

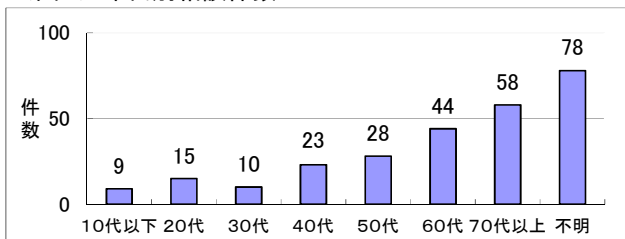
# 令和5年12月分の消費生活相談の概況

- 12月の相談受付件数は、265件で(表1)のとおりです。前年同月(264件)と比べ、1件増加しました。
- 総相談受付件数265件のうち、「不当請求」と判断される相談は19件で、前年同月(15件)と比べ、4件増加しました。
- 契約者の年代別相談件数は、(図1)のとおりです。70代以上が一番多く58件、以下60代が44件、50代が28件、40代が23件、20代が15件、30代が10件、10代以下が9件の順です。
- 相談の多かった商品・サービスは、<表2>のとおりです。第1位は「商品一般」で、以下「化粧品(全体)」「健康食品」「役務その他サービス」「四輪自動車」「フリーローン・サラ金」となっています。

<表1>

区分		総相談件数		販売購入形態別相談件数									危害・危険		不当請求	
		うち 苦情相談		店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マ ルチまが い	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・オブシ ョン	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係	危害	危険		うち架 空請求
12月	件数	265	255	45	6	98	4	16	0	1	2	93	4	2	19	9
	構成比 (%)	100.0	96.2	17.0	2.3	37.0	1.5	6.0	0.0	0.4	0.7	35.1	/	/	/	/
累計	件数	2,620	2,494	397	161	889	19	156	0	38	13	947	31	7	164	63
前年同月	件数	264	254	45	13	93	1	13	2	2	0	95	7	2	15	4

<図1> 年代別相談件数



<表2> 商品・サービス上位5品目

順位	商品名等	件数	主な内容
1	商品一般	31	特定できない商品(架空請求ハガキ・メールなど含む)
2	化粧品(全体)	20	メイクアップ、頭髪用、基礎化粧品など
3	健康食品	13	健康食品の販売方法など
4	役務その他サービス	12	サポートサービスなど
5	四輪自動車	9	普通自動車・軽自動車など
	フリーローン・サラ金		消費者ローン

## お知らせ

### 若者(29歳以下)の相談状況 (R5.12月末) ★悪質商法被害防止キャンペーン実施中!

#### 1 年度別相談件数

令和5年4月～12月に県消費生活センターに寄せられた相談受付件数は、2,621件で、昨年同時期に比べ38件、1.5%の増加。このうち、若者の相談受付件数は213件で、昨年同時期に比べ11件、4.9%の減少。

(単位: 件)

	R5.4～12	R4.4～12	増減
全体の相談件数	2,621	2,583	38( 1.5%)
上記のうち29歳以下	213	224	▲11(▲4.9%)

#### 2 販売購入形態別相談件数

若者は、通信販売の相談が多い。(相談件数の44.6%)

(単位: 件)

	合計	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	その他	不明・無関係
全体の相談件数	2,621	397	161	890	19	156	51	947
29歳以下	213	45	9	95	2	16	4	42

#### 3 相談の多い商品・役務の上位の品目

若者は、脱毛等の「エステティックサービス」に関する相談が昨年同様、最多である。また、インターネットゲームに関する相談が増加している。

(単位: 件)

順位	R5.4～12			R4.4～12		
	件数	前年比較		件数		
1	エステティックサービス	24	▲16	エステティックサービス	40	
2	インターネットゲーム	14	9	不動産貸借	13	
3	異性交際関連サービス	12	3	商品一般、	11	
4	商品一般	9	▲2	化粧品、		
	不動産貸借	9	▲4	四輪自動車		

#### ◆◆相談事例◆◆



◆小学生の子どもがクレジットカードを紐づけてあるタブレットでゲームに課金して高額請求された。未成年者契約なので取り消ししてもらいたい。

小学生の子どもが、家族で共有しているタブレットでオンラインゲームに課金していたことが、カード会社の督促状で分かった。タブレットで購入履歴を確認すると3種類のゲームに高額課金していた。子どもは春休み中に課金していた。親の自分が課金したときにパスワードを盗み見たようだ。

(相談者: 40代男性)

経緯と要望を整理し、プラットフォーム事業者に経緯を申し出て、未成年者契約の取り消しを求めるよう助言した。後日、プラットフォーム事業者からは一部しか返金されなかったと再相談があったため、返金されなかった部分はゲーム会社に未成年者契約の取り消しを申し出るよう助言した。

保護者は、「ゲーム・スマートフォンの家庭内での使用ルール」を作ったり、「ペアレンタルコントロール」を利用し、トラブルにあわないための対策をしてください。

困ったこと、分からないことがあれば、最寄りの消費生活センター(消費者ホットライン188(いやや))にお電話ください。

新潟県消費生活センターの来所相談は予約制です。まず、電話でご相談ください。相談電話 025-285-4196

ホームページ <https://www.pref.niigata.lg.jp/site/shohiseikatsu/>