

消費生活相談概要（中間報告）

（令和4年4月～9月）

【目次】

I 相談全体の概要

（1）年度別相談件数の推移	1
（2）月別相談件数	1
（3）相談方法別の件数	2
（4）契約当事者の世代別割合	2

II 相談の特徴

1 年代

（1）高齢者（契約当事者の年齢65歳以上）の相談	3
（2）若者（契約当事者の年齢29歳以下）の相談	4
（3）18歳・19歳の相談	5

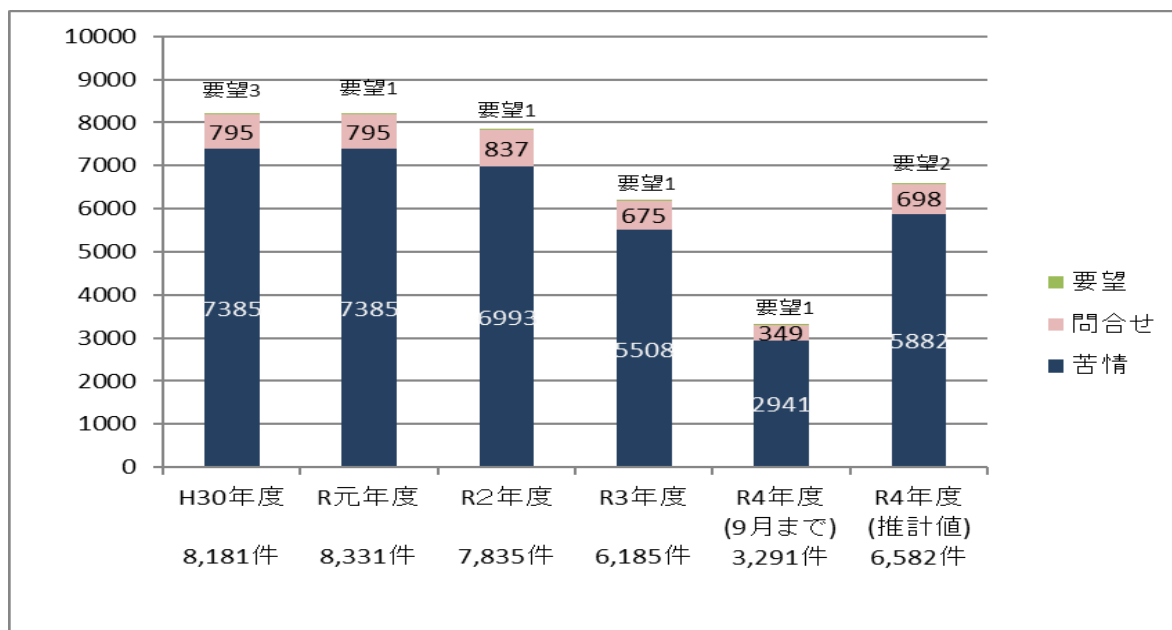
2 相談内容

（1）多重債務に関する相談	5
（2）内職・副業に関する相談	6
（3）定期購入に関する相談	6
（4）暮らしのレスキューサービスに関する相談	7

I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移

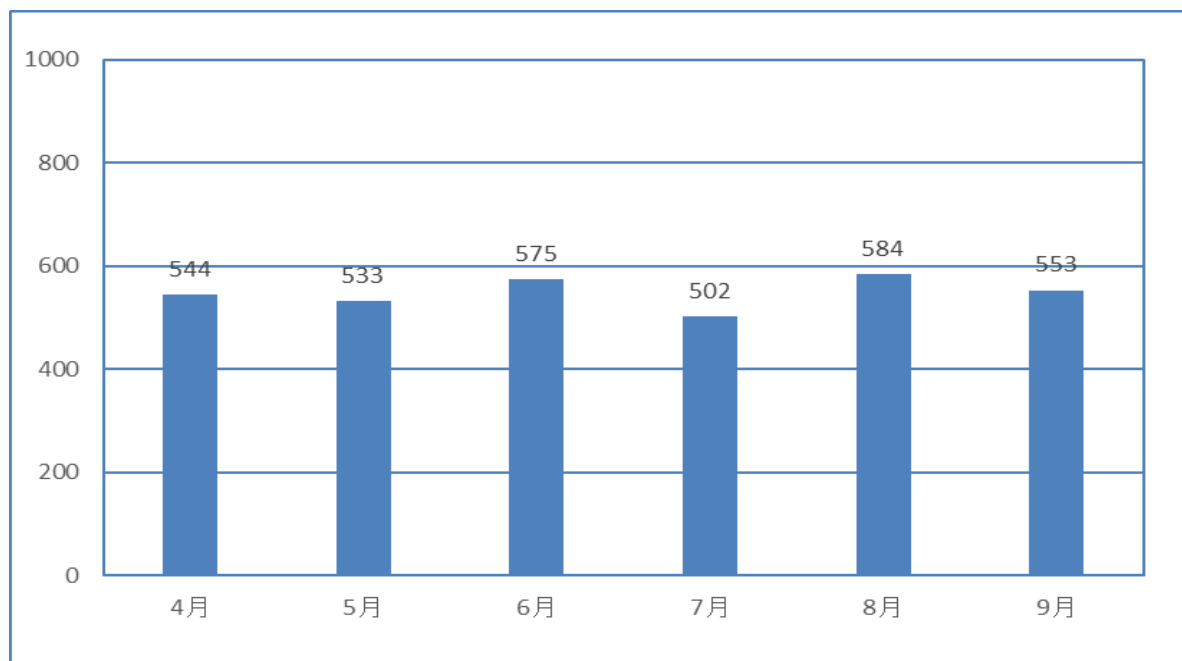
<相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：令和4年度9月までの相談件数は、前年度同月（令和3年4月～令和3年9月；3,146件）と比較し、145件（4.6%）増加している。令和4年度の推計値は、約6,600件となる見込みとなっている。

(2) 月別相談件数

<令和4年度4月～9月 月別相談件数>

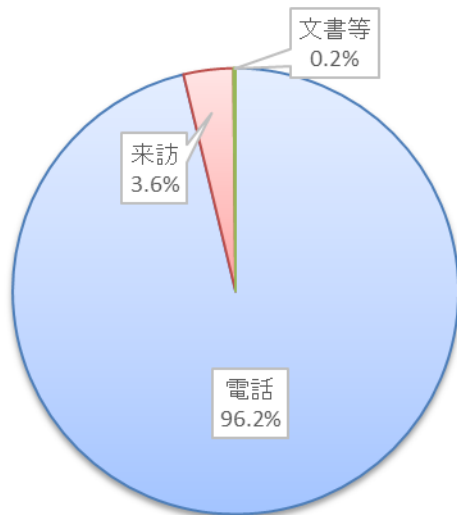


概要：前年度と比べると、4月を除き各月ともに増加しており、毎月500～600件の間で推移している。

(3) 相談方法別の件数

<令和4年度4月～9月 相談方法別の件数>

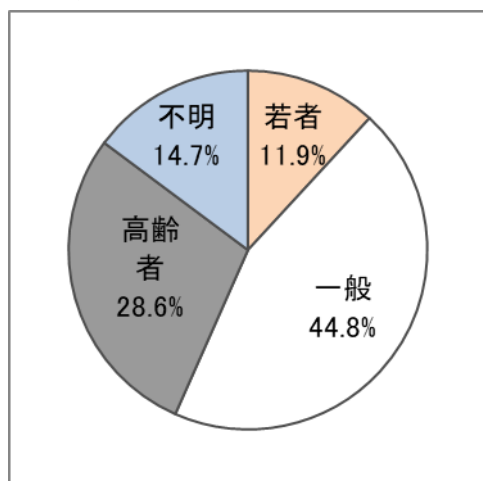
相談受付方法別件数		文書相談の内訳	
電話	3,167	インターネット	5
来訪	119	手紙等	0
文書等	5	合計	5
合計	3,291		



概要：電話相談が全体の96%を占めている。

(4) 契約当事者の世代別割合

<令和4年度4～9月 契約当事者の世代別割合>



	(人)
若者(0～29歳)	390
一般(30～64歳)	1,474
高齢者(65歳～)	940
不明(匿名・団体)	487

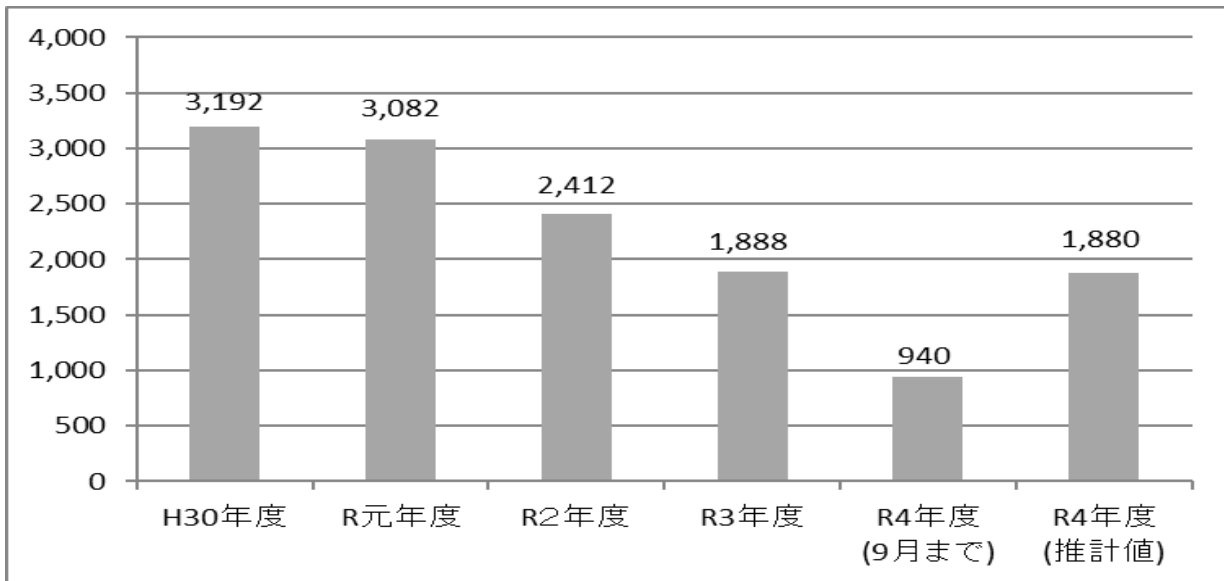
概要：契約当事者の世代別割合では、65歳以上の高齢者が約3割を占めている。

Ⅱ 相談の特徴

1 年代

(1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談

<高齢者の相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：令和4年度9月までの高齢者の相談件数は、前年度同月（令和3年4月～令和3年9月；945件）とほぼ同数となっている。令和4年度の相談件数（推計値）は、昨年度と同程度の見込みとなっている。

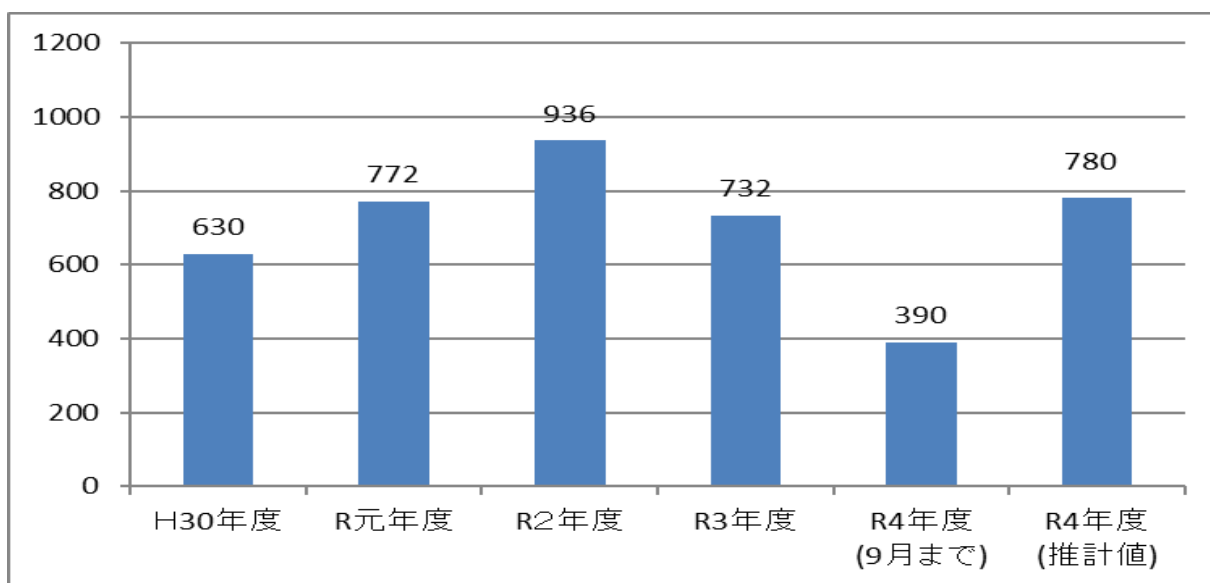
<高齢者に多い相談> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、3年度（4月から3月）

順位	令和4年度(4月～9月)	令和3年度
1	商品一般 96	商品一般 204
2	修理サービス 35	役務その他サービス 94
3	相談その他 31	相談その他 62
4	役務その他サービス 30	屋根工事/修理サービス 各52
5	屋根工事 22	
6	他の健康食品/他の行政サービス/フリーローン・サラ金 各19	携帯電話サービス 45
7		光ファイバー 44
8		電気 38
9	光ファイバー 16	他の健康食品 36
10	アダルト情報 15	アダルト情報 30

概要：上位の項目は大きくは変わらず、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談件数が多い。また、新たな項目として他の行政サービス、フリーローン・サラ金加わった。

(2) 若者（契約当事者の年齢が29歳以下）の相談

<若者の相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：令和4年9月までの若者の相談件数は、前年度同月（令和3年4月～令和3年9月；415件）と比較し、25件（▲3.4%）減少している。しかしながら、令和4年度の相談件数（推計値）は、昨年度を上回る見込みとなっている。

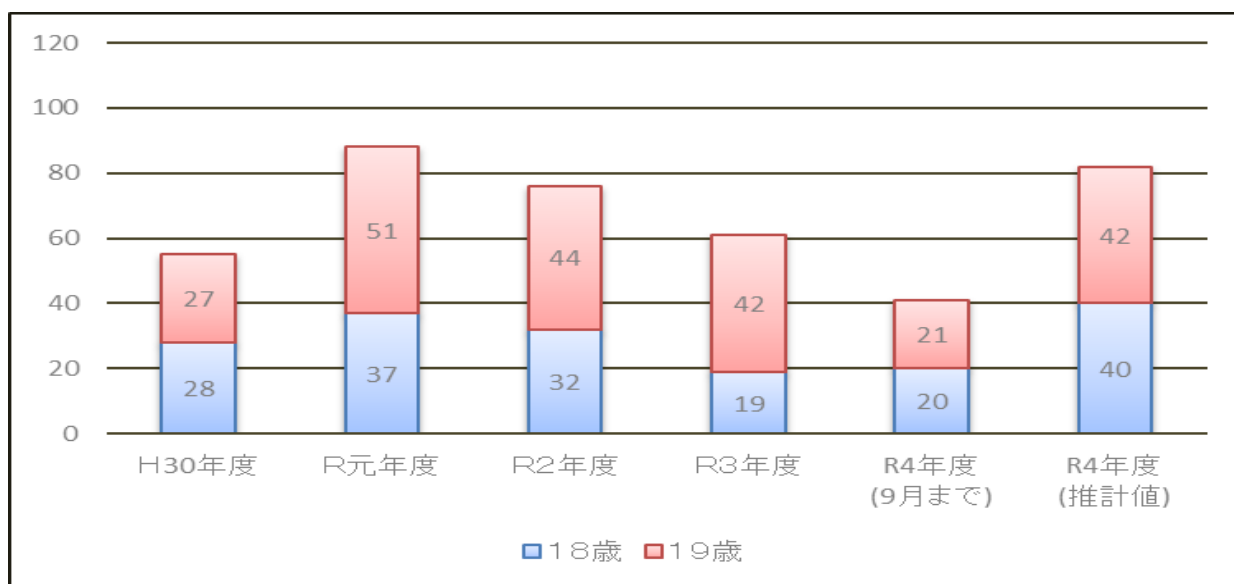
<若者に多い相談> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、3年度（4月から3月）

順位	令和4年度(4月～9月)	令和3年度
1	脱毛エステ 69	賃貸アパート 43
2	賃貸アパート 18	オンラインゲーム 37
3	ネットゲーム 17	商品一般/他の健康食品 各32
4	他の内職・副業/役務その他サービス 各14	脱毛剤 26
5	電気 11	デジタルコンテンツ 24
6	フリーローン・サラ金 10	出会い系サイト 22
7	出会い系サイトアプリ 9	他のデジタルコンテンツ/ 他の内職・副業 各20
8	修理サービス 8	電気 18
9	医療サービス 7	
10		

概要：「賃貸アパート」、「ネットゲーム」、「他の内職・副業」、「電気」は昨年度同様に上位となっているが、「脱毛エステ」が大幅に増え1位となっている。また、フリーローン・サラ金が上位に加わった。

(3) 18歳・19歳の相談

<18歳・19歳の相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）

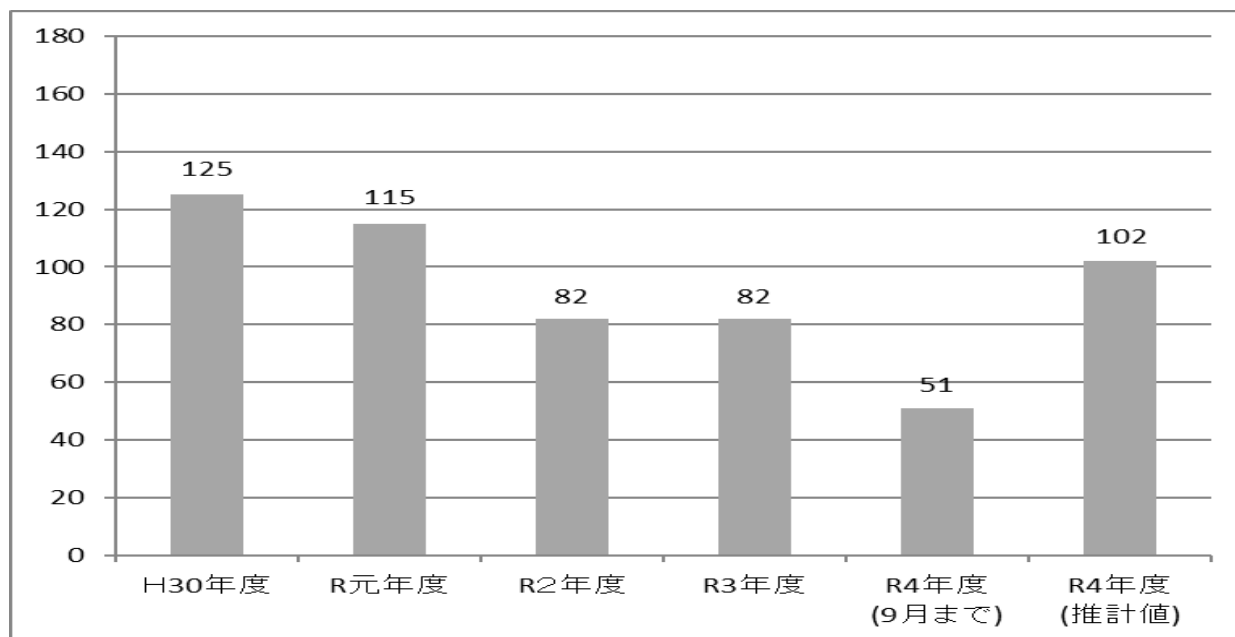


概要：令和4年9月までの18歳・19歳の相談件数は、前年度同月（令和3年4月～令和3年9月；35件）と比較し、6件（9.8%）増加している。令和4年度の相談件数（推計値）は、昨年度を上回る見込みであり、伸び率から判断すると、特に18歳は大きく増える可能性がある。

2 相談内容

(1) 多重債務に関する相談

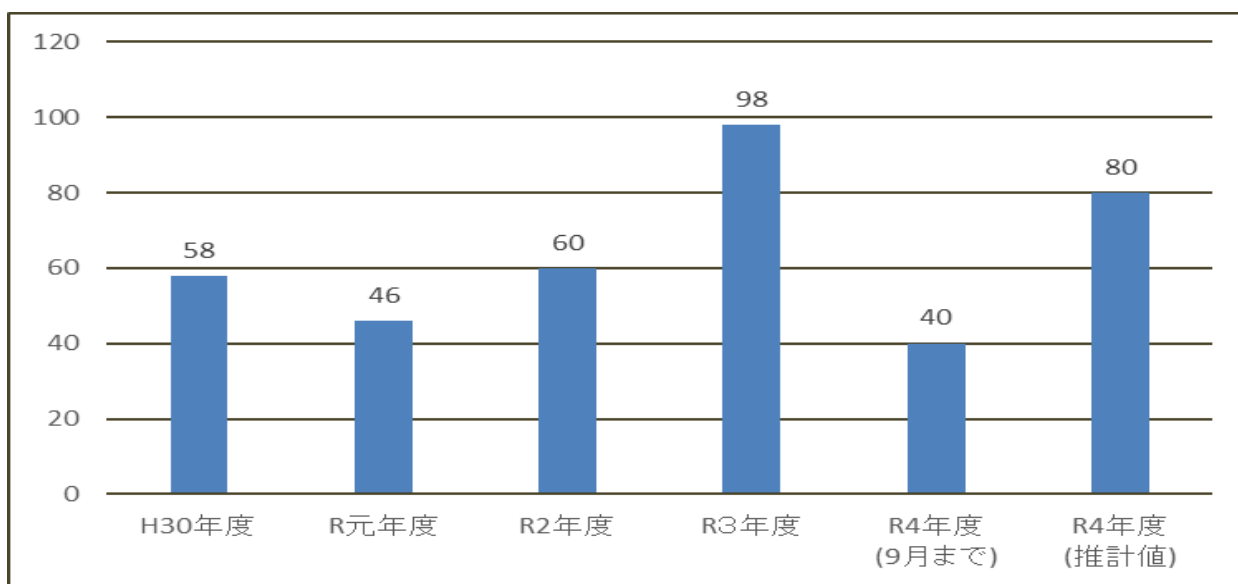
<多重債務に関する相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：多重債務に関する相談は、これまで減少傾向にあったが、令和4年度の相談件数（推計値）は、増加見込みとなっている。

(2) 内職・副業に関する相談

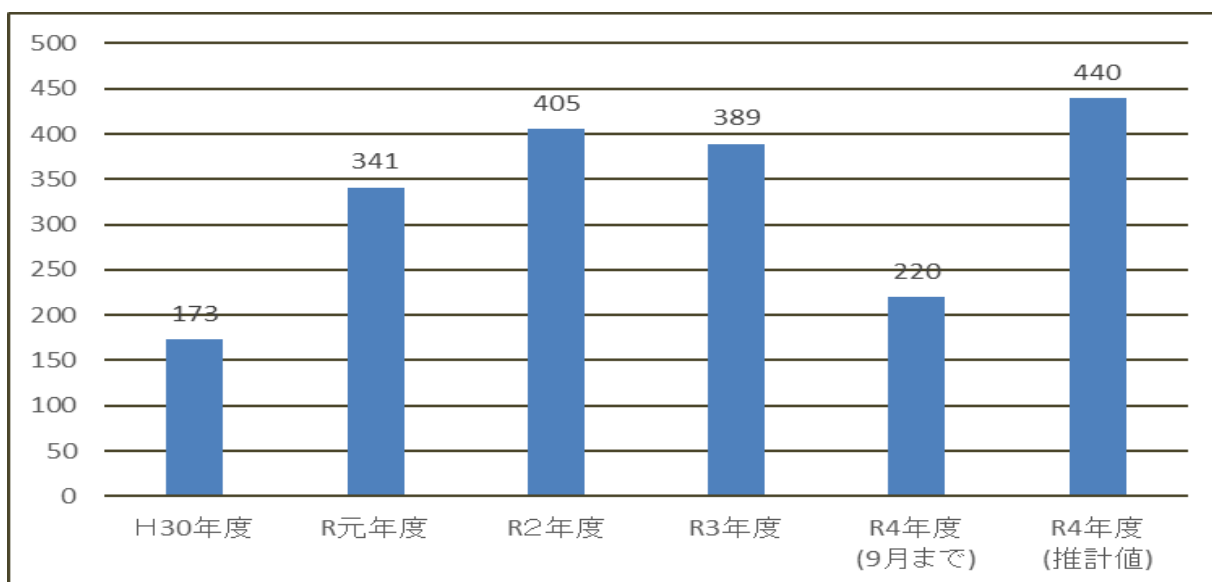
<内職・副業に関する相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：SNS 広告で副業サイトに登録しお金を払ったが、説明と違い稼げないなど、生活費等の不足を埋めるために安易に内職・副業に手を出し、トラブルとなる相談が近年増えている。令和4年度の相談件数（推計値）は昨年度を若干下回るものの高い水準になる見込みとなっている。

(3) 定期購入に関する相談

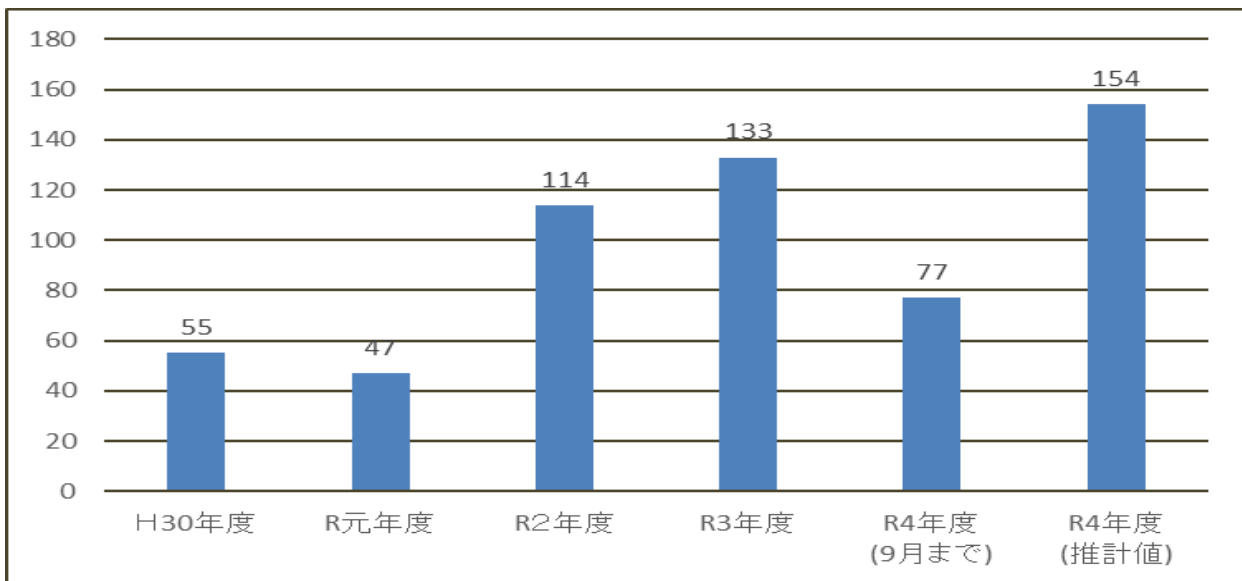
<定期購入に関する相談件数の推移> 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し500円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなど、定期購入に関する相談が近年増加している。令和4年度の相談件数（推計値）は増加見込みとなっている。

(4) 暮らしのレスキューサービスに関する相談

＜暮らしのレスキューサービスに関する相談件数の推移＞ 集計期間：令和4年度（4月から9月）、過年度（4月から3月）



概要：トイレや水道の蛇口が故障し、インターネット検索サイト上位に表示された業者に修理を頼んだら法外な費用を請求されたなど、トイレの修理、鍵の交換、害虫駆除などの暮らしのレスキューサービスに関する相談が増えている。令和4年度の相談件数（推計値）は増加見込みとなっている。

【主な用語解説】

＜脱毛エステ＞ エステティックサロンで行う脱毛に関する相談

（事例）「脱毛エステを途中解約したが、約束どおり返金されず、電話もつながらない」

「脱毛エステが破産の申し立てをしたので、クレジット会社に支払い停止を申し込んだが拒否された、どうしたらいいか」

＜フリーローン・サラ金に関する相談＞ 消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローンに関する相談

（事例）「生活費の不足からクレジット会社3社に借金があり、支払い困難なため整理したい」

「ホストクラブに未払いがあり、ヤミ金から融資を受けるように脅されている、どうしたらいいか」

＜他の行政サービス＞ 消費者問題に直接関係のない、相手が行政機関である相談

（事例）「マイナンバーカードに健康保険証を連携して大丈夫か」

「運転免許書を落とした、個人情報が悪用されないようにどこに連絡すればよいか」

＜ネットゲーム＞ インターネットに接続して、複数の人が共同で参加してゲームができるサービスに関する相談

（事例）「小学生の息子がオンラインゲームで、親のカードを使って高額課金をしていた、未成年者契約の取消をするにはどうすればいいのか」

「オンラインカジノで儲けられると言われて10万円を支払った。100万円儲けたので引き出したいと伝えたら40万円を入金するように求められた」