

令和5年度 消費生活相談の概要

～県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談件数の集計～



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

静岡県くらし・環境部県民生活課

◆ ◆ ◆ 目 次 ◆ ◆ ◆

令和5年度の消費生活相談の概要	1
1 消費生活相談件数と平均既支払額	
(1) 消費生活相談件数の推移	2
(2) 消費生活相談平均既支払額の推移	3
2 消費生活相談件数の内訳	
(1) 年齢層別相談件数の推移	4
(2) 販売購入形態別相談件数の推移	5
(3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移	7
(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数	8
(5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数	9
(6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数	10
(7) SNS関連の相談件数の推移	11
(8) ネット広告に関する相談件数の推移	11
①相談件数の推移	11
②商品・サービス別相談件数の推移	11
(9) 投資などの儲け話に関する相談件数の推移	12
(10) 屋根工事に関する相談件数の推移	12
(11) 定期購入に関する相談件数の推移	12
3 消費生活相談平均既支払額の内訳	
(1) 年齢層別平均既支払額	13
(2) 販売購入形態別平均既支払額	13
(3) ネット広告に関する相談の平均既支払額	13
(4) 投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額	14
4 市町別の消費生活相談受付件数	15

令和5年度の消費生活相談の概要

令和5年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べ減少しましたが、SNSやネット広告で勧誘される副業や投資などの儲け話をはじめとしたデジタルを介したトラブルが増加しています。

県・市町の相談窓口では、引き続き、消費生活相談員が様々な消費者トラブル等の相談に対応し、助言や情報提供を行うとともに、相談者と事業者の間に入って公平な立場で解決を図ります。

1 令和5年度の消費生活相談の受付状況

令和5年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談の件数は25,719件で、前年度から390件（1.5%）減少しました。

（単位：件）

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
消費生活相談件数	25,870	26,479	23,312	26,109	25,719	98.5%

2 令和5年度の消費生活相談の特徴

（1）SNS関連の相談件数の推移

著名人をかたったSNS上での投資、副業の勧誘でトラブルになったなどの、SNS関連の相談件数は2,458件でした。相談件数は年々増加しており、令和5年度は令和元年度の約3倍となっています。

（単位：件）

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
SNS関連の相談件数	825	1,369	1,541	2,074	2,458	118.5%

（2）ネット広告に関する相談件数の推移

ネット広告に関する相談件数は令和4年度から急増しており、令和5年度は直近5年間で最も多くなっています。なかでも、ネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が依然として多くみられます。

（単位：件）

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
ネット広告の相談件数	1,915	2,538	2,330	3,388	3,518	103.8%

（3）投資などの儲け話に関する相談件数の推移

投資などの儲け話に関する相談件数は1,341件であり、令和5年度は直近5年間で最も多くなっています。

（単位：件）

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
投資などの儲け話の相談件数	877	916	1,135	1,089	1,341	123.1%

（4）屋根工事に関する相談件数の推移

突然自宅を訪問した業者に、「このままだと屋根瓦が飛んで危険だ！」などとしつこく迫られ、高額な修理の契約をしてしまった等、屋根工事に関する相談件数は、令和5年度に急増し、令和元年度の約4倍となっています。

（単位：件）

区分	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
屋根工事の相談件数	106	194	203	266	410	154.1%

※(1)、(2)、(3)の件数は、重複する相談を含む。

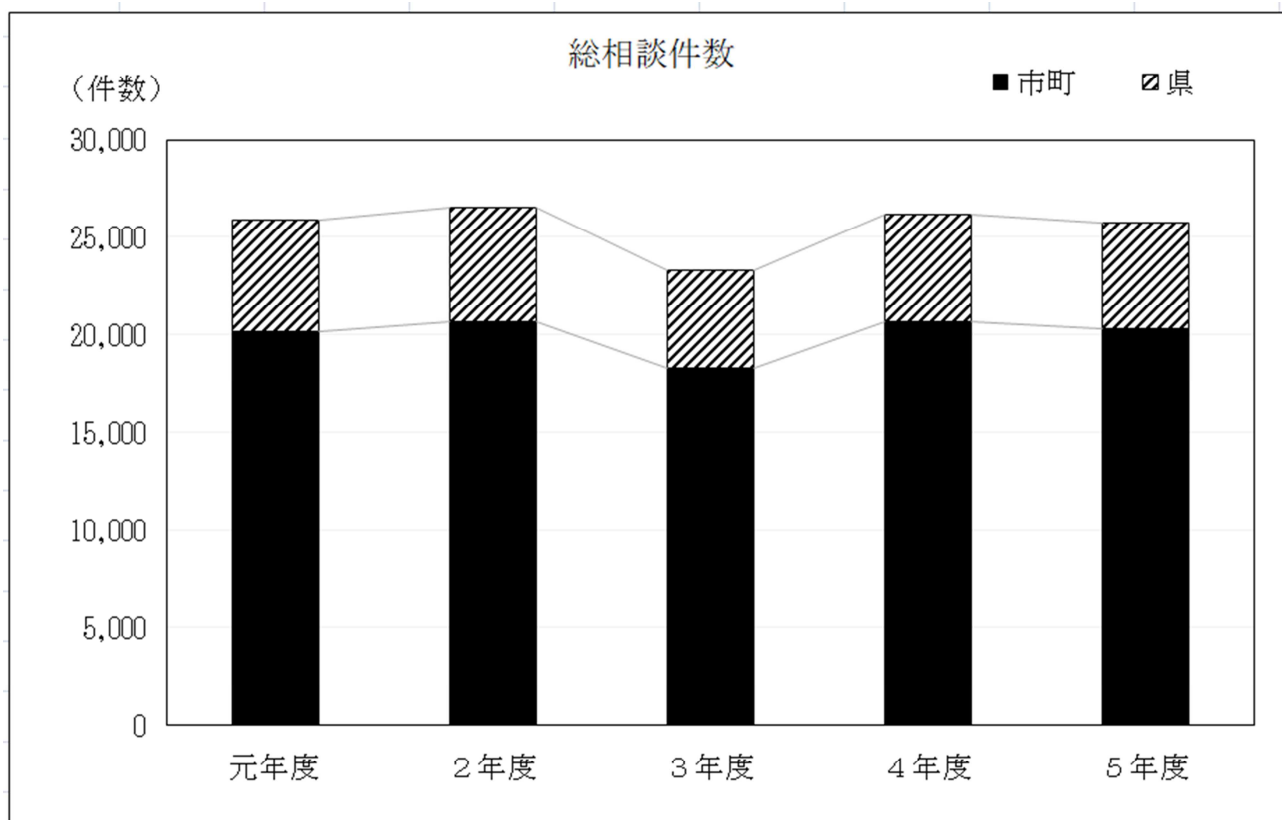
1 消費生活相談件数と平均既支払額

(1) 消費生活相談件数の推移

令和5年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談件数は25,719件であり、前年度の26,109件に比べて390件（1.5%）減少しました。そのうち、県で受け付けた相談は5,452件で、前年度の5,467件と比べて15件（0.3%）減少しました。また、市町で受け付けた相談は20,267件で、前年度の20,642件と比べて375件（1.8%）減少しました。

（単位：件）

区 分		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
県	消費生活相談件数	5,739	5,834	5,010	5,467	5,452
	対前年度比	96.7%	101.7%	85.9%	109.1%	99.7%
市町	消費生活相談件数	20,131	20,645	18,302	20,642	20,267
	対前年度比	90.5%	102.6%	88.7%	112.8%	98.2%
合計	消費生活相談件数	25,870	26,479	23,312	26,109	25,719
	対前年度比	91.8%	102.4%	88.0%	112.0%	98.5%



(2) 消費生活相談平均既支払額の推移

令和5年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均（平均既支払額）は492千円であり、前年度と比べて97千円（24.6%）増加しました。そのうち、県で受け付けた相談の平均既支払額は548千円で、前年度と比べて68千円（14.2%）増加しました。市町で受け付けた相談の平均既支払額は475千円で、前年度と比べて106千円（28.7%）増加しました。

（単位：件、千円）

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
県の消費生活相談件数	5,739	5,834	5,010	5,467	5,452	99.7%
既支払額回答件数(A)	2,807	2,790	2,352	2,674	2,509	—
既支払額合計金額(B)	1,007,150	1,054,086	845,918	1,283,243	1,375,339	107.2%
平均既支払額(B/A)	359	378	360	480	548	114.2%
市町の消費生活相談件数	20,131	20,645	18,302	20,642	20,267	98.2%
既支払額回答件数(A)	8,625	8,849	7,913	8,826	8,565	—
既支払額合計金額(B)	2,601,055	2,769,791	3,084,472	3,256,061	4,069,824	125.0%
平均既支払額(B/A)	302	313	390	369	475	128.7%
県・市町の消費生活相談件数	25,870	26,479	23,312	26,109	25,719	98.5%
既支払額回答件数(A)	11,432	11,639	10,265	11,500	11,074	—
既支払額合計金額(B)	3,608,205	3,823,877	3,930,390	4,539,304	5,445,163	120.0%
平均既支払額(B/A)	316	329	383	395	492	124.6%

※ 平均既支払額は、支払額が0円（クレジットカードで購入・契約した商品・役務の代金がまだ引き落とされていない場合等）の相談を含み、支払額が不明な相談を除いたすべての相談の平均である。

2 消費生活相談件数の内訳

(1) 年齢層別相談件数の推移

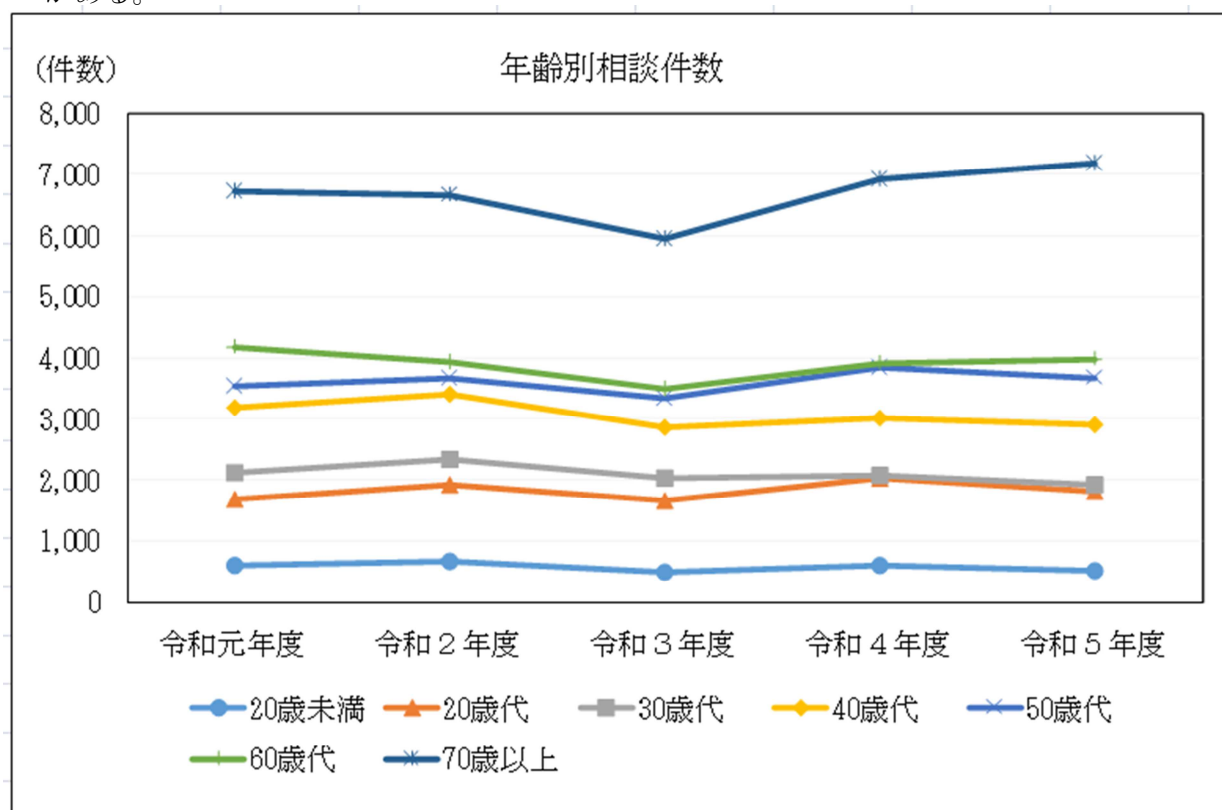
年齢層別相談件数は、例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にあり、令和5年度の70歳以上の相談件数は7,175件（32.7%）と、全ての年齢層の中で最も多くなっています。前年度に比べて60歳代、70歳代以上の年齢層で相談件数が増加していますが、50歳代以下の年齢層では相談件数が減少しています。

（単位：件）

区分	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	601	2.7%	660	2.9%	491	2.5%	611	2.7%	516	2.3%	84.5%
20歳代	1,675	7.6%	1,921	8.5%	1,660	8.4%	2,025	9.1%	1,810	8.2%	89.4%
30歳代	2,113	9.6%	2,325	10.3%	2,022	10.2%	2,063	9.2%	1,910	8.7%	92.6%
40歳代	3,191	14.5%	3,399	15.1%	2,845	14.4%	3,005	13.4%	2,900	13.2%	96.5%
50歳代	3,532	16.0%	3,664	16.2%	3,328	16.8%	3,831	17.1%	3,670	16.7%	95.8%
60歳代	4,173	19.0%	3,920	17.4%	3,479	17.6%	3,914	17.5%	3,978	18.1%	101.6%
70歳以上	6,724	30.6%	6,667	29.6%	5,956	30.1%	6,921	30.9%	7,175	32.7%	103.7%
合計	22,009	100.0%	22,556	100.0%	19,781	100.0%	22,370	100.0%	21,959	100.0%	98.2%

※ 合計値は年齢不明を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



(2) 販売購入形態別相談件数の推移

令和5年度の販売購入形態別相談件数は、通信販売が9,058件（49.0%）と最も多く、次いで店舗購入が4,639件（25.1%）、訪問販売が2,446件（13.2%）、電話勧誘販売が1,484件（8.0%）の順に多くなっています。

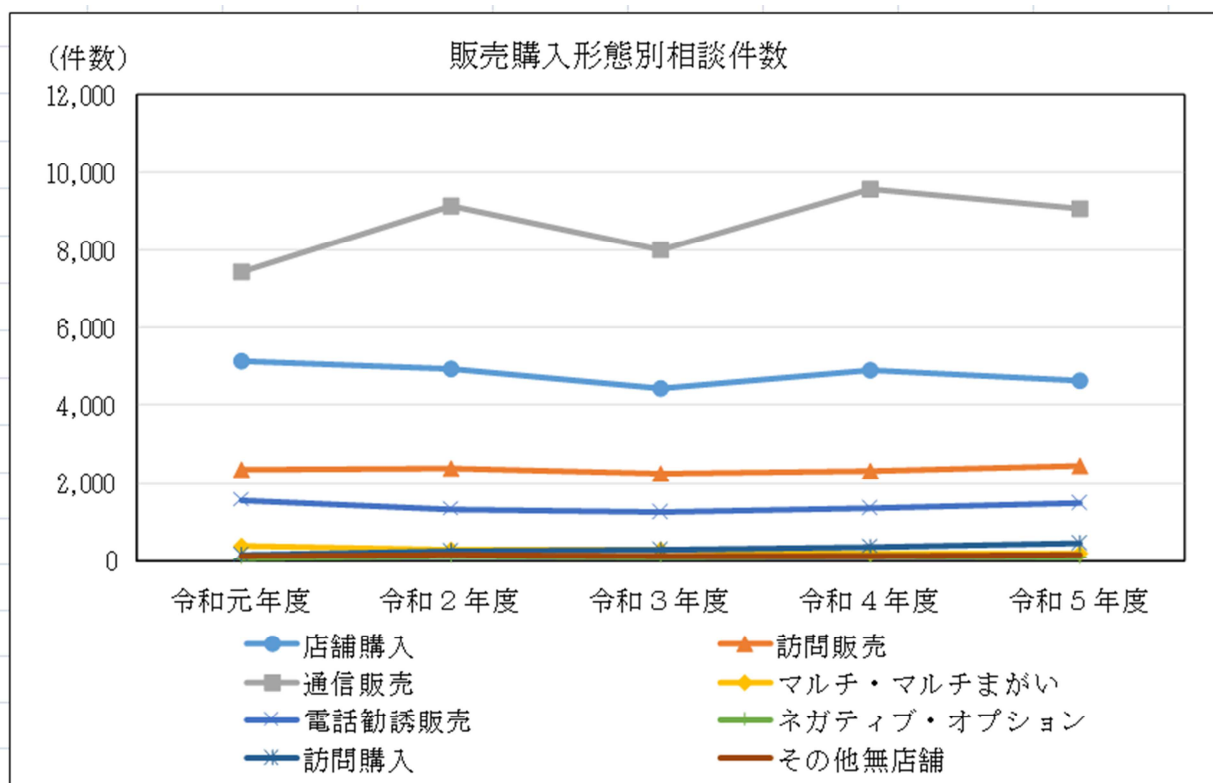
また、前年度に比べ、通信販売は減少しましたが、訪問販売、訪問購入は直近5年間で最も多くなっています。

（単位：件）

区分	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		前年度比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比		
店舗購入	5,143	29.8%	4,946	26.6%	4,454	26.6%	4,900	25.9%	4,639	25.1%	94.7%	
特殊販売	訪問販売 ¹	2,353	13.7%	2,381	12.8%	2,262	13.5%	2,313	12.2%	2,446	13.2%	105.8%
	通信販売	7,437	43.2%	9,139	49.2%	8,018	47.9%	9,587	50.7%	9,058	49.0%	94.5%
	ネット販売	5,334	30.9%	6,765	36.4%	5,623	33.6%	7,115	37.6%	6,515	35.3%	91.6%
	マルチ・マルチまがい ²	394	2.3%	290	1.6%	271	1.6%	204	1.1%	177	1.0%	86.8%
	電話勧誘販売	1,566	9.1%	1,330	7.2%	1,252	7.5%	1,340	7.1%	1,484	8.0%	110.7%
	ネガティブ・オプション ³	68	0.4%	108	0.6%	91	0.6%	106	0.6%	86	0.5%	81.1%
	訪問購入 ⁴	146	0.8%	238	1.3%	273	1.6%	361	1.9%	438	2.4%	121.3%
	その他無店舗	129	0.7%	140	0.7%	107	0.7%	114	0.6%	150	0.8%	131.6%
合計	17,236	100.0%	18,572	100.0%	16,728	100.0%	18,925	100.0%	18,478	100%	97.6%	

※ 合計値は販売購入形態が不明・無関係（贈答品などで、購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なものや販売や購入とは無関係な相談）を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



- *1 訪問販売
事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引。
- *2 マルチ・マルチまがい
マルチ商法・マルチまがい商法。
マルチ商法とは、商品やサービスを販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られるとして、消費者を販売員にして、会員を増やしながら商品を販売していく商法。
マルチまがい商法とは、実質はマルチ商法と同じでありながら、法律の定義に該当しないように装って規制を逃れているもの。
- *3 ネガティブ・オプション
送り付け商法。注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。
- *4 訪問購入
事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。

Topics!

令和4年4月に成年年齢が18歳以上に引下げられました。そのため、18、19歳でも親の同意なく契約することができるようになり、消費者被害の増加が懸念されています。このため県内大学生・専門学校生を「消費者トラブル防止学生クリエイター」に任命し、県と協働で被害防止のための啓発動画を制作しました。

動画では、主人公の「やばみちゃん」が消費者トラブルに巻き込まれそうになると、しっかり者の親友「しなんちゃん」が助けるストーリーにより、被害に遭わないための注意点を楽しく学ぶことができます。トラブルに巻き込まれない「かっこいい消費者」になるために、是非御覧ください。



◆「脱毛エステ」トラブル編

脱毛のカウンセリングに行ったやばみちゃん。
本日限りの割引に心引かれ…



◆「マルチ商法」トラブル編

先輩に大事な話があると誘われたやばみちゃん。
簡単に稼げるビジネスに勧誘されて…



◆「あやしい儲け話」トラブル編

いつものように動画を楽しんでいたやばみちゃん。
そこにあやしい広告が表示されて…



(3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移

令和5年度の商品・サービス別相談件数は、「商品一般」に関する相談件数が2,616件と1位であり、前年度と比べて59件（2.3%）増加しました。また、直近5年間では、令和5年度のみ、「屋根工事」に関する相談件数が高順位となっています。

（単位：件）

順位	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	商品一般 ¹	3,877	商品一般 ¹	2,892	商品一般 ¹	2,123	商品一般 ¹	2,557	商品一般 ¹	2,616
2	光ファイバー	989	他の健康食品 ²	1,172	フリーローン・サラ金	715	フリーローン・サラ金	722	フリーローン・サラ金	793
3	他の健康食品 ²	806	光ファイバー	798	光ファイバー	677	他の健康食品 ²	629	役務その他サービス	688
4	フリーローン・サラ金	732	他のデジタルコンテンツ ³	764	賃貸アパート	581	光ファイバー	619	他の健康食品 ²	671
5	他のデジタルコンテンツ ³	620	フリーローン・サラ金	728	他の健康食品 ²	533	脱毛エステ	605	賃貸アパート	624
6	相談その他	602	賃貸アパート	604	相談その他	488	賃貸アパート	589	光ファイバー	520
7	賃貸アパート	568	保健衛生品その他	561	携帯電話サービス	477	電気	559	修理サービス	494
8	電気	474	相談その他	550	電気	442	役務その他サービス	514	相談その他	426
9	携帯電話サービス	425	役務その他サービス	472	役務その他サービス	413	化粧クリーム	478	屋根工事	410
10	修理サービス	398	修理サービス	468	修理サービス	385	相談その他	434	携帯電話サービス	392

*1 商品一般

商品・役務が特定できないもの。ハガキによる架空請求はここに含まれる。

*2 他の健康商品

ブランド品や商品名は分かるが、特定の成分区分に該当しない健康食品。ダイエットや筋肉増強などのサプリメントに関する相談はここに含まれる。

*3 他のデジタルコンテンツ

内容は特定出来るが、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの特定のサイトには該当しないもの。

情報商材（副業等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報）を含む。

(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数

令和5年度の年齢層別の販売購入形態別相談件数は、全ての年齢層で通信販売に関する相談が最も多くなっており、構成比で見ると、特に20歳未満で77.9%と高くなっています。また、他の年齢層に比べて、70歳以上では訪問販売、訪問購入の割合が高くなっています。

(単位：件)

区分		店舗購入	特殊販売						合計	
			訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入		その他無店舗
20歳未満	件数	67	20	359	1	11	2	0	1	461
	構成比	14.5%	4.3%	77.9%	0.2%	2.4%	0.4%	0%	0.2%	100.0%
20歳代	件数	532	123	646	29	134	5	4	14	1,487
	構成比	35.8%	8.3%	43.4%	2.0%	9.0%	0.3%	0.3%	0.9%	100.0%
30歳代	件数	463	110	791	22	85	7	7	19	1,504
	構成比	30.8%	7.3%	52.6%	1.5%	5.7%	0.5%	0.5%	1.3%	100.0%
40歳代	件数	657	209	1,212	25	127	13	15	21	2,279
	構成比	28.8%	9.2%	53.2%	1.1%	5.6%	0.6%	0.7%	0.9%	100.0%
50歳代	件数	672	231	1,674	24	184	11	32	21	2,849
	構成比	23.6%	8.1%	58.8%	0.8%	6.5%	0.4%	1.1%	0.7%	100.0%
60歳代	件数	583	342	1,722	19	227	13	69	15	2,990
	構成比	19.5%	11.4%	57.6%	0.6%	7.6%	0.4%	2.3%	0.5%	100.0%
70歳以上	件数	1,086	1,117	1,823	42	531	20	262	40	4,921
	構成比	22.1%	22.7%	37.0%	0.9%	10.8%	0.4%	5.3%	0.8%	100%
合計	件数	4,060	2,152	8,227	162	1,299	71	389	131	16,491
	構成比	24.6%	13.0%	49.9%	1.0%	7.9%	0.4%	2.4%	0.8%	100.0%

※ 合計値は年齢及び販売購入形態が不明・無関係を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。

(5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和5年度の年齢層別の商品・サービス別相談件数は、20歳未満、20歳代を除いた全ての年齢層で、「商品一般」に関する相談が最も多くなっています。

20歳代から60歳代で「金融関連サービスその他」が10位以内となっているほか、60歳代や70歳以上で「屋根工事」が高順位となっています。（単位：件）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	インターネットゲーム	137	脱毛エステ	182	商品一般	130	商品一般	217
2	商品一般	24	商品一般	113	賃貸アパート	107	フリーローン・サラ金	115
3	脱毛エステ	22	他の内職・副業	108	フリーローン・サラ金	93	賃貸アパート	99
4	他の健康食品	18	フリーローン・サラ金	105	役務その他サービス	53	複合サービス会員	81
5	アダルト情報	18	賃貸アパート	83	脱毛エステ	42	他の健康食品	78
6	出会い系サイト・アプリ	15	役務その他サービス	73	普通・小型自動車	41	役務その他サービス	66
7	役務その他サービス	15	出会い系サイト・アプリ	60	他の内職・副業	38	普通・小型自動車	53
8	他の娯楽等情報配信サービス	13	普通・小型自動車	49	金融関連サービスその他*	35	金融関連サービスその他*	49
9	他の内職・副業	13	金融コンサルティング	34	携帯電話サービス	30	修理サービス	40
10	賃貸アパート	11	金融関連サービスその他*	27	光ファイバー	30	ファウンデーション	38
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数		
1	商品一般	311	商品一般	446	商品一般	833		
2	フリーローン・サラ金	130	他の健康食品	142	屋根工事	250		
3	他の健康食品	113	フリーローン・サラ金	122	他の健康食品	241		
4	賃貸アパート	103	化粧品クリーム	112	光ファイバー	209		
5	役務その他サービス	79	役務その他サービス	97	役務その他サービス	197		
6	普通・小型自動車	71	光ファイバー	89	修理サービス	194		
7	化粧品クリーム	63	屋根工事	78	フリーローン・サラ金	145		
8	光ファイバー	63	乳液	77	携帯電話サービス	141		
9	修理サービス	57	修理サービス	74	相談その他	139		
10	金融関連サービスその他*	56	金融関連サービスその他*	71	電気	102		

* 「金融関連サービスその他」

クレジットカードの入退会・会費等、両替、外貨両替（銀行等で取扱っていない外貨も含む）、貸金庫、講、金銭以外（不動産、有価証券等）の信託、遺言信託。

(6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和5年度の販売購入形態別の商品・サービス別相談件数の中で、最も相談件数が多い通信販売では、「商品一般」「他の健康食品」に関する相談が高順位となっています。また、訪問販売では、「屋根工事」に関する相談が最も多くなっています。

(単位：件)

順位	店舗購入 (4,639)	件数	訪問販売 (2,446)	件数	通信販売 (9,058)	件数	マルチ・マルチまがい (177)	件数
1	賃貸アパート	350	屋根工事	372	商品一般	594	ファンド型 投資商品	23
2	フリーローン・ サラ金	272	修理サービス	220	他の健康食品	518	他の健康食品	18
3	普通・小型 自動車	269	光ファイバー	142	化粧クリーム	294	健康食品*	12
4	脱毛エステ	260	塗装工事	92	役務 その他サービス	256	金融関連サービス その他	11
5	携帯電話 サービス	180	役務 その他サービス	91	乳液	238	商品一般	8
6	修理サービス	145	プロパンガス	70	インターネット ゲーム	222	複合サービス 会員	8
7	医療サービス	142	電気	66	出会い系サイト・ アプリ	201	化粧品	7
8	商品一般	92	ソーラー システム	56	養毛剤	185	補整下着類	5
9	金融関連 サービスその他	89	電気温水器	53	アダルト情報	183	教養 娯楽品その他	5
10	外食	83	衛生設備工事	50	ファウンデーション	162	金融 コンサルティング	5
順位	電話勧誘販売 (1,484)	件数	ネガティブ・オプション (86)	件数	訪問購入 (438)	件数	その他無店舗 (150)	件数
1	光ファイバー	182	商品一般	23	商品一般	120	携帯電話 サービス	12
2	役務 その他サービス	150	他の健康食品	6	食器	29	絵画・書画	7
3	商品一般	98	魚介類	5	アクセサリ	27	結婚相手紹介 サービス	7
4	他の内職・副業	89	書籍	4	指輪	27	履物付属品	5
5	電気	74	他のシャツ	3	被服品一般	26	パーキング	5
6	魚介類	52	履物付属品	3	着物類	21	商品一般	4
7	金融 コンサルティング	51	教養娯楽品 その他	3	ネックレス	20	ミネラル ウォーター	4
8	広告代理 サービス	50	洋服一般	2	洋服一般	10	他の健康食品	4
9	他の健康食品	47	ズボン	2	紳士・婦人洋服	10	ノートパソコン	4
10	かに	33	身の回り品 その他	2	書籍	10	役務 その他サービス	4

※ 販売購入形態が不明・無関係のものは除く。

※ () 内は全相談件数。

* 「健康食品」：高麗人参凝縮液、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品。

(7) SNS関連の相談件数の推移

著名人をかたったSNS上での投資、副業の勧誘でトラブルになったなどの、SNS関連の相談件数は2,458件でした。相談件数は年々増加しており、令和5年度は令和元年度の約3倍となっています。

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	825	1,369	1,541	2,074	2,458	118.5%

(8) ネット広告に関する相談件数の推移

① 相談件数の推移

ネット広告に関する相談件数は令和4年度から急増しており、令和5年度は直近5年間で最も多くなっています。なかでも、ネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品
品の定期購入に関する相談が依然として多くみられます。

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	1,915	2,538	2,330	3,388	3,518	103.8%

② 商品・サービス別相談件数の推移

令和5年度のネット広告に関する商品・サービス別相談件数は、「他の健康食品」が1位となっています。この他、「化粧クリーム」「乳液」が高順位となっています。

(単位：件)

順位	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	他の健康食品	307	他の健康食品	467	他の健康食品	172	化粧クリーム	310	他の健康食品	299
2	他のデジタルコンテンツ	141	他のデジタルコンテンツ	186	シャンプー	100	他の健康食品	241	化粧クリーム	203
3	高麗人参茶	73	健康食品	65	他の内職・副業	100	乳液	181	乳液	139
4	健康食品	72	化粧クリーム	62	化粧品 その他	71	ファン デーション	123	役務その他 サービス	132
5	脱毛剤	70	役務その他 サービス	51	紳士・婦人 用パック	62	シャンプー	103	ファン デーション	123
6	酵素食品	66	高麗人参茶	47	乳液	59	パック	96	他の内職・ 副業	115
7	乳液	54	脱毛剤	47	金融 コンサルティング	51	役務その他 サービス	85	養毛剤	113
8	化粧クリーム	53	シャンプー	44	上着	40	脱毛エステ	73	歯みがき粉	84
9	化粧品 その他	43	他の タバコ用品	42	役務その他 サービス	39	他の内職・ 副業	73	電子タバコ	61
10	出会い系 サイト	38	出会い系 サイト	41	ファン デーション	38	化粧品	60	金融 コンサルティング	55

(9) 投資などの儲け話に関する相談件数の推移

投資などの儲け話に関する相談件数は1,341件であり、令和5年度は直近5年間で最も多くなっています。

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	877	916	1,135	1,089	1,341	123.1%

(10) 屋根工事に関する相談件数の推移

突然自宅を訪問した業者に、「このままだと屋根瓦が飛んで危険だ！」などとしつこく迫られ、高額な修理の契約をしてしまった等、屋根工事に関する相談件数は、令和5年度に急増し、令和元年度の約4倍となっています。

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	106	194	203	266	410	154.1%

(11) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和5年度の相談件数は1,965件であり、前年度に比べて533件(21.3%)減少しました。

(単位：件)

区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	1,249	1,458	1,322	2,498	1,965	78.7%

3 消費生活相談平均既支払額の内訳

(1) 年齢層別平均既支払額

令和5年度の年齢層別平均既支払額は、60歳代の年齢層が587千円で最も高額となっています。

(単位：件、千円)

区 分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
相談件数	516	1,810	1,910	2,900	3,670	3,978	7,175	21,959
既支払額 回答件数(A)	292	1,046	950	1,427	1,807	1,813	2,796	10,131
既支払額 合計金額(B)	31,084	443,835	519,253	580,166	966,405	1,063,653	1,380,564	4,984,960
平均既支払額 (B/A)	106	424	547	407	535	587	494	492

(2) 販売購入形態別平均既支払額

令和5年度の販売購入形態別平均既支払額は、マルチ・マルチまがいの平均既支払額が2,493千円と最も高く、次いで店舗購入が822千円、訪問販売が469千円となっています。相談件数が最も多かった通信販売の平均既支払額は、338千円となっており、他の販売購入形態に比べて低くなっています。

(単位：件、千円)

区 分	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・ マルチまがい	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗	合計
相談件数	4,639	2,446	9,058	177	1,484	86	438	150	18,478
既支払額 回答件数(A)	1,939	1,198	5,750	108	660	34	-	71	9,760
既支払額 合計金額(B)	1,594,701	561,623	1,944,890	269,243	209,505	218	-	67,083	4,647,263
平均既支払額 (B/A)	822	469	338	2,493	317	6	-	945	476

(3) ネット広告に関する相談の平均既支払額

令和5年度のネット広告に関する相談の平均既支払額は282千円であり、前年度に比べ87千円(44.6%)増加し、直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	1,915	2,538	2,330	3,388	3,518	103.8%
既支払額 回答件数(A)	1,474	1,900	1,757	2,524	2,606	103.2%
既支払額 合計金額(B)	141,130	194,748	234,266	492,093	735,036	149.4%
平均既支払額(B/A)	96	102	133	195	282	144.6%

(4) 投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額

令和5年度の投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額は2,226千円であり、前年度に比べ253千円(12.8%)増加し、直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年度比
相談件数	877	916	1,135	1,089	1,341	123.1%
既支払額 回答件数(A)	571	655	847	778	979	125.8%
既支払額 合計金額(B)	837,031	1,007,777	1,428,368	1,534,755	2,179,352	142.0%
平均既支払額 (B/A)	1,466	1,539	1,686	1,973	2,226	112.8%

4 市町別の消費生活相談受付件数

(単位：件)

市町名					合計 (c=a+b)	人口1千人あたり
	県受付 (a)	県受付/合計 (a/c)	市町受付 (b)	市町受付/合計 (b/c)		
賀茂広域消費生活センター	54	16.3%	278	83.7%	332	6.1
熱海市	105	31.7%	226	68.3%	331	10.4
伊東市	88	19.5%	364	80.5%	452	7.2
沼津市	479	30.1%	1,112	69.9%	1,591	8.7
三島市	150	24.1%	472	75.9%	622	6.0
御殿場市	72	9.2%	710	90.8%	782	9.5
裾野市	65	15.6%	353	84.4%	418	8.6
伊豆市	36	22.0%	128	78.0%	164	6.2
伊豆の国市	83	42.6%	112	57.4%	195	4.3
函南町	72	33.5%	143	66.5%	215	6.0
清水町	88	33.5%	175	66.5%	263	8.4
長泉町	95	46.1%	111	53.9%	206	4.8
小山町	26	15.5%	142	84.5%	168	9.6
富士市	165	8.0%	1,908	92.0%	2,073	8.6
富士宮市	94	12.8%	640	87.2%	734	5.9
東部管内計 (A)	1,672	19.6%	6,874	80.4%	8,546	7.6
静岡市	1,004	18.0%	4,574	82.0%	5,578	8.3
焼津市	167	14.8%	959	85.2%	1,126	8.4
藤枝市	175	13.0%	1,173	87.0%	1,348	9.8
島田市	102	16.9%	500	83.1%	602	6.5
牧之原市	51	12.6%	354	87.4%	405	9.8
吉田町	64	51.6%	60	48.4%	124	4.3
川根本町	17	41.5%	24	58.5%	41	7.5
中部管内計 (B)	1,580	17.1%	7,644	82.9%	9,224	8.3
磐田市	134	13.7%	843	86.3%	977	6.0
掛川市	124	18.4%	551	81.6%	675	6.0
袋井市	143	27.6%	375	72.4%	518	5.9
御前崎市	56	46.7%	64	53.3%	120	4.1
菊川市	57	19.8%	231	80.2%	288	6.1
森町	25	44.6%	31	55.4%	56	3.4
浜松市	1,301	27.8%	3,376	72.2%	4,677	6.0
湖西市	58	17.3%	278	82.7%	336	6.0
西部管内計 (C)	1,898	24.8%	5,749	75.2%	7,647	5.9
小計 (D=A+B+C)	5,150	20.3%	20,267	79.7%	25,417	-
不明 (E)	262	100.0%	-	-	262	-
県外 (F)	40	100.0%	-	-	40	-
合計 (D+E+F)	5,452	21.2%	20,267	78.8%	25,719	7.3

※賀茂広域消費生活センターは、賀茂地域1市5町の消費生活相談窓口である。

※「県受付」は県民生活センターで受け付けた相談者住所別相談件数、「市町受付」は市町の消費生活センターで受け付けた相談件数。

◆ ◆ ◆ 県の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

東部県民生活センター	中部県民生活センター	西部県民生活センター
055-952-2299	054-202-6006	053-452-2299

※ 受付時間は平日 9 : 00～16 : 00

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

◆ ◆ ◆ 市町の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

下田市	賀茂広域 消費生活センター 0558-24-2299	伊豆の国市 消費生活センター	0558-76-8000	牧之原市 市民相談センター	0548-23-0088
東伊豆町		伊豆市 消費生活センター	0558-72-9858	吉田町 産業課	0548-33-2122
河津町		富士市 消費生活センター	0545-55-2756	川根本町 産業振興課	0547-56-2226
南伊豆町		富士宮市 消費生活センター	0544-22-1197	浜松市 くらしのセンター	053-457-2205
松崎町		函南町 消費生活センター	055-979-8131	磐田市 消費生活センター	0538-37-2113
西伊豆町		清水町 消費生活センター	055-981-8238	袋井市 消費生活センター	0538-44-3174
沼津市 消費生活センター	055-934-4841	長泉町総合相談センター (くらし環境課)	055-989-5514	掛川市 消費生活センター	0537-21-1149
三島市 市民生活相談センター	055-983-2621	小山町 消費生活センター	0550-76-6117	菊川市 消費生活センター	0537-35-0937
裾野市 消費生活センター	055-995-1854	静岡市 消費生活センター	054-221-1056	御前崎市 消費生活センター	0537-85-1135
御殿場市 消費生活センター	0550-83-1629	焼津市 消費生活センター	054-626-1147	湖西市 消費生活相談室	053-576-1609
熱海市 協働環境課	0557-86-6197	藤枝市 消費生活センター	054-643-3305	森町 産業課	0538-85-6319
伊東市 消費生活センター	0557-52-3362	島田市 消費生活センター	0547-36-7153		

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

令和6年6月

静岡県くらし・環境部県民生活課
静岡県静岡市葵区追手町9番6号
電話 054-221-2175

