

# 令和4年度 岩手県における消費生活相談の概要

## 目次

〔令和4年度の主な特徴〕	1
1 消費生活相談の概要	
(1) 相談件数の推移	3
(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数	4
(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数	6
(4) 販売購入形態別相談件数	7
2 消費生活相談の内容	
(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数	8
(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数	9
(3) 年代別における相談の多い商品・サービス	10
3 処理結果	11
4 トピックス	
(1) SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加	12
(2) 18歳・19歳の消費者トラブルの状況	13



いわて消費者トラブル防止  
啓発キャラクター「まてのすけ」

## PIO-NET※にみる用語の説明

用語	説明
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もの。身に覚えがなく請求の内容や原因が不明なものを含む。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療器具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
移動通信サービス	携帯電話サービスや PHS サービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーや ADSL 等の通信回線やプロバイダーのサービス。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅など、営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入する方法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いをさせて代金を支払わせようとする商法。
契約当事者	消費生活上の取引をした当事者。相談者自身の場合もあれば、相談者とは異なる場合もある。

分析データは、岩手県立県民生活センター（以下「岩手県」という。）及び市町村（PIO-NET を設置している消費生活センター等。以下「市町村」という。）に寄せられた消費生活相談の状況について、令和5年5月31日までにPIO-NETに登録された情報を基にしています。

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベースのこと。

## 〔令和4年度の主な特徴〕

- ① 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は10,008件（前年度比933件（10.3%）増加）で、4年ぶりに1万件を超えました。
- ② 男女別では、「男性」からの相談件数は4,325件（43.2%）、「女性」からの相談件数は4,544件（45.4%）となっています。
- ③ 職業別では、多い順に「給与生活者」が3,610件（36.1%）、「無職」が2,773件（27.7%）、「家事従事者」640件（6.4%）と続いています。
- ④ 年代別では、多い順に「70歳以上」が2,273件（22.8%）、「60歳代」が1,587件（15.9%）「50歳代」が1,406件（14.0%）と続いています。  
前年度と比べて、20歳未満を除く各年代で相談件数が増加しており、特に、20歳代は24.1%増加しています。  
高齢者（65歳以上）の相談は、3,099件で、全体の3割ほどを占めています。
- ⑤ 居住市町村別では、多い順に盛岡市が2,936件（29.3%）、奥州市が842件（8.4%）、一関市が723件（7.2%）、花巻市が670件（6.7%）、北上市が607件（6.1%）と続いています。
- ⑥ 販売購入形態別では、多い順に「通信販売」が2,980件（29.8%）、「店舗購入」が2,227件（22.3%）、「電話勧誘販売」が744件（7.4%）、「訪問販売」が432件（4.3%）と続いています。  
前年度と比べ、「通信販売」、「店舗購入」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」の件数が増加しています。  
年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」の順に多くなっていますが、特に20歳未満では「通信販売」が8割ほどを占めています。
- ⑦ 商品・サービス別（大分類）相談件数は、サービスに関するものが4,334件（43.3%）で、そのうち「金融・保険サービス（借金、サラ金、生命保険等）1,284件（12.8%）」、「運輸・通信サービス（アダルトサイト、プロバイダ等）678件（6.8%）」と2つ合わせて、全体の約2割を占めています。  
商品に関するものは4,378件（43.7%）で、そのうち「商品一般（身に覚えのない請求、送り付け商法等）」、「食料品」、「保健衛生品」、「教養娯楽品」で全体の約3割を占めています。
- ⑧ 商品・サービス別（中分類）相談件数は、「商品一般」、「フリーローン・サラ金」、「基礎化粧品」、「不動産貸借」が上位に入っています。
- ⑨ 年代別に相談の多い商品・サービスは、ハガキやメールによる架空請求、送り付け商法などの「商品一般」や「フリーローン・サラ金」に関する相談が20歳以上の各年代で上位に入っています。  
また、20歳未満では、オンラインゲームの課金や通販サイトを利用した健康食品や化粧品などの定期購入に関する相談が上位に入っています。
- ⑩ あっせんや助言など相談対応の処理結果は、「助言（自主交渉）」4,577件（45.7%）、「その他情報提供」3,610件（36.1%）で、全体の8割以上を占めており、相談解決割合は95.3%となっています。

⑪ トピックス

ア SNSをきっかけとした消費者トラブルが急増しており、令和4年度は645件で、平成25年度の24件と比べ26.9倍となっています。

特に、40歳代から60歳代の相談の増加が目立っています。

イ 令和4年4月からの成年年齢引下げにより、新成人の消費者トラブルの増加が懸念されたところですが、対象となる18歳・19歳の相談件数は95件で、令和3年度（79件）より20.3%増加しています。



# 1 消費生活相談の概要

## (1) 相談件数の推移

令和4年度の岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、10,008件（前年度比933件（10.3%）増加）で、4年ぶりに1万件を超えました。

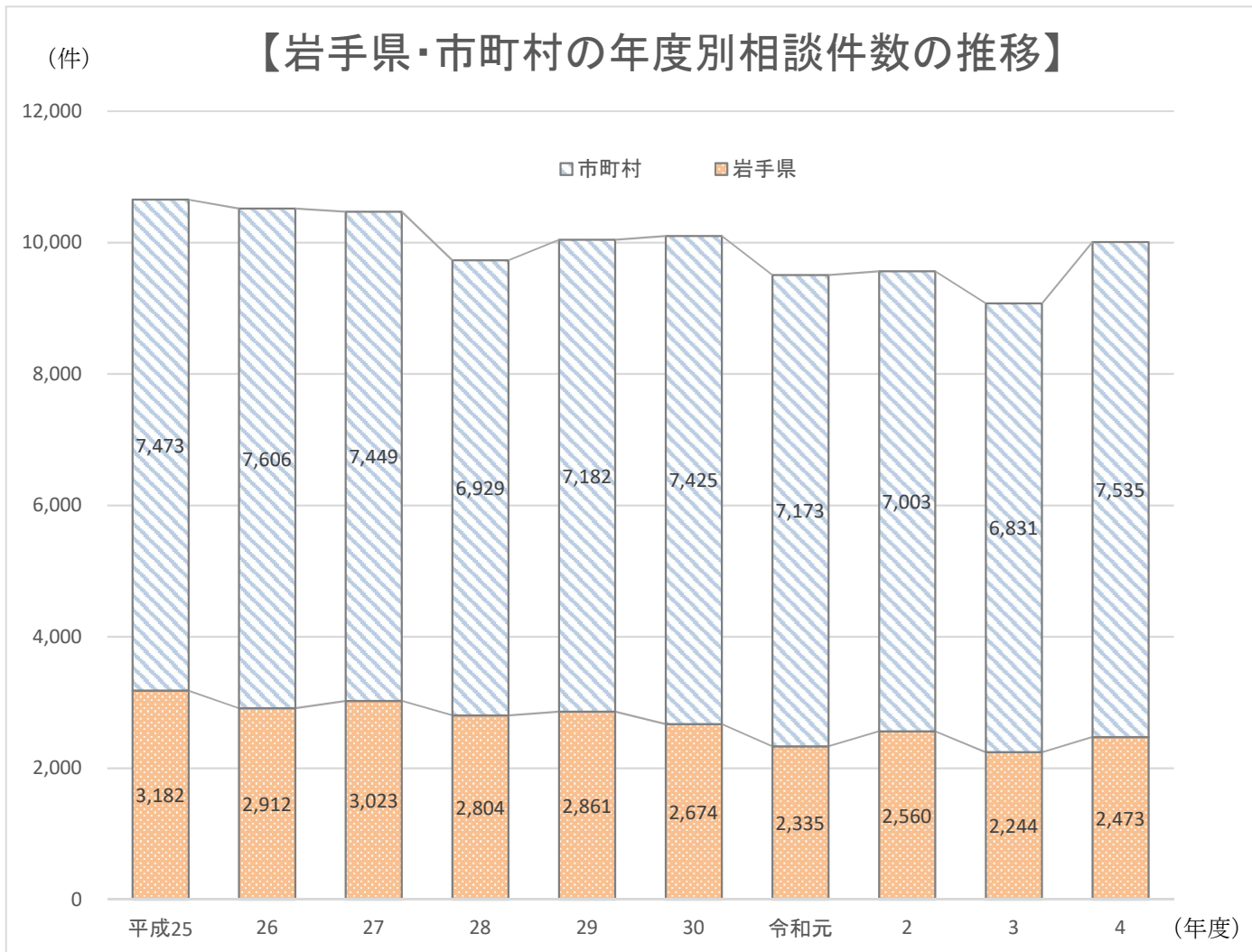
### 【過去10年分の相談件数】

（単位：件）

年度 機関	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	増減 R4-R3
岩手県	3,182	2,912	3,023	2,804	2,861	2,674	2,335	2,560	2,244	2,473	229
市町村	7,473	7,606	7,449	6,929	7,182	7,425	7,173	7,003	6,831	7,535	704
合計	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	933

（注）「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は市町村の消費生活センター等で受理したものです。

（以下同じ。）



PIO-NET 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14 市町村:14  
 設置窓口 県窓口:2 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1 県窓口:1

(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数

ア 男女別相談件数

令和4年度の「男性」からの相談件数は4,325件(43.2%)、「女性」からの相談件数は4,544件(45.4%)となっています。

【男女別相談件数】

(単位：件)

性別 \ 年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
男性	4,649	4,849	4,858	4,511	4,474	4,166	4,259	4,292	4,043	4,325
女性	4,904	4,715	4,694	4,289	4,577	4,728	4,018	4,128	3,846	4,544
不明	1,102	954	920	933	992	1,205	1,231	1,143	1,186	1,139
合計	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008

イ 職業別相談件数

令和4年度の職業別相談件数は、多い順に「給与生活者」が3,610件(36.1%)、「無職」が2,773件(27.7%)、「家事従事者」640件(6.4%)と続いています。

【職業別相談件数】

(単位：件)

職業 \ 年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
給与生活者	3,399	3,576	3,625	3,282	3,539	3,035	3,109	3,184	3,571	3,610
無職	3,262	3,088	2,921	2,679	2,759	3,013	2,729	2,628	2,669	2,773
家事従事者	946	880	949	869	866	884	626	718	876	640
自営・自由	640	689	734	640	637	628	528	525	591	555
学生	260	247	268	217	154	163	246	252	102	246
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
行政	11	9	4	10	4	3	7	8	63	8
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業・団体	131	121	136	149	173	159	170	157	249	126
不明・無回答	2,006	1,908	1,835	1,887	1,911	2,214	2,093	2,091	952	2,050
合計	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008

## ウ 年代別相談件数

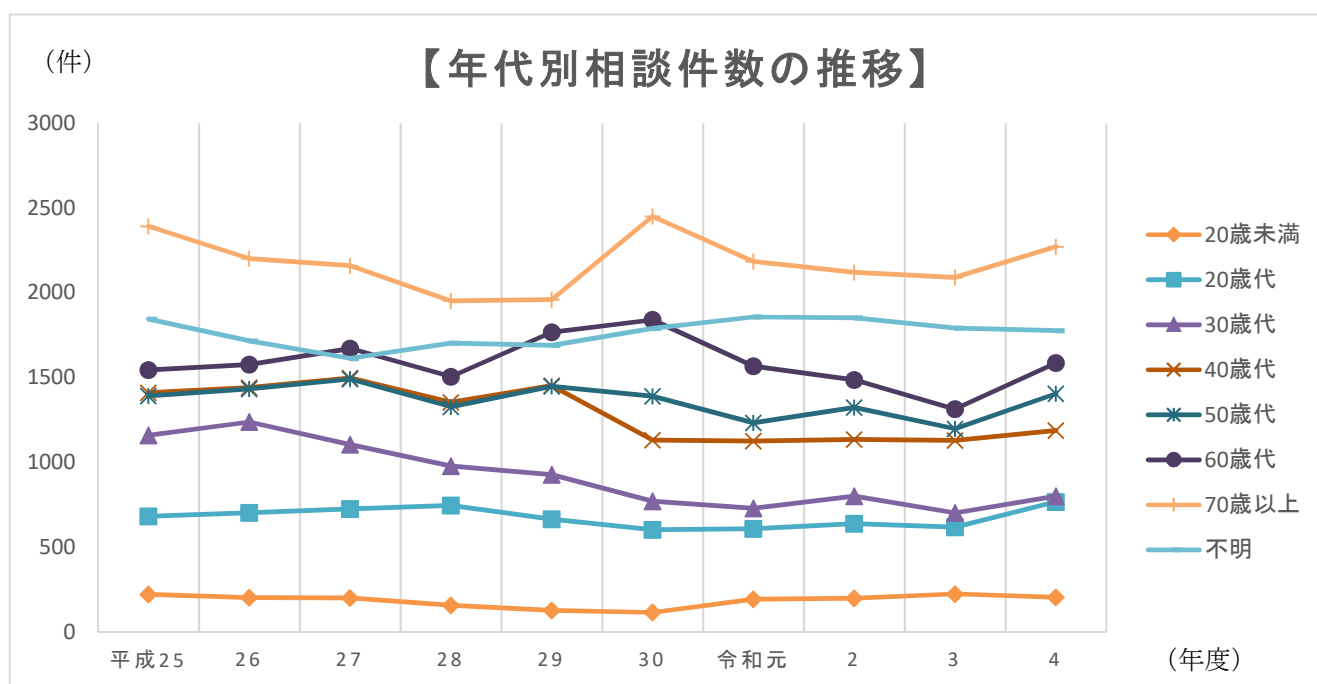
令和4年度の年代別相談件数は、「70歳以上」が2,273件（22.8%）と最も多く、以下「60歳代」が1,587件（15.9%）、「50歳代」が1,406件（14.0%）と続いています。

前年度と比べて、20歳未満を除く各年代で相談件数が増加しており、特に、20歳代は24.1%増加しています。

【年代別相談件数】

（単位：件）

年度 年代	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
20歳未満	223	203	202	159	128	116	194	199	225	206
20歳代	683	703	727	747	666	604	609	639	619	768
30歳代	1,161	1,239	1,105	980	928	772	731	802	703	801
40歳代	1,411	1,441	1,499	1,355	1,453	1,132	1,127	1,136	1,131	1,189
50歳代	1,392	1,434	1,492	1,328	1,450	1,391	1,235	1,324	1,199	1,406
60歳代	1,546	1,578	1,672	1,506	1,768	1,841	1,569	1,487	1,315	1,587
70歳以上	2,394	2,203	2,161	1,953	1,960	2,452	2,185	2,122	2,091	2,273
不明	1,845	1,717	1,614	1,705	1,690	1,791	1,858	1,854	1,792	1,778
合計	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008



### (3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

令和4年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が2,936件(29.3%)、奥州市が842件(8.4%)、一関市が723件(7.2%)、花巻市が670件(6.7%)、北上市が607件(6.1%)と続いています。

#### 【契約当事者の居住市町村別相談件数】

(単位：件)

市町村	令和3年度			令和4年度			増減
	市町村受付	県受付	計 A	市町村受付	県受付	計 B	B - A
盛岡市	1,846	871	2,717	1,990	946	2,936	219
宮古市	149	32	181	192	50	242	61
大船渡市	162	30	192	187	33	220	28
花巻市	398	138	536	480	190	670	134
北上市	428	85	513	515	92	607	94
久慈市	228	18	246	226	19	245	△1
遠野市	181	33	214	249	29	278	64
一関市	539	105	644	599	124	723	79
陸前高田市	53	11	64	59	12	71	7
釜石市	141	22	163	149	27	176	13
二戸市	216	18	234	250	12	262	28
八幡平市	62	54	116	89	59	148	32
奥州市	604	114	718	698	144	842	124
滝沢市	156	152	308	204	131	335	27
雫石町	46	43	89	40	68	108	19
葛巻町	7	7	14	7	8	15	1
岩手町	24	35	59	34	35	69	10
紫波町	96	79	175	92	99	191	16
矢巾町	79	66	145	70	51	121	△24
西和賀町	9	5	14	5	10	15	1
金ヶ崎町	46	27	73	56	18	74	1
平泉町	17	6	23	29	10	39	16
住田町	20	3	23	10	4	14	△9
大槌町	27	13	40	22	8	30	△10
山田町	30	13	43	27	11	38	△5
岩泉町	7	6	13	17	12	29	16
田野畑村	3	2	5	2	5	7	2
普代村	11	3	14	10	1	11	△3
軽米町	45	4	49	28	5	33	△16
野田村	22	1	23	9	1	10	△13
九戸村	20	7	27	12	2	14	△13
洋野町	65	12	77	61	16	77	0
一戸町	62	12	74	53	14	67	△7
不明・無回答	1,032	217	1,249	1,064	227	1,291	42
合計	6,831	2,244	9,075	7,535	2,473	10,008	933



#### (4) 販売購入形態別相談件数

令和4年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」が2,980件(29.8%)、「店舗購入」が2,227件(22.3%)、「電話勧誘販売」が744件(7.4%)、「訪問販売」が432件(4.3%)と続いています。

前年度と比べ、「通信販売」、「店舗購入」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」の件数が増加しています。

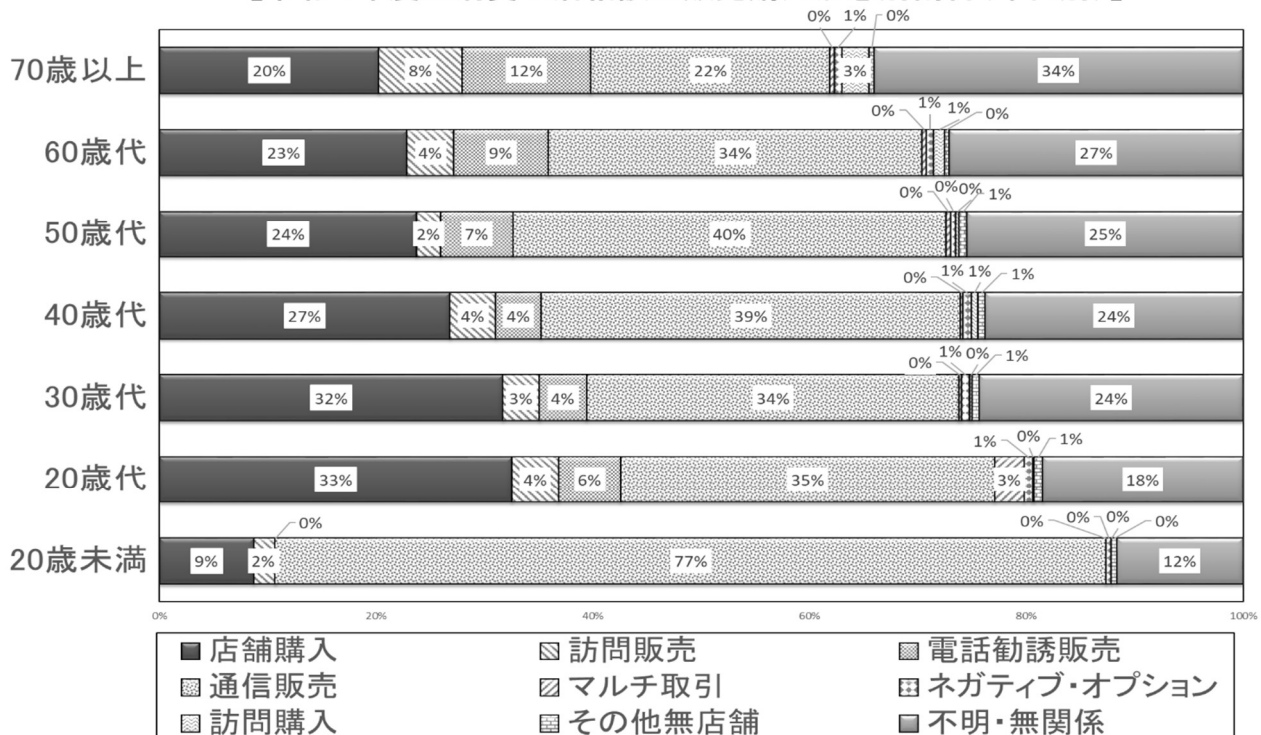
年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」の順に多くなっていますが、特に20歳未満では「通信販売」が8割ほどを占めています。

#### 【販売購入形態別相談件数】

(単位：件)

形態・区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
通信販売	2,004	2,371	2,632	2,349	2,642	2,152	2,315	2,904	2,594	2,980
店舗購入	2,613	2,668	2,610	2,419	2,338	2,136	1,882	1,871	1,872	2,227
電話勧誘販売	1,496	1,237	1,287	1,173	886	1,256	1,184	856	829	744
訪問販売	698	580	532	542	521	450	461	475	472	432
マルチ取引	81	73	101	91	105	77	93	86	64	50
その他無店舗	95	108	101	71	67	62	67	49	66	58
訪問購入	50	79	96	67	75	51	48	30	62	98
ネガティブ・オプション	139	45	36	37	43	28	31	101	60	67
不明・無関係	3,479	3,357	3,077	2,984	3,366	3,887	3,427	3,191	3,056	3,352
合計	10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008

#### 【令和4年度の消費生活相談の販売購入形態別割合(年代別)】



## 2 消費生活相談の内容

### (1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数

ア 令和4年度は、商品に関する相談が4,378件（43.7%）、サービスに関する相談商品に関する相談が4,334件（43.4%）となっています。

商品に関する相談が、前年度と比べ766件（21.2%）増加しています。

イ サービスに関する相談は、フリーローン・サラ金などの「金融・保険サービス」に関する相談、インターネット接続回線などの「運輸・通信サービス」に関する相談及びアダルト情報サイトやオンラインゲームなどの「教養・娯楽サービス」に関する相談が、約6割を占めています。

ウ 商品に関する相談では、不審なメール、架空請求、フィッシング詐欺などが含まれる「商品一般」に関する相談、化粧品などの「保健衛生品」に関する相談及び健康食品などの「食料品」に関する相談が、約5割を占めています。

#### 【商品及びサービス別（大分類）相談件数】

（単位：件）

業務別	年度	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
金融・保険サービス		1,818	1,744	1,453	1,297	1,484	1,312	1,143	997	1,115	1,284
運輸・通信サービス		1,992	2,404	2,732	2,360	2,496	1,991	1,943	1,669	784	678
レンタル・リース・賃借		476	511	400	459	398	369	288	318	304	308
他の役務		404	412	417	338	309	351	336	328	453	493
保健・福祉サービス		252	290	315	338	270	230	320	246	246	428
工事・建築・加工		326	276	249	230	193	238	193	171	205	256
教養・娯楽サービス		239	171	166	159	120	178	188	170	618	574
修理・補修		107	122	78	98	103	85	90	107	155	98
内職・副業・ねずみ講		33	18	31	30	27	35	40	52	144	83
役務一般		35	78	79	78	92	43	59	57	65	77
クリーニング		33	41	26	25	29	21	23	18	16	18
教育サービス		25	30	30	40	36	28	16	20	21	31
管理・保管		7	10	8	9	8	11	10	5	9	6
サービスに関する相談計		5,747	6,107	5,984	5,461	5,565	4,892	4,649	4,158	4,135	4,334
商品一般		460	605	558	530	893	1,584	948	906	740	1,013
教養娯楽品		507	423	422	444	445	443	411	568	493	542
食料品		841	420	430	468	468	517	656	783	531	598
土地・建物・設備		404	369	327	297	292	257	249	271	286	308
住居品		204	257	253	231	212	182	200	275	245	281
被服品		285	262	259	229	243	186	240	325	373	413
車両・乗り物		220	222	239	257	200	195	215	187	196	222
保健衛生品		191	158	152	175	247	221	399	589	508	777
光熱水品		63	66	65	65	134	297	172	214	214	212
他の商品		51	27	17	16	17	20	18	17	26	12
商品に関する相談計		3,226	2,809	2,722	2,712	3,151	3,902	3,508	4,135	3,612	4,378
他の相談		1,472	1,379	1,347	1,196	1,236	1,228	1,224	1,111	1,222	1,193
他の行政サービス		210	223	419	364	91	77	127	159	106	103
その他計		1,682	1,602	1,766	1,560	1,327	1,305	1,351	1,270	1,328	1,296
合計		10,655	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,508	9,075	10,008

## (2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

ア 令和4年度は、身に覚えのない請求などの「商品一般」、「フリーローン・サラ金」が上位となっています。

イ 前年度と比べて「商品一般」、「フリーローン・サラ金」の相談が大きく増加し、定期購入に関連する「基礎化粧品」、「他の健康食品」の相談も増加しています。

### 【商品及びサービス別（中分類）相談件数 上位 10 件】

(単位：件)

順位	令和3年度		令和4年度		相談例（令和4年度）
	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	
1	商品一般 <b>商品一般</b>	740	商品一般 <b>商品一般</b>	1,013	・クレジットカードに身に覚えのない高額な請求があった。 ・スマホに高額なお金を振り込むというメールが届き、手数料として50万円支払ったがお金は貰えなかった。 ・身に覚えのない荷物が海外から届いた。
2	金融・保険サービス <b>フリーローン・サラ金</b>	612	金融・保険サービス <b>フリーローン・サラ金</b>	727	・高額な借金がある。債務整理をしたい。 ・サラ金から借り入れをしたが、無職のため返済できない。
3	他の相談 <b>相談その他</b>	571	他の相談 <b>相談その他</b>	529	・知り合いに金を貸したが一部しか返済されない。 ・労働関係の法律について聞きたい。 ・生活困窮に関する相談窓口を知りたい。
4	運輸・通信サービス <b>インターネット接続回線</b>	290	保健衛生品 <b>基礎化粧品</b>	339	・SNS広告をみて、お試しのつもりで安価になっている化粧品を購入したが定期購入だった。解約したい。 ・定期購入を解約したいが電話が繋がらない。
5	レンタル・リース・貸借 <b>不動産貸借</b>	270	他の相談 <b>相続</b>	312	・相続の相談をしたい。 ・相続放棄について相談したい。
6	他の相談 <b>相続</b>	256	レンタル・リース・貸借 <b>不動産貸借</b>	278	・アパートを退去したら、高額な修繕費を請求された。納得できない。 ・現状回復費用の考え方を教えてほしい。
7	工事・建築・加工 <b>工事・建築</b>	202	工事・建築・加工 <b>工事・建築</b>	251	・住宅のリフォームが施工不良。業者は修繕するというが対応しない。 ・火災保険を使って雨どいの修繕ができるという勧誘を受け工事契約したが、補償対象外だった。
8	光熱水品 <b>電気</b>	167	食料品 <b>他の健康食品</b>	249	・一度だけと思ってサプリメントを購入したが定期購入だった。解約したい。 ・定期購入を解約したいが電話が繋がらない。
9	他の役務 <b>役務その他サービス</b>	164	運輸・通信サービス <b>インターネット接続回線</b>	225	・電話料金が安くなると言われ光回線を契約したが、請求金額が高くなった。 ・プロバイダーを解約しようとしても電話が繋がらない。
10	食料品 <b>他の健康食品</b>	163	他の役務 <b>役務その他サービス</b>	169	・アナログ回線に戻せば電話料金が安くなると電話があり申し込んだが、高額な請求がある。 ・ネットの質問サイトの利用により、高額な料金を請求された。

(注) 令和3年度から、分類方法が変更され、「運輸・通信サービス」(大分類)のうち、「デジタルコンテンツ」(中分類)に分類されていたものを、コンテンツの内容に合わせ、「役務一般」、「放送」、「娯楽等情報配信サービス」等に細分化することとし、細分化された多くのものが、大分類上、「教養・娯楽サービス」に分類されることとなったもの。

### (3) 年代別における相談の多い商品・サービス

20歳以上の各年代では、ハガキやメールによる架空請求、送り付け商法などの「商品一般」や「フリーローン・サラ金」に関する相談が上位に入っています。

20歳未満では、「化粧品」や「健康食品」などの定期購入、「インターネットゲーム」の課金に関する相談が上位に入っています。

#### 【年代別における相談の多い商品・サービス：上位5位】

(単位：件)

順位		1位	2位	3位	4位	5位
年代	年度					
20歳未満	R4	化粧品	インターネットゲーム	健康食品	商品一般	アダルト情報
	206	36	33	21	21	8
20歳代	R3	インターネットゲーム	化粧品	健康食品	アダルト情報	商品一般
	225	39	37	28	16	12
20歳代	R4	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	医療サービス	商品一般	内職・副業
	768	87	57	53	49	37
20歳代	R3	フリーローン・サラ金	内職・副業	商品一般	賃貸アパート・マンション	娯楽等情報配信サービス
	619	82	48	43	25	24
30歳代	R4	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	四輪自動車	相談その他
	801	104	56	31	31	29
30歳代	R3	フリーローン・サラ金	商品一般	賃貸アパート・マンション	健康食品	紳士・婦人服
	703	78	64	44	22	21
40歳代	R4	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	賃貸アパート・マンション	健康食品
	1,189	123	106	104	39	33
40歳代	R3	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	健康食品	賃貸アパート・マンション
	1,131	108	75	64	41	39
50歳代	R4	化粧品	商品一般	フリーローン・サラ金	健康食品	相談その他
	1,406	147	147	135	57	36
50歳代	R3	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	相談その他	インターネット接続回線
	1,199	130	96	70	43	41
60歳代	R4	商品一般	化粧品	フリーローン・サラ金	相談その他	インターネット接続回線
	1,587	185	159	123	56	54
60歳代	R3	商品一般	フリーローン・サラ金	化粧品	インターネット接続回線	移动通信サービス
	1,315	139	84	76	61	49
70歳以上	R4	商品一般	健康食品	相談その他	フリーローン・サラ金	化粧品
	2,273	292	123	101	97	96
70歳以上	R3	商品一般	健康食品	インターネット接続回線	相談その他	フリーローン・サラ金
	2,091	200	111	99	86	83

### 3 処理結果

令和4年度の処理結果は、「助言（自主交渉）」4,577件（45.7%）、「その他情報提供」3,610件（36.1%）で、全体の8割以上を占めており、相談解決割合は、95.3%となっています。

#### 【処理結果】

（単位：件、%）

処理結果	令和3年度		令和4年度		備考
	件数	割合	件数	割合	
助言 （自主交渉） ①	4,502	49.6	4,577	45.7	現に発生している消費者トラブルに対し、自主解決の方法等を助言したものの。
その他 情報提供 ②	2,866	31.6	3,610	36.1	現に発生している消費者トラブルに対し、助言を行わず他機関を紹介したものや未発生のトラブルについて一般的な助言をしたもの。
他機関紹介 ③	381	4.2	357	3.6	相談の内容が消費生活に関するものではなかったため、適切な相談窓口を紹介したもの。
あっせん解決 ④	940	10.4	993	9.9	消費生活相談員があっせんを行い、解決したもの。
あっせん不調	51	0.6	66	0.7	消費生活相談員があっせんを行ったが、不調に終わったもの。
処理不能	104	1.1	132	1.3	「相談者に連絡がとれなくなった」「事業者が倒産し連絡が取れなくなった」など、物理的理由で処理できなかったもの。
処理不要	231	2.5	273	2.7	相談者が単に消費生活センターに情報提供しただけで、特段の処理や対応を希望しなかったもの。
合計	9,075	100.0	10,008	100.0	

※相談解決割合は、①～④の合計

#### 4 トピックス

##### (1) SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加

SNSをきっかけとした消費者トラブルの相談件数は年々増加しており、令和4年度は645件で、平成25年度の24件と比べ26.9倍となっています。

特に、40歳代から60歳代の相談の増加が目立っています。

相談内容は、SNS上の広告をきっかけとする化粧品、健康食品等の通信販売の定期購入トラブルに関するものが多く、また、SNSで知り合った人から、簡単に儲かると副業や投資を勧められ、高額な登録料等を取られたうえ、まったく儲からない、儲かったはずの資金を出金できない等の相談が寄せられています。

##### 【年代別相談件数】

(単位：件)

年度 年代	平成 25年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
20歳未満	1	3	3	7	7	5	25	25	41	37
20歳代	10	10	18	20	32	30	48	69	76	101
30歳代	3	11	14	15	22	17	30	50	68	80
40歳代	4	9	10	13	19	24	33	79	93	121
50歳代	5	7	9	5	16	19	21	69	86	127
60歳代	1	0	6	1	4	17	12	30	47	117
70歳以上	0	0	4	0	1	5	8	17	12	37
不明	0	2	2	2	7	6	7	13	11	25
合計	24	42	66	63	108	123	184	352	434	645

##### 【SNSをきっかけとした消費者トラブルで相談の多い商品・サービス：上位5位】 (単位：件)

順位 年度	1位	2位	3位	4位	5位
R4 645	化粧品 170	健康食品 59	商品一般 38	内職・副業 その他 34	出会い系サイト・ アプリ 32
R3 434	化粧品 66	内職・副業 その他 54	紳士・婦人洋服 38	健康食品 27	出会い系サイト・ アプリ 19
R2 352	デジタルコンテンツ その他 69	健康食品 69	化粧品 39	紳士・婦人洋服 26	出会い系サイト・ アプリ 21

※SNSをきっかけとするトラブル件数は、PIO-NETに登録された情報の中から特性キーワード「SNS」で検索したものであること。

## (2) 18歳・19歳の消費者トラブルの状況

令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、新成人の消費者トラブルの増加が懸念されたところですが、対象となる18歳・19歳の相談件数は95件で、令和3年度（79件）より20.3%増加しています。

### 【18・19歳からの相談の多い商品・サービス：上位5位】

(単位：件)

年度	順位	1位	2位	3位	4位	5位
R4		商品一般	化粧品	健康食品	紳士・婦人洋服	出会い系サイト・アプリ
	95	10	9	7	6	5
R3		インターネットゲーム	商品一般	内職・副業 その他	健康食品	化粧品
	79	8	8	7	5	5
R2		健康食品	化粧品	デジタルコンテンツ その他	商品一般	出会い系サイト・アプリ
	87	11	9	8	7	5

### 【令和4年度の主な相談内容】

○SNSで知り合った異性から投資で簡単に稼ぐことができると誘われ、借金をして投資の教材代金を振り込んだ。教材の内容では到底儲かるとは思えないので返金してほしい。

○SNSの広告をみて、格安と思った筋肉増強サプリを注文したら、定期購入だった。解約したいが、電話が繋がらず解約できない。

○SNSの広告で、ブランド物のスニーカーが格安となっているのを見て注文したが、偽サイトだった。個人情報伝えてしまい悪用が心配。

岩手県立県民生活センター

所在地：〒020-0021

岩手県盛岡市中央通三丁目 10-2

電話：019-624-2209（消費生活相談専用）

：019-624-2586（事務）

FAX：019-624-2790

メールアドレス（消費生活相談専用）[syohi@pref.iwate.jp](mailto:syohi@pref.iwate.jp)

URL：<https://pref.iwate.jp/shouhiseikatsu>

Twitter、Facebook：「岩手県立県民生活センター」で検索