

# 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。