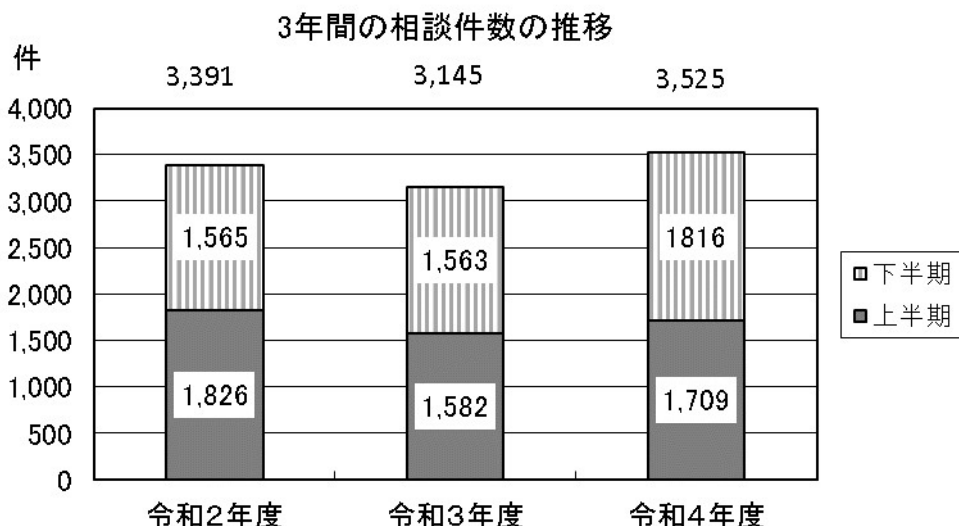


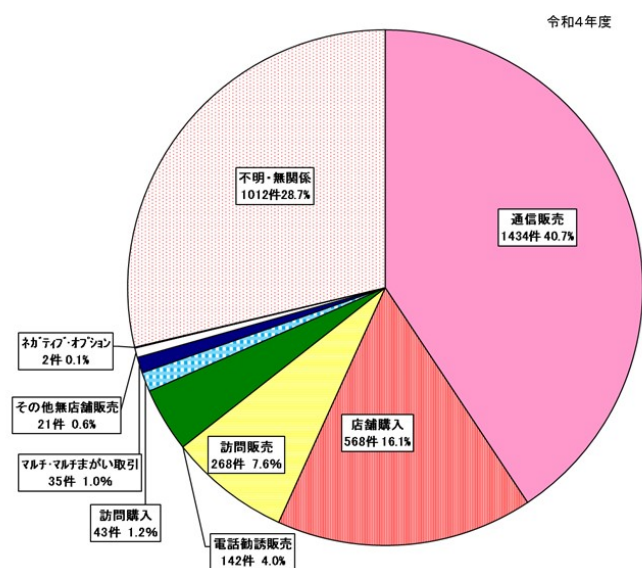
令和4年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで令和4年度に受け付けた相談件数は3,525件で、前年度(3,145件)よりも380件(約12%)増加しました。令和4年度は、1回限りと思って商品を購入したが定期購入の契約だった、定期購入を解約しようと思ったが電話が通じない、などの相談が特に目立ちました。さらに、SNSの利用者の増加で、出会い系・副業サイト等の勧誘、課金トラブルの相談が増えています。



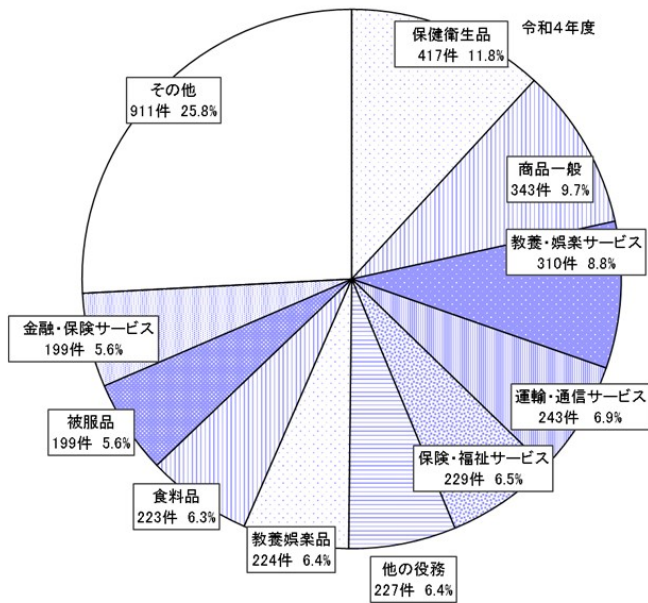
◀販売形態別相談件数▶

販売形態別では、通信販売(インターネット、テレビ、SNSなどの利用による契約)が1,434件、次いで店舗購入(携帯電話、車、美容エステなどの店舗による契約)が568件、訪問販売(光回線の勧誘、屋根修理など自宅訪問による契約)が268件、電話勧誘販売(光回線、海産物など電話での勧誘による契約)が142件となっています。



- * **通信販売** カタログ通販・テレビショッピング・インターネットで商品を契約した場合
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合

《商品等分類別相談件数》



商品等分類別では、保健衛生品（化粧品や美容液等の定期購入）が417件と最も多く、次に商品一般（身に覚えのない商品、架空請求）などが343件、教養・娯楽サービス（副業や出会い系サイトへの課金、ゲームアプリなど）は310件、運輸・通信サービス（光回線変更の勧誘、携帯電話サービスについての相談）が243件、保険・福祉サービス（エステ、脱毛サロンの解約についての相談）が229件となっています。

保健衛生品、食料品については、定期購入にかかる相談。教養・娯楽サービスでは出会い系・副業サイト等の契約についての相談といった内容です。

《契約者年代別相談件数》

ほとんどの年代で定期購入などの解約の相談が増えています。高年層では、電話や訪問販売で勧誘された光回線の契約や屋根のリフォームの相談が多く寄せられています。若・中年層は、スマホやSNS等でのサイトとのトラブルの相談が多くみられます。また未成年者のゲーム課金の相談が増加しています。

令和4年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

表の()内は各年代別に多い具体的な相談内容です。

令和5年3月31日

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (89件)	教養・娯楽サービス (ゲーム課金・出会い系サイト等 33件)	※同率2位 被服品 (ブランド品、アクセサリ等 9件)	保健衛生品(ホワイトニング歯磨き粉、マウスウォッシュ等9件)
20歳代 (311件)	保健・福祉サービス (エステ・脱毛サロン等 97件)	教養・娯楽サービス (出会い系・副業サイト等 54件)	他の役務 (レッカーサービス、飲食店等 22件)
30歳代 (259件)	教養・娯楽サービス (チケット、スポーツジム等 25件)	商品一般 (ネットショッピング、海外から届いた商品等 24件)	保健・福祉サービス (エステ・脱毛サロン等 23件)
40歳代 (404件)	保健衛生品 (化粧品、ホワイトニング歯磨き粉等 51件)	教養・娯楽サービス (アダルト・出会い系サイト等 40件)	商品一般 (不審なメール、身に覚えのない商品等 36件)
50歳代 (467件)	保健衛生品 (化粧品、毛染め等 85件)	教養・娯楽サービス (アダルト・出会い系サイト等 47件)	商品一般 (不審なメール、身に覚えのない商品等 39件)
60歳代 (474件)	保健衛生品 (化粧品、毛染め等 100件)	商品一般 (不審なメール、不用品回収等 46件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、携帯電話等 39件)
70歳以上 (751件)	保健衛生品 (化粧品、育毛剤等 93件)	商品一般 (不審なメール、不用品回収等 75件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘、携帯電話等 72件)
その他・不明 (770件)	商品一般 (身に覚えのない請求、クレジットカードの不正利用等 110件)	他の役務 (ネット広告、サービスの勧誘等 67件)	金融・保険サービス (クレジットカード、保険等 55件)