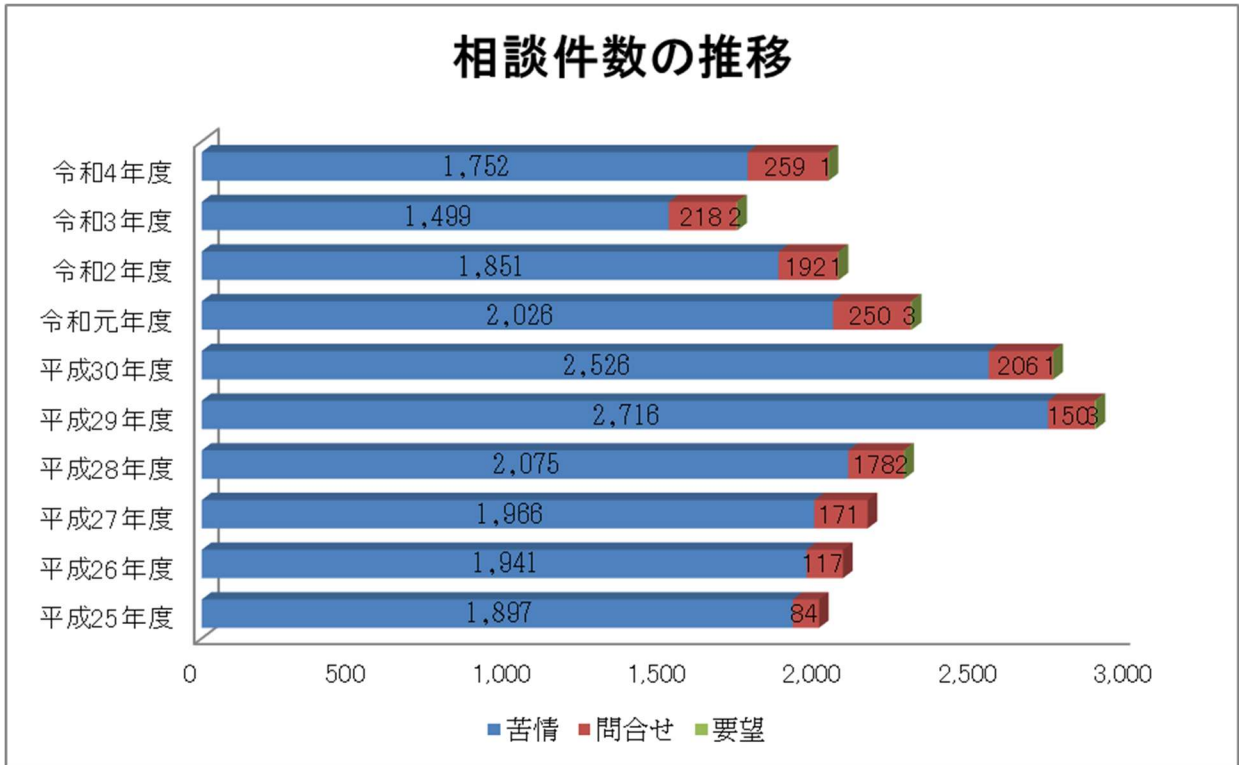


1 相談の概要

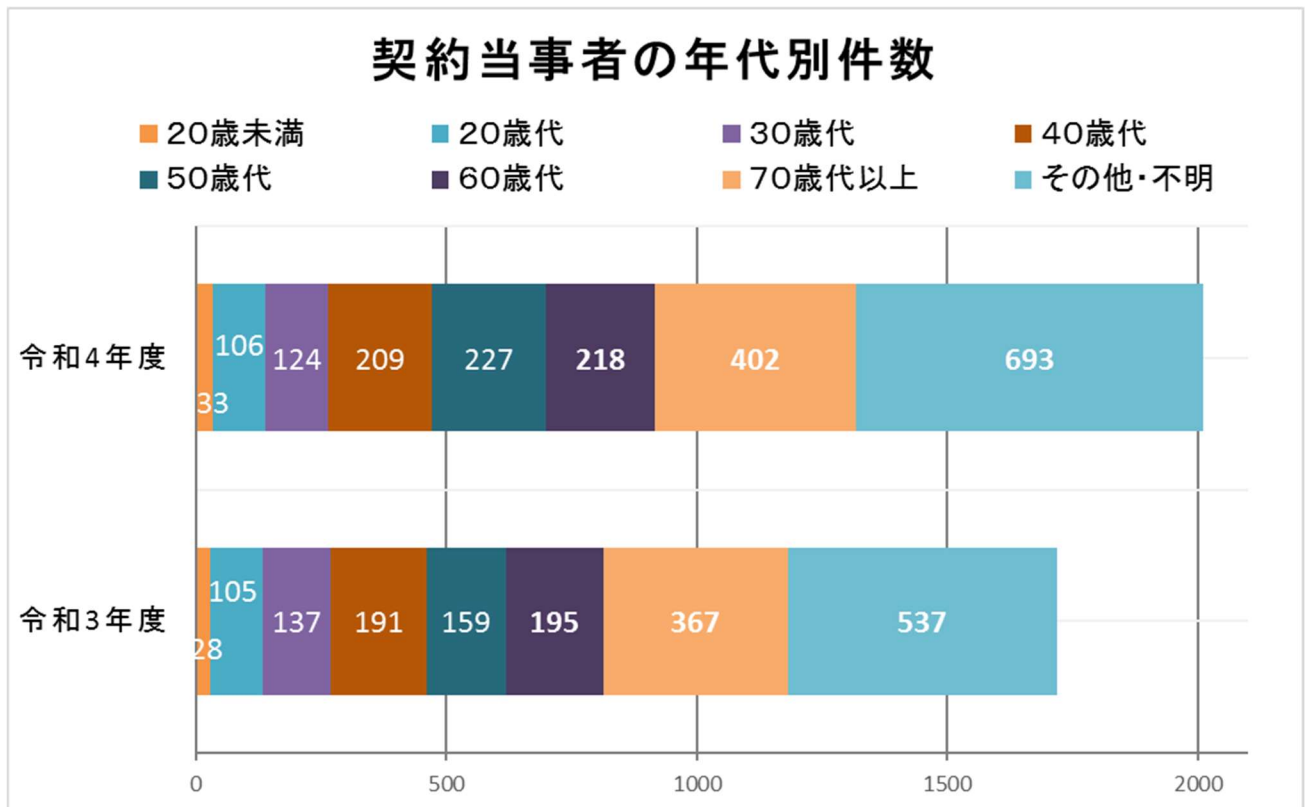
(1) 総相談件数

令和4年度に高松市で受け付けた相談件数（苦情・問合わせ・要望）は2,012件で、昨年度と比べ293件増加しています。



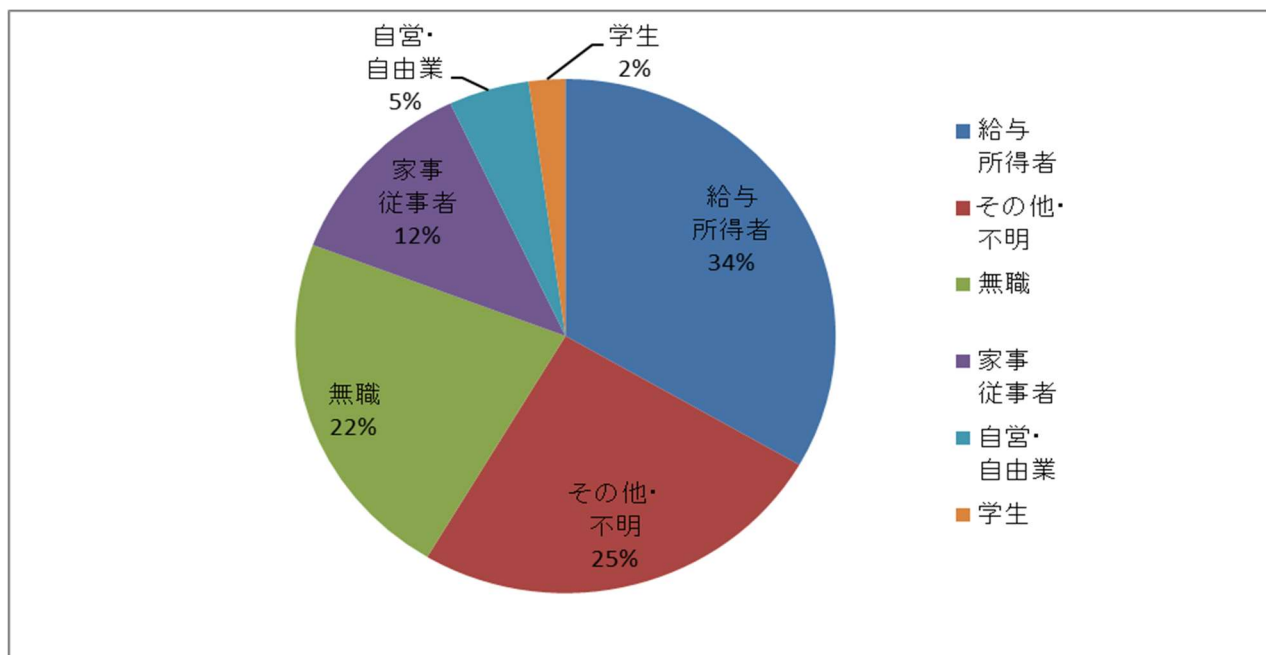
(2) 年代・職業別件数

年齢別では、60歳代以上においては、前年度より相談件数が58件増加しています。また、60歳以上の相談件数は、全体の相談件数の約30%を占めています。



■契約当事者の年代・職業

区分	給与 所得者	自営・ 自由業	家事 従事者	学生	無職	その他・ 不明	計	前年度 同期	前年度 同期比
20歳未満	5	0	0	25	0	3	33	28	117.9%
20歳代	73	1	6	12	5	9	106	105	101.0%
30歳代	98	4	4	1	7	10	124	137	90.5%
40歳代	133	17	17	0	25	17	209	191	109.4%
50歳代	120	10	25	0	46	26	227	159	142.8%
60歳代	69	14	61	1	47	26	218	195	111.8%
70歳代以上	17	22	87	0	264	12	402	367	109.5%
その他・不明	156	29	46	5	53	404	693	537	129.1%
計	671	97	246	44	447	507	2,012	1,719	117.0%



(3) 相談内容件数

■商品・役務別 上位10位

順位	商品・役務別	件数
1	商品一般	210
2	化粧品	174
3	理美容	94
4	融資サービス	85
5	相談その他	84
6	健康食品	83
7	レンタル・リース・賃借	77
8	役務その他	66
9	移動通信サービス	54
10	他の教養・娯楽	50

商品一般

…その商品・役務が何なのか消費者が知らないもの。「覚えのないものが送られてきた」といった相談や架空請求

化粧品

…ネット通販で購入した定期購入等の化粧品の相談

理美容

…脱毛エステ等の美容医療関連の相談

融資サービス

…消費者金融や銀行等が扱う使途を限定しない消費者ローン・多重債務等の相談

相談その他

…個人間の借金、習慣しきたり、相隣関係など商品・役務の購入に関係ないトラブル相談

健康食品

…ネット通販で購入した定期購入等の健康食品の相談

レンタル・リース、賃借

…賃貸アパートなどの原状回復による修繕に関するトラブル等の相談

役務その他

…不用品回収サービスや不動産仲介サービス等の相談

移動通信サービス

…携帯電話サービスやモバイルデータ通信サービス等の相談

他の教養・娯楽

…出会い系サイトやマッチングアプリ、ネットゲーム等に関する相談

2 相談の特徴

(1) 年代別の特徴

どの年代も「化粧品」(定期購入トラブルが)の相談が上位となっています。脱毛エステ店が倒産したこともあり、若者からの「理美容」の相談が急増しました。

■年代別商品・役務件数(上位5位)

順位	30歳代未満	件数	順位	30歳代～50歳代	件数	順位	60歳以上	件数
1	理美容	41	1	化粧品	78	1	商品一般	74
2	他の教養・娯楽	15	2	商品一般	44	2	化粧品	68
3	内職・副業	8	3	融資サービス	34	3	健康食品	41
4	化粧品	7	4	健康食品	28	4	相談その他	33
4	融資サービス	7	5	レンタル・リース・賃借	23			

(2) 販売方法別の特徴

定期購入による販売方法が、急増しています。

■相談の多い販売方法・セールストーク(上位10位)

順位	販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比
1	インターネット通販	596	452	144	131.9%
2	定期購入	250	124	126	201.6%
3	詐欺	135	82	53	164.6%
4	電話勧誘	93	105	-12	88.6%
5	身分詐称	79	76	3	103.9%
6	説明不足	58	71	-13	81.7%
7	家庭訪販	57	80	-23	71.3%
8	代引配達	56	47	9	119.1%
9	テレビショッピング	26	29	-3	89.7%
10	虚偽説明	23	19	4	121.1%

インターネット通販

…インターネットにより申し込んだもの。アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのデジタルコンテンツ提供サービスも含む

定期購入

…好きな時に解約できない、解約したいのに次の商品が送られてきてしまうなど、定期購入であることが問題になっているもの

詐欺

…犯意が立証できなくても、業者側の「だます」という意思が感じ取れるもの

電話勧誘

…電話による勧誘すべてのもの。投資商品や魚介類の電話勧誘など

身分詐称

…身分を偽ること、セールスマンが公的機関や有名企業の職員・関係者であるかのように思わせて売りつける商法(かたり商法)

説明不足

…普通生命保険・情報サイト・携帯電話などの販売時の説明不足

家庭訪販

…リフォーム工事・インターネット通信サービスなどの訪問販売

代引配達

…代引引換郵便、代引引換宅配便等の代引配達を支払いトラブルなど

テレビショッピング

…テレビを広告媒体とした通信販売

虚偽説明

…履行不能な約束やセールストークがあったもの

(3) 購入形態別特徴

購入形態別では、通信販売が711件と最も多くなっています。

	通信販売	不明・無関係	店舗購入	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	訪問購入	その他無店舗販売	ネガティブ・オプション
令和4年度	711	565	537	71	68	20	20	14	6
令和3年度	579	547	383	84	78	17	13	15	3
増減	132	18	154	-13	-10	3	7	-1	3

<p>通信販売 …通信手段（郵便、電話、電報、預貯金口座に対する払込、ファクシミリ、インターネットなど）を用いて契約する販売のこと</p> <p>不明・無関係 …購入前などで、どのような販売購入形態で購入するかが不明なもの（架空請求など身に覚えのない請求に関するものを含む）</p> <p>店舗購入 …店舗で購入したもの</p> <p>訪問販売 …購入業者が消費者の自宅等において売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結して物品等を購入すること</p> <p>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のこと</p> <p>マルチ・マルチまがい取引 …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ねずみ講式の取引形態。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取引方法</p> <p>訪問購入 …購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所で、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して消費者から物品等を購入するもの</p> <p>その他無店舗販売 …その他項目に該当しないもので、店舗ではないところで買い物や契約をしたもの</p> <p>ネガティブ・オプション …送りつけ商法。注文されていない商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上義務があると勘違いして代金を支払うことを狙った商法</p>
--

■特殊販売の購入形態別（店舗購入以外）の状況

販売方法	順位	商品種別・役務種別名	件数	販売方法	順位	商品種別・役務種別名	件数
通信販売	1	化粧品	168	電話勧誘販売	1	商品一般	9
	2	商品一般	67		2	ファンド型投資商品	9
	3	健康食品	67		3	魚介類	8
訪問販売	1	工事・建築・加工	14		3	電気	8
	2	インターネット通信サービス	13	マルチ・マルチまがい	1	ファンド型投資商品	7
	3	修理・補修	8		2	内職・副業	3

3 相談の傾向

【全体の相談傾向】

- 60歳以上の相談件数が全体の約30%を占めています。
- 令和4年度も「注文した覚えのないものが送られてきた。開封していないので中身はわからないがどう処分したらよいか」といった相談や架空請求が依然として多い状況です。また、「化粧品」の定期購入のトラブルが増加しています。

【60歳以上の相談傾向】

- 60歳以上の特殊販売の購入形態別にみると、「通信販売」（204件）、「訪問販売」（34件）、「電話勧誘販売」（34件）の順となっています。
- 詐欺被害件数においては、全体件数も60歳以上の割合も増加しています。

■相談件数（高齢者層（60歳以上）の相談割合）

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和4年度	2,012	620	30.8%
令和3年度	1,719	562	32.7%

■特殊販売の購入形態別

区分	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	合計
通信販売	80	85	37	2	204
訪問販売	9	14	11	0	34
電話勧誘販売	8	13	9	4	34
訪問購入	4	5	3	0	12
マルチ・マルチまがい取引	1	1	2	0	4
ネガティブ・オプション	0	1	0	0	1
その他無店舗	2	4	1	0	7

■詐欺被害件数

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和4年度	135	38	28.1%
令和3年度	82	20	24.4%
令和2年度	87	27	31.0%
令和元年度	75	24	32.0%
平成30年度	49	11	22.4%
平成29年度	75	29	38.7%
平成28年度	102	54	52.9%
平成27年度	106	42	39.6%
平成26年度	105	66	62.9%
平成25年度	84	46	54.8%