

Ⅱ 令和5年度の主な事業実績

Ⅱ 令和5年度の主な事業実績

1 消費生活相談

消費者を取り巻く社会経済情勢は、少子高齢化社会が進行する中で、高度情報化社会の進展等に伴い急激に変化しており、地域や家族のつながりが希薄化している中、特に「若年層及び高齢者の消費者被害」、「インターネットや情報通信に関連するトラブル」等に関する相談が増加傾向にあるなど、ますます複雑化・深刻化しています。

そのため、被害に遭わない消費者、合理的意思決定のできる消費者を育成し、さらには社会の一員としてより良い市場とより良い社会の発展のために、積極的に関与する消費者を育成していく必要があります。

(1) 相談件数

令和5年度の消費生活相談件数は、2,063件で、前年度と比較して81件(4.1%)増加しています。増加傾向にあった相談件数は、令和2年度と令和3年度に減少しましたが、令和4年度からは増加しています。

(件)

年度	件数	前年比	種別			方法		
			苦情	問合せ	要望	電話	面談	文書
令和元	2,178	100.5%	1,929	249	0	1,888	287	3
令和2	2,071	95.1%	1,835	233	3	1,834	231	6
令和3	1,943	93.8%	1,712	231	0	1,756	176	11
令和4	1,982	102.0%	1,751	230	1	1,785	195	2
令和5	2,063	104.1%	1,768	294	1	1,794	269	0



① 相談種別・相談方法別件数

相談種別では、「苦情」が1,768件(85.7%)、「問い合わせ」が294件(14.2%)、「要望」が1件(0.1%)となっています。

相談方法別では、「電話」が1,794件(87.0%)、「面談」が269件(13.0%)、「文書」が0件(0.0%)となっています。

② 相談者（当事者）の性別・年代別・職業別件数

ア 性別 (件)

性別	男	女	その他・不明	計
件数	941 (45.6%)	964 (46.7%)	158 (7.7%)	2,063

イ 年代別 (件)

年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	その他・不明	計
件数	41 (2.0%)	153 (7.4%)	130 (6.3%)	272 (13.2%)	369 (17.9%)	362 (17.5%)	460 (22.3%)	276 (13.4%)	2,063

ウ 職業別 (件)

職業	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生	無職	企業・団体	行政	その他・不明	計
件数	808 (39.2%)	135 (7.5%)	224 (10.9%)	40 (1.9%)	528 (25.6%)	28 (1.4%)	1 (0.0%)	299 (14.5%)	2,063

※四捨五入のため、合計は100%にならない場合があります。

② 契約購入金額・支払額 (円)

令和5年度	契約購入金額	既支払額
金額	630,972,644	228,124,101
1件当たりの平均金額	305,851	110,578

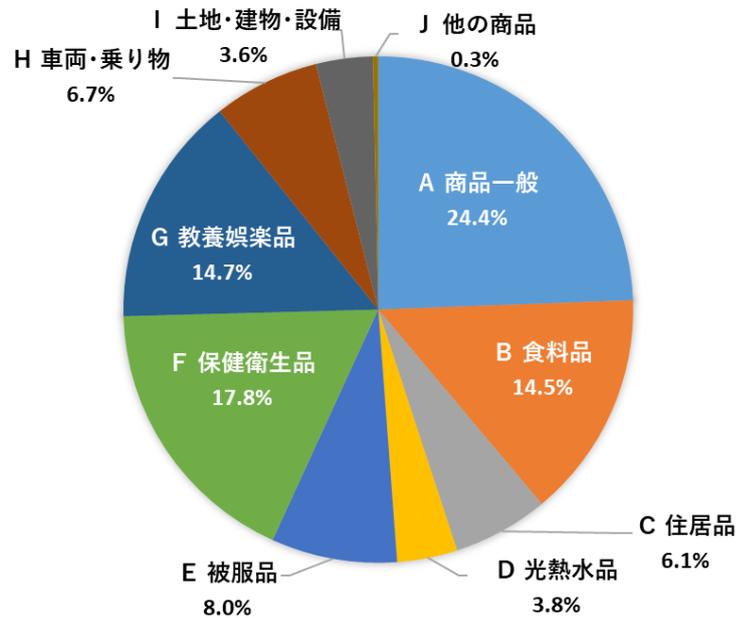
④ 商品・役務等別分類相談件数

消費生活相談を「商品」、「役務（サービス）」及び「他の相談」に分類すると次のとおりとなっています。

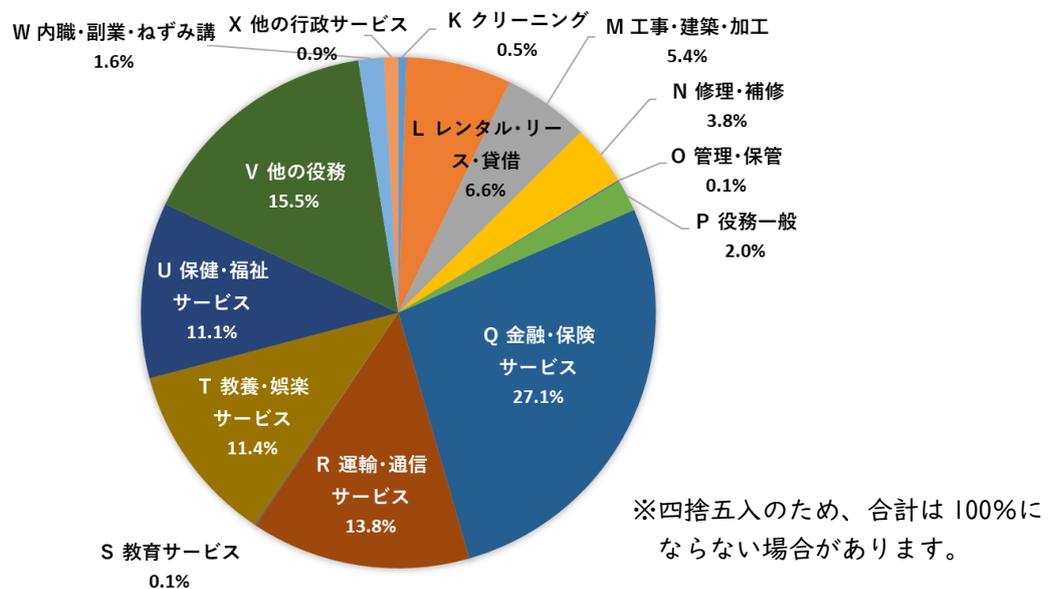
ア 商品・役務等別分類件数 (件)

分類		年度	令和3	令和4	令和5
商 品	A 商品一般		189	176	217
	B 食料品		143	139	129
	C 住居品		62	76	54
	D 光熱水品		38	32	34
	E 被服品		102	87	71
	F 保健衛生品		127	195	158
	G 教養娯楽品		126	164	131
	H 車両・乗り物		62	58	60
	I 土地・建物・設備		55	37	32
	J 他の商品		4	2	3
		商品計		908	966
役 務	K クリーニング		2	2	5
	L レンタル・リース・貸借		65	79	66
	M 工事・建築・加工		57	46	54
	N 修理・補修		40	19	38
	O 管理・保管		0	0	1
	P 役務一般		12	7	20
	Q 金融・保険サービス		249	274	271
	R 運輸・通信サービス		125	107	138
	S 教育サービス		5	3	1
	T 教養・娯楽サービス		98	125	114
	U 保健・福祉サービス		44	52	111
V 他の役務		131	117	155	
W 内職・副業・ねずみ講		30	18	16	
X 他の行政サービス		14	16	9	
	役務計		872	865	999
	他の相談		163	151	175
	合計		1,943	1,982	2,063

イ 「商品」別分類件数割合（令和5年度）



ウ 「役務」別分類件数割合（令和5年度）



令和5年度の商品・役務等別分類のうち、「商品」に関する相談は889件で、相談件数全体の43.1%を、「役務」に関する相談は999件で、相談件数全体の48.4%となっています。

「商品」では、「商品一般」「保健衛生品」「教養娯楽品」の順に多く、「役務」では、「金融・保険サービス」「他の役務」「教養・娯楽サービス」の順となっています。

⑤ 相談内容別件数

相談内容別では、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「販売方法」となっています。

【令和5年度相談内容別件数】

相談内容 分類	受付件数	相談内容別件数（複数計上）													
		安全・衛生	品質・機能	役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識
商品一般	217	1	1	2	6	0	15	80	149	23	0	0	1	0	11
食料品	129	2	8	1	6	2	18	80	99	13	0	0	2	0	2
住居品	54	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
光熱水品	34	1	2	1	10	0	2	9	15	5	0	0	1	1	1
被服品	71	0	6	0	2	0	8	48	56	9	0	0	1	0	1
保健衛生品	158	6	11	1	7	0	17	107	144	17	0	0	1	1	0
教養娯楽品	131	1	13	1	1	0	8	75	91	16	0	0	2	1	1
車両・乗り物	60	1	15	1	3	0	3	16	40	12	0	0	0	0	3
土地・建物・設備	32	1	5	0	4	0	2	6	17	4	0	0	0	0	3
他の商品	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
商品 計	889	16	61	7	39	2	73	421	614	99	0	0	8	3	22
クリーニング	5	0	1	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	66	0	5	0	19	0	0	5	50	14	0	0	0	0	1
工事・建築・加工	54	0	10	1	2	0	0	26	36	8	0	0	0	0	0
修理・補修	38	0	6	1	8	0	0	14	29	1	0	0	0	0	0
管理・保管	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
役務一般	20	0	0	0	1	0	0	5	16	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	271	0	0	16	3	0	7	35	253	19	0	0	0	0	1
運輸・通信サービス	138	0	9	0	9	0	1	30	106	24	0	0	1	0	4
教育サービス	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	114	2	2	1	8	0	9	57	101	8	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	111	6	13	1	9	0	9	10	79	12	0	0	0	0	5
他の役務	155	5	5	3	19	0	11	78	113	26	0	0	0	0	1
内職・副業・ねずみ講	16	0	0	0	0	0	2	14	14	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	9	0	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	4
役務 計	999	13	51	23	79	0	40	277	803	113	0	0	1	0	16
他の相談	175	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	2,063	29	112	30	118	2	113	698	1,417	212	0	0	9	3	38

⑥ 特殊販売に係る相談件数

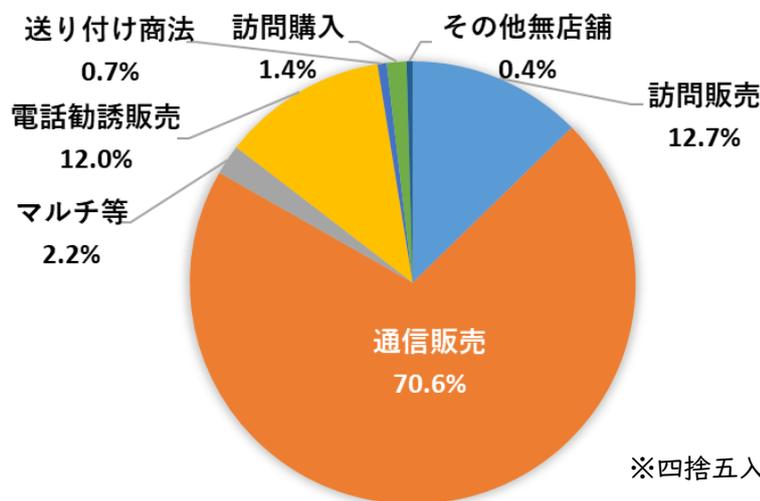
販売購入形態別で、店舗購入以外を「特殊販売」といい、訪問販売や通信販売などが該当します。

ア 販売方法別分類件数 (件)

年度 販売方法	令和3	令和4	令和5	令和5年度に多かった商品・役務内容
訪問販売(※)	104	77	115	住宅修理、火災保険申請サポート、洋服
通信販売	601	709	642	サプリメント、化粧品、アダルトサイト
マルチ等	17	14	20	仮想通貨・暗号資産
電話勧誘販売	131	109	109	海産物、光回線、副業
送り付け商法	6	3	6	
訪問購入	20	16	13	不用品買取り
その他無店舗	2	0	4	
合計	881	928	909	

※訪問販売：家庭等訪問、SF商法、キャッチセールス、アポイントメント商法等

イ 販売方法別分類件数割合 (令和5年度)



※四捨五入のため、合計は100%にならない場合があります。

令和5年度の特種販売に係る相談件数は909件で、相談件数全体の44.1%を占めており、内訳では、「通信販売」に係る相談が642件で最も多く、特種販売に係る相談件数全体の70.6%を占めています。相談内容としては、サプリメントや化粧品の定期購入に関するトラブルが多く寄せられています。

特殊販売に係る相談統計（令和5年度）

(件)

内容別分類項目	性別(契約者)		年代(契約者)										職業(契約者)						販売方法												
	うち 特殊販売 件数	男性	女性	不明	20歳未満	20歳代	20歳代	30歳代	30歳代	40歳代	40歳代	50歳代	50歳代	60歳以上	70歳以上	不明	家事	学生	無職	その他	不明	訪問販売	通信販売	マルチ等	電話勧誘販売	送り付け商法	訪問購入	その他無店舗	店舗購入(参考)	不明(参考)	
					20歳未満	20歳代	20歳代	30歳代	30歳代	40歳代	40歳代	50歳代	50歳代	60歳以上	70歳以上	不明	家事	学生	無職	その他	不明	訪問販売	通信販売	マルチ等	電話勧誘販売	送り付け商法	訪問購入	その他無店舗	店舗購入(参考)	不明(参考)	
商品別分類項目																															
A 商品一般	83	104	87	26	6	10	13	25	26	45	56	36	66	17	20	2	61	2	49	2	49	2	63	3	10	1	4	0	7	127	
B 食料品	98	46	75	8	2	0	3	11	29	25	46	13	45	8	17	2	44	1	12	1	12	1	80	3	14	0	0	0	19	12	
C 住居品	38	23	31	0	0	0	3	7	9	16	16	3	25	3	7	0	15	0	4	6	4	6	31	0	0	0	1	0	5	11	
D 光熱水品	12	14	17	3	1	2	0	4	7	4	10	6	6	5	5	1	8	3	6	2	6	2	4	0	6	0	0	0	3	19	
E 被服品	60	25	44	2	0	7	10	9	25	9	5	6	42	5	9	0	9	1	5	1	5	1	52	0	1	1	5	0	7	4	
F 保健衛生品	138	46	109	3	1	3	1	18	37	46	48	4	65	8	33	2	39	0	11	1	11	1	134	2	1	0	0	0	11	9	
G 教養娯楽品	89	75	48	8	5	6	10	18	30	24	19	19	56	9	15	4	32	2	13	11	13	11	70	0	1	3	2	2	19	23	
H 車両・乗り物	20	40	19	1	1	5	9	11	16	5	10	3	32	3	7	1	12	0	5	0	5	0	19	0	0	1	0	0	30	10	
I 土地・建物・設備	9	19	8	5	0	1	2	6	3	8	7	5	15	2	1	0	7	0	7	0	7	5	3	0	1	0	0	0	7	16	
J 他の商品	2	2	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0
商品計	889	394	439	56	16	34	51	109	183	183	218	95	353	61	114	12	228	9	112	29	112	29	457	8	34	6	13	2	109	231	
K クリーニング	5	1	0	5	0	0	0	1	2	1	1	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	
L レンタル・リース・貸借	66	2	33	28	5	0	7	13	7	6	13	13	28	7	5	2	17	0	7	0	7	0	0	0	2	0	0	0	16	48	
M 工事・建築・加工	27	31	14	9	0	1	3	4	9	8	15	14	22	2	2	0	17	1	10	24	10	24	1	0	2	0	0	0	8	19	
N 修理・補修	19	21	17	0	0	1	1	5	7	2	18	4	14	3	3	0	13	0	5	16	5	16	2	0	0	0	0	1	12	7	
O 管理・保管	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
P 役務一般	14	12	8	0	0	2	1	6	4	3	2	2	13	1	0	0	3	0	3	3	3	3	11	0	0	0	0	0	0	0	6
Q 金融・保険サービス	41	153	104	14	2	26	22	49	50	42	39	41	125	17	11	5	78	1	34	2	34	2	23	12	4	0	0	0	4	226	
R 運輸・通信サービス	46	71	61	6	2	7	7	18	18	29	39	18	47	10	17	3	43	4	14	2	14	2	17	0	27	0	0	0	20	72	
S 教育サービス	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
T 教養・娯楽サービス	90	60	48	6	13	15	9	20	21	16	15	5	58	2	8	11	25	2	8	0	8	0	86	0	4	0	0	0	9	15	
U 保健・福祉サービス	11	15	93	3	5	43	12	7	11	9	17	7	58	3	18	4	14	0	14	6	14	6	3	0	2	0	0	0	45	55	
V 他の役務	95	67	74	14	1	7	10	15	33	35	34	20	46	20	22	2	43	9	13	33	13	33	34	0	27	0	0	1	15	45	
W 内職・副業・相場	14	5	10	1	1	4	1	5	0	3	1	1	9	0	2	1	2	0	2	0	2	0	8	0	6	0	0	0	0	2	
X 他の行政サービス	9	5	2	2	0	0	0	0	0	5	2	2	0	2	0	0	4	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
役務計	999	475	464	60	24	113	73	143	163	159	196	128	423	67	90	28	260	17	114	86	114	86	185	12	75	0	0	2	133	506	
Z 他の相談	175	0	72	61	42	1	6	20	23	20	46	53	32	7	20	0	40	3	73	0	73	0	0	0	0	0	0	0	0	175	
総数	2,063	941	964	158	41	153	130	272	369	362	460	276	808	135	224	40	528	29	299	115	299	115	642	20	109	6	13	4	242	912	

⑦ 多重債務無料法律相談件数

福島県弁護士会いわき支部の協力により実施している「多重債務無料法律相談会」の利用件数は、令和5年度が34件となっており、利用者は年々増加しています。

性別及び年代別内訳

(件)

年度	利用件数	性別内訳		年代別内訳						
		男性	女性	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
令和3	30	21	9	0	5	4	0	8	11	2
令和4	33	16	17	0	6	6	8	7	5	1
令和5	34	20	14	0	4	6	5	9	9	1

(2) 消費生活相談に係る「あっせん(※)」件数

(件)

年度	内訳 件数	解決	不調	解決率
令和3	206	186	20	90.3%
令和4	202	191	11	94.6%
令和5	181	167	14	92.3%

※あっせん：消費者と事業者との間の情報量や交渉力の格差を補うため、両者の間に入ってトラブルの解決に向けた支援をすること。