

令和5年度消費生活相談の概要について

福井県消費生活センター

○ 相談件数が前年度より増加

令和5年度に福井県消費生活センターに寄せられた消費生活相談は3,341件あり、前年度から54件増加しました（前年度比101.6%）。

年齢層では、65歳以上は1,208件で、が全体の4割近く（36.2%）を占めています。

近年の相談件数は、3千件から4千件の間を推移しています。

○ 18歳、19歳の相談状況

改正民法施行（令和4年4月）に伴い成年年齢が18歳に引き下げられました。

令和5年度の18・19歳の相談件数は35件で前年度（28件）より7件増加しました。

○ 定期購入に関する相談

「お試しのつもりが定期購入だった」など、「定期購入」に関する相談は251件で、前年度より40件減少しました。

「50歳代」以上の相談件数が211件（84.1%）あり、前年度（227件、78%）に引き続き大半を占めています。

○ フィッシングに関する相談

実在する企業装って電子メールを送って偽のウェブサイトに誘導する「フィッシング」に関する相談は169件で、前年度より41件増加しました。

「50歳代」以上の相談件数が115件（68.0%）と大半を占めています。

○ 副業（サイドビジネス商法）に関する相談

内職や副業、「簡単に儲かる」などの勧誘を受けるサイドビジネス商法の相談は64件で、前年度より16件増加しました。

「20歳代」が19件あり、30.0%を占めています。

○ 利殖商法に関する相談

「値上がり確実」「必ず儲かる」などと強調し、投資や出資を勧誘する「利殖商法」に関する相談は43件で、前年度より30件増加しました。

「50歳代」以上が24件と、半数以上（55.8%）を占めています。

○ 点検商法に関する相談

「点検に来た」と来訪し、「工事しないと危険」などと不安をあおり、商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談は39件で、前年度より33件増加しました。

「70歳以上」が22件と、半数以上（56.4%）を占めています。

1 相談受付の状況【図①、表①】

- 相談件数は3,341件あり、前年度より54件増加（前年度比101.6%）
- 内訳は苦情相談2,872件、問合せ等469件

2 相談者の状況【表②、③、④、⑤】

- 契約当事者の性別では、男性が1,707件（全体の51%）、女性が1,445件（全体の43%）
- 契約当事者の年齢層では、70歳以上が897件で最多（全体の27%）、前年度から59件増加。また、若者（29歳以下）が284件（全体の9%）、前年度から17件減少。
- 相談者の居住地は、福井市が最多で1,537件（全体の46%）、次いで坂井市が308件（全体の9%）
- 相談項目は、「契約・解約」が2,029件（全体の61%）、「販売方法」が1,554件（全体の47%）

3 相談の傾向

（1）商品・役務（サービス）別の状況【表⑥】

- 最も多い相談が「商品一般」で482件（全体の14%）、次いで「役務その他」が189件（同6%）、次いで「化粧品」が178件（同5%）。
- 増加率では「自動車」（前年度比136%）が最も高い。

（2）販売購入形態別の状況【表⑦、⑧、⑨、⑩】

- 「通信販売」の相談件数は1,114件で最多（全体の33%）。
- 無店舗販売では、「電話勧誘販売」が187件（同6%）、「訪問販売」が181件（同5%）と続いている。
- 通信販売のうち、スマートホンなどを利用して商品を購入する「インターネット通販」が789件で最多（「通信販売」の71%）で、次いで「電子広告」が322件（「通信販売」の29%）と続いている。

「インターネット通販」の月別相談件数では、夏から秋の期間で前年度を上回り、毎月70件程度の相談がある。

また、年代別相談件数では、「20歳代」、「65歳以上」が前年度を上回っている。

- 「店舗購入」の相談件数は684件で、前年度より6件減少した。

（3）トラブルになりやすい商法・手口の状況【表⑪】

- 「定期購入」が251件と最多で、前年度（291件）より40件減少。令和4年6月に改正特定商取引法施行の効果もあると考えられる。
- 電子メールを送り偽のウェブサイトへ誘導する「フィッシング」が169件で、前年度（128件）より41件増加。
- 「内職・副業（サイドビジネス）になる」「簡単にもうかる」等をセールストークにした「サイドビジネス商法」が64件で、前年度（48件）より16件増加。

(4) 若者の相談状況【表⑫、⑬、⑭】

- ・ 20歳代以下の若者の相談件数は284件で、前年度（301件）より17件減少したが、20歳代の相談件数は206件で、前年度に引き続き200件を超えた。
- ・ 令和4年4月に施行した成年年齢引下げの対象となる18歳・19歳の相談件数は35件で、前年度（28件）より7件増加。

(5) 定期購入の相談状況【表⑮、⑯】

- ・ 「お試しのつもりが定期購入だった」との相談は251件で、前年度（291件）に引き続き多数の相談があるが、大幅に減少。
主な内容は、「解約したいが電話がつかない」、「解約料が高額だった」など。
- ・ 契約当事者の年齢別では、「60歳代」が68件、「70歳代以上」が79件と、いずれも前年度より減少しているが、「50歳代」は64件と増加しており、「50歳代」以上で相談件数の8割以上（84.1%）を占める。

(6) フィッシングの相談状況【表⑰、⑱】

- ・ 電子メールを送り偽のウェブサイトへ誘導する「フィッシング」が169件で、前年度（128件）より41件増加。
- ・ 契約当事者の年齢別では、「20歳代」「30歳代」が減少している一方で、「40歳代」以上のすべての年代で相談件数が増加し、「50歳代」以上の相談件数が115件となり、相談件数の7割近く（68.0%）を占める。

(7) 副業（サイドビジネス商法）の相談状況【表⑲、⑳】

- ・ 内職や副業、「簡単に儲かる」などの勧誘を受けるサイドビジネス商法の相談は64件で、前年度（48件）を16件増加。
- ・ 契約当事者の年齢別では、「20歳代」から「60歳代」で増加しており、特に「20歳代」が多く（19件）全体の30%

(8) 利殖商法の相談状況【表㉑、㉒】

- ・ 「値上がり確実」「必ず儲かる」などと強調し、投資や出資を勧誘する利殖商法の相談は43件で、前年度（13件）から30件増加。
- ・ 契約当事者の年齢別では、「50歳代」以上が24件と、半数以上（55.8%）を占めている。

(9) 点検商法の相談状況【表㉓、㉔】

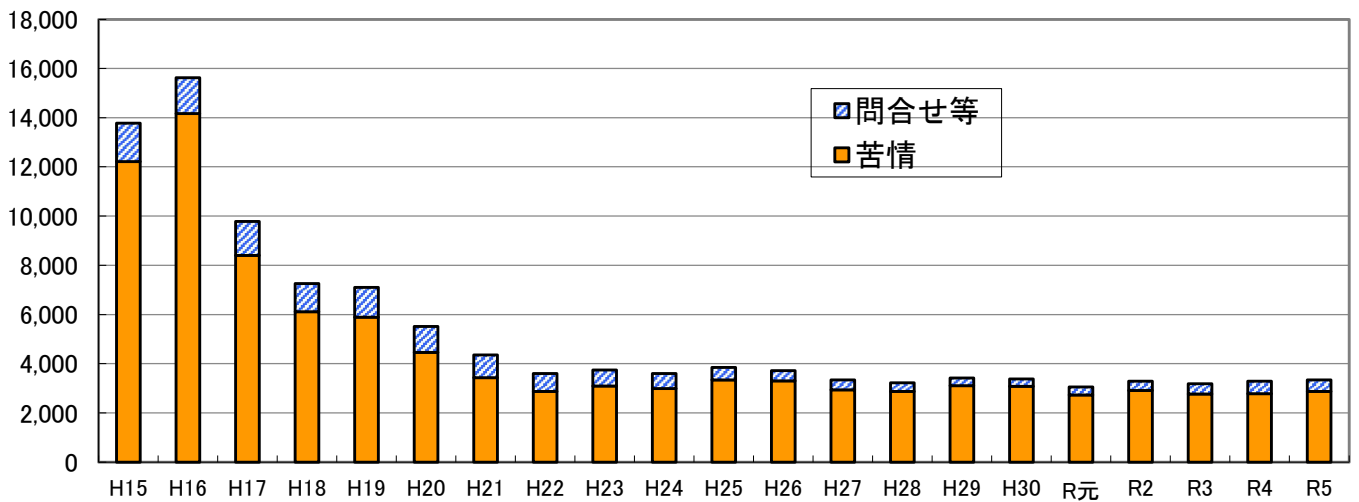
- ・ 「点検に来た」と来訪し「工事しないと危険」などと不安をあおり商品やサービスを契約させる点検商法の相談は39件となり、前年度（6件）の6倍以上。
- ・ 契約当事者の年齢別では、「70歳以上」が22件と、半数以上（56.4%）を占めている。

4 相談対応の状況【表㉕】

- ・ 寄せられた相談のうち、助言が1,969件、あっせんが456件（このうち解決は394件）、他の相談窓口等の紹介や情報提供が651件。

1 相談受付の状況

図① 年度別相談件数の推移



表① 年度別相談件数

年度	苦情		問合せ等		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
令和5年度	2,872	103.3%	469	92.7%	3,341	101.6%
令和4年度	2,781	100.5%	506	119.6%	3,287	103.1%
令和3年度	2,766	95.0%	423	111.0%	3,189	96.9%
令和2年度	2,911	106.6%	381	117.6%	3,292	107.7%
令和元年度	2,732	88.8%	324	105.9%	3,056	90.4%
平成30年度	3,076	99.1%	306	96.2%	3,382	98.9%
平成29年度	3,103	108.1%	318	89.3%	3,421	106.0%
平成28年度	2,870	97.8%	356	88.3%	3,226	96.6%
平成27年度	2,935	88.9%	403	97.6%	3,338	89.9%
平成26年度	3,300	98.6%	413	82.9%	3,713	96.6%
平成25年度	3,347	112.1%	498	81.5%	3,845	106.9%
平成24年度	2,985	96.5%	611	94.4%	3,596	96.2%
平成23年度	3,092	107.6%	647	88.8%	3,739	103.8%
平成22年度	2,873	83.7%	729	78.4%	3,602	82.6%
平成21年度	3,432	77.0%	930	88.2%	4,362	79.2%
平成20年度	4,455	75.7%	1,054	86.7%	5,509	77.6%
平成19年度	5,886	96.3%	1,216	105.6%	7,102	97.8%
平成18年度	6,111	72.8%	1,152	83.4%	7,263	74.2%
平成17年度	8,400	59.3%	1,382	94.3%	9,782	62.6%
平成16年度	14,163	116.0%	1,466	93.7%	15,629	113.4%
平成15年度	12,212	106.0%	1,565	79.4%	13,777	174.5%

1 苦情とは、
消費者が、事業者に対して、その商品やサービスについて、安全性・品質・表示・販売方法・契約・価格等に不満や苦感情感をもち、その解決を求めている場合をいいます。

2 問合せ等とは、
生活知識等の問合せや要望で、苦情が発生していないものをいいます。

2 相談者の状況

表② 相談者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年	男性	1,636	49.0%	5	80	124	203	319	243	217	437	8
	女性	1,536	46.0%	14	71	128	228	396	183	123	390	3
年度	団体・不明	169	5.1%	0	0	0	0	0	0	0	0	169
	計	3,341	100.0%	19	151	252	431	715	426	340	827	180
年度	割合			0.6%	4.5%	7.5%	12.9%	21.4%	12.8%	10.2%	24.8%	5.4%
	男性	1,595	48.5%	9	79	141	216	340	235	174	396	5
令和4年	女性	1,536	46.7%	12	83	128	241	366	183	126	391	6
	団体・不明	156	4.7%	0	0	0	0	0	0	0	0	156
年度	計	3,287	100.0%	21	162	269	457	706	418	300	787	167
	割合			0.6%	4.9%	8.2%	13.9%	21.5%	12.7%	21.8%	23.9%	5.1%
前年度比		101.6%		90.5%	93.2%	93.7%	94.3%	101.3%	101.9%	113.3%	105.1%	107.8%

※ 相談者 センターに相談された方を指します。

表③ 契約当事者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年	男性	1,707	51.1%	43	108	126	180	296	239	202	485	28
	女性	1,445	43.3%	35	98	118	191	310	162	109	412	10
年度	団体・不明	189	5.7%	0	0	0	0	0	0	0	0	189
	計	3,341	100.0%	78	206	244	371	606	401	311	897	227
年度	割合			2.3%	6.2%	7.3%	11.1%	18.1%	12.0%	9.3%	26.8%	6.8%
	男性	1,664	49.8%	43	106	154	215	298	219	173	432	24
令和4年	女性	1,446	43.3%	37	113	116	183	304	160	115	404	14
	団体・不明	177	5.3%	2	0	1	0	1		0	2	171
年度	計	3,287	100.0%	82	219	271	398	603	379	288	838	209
	割合			2.5%	6.6%	8.1%	11.9%	18.0%	11.3%	8.6%	25.1%	6.3%
前年度比		101.6%		95.1%	94.1%	90.0%	93.2%	100.5%	105.8%	108.0%	107.0%	108.6%

※ 契約当事者 センターに相談されたトラブルの当事者を指します。

表④ 相談者の居住市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,537	46.0%
敦賀市	117	3.5%
小浜市	230	6.9%
大野市	89	2.7%
勝山市	47	1.4%
鯖江市	196	5.9%
あわら市	110	3.3%
越前市	144	4.3%
坂井市	308	9.2%
永平寺町	107	3.2%
池田町	6	0.2%
南越前町	39	1.2%
越前町	88	2.6%
美浜町	26	0.8%
高浜町	66	2.0%
おおい町	54	1.6%
若狭町	100	3.0%
不明・県外	77	2.3%
合計	3,341	100.0%

⑤ 相談項目別件数

相談項目	令和5年度		令和4年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,029	60.7%	1,930	58.7%
販売方法	1,554	46.5%	1,169	35.6%
接客対応	335	10.0%	298	9.1%
品質・機能、 役務品質	362	10.8%	261	7.9%
価格・料金	242	7.2%	219	6.7%
表示・広告	239	7.2%	106	3.2%
安全・衛生	93	2.8%	87	2.6%
法規・基準	75	2.2%	54	1.6%
生活知識	14	0.4%	18	0.5%
買物相談	15	0.4%	16	0.5%
計量・量目	5	0.1%	6	0.2%
施設・設備	3	0.1%	5	0.2%
包装・容器	3	0.1%	4	0.1%
その他	55	1.6%	83	2.5%
全相談件数	3,341	100.0%	3,287	100.0%

※ 相談内容によっては、複数の「相談項目」に該当するものがあり、その場合それぞれに計上しています。割合は、全相談件数に占める割合です

2 相談の傾向

(1) 商品・役務（サービス）別の状況

表⑥ 商品・役務（サービス）別相談件数（主なもの）

商品・役務(サービス)	令和5年度			令和4年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	482	14.4%	525	16.0%
役務その他	2	189	5.7%	154	4.7%
化粧品	3	178	5.3%	227	6.9%
相談その他	4	165	4.9%	134	4.1%
健康食品	5	99	3.0%	94	2.9%
他の教養・娯楽	6	98	2.9%	110	3.3%
工事・建築・加工	7	95	2.8%	73	2.2%
レンタル・リース・貸借	8	94	2.8%	96	2.9%
自動車	9	91	2.7%	67	2.0%
娯楽等情報配信サービス	10	77	2.3%	84	2.6%
全相談件数		3,341		3,287	

※ 割合は、全相談件数に占める割合です。

(2) 販売購入形態別の状況

表⑦ 販売購入形態別相談件数

販売購入形態		令和5年度			令和4年度	
		順位	件数	割合	件数	割合
無店舗販売	通信販売	1	1,114	33.3%	1,108	33.2%
	電話勧誘販売	3	187	5.6%	193	5.8%
	訪問販売	4	181	5.4%	149	4.5%
	マルチ販売		21	0.6%	32	1.0%
	訪問購入	5	36	1.1%	39	1.2%
	その他無店舗		49	1.5%	29	0.9%
無店舗販売計			1,588	47.5%	1,550	47.2%
店舗購入		2	684	20.5%	690	20.7%
不明・他			1,069	32.0%	1,047	31.3%
合計			3,341	100.0%	3,287	99.1%

※マルチ販売 自ら商品を購入し、商品の買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る販売方法

表⑧ 販売購入形態の通信販売の内訳

	令和5年度			令和4年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	789	70.8%	808	72.5%
電子広告	2	322	28.9%	318	28.5%
SNS・ショートメッセージ	3	213	19.1%	205	18.4%
テレビショッピング	4	43	3.9%	56	5.0%
合計		1,114	100.0%	1,108	99.5%

※ SNS：ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略称

ショートメッセージ：携帯電話の電話番号を使ってメッセージがやりとりできるサービス

※ 相談内容によっては、複数の項目に該当するものがあり、その場合はそれぞれに計上しています。割合は全相談件数に占める割合です。

表⑨ インターネット通販の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	789	68	46	72	65	76	79	49	82	65	67	59	61
前年度比	97.6%	100.0%	64.8%	124.1%	127.5%	110.1%	131.7%	79.0%	105.1%	98.5%	89.3%	80.8%	79.2%
令和4年度	808	68	71	58	51	69	60	62	78	66	75	73	77

表⑩ インターネット通販の年齢層件数（契約当事者）

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	789	45	60	75	121	179	82	79	121	27
前年度比	97.5%	81.8%	101.7%	96.2%	95.3%	88.6%	93.2%	123.4%	103.4%	142.1%
令和4年度	809	55	59	78	127	202	88	64	117	19

(3) トラブルになりやすい商法・手口の状況

表⑪ トラブルになりやすい商法・手口別相談件数

順位	商法・手口	令和5年度	令和4年度	相談内容の商法・手口等
1	定期購入	251	291	販売サイト等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている手口
2	フィッシング	169	128	銀行等の実在する企業を装って電子メールを送り、その企業のウェブサイトに見せかけて作成した偽のウェブサイトを受信者を誘導し、そこにクレジットカード番号、インターネット上で個人を識別するためのID・パスワード等を入力させて不正に入手する手口
3	無料商法	75	85	「無料サービス」など「無料」であることを強調して申し込ませ、高額な代金を請求する商法
4	身分詐称	74	114	裁判所など公的機関や通販会社や電話会社など大手企業と身分を偽って消費者を信用させて勧誘を行う手口
5	ネガティブオプション	73	72	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする手口
6	サイドビジネス商法	64	48	「内職・副業(サイドビジネス)になる」、「簡単に儲かる」等をセールストークにした商法
7	架空請求	61	63	訴訟最終告知などのハガキや未納料金のメールを送るなどして、消費者から電話を掛けさせ、身の覚えのない高額な費用を請求する手口
8	利殖商法	43	13	「値上がり確実」、「必ず儲かる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する商法
9	点検商法	39	6	「点検に来た」と来訪し「工事しないと危険」などと事実と異なることを言って商品やサービスを契約させる手口
10	当選商法	30	37	宝くじに当選したとメールを送り、当選金を受け取るために必要と説明して何度も費用を請求する商法

(4) 若者の相談状況

表⑫ 若者(20歳代以下)の年度別相談件数

年度	計	10歳未満	10歳代	20歳代	18歳	19歳
令和5年度	284	6	72	206	19	16
令和4年度	301	2	80	219	11	17
令和3年度	270	4	75	191	17	19
令和2年度	335	5	84	246	19	17
令和元年度	280	2	82	196	24	20

表⑬ 若者の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	284	36	20	25	21	30	21	23	22	21	22	21	22
前年度比	94.4%	156.5%	76.9%	113.6%	67.7%	136.4%	70.0%	100.0%	91.7%	84.0%	95.7%	91.3%	75.9%
令和4年度	301	23	26	22	31	22	30	23	24	25	23	23	29

表⑭ 若者の年齢層別件数（契約当事者）

年度	計	17歳以下	18歳	19歳	20歳	21～24歳	25～29歳
令和5年度	284	43	19	16	25	79	102
前年度比	94.4%	79.6%	172.7%	94.1%	80.6%	76.7%	120.0%
令和4年度	301	54	11	17	31	103	85

（5）定期購入の相談状況

表⑮ 定期購入の年齢層別件数

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60～64歳	65～69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	251	7	2	4	25	64	32	36	79	2
前年度比	86.3%	36.8%	28.6%	44.4%	89.3%	104.9%	69.6%	102.9%	92.9%	200.0%
令和4年度	291	19	7	9	28	61	46	35	85	1

表⑯ 定期購入の月別件数

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	251	26	16	17	22	16	16	15	36	21	25	21	20
前年度比	86.3%	100.0%	55.2%	85.0%	110.0%	88.9%	114.3%	115.4%	171.4%	75.0%	67.6%	56.8%	71.4%
令和4年度	291	26	29	20	20	18	14	13	21	28	37	37	28

（6）フィッシングの相談状況

表⑰ フィッシングの年齢層別件数

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60～64歳	65～69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	169	2	5	12	31	46	24	9	36	4
前年度比	132.0%	-	55.6%	66.7%	163.2%	191.7%	218.2%	112.5%	102.9%	133.3%
令和4年度	128	1	9	18	19	24	11	8	35	3

表⑱ フィッシングの月別件数

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	169	20	20	24	20	14	8	9	15	7	8	10	14
前年度比	132.0%	200.0%	222.2%	480.0%	222.2%	116.7%	42.1%	100.0%	150.0%	70.0%	88.9%	62.5%	140.0%
令和4年度	128	10	9	5	9	12	19	9	10	10	9	16	10

(7) 副業（サイドビジネス商法）の相談状況

表⑱ 副業（サイドビジネス商法）の年齢層別件数

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	64	2	19	8	10	12	6	3	1	3
前年度比	133.3%	100.0%	126.7%	200.0%	333.3%	133.3%	300.0%	75.0%	12.5%	300.0%
令和4年度	48	2	15	4	3	9	2	4	8	1

表⑳ 副業（サイドビジネス商法）の月別件数

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	64	5	4	5	11	6	3	3	9	4	4	5	5
前年度比	133.3%	250.0%	100.0%	166.7%	220.0%	600.0%	150.0%	150.0%	100.0%	100.0%	66.7%	71.4%	166.7%
令和4年度	48	2	4	3	5	1	2	2	9	4	6	7	3

(8) 利殖商法の相談状況

表㉑ 利殖商法の年齢層別件数

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	43	0	6	5	8	8	6	3	7	0
前年度比	330.8%		200.0%		200.0%	200.0%		150.0%		
令和4年度	13	0	3	0	4	4	0	2	0	0

表㉒ 利殖商法の月別件数

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	43	1	4	2	7	3	5	2	4	5	4	5	1
前年度比	330.8%	100.0%		200.0%	175.0%	300.0%		100.0%	133.3%			500.0%	
令和4年度	13	1	0	1	4	1	0	2	3	0	0	1	0

(9) 点検商法の相談状況

表㉓ 点検商法の年齢層別件数

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60~64歳	65~69歳	70歳以上	団体・不明
令和5年度	39	0	0	1	2	8	2	4	22	0
前年度比	650.0%					400.0%	200.0%		733.3%	
令和4年度	6	0	0	0	0	2	1	0	3	0

表㉔ 点検商法の月別件数

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和5年度	39	0	3	0	8	6	10	2	4	1	0	3	2
前年度比	650.0%		150.0%		400.0%							150.0%	
令和4年度	6	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0

4 相談対応の状況

表⑮ 処理結果別件数

年度	計	助言 (自主交渉)	あっせん		他の 相談窓口 など紹介	情報提供	処理不要 ・ その他※
				うち解決			
令和5年度	3,341	1,969	456	394	322	329	265
前年度比	101.6%	104.5%	94.8%	90.8%	116.7%	85.5%	101.9%
令和4年度	3,287	1,885	481	434	276	385	260