

## 令和5年度 近江町消費生活センターの相談状況について

### 1. 相談件数(割合)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
					対前年比
苦情相談	1,946件 (88%)	1,699件 (91%)	1,633件 (92%)	1,868件 (92%)	114.4%
問合せ	259件 (12%)	178件 (9%)	151件 (8%)	164件 (8%)	108.6%
合計	2,205件 (100%)	1,877件 (100%)	1,784件 (100%)	2,032件 (100%)	113.9%

### 2. 商品・役務別相談件数(割合) ※上位5区分

区 分		具 体 例	令和4年度	令和5年度	
					対前年比
1	商品一般	個人情報のフィッシング詐欺、送り付け商法、身に覚えのないサイトからの架空請求 等	192件 (11%)	234件 (11%)	121.9%
2	化粧品	化粧品の通信販売 等	151件 (8%)	127件 (6%)	84.1%
3	工事・建築・加工	屋根瓦や床下点検からの高額な工事契約 等	50件 (3%)	119件 (6%)	238.0%
3	役務その他	稼げる副業を謳った高額な費用請求、作業後に高額請求される廃品回収 等	95件 (5%)	119件 (6%)	125.3%
5	レンタル・リース・賃借	アパート退去時の敷金精算・原状回復 等	82件 (5%)	95件 (5%)	115.9%
その他		健康食品の通信販売、自動車 等	1,214件 (68%)	1,338件 (66%)	110.2%
合計			1,784件 (100%)	2,032件 (100%)	113.9%

### 3. 年代別相談件数(割合)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
相談件数	37件 (2%)	181件 (9%)	192件 (9%)	205件 (10%)	302件 (15%)	305件 (15%)	507件 (25%)	303件 (15%)	2,032件 (100%)

#### 4. 令和5年度の特徴

##### フィッシング詐欺等（商品一般）

正規のサービスを装ったSMS（ショートメッセージサービス）などによる個人情報のフィッシング詐欺や送り付け商法などの相談が多い。

##### 通信販売（化粧品・健康食品）

「お試しコース」などの広告を見て1回限りのつもりで購入したが、実際は定期継続購入が条件であり、後に解約を求めたが解約できない、あるいは複数回にわたり定額の料金を支払った後に解約したいという相談が多い。

##### 工事・建築・加工

訪問販売で屋根瓦や床下等の点検の後に不安をあおられ高額な工事契約をしたが解約したいという相談が多く、令和6年能登半島地震に関連した相談は24件あった。