

令和5年度 東部管内消費生活相談の概要

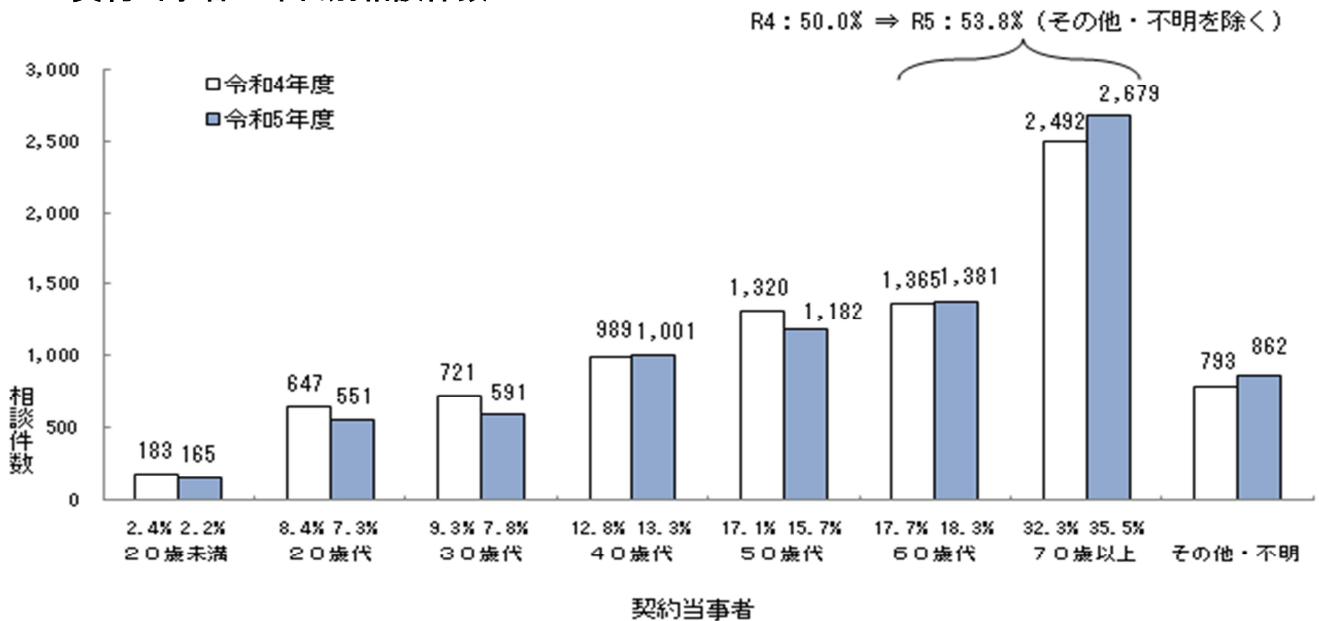
－相談件数は横ばい、60歳以上の相談件数が過半数を超え、70歳以上の増加が顕著に－

令和5年度に東部県民生活センター及び東部管内市町で受け付けた消費生活相談は、8,412件（前年度比98.8%）と、相談件数が増加した前年度と同等程度でした。相談件数全体に占める60歳以上の件数の割合は53.8%（前年度50.0%）と増加しました。さらに、70歳以上では、全体の35.5%（前年度32.3%）を占め、相談件数も前年度より184件増え2,679件と高齢層の相談件数の増加が顕著となっています。

1 相談受付件数

相談受付機関		令和5年度 相談件数	令和4年度 相談件数	前年度比
県	東部県民生活センター	1,538件	1,495件	102.9%
市町	賀茂広域消費生活センター・管内市町センター等	6,874件	7,015件	98.0%
東部管内計		8,412件	8,510件	98.8%

2 契約当事者の年代別相談件数



○相談件数は前年度とほぼ同等でしたが、相談受付件数全体に占める60歳以上の相談件数の割合は過半数を超えており、中でも高齢層（70歳以上）については、相談件数、相談件数全体に占める割合ともに増加が顕著です。

○高齢な方を消費者被害から守るためには、被害の早期発見や未然防止、各地域での効果的な見守りが重要となります。

○今年度、県では、相談件数が増加傾向にある高齢層を対象に、高齢者に多い消費者トラブルの手口を知り、消費者被害から身を守るための「高齢者向け消費者教育出前講座」と、インターネットとの上手な付き合い方を学び、デジタルサービスとの賢い付き合い方を理解してもらうための「シニア向けデジタル活用講座」を実施します。



3 商品別（第一商品自然分類）相談の内訳 ※商品一般（商品内容が特定できない相談）を除く

順位	令和5年度	件数	順位	令和4年度	件数
1	化粧品	544	1	化粧品	743
2	健康食品	297	2	健康食品	277
3	フリーローン・サラ金	258	3	フリーローン・サラ金	238
4	屋根工事	226	4	電気	237
5	賃貸アパート・マンション	214	5	エステティックサービス	221

- 化粧品や健康食品の定期購入に関する相談や借金返済に関する相談、屋根工事契約に関する相談や賃貸物件の原状回復費用支払いに関する相談が目立っています。
- 30歳未満ではゲーム課金や美容に関する相談が、30～50歳代では賃貸アパートや借金返済に相談が、60歳代以上では屋根工事や健康食品に関する相談が多くなっています。

4 急増した特徴的な消費者トラブル

「無料で点検する」と言っておおきな修理代金を請求される屋根工事や高い交換代金を請求される給湯器などの訪問販売（点検商法）が急増しました。特に、60歳以上の商品役務別相談件数（商品一般を除く）では、屋根工事が最も多くなっています。また、PCに警告画面が表示され高額のサポート料金を請求されるPCサポート詐欺等の役務その他サービス、また、想定外の高額な金額を請求されるロードサービス等の修理サービス、さらに、不要品を買取ると言ってお訪し、貴金属を強引に買取られる訪問購入に関する相談が増加しました。

《急増した相談内容と相談件数》

相談内容	R5	R4
屋根工事（点検商法）	226(121)	110(55)
給湯器（点検商法）	99(54)	43(13)
PCサポート詐欺等の役務その他サービス	202	128
修理サービス	164	107
不要品買取	161	129

5 新型コロナ5類移行後（販売購入形態別に見た）消費者トラブルの傾向

新型コロナによる行動制限等がなくなったことにより、対面による訪問販売や訪問購入が増加しました。訪問販売と訪問購入は、60歳以上が全体の6割以上を占めており、昼間在宅している高齢層で高くなる傾向にあります。また、東部管内地域における県外（首都圏）事業者による営業活動も活発化しています。

販売購入形態 ※不明・無関係を除く	令和5年度		令和4年度	
	全体(割合)	うち60歳以上(割合)	全体(割合)	うち60歳以上(割合)
店舗購入	1,560(25.2%)	586(37.6%)	1,781(28.1%)	695(39.0%)
訪問販売	897(14.5%)	571(63.7%)	723(11.4%)	417(57.7%)
通信販売	2,905(47.0%)	1,260(43.4%)	3,157(49.8%)	1,278(40.5%)
マルチ・マルチまがい取引	44(0.7%)	20(45.5%)	35(0.6%)	8(22.9%)
電話勧誘販売	548(8.9%)	302(55.1%)	432(6.8%)	208(48.1%)
ネガティブ・オプション	39(0.6%)	20(51.3%)	51(0.8%)	20(39.2%)
訪問購入	161(2.6%)	124(77.0%)	129(2.0%)	103(79.8%)
その他無店舗販売	29(0.5%)	10(34.5%)	28(0.4%)	14(50.0%)

☆おかしいな、不安だなと思ったら、県民生活センター、居住市町の消費生活センター・相談窓口へご相談ください。

静岡県東部県民生活センター 消費生活相談窓口

月～金（祝日を除く）の午前9時から午後4時 TEL 055-952-2299

☆ 消費者ホットライン(市町消費生活相談窓口)

TEL 188 だまされるの188 (いやや) !