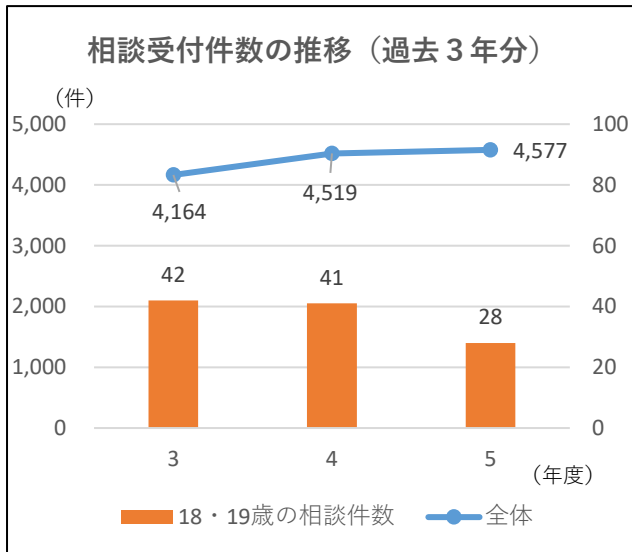


令和5年度 静岡市消費生活相談の傾向 概要版

1 相談件数



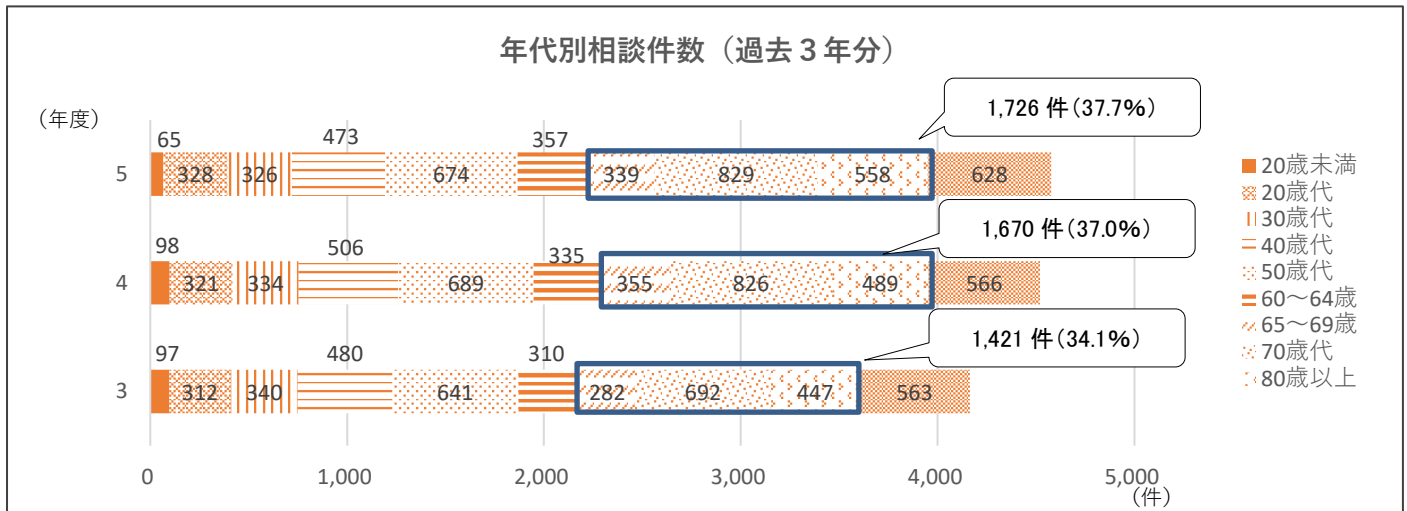
令和5年度に静岡市消費生活センターに寄せられた相談件数は、令和4年度と比較すると、58件（1.3%）の増加となり、**4,577件**でした。

平成29年度（5,475件）以降4年連続で減少傾向でしたが、令和4、5年度と2年連続で増加傾向となっています。

また、令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、影響があると思われる18歳及び19歳の相談件数は28件で、改正前と比べ大きな変動はありませんが、当該年齢層については今後も注視していきます。

2 年代別相談件数

相談の契約当事者（相談において実際に契約等をした人）を年齢別に集計したところ、例年同様に高齢者の相談が多く、65歳以上の方の相談が**1,726件**と相談全体の**37.7%**を占めています。



3 特徴的な相談事例（年代別：順位）

（1）脱毛エステ（20歳代：1位 理美容）

エステ店で脱毛施術のコース契約をしたが、店舗が倒産し、施術が受けられなくなった。解約を申し出たが何の対応もされない。返金してほしい。

（2）ゲーム機やトレーディングカードのネット通販トラブル（30歳代：5位 遊具・玩具）

- ・ネット通販でゲーム機を注文したが商品が届かない。QRコード決済で返金と言われて指示に従ったところ、送金になった。
- ・ネット通販でトレーディングカードを注文し、代金を銀行口座に振り込んだが、商品が届かず、事業者と連絡が取れない。

（3）訪問販売による屋根工事トラブル（80歳以上：1位、70歳代：2位、60歳代：4位 工事・建築・加工）

事業者が「屋根の無償点検をしている」と突然訪ねて来た。点検後、屋根工事をするよう勧められ、契約した。強引で不審な事業者だったので、解約したい。

年代別・商品役務別相談件数

(件)

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20歳未満 65	他の教養・娯楽 23	娯楽等情報配信サービス 5	商品一般／化粧品 各4		健康食品／理美容 各3
20歳代 328	理美容 57	融資サービス 24	レンタル・リース・賃借 23	内職・副業 22	商品一般 21
30歳代 326	レンタル・リース・賃借 23	商品一般 22	役務その他 21	融資サービス 19	玩具・遊具／理美容 各13
40歳代 473	商品一般 42	融資サービス 31	役務その他 28	化粧品 25	健康食品 22
50歳代 674	化粧品 65	商品一般 63	健康食品 33	融資サービス 31	役務その他 29
60歳代 696	商品一般 83	化粧品 80	役務その他 45	健康食品／工事・建築・加工 各31	
70歳代 829	商品一般 115	工事・建築・加工 66	化粧品 65	役務その他 47	健康食品 32
80歳以上 558	工事・建築・加工 63	商品一般 61	健康食品 34	役務その他 31	インターネット通信サービス 26
不明 628	商品一般 102	役務その他 56	工事・建築・加工 49	レンタル・リース・賃借 41	融資サービス 35
5年度 4,577	商品一般 513 (11.2%)	役務その他 279 (6.1%)	化粧品 277 (6.1%)	工事・建築・加工 256 (5.6%)	融資サービス 201 (4.4%)
4年度 4,519	商品一般 456 (10.1%)	化粧品 365 (8.1%)	役務その他 211 (4.7%)	融資サービス 202 (4.5%)	工事・建築・加工 193 (4.3%)

●語句解説…50音順 (独立行政法人) 国民生活センターが定めたキーワードによる。

用語	主な相談内容
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。主に光回線の契約や解約に関する相談。
役務その他	結婚相手紹介サービス、祈とうサービス、パソコンサポート、探偵、保険金申請代行、解錠サービス、不用品回収等。
玩具・遊具	乳児から大人が遊ぶ目的で使用するもの、ゲーム機・ソフト、トレーディングカード等。
化粧品	化粧水、化粧クリーム、美容液、洗顔料等。
健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、外壁塗装、住宅のリフォーム等。
娯楽等情報配信サービス	アダルト情報や、音楽・映像など教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス。
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。はがきによる架空請求、クレジットの不正利用、不審なメールや荷物に関する相談。
内職・副業	いわゆる内職のほかアフィリエイトや転売ビジネス、副業サイト等。
他の教養・娯楽	出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲーム、レジャー施設、宝くじ等。
融資サービス	住宅ローン、自動車ローン、消費者ローン等の融資サービス。多重債務やヤミ金の相談。
理美容	理髪店、美容院、エステティックサロンなどが行うサービスに関する相談。
レンタル・リース・賃借	賃貸アパート、借家、月極駐車場、レンタカーや貸衣装など商品を賃貸借する場合の相談。

静岡市にお住まいの方の相談窓口は
静岡市消費生活センター

市消費生活センターイメージキャラクター
かいけつ！ハナミン



054-221-1056

専門相談員による相談受付時間：平日午前9時から午後4時