

第4章 群馬県内の消費生活センターにおける 令和5年度消費生活相談の状況

1 相談全体の概要

(1) 年度別の相談件数

令和5年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,497件で、前年度(3,650件)と比べ153件(4%)減少しました。また、県内の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は13,191件で、前年度(12,279件)と比べ912件(7%)増加しました。

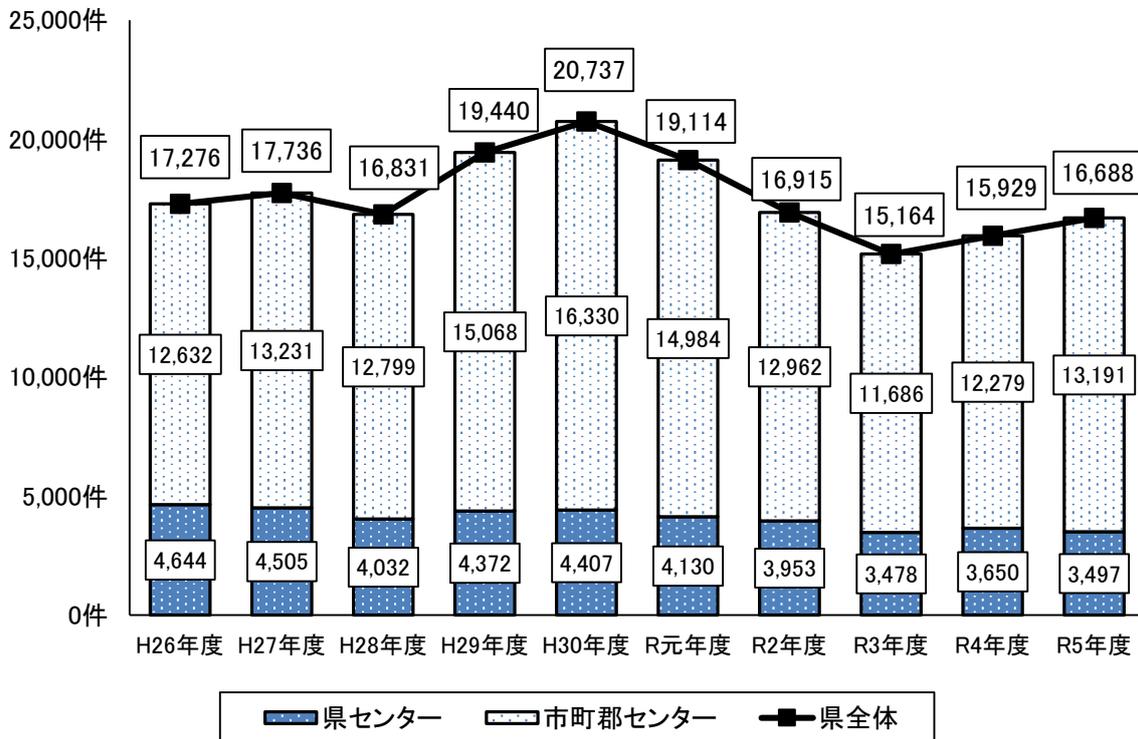
県全体では16,688件となり、前年度(15,929件)と比べ759件(5%)増加しました。

【表1、図1】

【表1】 年度別相談件数

(単位：件)

| | H26年度 | H27年度 | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 県 | 4,644 | 4,505 | 4,032 | 4,372 | 4,407 | 4,130 | 3,953 | 3,478 | 3,650 | 3,497 |
| 市町郡 | 12,632 | 13,231 | 12,799 | 15,068 | 16,330 | 14,984 | 12,962 | 11,686 | 12,279 | 13,191 |
| 全体 | 17,276 | 17,736 | 16,831 | 19,440 | 20,737 | 19,114 | 16,915 | 15,164 | 15,929 | 16,688 |



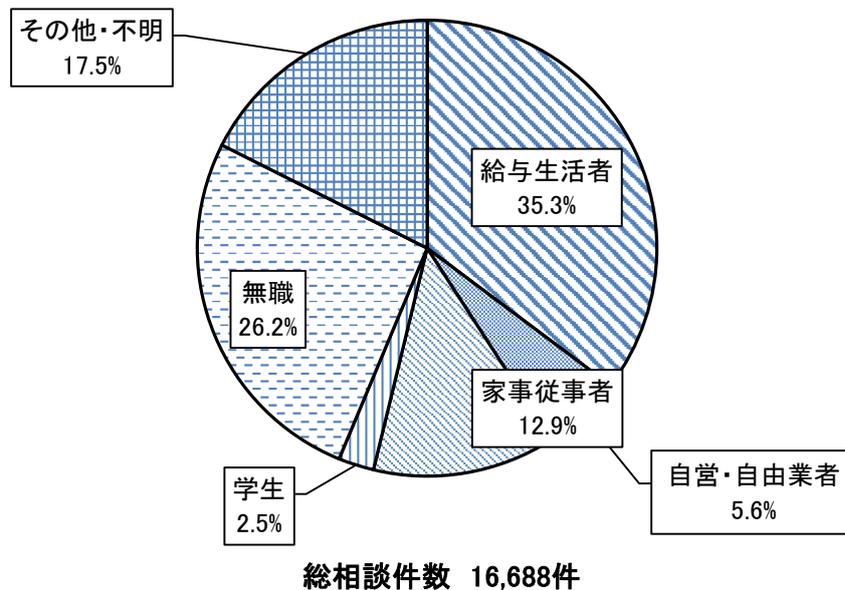
【図1】 相談件数の年度別推移

(2)職業別の相談件数

契約当事者の職業別では、最も多いのは「給与生活者」(5,889件)で、全体の35.3%を占めています。前年度(5,842件)と比べて47件(0.8%)増加しました。【表2、図2】

【表2】契約当事者の職業別相談件数 (単位：件)

| 職業等 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
|---------|--------|--------|--------|
| 給与生活者 | 5,889 | 5,842 | 100.8% |
| (構成割合) | 35.3% | 36.7% | |
| 自営・自由業者 | 936 | 868 | 107.8% |
| (構成割合) | 5.6% | 5.4% | |
| 家事従事者 | 2,145 | 2,307 | 93.0% |
| (構成割合) | 12.9% | 14.5% | |
| 学生 | 417 | 454 | 91.9% |
| (構成割合) | 2.5% | 2.9% | |
| 無職 | 4,373 | 3,898 | 112.2% |
| (構成割合) | 26.2% | 24.5% | |
| その他・不明 | 2,928 | 2,560 | 114.4% |
| (構成割合) | 17.5% | 16.1% | |
| 合計 | 16,688 | 15,929 | 104.8% |



【図2】契約当事者の職業別

(3)年代別の相談件数

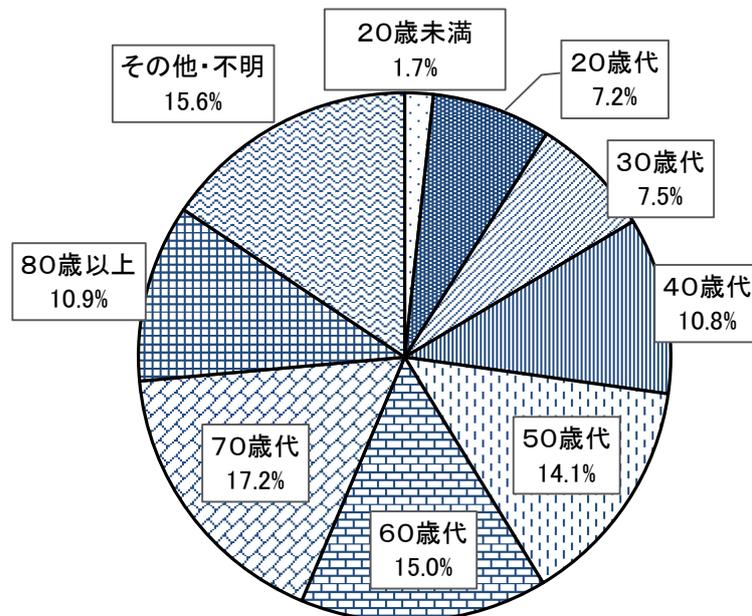
契約当事者を年代別に見ると、最も多いのは70歳代（2,876件）で全体の17.2%を占めており、前年度（2,701件）と比べると175件（6.5%）増加しました。【表3、図3】

60歳以上の相談件数は7,198件で、前年度（6,521件）と比べ、677件（10.4%）増加しており、全体に占める割合は43.1%です。

30歳未満の相談件数は1,494件で、前年度（1,537件）と比べ、43件（2.8%）減少しました。

【表3】契約当事者の年代別相談件数 (単位：件)

| 年代 | R5年度 | | R4年度 | | 対前年度比 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成割合 | 件数 | 構成割合 | |
| 20歳未満 | 290 | 1.7% | 348 | 2.1% | 83.3% |
| 20歳代 | 1,204 | 7.2% | 1,189 | 7.5% | 101.3% |
| 30歳代 | 1,245 | 7.5% | 1,318 | 8.3% | 94.5% |
| 40歳代 | 1,803 | 10.8% | 1,908 | 12.0% | 94.5% |
| 50歳代 | 2,349 | 14.1% | 2,398 | 15.1% | 98.0% |
| 60歳代 | 2,508 | 15.0% | 2,295 | 14.4% | 109.3% |
| 70歳代 | 2,876 | 17.2% | 2,701 | 17.0% | 106.5% |
| 80歳以上 | 1,814 | 10.9% | 1,525 | 9.6% | 119.0% |
| その他・不明 | 2,599 | 15.6% | 2,247 | 14.1% | 115.7% |
| 合計 | 16,688 | 100.0% | 15,929 | 100.0% | 104.8% |



総相談件数 16,688件

【図3】契約当事者の年代別

(4)販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別に見ると、「通信販売」が4,903件と最も多く、前年度(5,250件)に比べ347件(6.6%)減少し、全体の29.4%を占めています。【表4、図4】

【表4】販売購入形態別相談件数

(単位：件)

| 販売・購入形態 | | R5年度 | | R4年度 | | 対前年度比 |
|---------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 件数 | 構成割合 | 件数 | 構成割合 | |
| 店舗購入 | | 2,920 | 17.5% | 2,935 | 18.4% | 99.5% |
| 特殊販売 | 通信販売 | 4,903 | 29.4% | 5,250 | 33.0% | 93.4% |
| | 訪問販売 | 1,964 | 11.8% | 1,623 | 10.2% | 121.0% |
| | 電話勧誘販売 | 1,162 | 7.0% | 872 | 5.5% | 133.3% |
| | マルチ・マルチまがい | 91 | 0.5% | 112 | 0.7% | 81.3% |
| | 訪問購入 | 216 | 1.3% | 215 | 1.3% | 100.5% |
| | ネガティブ・オプション | 57 | 0.3% | 57 | 0.4% | 100.0% |
| | その他無店舗 | 76 | 0.5% | 73 | 0.5% | 104.1% |
| 不明・無関係 | | 5,299 | 31.8% | 4,792 | 30.1% | 110.6% |
| 合計 | | 16,688 | 100.0% | 15,929 | 100.0% | 104.8% |

※通信販売：郵便、電話、インターネットなど通信手段を用いて購入するもの。アダルトサイトや出会い系サイトなどへの接続などに関する相談もここに分類される。

※マルチ・マルチまがい：商品・サービスを契約して、更に次の契約者を勧誘して契約者が増えるごとにマージンが入る取引形態。若者を中心に相談が増えている。

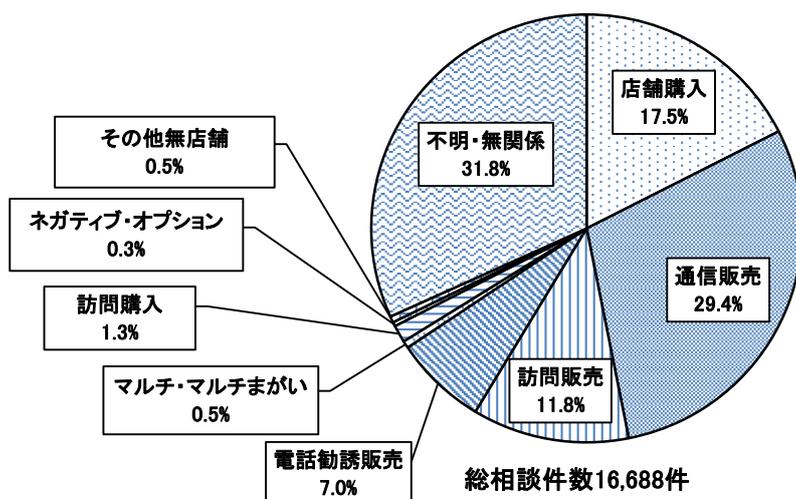
※訪問購入：事業者が自宅等を訪れ、貴金属等を買取る取引。
なお、訪問購入は、平成25年2月21日施行の改正特定商取引法の規定により、不当な勧誘行為禁止や書面交付義務といった規制がかかるとともに、売主（消費者）からのクーリング・オフが可能となっている。

※その他無店舗：露店、屋台、移動販売など店舗ではないところで購入するもの。

※ネガティブ・オプション：事前に何の連絡もなく、事業者が一方的に商品を送りつけて代金を請求する手口。
いわゆる「送りつけ商法」。

※不明・無関係：購入方法が不明なもの（契約者以外からの相談で購入形態が不明なものや、購入前でどのような購入形態を取るか決めていないもの。）。

販売や購入とは無関係なもの（商品・役務に関係ない税金や年金の掛け金に係る相談、相続や労働問題など）。架空請求ハガキに関する相談もここに分類される。



【図4】販売購入形態別の構成割合

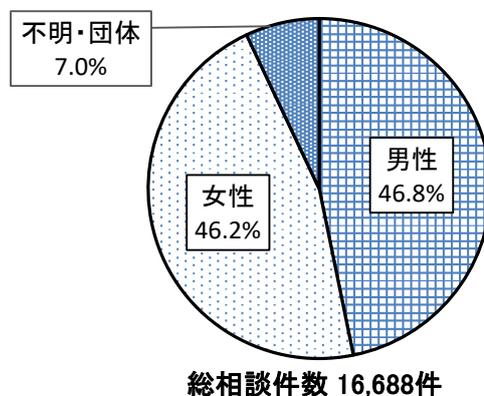
(5)男女別の相談件数

契約当事者を性別で見ると、男性は7,812件（相談全体の46.8%）、女性は7,707件（同46.2%）、不明及び団体等は1,169件（同7.0%）でした。【表5、図5】

【表5】契約当事者の男女別相談件数

（単位：件）

| 性別 | R5年度 | | R4年度 | | 対前年度比 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | 構成割合 | 件数 | 構成割合 | |
| 男性 | 7,812 | 46.8% | 7,184 | 45.1% | 108.7% |
| 女性 | 7,707 | 46.2% | 7,742 | 48.6% | 99.5% |
| 不明・団体 | 1,169 | 7.0% | 1,003 | 6.3% | 116.6% |
| 合計 | 16,688 | 100.0% | 15,929 | 100.0% | 104.8% |



【図5】契約当事者の男女別

(6)相談処理状況

相談処理状況を見ると、「助言（自主交渉）」が9,942件で、相談全体の59.6%を占め、次いで多かったのが、「情報提供」（3,913件、同23.4%）でした。このように、消費生活センターでは相談の処理に当たって、多くの場合は自主交渉によりトラブルが解決されるよう消費者にアドバイスを行っています。

一方で、事業者と消費者の交渉力格差などにより消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難である場合などには、消費者と事業者間の交渉に介入する「あっせん」を行うことにより被害の救済を図っています。令和5年度にあっせんを行った相談は1,505件であり、そのうち1,404件（93.3%）があっせん解決になっています。【表6】

【表6】相談処理状況の内訳

（単位：件）

| 順位 | 処理内容 | R5年度 | | R4年度 | | 対前年度比 |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | 件数 | 構成割合 | 件数 | 構成割合 | |
| 1 | 助言（自主交渉） | 9,942 | 59.6% | 9,229 | 57.9% | 107.7% |
| 2 | 情報提供 | 3,913 | 23.4% | 3,986 | 25.0% | 98.2% |
| 3 | あっせん解決 | 1,404 | 8.4% | 1,459 | 9.2% | 96.2% |
| 4 | 他機関紹介 | 561 | 3.4% | 513 | 3.2% | 109.4% |
| 5 | 処理不要 | 519 | 3.1% | 415 | 2.6% | 125.1% |
| 6 | 処理不能 | 229 | 1.4% | 234 | 1.5% | 97.9% |
| 7 | あっせん不調 | 101 | 0.6% | 77 | 0.5% | 131.2% |
| | 処理継続中 | 19 | 0.1% | 16 | 0.1% | 118.8% |
| | 合計 | 16,688 | 100.0% | 15,929 | 100.0% | 104.8% |

*処理継続中：R4年度分はR4.6.30時点、R5年度分はR5.6.30時点

※助言（自主交渉）：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの

※情報提供：相談内容と同様のトラブルの状況や注意点など、一般的なアドバイスをしたもの

※あっせん解決：あっせんを行った相談で、解決がみられたもの

※他機関紹介：消費生活センターの業務範囲の相談において、より専門的な回答が得られる可能性のある弁護士会等の他機関を紹介したもの。または労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの

※処理不要：相談者が情報提供しただけで処理を望んでいないもの、または相談者が相談を取り下げたもの

※処理不能：相談者に連絡が取れなくなったもの、または事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの

※あっせん不調：あっせんを行ったが、解決をみなかったもの

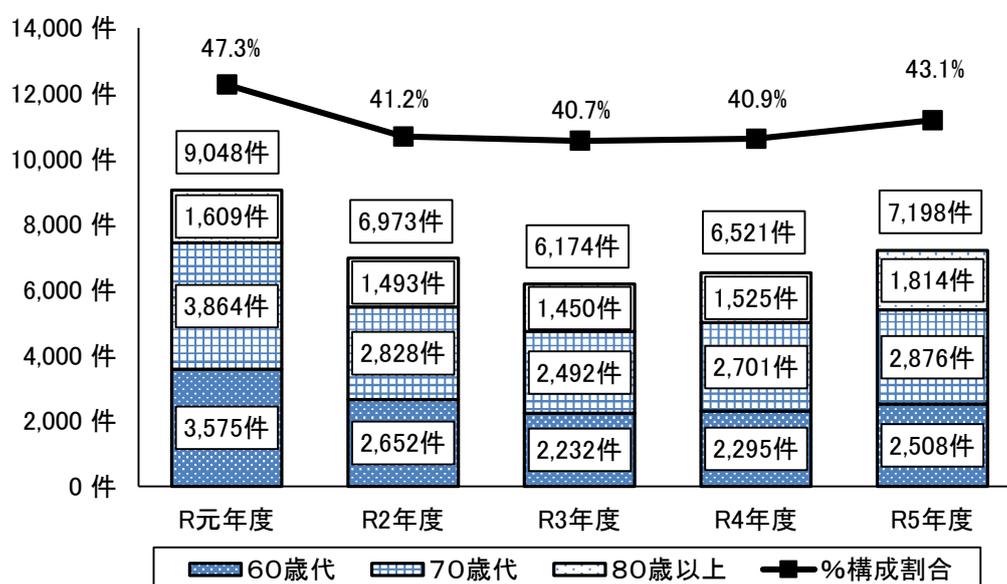
2 年代別の相談傾向

(1) 高齢者の相談

契約当事者が高齢者（60歳以上）の相談件数は7,198件で、前年度（6,521件）と比べ677件（10.4%）増加しました。全年齢層に占める割合は43.1%であり、依然として高い割合を占めています。【図6】

商品・役務別に見ると対象商品が不明な請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く915件で、前年度（806件）に比べ109件（13.5%）増加しましたが、全体の49.4%を高齢者が占めました。【表7】

また、販売・購入形態別に見ると「通信販売」に関する相談が1,784件と最も多く、内訳としては、「化粧品」に関する相談が目立ちました。【表8】



【図6】 高齢者に関する相談件数の年度別推移

【表7】 高齢者の相談が多い商品・役務 上位10 (単位：件)

| 順位 | 商品・役務 | 高齢者件数 | 高齢者率 | 全件数 | 商品・役務の主な内容 |
|----|---------------|-------|-------|-------|----------------|
| 1 | 商品一般 | 915 | 49.4% | 1,854 | 対象商品が不明な請求など |
| 2 | 戸建住宅 | 470 | 56.0% | 839 | 住宅リフォーム、屋根工事など |
| 3 | 役務その他 | 409 | 43.7% | 935 | 占いサイト、アナログ戻しなし |
| 4 | 化粧品 | 385 | 49.2% | 782 | 美容液、ファンデーションなど |
| 5 | 健康食品 | 245 | 51.4% | 477 | 健康食品、サプリメントなど |
| 6 | インターネット通信サービス | 228 | 47.3% | 482 | 光回線、プロバイダなど |
| 7 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 216 | 64.5% | 335 | 給湯器の交換、配管工事など |
| 8 | 電気 | 199 | 50.1% | 397 | 電気、電気料金など |
| 9 | 移動通信サービス | 198 | 50.5% | 392 | 携帯電話、スマートフォンなど |
| 10 | 相談その他 | 190 | 44.5% | 427 | 不審な電話など |

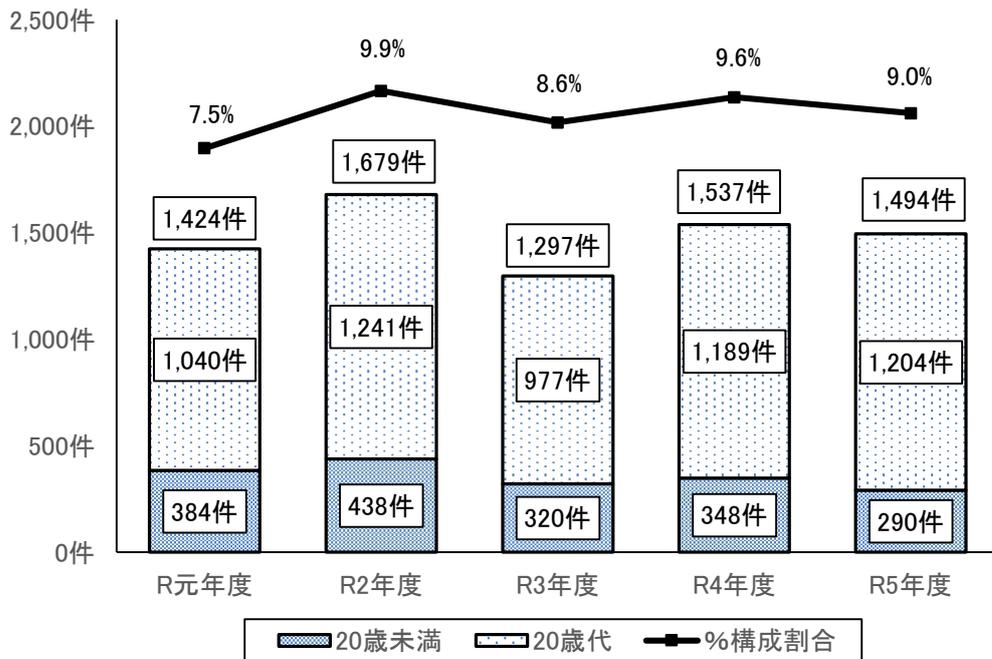
【表 8】 高齢者（60 歳以上）の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務 上位 5
 (単位：件)

| 相談が多い販売・購入形態 | | | 主な商品・役務 | |
|--------------|--------|-------|---------------|-----|
| ① | 通信販売 | 1,784 | 化粧品 | 348 |
| | | | 健康食品 | 173 |
| | | | 商品一般 | 129 |
| | | | 役務その他 | 110 |
| | | | 娯楽等情報配信サービス | 93 |
| ② | 訪問販売 | 1,141 | 戸建住宅 | 364 |
| | | | 空調・冷暖房・給湯設備 | 126 |
| | | | 衛生サービス | 97 |
| | | | 書籍・印刷物 | 82 |
| | | | 役務その他 | 75 |
| ③ | 店舗購入 | 1,063 | 自動車 | 114 |
| | | | 融資サービス | 66 |
| | | | 移動通信サービス | 56 |
| | | | 医療 | 45 |
| | | | 電話機・電話機用品 | 44 |
| ④ | 電話勧誘販売 | 590 | インターネット通信サービス | 103 |
| | | | 役務その他 | 82 |
| | | | 商品一般 | 74 |
| | | | 電気 | 52 |
| | | | 魚介類 | 39 |
| ⑤ | 訪問購入 | 159 | 商品一般 | 31 |
| | | | アクセサリー | 27 |
| | | | 食器・台所用品 | 15 |
| | | | 洗濯・裁縫用具 | 7 |
| | | | 被服品一般 | 7 |

(2)若者の相談

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は1,494件で、前年度（1,537件）と比べ43件（2.8%）の減少、全年齢層に占める割合は9.0%でした。【図7】

商品・役務別に見ると、脱毛エステなどの「理美容」に関する相談が最も多く166件でした。【表9】



【図7】若者に関する相談件数の年度別推移

【表9】若者の相談が多い商品・役務 上位10 (単位:件)

| 順位 | 商品・役務 | 若者件数 | 若者率 | 全体件数 | 商品・役務の主な内容 |
|----|-------------|------|-------|-------|---------------------|
| 1 | 理美容 | 166 | 59.3% | 280 | 脱毛エステ、エステティックサービスなど |
| 2 | 他の教養・娯楽 | 136 | 32.1% | 424 | オンラインゲーム、出会い系サイトなど |
| 3 | 役務その他 | 82 | 8.8% | 935 | 副業サポート、ロードサービスなど |
| 4 | 商品一般 | 78 | 4.2% | 1,854 | 対象商品が不明な請求など |
| 5 | 融資サービス | 72 | 11.5% | 625 | 多重債務、消費者金融など |
| 6 | 自動車 | 68 | 11.6% | 585 | 中古車、自動車など |
| 7 | 娯楽等情報配信サービス | 66 | 19.5% | 338 | アダルトサイトや情報商材など |
| 8 | 集合住宅 | 63 | 17.1% | 368 | 賃貸アパートなど |
| 9 | 内職・副業 | 59 | 40.1% | 147 | 副業、副業サイトなど |
| 10 | 他の金融関連サービス | 53 | 15.0% | 353 | FX自動売買システム、暗号資産など |

(3)年代別の相談

契約当事者を年代別に見ると、20歳未満の年代で、オンラインゲームや出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多くの割合を占め、20歳以上では、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が多くの割合を占めています。【表 10】

【表 10】年代別の相談が多い商品・役務 上位 5

(単位：件)

| 年代 | 件数 | 構成比 | 1 位 | 2 位 | 3 位 | 4 位 | 5 位 |
|------------|-------|-------|---------------|--------------|--------------|-----------------------|---------------------|
| 20 歳未満 | 290 | 1.7% | 他の教養・娯楽 86 | 化粧品 22 | 商品一般 13 | 娯楽等情報 配信サービス 12 | 健康食品 11 |
| 20 歳代 | 1,204 | 7.2% | 理美容 160 | 役務その他 72 | 融資サービス 71 | 商品一般 65 | 自動車 61 |
| 30 歳代 | 1,245 | 7.5% | 商品一般 85 | 自動車 70 | 融資サービス 70 | 集合住宅 67 | 戸建住宅 60 |
| 40 歳代 | 1,803 | 10.8% | 商品一般 128 | 化粧品 98 | 自動車 98 | 融資サービス 91 | 役務その他 76 |
| 50 歳代 | 2,349 | 14.1% | 商品一般 254 | 化粧品 172 | 自動車 126 | 融資サービス 118 | 戸建住宅 110 |
| 60 歳代 | 2,508 | 15.0% | 商品一般 296 | 化粧品 182 | 戸建住宅 134 | 役務その他 133 | 健康食品 90 |
| 70 歳代 | 2,876 | 17.2% | 商品一般 410 | 役務その他 182 | 戸建住宅 179 | 化粧品 157 | 移動通信 サービス 104 |
| 80 歳以上 | 1,814 | 10.9% | 商品一般 209 | 戸建住宅 157 | 役務その他 94 | 空調・冷暖房 ・給湯設備 89 | 健康食品 80 |
| 不明・ 無回答 | 2,599 | 15.6% | 商品一般 394 | 役務その他 216 | 電気 119 | 戸建住宅 110 | 相談その他 101 |

3 内容別の相談傾向

(1) 商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を商品・役務別に見ると、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が1,853件と相談全体の11.1%を占めています。前年度(1,658件)から195件(11.8%)増加しました。【表11】

【表11】 相談件数の多い商品・役務 上位20 (単位:件)

| 順位 | 商品・役務大分類 | 商品・役務の主な内容 | R5 年度 | R4 年度 | 対前年度比 |
|----|-------------|-----------------------------------|-------|-------|--------|
| 1 | 商品一般 | 対象商品が不明な請求など | 1,853 | 1,658 | 111.8% |
| 2 | 金融・保険サービス | 多重債務、クレジットカード、生命保険など | 1,454 | 1,249 | 116.4% |
| 3 | 運輸・通信サービス | 光回線、携帯電話、固定電話など | 1,304 | 1,068 | 122.1% |
| 4 | 保健衛生品 | 美容液、育毛剤、ファンデーション、化粧品など | 1,096 | 1,476 | 74.3% |
| 5 | 教養娯楽品 | 新聞、スマートフォン、電子タバコ、テレビなど | 1,094 | 1,127 | 97.1% |
| 6 | 教養・娯楽サービス | アダルトサイト、出会い系、オンラインゲーム、コンサートチケットなど | 1,090 | 1,103 | 98.8% |
| 7 | 他の役務 | 占いサイト、求人広告、不用品回収など | 1,059 | 895 | 118.3% |
| 8 | 食料品 | 健康食品、サプリメント、ダイエットサプリ、海産物など | 896 | 939 | 95.4% |
| 9 | 保健・福祉サービス | 脱毛エステ、還付金詐欺、歯科治療、排水管洗浄など | 849 | 897 | 94.6% |
| 10 | 工事・建築・加工 | 屋根・外構工事、外壁塗装、住宅、住宅リフォームなど | 705 | 529 | 133.3% |
| 11 | 被服品 | バッグ、洋服、靴、財布など | 686 | 834 | 82.3% |
| 12 | 土地・建物・設備 | 給湯器、給湯器の点検、蓄電池、土地など | 678 | 426 | 159.2% |
| 13 | 住居品 | 消火器、エアコン、布団、冷蔵庫、ウォーターサーバーなど | 609 | 628 | 97.0% |
| 14 | 他の相談 | 不審な電話、相続、近隣問題、交通事故など | 581 | 611 | 95.1% |
| 15 | 車両・乗り物 | 中古車、自動車、軽自動車、新車など | 567 | 483 | 117.4% |
| 16 | 修理・補修 | 屋根・雨樋・トイレなどの住宅の修理など | 534 | 387 | 138.0% |
| 17 | 光熱水品 | 電気、プロパンガス、LPガスなど | 511 | 566 | 90.3% |
| 18 | レンタル・リース・賃借 | 賃貸アパート、賃貸マンション、借家など | 489 | 458 | 106.8% |
| 19 | 他の行政サービス | マイナンバーカード、マイポイント、行政サービス、税金など | 184 | 238 | 77.3% |
| 20 | 役務一般 | 有料サイト、複合会員サービス、有料会員サービスなど | 172 | 117 | 147.0% |

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」(11,771件)で、前年度(11,597件)に比べ174件(1.0%)増加し、相談全体に対して70.5%を占めています。【表12】

【表12】相談件数の多い内容別分類 上位10 (単位:件)

| 順位 | 相談内容 | R5年度 | 構成割合 | R4年度 | 構成割合 |
|----|------------|--------|-------|--------|-------|
| 1 | 契約・解約 | 11,771 | 70.5% | 11,597 | 72.8% |
| 2 | 販売方法 | 8,443 | 50.6% | 8,255 | 51.8% |
| 3 | 接客対応 | 2,031 | 12.2% | 2,368 | 14.9% |
| 4 | 品質・機能、役務品質 | 1,430 | 8.6% | 1,354 | 8.5% |
| 5 | 価格・料金 | 1,050 | 6.3% | 1,293 | 8.1% |
| 6 | 表示・広告 | 910 | 5.5% | 997 | 6.3% |
| 7 | 安全・衛生 | 380 | 2.3% | 394 | 2.5% |
| 8 | 法規・基準 | 335 | 2.0% | 306 | 1.9% |
| 9 | 買物相談 | 105 | 0.6% | 72 | 0.5% |
| 10 | 生活知識 | 43 | 0.3% | 53 | 0.3% |

※該当する全ての項目に分類するため、1件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

令和5年度を含む近年の特徴的な相談について、傾向をまとめています。

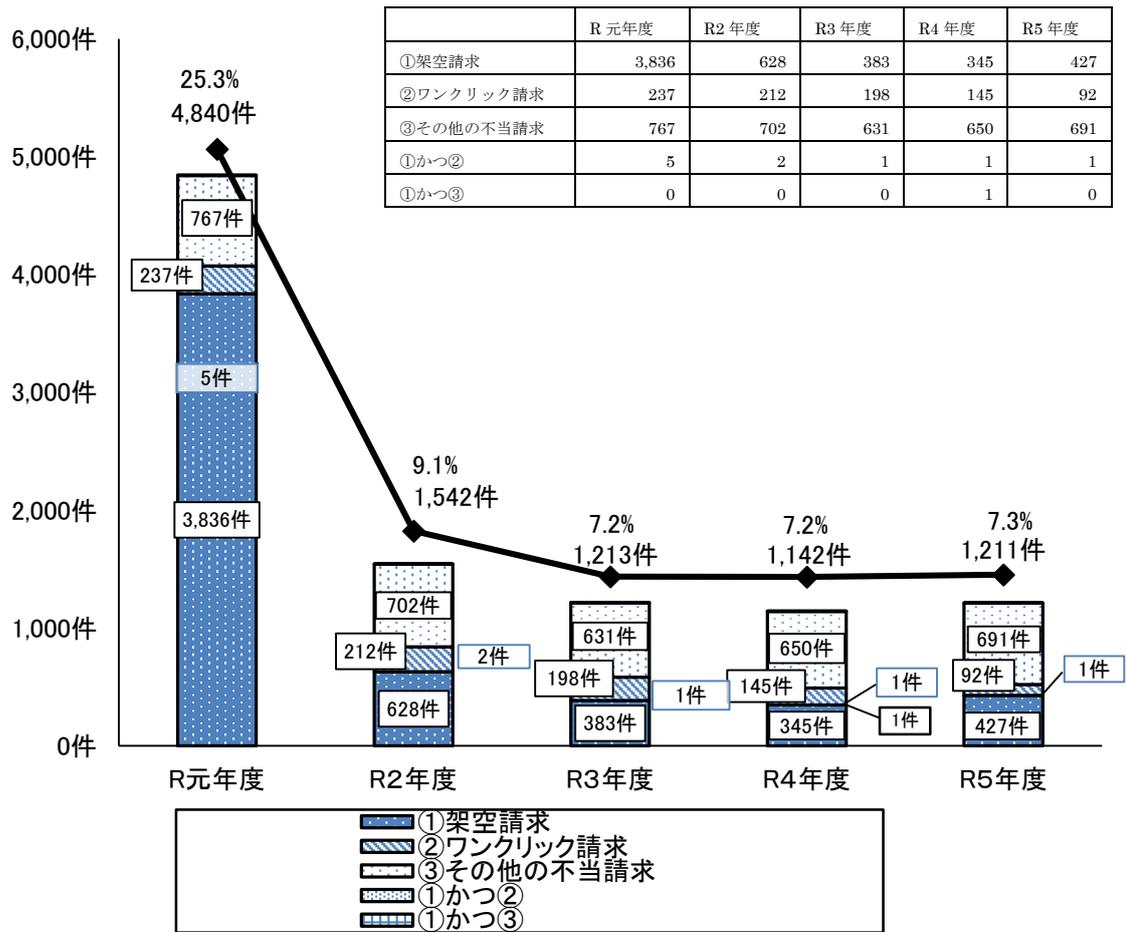
(1)架空、不当請求に関する相談

身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は1,211件で、前年度1,142件に比べ69件(6.0%)増加しました。【図8】

内訳を見ると、対象商品を特定しない「商品一般」に関する相談が341件(対前年度比111.1%)と増加しました。内容については、「実在する会社の名前を騙り未納料金を請求するメールやSMS(ショートメッセージサービス)が送られてきて支払ってしまった、個人情報を入力してしまった」などの相談が、引き続き寄せられました。

また、「アダルト情報サイト」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談は97件(対前年度比66.9%)と、前年度に引き続き減少しました。【表13】

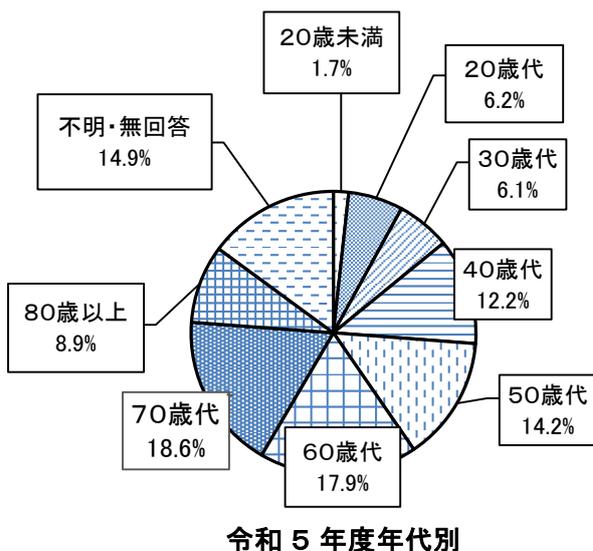
「架空・不当請求」に関する相談は60歳代から最も多く寄せられており、対前年度比111.3%と増加しています。また、男女別に前年度と比べると、男女ともに一割程度増加しました。【図9】【表14】



【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5 (単位：件)

| 順位 | 商品・役務 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
|----|-----------|------|------|--------|
| 1 | 商品一般 | 341 | 307 | 111.1% |
| 2 | アダルト情報サイト | 97 | 145 | 66.9% |
| 3 | 携帯電話サービス | 65 | 46 | 141.3% |
| 4 | 役務一般 | 54 | 23 | 234.8% |
| 5 | 電気 | 48 | 22 | 218.2% |



【図9】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別

| 年代別 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
|--------|------|------|--------|
| 20歳未満 | 21 | 25 | 84.0% |
| 20歳代 | 75 | 87 | 86.2% |
| 30歳代 | 74 | 54 | 137.0% |
| 40歳代 | 147 | 131 | 112.2% |
| 50歳代 | 172 | 180 | 95.6% |
| 60歳代 | 217 | 195 | 111.3% |
| 70歳代 | 215 | 229 | 93.9% |
| 80歳以上 | 108 | 74 | 145.9% |
| 不明・無回答 | 180 | 167 | 107.8% |
| 男女別 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
| 男 | 612 | 576 | 106.3% |
| 女 | 496 | 459 | 108.1% |
| 不明等 | 101 | 107 | 94.4% |

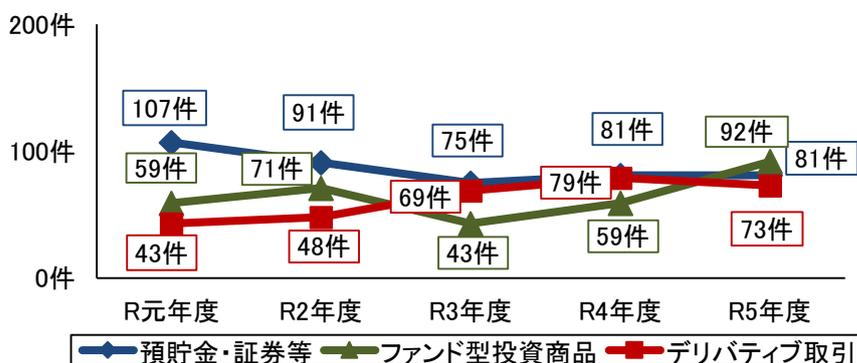
【表14】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別・男女別

(2) 金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、246件で前年度（219件）から増加しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は81件で前年度と同数、「ファンド型投資商品」は73件で前年度59件に比べ14件（23.7%）、外国為替証拠金取引（FX）などの「デリバティブ取引」は92件で前年度79件に比べ13件（16.5%）増加しました。【図10】

投資や副業といった設け話や、無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘をきっかけにトラブルに遭うケースが多く見られます。

契約当事者を年代別に見ると、60歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では63.0%と高く、「デリバティブ取引」では60歳未満の割合が57.6%と高くなっています。【図11】

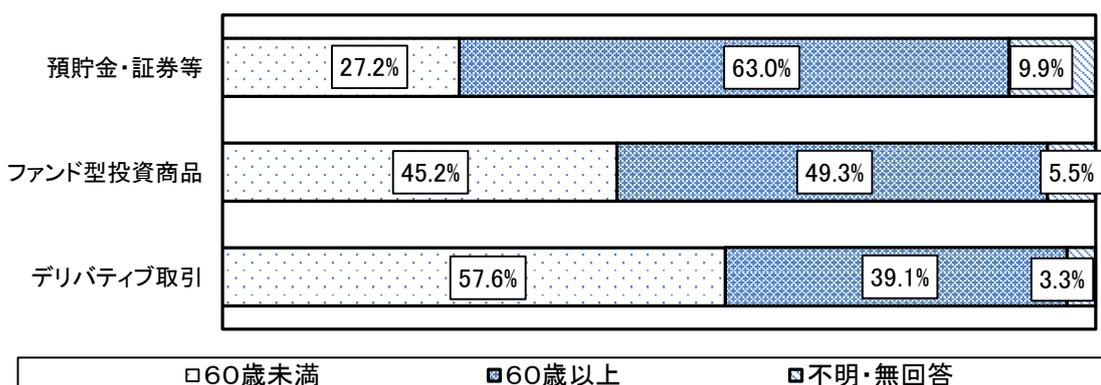


【図10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、不動産ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの（FX取引やバイナリーオプションなど）



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、31件で前年度（67件）に比べ36件（53.7%）減少しました。【表 15】

劇場型勧誘は「特殊詐欺被害」に繋がるような内容が多く、注意が必要です。

内訳を見ると、「商品一般」の相談が11件であり、前年度（9件）に比べ2件（22.2%）増加しました。「老人ホームに優先して入居できる権利を譲ってほしいという不審な電話があった」などの「老人ホーム」の相談が7件であり、前年度（26件）に比べ19件（73.1%）減少しました。【表 16】

また、契約当事者の年代別に見ると、60歳以上の高齢者からの相談が25件で、劇場型勧誘の相談の80.6%を占めています。【図 12】

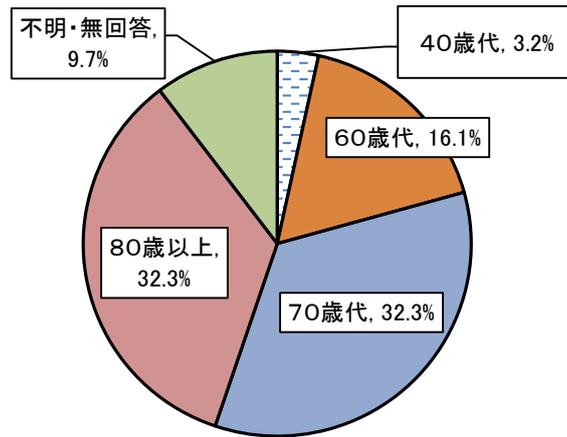
【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数 (単位：件)

| | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|-------|------|------|------|------|------|
| 劇場型勧誘 | 71件 | 22件 | 33件 | 67件 | 31件 |

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位5 (単位：件)

| 順位 | 商品・役務 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
|----|---------|------|------|--------|
| 1 | 商品一般 | 11 | 9 | 122.2% |
| 2 | 老人ホーム | 7 | 26 | 26.9% |
| 3 | 社会保険 | 3 | 3 | 100.0% |
| 4 | 役務一般 | 2 | 0 | - % |
| 5 | 有料老人ホーム | 2 | 3 | 66.7% |

※商品一般：何の商品が特定できない勧誘等



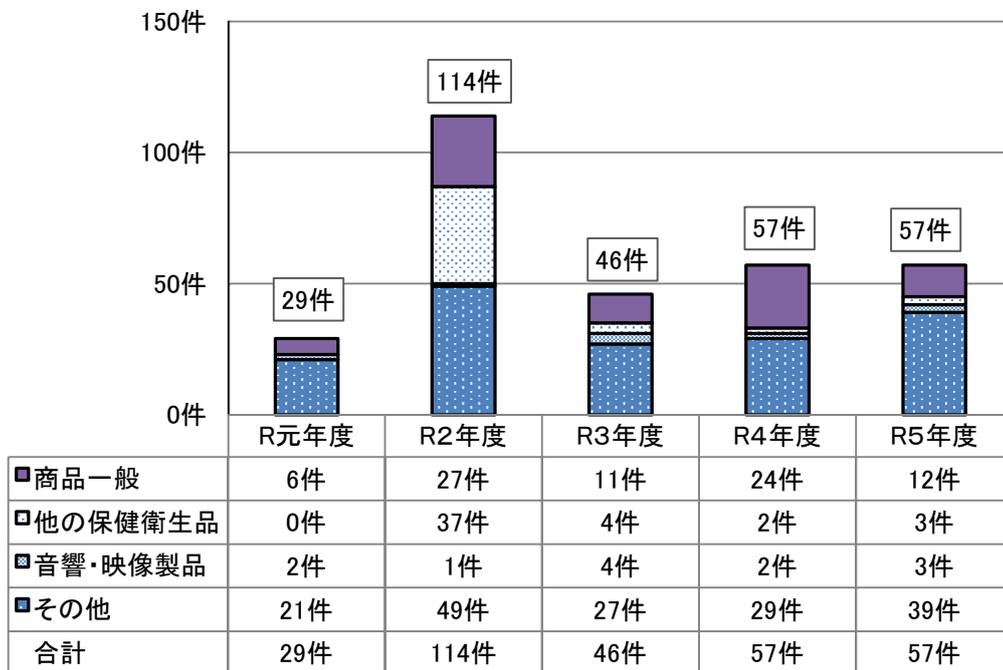
【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション（送りつけ商法）」に関する相談は 57 件で、前年度（57 件）と同数でした。【図 13】

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない「商品一般」に係る相談が 12 件で、送りつけ商法の相談の 21.1%を占めています。

【図 13】

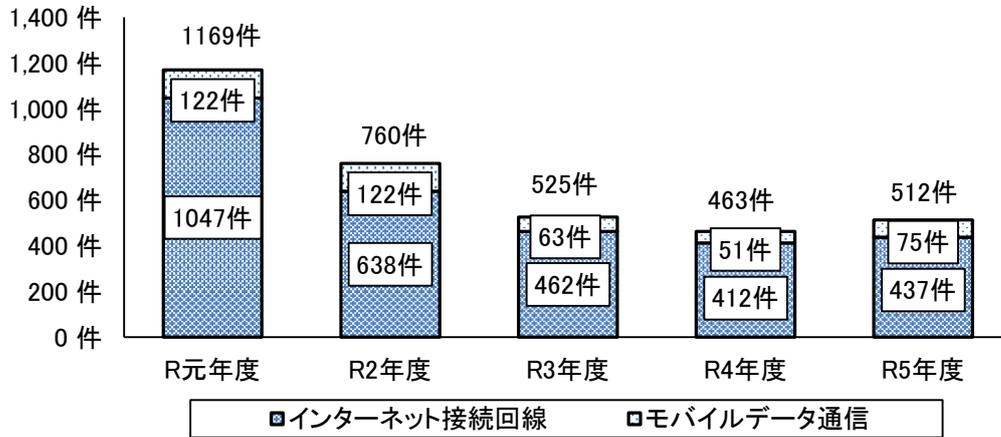


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が437件で前年度（412件）に比べ25件（6.1%）増加し、「モバイルデータ通信」も75件と、前年度（51件）に比べて24件（47.1%）増加しました。【図14】



【図14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

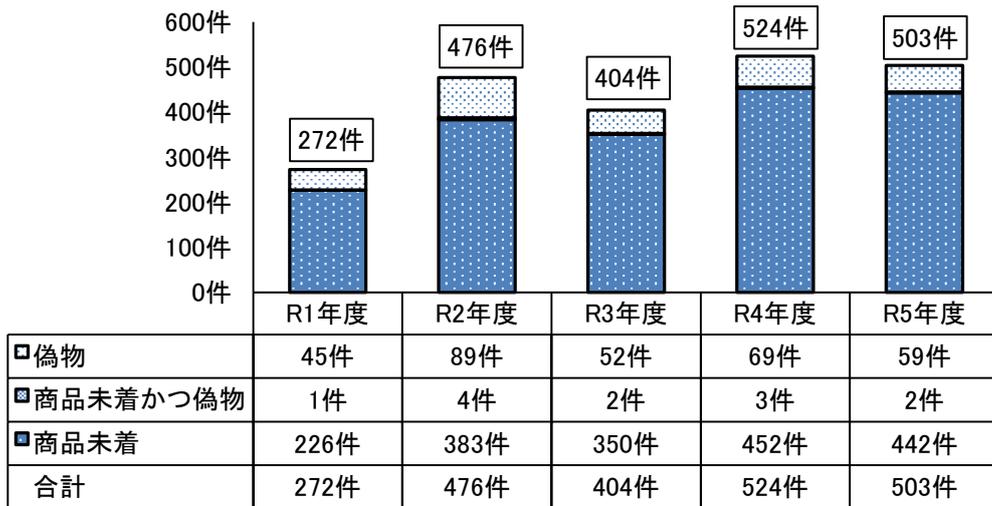
(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、「健康食品や化粧品などのお試しや1回限りの契約だと思って申込みしたつもりが4回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が930件で、前年度（1,005件）と比べ75件（7.5%）減少しました。契約当事者の年代別では、60歳以上からの相談が491件で、前年度（376件）と比べ115件（30.6%）増えています。【表17】

また、商品が届かない（「商品未着」）、商品が偽物だった（「偽物」）などの相談は503件で前年度（524件）と比べ21件（4.0%）増加しました。【図15】相談が多い主な商品は、紳士・婦人洋服、他の教養娯楽品、玩具・遊具でした。【表18】

【表17】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

| 年代 | R元年度 | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 | 構成割合 | 対前年度比 |
|--------|------|------|------|-------|------|--------|--------|
| 合計 | 729 | 743 | 922 | 1,005 | 930 | 100.0% | 92.5% |
| 20歳未満 | 104 | 107 | 72 | 57 | 23 | 2.5% | 40.4% |
| 20歳代 | 82 | 74 | 37 | 29 | 25 | 2.7% | 86.2% |
| 30歳代 | 83 | 73 | 65 | 73 | 44 | 4.7% | 60.3% |
| 40歳代 | 150 | 157 | 135 | 154 | 114 | 12.3% | 74.0% |
| 50歳代 | 161 | 168 | 210 | 271 | 189 | 20.3% | 69.7% |
| 60歳以上 | 130 | 143 | 362 | 376 | 491 | 52.8% | 130.6% |
| その他・不明 | 19 | 21 | 41 | 45 | 44 | 4.7% | 97.8% |



【図 15】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

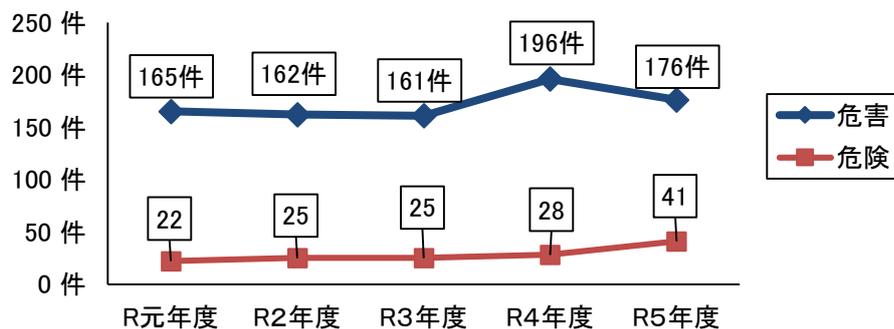
【表 18】 インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位3（単位：件）

| 順位 | 商品 | 主な商品 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 |
|----|---------|--------------------|------|------|--------|
| 1 | 紳士・婦人洋服 | 紳士・婦人洋服、上着など | 57 | 65 | 87.7% |
| 2 | 他の教養娯楽品 | 釣用品、人形、絵画・書画など | 36 | 40 | 100.0% |
| 3 | 玩具・遊具 | ぬいぐるみ、模型玩具、モデルガンなど | 31 | 33 | 93.9% |

(7) 危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は176件で、前年度（196件）に比べ20件（10.2%）減少、「危険」に関する相談は41件で、前年度（28件）に比べ13件（46.4%）増加しました。【図 16】

令和5年度の「危害」に関する相談は、保健衛生品（化粧品などによる皮膚障害等）が多く、「危険」に関する相談は、食料品（異物混入等）、住居品（家電製品の機能不良等）が多くなっています。【表 19、表 20】



【図 16】 「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談
 ※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

| 順位 | 商品・役務 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 | 主な危害内容 |
|----|-----------|------|------|-------|---------------------------------------|
| 1 | 保健衛生品 | 62 | 71 | 87.3% | 化粧品などによる皮膚障害等 |
| 2 | 食料品 | 42 | 43 | 97.7% | サプリメントの摂取による消化器障害や皮膚障害等 |
| 3 | 保健・福祉サービス | 37 | 40 | 92.5% | 歯科治療における医療トラブル、美容医療における火傷、整体・エステ・パーマ等 |

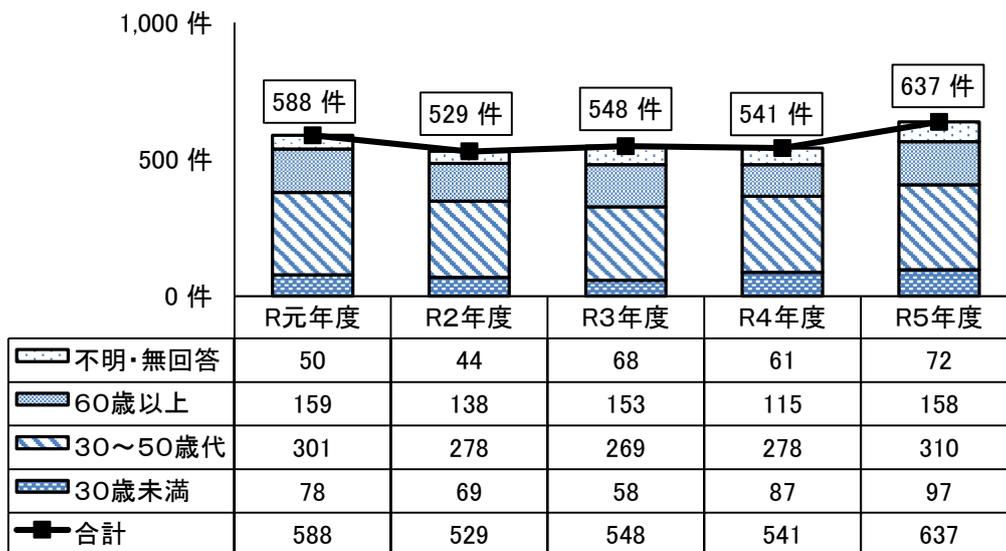
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

| 順位 | 商品・役務 | R5年度 | R4年度 | 対前年度比 | 主な危険内容 |
|----|--------|------|------|--------|---------------------------|
| 1 | 住居品 | 15 | 7 | 214.3% | 電子レンジや照明器具などの電化製品の発煙や発火、等 |
| 2 | 車両・乗り物 | 10 | 6 | 166.7% | 自動車の作動不良、整備不良、等 |
| 3 | 教養娯楽品 | 7 | 2 | 350.0% | パソコン、携帯電話の充電ケーブルからの発火、等 |

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は637件で、前年度(541件)と比較して、96件(17.7%)増加しました。平成22年6月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成21年度の相談(1,601件)と比べ964件(60.2%)減少しています。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50歳代が最も多く、全体の48.7%を占めています。【図17】



【図 17】 多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

6 令和5年度 契約当事者の居住市町村別相談件数（県内消費生活センター受付分）

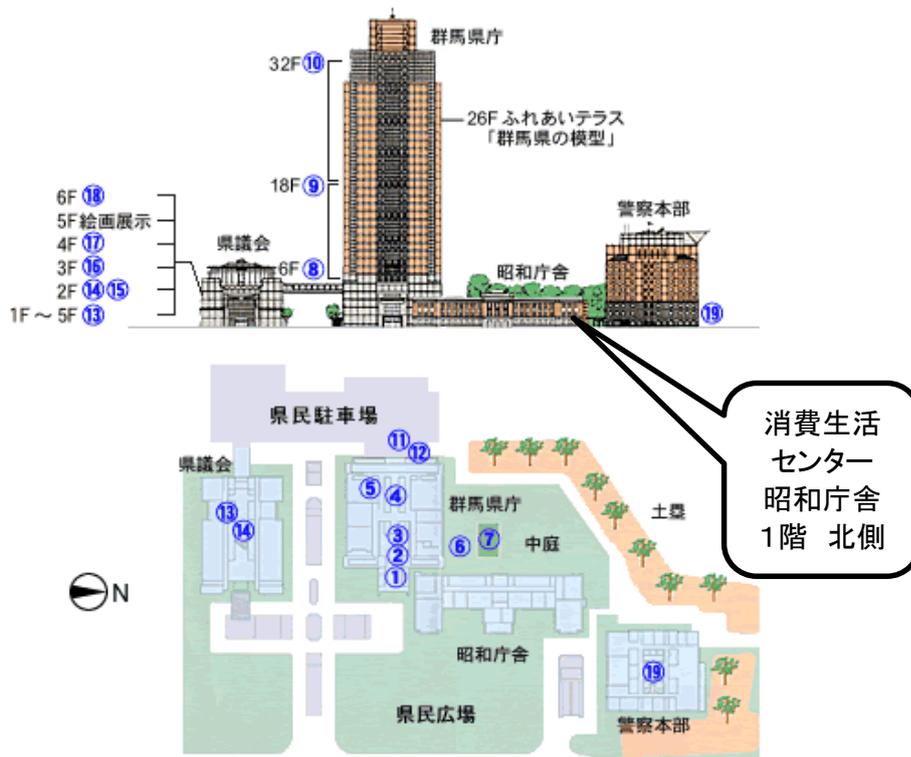
| 市 町 村 名 | 相談件数 (件) | 割合 | 市 町 村 名 | 相談件数 (件) | 割合 |
|---------|-------------|-------|-------------|-------------|--------|
| 前 橋 市 | 3,004 | 18.0% | 長 野 原 町 | 28 | 0.2% |
| 高 崎 市 | 2,695 | 16.1% | 孺 恋 村 | 46 | 0.3% |
| 桐 生 市 | 942 | 5.6% | 草 津 町 | 38 | 0.2% |
| 伊 勢 崎 市 | 1,674 | 10.0% | 高 山 村 | 25 | 0.1% |
| 太 田 市 | 1,604 | 9.6% | 東 吾 妻 町 | 70 | 0.4% |
| 沼 田 市 | 436 | 2.6% | 片 品 村 | 15 | 0.1% |
| 館 林 市 | 606 | 3.6% | 川 場 村 | 15 | 0.1% |
| 渋 川 市 | 685 | 4.1% | 昭 和 村 | 33 | 0.2% |
| 藤 岡 市 | 534 | 3.2% | み な か み 町 | 79 | 0.5% |
| 富 岡 市 | 429 | 2.6% | 玉 村 町 | 377 | 2.3% |
| 安 中 市 | 666 | 4.0% | 板 倉 町 | 16 | 0.1% |
| み ど り 市 | 434 | 2.6% | 明 和 町 | 56 | 0.3% |
| 榛 東 村 | 98 | 0.6% | 千 代 田 町 | 80 | 0.5% |
| 吉 岡 町 | 123 | 0.7% | 大 泉 町 | 364 | 2.2% |
| 上 野 村 | 2 | 0.0% | 邑 楽 町 | 228 | 1.4% |
| 神 流 町 | 7 | 0.0% | | | |
| 下 仁 田 町 | 56 | 0.3% | 県 外 ・ 不 明 等 | 1,012 | 6.1% |
| 南 牧 村 | 4 | 0.0% | 市 計 | 13,709 | 82.1% |
| 甘 楽 町 | 115 | 0.7% | 町 村 計 | 1,967 | 11.8% |
| 中 之 条 町 | 92 | 0.6% | 合 計 | 16,688 | 100.0% |

7 県内消費生活センター 一覧

| 市町村名 | 郵便番号 | 所在地 | 相談用電話番号 | FAX番号 | 対象区域 | 相談受付時間 |
|--------------|----------|-----------------------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--|
| 前橋市消費生活センター | 371-8601 | 前橋市大手町二丁目12-1 前橋市議会庁舎1階 | 027-898-1755 | 027-221-6200 | 前橋市 | 月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 高崎市消費生活センター | 370-8501 | 高崎市高松町35-1 市役所1階 | 027-327-5155 | 027-327-5156 | 高崎市 | 月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 桐生市消費生活センター | 376-0045 | 桐生市末広町13-4 市保健福祉会館4階 | 0277-40-1112 | 0277-40-1114 | 桐生市 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 伊勢崎市消費生活センター | 372-8501 | 伊勢崎市今泉町二丁目410 市役所本館5階 | 0270-20-7300 | 0270-20-7302 | 伊勢崎市 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 太田市消費生活センター | 373-8718 | 太田市浜町2-35 市役所2階 | 0276-30-2220 | 0276-30-2221 | 太田市 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 沼田市消費生活センター | 378-8501 | 沼田市下之町888 TERRACE沼田3階 | 0278-20-1500 | 0278-20-1501 | 沼田市、片品村、 川場村、昭和村、 みなかみ町 | 月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 館林市消費生活センター | 374-0029 | 館林市仲町5-25 市民センター分室1階 | 0276-72-9002 | 0276-72-9003 | 館林市 | 月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 渋川市消費生活センター | 377-0007 | 渋川市石原6-1 市役所第二庁舎1階 | 0279-22-2325 | 0279-22-3002 | 渋川市、榛東村、 吉岡町 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 藤岡市消費生活センター | 375-8601 | 藤岡市中栗須327 市役所本庁舎1階 | 0274-20-1133 | 0274-20-1133 | 藤岡市、神流町、 上野村 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 富岡市消費生活センター | 370-2316 | 富岡市富岡1439-1 あい愛プラザ2階 | 0274-63-6066 | 0274-70-2201 | 富岡市、下仁田町、 南牧村 | 月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 安中市消費生活センター | 379-0192 | 安中市安中1-23-13 市役所敷地内 | 027-382-2228 | 027-345-3026 | 安中市 | 月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| みどり市消費生活センター | 376-0192 | みどり市大間々町大間々1511 市役所大間々庁舎1階 | 0277-76-0987 | 0277-76-9049 | みどり市 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 甘楽町消費生活センター | 370-2292 | 甘楽郡甘楽町小幡161-1 役場西庁舎1階 | 0274-74-3306 | 0274-74-3306 | 甘楽町 | 月～金9:00～12:00 13:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 玉村町消費生活センター | 370-1132 | 佐波郡玉村町下新田227-10 玉村町勤労者センター1階 | 0270-20-4020 | 0270-20-4308 | 玉村町 | 月～金9:00～12:00 13:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 板倉町消費生活センター | 374-0192 | 邑楽郡板倉町大字板倉2682-1 役場2階 | 0276-82-7830 | 0276-82-2758 | 板倉町 | 月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 明和町消費生活センター | 370-0795 | 邑楽郡明和町新里250-1 役場1階 | 0276-84-3299 | 0276-84-3299 | 明和町 | 月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 大泉町消費生活センター | 370-0595 | 邑楽郡大泉町日の出55-1 役場1階 | 0276-63-3511 | 0276-63-3921 | 大泉町、千代田町 | 月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 邑楽町消費生活センター | 370-0692 | 邑楽郡邑楽町中野2570-1 役場1階 | 0276-47-5047 | 0276-88-3247 | 邑楽町 | 月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 吾妻郡消費生活センター | 377-0423 | 吾妻郡中之条町大字伊勢町 1003-10 (旧農業共済建物) | 0279-75-1166 | 0279-76-3060 | 中之条町、東吾妻町、 長野原町、嬭恋村、 草津町、高山村 | 月～金8:30～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く |
| 群馬県消費生活センター | 371-8570 | 前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階 | 027-223-3001 | 027-223-8100 | 群馬県全域 | 月～金9:00～16:30 (来所相談は予約制) 土曜9:00～12:00 13:00～16:30 (土曜は電話相談のみ) 但し、日・祝日・年末年始を除く |

群馬県消費生活センター利用案内

- ◆ 利用時間 9:00~16:30
(相談受付時間) 月~金曜日 9:00~16:30 (電話相談・来所相談(予約制))
土曜日 9:00~12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00~16:30
- 但し、日・祝日・年末年始を除く
- ◆ 所在地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)
- ◆ 電話番号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100
- E-MAIL shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン

イヤヤ 泣き寝入り!
188 (専用電話番号)

令和6年9月発行

令和6年度消費者行政の概要
(令和6年度消費者施策と令和5年度実績)

発行 群馬県生活こども部消費生活課
群馬県前橋市大手町1-1-1
TEL 027-226-2281 (ダイヤルイン)
FAX 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp