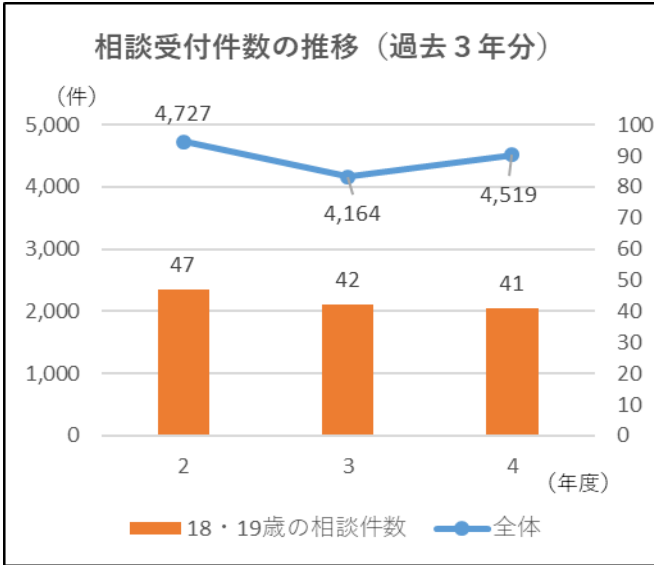


# 令和4年度 静岡市消費生活相談の傾向 概要版

## 1 相談件数



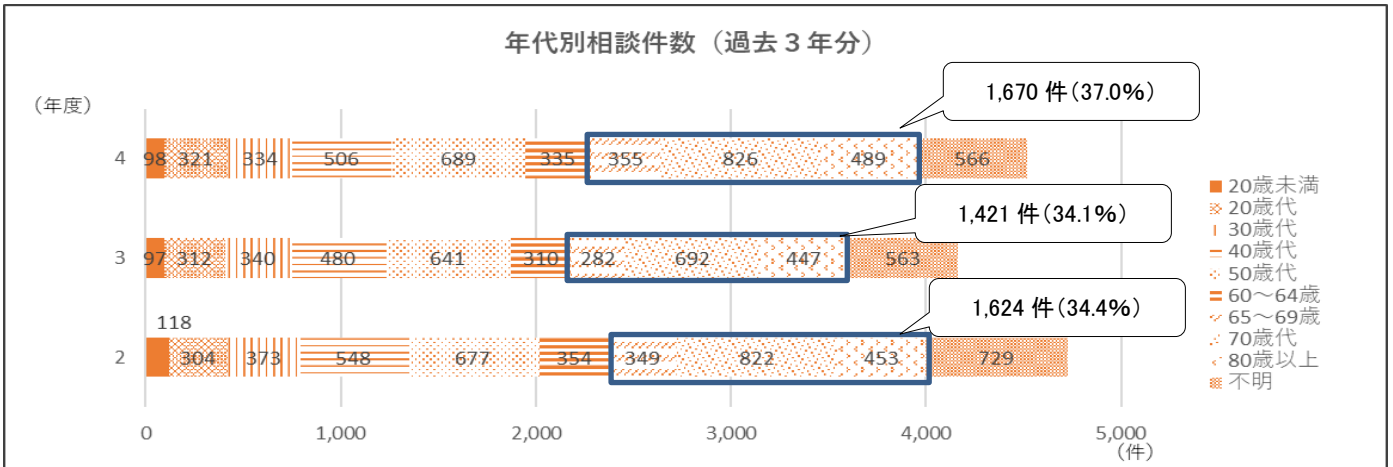
令和4年度に静岡市消費生活センターに寄せられた相談件数は、令和3年度と比較すると、355件（8.5%）の増加となり、4,519件でした。

平成29年度の5,475件をピークに4年連続で減少傾向となっていました。5年ぶりに増加へ転じました。

また、令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、影響があると思われる18歳及び19歳の相談件数は41件で、改正前と比べ大きな変動はありませんが、当該年齢層については今後も注視していきます。

## 2 年代別相談件数

相談の契約当事者（相談において実際に契約等をした人）を年齢別に集計したところ、例年同様に高齢者の相談が多く、65歳以上の方の相談が1,670件と相談全体の37.0%を占めています。



## 3 特徴的な相談事例（年代別：順位）

### (1) 脱毛エステ（20歳代：1位）

脱毛エステサロンに通っていたが、倒産により閉店した。3年間通えるはずだったが、1年間しか施術を受けていない。施術代金はクレジットカードで一括払い済みだが、返金してもらえるのか。

### (2) 化粧品のネット通販による定期購入（40～60歳代：1位、 20歳未満・30歳代・70歳代：2位）

SNSに安い美容液の広告が表示されたので、1回だけだと思い注文した。商品が届いて代金を支払ったが、しばらくしてまた商品が届いた。解約をしたいのだが、販売会社に電話をしてもネットから問い合わせるようにとの自動音声で、オペレーターと話ができない。

### (3) 訪問販売による屋根工事トラブル（80歳代：2位、 70歳代：3位）

近所で工事しているという業者が来訪し「お宅の屋根がめくれているのが見えた。今なら無償で屋根に登って点検できる。」と言うので点検を依頼した。点検後、屋根がめくれている写真を見せられ、その場で高額な修繕工事契約を強引に結ばされた。年金暮らしの身には高額すぎて支払えない。

# 年代別・商品役務別相談件数

(件)

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満 98	他の教養・娯楽 29	化粧品 13	娯楽等情報配信サービス 6	紳士・婦人洋服 各5	理美容
20歳代 321	理美容 94	レンタル・リース・賃借 24	内職・副業 19	他の教養・娯楽 17	役務その他 16
30歳代 334	融資サービス 23	化粧品 19	商品一般/レンタル・リース・賃借 各18	理美容 15	自動車 14
40歳代 506	化粧品 44	融資サービス 34	商品一般 32	レンタル・リース・賃借 29	役務その他 17
50歳代 689	化粧品 87	商品一般 73	融資サービス 31	レンタル・リース・賃借 28	工事・建築・加工 / 役務その他 各25
60歳代 690	化粧品 95	商品一般 79	融資サービス 33	工事・建築・加工 27	役務その他 26
70歳代 826	商品一般 99	化粧品 75	工事・建築・加工 53	役務その他 41	インターネット通信サービス 35
80歳以上 489	商品一般 52	工事・建築・加工 34	健康食品 31	役務その他 24	インターネット通信サービス 21
不明 566	商品一般 89	役務その他 50	レンタル・リース・賃借 38	工事・建築・加工 31	電気 27
4年度 4,519	商品一般 456 (10.1%)	化粧品 365 (8.1%)	役務その他 211 (4.7%)	融資サービス 202 (4.5%)	工事・建築・加工 193 (4.3%)
3年度 4,164	商品一般 379 (9.1%)	インターネット通信サービス 209 (5.0%)	化粧品 204 (4.9%)	工事・建築・加工 各194 (4.7%)	融資サービス

●語句解説…50音順 (独立行政法人) 国民生活センターが定めたキーワードによる。

用語	主な相談内容
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。主に光回線の契約や解約に関する相談。
役務その他	結婚相手紹介サービス、祈とうサービス、パソコンサポート、探偵、保険金申請代行、解錠サービス、不用品回収等。
化粧品	化粧水、化粧クリーム、美容液、洗顔料等。
健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、外壁塗装、住宅のリフォーム等。
娯楽等情報配信サービス	アダルト情報や、音楽・映像など教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス。
自動車(三輪・自動二輪含む)	中古の四輪自動車や原付バイクの購入。水没車両の修理や廃車関連。
紳士・婦人洋服	紳士・婦人用洋服の上着および中着。注文したスーツが届かないなどの相談も該当します。
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。はがきによる架空請求、クレジットの不正利用、不審なメールや荷物に関する相談。
電気	電力小売全面自由化に伴う契約先の変更。電気メーターの漏電点検。
内職・副業	いわゆる内職のほかアフィリエイトや転売ビジネス、副業サイト等。
他の教養・娯楽	出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲーム、レジャー施設、宝くじ等。
融資サービス	住宅ローン、自動車ローン、消費者ローン等の融資サービス。多重債務やヤミ金の相談。
理美容	理髪店、美容院、エステティックサロンなどが行うサービスに関する相談。
レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、借家、月極駐車場、レンタカーや貸衣装など商品を賃貸借する場合の相談。

静岡市にお住まいの方の相談窓口は

**静岡市消費生活センター**

消費生活センターイメージキャラクター  
かいけつ! ハナミン



**054-221-1056**

専門相談員による相談受付時間：平日午前9時から午後4時