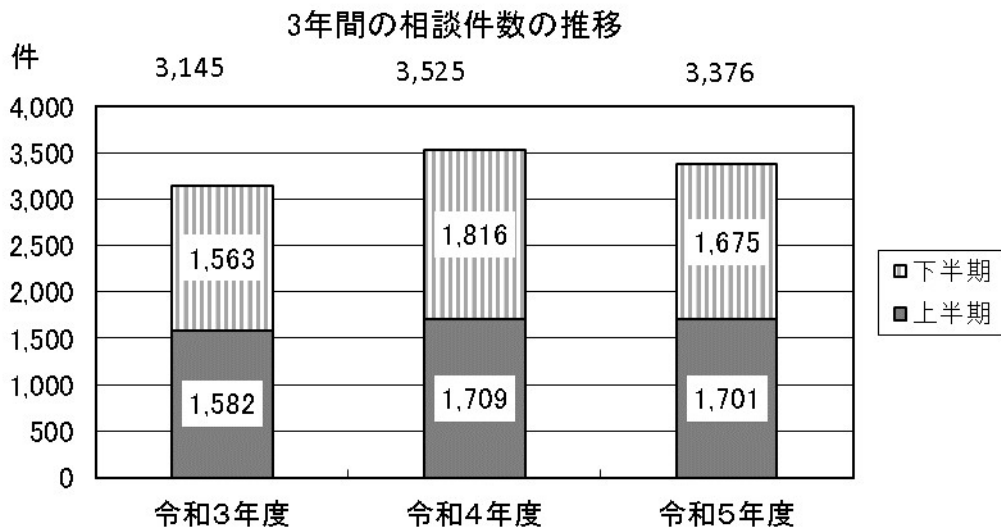


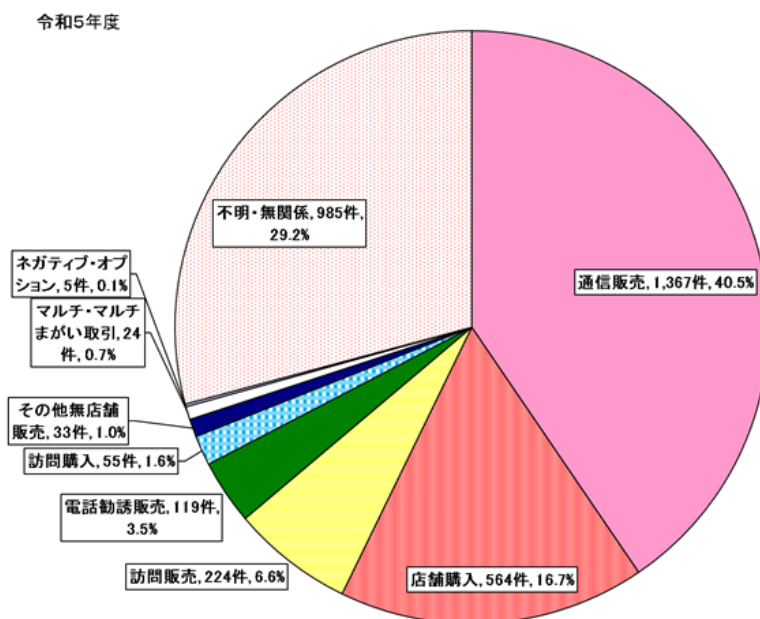
令和5年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで令和5年度に受け付けた相談件数は3,376件で、前年度（3,525件）よりも149件減少（-4.2%）しました。前年同様、定期購入に関する相談が多く寄せられています。また SNS やマッチングアプリで知り合った相手に勧誘された投資でのトラブル相談、SMS やメールでのフィッシング詐欺の相談、中古車購入でのトラブルの相談などが多く寄せられています。



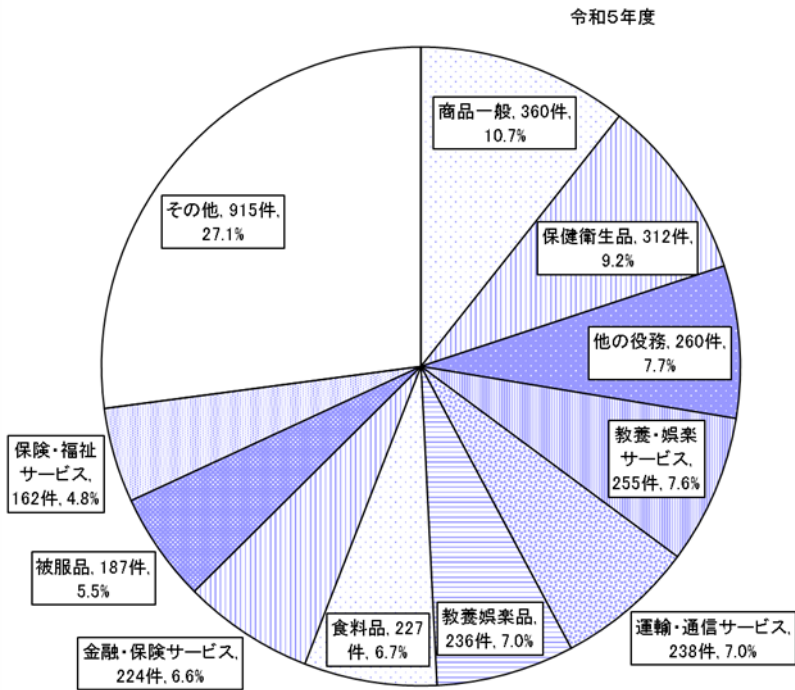
＜販売形態別相談件数＞

販売形態として、通信販売（インターネット、テレビなどの利用によるもの）が1,367件、次いで、店舗購入（携帯電話、車、美容エステなど）が564件、訪問販売（光回線の勧誘、屋根修理など）が224件、電話勧誘販売（健康食品、海産物、光回線など）が119件となっています。不明・無関係は985件で、身に覚えのない請求や不審な電話、メールが含まれています。



- * **通信販売** カタログ・テレビ・インターネットなどで商品などを契約した場合（1,367件）
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合（564件）
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合（224件）
- * **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（119件）
- * **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（55件）
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合（33件）
- * **マルチ・マルチまがい取引** 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（24件）
- * **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（5件）
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合（985件）

商品等分類別相談件数



商品等分類別では、商品一般（身に覚えのない商品、不審な電話・メールなど）360件と最も多く、次に保健衛生品（化粧品や美容液等の定期購入）が312件、他の役務（求人サイト・広告など）260件、教養・娯楽サービス（オンラインゲーム、副業、出会い系サイトなど）が255件、運輸・通信サービス（光回線変更の勧誘、固定・携帯電話サービスについての相談など）238件と多く、教養娯楽品（電子タバコ、携帯関連機器など）は236件、食料品（サプリメント、健康食品）が227件となりました。

金融・保険サービスについては、FX・暗号資産等の投資詐欺に係る相談、また、保健衛生品、食料品については定期購入に係る相談が多く寄せられています。

契約者年代別相談件数

若年層ではゲーム課金、SNS やマッチングアプリで知り合った人からの投資勧誘での相談、中年層では定期購入による化粧品やサプリなどの解約の相談、高年層では、身に覚えのない商品や請求、不審な電話やメール等の相談、屋根の修理の訪問販売、不用品回収の訪問購入などが多く寄せられています。

令和5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6年3月31日

年 代	1 位	2 位	3 位
20歳未満 (66件)	教養・娯楽サービス(オンラインゲーム、アダルトサイト等) 25件	保健衛生品 (脱毛クリーム、ヘアケア用品等) 9件	※同率3位 商品一般、保健・福祉サービス 各5件
20歳代 (260件)	保健・福祉サービス (脱毛エステ、美容整形等) 43件	教養・娯楽サービス(出会い系サイト、オンラインゲーム等) 37件	他の役務 (副業、不用品回収等) 26件
30歳代 (272件)	教養・娯楽サービス (副業、ゲームアプリ等) 43件	金融・保険サービス (FX、暗号資産等) 29件	教養娯楽品 (携帯関連機器、電子タバコ等) 28件
40歳代 (383件)	保健衛生品 (化粧品、ヘアケア用品等) 42件	教養・娯楽サービス (アダルトサイト、動画配信等) 37件	商品一般 (身に覚えのない商品・請求等) 33件
50歳代 (475件)	保健衛生品 (化粧品、育毛剤等) 58件	商品一般 (身に覚えのない商品・請求等) 42件	運輸・通信サービス (光回線、Wi-Fi等) 37件
60歳代 (510件)	保健衛生品 (化粧品、育毛剤等) 70件	商品一般 (不審な電話・メール・請求等) 55件	食料品 (サプリメント、海産物等) 47件
70歳以上 (721件)	保健衛生品 (化粧品、薬、漢方薬等) 84件	運輸・通信サービス (光回線、固定・携帯電話等) 76件	食料品(サプリメント、健康食品、海産物等) 71件
その他・不明 (689件)	商品一般 (身に覚えのない請求、不審な電話・メール等)115件	他の役務 (求人サイト・広告等) 61件	運輸・通信サービス (光回線、固定・携帯電話等) 55件