

第4章 群馬県内の消費生活センターにおける 令和4年度消費生活相談の状況

1 相談全体の概要

(1) 年度別の相談件数

令和4年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,650件で、前年度(3,478件)と比べ172件(4.9%)増加しました。また、県内の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は12,279件で、前年度(11,686件)と比べ593件(5.1%)増加しました。

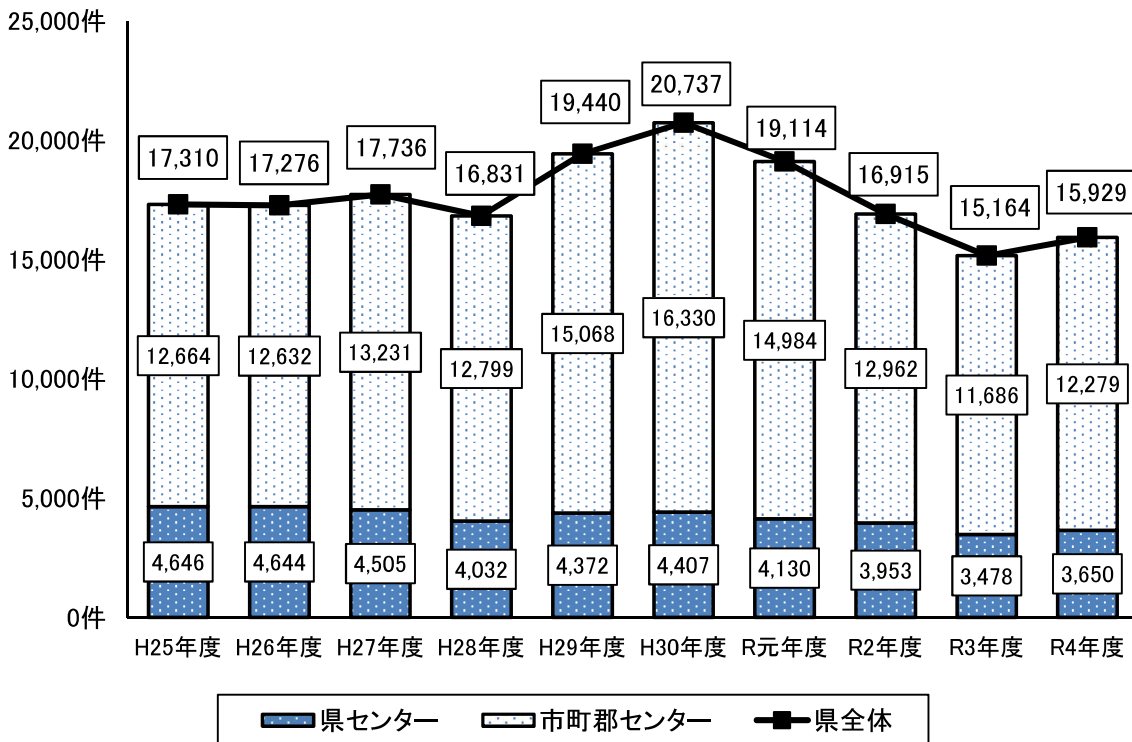
県全体では15,929件となり、前年度(15,164件)と比べ765件(5.0%)増加しました。

【表1、図1】

【表1】 年度別相談件数

(単位：件)

	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
県	4,646	4,644	4,505	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650
市町郡	12,664	12,632	13,231	12,799	15,068	16,330	14,984	12,962	11,686	12,279
全体	17,310	17,276	17,736	16,831	19,440	20,737	19,114	16,915	15,164	15,929



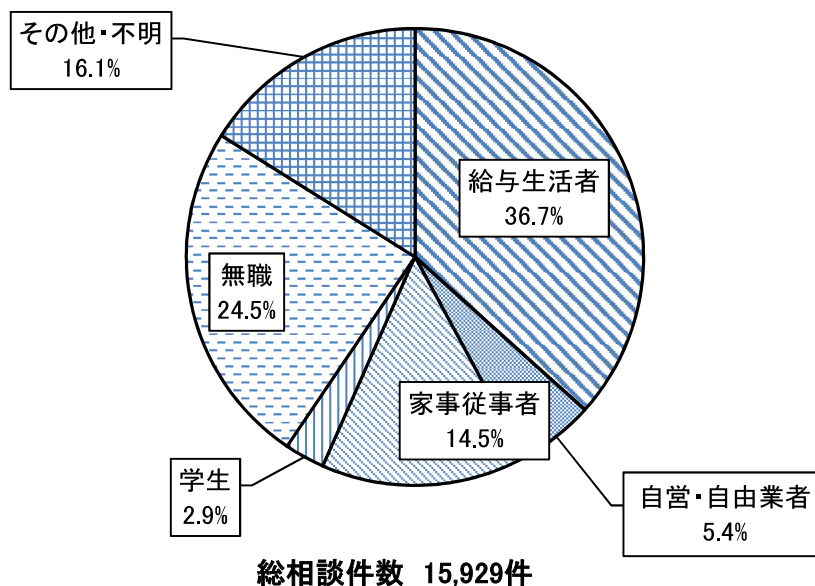
【図1】 相談件数の年度別推移

(2)職業別の相談件数

契約当事者の職業別では、最も多いのは「給与生活者」(5,842件)で、全体の36.7%を占めています。前年度(5,809件)と比べて33件(0.6%)増加しました。【表2、図2】

【表2】契約当事者の職業別相談件数 (単位：件)

職業等	R4年度	R3年度	対前年度比
給与生活者	5,842	5,809	100.6%
(構成割合)	36.7%	38.3%	
自営・自由業者	868	888	97.7%
(構成割合)	5.4%	5.9%	
家事従事者	2,307	2,936	78.6%
(構成割合)	14.5%	19.4%	
学生	454	217	209.2%
(構成割合)	2.9%	1.4%	
無職	3,898	3,447	113.1%
(構成割合)	24.5%	22.7%	
その他・不明	2,560	1,867	137.1%
(構成割合)	16.1%	12.3%	
合計	15,929	15,164	105.0%



【図2】契約当事者の職業別

(3)年代別の相談件数

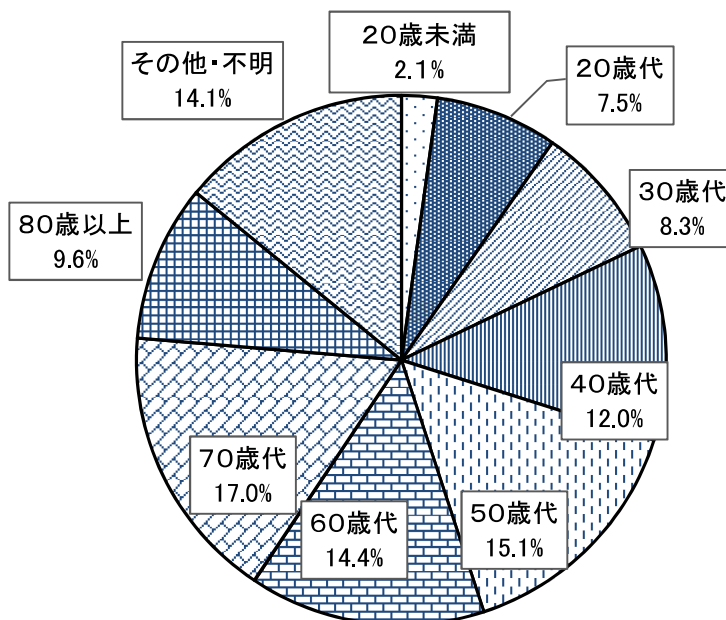
契約当事者を年代別に見ると、最も多いのは70歳代（2,701件）で全体の17.0%を占めており、前年度（2,492件）と比べると209件（8.4%）増加しました。【表3、図3】

60歳以上の相談件数は6,521件で、前年度（6,174件）と比べ、347件（5.6%）増加しており、全体に占める割合は40.9%です。

30歳未満の相談件数は1,537件で、前年度（1,297件）と比べ、240件（18.5%）増加しました。

【表3】契約当事者の年代別相談件数 (単位：件)

年代	R4年度		R3年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
20歳未満	348	2.1%	320	2.1%	108.8%
20歳代	1,189	7.5%	977	6.4%	121.7%
30歳代	1,318	8.3%	1,256	8.3%	104.9%
40歳代	1,908	12.0%	1,964	13.0%	97.1%
50歳代	2,398	15.1%	2,289	15.1%	104.8%
60歳代	2,295	14.4%	2,232	14.7%	102.8%
70歳代	2,701	17.0%	2,492	16.4%	108.4%
80歳以上	1,525	9.6%	1,450	9.6%	105.2%
その他・不明	2,247	14.1%	2,184	14.4%	102.9%
合計	15,929	100.0%	15,164	100.0%	105.0%



総相談件数 15,929件

【図3】契約当事者の年代別

(4)販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別に見ると、「通信販売」が5,250件と最も多く、前年度（4,627件）に比べ623件（13.5%）増加し、全体の33.0%を占めています。【表4、図4】

【表4】販売購入形態別相談件数

(単位：件)

販売・購入形態		R4年度		R3年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
店舗購入		2,935	18.4%	2,645	17.4%	111.0%
特殊販売	通信販売	5,250	33.0%	4,627	30.5%	113.5%
	訪問販売	1,623	10.2%	1,764	11.6%	92.0%
	電話勧誘販売	872	5.5%	983	6.5%	88.7%
	マルチ・マルチまがい	112	0.7%	113	0.8%	99.1%
	訪問購入	215	1.3%	168	1.1%	128.0%
	ネガティブ・オプション	57	0.4%	46	0.3%	123.9%
	その他無店舗	73	0.4%	58	0.4%	125.9%
不明・無関係		4,792	30.1%	4,760	31.4%	100.7%
合計		15,929	100.0%	15,164	100.0%	105.0%

※通信販売：郵便、電話、インターネットなど通信手段を用いて購入するもの。アダルトサイトや出会い系サイトなどへの接続などに関する相談もここに分類される。

※マルチ・マルチまがい：商品・サービスを契約して、更に次の契約者を勧誘して契約者が増えるごとにマージンが入る取引形態。若者を中心に相談が増えている。

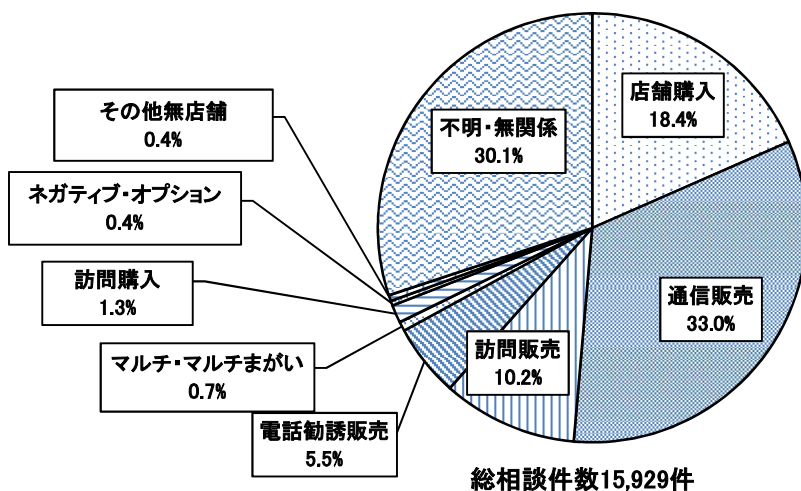
※訪問購入：事業者が自宅等を訪れ、貴金属等を買取る取引。
なお、訪問購入は、平成25年2月21日施行の改正特定商取引法の規定により、不当な勧誘行為禁止や書面交付義務といった規制がかかるとともに、売主（消費者）からのクーリング・オフが可能となっている。

※その他無店舗：露店、屋台、移動販売など店舗ではないところで購入するもの。

※ネガティブ・オプション：事前に何の連絡もなく、事業者が一方的に商品を送りつけて代金を請求する手口。
いわゆる「送りつけ商法」。

※不明・無関係：購入方法が不明なもの（契約者以外からの相談で購入形態が不明なものや、購入前でどのような購入形態を取るか決めていないもの）。

販売や購入とは無関係なもの（商品・役務に関係ない税金や年金の掛け金に係る相談、相続や労働問題など）。架空請求ハガキに関する相談もここに分類される。



【図4】販売購入形態別の構成割合

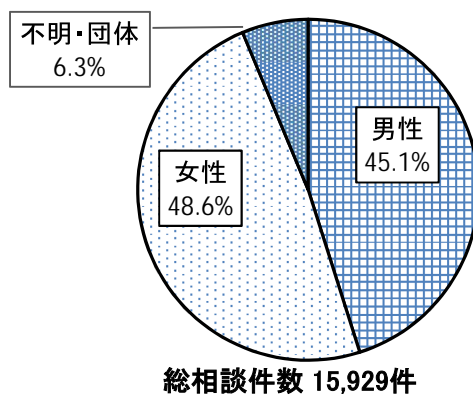
(5)男女別の相談件数

契約当事者を性別で見ると、男性は7,184件（相談全体の45.1%）、女性は7,742件（同48.6%）、不明及び団体等は1,003件（同6.3%）でした。【表5、図5】

【表5】契約当事者の男女別相談件数

(単位：件)

性別	R4年度		R3年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
男性	7,184	45.1%	7,289	48.1%	98.6%
女性	7,742	48.6%	6,864	45.3%	112.8%
不明・団体	1,003	6.3%	1,011	6.6%	99.2%
合計	15,929	100.0%	15,164	100.0%	105.0%



【図5】契約当事者の男女別

(6)相談処理状況

相談処理状況を見ると、「助言（自主交渉）」が 9,229 件で、相談全体の 57.9%を占め、次いで多かったのが、「情報提供」（3,986 件、同 25.0%）でした。このように、消費生活センターでは相談の処理に当たって、多くの場合は自主交渉によりトラブルが解決されるよう消費者にアドバイスを行っています。

一方で、事業者と消費者の交渉力格差などにより消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難である場合などには、消費者と事業者間の交渉に介入する「あっせん」を行うことにより被害の救済を図っています。令和 4 年度にあっせんを行った相談は 1,536 件であり、そのうち 1,459 件（95.0%）があっせん解決になっています。【表 6】

【表 6】相談処理状況の内訳

（単位：件）

順位	処理内容	R4年度		R3年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
1	助言(自主交渉)	9,229	57.9%	8,857	58.4%	104.2%
2	情報提供	3,986	25.0%	3,812	25.1%	104.6%
3	あっせん解決	1,459	9.2%	1,158	7.6%	126.0%
4	他機関紹介	513	3.2%	469	3.1%	109.4%
5	処理不要	415	2.6%	548	3.6%	75.7%
6	処理不能	234	1.5%	220	1.5%	106.4%
7	あっせん不調	77	0.5%	78	0.5%	98.7%
	処理継続中	16	0.1%	22	0.2%	72.7%
	合計	15,929	100.0%	15,164	100.0%	105.0%

*処理継続中：R 3 年度分は R3. 6. 30 時点、R 4 年度分は R4. 6. 30 時点

※助言（自主交渉）：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの

※情報提供：相談内容と同様のトラブルの状況や注意点など、一般的なアドバイスをしたもの

※あっせん解決：あっせんを行った相談で、解決がみられたもの

※他機関紹介：消費生活センターの業務範囲の相談において、より専門的な回答が得られる可能性のある弁護士会等の他機関を紹介したもの。または労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの

※処理不要：相談者が情報提供しただけで処理を望んでいないもの、または相談者が相談を取り下げたもの

※処理不能：相談者に連絡が取れなくなったもの、または事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの

※あっせん不調：あっせんを行ったが、解決をみなかったもの

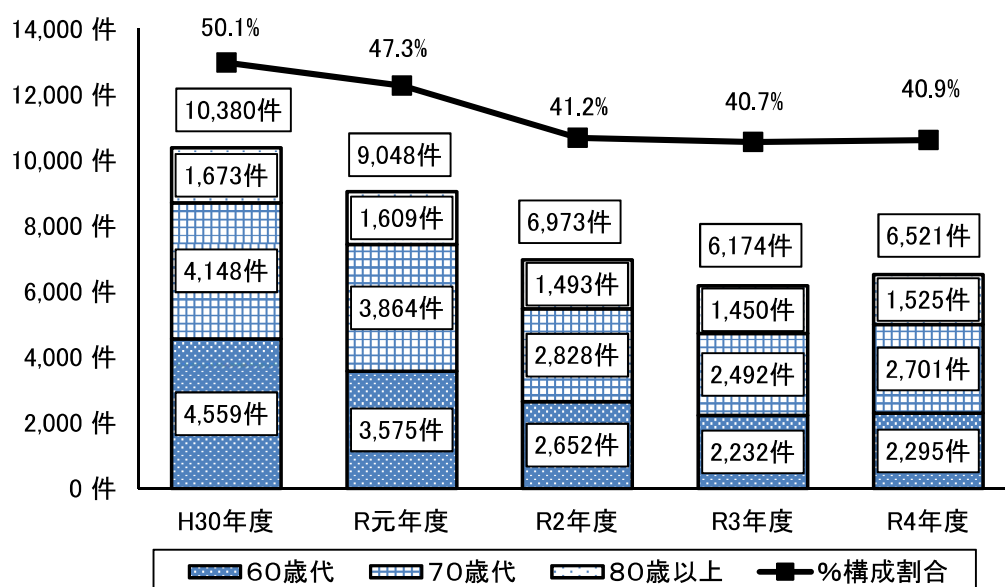
2 年代別の相談傾向

(1) 高齢者の相談

契約当事者が高齢者（60歳以上）の相談件数は6,521件で、前年度（6,174件）と比べ347件（5.6%）増加しました。全年齢層に占める割合は40.9%であり、依然として高い割合を占めています。【図6】

商品・役務別に見ると対象商品が不明な請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く806件で、前年度（770件）に比べ36件（4.7%）増加しましたが、全体の48.5%を高齢者が占めました。【表7】

また、販売・購入形態別に見ると「通信販売」に関する相談が1,780件と最も多く、内訳としては、「化粧品」に関する相談が目立ちました。【表8】



【図6】 高齢者に関する相談件数の年度別推移

【表7】 高齢者の相談が多い商品・役務 上位10 (単位：件)

順位	商品・役務	高齢者件数	高齢者率	全件数	商品・役務の主な内容
1	商品一般	806	48.5%	1,662	対象商品が不明な請求など
2	化粧品	477	40.9%	1,167	美容液、ファンデーションなど
3	戸建住宅	394	60.2%	654	住宅リフォーム、屋根工事など
4	役務その他	319	42.6%	749	占いサイト、アナログ戻しなし
5	健康食品	235	48.7%	483	健康食品、サプリメントなど
6	インターネット通信サービス	224	49.1%	456	光回線、プロバイダなど
7	相談その他	196	39.5%	496	不審な電話など
8	電気	195	46.4%	420	電気、電気料金など
9	移动通信サービス	142	47.0%	302	携帯電話、スマートフォンなど
10	融資サービス	139	25.9%	536	多重債務、クレジットカードなど

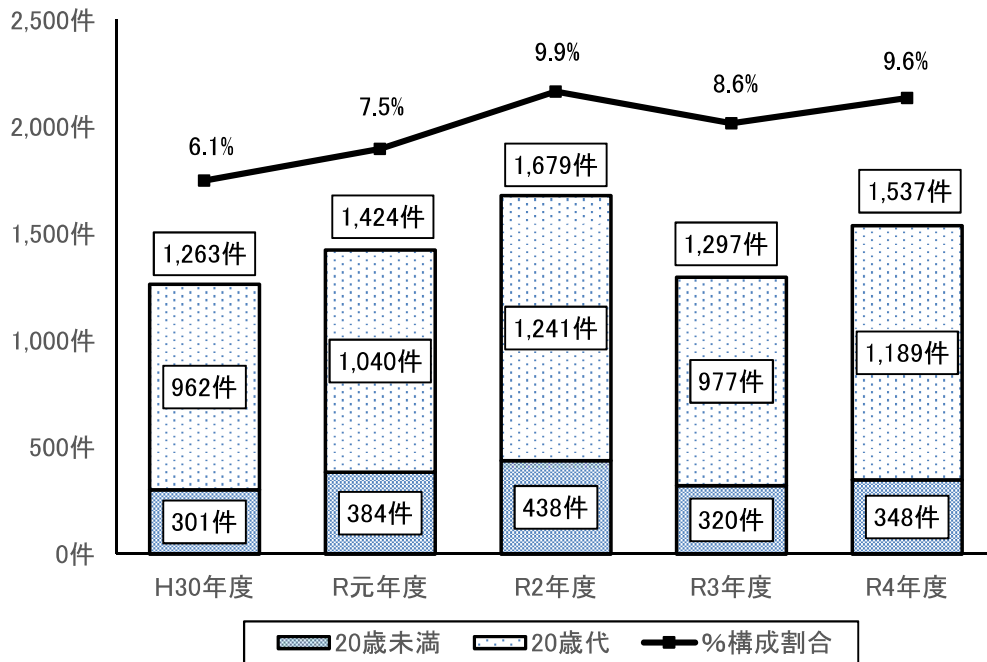
【表 8】 高齢者（60 歳以上）の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務 上位 5
 (単位：件)

相談が多い販売・購入形態			主な商品・役務	
①	通信販売	1,780	化粧品	446
			健康食品	152
			商品一般	140
			娯楽等情報配信サービス	107
			役務その他	89
②	店舗購入	980	自動車	84
			移動通信サービス	72
			融資サービス	55
			医療	43
			戸建住宅	41
③	訪問販売	937	戸建住宅	297
			衛生サービス	70
			書籍・印刷物	52
			役務その他	52
			電気	50
④	電話勧誘販売	439	インターネット通信サービス	94
			魚介類	57
			役務その他	49
			健康食品	39
			商品一般	35
⑤	訪問購入	160	アクセサリー	37
			商品一般	17
			和服	12
			食器・台所用品	11
			紳士・婦人洋服	9

(2)若者の相談

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は1,537件で、前年度（1,297件）と比べ240件（18.5%）の増加、全年齢層に占める割合は9.6%でした。【図7】

商品・役務別に見ると、脱毛エステなどの「理美容」に関する相談が最も多く211件でした。【表9】



【図7】若者に関する相談件数の年度別推移

【表9】若者の相談が多い商品・役務 上位10 (単位:件)

順位	商品・役務	若者件数	若者率	全体件数	商品・役務の主な内容
1	理美容	211	61.3%	344	脱毛エステ、エステティックサービスなど
2	他の教養・娯楽	140	34.8%	402	オンラインゲーム、出会い系サイトなど
3	娯楽等情報配信サービス	75	21.5%	349	アダルトサイトや情報商材など
4	化粧品	73	6.3%	1167	除毛剤、マウスウォッシュなど
5	他の金融関連サービス	67	22.7%	295	FX自動売買システム、暗号資産など
6	融資サービス	66	12.3%	536	多重債務、消費者金融など
7	商品一般	64	3.9%	1662	対象商品が不明な請求など
8	自動車	63	13.7%	459	中古車、自動車など
9	集合住宅	60	17.3%	346	賃貸アパートなど
10	役務その他	51	6.8%	749	副業サポート、ロードサービスなど

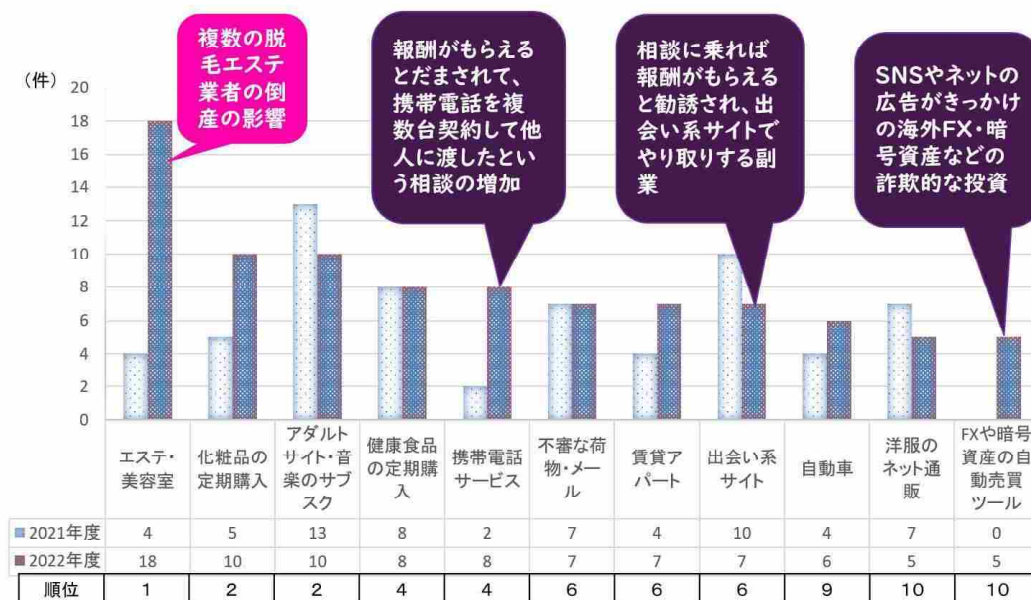
～成年年齢の引き下げ～

令和4年4月に民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18歳になると本人の意思のみで契約行為が可能となりました。

18歳及び19歳の若者から県内市町群消費センターに寄せられた、「エステ、美容」に係る相談件数は18件で、前年度（4件）に比べ14件（350%）増加、「化粧品の定期購入」に係る相談件数は10件で、前年度（5件）に比べ5件（100%）増加、「携帯電話サービス」に係る相談件数は8件で、前年度（2件）に比べ6件（300%）増加しました。

18歳と言えば多くの若者が高校生であり、契約行為の経験に乏しく、図らずして消費者トラブルに巻き込まれる可能性が大きいと思われます。若者の消費者トラブルの未然防止に取り組む必要性がこれまで以上に高まっています。

2022年度を基準に18歳19歳の相談上位10位まで件数を前年度の件数と比較



(3)年代別の相談

契約当事者を年代別に見ると、20歳未満の年代で、オンラインゲームや出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多くの割合を占め、20歳以上では、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が多くの割合を占めています。【表10】

【表10】年代別の相談が多い商品・役務 上位5

(単位：件)

年代	件数	構成比	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	348	2.2%	他の教養・娯楽 73	化粧品 48	健康食品 32	娯楽等情報 配信サービス 29	理美容 22
20歳代	1,189	7.5%	理美容 189	他の教養・娯楽 67	融資サービス 64	他の金融 関連サービス 62	自動車 57
30歳代	1,318	8.3%	商品一般 100	融資サービス 73	集合住宅 69	化粧品 65	理美容 61
40歳代	1,908	12.0%	化粧品 179	商品一般 138	融資サービス 81	自動車 77	役務その他 72
50歳代	2,398	15.1%	化粧品 294	商品一般 212	融資サービス 105	相談その他 100	自動車 97
60歳代	2,295	14.4%	商品一般 266	化粧品 248	戸建住宅 134	役務その他 93	健康食品 75
70歳代	2,701	17.0%	商品一般 363	化粧品 186	戸建住宅 153	役務その他 146	インターネット 通信サービス 112
80歳以上	1,525	9.6%	商品一般 177	戸建住宅 107	健康食品 92	役務その他 80	電気 62
不明・無回答	2,247	14.1%	商品一般 342	役務その他 171	相談その他 108	電気 85	化粧品 79

3 内容別の相談傾向

(1) 商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を商品・役務別に見ると、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が1,658件と相談全体の10.4%を占めています。前年度(1,637件)から21件(1.3%)増加と、ほぼ前年度並みの数値です。【表11】

【表11】相談件数の多い商品・役務 上位20 (単位:件)

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	R4年度	R3年度	対前年度比
1	商品一般	対象商品が不明な請求など	1,658	1,637	101.3%
2	保健衛生品	美容液、ファンデーション、化粧品、シャンプーなど	1,476	981	150.5%
3	金融・保険サービス	フリーローン・サラ金、クレジットカード、生命保険など	1,249	1,149	108.7%
4	教養娯楽品	新聞、スマートフォン、腕時計、電子タバコなど	1,127	1,091	103.3%
5	教養・娯楽サービス	アダルトサイト、出会い系、オンラインゲーム、セキュリティソフトなど	1,103	1,174	94.0%
6	運輸・通信サービス	光回線、携帯電話、固定電話、スマートフォンなど	1,068	1,167	91.5%
7	食料品	健康食品、サプリメント、ダイエットサプリ、海産物など	939	883	106.3%
8	保健・福祉サービス	脱毛エステ、還付金詐欺、歯科治療、老人ホームなど	897	637	140.8%
9	他の役務	占いサイト、求人広告、不用品回収、宗教など	895	975	91.8%
10	被服品	バッグ、洋服、靴、財布など	834	741	112.6%
11	住居品	消火器、ソファ、布団、エアコン、掃除機など	628	578	108.7%
12	他の相談	不審な電話、相続、近隣問題、交通事故など	611	685	89.2%
13	光熱水品	電気、プロパンガス、LPガスなど	566	565	100.2%
14	工事・建築・加工	屋根・外構工事、外壁塗装、住宅、住宅リフォームなど	529	582	90.9%
15	車両・乗り物	中古車、自動車、軽自動車、新車など	483	464	104.1%
16	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、賃貸マンション、借家など	458	476	96.2%
17	土地・建物・設備	蓄電池、土地、太陽光発電など	426	419	101.7%
18	修理・補修	屋根・雨樋・トイレなどの住宅の修理など	387	340	113.8%
19	他の行政サービス	マイナンバーカード、架空請求メール、行政サービス、税金など	238	209	113.9%
20	内職・副業・ねずみ講	副業、情報商材、アフィリエイト副業など	118	123	95.9%

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」(11,597件)で、前年度(10,534件)に比べ1,063件(10.1%)増加し、相談全体に対して72.8%を占めています。【表12】

【表12】相談件数の多い内容別分類 上位10 (単位:件)

順位	相談内容	R4年度	構成割合	R3年度	構成割合
1	契約・解約	11,597	72.8%	10,534	69.5%
2	販売方法	8,255	51.8%	7,422	48.9%
3	接客対応	2,368	14.9%	2,003	13.2%
4	品質・機能、役務品質	1,354	8.5%	1,304	8.6%
5	価格・料金	1,293	8.1%	1,159	7.6%
6	表示・広告	997	6.3%	1,028	6.8%
7	安全・衛生	394	2.5%	374	2.5%
8	法規・基準	306	1.9%	352	2.3%
9	買物相談	72	0.5%	79	0.5%
10	生活知識	53	0.3%	58	0.4%

※該当する全ての項目に分類するため、1件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

令和4年度を含む近年の特徴的な相談について、傾向をまとめています。

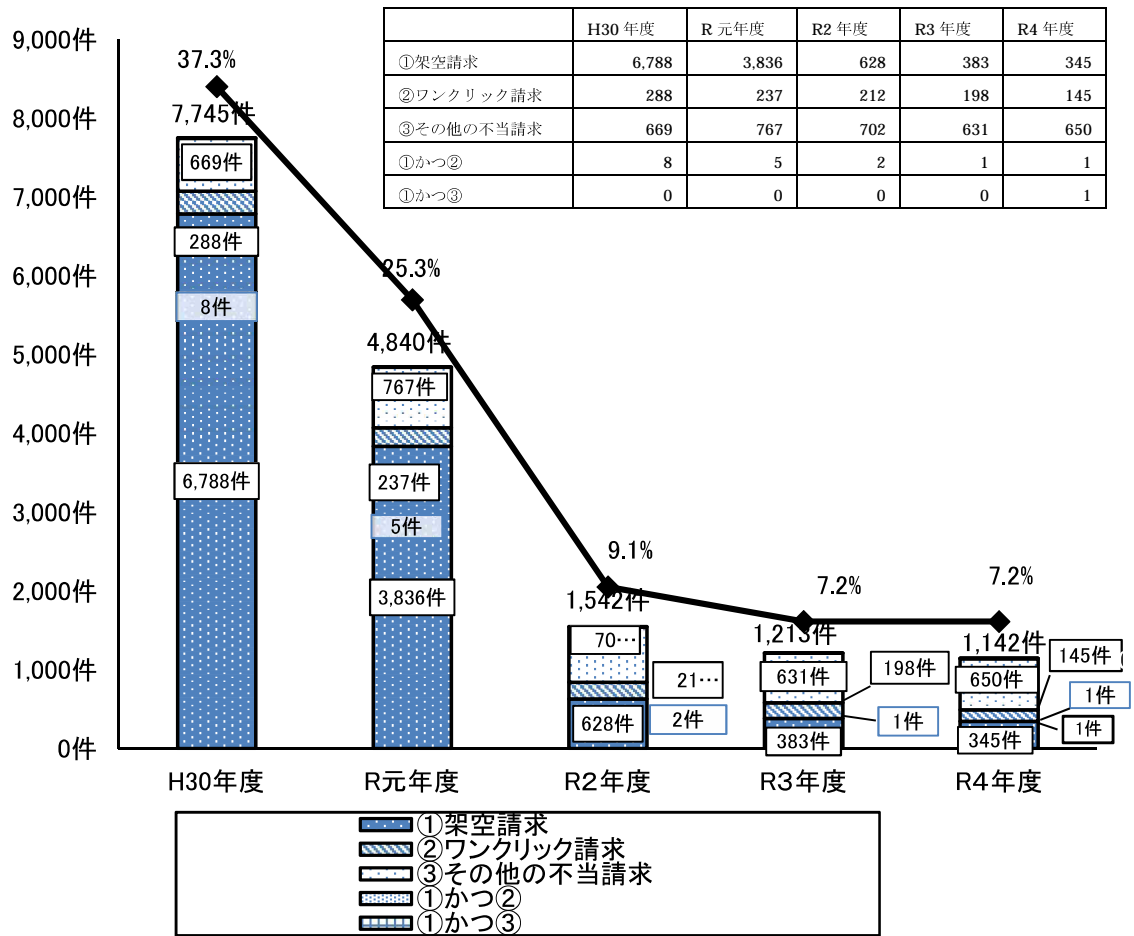
(1)架空、不当請求に関する相談

身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は1,142件で、前年度1,213件に比べ71件(5.9%)減少しました。【図8】

内訳を見ると、対象商品を特定しない「商品一般」に関する相談が307件(対前年度比96.2%)と減少しました。内容については、「実在する会社の名前を騙り未納料金を請求するメールやSMS(ショートメッセージサービス)が送られてきて支払ってしまった、個人情報を入力してしまった」などの相談が、引き続き寄せられました。

また、「アダルト情報サイト」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談も145件(対前年度比73.2%)と、前年度に引き続き減少しました。【表13】

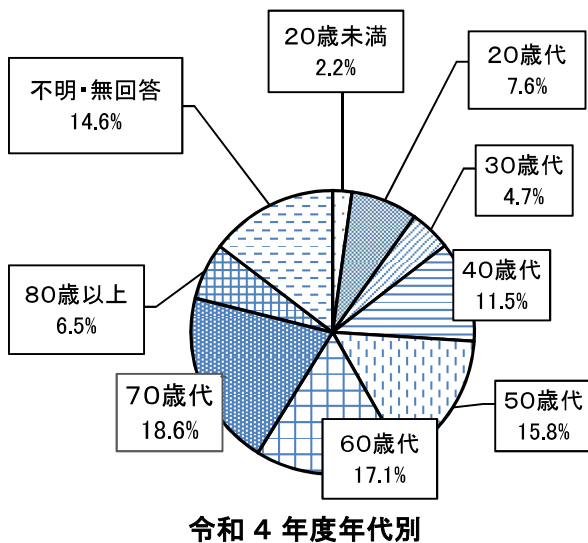
「架空・不当請求」に関する相談は70歳代から最も多く寄せられており、対前年度比101.3%と前年度並みの数値でした。また、男女別に前年度と比べると、男女ともに一割程度減少しました。【図9】【表14】



【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5 (単位：件)

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	対前年度比
1	商品一般	307	319	96.2%
2	アダルト情報サイト	145	198	73.2%
3	携帯電話サービス	46	39	117.9%
4	賃貸アパート	33	29	113.8%
5	複合サービス会員	32	29	110.3%



年代別	R4年度	R3年度	対前年度比
20歳未満	25	31	80.6%
20歳代	87	78	111.5%
30歳代	54	93	58.1%
40歳代	131	176	74.4%
50歳代	180	165	109.1%
60歳代	195	208	93.8%
70歳代	229	226	101.3%
80歳以上	74	81	91.4%
不明・無回答	167	155	107.7%
男女別	R4年度	R3年度	対前年度比
男	576	632	91.1%
女	459	490	93.7%
不明等	107	91	117.6%

【図9】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別

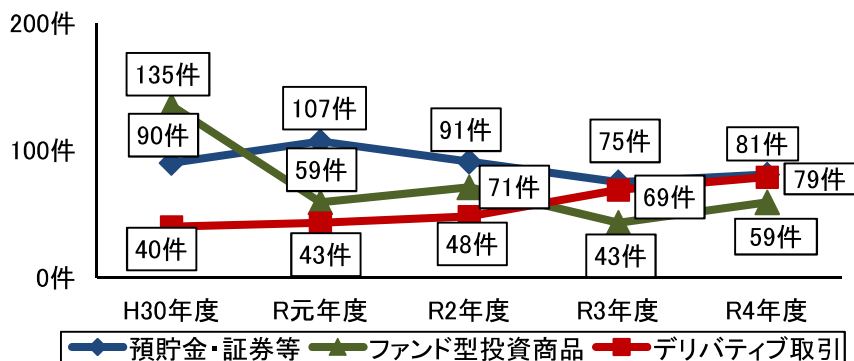
【表14】 架空・不当請求に関する契約当事者の年代別・男女別

(2)金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、219件で前年度（187件）から増加しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は81件で前年度75件に比べ6件（8%）、「ファンド型投資商品」は59件で前年度43件に比べ16件（37.2%）、外国為替証拠金取引（FX）などの「デリバティブ取引」は79件で前年度69件に比べ10件（14.5%）増加しました。【図10】

投資や副業といった設け話や、無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘をきっかけにトラブルに遭うケースが多く見られます。

契約当事者を年代別に見ると、60歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では63.0%と高く、「デリバティブ取引」では60歳未満の割合が78.5%と高くなっています。【図11】

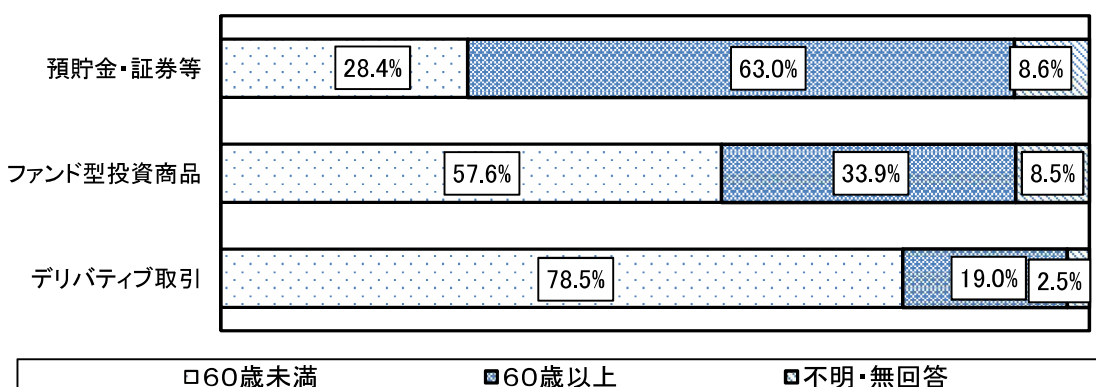


【図10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、不動産ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの（FX取引やバイナリーオプションなど）



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、67件で前年度（33件）に比べ34件（103%）増加しました。【表 15】

劇場型勧誘は「特殊詐欺被害」に繋がるような内容が多く、注意が必要です。

内訳を見ると、「老人ホームに優先して入居できる権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「老人ホーム」の相談が26件であり、前年度（7件）に比べ19件（271.4%）増加しました。「公的機関を名乗って介護保険料の還付金があるという不審な電話があった」などの「公的介護保険」に関する相談は、前年度は0件でしたが、7件に増加しています。

【表 16】

また、契約当事者の年代別に見ると、60歳以上の高齢者からの相談が57件で、劇場型勧誘の相談の85.1%を占めています。【図 12】

【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数

(単位：件)

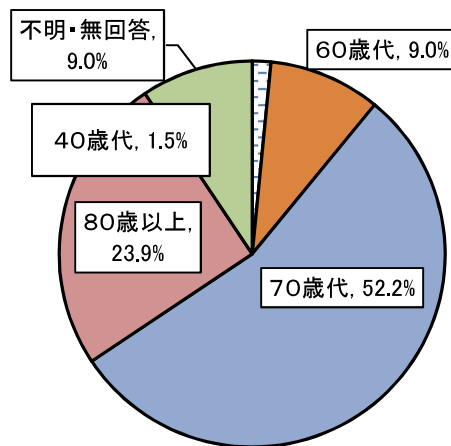
	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
劇場型勧誘	160件	71件	22件	33件	67件

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位5

(単位：件)

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	対前年度比
1	老人ホーム	26	7	371.4%
2	商品一般	9	3	300.0%
3	公的介護保険	7	0	- %
4	役務その他サービス	5	0	- %
5	有料老人ホーム	3	1	300.0%

※商品一般：何の商品か特定できない勧誘等



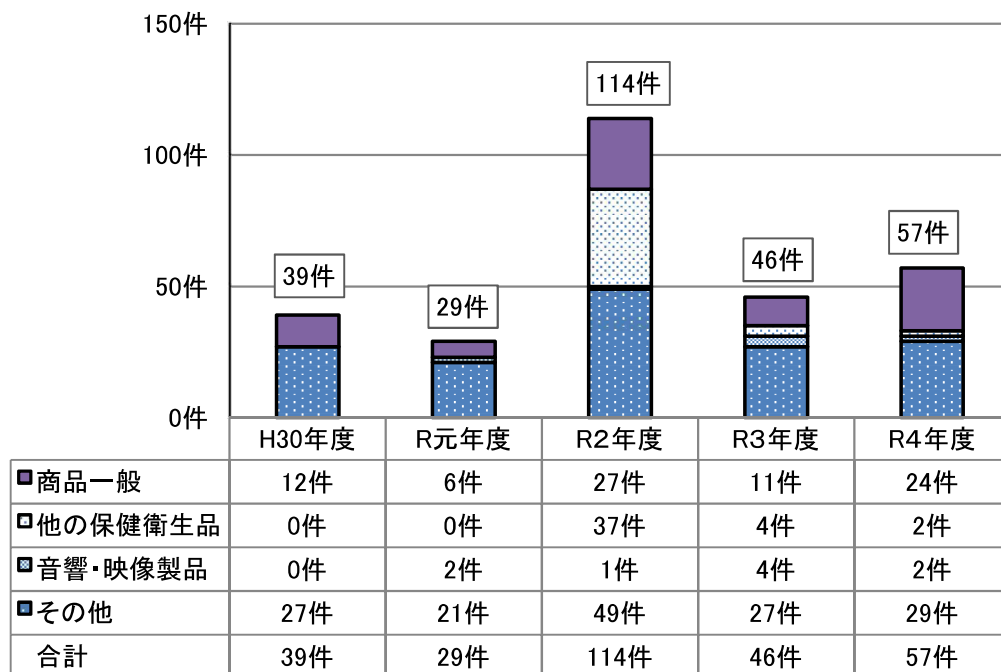
【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション（送りつけ商法）」に関する相談は 57 件で、前年度（46 件）と比べ 11 件（23.9%）増加しました。【図 13】

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない「商品一般」に係る相談が 24 件で、送りつけ商法の相談の 42.1%を占めています。

【図 13】

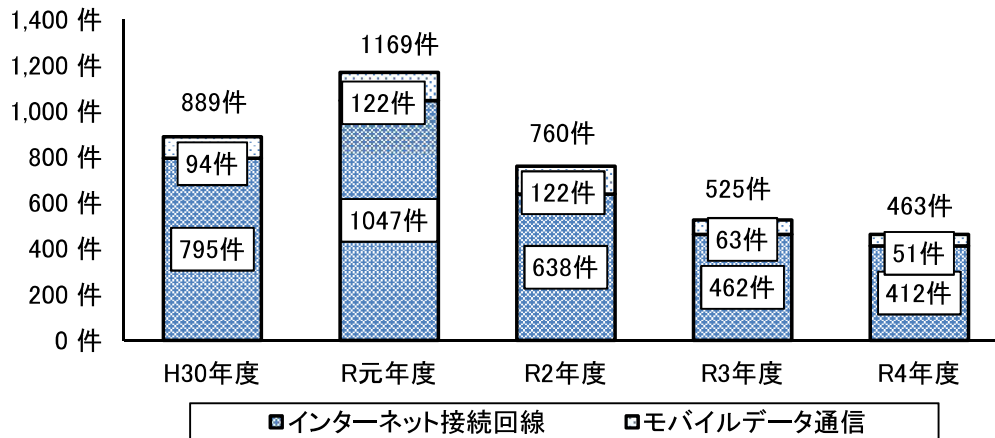


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が412件で前年度（462件）に比べ50件（10.8%）減少し、「モバイルデータ通信」も51件と、前年度（63件）に比べて12件（19.0%）減少しました。【図14】



【図14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

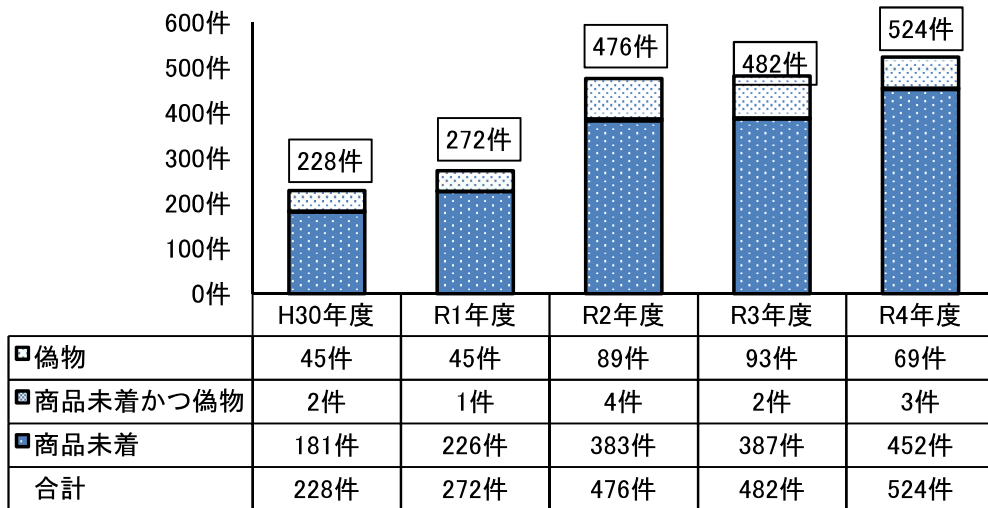
(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、「健康食品や化粧品などのお試しや1回限りの契約だと思って申込みしたつもりが4回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が1,005件で、前年度（922件）と比べ83件（9.0%）増加しました。契約当事者の年代別では、60歳以上からの相談が376件で、前年度（362件）と比べ14件（3.9%）増えています。【表17】

また、商品が届かない（「商品未着」）、商品が偽物だった（「偽物」）などの相談は524件で前年度（482件）と比べ42件（8.7%）増加しました。【図15】相談が多い主な商品は、紳士・婦人洋服、かばん、他の教養娯楽品でした。【表18】

【表17】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

年代	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	構成割合	対前年度比
合計	352	729	743	922	1,005	100.0%	109.0%
20歳未満	30	104	107	72	57	5.7%	79.2%
20歳代	19	82	74	37	29	2.9%	78.4%
30歳代	45	83	73	65	73	7.3%	112.3%
40歳代	85	150	157	135	154	15.3%	114.1%
50歳代	97	161	168	210	271	27.0%	129.0%
60歳以上	58	130	143	362	376	37.4%	103.9%
その他・不明	18	19	21	41	45	4.4%	109.8%



【図 15】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

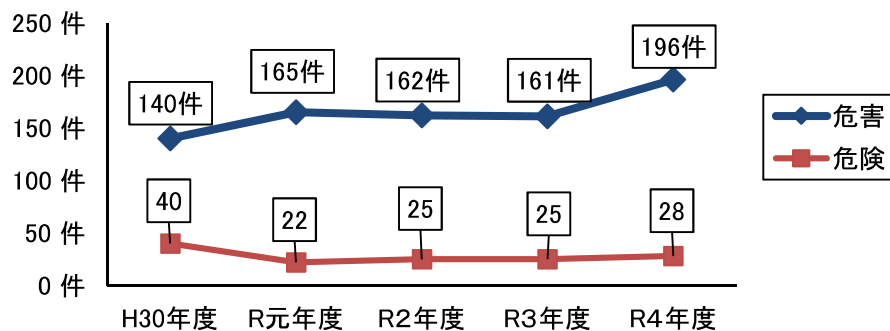
【表 18】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位3（単位：件）

順位	商品	主な商品	R4年度	R3年度	対前年度比
1	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服、上着など	65	57	114.0%
2	かばん	紳士・婦人用バッグなど	40	24	166.7%
2	他の教養娯楽品	釣用品、人形、ペットフードなど	40	18	222.2%

(7) 危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は 196 件で、前年度（161 件）に比べ 35 件（21.7%）増加、「危険」に関する相談は 28 件で、前年度（25 件）に比べ 3 件（12.0%）増加しました。【図 16】

令和 4 年度の「危害」に関する相談は、保健衛生品（化粧品などによる皮膚障害等）が多く、「危険」に関する相談は、食料品（異物混入等）、住居品（家電製品の機能不良等）が多くなっています。【表 19、表 20】



【図 16】 「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談
 ※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	対前年度比	主な危害内容
1	保健衛生品	71	52	136.5%	化粧品などによる皮膚障害等
2	食料品	43	35	122.9%	サプリメントの摂取による消化器障害や皮膚障害等
3	保健・福祉サービス	40	32	125.0%	歯科治療における医療トラブル、美容医療における火傷、整体・エステ・パーマ等

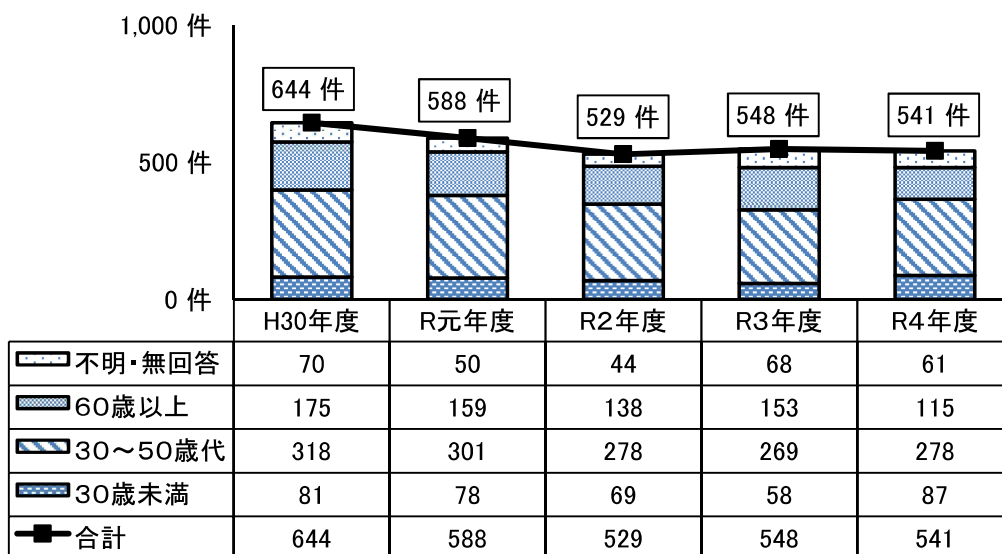
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	対前年度比	主な危険内
1	食料品	7	1	700.0%	製品内等への異物
2	住居品	7	10	70.0%	電子レンジや電子カーペットなどの電化製品の発煙や発火、等
3	車両・乗り物	6	9	66.7%	自動車の作動不良、整備不良、等

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は541件で、前年度(548件)と比較して、7件(1.3%)減少しました。平成22年6月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成21年度の相談(1,601件)と比べ1,060件(66.2%)減少しています。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50歳代が最も多く、全体の51.4%を占めています。【図17】



【図17】多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

5 注意を要する主な相談事例

(1)エステなどの長期に渡る契約に関するトラブル

○数年前に脱毛サロンと18回コースを契約。18回施術後は追加料金なしで無制限に通えるプランだったが、倒産したため、別の会社が運営会社が変わって新たに契約が必要となった。

(30代 女性)

○期間や回数は無制限のコースの脱毛エステの契約をした。今まで10回程施術を受けたが、最近全く予約が取れないので解約したいが電話が繋がらない。(20代 男性)

【注】長期間にわたる契約は慎重に検討し、心配なときは、都度払い可能なお店やコースを選択しましょう。契約時には、必ず書面で契約期間・回数・単価・中途解約の条件等も確認しましょう。また、「月々〇千円～」といった広告は月払い（都度払い）ではなく、クレジット契約の分割払金のこともあります。支払期間がいつまでか、何回支払うのかについてもよく確認しましょう。 国民生活センターHP→



(2)暮らしのレスキューサービスに関するトラブル

○車内に鍵を置いたまま車をロックしてしまった。ネット検索で「鍵開け6,000円から」と書いてあったので電話して来てもらったところ6万円だと言われた。(40代 女性)

○水道が止まらなくなってしまい、スマホで検索した業者に電話をし、見積書を持ってきてもらったところ20万円だった。すぐに申し込みれば修理日を早く設定できるということだったので契約したが、高額なのでキャンセルを申し出たところ、「材料を既に発注してしまったので10万円位解約料がかかる」と言われてしまった。(70代 女性)

○トイレが詰まってしまう、ネットで「トイレの詰まりは500円から」と表示されていた業者に来てもらい修理してもらったところ、45万円を請求された。(20代 男性)

【注】緊急時なので慌ててしまいがちですが、トラブル事例や対処法を知って落ち着いて行動できるようにしましょう。

- ◆インターネット上の広告の金額表示をうのみにしない。材料費の他、人件費が発生するはずなので、あまりに安い価格表示には注意が必要。
- ◆見積りみのみの場合やキャンセルした場合の料金、出張費の有無などを確認する。
- ◆契約を急かさされたり、次々と高額な作業を提案されたりする場合は作業を断る。
- ◆料金や作業内容に納得できない場合は、その場で支払いをせずに、「後日納得してから支払う」と伝える。
- ◆戸建て住宅の場合は住宅メーカーや施工業者、賃貸住宅の場合は大家や管理会社等に緊急時の対応について確認しておく。
- ◆実際に水漏れなどのトラブルが起こったときを想定して、初期対応について調べておく。
- ◆地域の工務店など、安心して依頼できる事業者の情報を日頃から集めて探しておく。



群馬県消費生活課 HP→

6 令和4年度 契約当事者の居住市町村別相談件数（県内消費生活センター受付分）

市 町 村 名	相談件数 (件)	割合	市 町 村 名	相談件数 (件)	割合
前 橋 市	2,892	18.2%	長 野 原 町	21	0.1%
高 崎 市	2,875	18.0%	孺 恋 村	55	0.3%
桐 生 市	782	4.9%	草 津 町	45	0.3%
伊 勢 崎 市	1,654	10.4%	高 山 村	20	0.1%
太 田 市	1,635	10.3%	東 吾 妻 町	76	0.5%
沼 田 市	348	2.2%	片 品 村	20	0.1%
館 林 市	594	3.7%	川 場 村	8	0.1%
渋 川 市	609	3.8%	昭 和 村	30	0.2%
藤 岡 市	554	3.5%	み な か み 町	88	0.6%
富 岡 市	329	2.1%	玉 村 町	338	2.1%
安 中 市	608	3.8%	板 倉 町	18	0.1%
み ど り 市	346	2.2%	明 和 町	18	0.1%
榛 東 村	86	0.5%	千 代 田 町	52	0.3%
吉 岡 町	137	0.9%	大 泉 町	356	2.2%
上 野 村	0	0.0%	邑 楽 町	199	1.2%
神 流 町	4	0.0%			
下 仁 田 町	44	0.3%	県 外 ・ 不 明 等	924	5.8%
南 牧 村	6	0.0%	市 計	13,226	83.0%
甘 楽 町	78	0.5%	町 村 計	1,779	11.2%
中 之 条 町	80	0.5%	合 計	15,929	100.0%

7 県内消費生活センター 一覧

市町村名	郵便番号	所在地	相談用電話番号	FAX番号	対象区域	相談受付時間
前橋市消費生活センター	371-8601	前橋市大手町二丁目12-1 前橋市議会庁舎1階	027-898-1755	027-221-6200	前橋市	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
高崎市消費生活センター	370-8501	高崎市高松町35-1 市役所1階	027-327-5155	027-327-5156	高崎市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
桐生市消費生活センター	376-0045	桐生市末広町13-4 市保健福祉会館4階	0277-40-1112	0277-40-1114	桐生市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
伊勢崎市消費生活センター	372-8501	伊勢崎市今泉町二丁目410 市役所本館5階	0270-20-7300	0270-20-7302	伊勢崎市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
太田市消費生活センター	373-8718	太田市浜町2-35 市役所2階	0276-30-2220	0276-30-2221	太田市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
沼田市消費生活センター	378-8501	沼田市下之町888 TERRACE沼田3階	0278-20-1500	0278-20-1501	沼田市、片品村、 川場村、昭和村、 みなかみ町	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
館林市消費生活センター	374-0029	館林市仲町5-25 市民センター分室1階	0276-72-9002	0276-72-9003	館林市	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
渋川市消費生活センター	377-0007	渋川市石原6-1 市役所第二庁舎1階	0279-22-2325	0279-22-3002	渋川市、榛東村、 吉岡町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
藤岡市消費生活センター	375-8601	藤岡市中栗須327 市役所本庁舎1階	0274-20-1133	0274-20-1133	藤岡市、神流町、 上野村	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
富岡市消費生活センター	370-2316	富岡市富岡1439-1 あい愛プラザ2階	0274-63-6066	0274-70-2201	富岡市、下仁田町、 南牧村	月～金8:30～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
安中市消費生活センター	379-0192	安中市安中1-23-13 市役所敷地内	027-382-2228	027-345-3026	安中市	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
みどり市消費生活センター	376-0192	みどり市大間々町大間々1511 市役所大間々庁舎1階	0277-76-0987	0277-76-9049	みどり市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
甘楽町消費生活センター	370-2292	甘楽郡甘楽町小幡161-1 役場西庁舎1階	0274-74-3306	0274-74-3306	甘楽町	月～金9:00～12:00 13:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
玉村町消費生活センター	370-1132	佐波郡玉村町下新田227-10 玉村町勤労者センター1階	0270-20-4020	0270-20-4021	玉村町	月～金9:00～12:00 13:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
板倉町消費生活センター	374-0192	邑楽郡板倉町大字板倉2682-1 役場2階	0276-82-7830	0276-82-2758	板倉町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
明和町消費生活センター	370-0795	邑楽郡明和町新里250-1 役場1階	0276-84-3299	0276-84-3299	明和町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
大泉町消費生活センター	370-0595	邑楽郡大泉町日の出55-1 役場1階	0276-63-3511	0276-63-3921	大泉町、千代田町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
邑楽町消費生活センター	370-0692	邑楽郡邑楽町中野2570-1 役場1階	0276-47-5047	0276-88-3247	邑楽町	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
吾妻郡消費生活センター	377-0425	吾妻郡中之条町西中之条135 バイテック文化ホール2階	0279-75-1166	0279-76-3060	中之条町、東吾妻町、 長野原町、嬭恋村、 草津町、高山村	月～金8:30～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
群馬県消費生活センター	371-8570	前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階	027-223-3001	027-223-8100	群馬県全域	月～金9:00～16:30 (来所相談は予約制) 土曜9:00～12:00 13:00～16:30 (土曜は電話相談のみ) 但し、日・祝日・年末年始を除く

群馬県消費生活センター利用案内

- ◆ 利用時間 9:00~16:30
(相談受付時間) 月~金曜日 9:00~16:30 (電話相談・来所相談(予約制))
土曜日 9:00~12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00~16:30
- 但し、日・祝日・年末年始を除く
- ◆ 所在地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)
- ◆ 電話番号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100
- E-MAIL shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン
イヤヤ 泣き寝入り!
188 (専用電話番号)

令和 5 年 11 月発行

令和 5 年度消費者行政の概要
(令和 5 年度消費者施策と令和 4 年度実績)

発行 群馬県生活こども部消費生活課
群馬県前橋市大手町 1-1-1
T E L 027-226-2281 (ダイヤルイン)
F A X 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp