

# 令和4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4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3,287件あり、前年度から98件増加しました（前年度比103.1%）。

年齢層では、60歳代以上が全体の4割（45.8%）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。

## ○ 若者（20歳代以下）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が、令和4年度における18・19歳の相談件数は28件で前年度より8件減少しました。

令和4年度の若者の相談件数は301件で全体に占める割合は9.2%、前年度から31件増加しました。

特に、21歳から24歳までの若者の相談件数は103件で、前年度（64件）より39件増加しています。

## ○ 定期購入（令和3年改正特定商取引法）の相談状況

改正法が昨年6月に施行しましたが、「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291件で、前年度より104件増加しました。

このうち60歳代以上の相談件数は166件、全体に占める割合は57.0%で、前年度より倍増（212.8%）しました。

## ○ 副業（サイドビジネス商法）の相談状況

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48件で、前年度（44件）を4件増加しました。

このうち「70歳代以上」が8件、「60歳代」が6件と、両年代の件数は前年度より3倍超（350.0%）となりました。

## ○ 開運商法の相談状況

開運グッズや祈禱を勧める開運商法の相談は17件で、前年度（14件）を3件増加しました。

このうち「70歳代」が5件、「60歳代」が4件、「40歳代」と「50歳代」が3件で、中高年のトラブルが多くなっています。

## 1 相談受付の状況【図①、表①】

- 相談件数は3, 287件あり、前年度より98件増加（前年度比103%）
- 内訳は苦情相談2, 781件、問合せ等506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, 664件（全体の51%）、女性が1, 447件（全体の44%）
- 契約当事者の年齢層では、70歳以上が839件で最多（全体の27%）、前年度から25件減少。また、若者（29歳以下）が301件（全体の9%）、前年度から31件増加。
- 相談者の居住地は、福井市が最多で1, 446件（全体の44%）、次いで坂井市が325件（全体の10%）
- 相談項目は、「契約・解約」が1, 930件（全体の62%）、「販売方法」が1, 169件（全体の36%）

## 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525件（全体の16%）、次いで「化粧品」が227件（同7%）、次いで「役務その他」が154件（同5%）。
- 増加率では「化粧品」（前年度比177%）が最も高く、定期購入トラブルの増加が主な要因。

### （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, 108件で最多（全体の34%）。
- 無店舗販売では、「電話勧誘販売」が193件（同6%）、「訪問販売」が149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808件で最多（「通信販売」の73%）で、次いで「電子広告」が318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、秋から春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」、「60歳代」および「70歳代以上」が前年度を大きく上回っている。

- 「店舗購入」の相談件数は690件で、前年度より19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291件と最多で、前年度（187件）より104件増加。昨年6月に改正特定商取引法で施行した「詐欺的な定期購入商法」に対する効果が出ていない。

※ 令和4年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられた。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになった。

- 電子メールを送り偽のウェブサイトに誘導する「フィッシング」が128件で、前年度（107件）より11件増加。
- 公的機関や大手企業を騙り、信用させ、勧誘する「身分詐称」が114件で、前年度（112件）より2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301件で、前年度（270件）より31件増加。特に、20歳代の相談件数（219件）で、令和2年度に次いで200件を超えた。
- 月別では7月（31件）が多く、次いで9月（30件）、3月（29件）と続く。
- 昨年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28件で、前年度（38件）より10件減少。
- 21歳から24歳までの若者の相談件数は103件で、前年度（64件）より39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291件で、前年度（187件）を大幅に増加。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、「70歳代以上」が85件、「60歳代」が81件と前年度から倍増した。
- 月別では、改正特定商取引法施行月（令和4年6月）直後は前年度件数程度であったが、秋以降、前年度件数を大幅に上回っている。

#### （６）副業（サイドビジネス商法）の相談状況【表⑰、⑱】

- 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48件で、前年度（44件）を4件増加。
- 契約当事者の年齢別では、「70歳代以上」が8件、「60歳代」が6件と、前年度より3倍超となった。
- 月別では、1月以降（16件）、前年度（8件）より倍増した。

#### （７）開運商法の相談状況【表⑲、⑳】

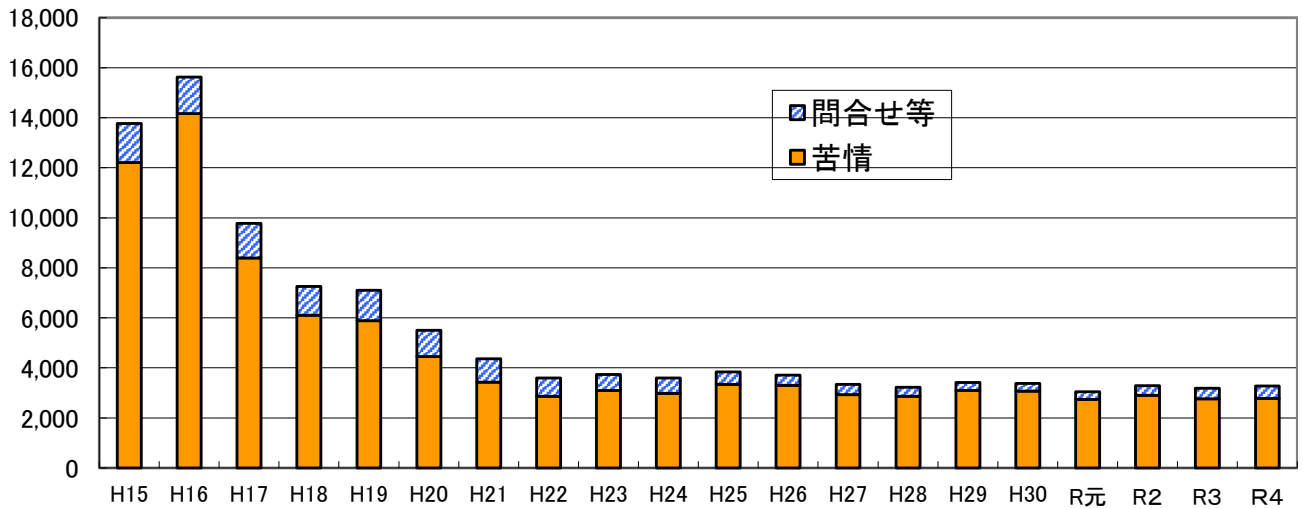
- 開運グッズや祈禱を勧める開運商法の相談は17件で、前年度（14件）を3件増加。
- 契約当事者の年齢別では、「70歳代」が5件、「60歳代」が4件と続く。
- 月別では、7月と9月が3件と最も多い。

### 4 相談対応の状況【表㉑】

- 寄せられた相談のうち、助言が1,885件、あっせんが481件（このうち解決は434件）、他の相談窓口等の紹介や情報提供が661件。
- 消費生活相談員が相談者に代わりあっせんした件数（481件）は、前年度（356件）より125件増加。

# 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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	男性	1,595	48.5%	9	79	141	216	340	409	396	5
	女性	1,536	46.7%	12	83	128	241	366	309	391	6
令和3年度	団体・不明	156	4.7%	0	0	0	0	0	0	0	156
	計	3,287	100.0%	21	162	269	457	706	718	787	167
前年度比	割合			0.6%	4.9%	8.2%	13.9%	21.5%	21.8%	23.9%	5.1%
	男性	1,474	46.2%	14	68	161	201	300	364	362	4
令和3年度	女性	1,559	48.9%	9	66	140	271	396	253	424	0
	団体・不明	156	4.9%	0	0	0	0	0	0	0	156
令和3年度	計	3,189	100.0%	23	134	301	472	696	617	786	160
	割合			0.7%	4.1%	9.2%	14.4%	21.2%	18.8%	23.9%	4.9%
前年度比		103.1%		91.3%	120.9%	89.4%	96.8%	101.4%	116.4%	100.1%	104.4%

※ 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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	男性	1,664	50.6%	43	106	154	215	298	392	432	24
	女性	1,447	44.0%	37	113	116	183	304	275	405	14
令和3年度	団体・不明	176	5.4%	2	0	1	0	1	0	2	170
	計	3,287	100.0%	82	219	271	398	603	667	839	208
前年度比	割合			2.5%	6.7%	8.2%	12.1%	18.3%	20.3%	25.5%	6.3%
	男性	1,597	50.1%	51	108	174	201	276	347	418	22
令和3年度	女性	1,422	44.6%	26	81	124	222	303	213	445	8
	団体・不明	170	5.3%	2	2	0	1	0	1	1	163
令和3年度	計	3,189	100.0%	79	191	298	424	579	561	864	193
	割合			2.5%	6.0%	9.3%	13.3%	18.2%	17.6%	27.1%	6.1%
前年度比		103.1%		103.8%	114.7%	90.9%	93.9%	104.1%	118.9%	97.1%	107.8%

※ 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	1,446	44.0%
敦賀市	129	3.9%
小浜市	278	8.5%
大野市	92	2.8%
勝山市	56	1.7%
鯖江市	146	4.4%
あわら市	95	2.9%
越前市	181	5.5%
坂井市	325	9.9%
永平寺町	110	3.3%
池田町	6	0.2%
南越前町	42	1.3%
越前町	76	2.3%
美浜町	47	1.4%
高浜町	72	2.2%
おおい町	37	1.1%
若狭町	86	2.6%
不明・県外	63	1.9%
合計	3,287	100.0%

⑤ 相談項目別件数

相談項目	令和4年度		令和3年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	1,930	58.7%	1,983	62.2%
販売方法	1,169	35.6%	1,179	37.0%
接客対応	298	9.1%	338	10.6%
品質・機能、 役務品質	261	7.9%	321	10.1%
価格・料金	219	6.7%	225	7.1%
表示・広告	106	3.2%	161	5.0%
安全・衛生	87	2.6%	88	2.8%
法規・基準	54	1.6%	76	2.4%
生活知識	18	0.5%	18	0.6%
買物相談	16	0.5%	4	0.1%
計量・量目	6	0.2%	1	0.0%
施設・設備	5	0.2%	1	0.0%
包装・容器	4	0.1%	3	0.1%
その他	83	2.5%	37	1.2%
全相談件数	3,287	100.0%	3,189	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4年度			令和3年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	525	16.0%	465	14.6%
化粧品	2	227	6.9%	128	4.0%
役務その他	3	154	4.7%	138	4.3%
相談その他	4	134	4.1%	132	4.1%
他の教養・娯楽	5	110	3.3%	102	3.2%
レンタル・リース・賃貸	6	96	2.9%	125	3.9%
健康食品	7	94	2.9%	93	2.9%
娯楽等情報配信サービス	8	84	2.6%	88	2.8%
工事・建築・加工	9	73	2.2%	78	2.4%
自動車	10	67	2.0%	70	2.2%
全相談件数		3,287		3,189	

※ 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4年度			令和3年度	
		順位	件数	割合	件数	割合
無店舗販売	通信販売	1	1,108	33.7%	1,055	33.1%
	電話勧誘販売	3	193	5.9%	205	6.4%
	訪問販売	4	149	4.5%	190	6.0%
	マルチ販売		32	1.0%	32	1.0%
	訪問購入	5	39	1.2%	37	1.2%
	その他無店舗		29	0.9%	38	1.2%
無店舗販売計			1,550	47.2%	1,557	48.8%
店舗購入		2	690	21.0%	709	22.2%
不明・他			1,047	31.9%	923	28.9%
合計			3,287	100.0%	3,189	100.0%

※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4年度			令和3年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	808	72.9%	747	70.8%
電子広告	2	318	28.7%	254	24.1%
SNS・ショートメッセージ	3	205	18.5%	199	18.9%
テレビショッピング	4	56	5.1%	54	5.1%
合計		1,108	100.0%	1,055	100.0%

※ 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

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4年度	808	68	71	58	51	69	60	62	78	66	75	73	77
前年度比	108.2%	115.3%	116.4%	93.5%	83.6%	123.2%	83.3%	89.9%	134.5%	132.0%	111.9%	115.9%	111.6%
令和3年度	747	59	61	62	61	56	72	69	58	50	67	63	69

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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	808	55	58	78	127	202	152	118	18
前年度比	108.2%	107.8%	141.5%	84.8%	82.5%	99.0%	139.4%	140.5%	150.0%
令和3年度	747	51	41	92	154	204	109	84	12



(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4年度	令和3年度	相談内容の商法・手口等
1	定期購入	291	187	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	128	107	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	身分詐称	114	112	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
4	無料商法	85	102	「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
5	ネガティブオプション	71	102	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	架空請求	63	67	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
7	サイドビジネス商法	48	44	「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
8	当選商法	37	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
9	ワンクリック請求	27	50	パソコンやスマホでアダルトサイトにアクセスしたところ、いきなり「登録」の表示になり高額な料金を請求する手口
10	二次被害	20	11	過去、何らかの商品・サービス(主に通信教育や資格取得講座など)を契約した人をターゲットに、「まだ終了してない」などと言葉巧みに誘い込み、無関係な契約を結ばせるといった被害にあう手口

(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
令和4年度	301	2	80	219
令和3年度	270	4	75	191
令和2年度	335	5	84	246
令和元年度	280	2	82	196
平成30年度	261	1	70	190

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4年度	301	23	26	22	31	22	30	23	24	25	23	23	29
前年度比	111.5%	63.9%	100.0%	169.2%	182.4%	84.6%	125.0%	95.8%	184.6%	96.2%	153.3%	104.5%	103.6%
令和3年度	270	36	26	13	17	26	24	24	13	26	15	22	28

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4年度	301	54	11	17	31	103	85
割合	100.0%	17.9%	3.7%	5.6%	10.3%	34.2%	28.2%
令和3年度	270	43	17	19	25	64	102

(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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	291	19	7	9	28	61	81	85	1
前年度比	155.6%	146.2%	116.7%	69.2%	96.6%	129.8%	197.6%	229.7%	100.0%
令和3年度	187	13	6	13	29	47	41	37	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4年度	291	26	29	20	20	18	14	13	21	28	37	37	28
前年度比	155.6%	152.9%	170.6%	105.3%	100.0%	100.0%	87.5%	118.2%	210.0%	233.3%	231.3%	231.3%	186.7%
令和3年度	187	17	17	19	20	18	16	11	10	12	16	16	15

(6) 副業（サイドビジネス商法）の相談状況

表⑰ 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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	48	2	15	4	3	9	6	8	1
前年度比	109.1%	-	115.4%	44.4%	50.0%	81.8%	300.0%	400.0%	100.0%
令和3年度	44	0	13	9	6	11	2	2	1

表⑱ 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4年度	48	2	4	3	5	1	2	2	9	4	6	7	3
前年度比	109.1%	40.0%	133.3%	100.0%	125.0%	25.0%	100.0%	50.0%	150.0%	80.0%	300.0%	175.0%	150.0%
令和3年度	44	5	3	3	4	4	2	4	6	5	2	4	2

表⑲ 開運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歳代	70歳以上	団体・不明
令和4年度	17	0	0	1	3	3	4	5	1
前年度比	121.4%	—	0.0%	—	300.0%	42.9%	133.3%	500.0%	100.0%
令和3年度	14	0	1	0	1	7	3	1	1

表⑳ 開運商法の月別件数

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4年度	17	2	0	0	3	2	3	2	2	1	1	1	0
前年度比	121.4%	66.7%	—	0.0%	—	—	42.9%	—	—	—	100.0%	100.0%	0.0%
令和3年度	14	3	0	1	0	0	7	0	0	0	1	1	1

#### 4 相談対応の状況

表㉑ 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4年度	3,287	1,885	481	434	276	385	260
前年度比	103.1%	97.9%	135.1%	136.1%	111.7%	84.2%	127.5%
令和3年度	3,189	1,925	356	319	247	457	204