

## 令和 5 年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

## 1 茨城県内の相談件数の推移

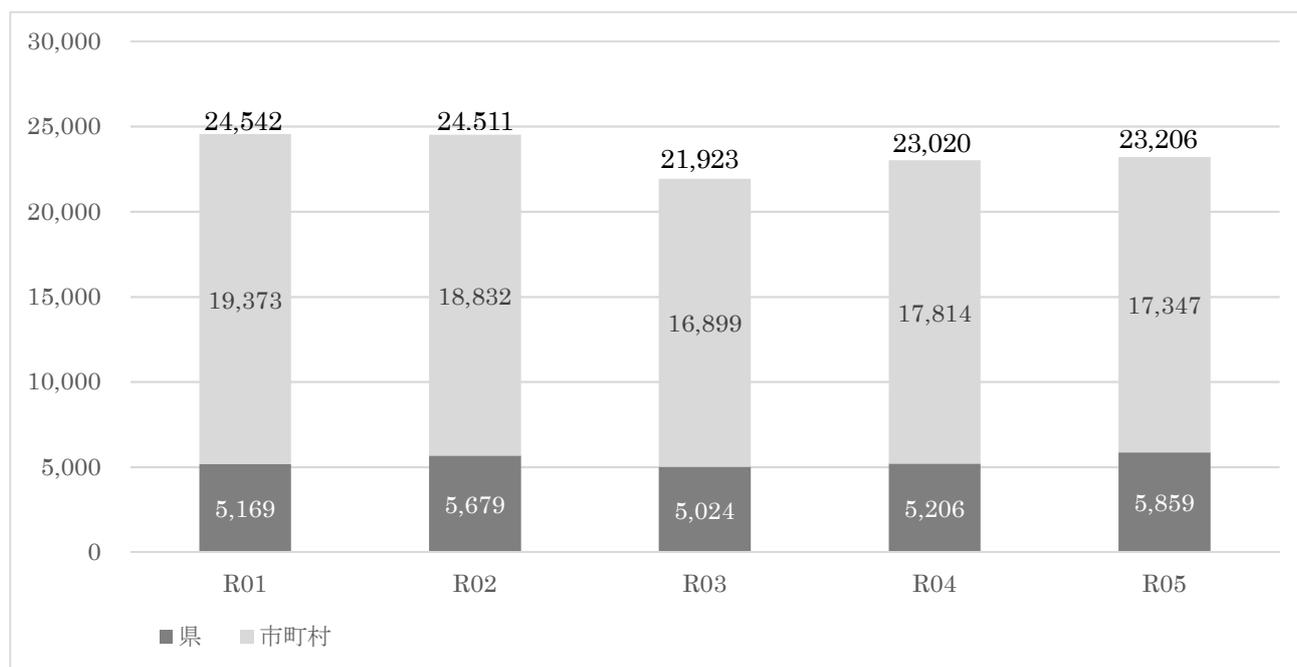
令和 5 年度の相談件数は、県消費生活センターが 5,859 件、市町村消費生活センターが 17,347 件で合計 23,206 件となり、前年度より 186 件の増加となった。(表 1)

相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センターは 653 件増加し、市町村消費生活センターは 467 件減少している。工事・建築、修理サービス、商品一般の相談の増加が、全体の相談件数が増加した主な要因と思われる。(表 3)

なお、市町村への相談件数の割合は全相談の約 75%を占めている。これは、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向があることが理由と思われる。

【表 1】受付機関別消費生活相談件数推移

区 分		平成 31 年度 (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
県	相談件数	5,169	5,679	5,024	5,206	5,859
	(うち苦情)	4,783	5,242	4,606	4,707	5,323
	割合	21.1%	23.2%	22.9%	22.6%	25.2%
44 市町村	相談件数	19,373	18,832	16,899	17,814	17,347
	(うち苦情)	17,697	17,243	15,199	16,026	15,465
	割合	78.9%	76.8%	77.1%	77.4%	74.8%
合 計	相談件数	24,542	24,511	21,923	23,020	23,206
	(うち苦情)	22,480	22,485	19,805	20,733	20,788



年代別苦情相談件数は、20歳未満や20歳代の若者等からの相談は少なく合わせて10.1%となっており、令和2年度以降10%台で推移している。また、60歳以上の高齢者等からは依然として多くの相談が寄せられており、全体の43.4%を占めている。(表2)

【表2】契約当事者年代別苦情相談件数

年度 年齢	平成31年度 (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	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
20歳未満	491	2.2%	587	2.6%	435	2.2%	503	2.4%	431	2.1%
20歳代	1,469	6.6%	1,667	7.5%	1,525	7.8%	1,711	8.3%	1,644	8.0%
30歳代	1,718	7.7%	2,001	9.0%	1,733	8.9%	1,802	8.7%	1,754	8.5%
40歳代	2,811	12.6%	2,963	13.3%	2,567	13.1%	2,733	13.2%	2,540	12.3%
50歳代	2,889	13.0%	3,342	15.0%	2,869	14.7%	3,282	15.9%	3,248	15.7%
60歳代	3,900	17.5%	3,596	16.2%	3,172	16.2%	3,357	16.2%	3,289	15.9%
70歳以上	6,601	29.6%	5,611	25.2%	5,194	26.6%	5,300	25.6%	5,680	27.5%
不明・団体	2,390	10.7%	2,496	11.2%	2,067	10.5%	1,982	9.7%	2,051	10.0%
合計	22,269		22,263		19,562		20,670		20,637	

※ 表2から表17の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び44市町村に設置。）で検索した令和6年6月28日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。

## 2 茨城県内の商品・サービス別の苦情相談状況

主な商品とサービス別の苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。前年度と同様、商品一般が1位となっている。

また、年代別の苦情相談内容をみると、20歳未満ではネットゲームが1位、20歳代では他の内職・副業が1位、その他の年代では商品一般が1位となっている。(表4)

【表3】苦情相談の主な商品とサービス

順位	商品・サービス名	令和5年度	令和4年度	前年度比
1	商品一般	2,284	2,143	106.6%
2	工事・建築	973	720	135.1%
3	フリーローン・サラ金	757	694	109.1%
4	不動産貸借	572	494	115.8%
5	役務その他サービス	535	400	133.8%
6	基礎化粧品	534	827	64.6%
6	インターネット接続回線	534	526	101.5%
8	四輪自動車	517	458	112.9%
9	他の健康食品	473	499	94.8%
10	修理サービス	446	302	147.7%

【表4】 契約当事者年代別苦情相談の主な商品とサービス

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ネットゲーム 98	他の内職・副業 107	商品一般 122	商品一般 216	商品一般 300	商品一般 398	商品一般 839
2	商品一般 27	エステサービス 105	不動産貸借 91	フリーローン・サラ金 109	工事・建築 134	工事・建築 172	工事・建築 434
3	他の内職・副業 17	商品一般 99	フリーローン・サラ金 84	工事・建築 91	フリーローン・サラ金 129	基礎化粧品 150	役務その他サービス 174
4	他の健康食品 16	フリーローン・サラ金 94	四輪自動車 75	四輪自動車 83	基礎化粧品 127	フリーローン・サラ金 141	インターネット接続回線 172
5	基礎化粧品 16	不動産貸借 82	工事・建築 59	不動産貸借 82	不動産貸借 111	他の健康食品 108	他の健康食品 158
6	アダルト情報 11	四輪自動車 78	他の内職・副業 53	基礎化粧品 64	インターネット接続回線 92	四輪自動車 87	修理サービス 138
7	他の娯楽等情報配信 9	役務その他サービス 55	インターネット接続回線 46	インターネット接続回線 58	四輪自動車 88	インターネット接続回線 81	新聞 134
8	エステサービス 9	異性交際関連サービス 48	エステサービス 44	修理サービス 57	他の健康食品 80	修理サービス 76	フリーローン・サラ金 127
9	役務その他サービス 9	医療サービス 34	役務その他サービス 41	他の健康食品 54	役務その他サービス 67	役務その他サービス 76	携帯電話サービス 127
10	コンサート 8	金融コンサルティング 32	修理サービス 33	複合サービス会員 52	修理サービス 66	頭髪用化粧品 72	基礎化粧品 122

(1) 商品一般<sup>※1</sup>に関する相談

※1 商品一般：商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など

商品一般に関する相談は、対前年比 106.6%、141 件増加の 2,284 件であった。(表 3)  
契約当事者の年代別では、30 歳代から 70 歳代以上で 1 位、20 歳代未満で 2 位、20 歳代で 3 位となっている。(表 4)

相談内容は、身に覚えのない未納料金の支払いを請求する電話や SMS (ショートメッセージサービス)、ハガキ等による架空請求に関するものが多数寄せられた。このほか、クレジットカードや後払い式電子マネーの利用明細書上の身に覚えのない請求、銀行口座からの身に覚えのない引き落とし、外国から届いた注文していない商品不明の荷物についての相談も寄せられている。

(2) 工事・建築<sup>※2</sup>に関する相談

※2 工事・建築：新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、防水工事など

工事・建築に関する相談は、対前年比 135.1%、253 件増加の 973 件であった。(表 3)  
契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 62.3%を占めている。販売購入形態別では、訪問販売が 56.6%を占めている。(表 5)

相談内容は「突然、訪問してきた業者に屋根が壊れていると言われ、不安になり、高額な屋根工事契約をした。解約したい。」等の相談が多く寄せられた。

【表5】 工事・建築に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	総数		販売購入形態（件数）					
	件数	割合	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	1	0.1%	—	1	—	—	—	—
20歳代	12	1.2%	5	3	1	—	—	3
30歳代	59	6.1%	30	13	3	—	—	13
40歳代	91	9.4%	35	30	5	2	2	17
50歳代	134	13.8%	45	57	7	3	2	20
60歳代	172	17.7%	39	104	2	3	1	23
70歳以上	434	44.6%	59	307	6	10	6	46
不明・団体	70	7.1%	14	36	2	—	—	18
合計	973		227	551	26	18	11	140
			23.3%	56.6%	2.7%	1.8%	1.1%	14.5%

### (3) フリーローン・サラ金<sup>※3</sup>に関する相談

※3 フリーローン・サラ金：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など

フリーローン・サラ金に関する相談は、対前年比 109.1%、63 件増加の 757 件であった。

(表3)

相談内容は、多重債務に関する相談のほか、「家族が消費者金融から借金をして返済困難である。債務整理させたい。」「20 数年前に借りたと思われる借金の支払いを求める書面が届いた。」「亡くなった家族宛に債権回収業者から通知が届いた。」「知人に、勝手に自分のクレジットカードでキャッシングされてしまった。」「テレビCMの過払い金相談の弁護士の信用性を知りたい。」「困窮し、ネットで探した業者から 1 万円を借りたらヤミ金だった。返済できず脅迫されている。」等、債務整理、家族の借金、過払い金、過去の借金、ヤミ金等に関する相談が寄せられた。

多重債務に関する相談は、対前年度比 105.1%、38 件増加の 782 件であった。

契約当事者の年代別では 50 歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。(表6)

相談内容は、「生活費のために、銀行カードローン、複数の消費者金融から借金をしている。病気で収入が減り、返済ができない。」「生活費のため複数の消費者金融から高額な借金をした。失業したため自己破産したい。」という生活苦に起因する深刻な内容のほか、「訪問販売業者から次々と勧誘を受け、太陽光発電装置、蓄電装置、リフォーム工事等の契約をした。年金生活なので払えない。」「家族が、ギャンブルに使うために複数の消費者金融から借金をしている。自己破産は可能か。」等の相談が寄せられている。

【表6】多重債務に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者年代	令和5年度					令和4年度	
	件数				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20歳未満	2	1	—	3	0.4%	5	0.7%
20歳代	64	39	—	103	13.2%	97	13.0%
30歳代	57	36	—	93	11.9%	94	12.6%
40歳代	68	55	—	123	15.7%	116	15.6%
50歳代	96	59	—	155	19.8%	146	19.6%
60歳代	92	47	1	140	17.9%	116	15.6%
70歳以上	68	45	—	113	14.5%	121	16.3%
不明・団体	29	16	7	52	6.6%	49	6.6%
合計	476	298	8	782	100.0%	744	100.0%
	60.9%	38.1%	1.0%	100%			

(4) 不動産貸借<sup>※4</sup>に関する相談

※4 不動産貸借：賃貸アパート、賃貸マンション、借家、借地など

不動産貸借に関する相談は、対前年比115.8%、78件増加の572件であった。(表3)

契約当事者の年代別では、20歳代から50歳代で多くなっている。(表7)

相談内容は、「賃貸アパート退去時に原状回復費用として、フローリングの全面張替えなど高額な費用を請求された。納得できない。」「賃貸アパート退去の際、ハウスクリーニング代を請求されたが、契約書に記載されている額より高額である。納得できない。」等の相談が寄せられた。

【表7】不動産貸借に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者年代	令和5年度					令和4年度	
	件数				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20歳未満	—	—	—	—	0%	5	1.0%
20歳代	46	36	—	82	14.3%	75	15.2%
30歳代	50	41	—	91	15.9%	80	16.2%
40歳代	44	37	1	82	14.3%	98	19.8%
50歳代	58	53	—	111	19.4%	67	13.6%
60歳代	29	26	—	55	9.6%	44	8.9%
70歳以上	47	27	—	74	12.9%	57	11.5%
不明・団体	33	19	25	77	13.6%	68	13.8%
合計	307	239	26	572	100.0%	494	100.0%
	53.7%	41.8%	4.5%	100.0%			

## (5) 役務その他サービス<sup>※5</sup>に関する相談

※5 役務その他サービス：PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに規定する特定の役務サービスに該当しない、その他の役務サービス

役務その他サービスに関する相談は、対前年比 133.8%、135 件増加の 535 件であった。

(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 46.7%を占めており、また、販売購入形態別では、通信販売による相談が 35.5%を占めた。(表 8)

相談内容は、「パソコンでサイトを閲覧中、警告音がなり、警告画面が表示され、スパイウェアに感染したのでサポート窓口に電話するようにと音声 flowed。警告画面が消えない。」「自動車事故を起こした際、ネットで調べた「3,980 円～」と記載されたレッカーサービス業者に修理工場まで車を運んでもらった。請求金額が高すぎる。」等の相談が寄せられた。

**【表 8】 役務その他サービスに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数**

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)					
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧誘 販売	訪問 購入	不明・ 無関係
20 歳未満	9	1.7%	—	3	3	2	—	1
20 歳代	55	10.3%	2	10	25	11	—	7
30 歳代	41	7.7%	5	7	19	5	1	4
40 歳代	49	9.2%	5	5	24	8	—	7
50 歳代	67	12.5%	8	8	26	15	—	10
60 歳代	76	14.2%	11	16	24	16	—	9
70 歳以上	174	32.5%	14	24	50	47	1	38
不明・団体	64	11.9%	8	7	19	17	—	13
合 計	535		53	80	190	121	2	89
			9.9%	15.0%	35.5%	22.6%	0.4%	16.6%

### 3 特徴的な相談

#### (1) SNSに関する相談

コミュニティー型ウェブサイトやアプリ等のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）をきっかけとした相談が多数寄せられており、相談件数は、対前年度比122.1%、302件増加の1,670件であった。男女別では、女性が60%を占め、契約当事者の年代では50歳代が最も多く、次いで20歳代、60歳代となっている。（表9）

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。（表10）

主な商品サービス別の苦情相談件数では、1位が他の内職・副業で、契約当事者の62.4%が20歳代から30歳代であった。2位が基礎化粧品で契約当事者の約50%が50歳代から60歳代であった。（表11）

相談内容は、SNSの広告から副業や化粧品等を契約しトラブルとなるケース、SNSで知り合った人から情報商材の購入や異性交際関係有料サイトへの加入を勧誘されて契約トラブルとなるケース、投資家や著名人を騙って投資を勧誘され、多額の投資を行いトラブルになるケース等がみられた。

【表9】 SNSに関する契約当事者年代別性別相談件数

契約当事者年代	令和5年度				割合	令和4年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20歳未満	26	37	—	63	3.8%	72
20歳代	94	179	—	273	16.3%	248
30歳代	78	129	—	207	12.4%	154
40歳代	93	174	1	268	16.0%	262
50歳代	155	225	1	381	22.8%	317
60歳代	116	152	1	269	16.1%	179
70歳以上	70	81	—	151	9.0%	85
不明・団体	20	25	13	58	3.6%	51
合 計	652	1,002	16	1,670	100.0%	1,368
	39.0%	60.0%	1.0%	100.0%		

【表 10】 SNSに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	初タイプ・ブション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	2	3	49	—	2	—	—	—	5
20歳代	16	7	187	6	34	1	1	1	19
30歳代	4	4	153	1	34	—	—	—	8
40歳代	10	1	221	1	16	—	—	—	15
50歳代	7	3	332	1	18	—	—	1	17
60歳代	1	1	246	—	6	—	—	1	14
70歳以上	1	2	122	1	3	—	—	—	19
不明・団体	2	—	46	—	1	—	—	—	6
合計	43 2.6%	21 1.3%	1,356 82.1%	10 0.6%	114 6.9%	1 0.1%	1 0.1%	3 0.2%	103 6.1%

【表 11】 SNSに関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数 ( )内は前年度件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
他の内職・副業	9	59	34	22	10	9	2	4	149(112)
基礎化粧品	5	9	8	21	35	33	25	2	138(172)
他の健康食品	2	10	9	15	29	28	11	2	106( 84)
メイクアップ化粧品	1	1	5	13	22	16	5	2	65( 39)
商品一般	2	5	7	8	13	10	10	6	61( 35)
頭髪用化粧品	1	—	2	8	21	20	6	1	59( 31)
役務その他サービス	4	22	9	6	4	3	—	4	52( 42)
異性交際関連サービス	3	24	9	6	6	—	2	—	50( 48)
他の化粧品	—	5	5	8	15	10	4	—	47( 50)
ファンド型投資商品	—	5	3	8	16	8	5	1	46( 30)
金融コンサルティング	—	10	7	7	2	8	5	2	41( 28)

## (2) 定期購入に関する相談

相談件数は、対前年比 83.7%、336 件減少の 1,724 件であった。男女別では、女性が 62.2%を占め、契約当事者の年代では 70 歳以上が最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代となっている。(表 12)

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。(表 13)

主な商品サービスでは、化粧品や健康食品が多くなっている。(表 14)

相談内容は、「初回お試し価格 1,980 円」等と通常価格より低価格で購入できるとの広告から、初回 1 回だけの購入と思い契約したところ、定期購入だったという相談が多く寄せられた。

【表 12】 定期購入に関する契約当事者年代別性別相談件数

契約当事者年代	令和5年度				割合	令和4年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20歳未満	14	27	—	41	2.4%	79
20歳代	18	37	—	55	3.2%	67
30歳代	29	69	—	98	5.7%	110
40歳代	73	127	—	200	11.6%	326
50歳代	134	269	1	404	23.4%	557
60歳代	164	247	—	411	23.8%	430
70歳以上	186	267	—	453	26.3%	418
不明・団体	23	30	9	62	3.6%	73
合 計	641	1,073	10	1,724	100.0%	2,060
	37.2%	62.2%	0.6%	100.0%		

【表 13】 定期購入に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	初タイプ・オプション	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	—	1	39	—	—	—	1
20歳代	1	—	51	2	—	1	—
30歳代	—	—	92	3	—	1	2
40歳代	4	1	190	4	—	—	1
50歳代	—	3	395	4	1	—	1
60歳代	1	1	391	12	2	1	1
70歳以上	—	9	409	21	1	1	9
不明・団体	—	—	54	3	—	—	2
合 計	6	15	1,621	49	4	4	17
	0.3%	0.9%	94.5%	2.9%	0.2%	0.2%	1.0%

【表 14】 定期購入に関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数 ( )内は前年度件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
基礎化粧品	14	12	21	52	111	133	102	7	452(723)
他の健康食品	13	17	11	35	59	87	90	12	324(357)
頭髮用化粧品	1	3	9	18	55	61	73	9	229(194)
他の化粧品	1	9	14	19	39	28	32	7	149(208)
メイクアップ化粧品	—	1	9	23	41	31	17	3	125(146)
タバコ用品	—	3	8	19	35	14	6	2	87( 54)
健康食品	4	2	4	6	10	10	21	6	63( 61)
化粧品	3	—	6	6	15	12	13	4	59( 90)
酵素食品	2	—	2	1	5	5	—	—	15( 17)
消毒殺菌剤	—	—	—	—	—	1	12	2	15( 3)

#### 4 その他

##### (1) 販売購入形態別の苦情相談状況

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関するものが7,297件、全体の35.4%と最も多かった。スマートフォンなどの普及により、インターネット通販による購入・契約が多いことが主な要因と思われる。

また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が55.3%を占め、実際に店舗へ契約者が向いて購入・契約をする「店舗購入」の形態は4,239件と、全体の20.5%であった。(表15)

【表15】販売購入形態別苦情相談状況

販売購入形態区分	令和5年度		令和4年度		対前年比		
	件数	割合	件数	割合	件数	増減率	
店舗購入	4,239	20.5%	4,141	20.0%	98	2.4%	
無店舗購入	11,404	55.3%	11,627	56.3%	△223	△1.9%	
(内訳)	訪問販売	2,184	10.6%	1,885	9.1%	299	15.9%
	通信販売	7,297	35.4%	7,866	38.1%	△569	△7.2%
	マルチ・マルチまがい	86	0.4%	146	0.7%	△60	△41.1%
	電話勧誘販売	1,350	6.5%	1,234	6.0%	116	9.4%
	ネガティブ・オプション	102	0.5%	125	0.6%	△23	△18.4%
	訪問購入	248	1.2%	221	1.1%	27	12.2%
	その他無店舗	137	0.7%	150	0.7%	△13	△8.7%
不明・無関係	4,994	24.2%	4,902	23.7%	92	1.9%	
合計	20,637		20,670		△33		

件数が最も多かった「通信販売」の相談状況を商品・サービス別で見ると、「商品一般」が最も多く、次いで「基礎化粧品」「他の健康食品」の順となった。

次に件数が多かった「店舗購入」の商品・サービス別の相談状況は、「四輪自動車」が最も多く、次いで、「フリーローン・サラ金」「不動産貸借」の順であった。(表16)

【表16】販売購入形態別苦情相談状況

順位	通信販売		店舗購入	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	商品一般	559	四輪自動車	396
2	基礎化粧品	485	フリーローン・サラ金	346
3	他の健康食品	381	不動産貸借	334
4	頭髮用化粧品	245	工事・建築	227
5	役務その他サービス	190	携帯電話サービス	166
6	他の内職・副業	170	エステサービス	165
7	他の化粧品	165	修理サービス	127
8	ネットゲーム	158	医療サービス	125
9	異性交際関連サービス	146	商品一般	97
10	アダルト情報	141	携帯電話	89

## (2) 苦情相談処理結果状況

相談処理結果については、助言（自主解決のためのアドバイス）が66%を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った2,634件のうち、2,369件の相談を解決できた。（表17）

【表17】 苦情相談処理結果

処理結果区分	令和5年度		令和4年度
	件数	割合	件数
助言	13,628	66.0%	13,855
その他情報提供	3,208	15.6%	2,813
あっせん	2,634	12.8%	2,798
解決	2,369	11.5%	2,581
不調	265	1.3%	217
他機関紹介	418	2.0%	452
処理不要 ※1	532	2.6%	514
処理不能 ※2	196	0.9%	161
継続処理中 他	21	0.1%	77
合 計	20,637	100.0%	20,670

※1 処理不要：相談の取り下げ 等

※2 処理不能：連絡先不明 等