

## 令和5年度 岩手県における消費生活相談の概況

## 1 相談件数

県内の消費生活相談窓口に寄せられた相談件数は、令和5年9月30日現在4,756件で、前年度同期（5,006件）に比べ5.0%減少している。

(件)

区分（年度）	R1	R2	R3	R4	R5※
県民生活センター	2,335	2,560	2,244	2,473	1,224
市 町 村	7,173	7,003	6,831	7,535	3,532
計	9,508	9,563	9,075	10,008	4,756

※令和5年9月30日現在の速報値

## 2 特徴

- 商品及びサービス別では、相談件数が多い順に、商品一般、フリーローン・サラ金、不動産貸借などとなっている。

(件)

分類	件数	増減（前年度同期比）
商品一般	471	△49（9.4%減）
フリーローン・サラ金	363	△8（2.2%減）
不動産貸借	147	△1（0.1%減）
インターネット接続回線	113	△11（8.9%減）
工事・建築	113	△36（24.3%減）

- 契約当事者の年代別では、60歳以上の方の相談が1,931件で全体の約4割を占めている。（前年度同期比46件（2.3%）減）

なお、20歳代以下の若年層の相談は438件（前年度同期比7件（1.6%）減）、うち20歳未満は94件（前年度同期比4件（4.1%）減）

- 販売購入形態別では、通信販売が1,279件と最も多く全体の約1/4を占めている。（前年度同期比178件（12.2%）減）

- 主な相談事例

商品一般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大手の携帯電話会社の関連会社を詐称して、料金を請求するメールが届いた。</li> <li>・クレジットの利用明細に、身に覚えのない請求がある。</li> <li>・注文していない荷物が届き、事情を知らない家族が代金引換で受け取ってしまった。</li> </ul>
------	---

フリーローン・サラ金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多重債務で、生活が苦しい。</li> <li>・債務を整理したい。</li> </ul>
不動産貸借	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アパート退去時、高額な修繕費用、ハウスクリーニング代を請求された。</li> </ul>
インターネット接続回線	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話料金が安くなると言われ、光回線をアナログ回線に戻す工事を行ったが、料金は安くならず、逆に高額の手数料を請求された。</li> </ul>
工事・建築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・雪害による屋根や雨どいの修理のため、火災保険で修理代を全額賄えるという業者に依頼することとし、保険会社に保険金を請求したが、業者の見積額を下回る保険金額になると言われた。</li> <li>業者修理しないと伝えたところ、高額な違約金を請求された。</li> </ul>
各種商品に係る相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSで安価な化粧品の広告を見て1回だけのつもりで購入したが、定期購入になっており、2回目以降高額で支払えない。解約の電話が繋がらない。</li> <li>・ネット通販で、格安で販売されているブランド品を申し込み、代金を振り込んだが、商品が届かない。粗悪品、偽物が届いた。</li> </ul>

- 令和5年度に増加傾向にある消費者トラブルのキーワード  
SNS、多重債務、インターネット通販、暗号資産、点検商法、保険利用可能トーク
- 電子メールでの相談受付件数は、令和4年2月の受付開始から本年9月までで85件となり、年代別では、20歳代以下が20件となっている。

(件)

区分(年度)	R3(2・3月)	R4	R5(4~9月)	計
20歳未満・20歳代	3	11	6	20
30歳代・40歳代	1	19	12	32
50歳代以上	1	9	6	16
不明	2	12	3	17
計	7	51	27	85

### 3 まてふおん・多重債務相談の相談対応の状況

(件)

区分(年度)	R5(4~9月)	参考(R4)
まてふおん	43	91
(うち20歳代以下)	(6)	(9)
多重債務相談	233	477
(うち多重債務相談)	(106)	(220)