

令和5年度上期消費生活に関する相談状況について

〔 令和5年12月28日 〕
消 費 生 活 課

1 要旨

令和5年度上期（令和5年4月～9月）に県及び市町の消費生活相談窓口等で受け付けた相談対応状況を報告する。

2 現状・背景

県では、「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」及び「第3次広島県消費者基本計画」に基づき消費生活に関する相談対応を行うとともに、県民からの生活に関する相談対応を行っている。

毎年度、上期の相談状況について、トラブル・被害の防止に向けた注意喚起や、今後の施策の充実につなげるため、状況を取りまとめ公表している。

3 概要

(1) 集計対象

県（消費生活相談窓口、県民相談窓口）、県内全市町（消費生活相談窓口）

(2) 集計期間

令和5年4月1日～令和5年9月30日

(3) 集計結果

ア 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は11,692件で、前年度上期に比べ155件(1.3%)増加。（参考1：図表1）

《県・市町の窓口における消費生活相談件数※》

（単位：件、%）

区 分	R4年度 上期 (A)	R5年度上期		
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 増減率※
消費生活相談の全体件数	11,537	11,692	155	1.3
消費生活相談（不当・架空請求を除く）	11,107	11,319	212	1.9
不当・架空請求	430	373	△57	△13.3

※今回から集計方法を一部変更しており、R4年度上期の数値は前年度の公表数値と異なる。

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「商品一般」に関する相談が904件と最多であり、前年度上期に比べ107件(13.4%)増加。（参考1：図表2）

《商品・役務別の内訳（上位3項目）》

（単位：件、%）

区分 (順位、内容)	R4年度 上期	R5年度上期			相談の内容
		件数	対前年度 増減数	対前年度 増減率	
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	11,107	11,319	212	1.9	
苦情相談	9,392	9,644	252	2.7	
1 商品一般	797	904	107	13.4	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
2 化粧品	756	689	△67	△8.9	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	430	497	67	15.6	副業サポート詐欺、占いサイトの解約等
問合せ・要望	1,715	1,675	△40	△2.3	

イ 消費生活相談の年齢層別状況（年齢を把握できた相談の状況）（参考1：図表3・4）

- すべての年齢層で、不審なメール・SMS等に関する相談を含む「商品一般」が増加（対前年度上期比32.6%、16.9%、9.5%増加）。
- 30歳未満は「他の教養・娯楽」に関する相談が増加（オンラインゲームの課金や出会い系サイトにおけるトラブルの相談等。対前年度上期比47.1%増加）。
- 30～64歳では「健康食品」の定期購入やその解約等の相談の増加幅が大きく（対前年度上期比27.7%増加）、65歳以上では占いサイトの解約に関する相談を含む「役務その他」の増加が目立つ。（対前年度上期比36.7%増加）
- 販売購入形態別では「インターネット通販」が多く、30歳未満と65歳以上で増加（対前年度上期比24.6%、22.2%増加）。このうち、30歳未満は415件で対前年度上期比82件増加（オンラインゲームの課金等）、65歳以上は621件で113件増加（化粧品の定期購入等）。

《年齢層別の商品・役務別の状況（上位3項目）》

（単位：件、%）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	他の教養・娯楽	153	13.7	47.1	化粧品	365	9.2	△9.4	商品一般	334	11.0	9.5
2	理美容	99	8.8	△26.1	商品一般	318	8.0	16.9	化粧品	237	7.8	0.0
3	内職・副業	71	6.3	0.0	集合住宅	239	6.0	13.3	役務その他	164	5.4	36.7

ウ 成年年齢引き下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考1：図表5）

- 18歳・19歳からの相談は145件で、前年度上期に比べ19.8%増加。
- 出会い系サイトにおけるトラブルの相談などを含む「他の教養・娯楽」に関する相談が22件と最多であり、前年度上期に比べ15件（214.3%）増加。

エ 県民相談の状況（参考1：図表6）

県では、県内3か所に県民相談窓口を設置し、行政に関する相談、民事相談（相隣関係等）、家事相談（相続・遺言等）、交通事故の相談に対応している。

- 相談件数は、1,333件で、前年度上期に比べ7.4%（92件）増加。
- 行政相談（生活・福祉・保健関係等）が前年度上期に比べ25.9%減少し、家事相談（相続・遺言等）が35.0%増加。

4 その他（関連情報等）

- ・令和5年度の県と市町の相談窓口開設状況は参考2のとおり
- ・広島県消費者啓発情報サイト <https://nackynailly.com>

令和5年度上期消費生活等に関する相談状況（詳細）

《図表 1》 県・市町の窓口における消費生活相談件数（過去 10 年）

区分	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度		R5年度 上期
	全体		上期								
消費生活相談の全体件数	28,701	26,799	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434	11,537	11,692
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	24,024	22,623	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615	11,107	11,319
不当・架空請求	4,677	4,176	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	430	373

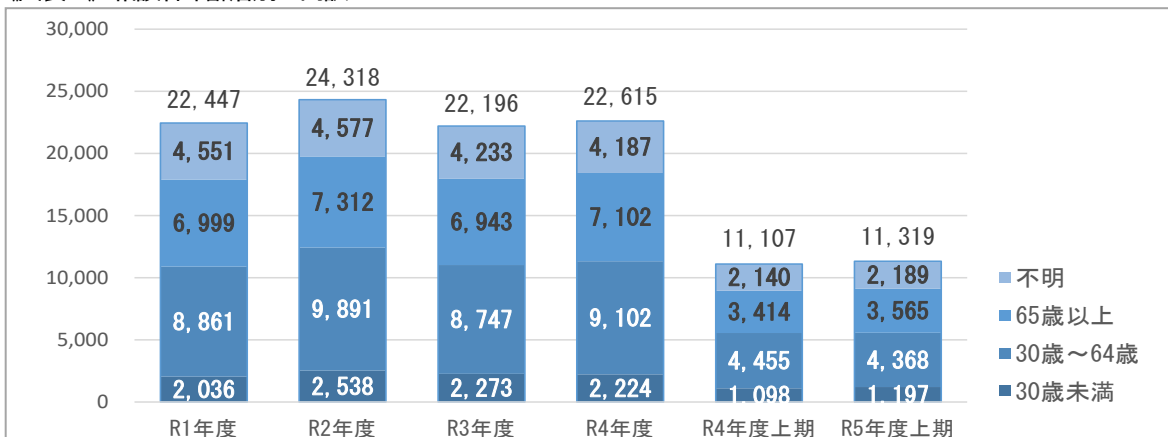
※今回から集計方法を一部変更しており、R4年度上期までの数値は前年度までの公表数値と異なる。

《図表 2》 商品・役務別の内訳（上位 10 項目）

（単位：件、%）

区分 (順位, 内容)	件数	構成比	対前年度 上期増減数	対前年度 上期 増減率	相談の内容
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	11,319	100.0	212	1.9	
苦情相談	9,644	85.2	252	2.7	
1 商品一般	904	8.0	107	13.4	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
2 化粧品	689	6.1	△67	△8.9	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	497	4.4	67	15.6	副業サポート、占いサイトの解約等
4 集合住宅	461	4.1	50	12.2	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5 健康食品	391	3.5	49	14.3	ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等
6 自動車	349	3.1	103	41.9	中古自動車の購入、自動車買取・修理・車検等
7 他の教養・娯楽	341	3.0	58	20.5	オンラインゲームの課金、出会い系サイト、撮影サービス等
8 インターネット通信サービス	299	2.6	△60	△16.7	光回線の勧誘等
9 融資サービス	261	2.3	△13	△4.7	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
10 戸建住宅	258	2.3	△19	△6.9	屋根修理、外壁塗装等のリフォームの不具合等
その他	5,194	45.8	△23	△0.4	携帯電話サービス、クレジットカード、電子タバコ、紳士・婦人洋服、脱毛エステ等
問合せ・要望	1,675	14.8	△40	△2.3	

《図表 3》 相談者年齢層別の内訳



（注） 消費生活相談（不当・架空請求を除く）の件数

《図表4》年齢層別の商品・役務別と販売購入形態別の内訳（上位5項目）

【商品・役務別】

（単位：件、％）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	他の教養・娯楽	153	13.7	47.1	化粧品	365	9.2	△9.4	商品一般	334	11.0	9.5
2	理美容	99	8.8	△26.1	商品一般	318	8.0	16.9	化粧品	237	7.8	0.0
3	内職・副業	71	6.3	0.0	集合住宅	239	6.0	13.3	役務その他	164	5.4	36.7
4	集合住宅	67	6.0	0.0	役務その他	185	4.7	15.6	健康食品	144	4.8	2.9
5	商品一般	57	5.1	32.6	健康食品	180	4.6	27.7	インターネット 通信サービス	123	4.1	△7.5

【販売購入形態別】

（単位：件、％）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	インターネット 通販	415	37.1	24.6	インターネット 通販	1,415	35.8	△0.3	契約前の相談 等	840	27.8	1.0
2	店舗購入	251	22.4	△9.7	契約前の相談 等	941	23.8	6.0	インターネット 通販	621	20.5	22.2
3	契約前の相談 等	186	16.6	19.2	店舗購入	813	20.6	1.6	店舗購入	577	19.1	17.3
4	インターネット 以外の通販販売	117	10.5	15.8	インターネット 以外の通販販売	385	9.7	△6.8	インターネット 以外の通販販売	351	11.6	△11.8
5	電話勧誘販売	79	7.1	79.5	電話勧誘販売	171	4.3	△14.1	電話勧誘販売	263	8.7	0.0

《図表5》18歳・19歳の主な相談内容・件数（上位5項目）

（単位：件、％）

区分 (順位、内容)	件数	構成比	対前年度 上期増減数	対前年度 上期増減率	相談の内容
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	145	100.0	24	19.8	
苦情相談	136	93.8	19	16.2	
1 他の教養・娯楽	22	15.2	15	214.3	出会い系サイトにおけるトラブル等
2 理美容	19	13.1	△3	△13.6	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
3 内職・副業	11	7.6	6	120.0	副業サイトでのトラブル等
4 化粧品	8	5.5	△2	△20.0	美容液等の意図しない定期購入やその解約等
5 自動車	7	4.8	5	250.0	中古自動車の購入トラブル等
その他	69	47.6	△2	△2.8	F X取引、新電力への契約変更、ダイエットサプリ等の意図せぬ定期購入等
問合せ・要望	9	6.2	5	125.0	

《図表6》県民相談の主な相談内容・件数

（単位：件、％）

区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	内容
総数	1,333	100.0	7.4	令和4年度上期1,241件から92件増加
行政相談	226	17.0	△25.9	生活・福祉・保健関係105件等
民事相談	641	48.1	10.5	土地境界・相隣関係106件、借地・借家93件等
家事相談	409	30.7	35.0	相続・遺言191件、結婚・離婚82件等
交通事故相談	57	4.3	7.5	賠償関係31件、保険関係13件等

令和5年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	令和5年度上期 相談件数
県	県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	2,630 (22.5%)
市 町	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	3,885
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	674
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	70
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	2
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	279
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	424
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	2,249
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	101
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）	95
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	51
	大竹市消費生活センター	火曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	36
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	574
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	372
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	26
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	17
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	96
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	5
	熊野町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	27
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	9
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	4
北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	22	
世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	15	
神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	29	
計			9,062 (77.5%)
県・市町 合計			11,692

令和5年度県民相談窓口の開設状況

相談窓口名	窓口開設日等	令和5年度上期 相談件数
県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	925
東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日 （祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時	313
北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	95
合計		1,333