

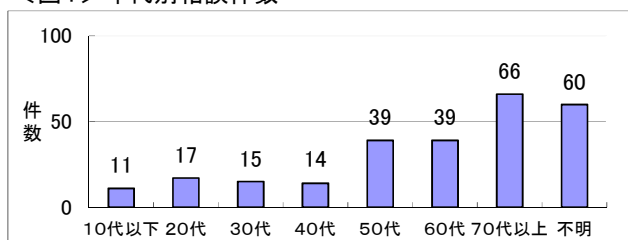
# 令和6年1月分の消費生活相談の概況

- 1月の相談受付件数は、261件で〈表1〉のとおりです。前年同月(262件)と比べ、1件減少しました。
- 総相談受付件数261件のうち、「不当請求」と判断される相談は13件で、前年同月(9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66件、以下60代と50代が39件、20代が17件、30代が15件、40代が14件、10代以下が11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」「インターネット接続回線」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・オプシ 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
1月	件数	261	250	32	11	114	3	10	0	2	0	89	1	0	13	9
	構成比 (%)	100.0	95.8	12.3	4.2	43.7	1.1	3.8	0.0	0.8	0.0	34.1				
累計	件数	2,882	2,745	429	172	1,004	22	166	0	40	13	1,036	32	7	177	72
前年同月	件数	262	251	31	11	130	2	13	1	1	0	73	2	1	9	3

〈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	29	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)	27	メイクアップ、頭髪用、基礎化粧品など
3	健康食品	10	健康食品の販売方法など
4	役務その他サービス	9	サポートサービスなど
5	インターネット接続回線	8	インターネット回線等の料金・サービスの内容など

## お知らせ

## 高齢者(65歳以上)の相談状況(令和6年1月末)

### 1 年度別相談件数

令和5年4月～令和6年1月に県消費生活センターで受付した相談件数は2,882件で、昨年度に比べ37件、1.3%の増加。このうち、高齢者(65歳以上)の相談件数は818件で、昨年度に比べ112件、15.9%の増加。

(単位: 件)

	R5.4~R6.1	R4.4~R5.1	増減
全体の相談件数	2,882	2,845	37(1.3%)
上記のうち65歳以上	818	706	112(15.9%)

### 2 販売購入形態別相談件数

高齢者は、他の年代に比べ、通信販売以外の相談割合が高い。

(単位: 件)

	合計	店舗購 入	訪問販 売	通信販 売	電話勧 誘販売	訪問購 入	その 他	不明・ 無関係
全体の相談件数	2,882	429 (14.9%)	172 (6.0%)	1,004 (34.8%)	166 (5.8%)	40 (1.4%)	35	1,036
うち65歳以上	818	128 (15.6%)	87 (10.6%)	222 (27.1%)	56 (6.8%)	19 (2.3%)	8	298

### 3 相談の多い商品・役務の上位の品目

上位は、順位の入れ替わりはあるが昨年度とほぼ同じ。点検手法を含む屋根工事契約に関する相談が増加したため「工事・建築」が上位にあがっている。

(単位: 件)

順位	R5.4~R6.1			R4.4~R5.1		
	件数	前年 比較		件数		
1	商品一般	106	+25	商品一般	81	
2	化粧品(全体)	59	+10	化粧品(全体)	49	
3	健康食品	45	+20	役務その他サービス	34	
4	役務その他サービス	39	+5	健康食品		
5	工事・建築	38	+18	インターネット接続回線	25	

### ◆◆工事・建築の相談事例◆◆

◇「近くで工事をしていたら、貴方の家の瓦が盛り上がっていた」と事業者が訪問し、昨日屋根工事を契約したが、クーリング・オフしたい。

先日「近くで工事をしていたら、貴方の家の屋根瓦が盛り上がっていた」と知らない事業者が突然訪問し、後日再訪する約束をした。昨日事業者が来訪し、屋根に上がって瓦等の写真を撮った後「瓦の下の部分が進んでいる。屋根工事は220万円だ」と言われた。考えると知っているのに事業者帰らず値下げを提案してきて雰囲気契約してしまった。息子に話をしたら「他社からも見積もりを取った方がよい。クーリング・オフしたほうがよい。」と言われたので、クーリング・オフの仕方を教えてほしい。

(相談者: 70代男性)

典型的な勧誘トークを知っておくことで、悪質な業者が突然来訪しても焦らず、トラブルを未然に防ぐことができます。

●訪問・点検のきっかけとなるトーク  
「近くで工事をしている者です」「お宅の瓦がずれているのが見えましたよ」「屋根が浮いているみたいですね。無料で点検してあげます」

●消費者の不安をおおるトーク  
「このままだと台風が来たら雨漏りしますよ」「瓦が飛んで近所の人にも迷惑がかかってしまいます」「すぐに直さなければ大変なことに...」「ドローンで見るとこんなに傷んでいます」

●消費者の負担が軽くなると思わせるトーク  
「この場で契約するならば特別に安くしますよ」「通常より大幅に割引いた価格です」「保険金を使って修理すればいいじゃないですか」「保険申請の手続きもしてあげます」

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/>