

令和6年8月19日
環境生活部くらし安全推進課
043-223-2292

令和5年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応しているところですが、このたび、令和5年度中に県消費者センターと県内の各市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談を集計*しましたので、概要等についてお知らせします。

【相談件数】

51,871件で、前年度に比べ77件、率にして0.1%増加しました。

このうち、苦情相談は47,053件、問い合わせ・要望は4,818件となっています。

【契約当事者の年齢層別割合】

50歳代が15.5%と最も多く、次いで70歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。

【相談内容】

令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務で上位のものは、「工事・建築」（訪問販売による屋根工事等の住宅リフォーム契約に関する相談等）で311件増加、「不動産貸借」（賃貸アパートの退去時の高額な原状回復費用等に関する相談等）で278件増加、「商品一般」（商品を特定できないものなどに関する相談）で272件増加などとなっています。

また、「給湯システム」（給湯器の点検商法に関する相談等）は増加率が78.5%と最も大きくなっています。

*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NETは国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

○ 市町村の消費生活相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

電話番号がわからないときは、

【消費者ホットライン：局番なしの「188」】まで。

（身近な消費生活相談窓口につながります。）

○ 【千葉県消費者センター 相談専用電話：047-434-0999】

受付時間：（月～金）9時から16時30分 （土）9時から16時 ※祝日・年末年始除く

1 相談件数の推移

(単位：件)

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	
相談件数	57,216	54,530	48,618	51,794	51,871	
内訳	県	10,930	11,143	10,259	11,283	11,987
	市町村	46,286	43,387	38,359	40,511	39,884

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

2 契約当事者の年齢層別割合

(令和5年度)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等
件数	1,077	4,351	4,270	5,634	7,309	6,387	7,156	4,606	6,263
割合	2.3%	9.2%	9.1%	12.0%	15.5%	13.6%	15.2%	9.8%	13.3%

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

3 商品・役務(サービス)ごとにみた相談の状況

令和5年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	増減数
1	商品一般	3,855	+272
2	工事・建築	2,301	+311
3	不動産貸借	2,002	+278
4	役務その他サービス	1,395	+262
5	修理サービス	1,371	+185

(参考:令和4年度)

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	3,583
2	基礎化粧品	2,029
3	工事・建築	1,990
4	不動産貸借	1,724
5	エステティックサービス	1,323

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

4 令和4年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務等	R5年度 件数	R4年度 件数	増加件数	
				増加件数	増加率
1	工事・建築	2,301	1,990	311	15.6%
2	不動産貸借	2,002	1,724	278	16.1%
3	商品一般	3,855	3,583	272	7.6%
4	役務その他サービス	1,395	1,133	262	23.1%
5	修理サービス	1,371	1,186	185	15.6%
6	頭髪用化粧品	729	583	146	25.0%
7	給湯システム	282	158	124	78.5%

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

① 工事・建築

主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。突然業者が来訪し「近所で工事していたらお宅の屋根がずれているのが見えた。台風がきたら大変なことになる。無料で点検してあげる」などと勧誘を受け、高額なリフォーム工事を契約してしまったといった相談が多く寄せられました。

② 不動産貸借

主に賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）に関する相談です。特に退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブルが多く寄せられました。

③ 商品一般

主に商品を特定できないものなどに関する相談です。SMS（ショートメッセージサービス）に、宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審な通知が届いたといった相談や、携帯電話会社等を騙り身に覚えのない未納料金を請求する通知が届いたといった相談が多く寄せられました。

④ 役務その他サービス

主にパソコンサポートに関する相談です。PC ウィルス感染警告への対処関連、副業サポート契約の解約・返金、PC サポートサービスの解約・返金等の相談が多く寄せられました。

⑤ 修理サービス

主にトイレの詰まりや洗面所の水漏れなど修理・補修に関する相談です。「インターネットに『基本料金数百円から』という広告を出している業者にトイレの詰まり修理を依頼したが、来訪した業者は『詰まりが酷い』などと言って次々に高額な作業を実施し、最終的に数十万円の修理代金を請求された」といった相談が多く寄せられました。

また、ブレーカーが落ちたなどのトラブルで同じような相談が寄せられています。

⑥ 頭髪用化粧品

主にシャンプーや育毛剤の定期購入に関する相談です。「割引価格でシャンプーが試せるというので注文したが、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとのことだったが、業者に電話が繋がらない」といった相談が多く寄せられました。

⑦ 給湯システム

主に給湯器の点検商法に関する相談です。給湯器の無料点検に伺うと業者から電話があり、「契約中のガス会社に確認したところ『電話は入れていない』と言われた。」「高額な設置工事の契約を締結したが、不要な工事なので解約したい。」といった相談が多く寄せられました。

5 18歳・19歳の消費生活相談

令和4年4月1日に成年年齢が20歳から18歳へと引き下げられました。

令和5年度に18歳・19歳から寄せられた消費生活相談件数は339件で、令和4年度と比較すると6.9%減少しています。

(1) 18歳・19歳（相談者年齢）からの消費生活相談件数

	令和5年度	令和4年度	増減数	増減率
相談件数	339	364	△25	△6.9%

※件数は、苦情相談のみの件数（問い合わせ・要望は除く）。

(2) 令和5年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	エステティックサービス	32	主に脱毛エステに関する相談で、「脱毛の無料体験を申し込み、エステサロンで施術を受けた後、高額なコースの勧誘をされた。断り切れずに契約してしまったが解約したい」といった相談が多く寄せられました。
2	異性交際関連サービス	26	主に出会い系サイトに関する相談で、「副業サイトで、出会い系サイト内のやり取りをするだけで報酬が得られる副業を見つけて登録したが、登録料等の名目で料金を請求されるばかりで報酬がもらえない」といった相談が多く寄せられました。
3	他の内職・副業	25	SNSで「お金を配っている人がいます。登録するだけでお金がもらえます」と広告されていたのでクレジットカード番号を登録したが、不審な請求がありカード利用を止めたいが業者に電話がつかないといった相談が多く寄せられました。