

# 令和4年度 消費生活相談の概要

～県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談件数の集計～



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

静岡県くらし・環境部県民生活課

◆ ◆ ◆ 目 次 ◆ ◆ ◆

令和4年度の消費生活相談の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

1 消費生活相談件数と平均既支払額

（1）消費生活相談件数の推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

（2）消費生活相談平均既支払額の推移・・・・・・・・・・・・ 3

2 消費生活相談件数の内訳

（1）年齢層別相談件数の推移・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

（2）販売購入形態別相談件数の推移・・・・・・・・・・・・ 5

（3）商品・サービス別相談件数の推移・・・・・・・・・・・・ 7

（4）年齢層別の販売購入形態別相談件数・・・・・・・・・・ 8

（5）年齢層別の商品・サービス別相談件数・・・・・・・・・・ 9

（6）販売購入形態別の商品・サービス別相談件数・・・・ 10

（7）定期購入に関する相談件数の推移・・・・・・・・・・・・ 11

（8）SNS関連の相談件数の推移・・・・・・・・・・・・・・ 11

（9）脱毛エステに関する相談件数の推移・・・・・・・・・・ 11

（10）18～21歳の若年層の相談件数

①消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移・・・・ 11

②販売購入形態別相談件数の推移・・・・・・・・・・・・・・ 12

③商品・サービス別相談件数の推移・・・・・・・・・・・・・・ 12

3 消費生活相談平均既支払額の内訳

（1）年齢層別平均既支払額・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13

（2）販売購入形態別平均既支払額・・・・・・・・・・・・・・ 13

（3）投資（FX・暗号資産等）に関する平均既支払額・・・・ 13

4 市町別の消費生活相談受付件数・・・・・・・・・・・・・・ 14

## 令和4年度の消費生活相談の概要

令和4年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べ増加しました。依然として、定期購入やSNS関連の相談が多く寄せられています。また、18～21歳の若年層における相談が増加傾向にあります。

県・市町の相談窓口では、引き続き、消費生活相談員が様々な消費者トラブル等の相談に対応し、助言や情報提供を行うとともに、相談者と事業者の間に入って公平な立場で解決を図ります。

### 1 令和4年度の消費生活相談の受付状況

令和4年度に県と市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談の件数は26,109件で、昨年度より2,797件（12.0%）増加しました。（単位：件）

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
消費生活相談件数	28,176	25,870	26,479	23,312	26,109	112.0%

### 2 令和4年度の消費生活相談の特徴

#### （1）定期購入に関する相談

定期購入に関する相談件数は2,498件であり、前年度に比べて1,176件（89.0%）増加しており、直近5年間で最も多くなっています。（単位：件）

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
定期購入の相談件数	570	1,249	1,458	1,322	2,498	189.0%

#### （2）SNS関連の相談件数の推移

SNS上の広告やSNS上で知り合った見知らぬ相手からの誘いがきっかけでトラブルになったなどのSNS関連の相談件数は2,074件でした。相談件数は年々増加しており、令和4年度は平成30年度の約3.3倍となっています。（単位：件）

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
SNS関連の相談件数	634	825	1,369	1,541	2,074	134.6%

#### （3）脱毛エステに関する相談件数の推移

SNS上の広告等を見て無料体験のつもりでサロンに行ったところ高額なコースを契約してしまったトラブルや、通っていたサロンが突然閉店してしまったトラブル等、脱毛エステに関する相談件数は、令和4年度に急増し、前年度の約6.8倍となっています。（単位：件）

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
脱毛エステの相談件数	64	42	70	89	605	679.8%

#### （4）18～21歳の若年層の相談件数

若者が契約当事者となる相談の件数は、契約当事者が18～19歳の相談件数が269件、20～21歳の相談件数が443件と、直近5年間で最も多くなっています。（単位：件）

区分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
18～19歳の相談件数	169	241	265	190	269	141.6%
20～21歳の相談件数	373	361	422	376	443	117.8%

\*令和4年4月の成年年齢の引下げにより、18歳以上が成年となった。

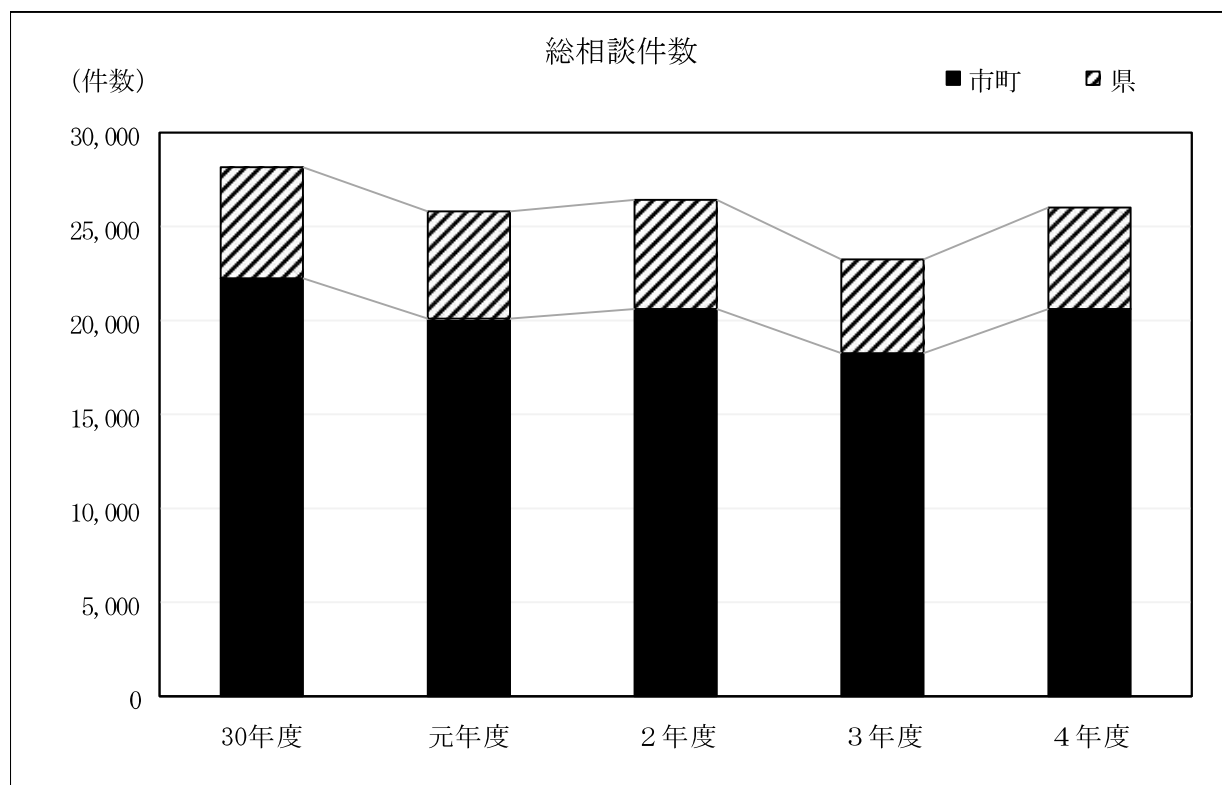
# 1 消費生活相談件数と平均既支払額

## (1) 消費生活相談件数の推移

令和4年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談件数は26,109件であり、前年度の23,312件に比べて2,797件(12.0%)増加しました。そのうち、県で受け付けた相談は5,467件で、前年度の5,010件と比べて457件(9.1%)増加しました。また、市町で受け付けた相談は20,642件で、前年度の18,302件と比べて2,340件(12.8%)増加しました。

(単位：件)

区分		30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県	消費生活相談件数	5,937	5,739	5,834	5,010	5,467
	対前年度比	92.9%	96.7%	101.7%	85.9%	109.1%
市町	消費生活相談件数	22,239	20,131	20,645	18,302	20,642
	対前年度比	97.8%	90.5%	102.6%	88.7%	112.8%
合計	消費生活相談件数	28,176	25,870	26,479	23,312	26,109
	対前年度比	96.7%	91.8%	102.4%	88.0%	112.0%



## (2) 消費生活相談平均既支払額の推移

令和4年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均（平均既支払額）は395千円であり、前年度と比べて12千円（3.1%）増加しました。そのうち、県で受け付けた相談の平均既支払額は480千円で、前年度と比べて120千円（33.3%）増加しました。一方で、市町で受け付けた相談の平均既支払額は369千円で、前年度と比べて21千円（5.4%）減少しました。

（単位：件、千円）

区 分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
県の消費生活相談件数	5,937	5,739	5,834	5,010	5,467	109.1%
既支払額回答件数(A)	2,809	2,807	2,790	2,352	2,674	—
既支払額合計金額(B)	2,199,505	1,007,150	1,054,086	845,918	1,283,243	151.7%
平均既支払額(B/A)	783	359	378	360	480	133.3%
市町の消費生活相談件数	22,239	20,131	20,645	18,302	20,642	112.8%
既支払額回答件数(A)	9,149	8,625	8,849	7,913	8,826	—
既支払額合計金額(B)	3,597,679	2,601,055	2,769,791	3,084,472	3,256,061	105.6%
平均既支払額(B/A)	393	302	313	390	369	94.6%
県・市町の消費生活相談件数	28,176	25,870	26,479	23,312	26,109	112.0%
既支払額回答件数(A)	11,958	11,432	11,639	10,265	11,500	—
既支払額合計金額(B)	5,797,184	3,608,205	3,823,877	3,930,390	4,539,304	115.5%
平均既支払額(B/A)	485	316	329	383	395	103.1%

※ 平均既支払額は、支払額が0円（クレジットカードで購入・契約した商品・役務の代金がまだ引き落とされていない場合等）の相談を含み、支払額が不明な相談を除いたすべての相談の平均である。

## 2 消費生活相談件数の内訳

### (1) 年齢層別相談件数の推移

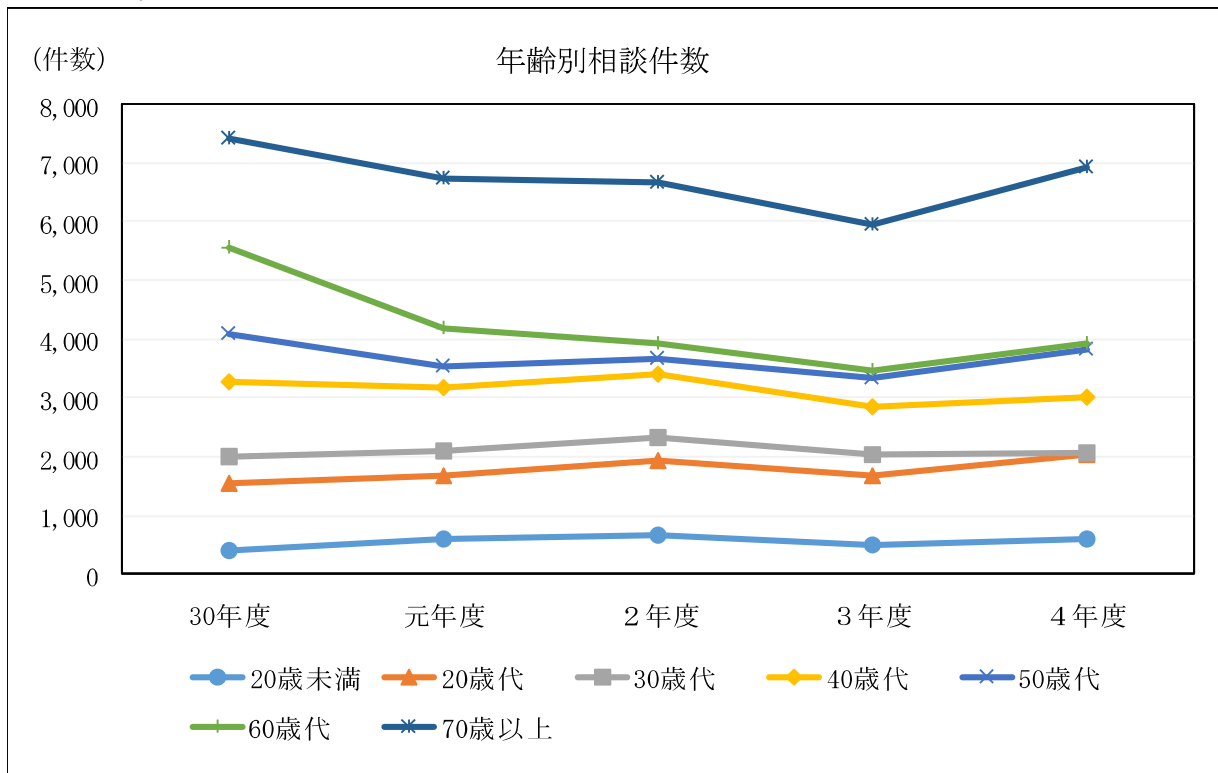
年齢層別相談件数は、例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にあり、令和4年度の70歳以上の相談件数は6,921件（30.9%）と、全ての年齢層の中で最も多くなっています。前年度に比べて全ての年齢層で相談件数が増加し、20歳代では直近5年間で最も多くなっていますが、構成比は前年度から大きな変化は見られませんでした。

（単位：件）

区分	30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	402	1.7%	601	2.7%	660	2.9%	491	2.5%	611	2.7%	124.4%
20歳代	1,541	6.4%	1,675	7.6%	1,921	8.5%	1,660	8.4%	2,025	9.1%	122.0%
30歳代	1,986	8.2%	2,113	9.6%	2,325	10.3%	2,022	10.2%	2,063	9.2%	102.0%
40歳代	3,258	13.4%	3,191	14.5%	3,399	15.1%	2,845	14.4%	3,005	13.4%	105.6%
50歳代	4,081	16.8%	3,532	16.0%	3,664	16.2%	3,328	16.8%	3,831	17.1%	115.1%
60歳代	5,555	22.9%	4,173	19.0%	3,920	17.4%	3,479	17.6%	3,914	17.5%	112.5%
70歳以上	7,424	30.6%	6,724	30.6%	6,667	29.6%	5,956	30.1%	6,921	30.9%	116.2%
合計	24,247	100.0%	22,009	100.0%	22,556	100.0%	19,781	100.0%	22,370	100.0%	113.1%

※ 合計値は年齢不明を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



## (2) 販売購入形態別相談件数の推移

令和4年度の販売購入形態別相談件数は、通信販売が9,587件(50.7%)と最も多く、次いで店舗購入が4,900件(25.9%)、訪問販売が2,313件(12.2%)、電話勧誘販売が1,340件(7.1%)の順に多くなっています。

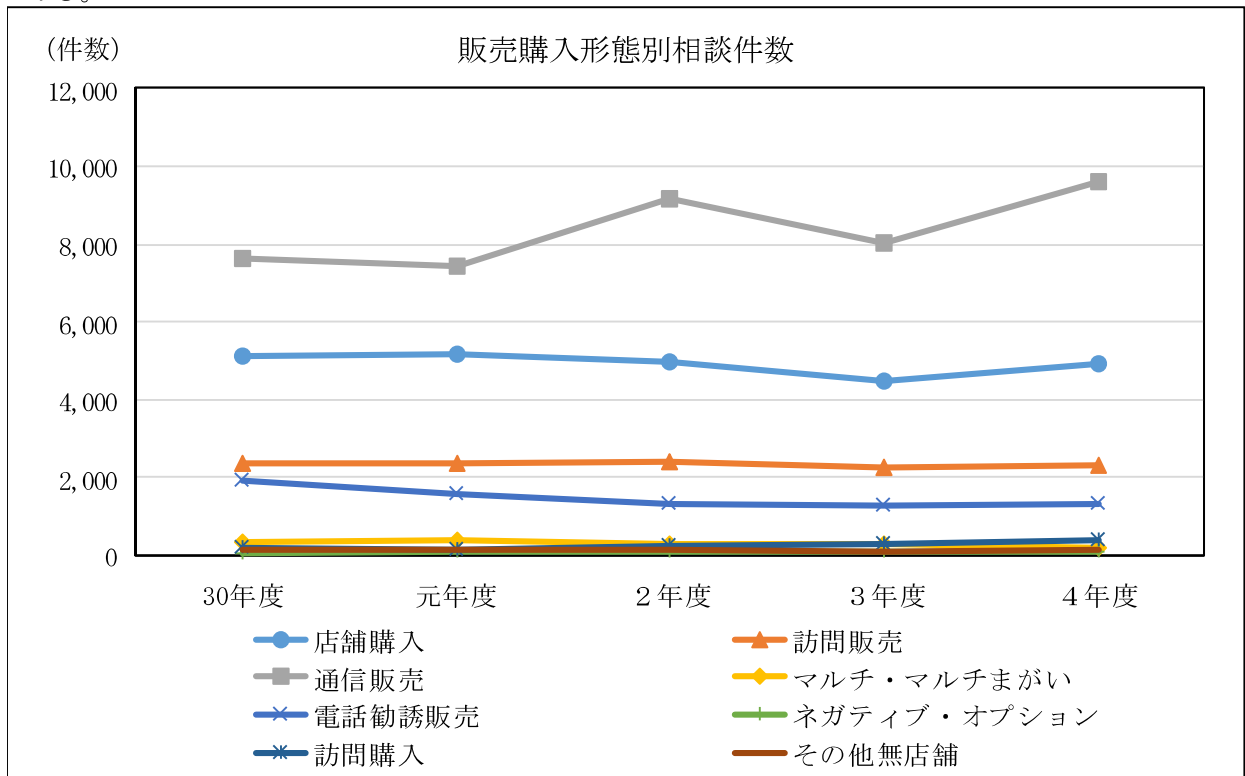
また、前年度に比べ、マルチ・マルチまがいに関する相談件数は減少しましたが、通信販売、訪問購入は直近5年間で最も多くなっています。

(単位：件)

区分	30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		前年度比	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比		
店舗購入	5,093	28.7%	5,143	29.8%	4,946	26.6%	4,454	26.6%	4,900	25.9%	110.0%	
特殊販売	訪問販売 <sup>1</sup>	2,361	13.3%	2,353	13.7%	2,381	12.8%	2,262	13.5%	2,313	12.2%	102.3%
	通信販売	7,654	43.2%	7,437	43.2%	9,139	49.2%	8,018	47.9%	9,587	50.7%	119.6%
	マルチ・マルチまがい <sup>2</sup>	309	1.7%	394	2.3%	290	1.6%	271	1.6%	204	1.1%	75.3%
	電話勧誘販売	1,924	10.9%	1,566	9.1%	1,330	7.2%	1,252	7.5%	1,340	7.1%	107.0%
	ネガティブ・オプション <sup>3</sup>	57	0.3%	68	0.4%	108	0.6%	91	0.6%	106	0.6%	116.5%
	訪問購入 <sup>4</sup>	195	1.1%	146	0.8%	238	1.3%	273	1.6%	361	1.9%	132.2%
	その他無店舗	146	0.8%	129	0.7%	140	0.7%	107	0.7%	114	0.6%	106.5%
合計	17,739	100.0%	17,236	100.0%	18,572	100.0%	16,728	100.0%	18,925	100.0%	113.1%	

※ 合計値は販売購入形態が不明・無関係（贈答品などで、購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なものや販売や購入とは無関係な相談）を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



- \*1 訪問販売  
事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引。
- \*2 マルチ・マルチまがい  
マルチ商法・マルチまがい商法。  
マルチ商法とは、商品やサービスを販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られるとして、消費者を販売員にして、会員を増やしながら商品を販売していく商法。  
マルチまがい商法とは、実質はマルチ商法と同じでありながら、法律の定義に該当しないように装って規制を逃れているもの。
- \*3 ネガティブ・オプション  
送り付け商法。注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。
- \*4 訪問購入  
事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。

## Topics!

令和4年4月から成年年齢が18歳以上に引下げられました。18、19歳でも親の同意なく契約ができる一方、消費者被害の増加が懸念されます。このため県内大学生・専門学校生を「消費者トラブル防止学生クリエイター」に任命し、県と協働で被害防止のための啓発動画を制作しました。

動画では、主人公の「やばみちゃん」が消費者トラブルに巻き込まれそうになると、しっかり者の親友「しなんちゃん」が助けるストーリーにより、被害に遭わないための注意点を楽しく学ぶことができます。トラブルに巻き込まれない「かっこいい消費者」になるために、是非御覧ください。



### ◆「脱毛エステ」トラブル編

脱毛のカウンセリングに行ったやばみちゃん。本日限りの割引に心引かれ…



### ◆「マルチ商法」トラブル編

先輩に大事な話があると誘われたやばみちゃん。簡単に稼げるビジネスに勧誘されて…



### ◆「あやしい儲け話」トラブル編

いつものように動画を楽しんでいたやばみちゃん。そこにあやしい広告が表示されて…





### (3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移

令和4年度の商品・サービス別相談件数は、「商品一般」に関する相談件数が2,557件と1位であり、前年度と比べて434件（20.4%）増加しました。また、直近5年間では、令和4年度のみ、「脱毛エステ」「化粧クリーム」に関する相談件数が高順位となっています。

（単位：件）

順位	30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	商品一般 <sup>1</sup>	6,899	商品一般 <sup>1</sup>	3,877	商品一般 <sup>1</sup>	2,892	商品一般 <sup>1</sup>	2,123	商品一般 <sup>1</sup>	2,557
2	光ファイバー	1,024	光ファイバー	989	他の健康食品 <sup>2</sup>	1,172	フリーローン・サラ金	715	フリーローン・サラ金	722
3	デジタルコンテンツ <sup>3</sup>	900	他の健康食品 <sup>2</sup>	806	光ファイバー	798	光ファイバー	677	他の健康食品 <sup>2</sup>	629
4	フリーローン・サラ金	869	フリーローン・サラ金	732	他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup>	764	賃貸アパート	581	光ファイバー	619
5	他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup>	719	他のデジタルコンテンツ <sup>4</sup>	620	フリーローン・サラ金	728	他の健康食品 <sup>2</sup>	533	脱毛エステ	605
6	相談その他	610	相談その他	602	賃貸アパート	604	相談その他	488	賃貸アパート	589
7	賃貸アパート	590	賃貸アパート	568	保健衛生品その他	561	携帯電話サービス	477	電気	559
8	電気	522	電気	474	相談その他	550	電気	442	役務その他サービス	514
9	他の健康食品 <sup>2</sup>	485	携帯電話サービス	425	役務その他サービス	472	役務その他サービス	413	化粧クリーム	478
10	アダルト情報サイト	483	修理サービス	398	修理サービス	468	修理サービス	385	相談その他	434

\*1 商品一般

商品・役務が特定できないもの。ハガキによる架空請求はここに含まれる。

\*2 他の健康商品

ブランド品や商品名は分かるが、特定の成分区分に該当しない健康食品。ダイエットや筋肉増強などのサプリメントに関する相談はここに含まれる。

\*3 デジタルコンテンツ

インターネットを通じて得られる情報で内容が特定できないサイト等。メールによる架空請求はここに含まれる。

\*4 他のデジタルコンテンツ

内容は特定できるが、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの特定のサイトには該当しないもの。

情報商材（副業等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報）を含む。

#### (4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数

令和4年度の年齢層別の販売購入形態別相談件数は、20歳代を除いた全ての年齢層で通信販売に関する相談が最も多くなっており、構成比で見ると、特に20歳未満で76.0%と高くなっています。また、他の年齢層に比べて70歳以上では訪問販売の割合が高くなっている一方で、20歳代では店舗購入の割合が高くなっています。

(単位：件)

区分		店舗購入	特殊販売						合計	
			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
20歳未満	件数	105	13	421	0	9	3	0	3	554
	構成比	19.0%	2.3%	76.0%	0.0%	1.6%	0.5%	0.0%	0.5%	100.0%
20歳代	件数	774	108	667	68	113	13	1	6	1,750
	構成比	44.2%	6.2%	38.1%	3.9%	6.5%	0.7%	0.1%	0.3%	100.0%
30歳代	件数	548	131	850	12	61	11	8	11	1,632
	構成比	33.6%	8.0%	52.1%	0.7%	3.7%	0.7%	0.5%	0.7%	100.0%
40歳代	件数	582	222	1,369	19	112	16	9	16	2,345
	構成比	24.8%	9.5%	58.4%	0.8%	4.8%	0.7%	0.4%	0.7%	100.0%
50歳代	件数	647	230	1,848	21	196	17	34	14	3,007
	構成比	21.5%	7.6%	61.5%	0.7%	6.5%	0.6%	1.1%	0.5%	100.0%
60歳代	件数	612	294	1,703	20	206	13	57	13	2,918
	構成比	21.0%	10.1%	58.4%	0.7%	7.1%	0.4%	2.0%	0.4%	100.0%
70歳以上	件数	1,087	984	1,906	40	425	19	221	37	4,719
	構成比	23.0%	20.9%	40.4%	0.8%	9.0%	0.4%	4.7%	0.8%	100.0%
合計	件数	4,355	1,982	8,764	180	1,122	92	330	100	16,925
	構成比	25.7%	11.7%	51.8%	1.1%	6.6%	0.5%	1.9%	0.6%	100.0%

※ 合計値は年齢及び販売購入形態が不明・無関係を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。

### (5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和4年度の年齢層別の商品・サービス別相談件数は、20歳未満、20歳代を除いた全ての年齢層で、「商品一般」に関する相談が最も多くなっており、「他の健康食品」は、年齢が上がるにつれて、高順位となっています。

20歳未満や20歳代では、「インターネットゲーム」「脱毛エステ・脱毛剤」「出会い系サイト・アプリ」「他の内職・副業」等が高順位となっています。

(単位：件)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	インターネットゲーム	107	脱毛エステ	424	商品一般	142	商品一般	204
2	商品一般	37	商品一般	108	賃貸アパート	94	フリーローン・サラ金	107
3	脱毛エステ	33	他の内職・副業	85	フリーローン・サラ金	77	賃貸アパート	104
4	脱毛剤	27	フリーローン・サラ金	81	脱毛エステ	68	複合サービス会員	76
5	アダルト情報	25	賃貸アパート	62	普通・小型自動車	43	化粧クリーム	67
6	他の健康食品	24	出会い系サイト・アプリ	61	光ファイバー	37	光ファイバー	67
7	出会い系サイト・アプリ	24	電気	59	電気	36	他の健康食品	65
8	歯みがき粉	11	役務その他サービス	56	他の健康食品	31	普通・小型自動車	63
9	化粧品その他	11	普通・小型自動車	38	役務その他サービス	31	ファンデーション	58
10	他の内職・副業	10	他の娯楽等情報発信サービス	32	新築工事	30	役務その他サービス	43
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数		
1	商品一般	376	商品一般	413	商品一般	762		
2	フリーローン・サラ金	132	化粧クリーム	138	光ファイバー	234		
3	化粧クリーム	127	他の健康食品	125	他の健康食品	195		
4	他の健康食品	122	フリーローン・サラ金	117	電気	175		
5	賃貸アパート	96	光ファイバー	111	屋根工事	157		
6	光ファイバー	77	アダルト情報	85	役務その他サービス	152		
7	乳液	74	乳液	83	携帯電話サービス	150		
8	役務その他サービス	66	携帯電話サービス	75	修理サービス	140		
9	金融関連サービスその他	59	役務その他サービス	74	相談その他	140		
10	アダルト情報	57	賃貸アパート	66	フリーローン・サラ金	130		

## (6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和4年度の販売購入形態別の商品・サービス別相談件数の中で、最も相談件数が多い通信販売では、「商品一般」「他の健康食品」に関する相談が高順位となっています。また、訪問販売と電話勧誘販売では、「光ファイバー」に関する相談が多くなっています。

（単位：件）

順位	店舗購入 (4,900)	件数	訪問販売 (2,313)	件数	通信販売 (9,587)	件数	マルチ・マルチまがい (204)	件数
1	脱毛エステ	578	屋根工事	218	商品一般	603	他の健康食品	18
2	賃貸アパート	311	光ファイバー	209	他の健康食品	520	ファンド型 投資商品	17
3	フリーローン・ サラ金	292	電気	186	化粧クリーム	469	複合サービス会員	15
4	普通・小型自動車	226	修理サービス	148	アダルト情報	292	他の内職・副業	14
5	携帯電話サービス	212	役務 その他サービス	87	乳液	275	商品一般	13
6	修理サービス	113	塗装工事	74	出会い系サイト・ アプリ	227	金融機関連サービス その他	11
7	医療サービス	111	ソーラーシステム	51	ファウンデーション	223	化粧品	10
8	商品一般	102	プロパンガス	50	役務 その他サービス	175	モバイル専用 端末機器	10
9	金融機関連 サービスその他	87	蓄電池	48	インターネット ゲーム	171	健康食品	9
10	スマートフォン	80	複合サービス会員	44	化粧品	167	補整下着類	5
順位	電話勧誘販売 (1,340)	件数	ネガティブ・オプション (106)	件数	訪問購入 (361)	件数	その他無店舗 (114)	件数
1	光ファイバー	201	商品一般	30	商品一般	75	携帯電話サービス	8
2	役務 その他サービス	98	教養 娯楽品その他	5	ネックレス	30	商品一般	4
3	魚介類	81	アクセサリー	4	アクセサリー	23	ファンド型 投資商品	4
4	電気	81	魚介類	3	着物類	19	タクシーサービス	4
5	商品一般	54	被服品一般	3	指輪	19	他の健康食品	3
6	金融 コンサルティング	53	ネックレス	3	靴	18	電位治療器	3
7	他の内職・副業	48	かに	2	テレビジョン	10	複合サービス会員	3
8	広告代理 サービス	42	他の魚介加工品	2	被服品一般	9	モバイル データ通信	3
9	かに	41	ズボン	2	普通・小型自動車	9	健康食品	2
10	他の健康食品	37	紳士・婦人用 バッグ	2	貴金属	9	高麗人参茶	2

※ 販売購入形態が不明・無関係のものは除く。

※ ( ) 内は全相談件数。

\* 「健康食品」：高麗人参凝縮液、クロレラ、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品。

## (7) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和4年度の相談件数は2,498件であり、前年度に比べて1,176件(89.0%)増加しました。(単位：件)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
相談件数	570	1,249	1,458	1,322	2,498	189.0%

## (8) SNS関連の相談件数の推移

SNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル等のSNS関連の相談件数は年々増加し、令和4年度は平成30年度の約3.3倍の2,074件となっています。(単位：件)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
相談件数	634	825	1,369	1,541	2,074	134.6%

## (9) 脱毛エステに関する相談件数の推移

SNS上の広告等を見て無料体験のつもりでサロンに行ったところ高額なコースを契約してしまったトラブルや、通っていたサロンが突然閉店してしまったトラブル等、脱毛エステに関する相談件数は、令和4年度に急増し、前年度の約6.8倍となっています。(単位：件)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
相談件数	64	42	70	89	605	679.8%

## (10) 18～21歳の若年層の相談件数

### ① 消費生活相談件数と消費生活相談平均既支払額の推移

令和4年度の契約当事者が18～19歳の相談件数は269件、20～21歳の相談件数は443件となり、前年度に比べて増加しました。18～19歳の平均既支払額は98千円、20～21歳の平均既支払額は261千円となり、こちらも前年度に比べて増加しています。

(単位：件、千円)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
18～19歳の相談件数	169	241	265	190	269	141.6%
平均既支払額(A)	66	64	127	86	98	114.0%
20～21歳の相談件数	373	361	422	376	443	117.8%
平均既支払額(B)	181	181	146	215	261	121.4%

## ② 販売購入形態別相談件数の推移

令和4年度の契約当事者が18～21歳の販売購入形態別相談件数は、18～19歳、20～21歳の両方で通信販売の件数が多くなっています。また、店舗購入やマルチ・マルチまがい、電話勧誘販売は20歳を境に大きく増加しています。(単位:件)

区分		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		18～19歳	20～21歳	18～19歳	20～21歳	18～19歳	20～21歳
店舗購入		38	80	23	71	78	152
特殊販売	訪問販売 <sup>1</sup>	9	19	7	18	11	27
	通信販売	163	206	127	177	136	147
	マルチ・マルチまがい <sup>2</sup>	7	38	3	30	0	31
	電話勧誘販売	7	13	6	25	9	26
	ネガティブ・オプション <sup>3</sup>	2	0	1	1	2	4
	訪問購入 <sup>4</sup>	0	0	0	0	0	0
	その他無店舗	3	3	0	0	3	1
合計		229	359	167	322	239	388

## ③ 商品・サービス別相談件数の推移

令和4年度の契約当事者が18～21歳の商品・サービス別相談件数は、「脱毛エステ」が1位となっています。この他、20～21歳では、「他の内職・副業」が高順位となっており、18～19歳でも、初めて10位以内となっています。(単位:件)

順位	令和2年度				令和3年度				令和4年度			
	18～19歳	件数	20～21歳	件数	18～19歳	件数	20～21歳	件数	18～19歳	件数	20～21歳	件数
1	他のデジタルコンテンツ	21	他のデジタルコンテンツ	39	商品一般	16	他の内職・副業	39	脱毛エステ	29	脱毛エステ	106
2	他の健康食品	19	商品一般	33	他の娯楽等情報通信サービス	13	出会い系サイト・アプリ	27	出会い系サイト・アプリ	20	商品一般	30
3	出会い系サイト	15	他の健康食品	25	出会い系サイト・アプリ	10	他の娯楽等情報通信サービス	16	商品一般	15	他の内職・副業	28
4	脱毛剤	13	出会い系サイト	20	他の健康食品	9	商品一般	14	アダルト情報	10	役務その他サービス	18
5	商品一般	10	脱毛エステ	15	アダルト情報	9	脱毛エステ	13	普通・小型自動車	9	出会い系サイト・アプリ	15
6	自動車運転教習所	8	複合サービス会員	14	脱毛剤	8	賃貸アパート	9	他の内職・副業	9	他の娯楽等情報通信サービス	11
7	健康食品	7	賃貸アパート	10	紳士・婦人洋服	7	金融コンサルティング	9	携帯電話サービス	8	電気	10
8	役務その他サービス	7	健康食品	9	脱毛エステ	6	アダルト情報	8	賃貸アパート	7	金融コンサルティング	10
9	電気	6	他の内職・副業	9	電気	5	教養・娯楽サービスその他	8	他の健康食品	6	フリーローン・サラ金	9
10	賃貸アパート	6	ファンド型投資商品	7	教養・娯楽サービスその他	5	医療サービス	8	電気	6	携帯電話サービス	7

### 3 消費生活相談平均既支払額の内訳

#### (1) 年齢層別平均既支払額

令和4年度の年齢層別平均既支払額は、20歳以上の年齢層が300千円以上で高額になっているほか、30歳代の平均既支払額が492千円と最も高額となっています。

(単位：件、千円)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
相談件数	611	2,025	2,063	3,005	3,831	3,914	6,921	22,370
既支払額 回答件数(A)	389	1,155	1,032	1,498	1,891	1,832	2,767	10,564
既支払額 合計金額(B)	43,563	358,096	507,900	568,767	725,096	689,083	953,278	3,845,783
平均既支払額 (B/A)	112	310	492	380	383	376	345	364

#### (2) 販売購入形態別平均既支払額

令和4年度の販売購入形態別平均既支払額は、その他無店舗の平均既支払額が827千円と最も高く、次いでマルチ・マルチまがい704千円、店舗購入が557千円となっています。相談件数が最も多かった通信販売の平均既支払額は、232千円となっており、他の販売購入形態に比べて低くなっています。

(単位：件、千円)

区分	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	ネティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗	合計
相談件数	4,900	2,313	9,587	204	1,340	106	361	114	18,925
既支払額 回答件数(A)	2,045	1,074	6,262	123	555	36	-	58	10,153
既支払額 合計金額(B)	1,138,168	401,307	1,452,786	86,550	217,893	253	-	47,963	3,344,920
平均既支払額 (B/A)	557	374	232	704	393	7	-	827	329

#### (3) 投資 (FX・暗号資産等) に関する平均既支払額

令和4年度の投資 (FX・暗号資産等) に関する平均既支払額は3,477千円であり、前年度に比べ476千円 (15.9%) 増加し、直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

区分	30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比
相談件数	554	480	477	643	649	100.9%
既支払額 回答件数(A)	388	299	322	445	425	95.5%
既支払額 合計金額(B)	1,275,049	727,332	809,842	1,335,452	1,477,573	110.6%
平均既支払額 (B/A)	3,286	2,433	2,515	3,001	3,477	115.9%

※ 件数は、相談登録情報 (件名・相談概要) に「投資」「FX」「暗号資産」の3つのキーワードが含まれた相談を集計したものの

## 4 市町別の消費生活相談受付件数

(単位：件)

市町名	県		市町		合計 (c=a+b)	人口1千人あたり
	受付 (a)	受付/合計 (a/c)	受付 (b)	受付/合計 (b/c)		
賀茂広域消費生活センター	53	15.7%	284	84.3%	337	6.0
熱海市	117	36.1%	207	63.9%	324	10.0
伊東市	78	19.0%	333	81.0%	411	6.5
沼津市	454	27.8%	1,180	72.2%	1,634	8.9
三島市	160	24.7%	488	75.3%	648	6.1
御殿場市	59	8.2%	658	91.8%	717	8.6
裾野市	71	17.3%	340	82.7%	411	8.4
伊豆市	63	29.9%	148	70.1%	211	7.8
伊豆の国市	58	30.7%	131	69.3%	189	4.1
函南町	70	32.4%	146	67.6%	216	6.0
清水町	92	32.3%	193	67.7%	285	9.1
長泉町	104	51.2%	99	48.8%	203	4.7
小山町	36	19.3%	151	80.7%	187	10.5
富士市	140	6.6%	1,966	93.4%	2,106	8.7
富士宮市	112	14.0%	686	86.0%	798	6.4
<b>東部管内計 (A)</b>	<b>1,667</b>	<b>19.2%</b>	<b>7,010</b>	<b>80.8%</b>	<b>8,677</b>	<b>7.6</b>
静岡市	1,011	18.3%	4,518	81.7%	5,529	8.1
焼津市	172	14.5%	1,011	85.5%	1,183	8.8
藤枝市	182	13.1%	1,210	86.9%	1,392	10.0
島田市	100	16.5%	505	83.5%	605	6.4
牧之原市	41	8.7%	432	91.3%	473	11.3
吉田町	67	53.2%	59	46.8%	126	4.4
川根本町	22	47.8%	24	52.2%	46	8.1
<b>中部管内計 (B)</b>	<b>1,595</b>	<b>17.1%</b>	<b>7,759</b>	<b>82.9%</b>	<b>9,354</b>	<b>8.3</b>
磐田市	167	16.9%	820	83.1%	987	6.0
掛川市	118	18.7%	513	81.3%	631	5.6
袋井市	110	22.6%	376	77.4%	486	5.5
御前崎市	51	45.5%	61	54.5%	112	3.8
菊川市	55	18.5%	242	81.5%	297	6.3
森町	30	34.9%	56	65.1%	86	5.1
浜松市	1,328	27.4%	3,525	72.6%	4,853	6.2
湖西市	63	18.4%	280	81.6%	343	6.0
<b>西部管内計 (C)</b>	<b>1,922</b>	<b>24.7%</b>	<b>5,873</b>	<b>75.3%</b>	<b>7,795</b>	<b>6.0</b>
<b>小計 (D=A+B+C)</b>	<b>5,184</b>	<b>20.1%</b>	<b>20,642</b>	<b>79.9%</b>	<b>25,826</b>	-
不明 (E)	95	100.0%	-	-	95	-
県外 (F)	188	100.0%	-	-	188	-
<b>合計 (D+E+F)</b>	<b>5,467</b>	<b>20.9%</b>	<b>20,642</b>	<b>79.1%</b>	<b>26,109</b>	<b>7.3</b>

※賀茂広域消費生活センターは、賀茂地域1市5町の消費生活相談窓口である。

※「県受付」は県民生活センターで受け付けた相談者住所地別相談件数、「市町受付」は市町の消費生活センターで受け付けた相談件数。



◆ ◆ ◆ 県の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

東部県民生活センター	中部県民生活センター	西部県民生活センター
055-952-2299	054-202-6006	053-452-2299

※ 受付時間は平日 9:00~16:00

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

◆ ◆ ◆ 市町の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

下田市	賀茂広域 消費生活センター 0558-24-2299	伊豆の国市 消費生活センター	0558-76-8000	牧之原市 市民相談センター	0548-23-0088
東伊豆町		伊豆市 消費生活センター	0558-72-9858	吉田町 産業課	0548-33-2122
河津町		富士市 消費生活センター	0545-55-2756	川根本町 産業振興課	0547-56-2226
南伊豆町		富士宮市 消費生活センター	0544-22-1197	浜松市 くらしのセンター	053-457-2205
松崎町		函南町 消費生活センター	055-979-8131	磐田市 消費生活センター	0538-37-2113
西伊豆町		清水町 消費生活センター	055-981-8238	袋井市 消費生活センター	0538-44-3174
沼津市 消費生活センター	055-934-4841	長泉町総合相談センター (くらし環境課)	055-989-5514	掛川市 消費生活センター	0537-21-1149
三島市 市民生活相談センター	055-983-2621	小山町 消費生活センター	0550-76-6117	菊川市 消費生活センター	0537-35-0937
裾野市 消費生活センター	055-995-1854	静岡市 消費生活センター	054-221-1056	御前崎市 消費生活センター	0537-85-1135
御殿場市 消費生活センター	0550-83-1629	焼津市 消費生活センター	054-626-1147	湖西市 消費生活相談室	053-576-1609
熱海市 協働環境課	0557-86-6197	藤枝市 消費生活センター	054-643-3305	森町 産業課	0538-85-6319
伊東市 消費生活センター	0557-52-3362	島田市 消費生活センター	0547-36-7153		

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

令和5年6月

静岡県暮らし・環境部県民生活課  
静岡県静岡市葵区追手町9番6号  
電話 054-221-2175