

令和4年度 消費生活相談の概要について

消費生活相談の状況（相談受付件数の推移等）

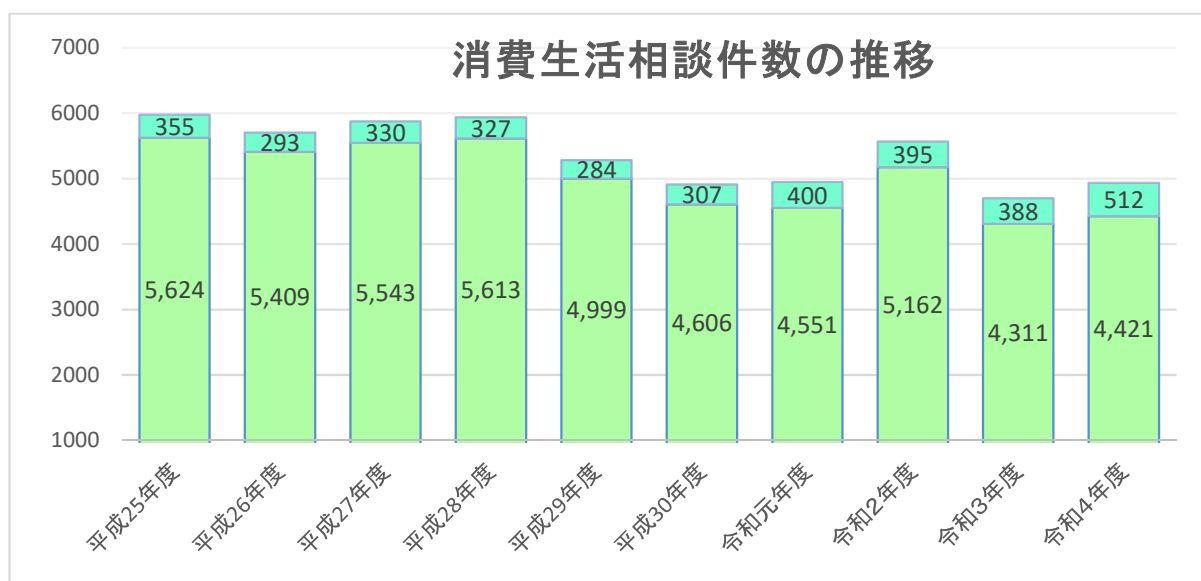
(1) 消費生活相談件数	p 1
(2) 月別相談件数	p 2
(3) 相談の方法等	p 2
(4) 年代別・職業別の苦情相談件数	p 3
(5) 商品・役務別苦情相談の状況	p 4
(6) 販売購入形態ごとにみた苦情相談状況	p 6
(7) 最近若年層で増加傾向にある苦情相談	p 8
(8) 市町村別の相談件数	p 10

● 消費生活相談の状況（相談受付件数の推移等）

(1) 消費生活相談件数

表－1 消費生活相談件数の推移

年度	総件数		苦情		問合せ・要望	
	件数	増減率	件数	対受付比	件数	対受付比
平成25年度	5,979	△ 3.7	5,624	94.1	355	5.9
平成26年度	5,702	△ 4.6	5,409	94.9	293	5.1
平成27年度	5,873	3.0	5,543	94.4	330	5.6
平成28年度	5,940	1.1	5,613	94.5	327	5.5
平成29年度	5,283	△ 11.1	4,999	94.6	284	5.4
平成30年度	4,913	△ 7.0	4,606	93.8	307	6.2
令和元年度	4,951	0.8	4,551	91.9	400	8.1
令和2年度	5,557	12.2	5,162	92.9	395	7.1
令和3年度	4,699	△ 15.4	4,311	91.7	388	8.3
令和4年度	4,933	5.0	4,421	89.6	512	10.4



表－2 メインセンター・分室の相談件数

センター	年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
メインセンター		4,445	4,421	4,972	4,144	4,328
宮古分室		218	256	265	260	279
八重山分室		250	274	320	295	326
計		4,913	4,951	5,557	4,699	4,933

(2) 月別相談件数

表－3 月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和4年度	366	363	364	355	396	422	482	461	385	416	424	499	4,933

(3) 相談の方法等

表－4 相談方法別件数

年度	電話		来所		文書		合計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
令和4年度	4,541	92.1	363	7.4	29	0.6	4,933	100.0

表－5 相談者の男女別・相談内容別件数

男女別	男性	女性	その他・不明	合計
相談内容				
苦情	1,736	2,625	60	4,421
問合せ・要望	210	254	48	512
合計	1,946	2,879	108	4,933
割合(%)	39.4	58.4	2.2	100.0

表－6 契約当事者の男女別・相談内容別件数

男女別	男性	女性	その他・不明	合計
相談内容				
苦情	1,811	2,378	232	4,421
問合せ・要望	193	194	125	512
合計	2,004	2,572	357	4,933
割合(%)	40.6	52.1	7.2	100.0

(4) 年代別・職業別の苦情相談件数

表－7 相談者

年代 職業	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
給与生活者	11	302	363	594	540	304	78	72	2,264
自営・自由業	0	11	92	109	130	102	57	21	522
家事従事者	0	12	22	53	71	81	70	9	318
学 生	28	45	5	1	1	0	0	2	82
無 職	1	26	45	112	121	295	386	25	1,011
不明・その他	0	2	9	17	20	14	11	151	224
合 計	40	398	536	886	883	796	602	280	4,421

表－8 契約当事者

年代 職業	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
給与生活者	21	317	324	471	427	255	70	93	1,978
自営・自由業	0	11	85	89	107	91	53	22	458
家事従事者	0	12	19	47	44	70	60	10	262
学 生	109	55	5	1	1	0	0	13	184
無 職	3	33	43	102	105	249	421	43	999
不明・その他	5	21	22	39	41	37	41	334	540
合 計	138	449	498	749	725	702	645	515	4,421

(5) 商品・役務別苦情相談の状況

表一 9 苦情の多い商品・役務上位10位

順位	令和2年度 5,162件			令和3年度 4,311件			令和4年度 4,421件			
	商品・役務別	件数	構成比	商品・役務別	件数	構成比	商品・役務別	件数	構成比	前年度増減
1	健康食品	518	10.0%	商品一般	328	7.6%	化粧品	556	12.6%	272
2	デジタルコンテンツ	493	9.6%	化粧品	284	6.6%	商品一般	362	8.2%	34
3	商品一般	316	6.1%	賃貸アパート	248	5.8%	健康食品	228	5.2%	34
4	賃貸アパート	286	5.5%	健康食品	194	4.5%	理美容	203	4.6%	139
5	化粧品	253	4.9%	フリーローン・サラ金	180	4.2%	賃貸アパート	198	4.5%	△50
6	移动通信サービス	196	3.8%	自動車	175	4.1%	自動車	169	3.8%	△6
7	フリーローン・サラ金	183	3.5%	移动通信サービス	175	4.1%	役務その他	163	3.7%	10
8	自動車	179	3.5%	インターネット通信サービス	170	3.9%	フリーローン・サラ金	152	3.4%	△28
9	インターネット通信サービス	169	3.3%	役務その他	153	3.5%	移动通信サービス	140	3.2%	△35
10	役務その他	142	2.8%	娯楽等情報配信サービス	134	3.1%	他の教養・娯楽	127	2.9%	8

<例示>

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がないもの。身に覚えのない請求や荷物、不審な電話やメールなどで、商品の特定ができない相談も含まれる。

理美容

美容院、理髪店、エステティックサロン等の行うサービス

自動車

道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車、自動車部品

役務その他

興信所、弁護士、広告代理サービス、運転代行サービス、コインランドリー等

移动通信サービス

携帯電話(スマートフォン)、モバイルデータ通信サービスに関する相談

他の教養・娯楽

入場料(使用料)を支払って使用するスポーツ施設、遊興施設及び他の教養・娯楽サービス項目に該当しないもの。インターネットゲーム、ギャンブル情報、出会い系サイト・アプリ等に関する相談も含む。

※令和3年度に定義「デジタルコンテンツ」は廃止され、新設定義「娯楽等情報配信サービス」にアダルト情報サイト、音楽・映像配信サービス等を分類し、同じく新設定義「ソフトウェアライセンス」にダウンロードするパソコンセキュリティソフトを分類、出会い系サイト・アプリ、インターネットゲーム、ギャンブル情報サイト等を既存定義「他の教養・娯楽」に分類することとされた。

表-10 苦情の多い商品・役務上位10位の契約当事者の年代別相談件数

(a) 件数

順位	商品・役務別	年代								合計
		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	
1	化粧品	23	14	33	90	163	131	64	38	556
2	商品一般	9	28	20	46	67	74	77	41	362
3	健康食品	13	5	12	37	38	52	47	24	228
4	理美容	7	114	35	10	11	2	2	22	203
5	賃貸アパート	0	13	54	53	24	18	9	27	198
6	自動車	1	24	33	31	21	18	15	26	169
7	役務その他	0	16	26	20	23	21	21	36	163
8	フリーローン・サラ金	2	21	29	21	18	20	21	20	152
9	移動通信サービス	3	16	13	25	14	22	30	17	140
10	他の教養・娯楽	36	16	9	20	17	8	6	15	127
	その他	44	182	234	396	329	336	353	249	2,123
	合計	138	449	498	749	725	702	645	515	4,421


(b) 構成比 (%)

順位	商品・役務別	年代								合計
		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	
1	化粧品	16.7	3.1	6.6	12.0	22.5	18.7	9.9	7.4	12.6
2	商品一般	6.5	6.2	4.0	6.1	9.2	10.5	11.9	8.0	8.2
3	健康食品	9.4	1.1	2.4	4.9	5.2	7.4	7.3	4.7	5.2
4	理美容	5.1	25.4	7.0	1.3	1.5	0.3	0.3	4.3	4.6
5	賃貸アパート	0.0	2.9	10.8	7.1	3.3	2.6	1.4	5.2	4.5
6	自動車	0.7	5.3	6.6	4.1	2.9	2.6	2.3	5.0	3.8
7	役務その他	0.0	3.6	5.2	2.7	3.2	3.0	3.3	7.0	3.7
8	フリーローン・サラ金	1.4	4.7	5.8	2.8	2.5	2.8	3.3	3.9	3.4
9	移動通信サービス	2.2	3.6	2.6	3.3	1.9	3.1	4.7	3.3	3.2
10	他の教養・娯楽	26.1	3.6	1.8	2.7	2.3	1.1	0.9	2.9	2.9
	その他	31.9	40.5	47.0	52.9	45.4	47.9	54.7	48.3	48.0

(6) 販売購入形態ごとにみた苦情相談状況

表-11 販売購入形態における苦情相談の推移

商品・役務別		年度	平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和4年度		
							件数	増減	増減率 (%)
特殊 販売	訪問販売		232	190	137	132	101	△31	△23.5
	通信販売		1,615	1,777	2,325	1,966	1,981	15	0.8
	マルチ・マルチまがい		69	100	66	78	51	△27	△34.6
	電話勧誘販売		234	173	134	151	144	△7	△4.6
	ネガティブ・オプション		6	7	14	9	8	△1	△11.1
	訪問購入		5	14	28	46	37	△9	△19.6
	その他無店舗		57	68	53	56	36	△20	△35.7
	小計		2,218	2,329	2,757	2,438	2,358	△80	△3.3
店舗購入			1,737	1,502	1,544	1,287	1,270	△17	△1.3
上記以外			651	720	861	586	793	207	35.3
合計			4,606	4,551	5,162	4,311	4,421	110	2.6

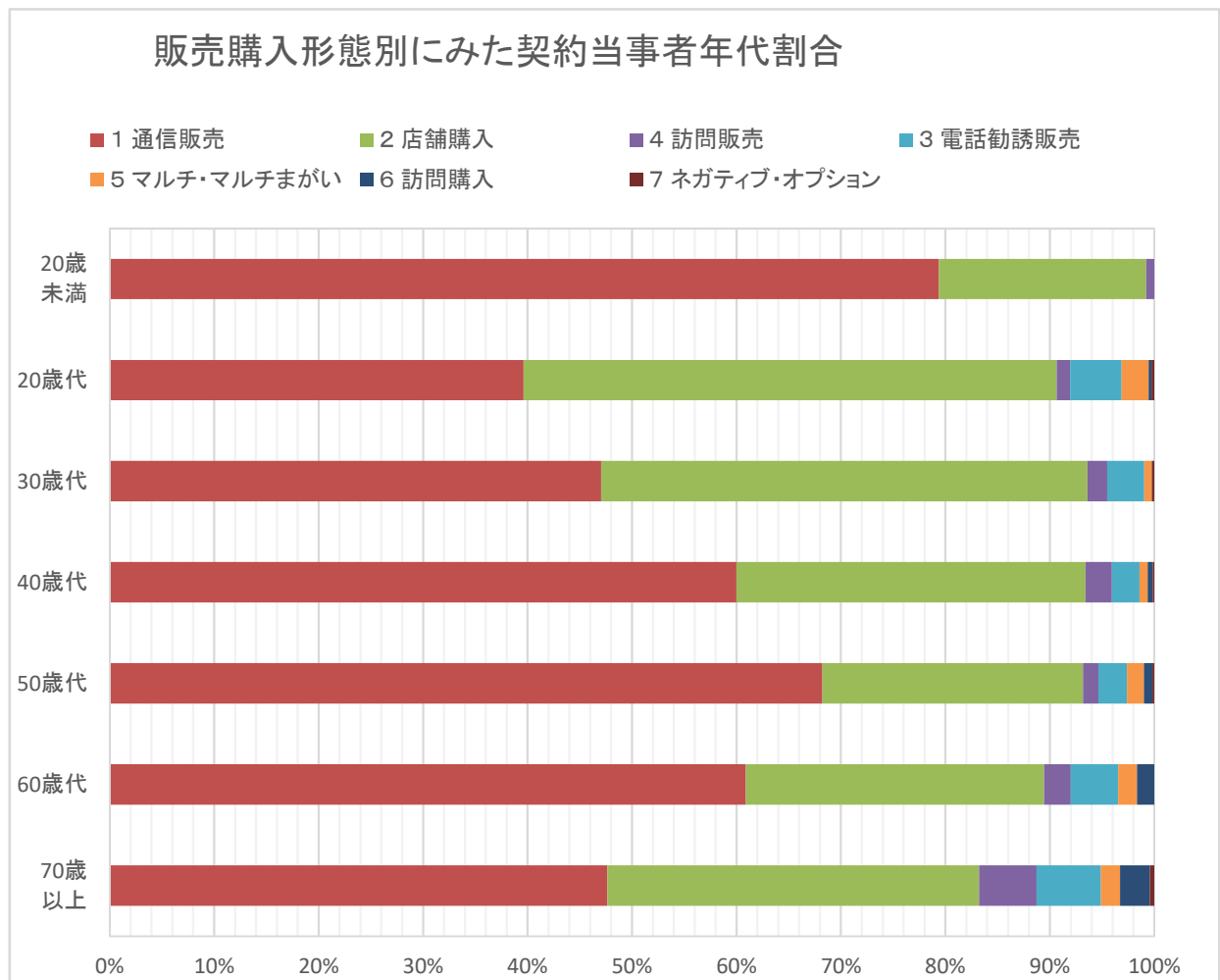


覚えておこう！

- 通信販売はクーリング・オフの対象外
- 法律上、定期購入である旨の表示や総額の表示が義務づけられているが、通常、その要件は一応満たされていることが多い。
- そのため、解約に応じるか否かは業者次第
- 「初回のみ」「お試し」「モニター価格」には注意

表-12 相談件数の多い販売購入形態別にみた契約当事者年代

販売購入形態		年代								合 計
		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	
1	通 信 販 売	104	153	199	384	421	335	233	152	1,981
2	店 舗 購 入	26	197	197	214	154	157	174	151	1,270
3	電 話 勧 誘 販 売	0	19	15	17	17	25	30	21	144
4	訪 問 販 売	1	5	8	16	9	14	27	21	101
5	マルチ・マルチまがい	0	10	3	5	10	10	9	4	51
6	訪 問 購 入	0	1	0	3	5	9	14	5	37
7	ネガティブ・オプション	0	1	1	1	1	0	2	2	8



(7) 最近若年層で増加傾向にある苦情相談

(A) 副業トラブル

副業に関する相談のうち、インターネット関連の件数

表－13 契約当事者年代別相談件数の推移

年代 年度	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
平成30年度	1	23	8	3	4	4	0	0	43
令和元年度	3	27	5	8	0	0	0	1	44
令和2年度	3	38	15	10	7	1	2	2	78
令和3年度	4	47	15	19	14	7	3	12	121
令和4年度	4	43	14	18	5	5	1	6	96

表－14 契約購入金額・既支払額別件数

年度 金額	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額
0円	0	4	0	4	0	16	0	13	0	17
5万円未満	7	5	5	7	32	18	38	17	27	9
10万円未満	3	4	4	2	3	1	7	1	3	6
50万円未満	16	12	22	10	23	10	27	16	18	12
100万円未満	8	3	4	1	7	3	19	6	17	10
150万円未満	1	1	2	2	3	1	5	4	5	3
200万円未満	2	1	0	0	0	0	1	0	5	4
200万円以上	2	1	0	0	0	0	1	1	7	2
不明	4	12	7	18	10	29	23	63	14	33
合計	43	43	44	44	78	78	121	121	96	96

【相談事例】

- ・チャット等で相談にのるだけのアルバイトで、次々と手数料を支払わされた。
- ・副業をしようとインターネットで情報商材等を購入したが、利益は出ないのに支払いが高額で困っている。
- ・副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南され、そのまま借金の申請を行った。

(B) 課金トラブル

オンラインゲームやアプリでの課金等に関する苦情相談の件数

表-15 契約当事者年齢別相談件数の推移

年代 年度	6歳 未満	6～ 12歳	13～ 15歳	16～ 17歳	18～ 19歳	20歳代	30歳 以上	不明	合計
平成30年度	2	8	8	0	2	2	7	0	29
令和元年度	0	9	2	2	0	3	6	1	23
令和2年度	0	18	11	3	1	0	9	1	43
令和3年度	1	10	7	1	1	4	14	5	43
令和4年度	1	19	11	2	2	2	4	5	46

表-16 契約購入金額・既支払額別件数

年度 金額	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額	契約購入 金額	既支払 金額
0円	0	3	0	4	1	5	0	3	0	7
1万円未満	1	0	1	1	1	0	6	2	1	1
5万円未満	1	2	3	2	4	1	2	2	1	3
10万円未満	11	1	6	1	6	2	12	4	7	3
30万円未満	2	1	7	2	13	3	8	3	15	13
50万円未満	4	1	1	0	10	1	4	1	3	1
100万円未満	4	2	3	2	2	0	4	1	12	6
100万円以上	0	0	0	0	3	1	1	1	1	0
不明	6	19	2	11	3	30	6	26	6	12
合計	29	29	23	23	43	43	43	43	46	46

【相談事例】

- ・小学生の子どもがオンラインゲームで高額の課金をしていたが、決済完了メールが子どもによって削除されていたため気がつかなかった。
- ・保育園の子どもに親のスマートフォンでゲームをさせていたら、知らない間に課金していた。
- ・子どもがオンラインゲームで親の承諾なく高額の課金を行っていた。ゲーム画面に表示される年齢確認と親の承諾の有無の問いについて、虚偽の入力をしていた。
- ・親のクレジットカードを勝手に使用し、ゲームの課金を繰り返していた。

(8) 市町村別の相談件数 (令和4年4月～令和5年3月)

表-17 市町村別相談件数

市町村名	人口(人)	相談件数	割合(%)	人口千人 当り件数	市町村名	人口(人)	相談件数	割合(%)	人口千人 当り件数
県計	1,462,940	4,867	100.0	3.3	島尻郡計	105,156	448	9.2	4.3
市部計	1,130,829	3,290	67.6	2.9	与那原町	19,625	105	2.2	5.4
那覇市	314,159	776	15.9	2.5	南風原町	40,518	167	3.4	4.1
宜野湾市	99,797	216	4.4	2.2	渡嘉敷村	689	9	0.2	13.1
石垣市	46,812	305	6.3	6.5	座間味村	849	3	0.1	3.5
浦添市	115,381	441	9.1	3.8	粟国村	665	2	0.0	3.0
名護市	63,611	122	2.5	1.9	渡名喜村	329	0	0.0	0.0
糸満市	60,974	254	5.2	4.2	南大東村	1,232	3	0.1	2.4
沖縄市	142,626	236	4.8	1.7	北大東村	560	3	0.1	5.4
豊見城市	64,723	351	7.2	5.4	伊平屋村	1,108	4	0.1	3.6
うるま市	125,846	140	2.9	1.1	伊是名村	1,267	0	0.0	0.0
宮古島市	52,142	278	5.7	5.3	久米島町	6,906	19	0.4	2.8
南城市	44,758	171	3.5	3.8	八重瀬町	31,408	133	2.7	4.2
国頭郡計	62,177	172	3.5	2.8	宮古郡計	1,069	0	0.0	0.0
国頭村	4,439	22	0.5	5.0	多良間村	1,069	0	0.0	0.0
大宜味村	3,069	3	0.1	1.0					
東村	1,600	6	0.1	3.8	八重山郡計	5,416	33	0.7	6.1
今帰仁村	8,937	24	0.5	2.7	竹富町	3,791	29	0.6	7.6
本部町	12,370	26	0.5	2.1	与那国町	1,625	4	0.1	2.5
恩納村	11,079	30	0.6	2.7					
宜野座村	5,890	17	0.3	2.9	不明(県内)		170	3.5	
金武町	10,784	31	0.6	2.9					
伊江村	4,009	13	0.3	3.2	他県		54		
中頭郡計	158,293	754	15.5	4.8	不明・外国人		12		
読谷村	41,376	154	3.2	3.7					
嘉手納町	13,324	61	1.3	4.6					
北谷町	28,264	167	3.4	5.9					
北中城村	18,109	84	1.7	4.6					
中城村	22,289	105	2.2	4.7					
西原町	34,931	183	3.8	5.2					

※ 本表は、消費生活センター(宮古・八重山分室含む)に寄せられた相談件数である。
各市町村に寄せられた相談受付分は含まない。

※ 市町村別人口は沖縄県企画部統計課「沖縄県の推計人口」(令和4年4月1日現在)による。