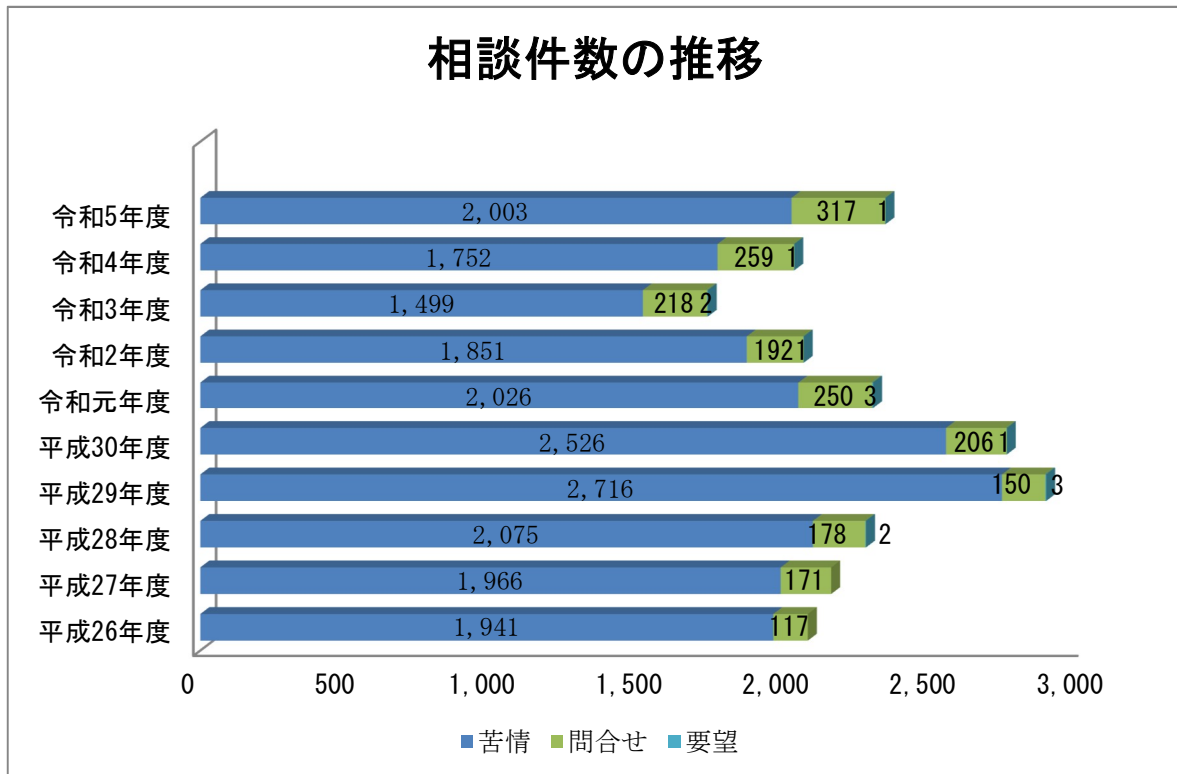


# 1 相談の概要

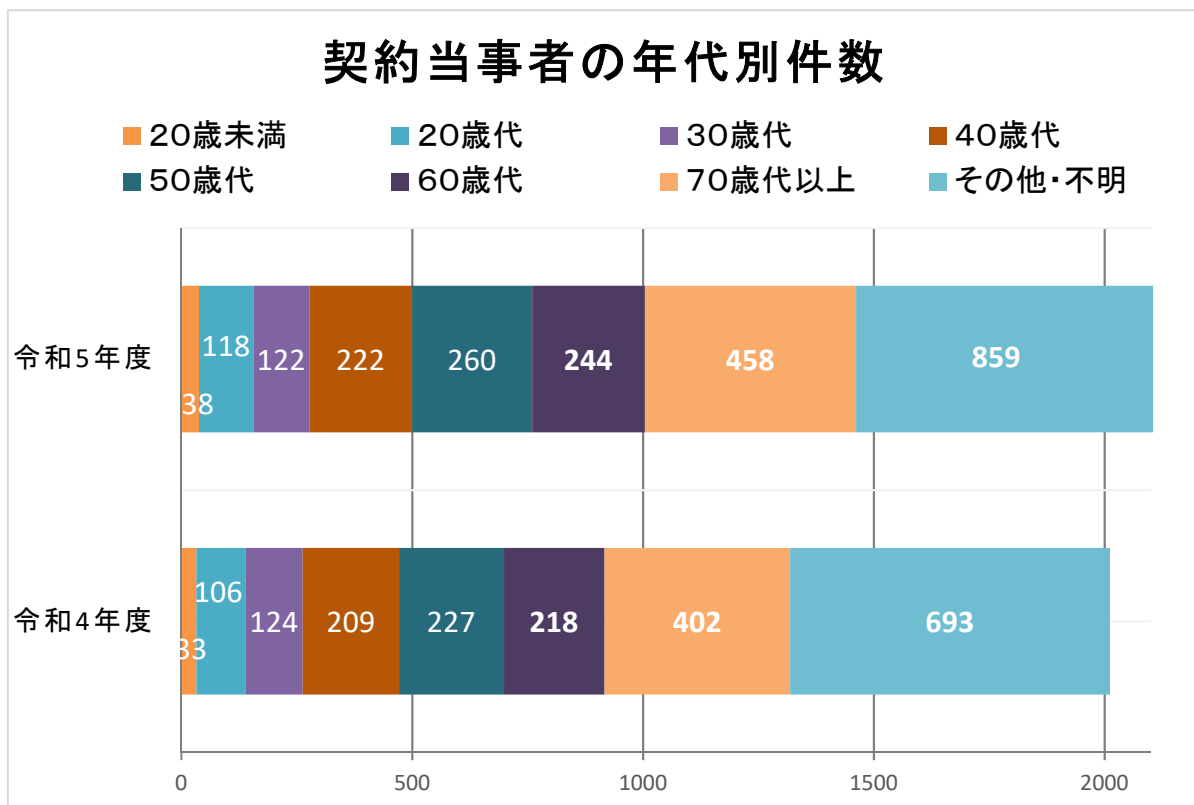
## (1) 総相談件数

令和5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2,321件で、昨年度と比べ309件増加しています。



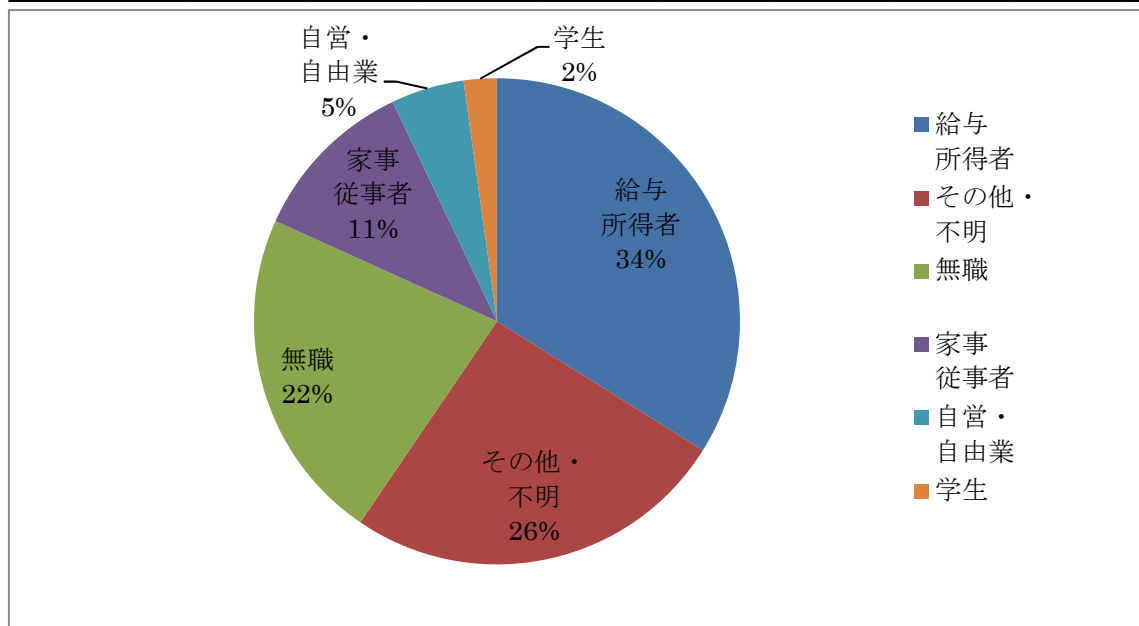
## (2) 年代・職業別件数

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82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	2	0	0	33	0	3	38	33	115.2%
20歳代	83	2	7	11	9	6	118	106	111.3%
30歳代	93	8	9	0	5	7	122	124	98.4%
40歳代	152	14	22	0	27	7	222	209	106.2%
50歳代	154	22	44	0	21	19	260	227	114.5%
60歳代	111	13	38	0	67	15	244	218	111.9%
70歳代以上	24	15	105	0	303	11	458	402	113.9%
その他・不明	168	39	34	7	85	526	859	693	124.0%
計	787	113	259	51	517	594	2,321	2,012	115.4%



(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	270
2	化粧品	157
3	レンタル・リース・貸借	109
4	役務その他	98
5	健康食品	93
6	相談その他	91
7	融資サービス	80
8	工事・建築・加工	67
9	自動車	54
9	移動通信サービス	54

<b>商品一般</b> …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
<b>化粧品</b> …ネット通販で購入した定期購入等の化粧品の相談
<b>レンタル・リース・貸借</b> …貸衣装等のレンタルサービスに関するものや、賃貸アパートなど借家退去時の原状回復に関するトラブル等の相談
<b>役務その他</b> …不用品回収サービスやパソコンサポート等の相談
<b>健康食品</b> …ネット通販で購入した定期購入等の健康食品の相談
<b>相談その他</b> …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
<b>融資サービス</b> …消費者金融や銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローン・多重債務等の相談
<b>工事・建築・加工</b> …家屋の新築工事や増改築工事等に関する相談
<b>自動車</b> …自動車の販売や点検等に関する相談
<b>移動通信サービス</b> …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

## 2 相談の特徴

### (1) 年代別の特徴

30歳代未満の若者からの相談は、出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲーム等に関するものや、パソコンやスマートフォン等での内職・サイドビジネスの相談が上位を占めています。

#### ■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	他の教養・娯楽	18	1	商品一般	52	1	商品一般	91
2	内職・副業	16	2	化粧品	51	2	化粧品	74
3	理美容	15	3	融資サービス	36	3	健康食品	44
4	商品一般	10	4	レンタル・リース・賃借	29	4	相談その他	30
5	レンタル・リース・賃借	9	5	健康食品	23	5	工事・建築・加工	27

### (2) 販売方法別の特徴

インターネット通販による販売方法が、突出しています。

#### ■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	715	596	119	120.0%
2	定期購入	231	250	-19	92.4%
3	電話勧誘	169	93	76	181.7%
4	詐欺	156	135	21	115.6%
5	身分詐称	89	79	10	112.7%
6	家庭訪販	70	57	13	122.8%
7	代引配達	60	56	4	107.1%
8	説明不足	50	58	-8	86.2%
9	虚偽説明	46	23	23	200.0%
10	サイドビジネス商法	35	15	20	233.3%

#### 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

…お試しのつもりが定期購入になっていた、解約したいのに次の商品が送られてきたなど、定期購入であることが問題になっているもの

#### 電話勧誘

…電話による勧誘すべてのもの。電気サービスや魚介類の電話勧誘など

#### 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

#### 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）

#### 家庭訪販

…リフォーム工事、排水管や給湯器の点検等の訪問販売

#### 代引配達

…代引引換郵便、代引引換宅配便等の代引配達の支払いトラブルなど

#### 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

#### 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

#### サイドビジネス商法

…「内職・副業になる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法で、自分で仕事や作業をするもの

(3) 購入形態別特徴

購入形態別では、通信販売が853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	電話勧誘販売	訪問販売	訪問購入	マルチ・マルチまがい取引	その他無店舗販売	ネガティブ・オプション
令和5年度	853	731	463	128	84	28	16	12	6
令和4年度	711	565	537	68	71	20	20	14	6
増減	142	166	-74	60	13	8	-4	-2	0

<p><b>通信販売</b> …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><b>不明・無関係</b> …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><b>店舗購入</b> …店舗で購入したもの</p> <p><b>電話勧誘販売</b> …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><b>訪問販売</b> …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><b>訪問購入</b> …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><b>マルチ・マルチまがい取引</b> …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><b>その他無店舗販売</b> …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><b>ネガティブ・オプション</b> …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	145	電話勧誘販売	1	商品一般	26
	2	商品一般	84		2	役務その他	19
	3	健康食品	75		3	移動通信サービス	10
訪問販売	1	工事・建築・加工	19	訪問購入	1	商品一般	11
	2	空調・冷暖房・給湯設備	8		2	和服	4
	3	電気	7		3	アクセサリ	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5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く、さらに「化粧品」や「健康食品」の定期購入のトラブル相談も後を絶たない状況です。

#### 【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」(246件)、「電話勧誘販売」(43件)、「訪問販売」(35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歳以上の件数も増加しています。

#### ■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5年度	2,321	702	30.2%
令和4年度	2,012	620	30.8%

#### ■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	99	104	37	6	246
電話勧誘販売	14	15	12	2	43
訪問販売	7	10	13	5	35
訪問購入	1	10	2	1	14
マルチ・マルチまがい取引	1	3	1	0	5
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	1
その他無店舗	2	1	1	0	4

#### ■詐欺被害件数

年度	全体件数	60歳代以上	割合
令和5年度	156	40	25.6%
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%