
2	賃貸アパート	147	▲ 6	3.6%	賃貸アパート	153	3.6%
3	他の健康食品	137	13	3.3%	他の健康食品	124	2.9%
4	フリーローン・サラ金	116	0	2.8%	フリーローン・サラ金	116	2.8%
5	金融関連サービスその他	113	26	2.7%	携帯電話サービス	96	2.3%
6	役務その他サービス	108	32	2.6%	脱毛エステ	90	2.1%
7	携帯電話サービス	102	6	2.5%	金融関連サービスその他	87	2.1%
8	脱毛エステ	68	▲ 22	1.6%	役務その他サービス	76	1.8%
9	電気	62	19	1.5%	化粧クリーム	62	1.5%
10	普通・小型自動車	57	15	1.4%	乳液	59	1.4%
総数	—	4,133	▲ 85	100.0%	—	4,218	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58件（前年度比84.1%）と、前年度より減少したものの、最も件数が多かった。また、「ネットゲーム」に関する相談が25件（前年度比192.3%）、「他の内職・副業」に関する相談が21件（前年度比210.0%）と、前年度より増加した。
- ・ 30歳以上 59歳以下 「他の健康食品」に関する相談が51件（前年度比121.4%）と、前年度より増加しているほか、パソコンのウイルス警告表示や副業・投資のサポート契約などを含む「役務その他サービス」に関する相談が39件（前年度比243.8%）、「他の内職・副業」に関する相談が19件（前年度比237.5%）と前年度より大幅に増加した。
- ・ 60歳以上 「商品一般」の相談が276件（前年度比114.5%）と最も多く、次いで、「他の健康食品」に関する相談が76件（前年度比113.4%）、「金融関連サービスその他」の相談が53件（前年度比132.5%）と、いずれも増加した。

<29歳以下 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和5年度				令和4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	58	▲ 11	12.9%	脱毛エステ	69	14.9%
2	商品一般	31	7	6.9%	賃貸アパート	33	7.1%
3	賃貸アパート	26	▲ 7	5.8%	商品一般	24	5.2%
4	ネットゲーム	25	12	5.6%	出会い系サイト・アプリ	21	4.5%
5	他の内職・副業	21	11	4.7%	フリーローン・サラ金	19	4.1%
6	役務その他サービス	19	5	4.2%	役務その他サービス	14	3.0%
7	フリーローン・サラ金	17	▲ 2	3.8%	ネットゲーム	13	2.8%
8	電気	15	10	3.3%	他の娯楽等情報配信	10	2.2%
9	出会い系サイト・アプリ	10	▲ 11	2.2%	他の内職・副業	10	2.2%
10	金融関連サービスその他	9	2	2.0%	他の健康食品	10	2.2%
総数	—	448	▲ 16	—	—	464	—

<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5年度				令和4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	124	▲ 2	9.0%	商品一般	126	8.4%
2	賃貸アパート	75	▲ 1	5.4%	賃貸アパート	76	5.1%
3	他の健康食品	51	9	3.7%	フリーローン・サラ金	52	3.5%
4	フリーローン・サラ金	47	▲ 5	3.4%	他の健康食品	42	2.8%
5	役務その他サービス	39	23	2.8%	金融関連サービスその他	37	2.5%
6	金融関連サービスその他	36	▲ 1	2.6%	乳液	28	1.9%
7	普通・小型自動車	32	9	2.3%	携帯電話サービス	28	1.9%
8	携帯電話サービス	29	1	2.1%	普通・小型自動車	23	1.5%
9	他の内職・副業	19	11	1.4%	ファンデーション	23	1.5%
10	化粧クリーム	18	▲ 4	1.3%	化粧クリーム	22	1.5%
総数	—	1,385	▲ 114	—	—	1,499	—

<60歳以上 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和5年度				令和4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	276	35	14.9%	商品一般	241	12.8%
2	他の健康食品	76	9	4.1%	他の健康食品	67	3.6%
3	金融関連サービスその他	53	13	2.9%	携帯電話サービス	59	3.1%
4	携帯電話サービス	52	▲ 7	2.8%	金融関連サービスその他	40	2.1%
5	フリーローン・サラ金	42	12	2.3%	他の行政サービス	40	2.1%
6	役務その他サービス	36	0	1.9%	化粧クリーム	39	2.1%
7	養毛剤	35	25	1.9%	役務その他サービス	36	1.9%
8	賃貸アパート	31	2	1.7%	乳液	30	1.6%
9	化粧クリーム	26	▲ 13	1.4%	フリーローン・サラ金	30	1.6%
10	電気	25	6	1.3%	賃貸アパート	29	1.5%
総数	—	1,857	▲ 25	—	—	1,882	—

(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8件多い72件（前年度比112.5%）であった。事業者の倒産や解約など「脱毛エステ」に関する相談が13件と最も多く、次いで「商品一般」の相談が8件、電気代が安くなると勧誘されたなど「電気」に関する相談が5件であった。

<18歳・19歳 商品・サービス別分類の詳細:上位5>

順位	令和5年度			令和4年度			令和3年度		
	商品・サービス別分類	件数	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	脱毛エステ	13	18.1%	脱毛エステ	13	20.3%	出会い系サイト・アプリ	7	10.9%
2	商品一般	8	11.1%	出会い系サイト・アプリ	6	9.4%	他の娯楽等情報配信	5	7.8%
3	電気	5	6.9%	商品一般	5	7.8%	脱毛剤	4	6.3%
4	他の内職・副業	4	5.6%	他の娯楽等情報配信	3	4.7%	他の健康食品	3	4.7%
5	出会い系サイト・アプリ	3	4.2%	金融関連サービスその他	2	3.1%	商品一般	2	3.1%
総数	—	72	100.0%	—	64	100.0%	—	55	100.0%

(5) 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
		428件

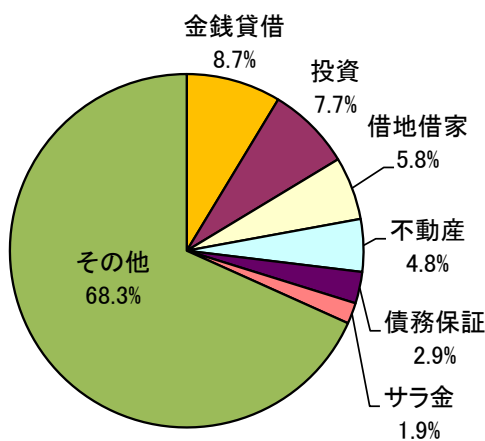
*あっせん・・・当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること

(6) 法律相談（平成9年度から）

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5年度の法律相談は104件（うち、オンライン相談3件）で、相談内容としては、金銭貸借の相談が最も多く、次に投資の相談、借地借家の相談、不動産の相談が多かった。

内容別内訳



年代別内訳

