

令和5年度

消費生活相談 統計表

表1 相談総件数

(単位：件，%)

年 度 (西 暦)	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)
件 数	4,437	4,107	4,508	4,179	4,259	4,354
増 加 率	△12.8	△7.4	9.8	△7.3	1.9	2.2

表2 商品・役務（サービス）別相談件数

(単位：件，%)

区分	順位	商品・役務名	令和4年度	令和5年度	増 減	主 な 内 容
			相談件数 構成比	相談件数 構成比	相談件数 増加率	
商 品	1	商 品 一 般	443 10.4	502 11.5	59 13.3	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
	2	保 健 衛 生 品	435 10.2	396 9.1	△39 △9.0	化粧品，育毛剤，シャンプー
	3	食 料 品	323 7.6	343 7.9	20 6.2	サプリメント，健康食品，海産物
	4	教 養 娯 楽 品	262 6.2	266 6.1	4 1.5	電子たばこ，スマートフォン
	5	住 居 品	170 4.0	171 3.9	1 0.6	洗濯機，冷蔵庫
	6	被 服 品	182 4.3	164 3.8	△18 △9.9	衣類，かばん，はきもの，アクセサリ
	7	車 両 ・ 乗 り 物	106 2.5	163 3.7	57 53.8	中古自動車，自動車
	—	そ の 他	183 4.3	212 4.9	29 15.8	電気料金，蓄電池
商 品 計			2,104 49.4	2,217 50.9	113 5.4	
役 務	1	金 融 ・ 保 険 サービス	320 7.5	369 8.5	49 15.3	借金，多重債務，クレジットカード，FX投資，暗号資産，投資等
	2	運 輸 ・ 通 信 サービス	322 7.6	358 8.2	36 11.2	光回線，固定・携帯電話サービス
	3	教 養 ・ 娯 楽 サービス	329 7.7	317 7.3	△12 △3.6	オンラインゲーム，出会い系サイト，有料アダルトサイト
	4	他 の 役 務	246 5.8	256 5.9	10 4.1	副業サポート，偽警告
	5	保 健 ・ 福 祉 サービス	235 5.5	179 4.1	△56 △23.8	脱毛エステ，痩身エステ，美容医療
	6	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	182 4.3	167 3.8	△15 △8.2	賃貸住宅，アパート，マンション
	—	そ の 他	338 7.9	301 6.9	△37 △10.9	リフォーム，自動車等の修理
役 務 計			1,972 46.3	1,947 44.7	△25 △1.3	
他 の 相 談			183 4.3	190 4.4	7 3.8	情報漏洩のハガキ
合 計			4,259 100.0	4,354 100.0	95 2.2	

※ 各構成比の合算値は，四捨五入の関係で，合計と一致しない場合がある。(以下の表も同様)

表3 内容別相談件数

(単位：件，%)

区分	令和4年度		令和5年度		増減
	相談件数	相談総件数に占める割合 (4,259)件	相談件数	相談総件数に占める割合 (4,354)件	相談件数 増加率
契約・解約	3,345	78.5	3,405	78.2	60 1.8
販売方法	2,002	47.0	1,833	42.1	△169 △8.4
価格・料金	721	16.9	768	17.6	47 6.5
接客対応	462	10.8	426	9.8	△36 △7.8
表示・広告	346	8.1	384	8.8	38 11.0
品質・機能 役務品質	391	9.2	382	8.8	△9 △2.3
安全・衛生	126	3.0	134	3.1	8 6.3
法規・基準	121	2.8	114	2.6	△7 △5.8
その他	44	1.0	35	0.8	△9 △20.5

※1件の相談で複数の内容にわたるものがあるため、件数合計は相談総件数を上回る。

表4 販売形態別相談件数

(単位：件，%)

区分		令和4年度	令和5年度	増減
		相談件数 構成比	相談件数 構成比	相談件数 増加率
販売	通信販売	1,607 37.7	1,544 35.5	△63 △3.9
	訪問販売	206 4.8	189 4.3	△17 △8.3
	電話勧誘販売	274 6.4	317 7.3	43 15.7
	マルチ・マルチまがい 取引	35 0.9	23 0.5	△12 △34.3
	送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)	0 0.0	4 0.1	4 —
	その他無店舗販売	9 0.2	6 0.1	△3 △33.3
	訪問購入	33 0.8	39 0.9	6 18.2
	小計	2,164 50.8	2,122 48.7	△42 △1.9
店舗購入	818 19.2	827 19.0	9 1.1	
不明	1,277 30.0	1,405 32.3	128 10.0	
合計	4,259 100.0	4,354 100.0	95 2.2	

表5 当事者年代別の相談件数

(単位：件，%)

区分	令和4年度		令和5年度		増減	
	相談件数	構成比	相談件数	構成比	相談件数	増加率
20歳未満	122	2.9	113	2.6	△9	△7.4
20歳代	320	7.5	367	8.4	47	14.7
30歳代	339	8.0	317	7.3	△22	△6.5
40歳代	463	10.9	469	10.8	6	1.3
50歳代	612	14.4	598	13.7	△14	△2.3
60歳代	671	15.8	747	17.2	76	11.3
70歳以上	1,039	24.4	1,104	25.4	65	6.3
その他・不明	693	16.3	639	14.7	△54	△7.8
合計	4,259	100.0	4,354	100.0	95	2.2

表6 若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）の相談件数の推移

(単位：件，%)

区分	若年者層（30歳未満）		高齢者層（60歳以上）	
	相談件数	構成比	相談件数	構成比
平成元年度	896	22.7	619	15.7
5年度	1,245	27.8	809	18.1
10年度	1,697	28.3	1,355	22.6
15年度	5,916	32.2	2,625	14.3
20年度	1,260	17.4	1,994	27.5
25年度	606	10.6	2,019	35.3
30年度	371	8.4	1,757	39.6
令和元年度	409	10.0	1,729	42.1
2年度	475	10.5	1,792	39.8
3年度	410	9.8	1,693	40.5
4年度	442	10.4	1,710	40.2
5年度	480	11.0	1,851	42.5