



## 令和5年度上半期 静岡市消費生活相談の傾向

令和5年度上半期に、静岡市消費生活センターで受け付けた相談の傾向についてまとめました。

なお、集計データは未完了分を含む令和5年12月末時点の速報値を使用しており、小数点第2位を四捨五入しているため、端数処理の都合上、数値の合計等が合わない場合があります。(語句は裏面参照)

### 1 令和5年度上半期の相談の特徴

#### (1) 相談受付件数について

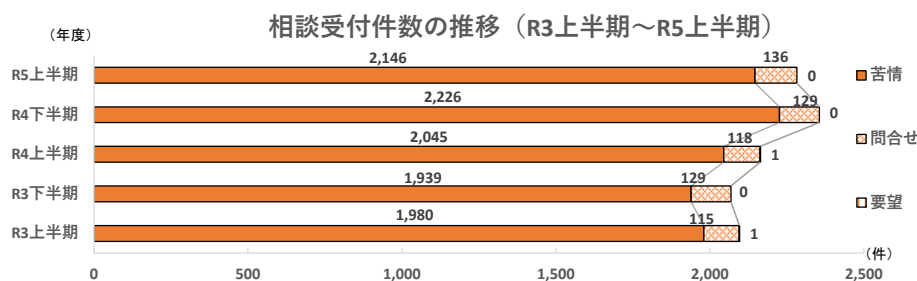
令和5年度上半期の相談受付件数は2,282件で、前年度同期比118件(5.5%)の増加でした。

全相談のうち契約当事者が65歳以上の人の割合は37.2%で、前年度上半期の36.3%よりも増加しました。(※年代別人口に対する年代別相談件数割合については、別表のとおり)

#### (2) 商品・役務別の特徴について

商品・役務別の相談内容を前年度上半期と比較すると、1位の「商品一般」は同じでしたが、2位は「役務その他」(前年度4位)、3位は「化粧品」(同2位)と順位が入れ替わりました。4位は「工事・建築・加工」が新たに入りました。

1位の「商品一般」は不審なメールや荷物に関する相談、2位「役務その他」は副業や占いサイト、パソコンウイルス対策のトラブルに関する相談、3位の「化粧品」はインターネット通信販売での定期購入のトラブル、4位の「工事・建築・加工」は、訪問販売での屋根工事・外壁工事に関する相談が寄せられました。



令和5年度上半期相談全体

順位	商品・役務	件数
1	商品一般	233
2	役務その他	139
3	化粧品	135
4	工事・建築・加工	131

### 2 年代別の特徴的な相談事例

#### (1) 若者(副業トラブル)

スマートフォンで「1日1万円稼げる」という副業を見つけ、SNSに登録した。後日、マニュアルを購入させられ、50万円のサポートプランの契約をしてクレジットカードで決済したが、まったく稼げない。毎月のクレジットカードの支払いができない。

#### (2) 30歳代～50歳代(化粧品)

インターネット通販で「お試し」「初回限定●%オフ」という広告を見てファンデーションを注文したところ、2回目の商品が届いた。初回は安かったのに、今回は高額だ。返品したい。

#### (3) 高齢者(屋根工事)

近所で工事をしているという事業者が来訪し「お宅の屋根瓦がずれている」と言われた。無料というので点検をしてもらったところ、屋根の修繕工事を勧められたのでその場で契約をした。本当に必要な工事だったのか分からない。クーリング・オフしたい。

### 3 年代別・商品・役務別の相談割合

	1位	2位	3位	4位
全体 2,282件	商品一般 233件 (10.2%)	役務その他 139件 (6.1%)	化粧品 135件 (5.9%)	工事・建築・加工 131件 (5.7%)
20歳未満 30件	他の教養・娯楽 8件 (26.7%)	商品一般 / 娯楽等情報配信サービス / 理美容 各3件 (10.0%) ※同率2位		
20歳代 161件	理美容 22件 (13.7%)	レンタル・リース・貸借 19件 (11.8%)	融資サービス 10件 (6.2%)	商品一般 / 役務その他 / 内職・副業 9件 (5.6%) ※同率4位
30歳代 169件	商品一般 13件 (7.7%)	役務その他 12件 (7.1%)	玩具・遊具 / 融資サービス / 他の教養・娯楽 各8件 (4.7%) ※同率3位	
40歳代 250件	融資サービス 20件 (8.0%)	商品一般 16件 (6.4%)	化粧品 15件 (6.0%)	健康食品 13件 (5.2%)
50歳代 332件	化粧品 36件 (10.8%)	商品一般 34件 (10.2%)	健康食品 20件 (6.0%)	レンタル・リース・貸借 / 役務その他 各15件 (4.5%) ※同率4位
60歳代 359件	商品一般 39件 (10.9%)	化粧品 37件 (10.3%)	役務その他 23件 (6.4%)	工事・建築・加工 18件 (5.0%)
70歳代 410件	商品一般 54件 (13.2%)	工事・建築・加工 37件 (9.0%)	役務その他 28件 (6.8%)	化粧品 26件 (6.3%)
80歳以上 261件	商品一般 33件 (12.6%)	工事・建築・加工 25件 (9.6%)	役務その他 12件 (4.6%)	健康食品 11件 (4.2%)
前年度 上半期全体 2,164件	商品一般 250件 (11.6%)	化粧品 140件 (6.5%)	融資サービス 110件 (5.1%)	役務その他 105件 (4.9%)

※ 契約当事者の年代が不明なものは、順位付けをしていない。

### 語句解説

●商品・役務等の名称は、(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。(50音順)

用語	意味
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、不用品回収など。
玩具・遊具	乳児・幼児・児童が遊ぶ目的で使用するもの。大人が使用するものでもプラモデル、モデルガン等の相談も含む。
化粧品	化粧水、化粧クリーム、美容液、洗顔料など化粧品に関する相談。
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、住宅のリフォームなど。
娯楽等情報配信サービス	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。
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。
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、宝くじなど。
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、副業サイトなどに関する相談。
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等が行うサービスに関する相談。
レンタル・リース・貸借	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



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

**別表 (1) 年代別人口に対する年代別相談件数割合**

※20歳未満の人口は、未成年・未就学児を含むため使用せず。

年代別	令和5年度 (R5.12.31現在)			令和4年度 (R4.12.31現在)		
	上半期 相談件数	静岡市人口	1,000人 当たり 相談割合	上半期 相談件数	静岡市人口	1,000人 当たり 相談割合
全体	2,282	677,736	3.4	2,164	683,739	3.2
20歳未満	30	102,315	-	47	104,653	-
20歳代	161	65,170	2.5	149	65,814	2.3
30歳代	169	68,502	2.5	159	70,125	2.3
40歳代	250	87,922	2.8	253	91,454	2.8
50歳代	332	101,134	3.3	338	98,891	3.4
60歳代	359	82,707	4.3	329	83,316	3.9
70歳代	410	94,084	4.4	392	95,625	4.1
80歳以上	261	75,902	3.4	215	73,861	2.9
無回答	310	-	-	282	-	-
65歳以上	848	210,389	4.0	786	210,859	3.7

※相談割合については小数第2位で四捨五入。