

消費生活相談の近況報告 (令和 5 年度)

【目次】

I 相談全体の概要

(1) 年度別相談件数の推移	1
(2) 相談方法別の件数	1

II 相談の特徴

1 年代別

(1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談	2
(2) 若者（契約当事者の年齢 29 歳以下）の相談	3
(3) 18 歳・19 歳の相談	4

2 相談内容

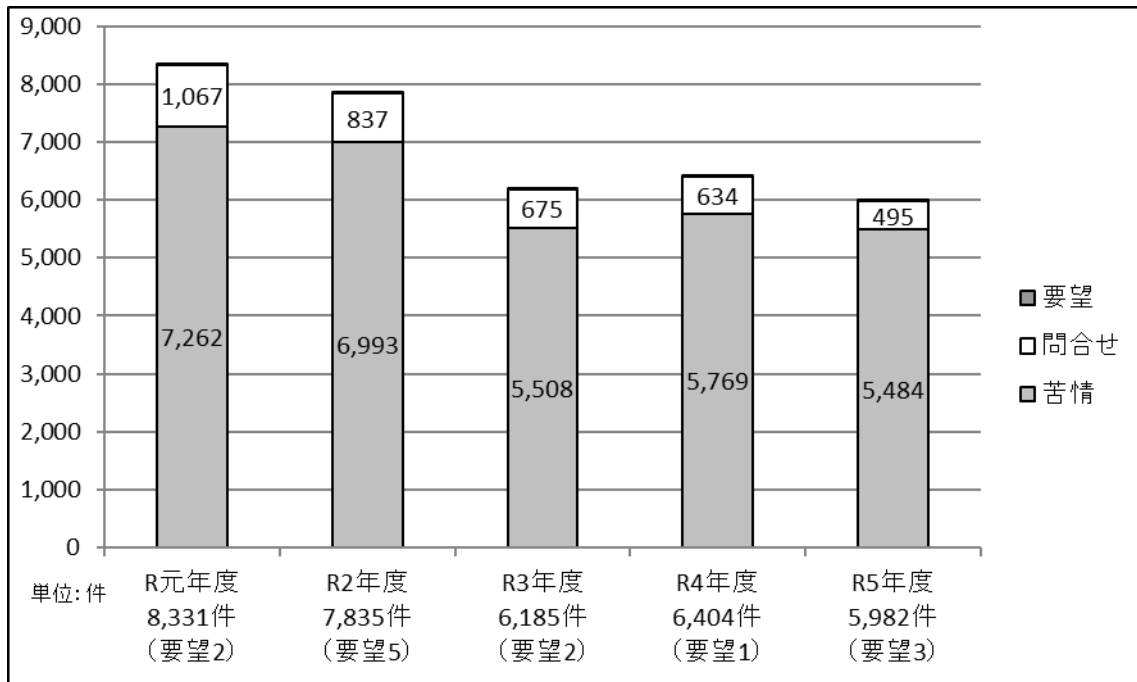
(1) 定期購入に関する相談	5
(2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談	5
(3) SNS 詐欺に関する相談	6
(4) 屋根工事に関する相談	6

千葉県 市民局 生活文化スポーツ部 消費生活センター

※注）本概要（抜粋版）は令和 6 年 8 月 5 日時点のデータに基づき作成しています。

I 相談全体の概要

(1) 年度別 相談件数の推移



概要：令和5年度の相談件数は、前年度（6,404件）と比較し、422件（△6.6%）減少している。

(2) 件数が多い相談内容

順位	令和4年度		令和5年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	426	商品一般	512
2位	賃貸アパート	200	賃貸アパート	233
3位	脱毛エステ	181	役務その他サービス	217
4位	相談その他	176	修理サービス	141
5位	修理サービス	172	他の健康食品	134

＜商品一般＞ 商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

実在する会社や公的機関をかたり、架空の未納料金や身に覚えのないサイトの利用料等を請求（個人情報の取得が目的の場合もある。）する詐欺的な手口に関する相談なども含まれる。

（事例）「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが、不在の為持ち帰りました。下記よりご確認ください。」という内容のSMSが届き、記載されているURLをクリックするよう指示があった。
「利用した覚えのないところから、「有料サイトの未納料金が発生しています。本日中に連絡が無い場合は法的手段に移行します。」というSMSが届いた。」

＜賃貸アパート＞ 集合住宅の賃貸借・使用貸借、賃貸マンション・アパート等に関する相談

（事例）「退去を申し出たところ、高額な修理代を請求されて、納得できない。」

＜役務その他サービス＞ 役務に関する相談その他の役務に関する相談

（事例）「ネット閲覧中、画面上にウィルス感染したと警告が出たので、記載の電話番号に電話し、セキュリティサポートの契約を締結した。プリペイドカードにより支払いを行ったが、詐欺ではないのか。」

＜修理サービス＞ 畳の張替え、ガス器具調整、電気製品の修理などに関する相談

（事例）「インターネット上の広告を見てトイレの詰まりの修理を頼んだら、便器の交換等他の作業も必要と次々に追加作業を提案され、最終的に法外な費用を請求された。」

＜他の健康食品＞ ダイエット食品、サプリメント等に関する相談

（事例）「お試しでサプリメントを購入したが定期購入になっていた、契約をやめたい。」

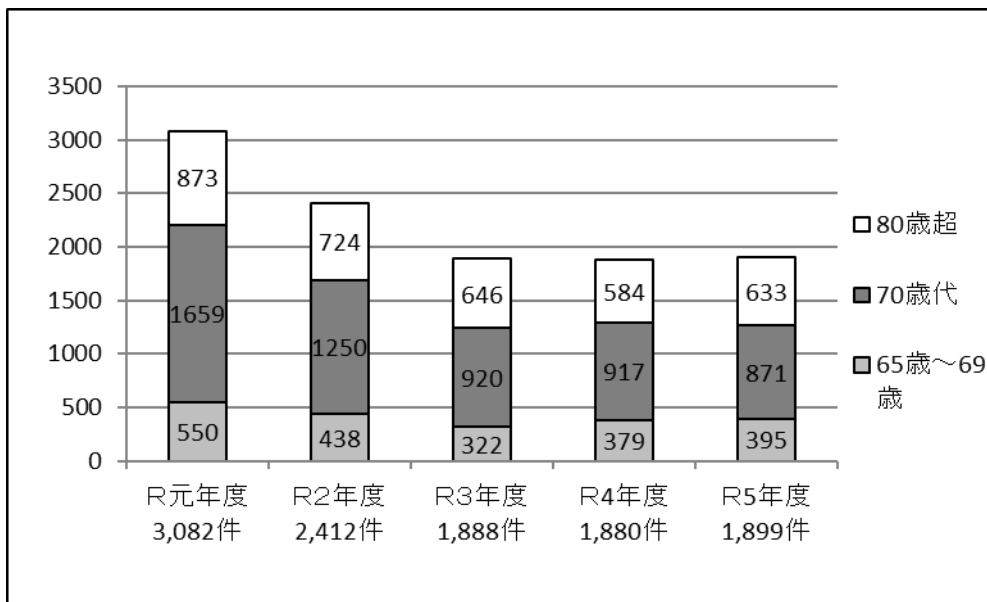
Ⅱ 相談の特徴

1 年代別

（１）高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談

＜高齢者の相談件数の推移＞

単位：件



概要：令和５年度の相談件数は、前年度（１,８８０件）と比較し、１９件（１.０％）増加している。

令和３年度から３年連続で１,８００件台であり、横ばい傾向となっている。

＜高齢者に多い相談内容＞

順位	令和4年度		令和5年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	160	商品一般	197
2位	役務その他サービス	59	役務その他サービス	101
3位	修理サービス	57	屋根工事	73
4位	相談その他	55	他の健康食品	57
5位	屋根工事	48	修理サービス	51

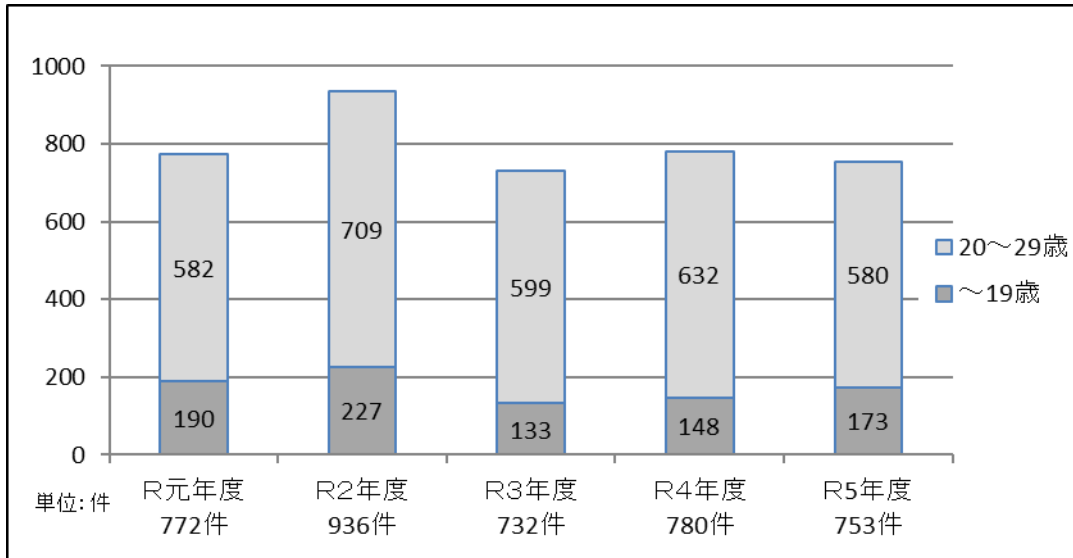
＜屋根工事＞ 屋根の修繕、瓦のふきかえ工事等に関する相談

（事例）「近所で工事しているという事業者が来訪し「お宅の屋根がめくれているのが見えた。無料で屋根に登って点検する。」と言うので依頼したところ、屋根が浮いている写真を見せられた。事業者に「このままではもっとひどい状態になる。」と言われたため焦り、修理契約を締結した。冷静に考えると高額なため、解約したい。」

（２）若者（契約当事者の年齢 29 歳以下）の相談

＜若者の相談件数の推移＞

単位：件



概要：令和5年度の相談件数は、前年度（780件）と比較し、27件（△3.5%）減少している。

＜若者に多い相談内容＞

順位	令和4年度		令和5年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	脱毛エステ	124	脱毛エステ	61
2位	賃貸アパート	38	賃貸アパート	51
3位	商品一般	34	インターネットゲーム	43
4位	インターネットゲーム	32	他の内職・副業	29
5位	他の内職・副業	26	商品一般	24

＜脱毛エステ＞ エステティックサロンで行う脱毛に関する相談

（事例）「脱毛エステを途中解約したが、約束どおり返金されず、電話もつながらない。」

＜インターネットゲーム＞ インターネットに接続して、ゲームができるサービスに関する相談

（事例）「中学生の息子が親のタブレット端末からオンラインゲームで高額な課金をしていた。返金してほしい。」

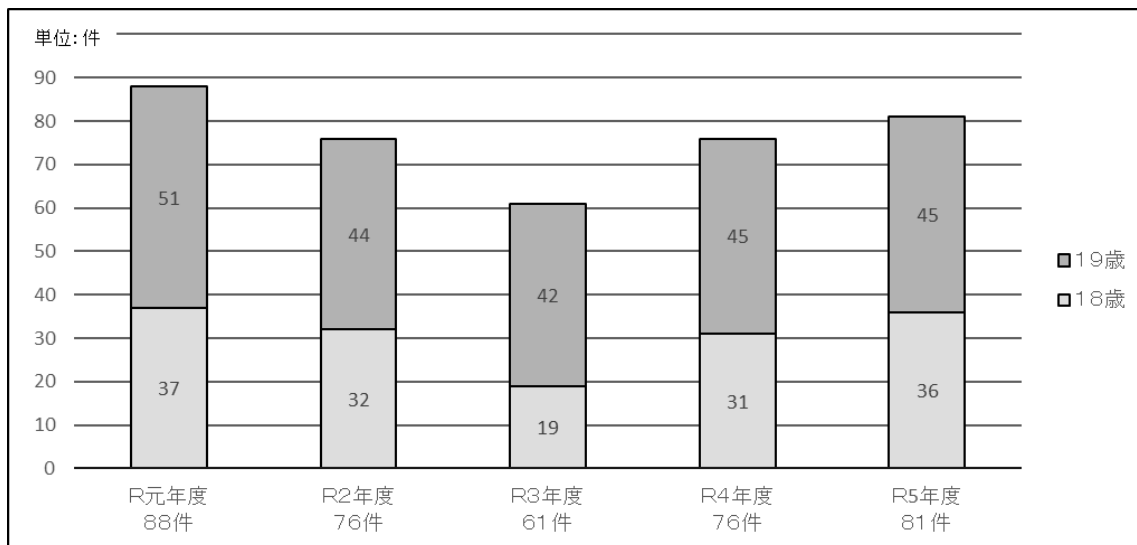
＜他の内職・副業＞ 情報商材、副業サイトなどに関する相談

（事例）「メールで相談を聞くだけで高収入が得られる副業に登録したが、手数料を請求されるばかりで不審だ。」

(3) 18歳・19歳の相談

<18歳・19歳の相談件数の推移>

単位：件



令和5年度の18歳・19歳からの相談件数は、前年度（76件）と比較し5件（6.6%）増加しており、令和3年度から増加傾向にある。

<18歳・19歳に多い相談>

順位	令和4年度	令和5年度
	商品・役務名	件数
1位	脱毛エステ 15	出会い系サイト・アプリ 9
2位	商品一般/他の健康食品 各5	脱毛エステ 7
3位		医療サービス 6

<出会い系サイト・アプリ> 出会い系サイトの高額な料金請求などに関する相談

（事例）「出会い系サイトで知り合った異性と親しくなった。初めは無料サイトを使用していたが、有料サイトに誘導され、メール交換を繰り返していたら、サイトから多額の請求を受けた。」

<医療サービス> 美容整形など医師が行う医療サービスに関する相談

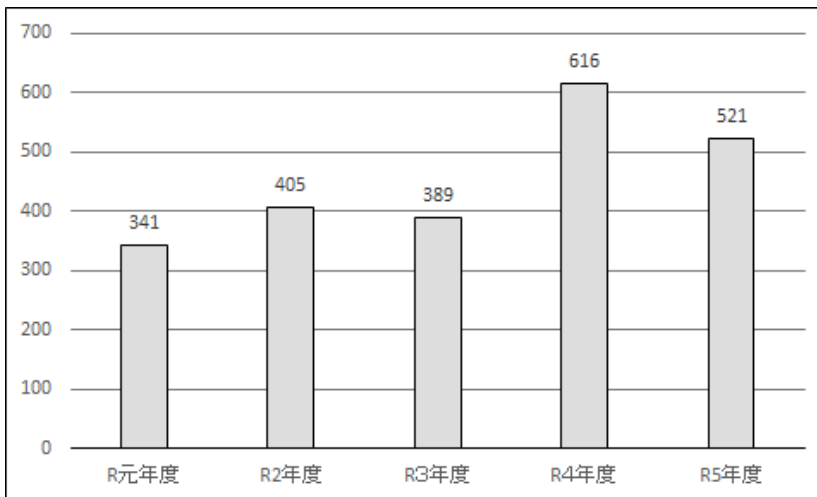
（事例）「電子公告を見て、2年間で8回の全身脱毛施術を受けられるコースを19万7千円で契約したが、クリニックが突然休院となった。クリニックからは連絡がないのでどうしたらよいか。」

2 相談内容

(1) 定期購入に関する相談

＜定期購入に関する相談件数の推移＞

単位：件



概要：インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し 500 円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなど、定期購入に関する相談が近年増加している。令和 5 年度は、前年度（616 件）と比較し、95 件（△15.4%）減少しているが、未だ高い数値となっている。

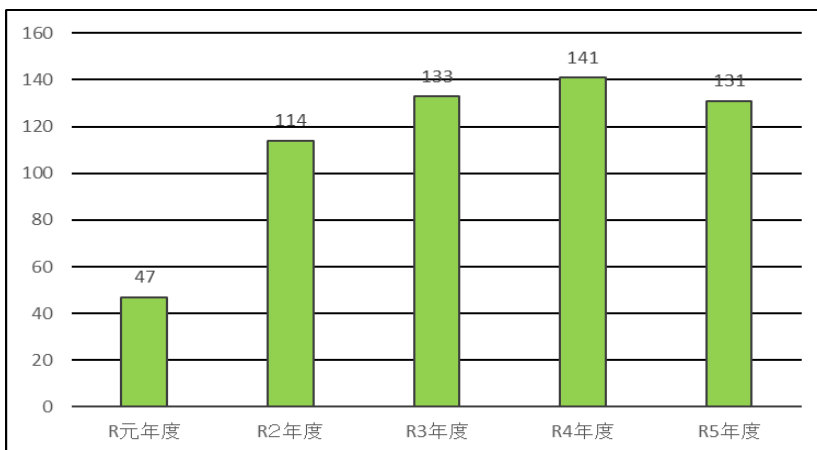
（事例）「いつでも解約可能な定期購入で化粧品を注文し、初回のみで解約しようとしたが、電話が繋がらないなど、解約手続きができない。」

「インターネットで「定期縛りなし」と表示された定期購入を申込んだはずが、申込み直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したことで、いつの間にか 4 回の購入が条件のコースに変更されていた。」

(2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談

＜暮らしのレスキューサービスに関する相談件数の推移＞

単位：件



概要：トイレや水道の蛇口が故障し、インターネット検索サイト上位に表示された業者に修理を頼んだら法外な費用を請求されたなど、トイレの修理、鍵の交換、害虫駆除などの暮らしのレスキューサービスに関する相談が増えている。令和 5 年度は、前年度（141 件）と比較し、10 件（△7.1%）減少しているが、令和 2 年度より高い数値が続いている。

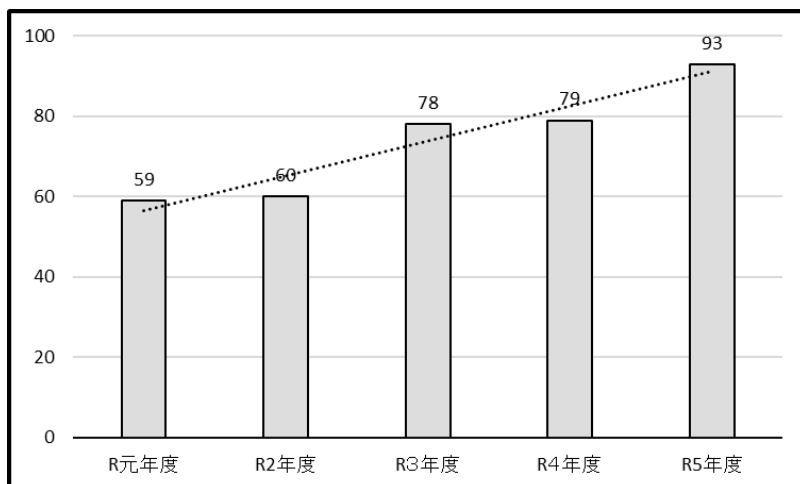
（事例）「鍵を紛失し鍵開けを依頼したところ、見積もり額を提示しないまま工事が行われ、高額な請求をされた。」

「インターネットで見積もり無料とあったので、ハチの巣駆除の見積もりを依頼した。業者が来たが「危ないから家の中に入っていて下さい」と言われ待っていると、ハチの巣を 3 つ駆除したと言われ、高額な請求をされた。作業を確認していないし、契約もしていないのに納得がいかない。」

(3) SNS 詐欺に関連する相談

＜SNS 詐欺に関連する相談件数の推移＞

単位：件



概要：SNS の出会い系サイトで知り合った人を通じて、暗号資産の投資に勧誘され詐欺にあったなど、SNS をきっかけとした詐欺被害が増加している。令和 5 年度は、前年度（79 件）と比較し、14 件（17.7%）増加しており、令和元年度から右肩上がりに増える傾向にある。

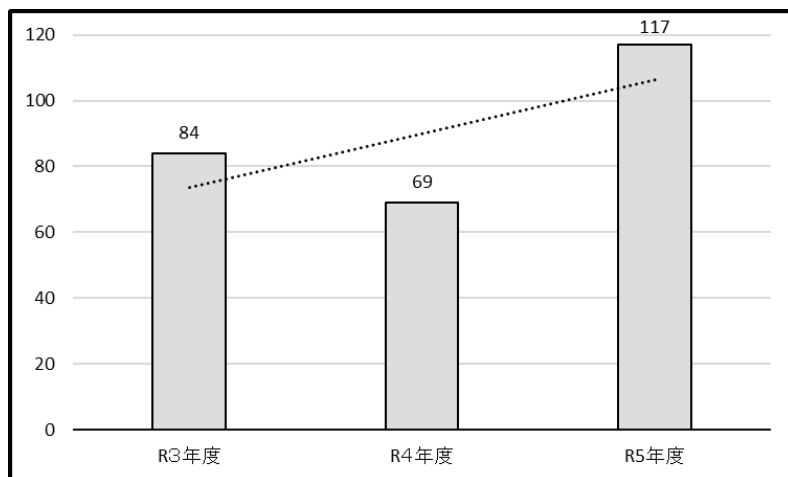
（事例）「SNS で知り合った人から、アフィリエイト広告のバイトを勧められ、紹介された人に初期費用 8 8 万円を手渡したら、連絡が取れなくなった。」

「ネットで知り合った異性に通販サイトへの出品・販売を勧められ、暗号資産で資金を送金した。最初は利益があったが、言われるままに資金を送金しているうちに支払えなくなった。」

(4) 屋根工事に関連する相談

＜屋根工事に関連する相談件数の推移＞

単位：件



概要：「近所で工事している。屋根瓦がずれているのが見えたので、無料で点検する。」と突然来訪した事業者「このままだと瓦が飛び近所に迷惑がかかる。」と告げられ不安になり、高額な工事を契約したという点検商法などの屋根工事に関する相談が増加しています。令和 5 年度は、前年度（69 件）と比較し、4 8 件（6 9.6%）増加しています。

（事例）「突然来訪した業者に、今にも自宅の屋根瓦が落ちそうだとわれ、高額な屋根工事を契約をした。しかし、知り合いに確認してもらったところ、作業が杜撰だと分かった。無償で解約したい。」

「近所で工事している」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。

「火災保険の代理申請をするので無料で屋根の修理ができると業者が来訪したが、不審だ」

他にも悪質な事業者による点検商法などの訪問販売による被害は、「ガス給湯器の交換」や「壁、塗装、雨どいなどのリフォーム工事」「排水管の洗浄」など多岐にわたり、同一の被害者に次々に勧誘するケースもあります。