

2023 年度（令和 5 年度）
消費生活相談受付概要

明石市 政策局 市民相談室

目 次

2023年度（令和5年度）消費生活相談受付概要	1
1 受付区分・相談方法・斡旋率	2
2 契約者性別・契約者年代別	3
3 契約者職業別	5
4 商品・役務等別	6
5 販売購入形態別	7

2023 年度（令和 5 年度）消費生活相談受付概要

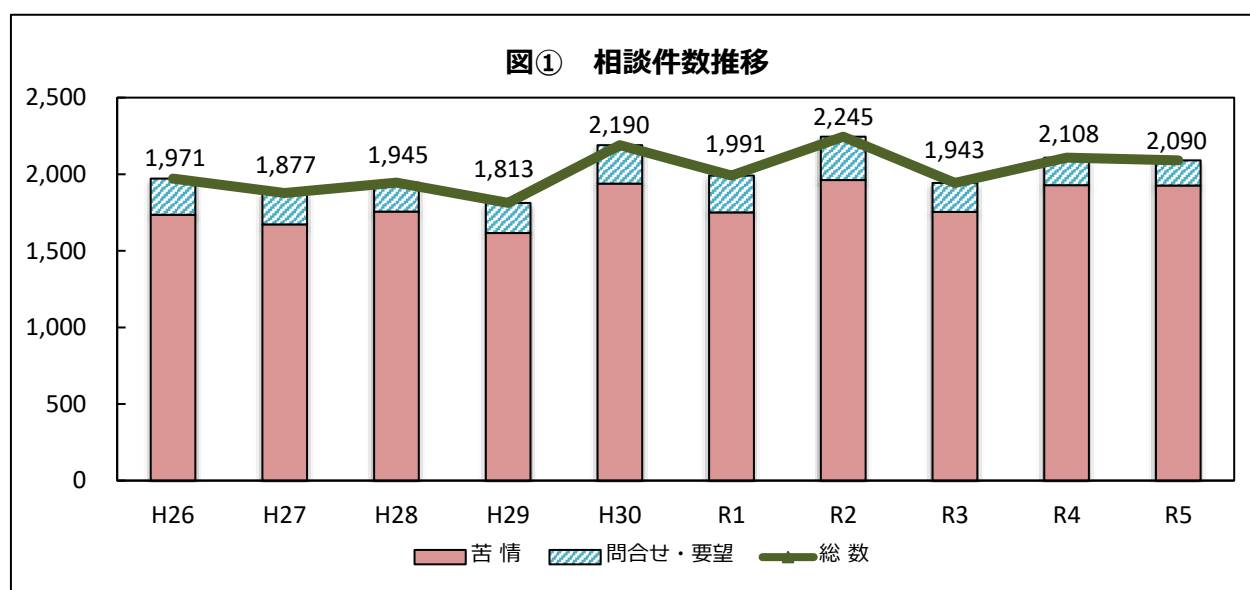
2023 年度（令和 5 年度）の相談受付件数は 2,090 件で、前年度 2,108 件に比べ 18 件（0.9%）減少した。

1 月当たりによると約 174 件、1 日当たりによると、2023 年度（令和 5 年度）のあかし消費生活センターの稼働日数が 242 日あったので、8、9 件の相談を受けている計算になる。

2018 年度（平成 30 年度）に 2,000 件を超えて以降、2,000 件前後を推移している。

表① 相談件数推移

年 度	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
苦 情	1,735	1,673	1,756	1,616	1,939	1,751	1,962	1,754	1,928	1,926
問合せ・要望	236	204	189	197	251	240	283	189	180	164
総 数	1,971	1,877	1,945	1,813	2,190	1,991	2,245	1,943	2,108	2,090



1 受付区分・相談方法・斡旋率

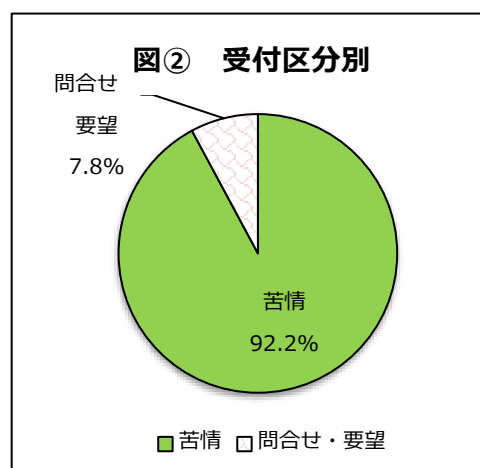
相談件数を受付区分別にみると、苦情 1,926 件（92.2%）、問合せ・要望 164 件（7.8%）となっている。

あかし消費生活センターでは、来所相談を予約制としたうえで、まずは電話で相談を受け、必要に応じて来所相談へ切り替える方法をとっている。そのような中、相談方法別では、電話 1,738 件（83.2%）、来訪 352 件（16.8%）であった。なお、文書による相談は無かった。

また、あかし消費生活センターが消費者と事業者のトラブルに介入し、交渉した斡旋件数は 233 件で、総数に対する割合も 11.1%となり、前年度（239 件、11.3%）と比べてやや減少した。

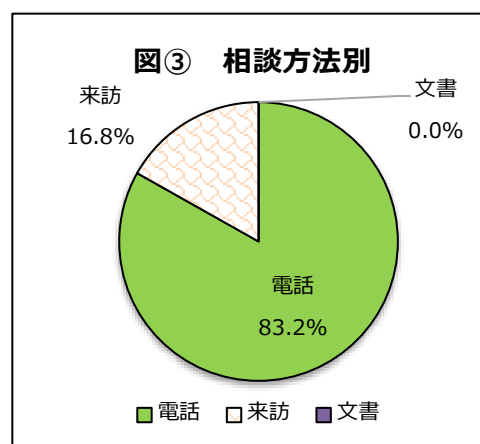
表② 受付区分別

年 度	R3 2021	R4 2022	R5 2023
苦 情	1,754	1,928	1,926
問合せ・要望	189	180	164
総 数	1,943	2,108	2,090



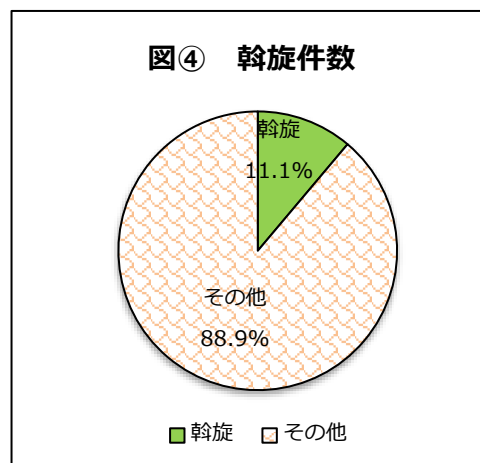
表③ 相談方法別

年 度	R3 2021	R4 2022	R5 2023
電 話	1,660	1,849	1,738
来 訪	276	257	352
文 書	7	2	0
総 数	1,943	2,108	2,090



表④ 斡旋件数

年 度	R3 2021	R4 2022	R5 2023
斡 旋	304	239	233
その他	1,639	1,869	1,857
総 数	1,943	2,108	2,090



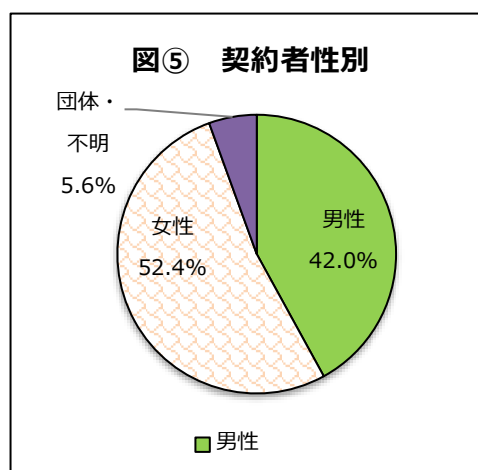
2 契約者性別・契約者年代別

契約者の性別は、男性 878 件 (42.0%)、女性 1,096 件 (52.4%)、団体・不明 116 件 (5.6%) で、男性からの相談が年々増加している。契約者年代別では、50 歳代～70 歳代の相談件数がいずれも 300 件を超えて高止まりが続いている。また、30 歳代～40 歳代の相談件数が減少傾向にある一方、20 歳代と 80 歳代以上の相談件数は 2 年連続増加しており、特に 80 歳代以上の相談件数が大きく増加した。なお、高齢者 (65 歳以上) の相談件数は 713 件で、年齢判明分に占める割合は 36.6% と件数・割合ともに多くを占め、さらに、高齢者の相談件数割合は人口割合 (26.2%) を大きく上回ったことから、高齢者が消費者トラブルに遭い易い傾向が窺える。

2022 年 (令和 4 年) 4 月 1 日から成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられたが、20 歳未満の件数 (44 件) は前年度 (62 件) に比べて減少しており、その影響はほとんどみられない。

表⑤ 契約者性別

年 度	R3	R4	R5
	2021	2022	2023
男 性	790	834	878
女 性	1,069	1,174	1,096
団体・不明	84	100	116
総 数	1,943	2,108	2,090

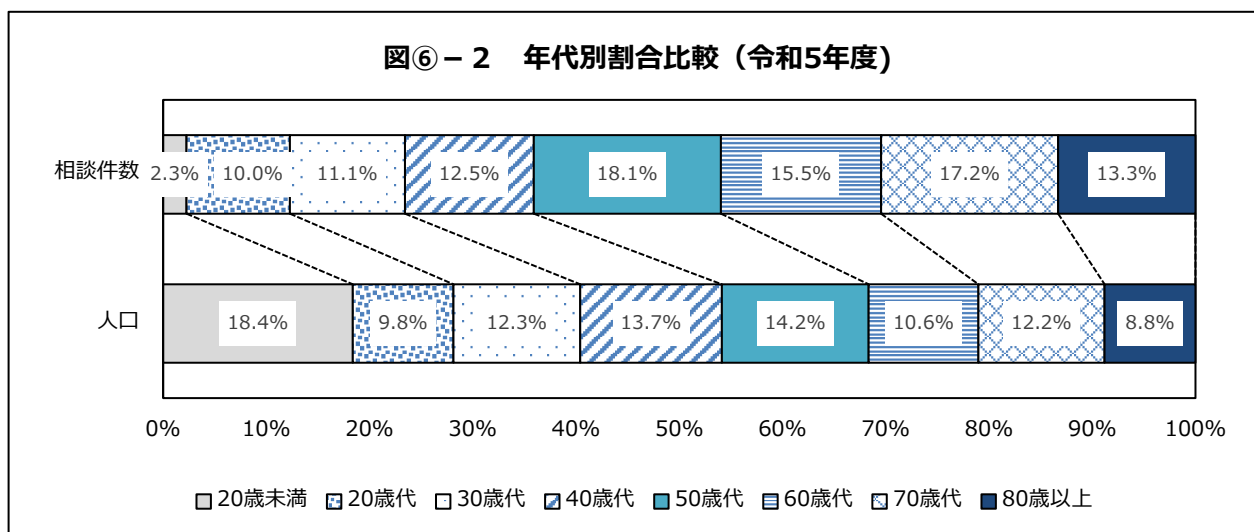
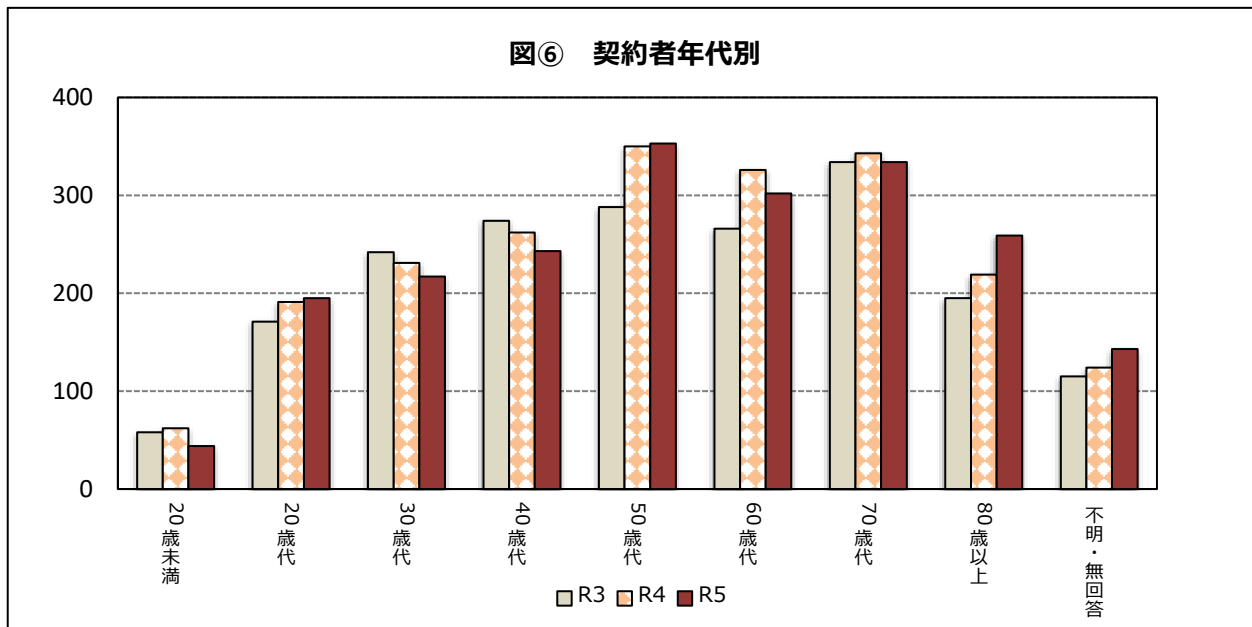


表⑥ 契約者年代別

年 度	R3	R4	R5
	2021	2022	2023
20 歳未満	58	62	44
20 歳代	171	191	195
30 歳代	242	231	217
40 歳代	274	262	243
50 歳代	288	350	353
60 歳代	266	326	302
70 歳代	334	343	334
80 歳以上	195	219	259
不明・無回答	115	124	143
総数	1,943	2,108	2,090
65 歳以上	659	718	713

表⑥-2 契約者年代別割合 (年齢判明分のみ)

年 度	R3	R4	R5
	2021	2022	2023
20 歳未満	3.2%	3.1%	2.3%
20 歳代	9.3%	9.6%	10.0%
30 歳代	13.2%	11.7%	11.1%
40 歳代	15.0%	13.2%	12.5%
50 歳代	15.8%	17.7%	18.1%
60 歳代	14.5%	16.4%	15.5%
70 歳代	18.3%	17.3%	17.2%
80 歳以上	10.7%	11.0%	13.3%
総数	100.0%	100.0%	100.0%
65 歳以上	36.1%	36.2%	36.6%
65 歳以上人口割合	26.2%	26.2%	26.2%



3 契約者職業別

相談件数を契約者の職業別にみると、「給与生活者」が818件（39.1%）で最も多く、続いて「無職」が504件（24.1%）、「家事従事者」が387件（18.5%）となっている。

「学生」の相談件数（66件）は前年度（74件）に比べて減少しており、個々の相談内容から判断しても成年年齢引下げによる影響を受けているとは考えにくい。

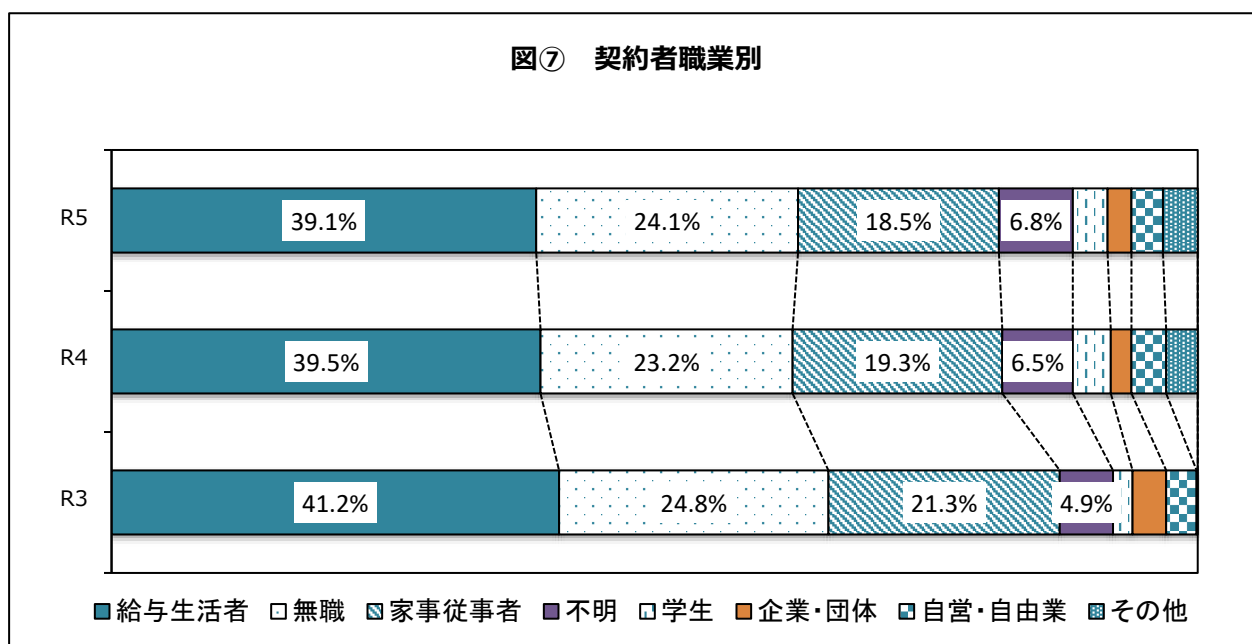
表⑦ 契約者職業別

年 度	R3	R4	R5
	2021	2022	2023
給与生活者	800	833	818
無職	482	489	504
家事従事者	414	406	387
不明	95	136	142
学生	36	74	66
企業・団体	60	41	45
自営・自由業	54	67	61
その他	2	62	67
総数	1,943	2,108	2,090

表⑦-2 契約者職業別割合

年 度	R3	R4	R5
	2021	2022	2023
給与生活者	41.2%	39.5%	39.1%
無職	24.8%	23.2%	24.1%
家事従事者	21.3%	19.3%	18.5%
不明	4.9%	6.5%	6.8%
学生	1.8%	3.5%	3.2%
企業・団体	3.1%	1.9%	2.2%
自営・自由業	2.8%	3.2%	2.9%
その他	0.1%	2.9%	3.2%
総数	100.0%	100.0%	100.0%

図⑦ 契約者職業別



4 商品・役務等別

相談傾向を商品・役務等別にみると、最も多かったのは「商品一般」の227件（10.9％）で前年度（187件・8.9％）から増加している。

また、前年度に急激な増加を示した、「化粧品」と「エステティックサービス」は減少に転じた一方、「賃貸アパート・マンション」（40.7％増で83件）と「修理サービス」（50.0％増で78件）が増加した。

「賃貸アパート・マンション」では、退去時の原状回復費用で、「修理サービス」では、家屋の水漏れ修理や車のバッテリー上がりの復旧等で、いずれも予期せぬ高額費用の請求を受けたという相談が目立っている。

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。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
移動通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信サービスおよびそれらに付帯するサービス。
他の役務サービス	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス、副業サポートやビジネスコンサルティング等のサービスを含む。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談や、その他の既定の分類に当てはまらないもの。

表⑧ 主な品目別

商品・役務等	2023(R5)			
	件数	割合	増減	増減率
商品一般	227	10.9%	40	21.4%
化粧品	113	5.4%	-59	-34.3%
賃貸アパート・マンション	83	4.0%	24	40.7%
修理サービス	78	3.7%	26	50.0%
移動通信サービス	65	3.1%	-2	-3.0%
健康食品	64	3.1%	-12	-15.8%
紳士・婦人洋服	50	2.4%	-9	-15.3%
エステティックサービス	43	2.1%	-13	-23.2%
他の役務サービス	153	7.3%	36	30.8%
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
相談その他	39	1.9%	2	5.4%
総数	2,090	100.0%	-18	-0.9%

5 販売購入形態別

相談件数を販売購入形態別にみると、「通信販売」が 806 件で、続いて「店舗販売」が 439 件、「訪問販売」が 190 件、「電話勧誘販売」が 104 件となっており、上位 4 つの順位は前年度と変わっていない。

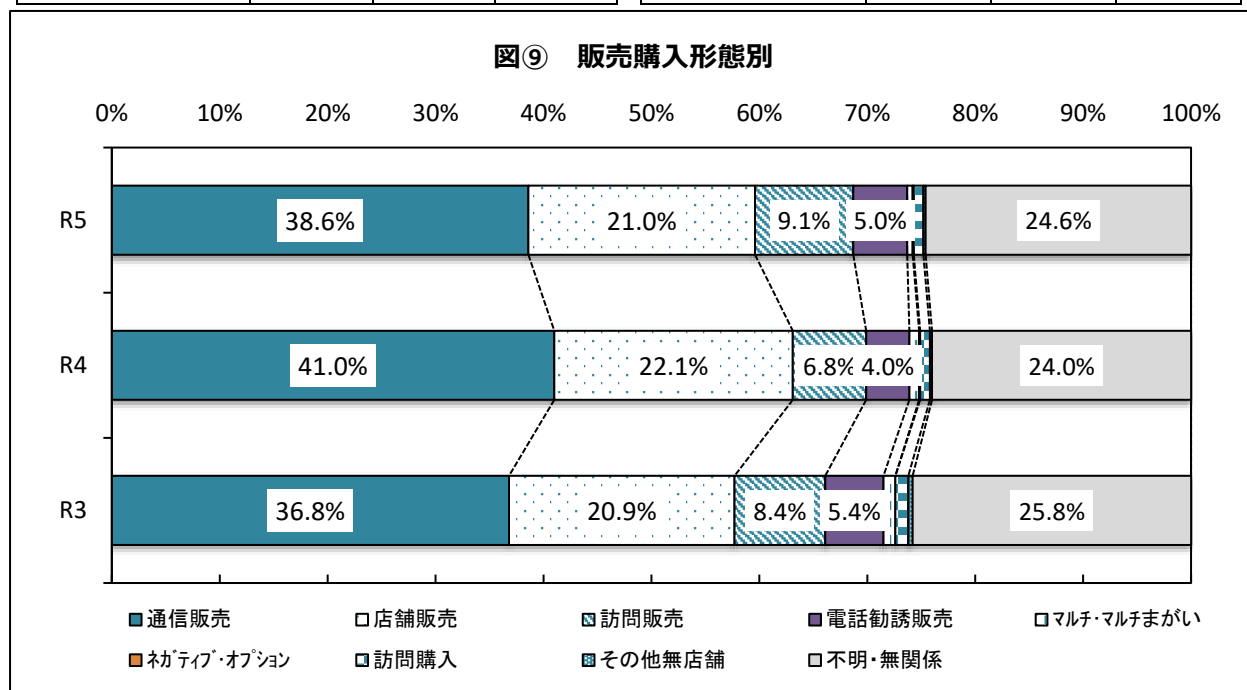
2023 年度（令和 5 年度）は、インターネットの普及などに伴い、近年右肩上がり伸びていた「通信販売」が初めて件数・割合ともに減少に転じた一方で、訪問販売や電話勧誘販売に関する相談が増加する結果となった。

表⑨ 販売購入形態別

年 度	R3 2021	R4 2022	R5 2023
通信販売	715	864	806
店舗販売	406	466	439
訪問販売	163	144	190
電話勧誘販売	105	84	104
マルチ・マルチまがい	21	18	10
ネガティブ・オプション	1	2	2
訪問購入	24	20	20
その他無店舗	7	4	4
不明・無関係	501	506	515
総数	1,943	2,108	2,090

表⑨-2 販売購入形態別割合

年 度	R3 2021	R4 2022	R5 2023
通信販売	36.8%	41.0%	38.6%
店舗販売	20.9%	22.1%	21.0%
訪問販売	8.4%	6.8%	9.1%
電話勧誘販売	5.4%	4.0%	5.0%
マルチ・マルチまがい	1.1%	0.9%	0.5%
ネガティブ・オプション	0.0%	0.1%	0.1%
訪問購入	1.2%	0.9%	0.9%
その他無店舗	0.4%	0.2%	0.2%
不明・無関係	25.8%	24.0%	24.6%
総数	100.0%	100.0%	100.0%



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。
ネガティブ・オプション	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、支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。