

■令和4年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

| 月 | 令和4年度 | | | 令和3年度 | | | 前年度比 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 件数 | 苦情件数 | (割合) | 件数 | 苦情件数 | (割合) | |
| 4月 | 133 | 118 | 88.7% | 189 | 169 | 89.4% | 70.4% |
| 5月 | 124 | 110 | 88.7% | 162 | 141 | 87.0% | 76.5% |
| 6月 | 151 | 125 | 82.8% | 167 | 143 | 85.6% | 90.4% |
| 7月 | 132 | 109 | 82.6% | 141 | 125 | 88.7% | 93.6% |
| 8月 | 145 | 123 | 84.8% | 125 | 116 | 92.8% | 116.0% |
| 9月 | 153 | 132 | 86.3% | 153 | 139 | 90.8% | 100.0% |
| 10月 | 149 | 131 | 87.9% | 134 | 121 | 90.3% | 111.2% |
| 11月 | 143 | 130 | 90.9% | 130 | 113 | 86.9% | 110.0% |
| 12月 | 149 | 138 | 92.6% | 143 | 121 | 84.6% | 104.2% |
| 1月 | 165 | 151 | 91.5% | 147 | 126 | 85.7% | 112.2% |
| 2月 | 164 | 152 | 92.7% | 144 | 118 | 81.9% | 113.9% |
| 3月 | 204 | 190 | 93.1% | 159 | 143 | 89.9% | 128.3% |
| 合計 | 1,812 | 1,609 | 88.8% | 1,794 | 1,575 | 87.8% | 101.0% |

表2 契約当事者の年代別相談件数

| 区分 | 18歳未満 | 18・19歳 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 | 不明 | 合計 |
|-------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 令和4年度 | 12 | 13 | 114 | 84 | 178 | 256 | 297 | 396 | 462 | 1,812 |
| 令和3年度 | 31 | 28 | 102 | 105 | 167 | 240 | 271 | 394 | 456 | 1,794 |
| 前年度比 | 38.7% | 46.4% | 111.8% | 80.0% | 106.6% | 106.7% | 109.6% | 100.5% | 101.3% | 101.0% |

(表2のうち、契約当事者が65歳以上の高齢者)

| 区分 | 65歳以上 | 全年齢 | 割合 |
|-------|-------|-------|-------|
| 令和4年度 | 547 | 1,812 | 30.2% |
| 令和3年度 | 537 | 1,794 | 29.9% |

表3 契約当事者の男女別相談件数

| 区分 | 男性 | (割合) | 女性 | (割合) | 団体等・不明 | 合計 |
|-------|-----|-------|-----|-------|--------|-------|
| 令和4年度 | 747 | 41.2% | 954 | 52.6% | 111 | 1,812 |
| 令和3年度 | 762 | 42.5% | 844 | 47.0% | 188 | 1,794 |

表4 販売購入形態別の相談件数

| 区分 | | 令和4年度 | | | 令和3年度 | | | 前年度比 |
|--------|--------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|
| | | 件数 | 苦情件数 | (割合) | 件数 | 苦情件数 | (割合) | |
| 店舗外販売 | 通信販売 | 639 | 621 | 97.2% | 620 | 605 | 97.6% | 103.1% |
| | 訪問販売 | 113 | 106 | 93.8% | 132 | 128 | 97.0% | 85.6% |
| | 電話勧誘販売 | 95 | 89 | 93.7% | 101 | 100 | 99.0% | 94.1% |
| | マルチ・マルチまがい取引 | 27 | 27 | 100.0% | 21 | 21 | 100.0% | 128.6% |
| | 訪問購入 | 23 | 19 | 82.6% | 16 | 10 | 62.5% | 143.8% |
| | ネガティブ・オプション | 1 | 1 | 100.0% | 2 | 2 | 100.0% | 50.0% |
| | その他無店舗販売 | 14 | 12 | 85.7% | 9 | 9 | 100.0% | 155.6% |
| | 小計 | 912 | 875 | 95.9% | 901 | 875 | 97.1% | 101.2% |
| 店舗購入 | 340 | 310 | 91.2% | 282 | 254 | 90.1% | 120.6% | |
| 不明・無関係 | 560 | 424 | 75.7% | 611 | 446 | 73.0% | 91.7% | |
| 合計 | 1,812 | 1,609 | 88.8% | 1,794 | 1,575 | 87.8% | 101.0% | |

表5 商品別分類別の相談件数

| 区分 | 商品別分類 | 令和4年度 | | | 令和3年度 | 前年度比 | 代表的な商品・サービス名 |
|------|-------------|------------|------------|--------|-------|--------|---------------------------|
| | | 件数(内コロナ) | 苦情件数(内コロナ) | (割合) | (件数) | | |
| 商品 | 保健衛生品 | 184 (7) | 178 (7) | 96.7% | 122 | 150.8% | 化粧品、シャンプー、美容液 |
| | 商品一般 | 183 (0) | 165 (0) | 90.2% | 181 | 101.1% | 商品を特定できないもの(迷惑メール等) |
| | 教養娯楽品 | 168 (0) | 159 (0) | 94.6% | 172 | 97.7% | 新聞、スマートフォン、書籍 |
| | 食料品 | 115 (2) | 106 (1) | 92.2% | 133 | 86.5% | 健康食品、サプリメント、海産物 |
| | 被服品 | 77 (1) | 74 (1) | 96.1% | 79 | 97.5% | 靴、洋服、靴、財布 |
| | 住居品 | 71 (1) | 63 (0) | 88.7% | 60 | 118.3% | 空調・家具・家電・寝具 |
| | 車両・乗り物 | 62 (0) | 55 (0) | 88.7% | 55 | 112.7% | 自動車、バイク、自転車 |
| | 土地・建物・設備 | 49 (0) | 39 (0) | 79.6% | 54 | 90.7% | 太陽光発電システム、納骨堂 |
| | 光熱水品 | 46 (0) | 41 (0) | 89.1% | 50 | 92.0% | 電気、ガス、ガソリン |
| | 他の商品 | 4 (0) | 2 (0) | 50.0% | 3 | 133.3% | 農機具 |
| | 商品計 | 959 (11) | 882 (9) | 92.0% | 909 | 105.5% | |
| サービス | 金融・保険サービス | 128 (5) | 106 (4) | 82.8% | 141 | 90.8% | 借金、フリーローン・サラ金 |
| | 教養・娯楽サービス | 125 (3) | 122 (3) | 97.6% | 172 | 72.7% | アダルトサイト、出会い系サイト、コンサートチケット |
| | 運輸・通信サービス | 121 (0) | 112 (0) | 92.6% | 139 | 87.1% | 光回線、携帯電話サービス |
| | 他の役務 | 85 (0) | 76 (0) | 89.4% | 95 | 89.5% | 占いサイト、冠婚葬祭互助会 |
| | レンタル・リース・貸借 | 78 (1) | 74 (1) | 94.9% | 62 | 125.8% | 賃貸住宅、リース契約 |
| | 保健・福祉サービス | 71 (1) | 63 (1) | 88.7% | 54 | 131.5% | エステ、医療サービス、歯科治療 |
| | 工事・建築・加工 | 51 (2) | 42 (2) | 82.4% | 50 | 102.0% | 新築工事、リフォーム工事、塗装工事 |
| | 他の行政サービス | 35 (4) | 22 (2) | 62.9% | 18 | 194.4% | 行政サービス、迷惑メール |
| | 内職・副業・ねずみ講 | 31 (0) | 31 (0) | 100.0% | 30 | 103.3% | アフィリエイト、副業サイト、情報商材 |
| | 修理・補修 | 28 (0) | 28 (0) | 100.0% | 28 | 100.0% | 車の修理、水道修理 |
| | 役務一般 | 13 (0) | 13 (0) | 100.0% | 12 | 108.3% | 複合サービス会員、ECサイト会員 |
| | 教育サービス | 9 (0) | 7 (0) | 77.8% | 11 | 81.8% | 家庭教師、学習塾 |
| | クリーニング | 8 (0) | 7 (0) | 87.5% | 7 | 114.3% | 洋服のクリーニング |
| | 管理・保管 | 1 (0) | 1 (0) | 100.0% | 1 | 100.0% | 賃貸マンションの管理 |
| | サービス計 | 784 (16) | 704 (13) | 89.8% | 820 | 95.6% | |
| | 他の相談 | 69 (1) | 23 (0) | 33.3% | 65 | 106.2% | 相隣関係、相続等消費者問題以外 |
| | 合計 | 1,812 (28) | 1,609 (22) | 88.8% | 1,794 | 101.0% | |

表6 商品別分類別にみた上位件数(契約当事者年代別)

| 順位 | 29歳以下 | | 30~59歳 | | 60歳以上 | |
|----|--------------------|----|-------------|----|----------------|----|
| | 品目 | 件数 | 品目 | 件数 | 品目 | 件数 |
| 1 | 教養・娯楽サービス | 22 | 保健衛生品 | 61 | 保健衛生品 | 86 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 14 | 教養娯楽品 | 49 | 商品一般 | 74 |
| 3 | 内職・副業・ねずみ講 | 14 | 商品一般 | 47 | 運輸・通信サービス | 64 |
| 4 | 保健衛生品 | 11 | 教養・娯楽サービス | 42 | 教養娯楽品 | 61 |
| 5 | 被服品 | 10 | 食料品 | 34 | 食料品 | 54 |
| 6 | 商品一般 | 9 | 金融・保険サービス | 33 | 金融・保険サービス | 47 |
| 7 | 教養娯楽品 | 9 | 被服品 | 30 | 教養・娯楽サービス | 41 |
| 8 | 車両・乗り物 | 9 | 他の役務 | 28 | 住居品 | 36 |
| 9 | 金融・保険サービス | 7 | 車両・乗り物 | 26 | 工事・建築・加工 | 29 |
| 10 | 食料品/保健・福祉サービス/他の役務 | 6 | レンタル・リース・貸借 | 26 | 保健・福祉サービス/他の役務 | 28 |

表7 内容別の相談件数（上位10位）

| 区分 | 契約・解約 | 販売方法 | 接客対応 | 品質・機能 | 価格・料金 | 表示・広告 | 安全・衛生 | 買物相談 | 法規・基準 | 生活知識 |
|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 令和4年度 | 1,056 | 679 | 262 | 192 | 110 | 87 | 57 | 31 | 20 | 4 |
| 令和3年度 | 892 | 668 | 173 | 221 | 118 | 100 | 49 | 29 | 36 | 3 |

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表8 振り込め詐欺の相談件数

| 項目 年度 | 架空請求 | 融資保証金詐欺 | オレオレ詐欺 | 還付金詐欺 | 合計 |
|----------|------|---------|--------|-------|----|
| 令和4年度 | 15 | 0 | 1 | 1 | 17 |
| 令和3年度 | 23 | 0 | 0 | 0 | 23 |

表9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

（左のうち）

| 項目 年度 | 多重債務 | ヤミ金融 |
|----------|------|------|
| 令和4年度 | 31 | 1 |
| 令和3年度 | 32 | 6 |

| 多重債務・ヤミ金の重複 | |
|-------------|---|
| | 0 |
| | 3 |

表10 危害・危険に関する情報

| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 主 な 内 容 等 |
|----|-----------|-------------------------------|--|
| 1 | 保健衛生品 | 11 (危害10) (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ファンデーションを使用したら皮膚障害を起こした。(2) 化粧品を使用したら肌が荒れた。(2) 毛染めシャンプーを使用したら頭皮がかゆくなった。(2) ファンデーションを使用したら顔がかゆくなった。 美白クリームを使用したところ、肌がかゆくなり赤くなった。 育毛剤を使用したところ、かゆくなった。 脱毛クリームを使用したら、大腿部に皮膚障害が起こった。 二酸化炭素濃度測定器が破裂し、絨毯が焦げ煙が充満した。 |
| 2 | 保健・福祉サービス | 5 (危害5) | <ul style="list-style-type: none"> 豊胸手術で注入したヒアルロン酸が、体内に吸収されず硬くなったまま残り、痛みが出てきた。 マッサージ施術後の揉み返して、ひどい痛みが出た。 リンパマッサージを受け、耳の後ろに電流を流された後、ひどい頭痛と聴力の低下が起きた。 整体院で電気治療を受けた後、顔が腫れ赤くなった。 整体院で施術を受けたところ、体のあちこちに痛みが出た。 |
| 3 | 食料品 | 4 (危害4) | <ul style="list-style-type: none"> 乳飲料のプラ容器を洗浄する際、上部に貼り付けてあるアルミ製内蓋で指を切った。 コロナワクチンにより発生する遺伝子の問題を防ぐ健康食品を2か月程服用したところ、だるさや頭痛等の症状が発生した。 ダイエット効果があるコーヒーを飲んだところ、下痢をした。 痩身サプリを飲んだところムカムカして気持ちが悪くなった。 |

| 順位 | 商品・サービス | 件数 | 主 な 内 容 等 |
|----|---------|---------------------|---|
| 4 | 他の役務 | 2 (危害2) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 外食後、腹痛と下痢を発症した。 ・ 外食のオムライスにビニール片の混入があり、気持ち悪くなって病院を受診したところ、急性腸炎の診断を受けた。 |
| | 住居品 | 2 (危害1) (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 近隣や公共の場等での香料の臭いで、頭痛、めまい、吐き気がする。 ・ 全自動洗濯機で洗濯中に蓋が飛び、天井や壁に穴が開いた。 |
| 6 | 車両・乗り物 | 1 (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 中古車で走行中にサスペンションが折れ、走行できなくなった。 |
| | 修理・補修 | 1 (危険1) | <ul style="list-style-type: none"> ・ 車のエンジン交換をした2日後に、ガソリン漏れにより車が走行不能になった。 |
| 計 | 危 害 | 22件 | |
| | 危 険 | 4件 | |