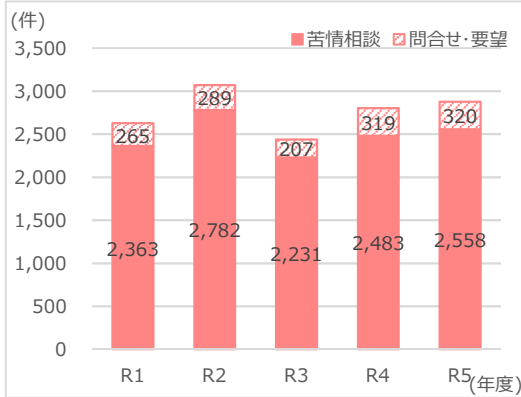


令和 5 年度上半期(4 月～9 月)

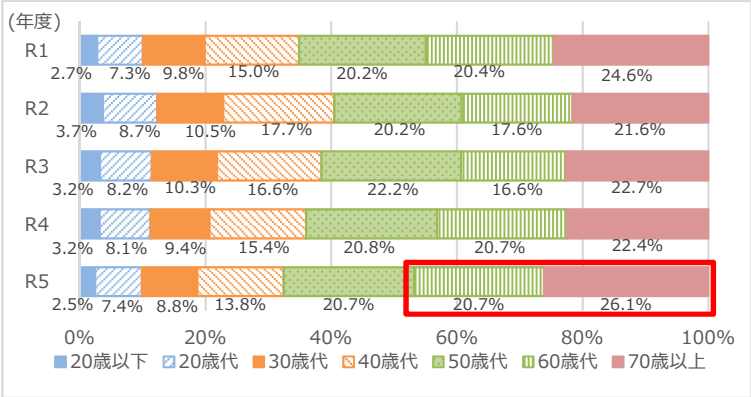
和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

1. 相談件数・年代別苦情相談の状況

■ 消費生活相談件数の推移(図 1)



■ 契約当事者年代別苦情相談の割合(図 2)

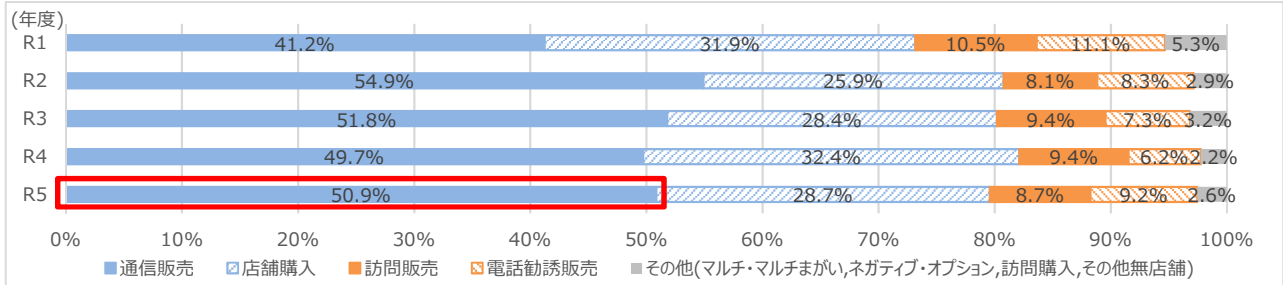


▶ 令和 5 年度上半期の相談件数は前年度と比較すると若干増加している。

▶ 契約当事者年代別の割合については、60 歳以上が全体の 4 割以上を占め、増加傾向にある。

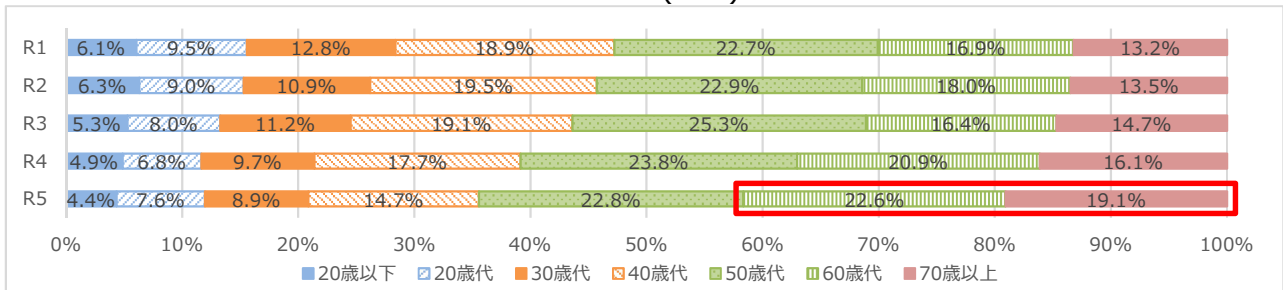
2. 販売購入形態別苦情相談の状況

■ 販売購入形態別苦情相談の割合(図 3)



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 2 位を四捨五入した値です。

■ 通信販売に係る契約当事者年代別苦情相談の割合(図 4)



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 2 位を四捨五入した値です。

▶ 通信販売に関する相談が全体の半分程度を占める。

▶ 通信販売の契約当事者年代別の割合については、60 歳以上が全体の 4 割以上を占め、増加傾向にある。

3. 苦情相談の内容

苦情相談の主な内容については、以下の表のとおりです。

■ 苦情相談の主な内容(表 1)

順位	商品・サービス 分類名	R5 年度 (件)	R4 年度 (件)	増減 (件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	188	187	+1	100.5%	意図しない定期購入のトラブルなど
2	健康食品	95	90	+5	105.6%	意図しない定期購入のトラブルなど
3	不動産貸借	76	77	▲1	98.7%	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	固定通信回線	66	57	+9	115.8%	光回線やプロバイダ等の契約・解約のトラブルなど
5	四輪自動車	59	39	+20	151.3%	自動車の不具合、契約・解約のトラブルなど
6	携帯電話サービス	56	58	▲2	96.6%	携帯電話の契約、解約時の違約金のトラブルなど
7	工事・建築	54	48	+6	112.5%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
8	電気	51	45	+6	113.3%	電気の契約先変更に関するトラブルなど
9	修理サービス	48	53	▲5	90.6%	家電、建具、小規模家屋の修理のトラブルなど
10	内職・副業	44	21	+23	209.5%	副業等のもうけ話に関するトラブルなど

※表中の前年度比の値は、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

▶ 中古自動車に関する苦情相談が急増

「中古自動車」に関する苦情相談件数は 42 件（前年度 24 件）で、前年度と比べて約 2 倍と急激に増加している。

【相談事例】

中古車を購入し、販売店で車検を受けた後に納車された。納車当日にオイルランプが点灯したため、販売店に伝え対応を求めたところ、「修理する場合は有償になるが、故障箇所がわからず対応できない。」と言われた。（50 歳代 男性）

▶ 副業などのもうけ話に関する苦情相談が急増

副業などのもうけ話に関する苦情相談件数は 44 件（前年度 21 件）で、前年度と比べて約 2 倍と急激に増加している。

【相談事例】

SNS で副業サイトを見つけ興味があったため登録したところ、業者から電話がかかってきて、高額な副業のサポート契約をするように言われた。業者から副業の収益で返済できるため借金をして契約するよう言われたため、消費者金融で 250 万円を借りて業者に支払った。しかし、副業の収益はあまり出せず、業者とも連絡が取れなくなった。（20 歳代 男性）