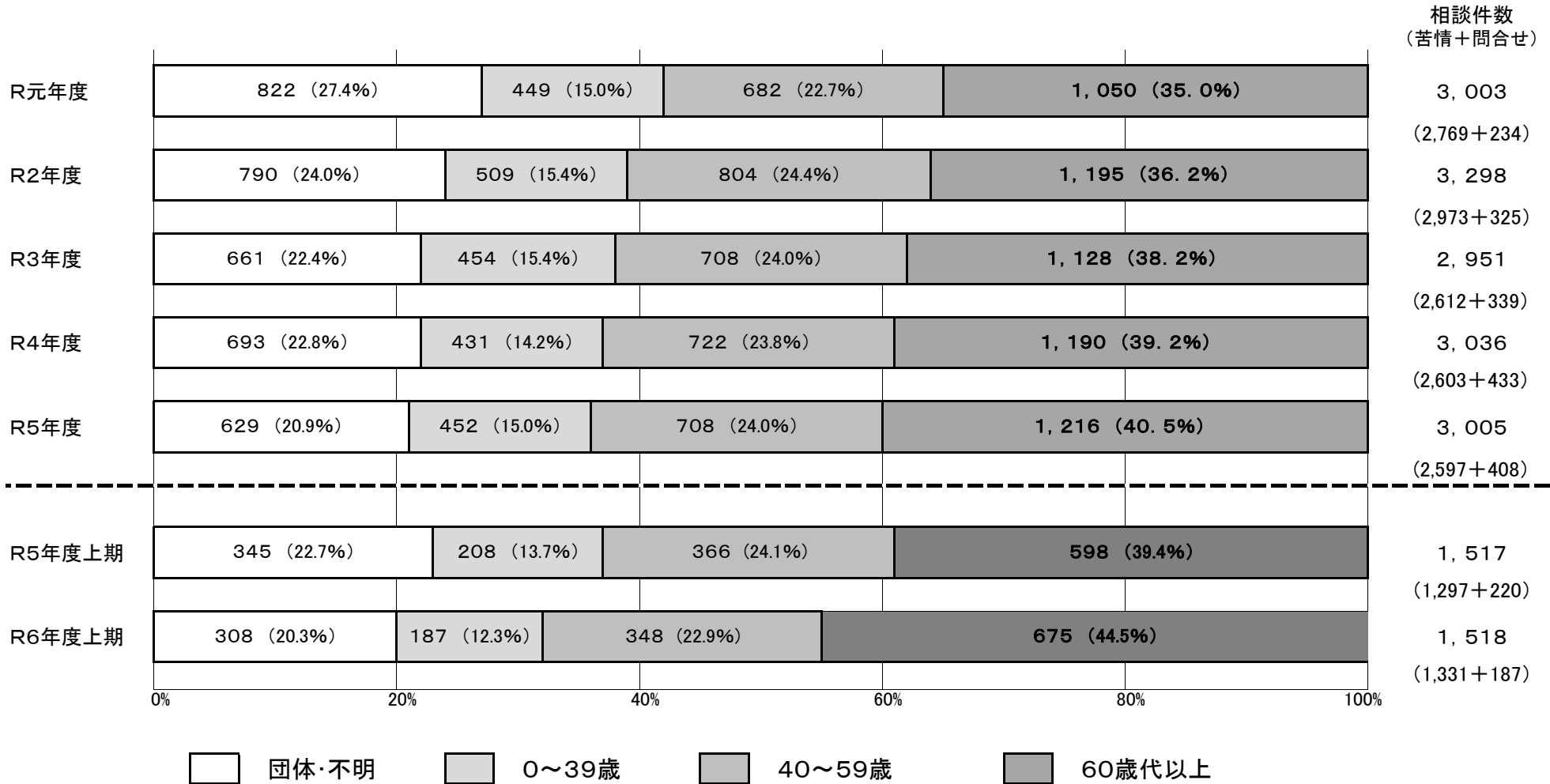


島根県消費者センターの相談状況 契約当事者の年次別・年代別相談件数とその割合の推移



令和5年度契約当事者年代別相談内容(苦情)

※相談件数=3,005件(うち苦情相談=2,597件)

民法の改正により、成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、令和4年度分の集計から、18歳、19歳の区分をもうけ、消費者トラブルの動向を把握している。

未成年者では、「他の教養・娯楽」に関する相談が多かったが、これはインターネットゲームの課金に関するものである。

20歳代で最も多かったものは、「理美容」であるが、これは、脱毛サロンを経営する会社の突然の倒産によって多くの若者が返金やサービスを受けられなくなったものである。また、20歳代・30歳代の「内職・副業」は、SNS広告などから副業サイトに登録した後、高額なサポート契約を結ぶよう勧誘された副業トラブルが多く含まれる。

さらに、多くの年代に共通しているのが、「化粧品」「健康食品」の定期購入に関するトラブルである。「化粧品」では、乳液、化粧クリーム、養毛剤が、「健康食品」では、ダイエットサプリメントに関するものが多くみられる。

60歳代以上の「インターネット通信サービス」に関するものとしては、不適切な勧誘により光回線サービスの契約を締結させられたとの相談が多く寄せられた。

未成年者

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	11
2	商品一般	5
2	化粧品	5
4	娯楽等情報配信サービス	3

18、19歳

順位	商品名	件数
1	電話機・電話機用品	4
2	商品一般	3
2	健康食品	3
2	他の金融関連サービス	3
5	履物	2
5	自動車	2
5	教室・講座	2

20歳代

順位	商品名	件数
1	理美容	19
2	内職・副業	16
3	商品一般	15
4	教室・講座	10
5	電気	9
6	レンタル・リース・貸借	7
6	インターネット通信サービス	7
6	娯楽等情報配信サービス	7
6	他の教養・娯楽	7
6	役務その他	7

30歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	21
2	内職・副業	11
3	レンタル・リース・貸借	10
3	役務その他	10
5	玩具・遊具	7
6	他の教養・娯楽	6
7	飲料	5
7	健康食品	5
7	化粧品	5
7	自動車	5
7	融資サービス	5
7	娯楽等情報配信サービス	5

40歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	27
2	化粧品	24
3	健康食品	14
3	レンタル・リース・貸借	14
5	他の教養・娯楽	12
6	他の教養娯楽品	11
6	自動車	11
8	融資サービス	9
9	移动通信サービス	8
10	履物	7
10	内職・副業	7

50歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	69
2	化粧品	34
3	レンタル・リース・貸借	18
4	健康食品	13
5	融資サービス	12
5	移动通信サービス	12
5	娯楽等情報配信サービス	12
8	自動車	11
9	他の金融関連サービス	9
9	役務その他	9

60歳代

順位	商品名	件数
1	商品一般	84
2	化粧品	44
3	役務その他	22
4	インターネット通信サービス	17
5	健康食品	15
6	工事・建築・加工	13
7	他の教養娯楽品	12
8	移动通信サービス	11
8	娯楽等情報配信サービス	11
10	電気	10

70歳以上

順位	商品名	件数
1	商品一般	106
2	化粧品	48
3	健康食品	38
4	移动通信サービス	26
5	役務その他	21
6	インターネット通信サービス	17
7	電報・固定電話	16
8	他の金融関連サービス	15
9	電気	14
9	空調・冷暖房・給湯設備	14

苦情相談の多い商品・役務上位

1. 令和5年度／令和4年度対比

順位	商品・役務	R5年度	R4年度	R4年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	411	363	1	「電話が使えなくなる」、「未納料金がある」などの不審な電話や、「アカウントの不正利用がある」などの不審なメールを受信したなど
2	化粧品	176	228	2	スマホに表示された広告から美容液や育毛剤を注文。一回限りのつもりだったが定期購入だったので解約したいなど
3	役務その他	118	114	4	無料期間を経過し高額な求人広告の費用が請求された、SNS広告から副業サイトに登録したら高額なサポートプランを勧められたなど
4	健康食品	99	138	3	インターネットでダイエットサプリメントや健康食品を注文。2回目の商品が届き定期購入と分かった、解約したいなど
5	移動通信サービス	80	64	8	使用していない携帯電話料金の請求を受けた、機種変更後に携帯電話料金が高額になったなど
6	レンタル・リース・ 貸借	77	61	10	アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求されたなど
6	インターネット通信 サービス	77	62	9	電話勧誘で「料金が安くなる」「アナログ電話が使えなくなる」などと言われ、光回線を契約したが解約したいなど
8	自動車	64	36	16	自動車の購入契約をしたがキャンセルしたいなど
9	電気	55	81	5	大手電力会社をかたり、「電気代が安くなる」と勧誘する電話がかかってきたなど
9	他の教養・娯楽	55	77	6	出会い系サイトに登録し高額なポイントを購入したが出会えなかった、子どもが高額なゲーム課金をしてしまったなど

2. 令和6年度上期(9月末時点)／

令和5年度上期

順位	商品・役務	R6年度 9月末	主 な 内 容
1	商品一般	183	クレジットカードに覚えのない請求があった、電話が使えなくなるなどの不審な電話があったなど
2	化粧品	97	ネット広告から化粧品を注文したところ2回目が届き定期購入だとわかった、解約したいなど
3	役務その他	95	無料期間経過後の求人広告の高額請求、利用した古いサイトや質問サイトからの請求や解約など
4	健康食品	90	ネット広告から健康食品を注文したところ2回目が届き定期購入だとわかった、解約したいなど
5	電気	37	電気代が安くなるなどの勧誘を受け契約したが高額だった、大手電力会社から料金を返金するとの連絡があったなど
6	移動通信サービス	35	大手通信事業者から携帯電話の未納料金があるという電話連絡があったなど
7	レンタル・リース・ 貸借	32	賃貸アパートの退去時の原状回復費用の請求に納得できないなど
8	自動車	28	新車や中古車の契約トラブル、故障時への業者の対応など
9	娯楽等情報配信 サービス	28	ワンクリック請求を受けた、サブスクリプションサービスの解約方法がわからないなど
10	他の教養娯楽	27	子どもが使ったオンラインゲームの高額な課金請求、出会い系サイト料金の返金など

順位	商品・役務	R5年度 9月末
1	商品一般	218
2	化粧品	78
3	健康食品	54
4	役務その他	54
5	レンタル・リース・ 貸借	44
6	移動通信サービス	36
7	インターネット通信 サービス	36
8	他の教養・娯楽	33
9	娯楽等情報配信 サービス	29
10	工事・建築・加工	28

過去5年間の苦情相談上位

年度	R元		R2		R3		R4		R5	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	423	商品一般	420	商品一般	362	商品一般	363	商品一般	411
2	デジタルコンテンツ	282	デジタルコンテンツ	257	役務その他	139	化粧品	228	化粧品	176
3	健康食品	176	健康食品	188	化粧品	131	健康食品	138	役務その他	118
4	インターネット通信サービス	135	インターネット通信サービス	110	健康食品	104	役務その他	114	健康食品	99
5	化粧品	83	化粧品	100	他の教養・娯楽	92	電気	81	移動通信サービス	80
6	不動産貸借	66	他の保健衛生品	97	移動通信サービス	77	他の教養・娯楽	77	レンタル・リース・貸借	77
7	自動車	65	食料品	77	他の行政サービス	70	娯楽等情報配信サービス	69	インターネット通信サービス	77
8	フリーローン・サラ金	62	自動車	77	インターネット通信サービス	68	移動通信サービス	64	自動車	64
9	携帯電話サービス	61	不動産貸借	61	娯楽等情報配信サービス	59	インターネット通信サービス	62	電気	55
10	電気	41	電気	47	電気	59	他の金融関連サービス	61	他の教養・娯楽	55

R5上期 (4～9月)		R6上期 (4～9月)	
商品・役務	件数	商品・役務	件数
商品一般	218	商品一般	183
化粧品	78	化粧品	97
健康食品	54	役務その他	95
役務その他	54	健康食品	90
レンタル・リース・貸借	44	電気	37
移動通信サービス	36	移動通信サービス	35
インターネット通信サービス	36	レンタル・リース・貸借	32
他の教養・娯楽	33	自動車	28
娯楽等情報配信サービス	29	娯楽等情報配信サービス	28
工事・建築・加工	28	他の教養娯楽	27

※R3年度より「デジタルコンテンツ」は相談内容に応じて「娯楽等情報配信サービス(新設)」「他の教養・娯楽(内容追加)」等に細分された。