

令和5年度 岩手県における消費生活相談の概要

目次

[令和5年度の主な特徴]	1
1 消費生活相談の概要	
(1) 相談件数の推移	3
(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数	4
(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数	6
(4) 販売購入形態別相談件数	7
2 消費生活相談の内容	
(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数	9
(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数	10
(3) 年代別における相談の多い商品・サービス	11
3 処理結果	12
4 トピックス	
SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加	13



いわて消費者トラブル防止
啓発キャラクター「まてのすけ」

令和6年7月
岩手県立県民生活センター

PIO-NET※にみる用語の説明

用語	説明
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のないもの。身に覚えがなく請求の内容や原因が不明なものを含む。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療器具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
移動通信サービス	携帯電話サービスや PHS サービス等およびモバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーや ADSL 等の通信回線やプロバイダーのサービス。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅など、営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入する方法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いをさせて代金を支払わせようとする商法。
契約当事者	消費生活上の取引をした当事者。相談者自身の場合もあれば、相談者とは異なる場合もある。

分析データは、岩手県立県民生活センター（以下「岩手県」という。）及び市町村（PIO-NET を設置している消費生活センター等。以下「市町村」という。）に寄せられた消費生活相談の状況について、令和6年5月31日までに PIO-NET に登録された情報を基にしています。

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベースのことです。

〔令和5年度の主な特徴〕

- ① 岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は**9,956件**（前年度比52件（0.5%）減少）で、前年度と比べて**ほぼ横ばい**となっています。
- ② 男女別では、「男性」からの相談件数は4,525件（45.4%）、「女性」からの相談件数は4,311件（43.3%）となっています。
- ③ 職業別では、多い順に「給与生活者」が3,470件（34.9%）、「無職」が3,005件（30.2%）、「家事従事者」が589件（5.9%）と続いています。
- ④ 年代別では、多い順に「70歳以上」が2,528件（25.4%）、「60歳代」が1,554件（15.6%）、「50歳代」が1,414件（14.2%）と続いています。
前年度と比べて、50歳代及び70歳以上で相談件数が増加しており、特に、70歳以上は255件（11.2%）増加しています。
高齢者（65歳以上）の相談は3,288件で、全体の3分の1ほどを占めています。
- ⑤ 居住市町村別では、多い順に盛岡市が2,927件（29.4%）、奥州市が889件（8.9%）、一関市が673件（6.8%）、花巻市が651件（6.5%）、北上市が571件（5.7%）と続いています。
- ⑥ 販売購入形態別では、多い順に「通信販売」が2,777件（27.9%）、「店舗購入」が2,077件（20.9%）、「電話勧誘販売」が865件（8.7%）、「訪問販売」が479件（4.8%）と続いています。
前年度と比べて、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「マルチ取引」、「訪問購入」の件数が増加しています。
年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」が多くなっています。
20歳未満では「通信販売」が7割を超えているほか、70歳以上では「電話勧誘販売」、「訪問購入」が他の年代に比べて多くなっています。
- ⑦ 商品・サービス別（大分類）相談件数は、商品に関する相談が4,051件（40.7%）、サービスに関する相談が4,677件（47.0%）となっています。
商品に関する相談では、「商品一般」、「保健衛生品」及び「食料品」が約5割を占めています。
サービスに関する相談は、「金融・保険サービス」及び「運輸・通信サービス」が約5割を占めています。
- ⑧ 商品・サービス別（中分類）相談件数は、身に覚えのない請求などの「商品一般」、「フリーローン・サラ金」が上位となっており、昨年度と比べて増加しています。
- ⑨ 年代別における相談の多い商品・サービスは、各年代で「商品一般」が上位にあり、20～50歳代では「フリーローン・サラ金」が一番多く、特に20歳代の相談は109件（前年度比22件（25.3%）増加）となっています。
また、20歳未満では、オンラインゲームの課金などの「インターネット・ゲーム」が多くなっています。
- ⑩ あっせんや助言など相談対応の処理結果は、「助言（自主交渉）」5,010件（50.3%）、「その他情報提供」2,994件（30.0%）で全体の8割以上を占めており、相談解決割合は**96.2%**となっています。

⑪ トピックス

SNSをきっかけとした消費者トラブルに関する相談が、年々増加しています。

令和5年度は656件（前年度比11件（1.7%）増加）となっており、契約・購入金額の平均値は、756千円と前年度に比べ2倍近くに増加しています。

相談内容は、SNS上の広告をきっかけとする「化粧品」、「健康食品」等の通信販売の定期購入トラブルに関するものが多くなっています。

また、SNSで知り合った人から、簡単に儲かると副業や投資を勧められ、高額な登録料等を送金したにもかかわらず、まったく儲からない、儲かったはずの資金を出金できない等の「内職・副業その他」の相談が増加しています。



1 消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

令和5年度の岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、9,956件（前年度比52件（0.5%）減少）で、前年度と比べてほぼ横ばいとなっています。

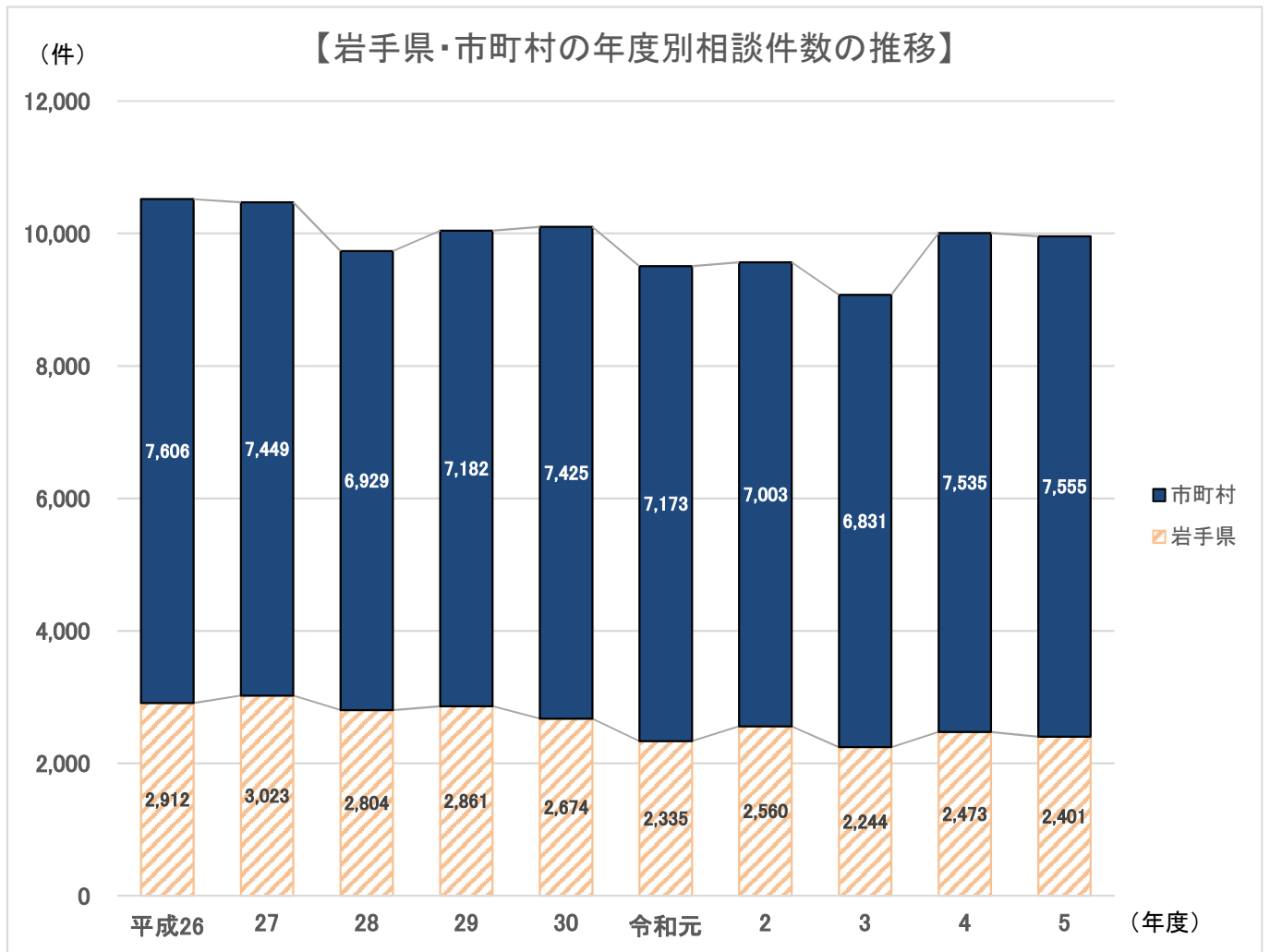
【過去10年分の相談件数】

（単位：件）

年度 機関	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29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	令和 5年度	増減 R5-R4
岩手県	2,912	3,023	2,804	2,861	2,674	2,335	2,560	2,244	2,473	2,401	△72
市町村	7,606	7,449	6,929	7,182	7,425	7,173	7,003	6,831	7,535	7,555	20
合計	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	△52

（注）「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は市町村の消費生活センター等で受理したものです。

（以下同じ。）



PIO-NET
設置窓口

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数

ア 男女別相談件数

令和5年度の「男性」からの相談件数は4,525件(45.4%)、「女性」からの相談件数は4,311件(43.3%)となっています。

【男女別相談件数】

(単位：件)

性別 \ 年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	令和5年度
男性	4,849	4,858	4,511	4,474	4,166	4,259	4,292	4,043	4,325	4,525
女性	4,715	4,694	4,289	4,577	4,728	4,018	4,128	3,846	4,544	4,311
不明	954	920	933	992	1,205	1,231	1,143	1,186	1,139	1,120
合計	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956

イ 職業別相談件数

令和5年度の職業別相談件数は、多い順に「給与生活者」が3,470件(34.9%)、「無職」が3,005件(30.2%)、「家事従事者」が589件(5.9%)と続いています。

【職業別相談件数】

(単位：件)

職業 \ 年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	令和5年度
給与生活者	3,576	3,625	3,282	3,539	3,035	3,109	3,184	3,571	3,610	3,470
無職	3,088	2,921	2,679	2,759	3,013	2,729	2,628	2,669	2,773	3,005
家事従事者	880	949	869	866	884	626	718	876	640	589
自営・自由	689	734	640	637	628	528	525	591	555	562
学生	247	268	217	154	163	246	252	102	246	220
相談窓口	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
行政	9	4	10	4	3	7	8	63	8	3
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業・団体	121	136	149	173	159	170	157	249	126	143
不明・無回答	1,908	1,835	1,887	1,911	2,214	2,093	2,091	952	2,050	1,964
合計	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956

ウ 年代別相談件数

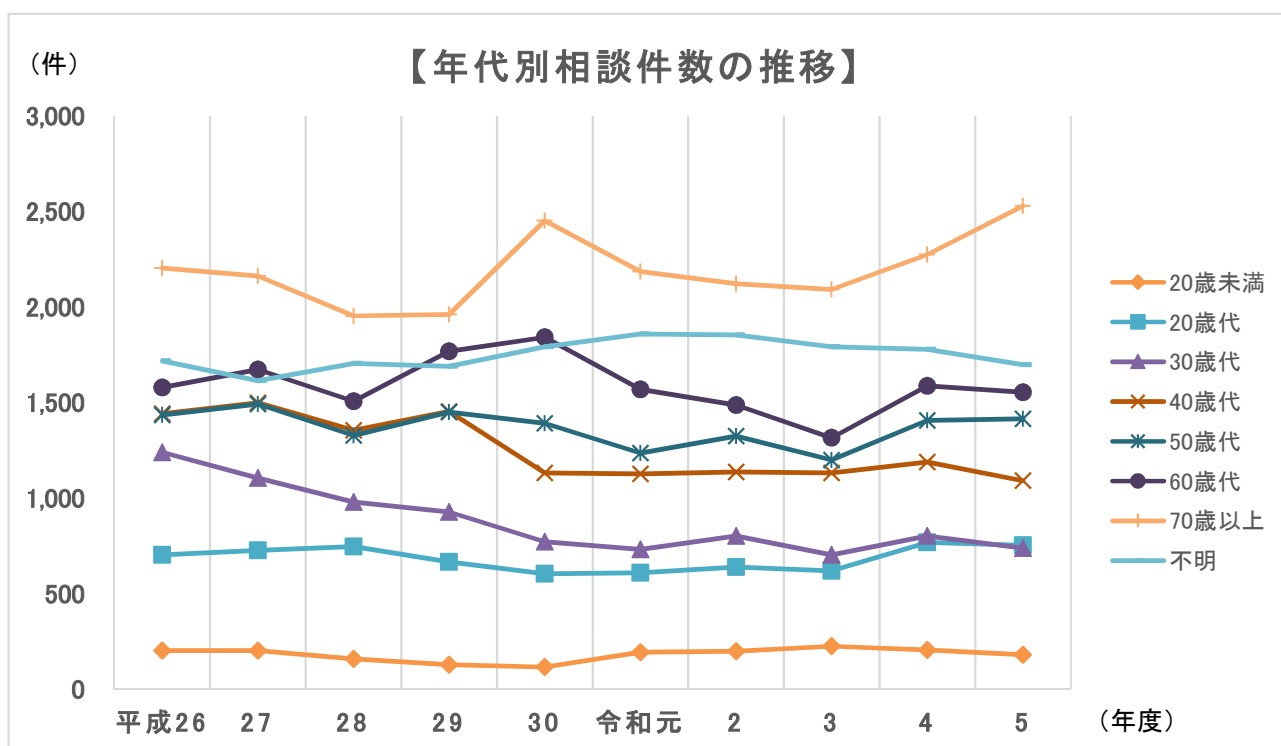
令和5年度の年代別相談件数は、「70歳以上」が2,528件（25.4%）と最も多く、以下「60歳代」が1,554件（15.6%）、「50歳代」が1,414件（14.2%）と続いています。

前年度と比べて、50歳代及び70歳以上で相談件数が増加しており、特に、70歳以上は255件（11.2%）増加しています。

【年代別相談件数】

（単位：件）

年代	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	令和5年度
20歳未満	203	202	159	128	116	194	199	225	206	180
20歳代	703	727	747	666	604	609	639	619	768	753
30歳代	1,239	1,105	980	928	772	731	802	703	801	738
40歳代	1,441	1,499	1,355	1,453	1,132	1,127	1,136	1,131	1,189	1,091
50歳代	1,434	1,492	1,328	1,450	1,391	1,235	1,324	1,199	1,406	1,414
60歳代	1,578	1,672	1,506	1,768	1,841	1,569	1,487	1,315	1,587	1,554
70歳以上	2,203	2,161	1,953	1,960	2,452	2,185	2,122	2,091	2,273	2,528
不明	1,717	1,614	1,705	1,690	1,791	1,858	1,854	1,792	1,778	1,698
合計	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956



(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

令和5年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が2,927件(29.4%)、奥州市が889件(8.9%)、一関市が673件(6.8%)、花巻市が651件(6.5%)、北上市が571件(5.7%)と続いています。

【契約当事者の居住市町村別相談件数】

(単位：件)

市町村	令和4年度			令和5年度			増減
	市町村受付	県受付	計(A)	市町村受付	県受付	計(B)	B-A
盛岡市	1,990	946	2,936	2,081	846	2,927	△9
宮古市	192	50	242	188	35	223	△19
大船渡市	187	33	220	141	42	183	△37
花巻市	480	190	670	485	166	651	△19
北上市	515	92	607	463	108	571	△36
久慈市	226	19	245	189	18	207	△38
遠野市	249	29	278	219	32	251	△27
一関市	599	124	723	545	128	673	△50
陸前高田市	59	12	71	63	23	86	15
釜石市	149	27	176	164	17	181	5
二戸市	250	12	262	244	23	267	5
八幡平市	89	59	148	92	50	142	△6
奥州市	698	144	842	735	154	889	47
滝沢市	204	131	335	196	146	342	7
雫石町	40	68	108	47	42	89	△19
葛巻町	7	8	15	6	12	18	3
岩手町	34	35	69	24	22	46	△23
紫波町	92	99	191	116	90	206	15
矢巾町	70	51	121	89	80	169	48
西和賀町	5	10	15	19	8	27	12
金ヶ崎町	56	18	74	45	23	68	△6
平泉町	29	10	39	27	3	30	△9
住田町	10	4	14	18	6	24	10
大槌町	22	8	30	21	13	34	4
山田町	27	11	38	39	13	52	14
岩泉町	17	12	29	14	14	28	△1
田野畑村	2	5	7	6	7	13	6
普代村	10	1	11	7	1	8	△3
軽米町	28	5	33	51	5	56	23
野田村	9	1	10	11	2	13	3
九戸村	12	2	14	16	1	17	3
洋野町	61	16	77	35	10	45	△32
一戸町	53	14	67	76	13	89	22
不明・無回答	1,064	227	1,291	1,083	248	1,331	40
合計	7,535	2,473	10,008	7,555	2,401	9,956	△52

(4) 販売購入形態別相談件数

ア 相談件数の推移

令和5年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」が2,777件(27.9%)、「店舗購入」が2,077件(20.9%)、「電話勧誘販売」が865件(8.7%)、「訪問販売」が479件(4.8%)と続いています。

前年度と比べて、「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「マルチ取引」、「訪問購入」の件数が増加しています。

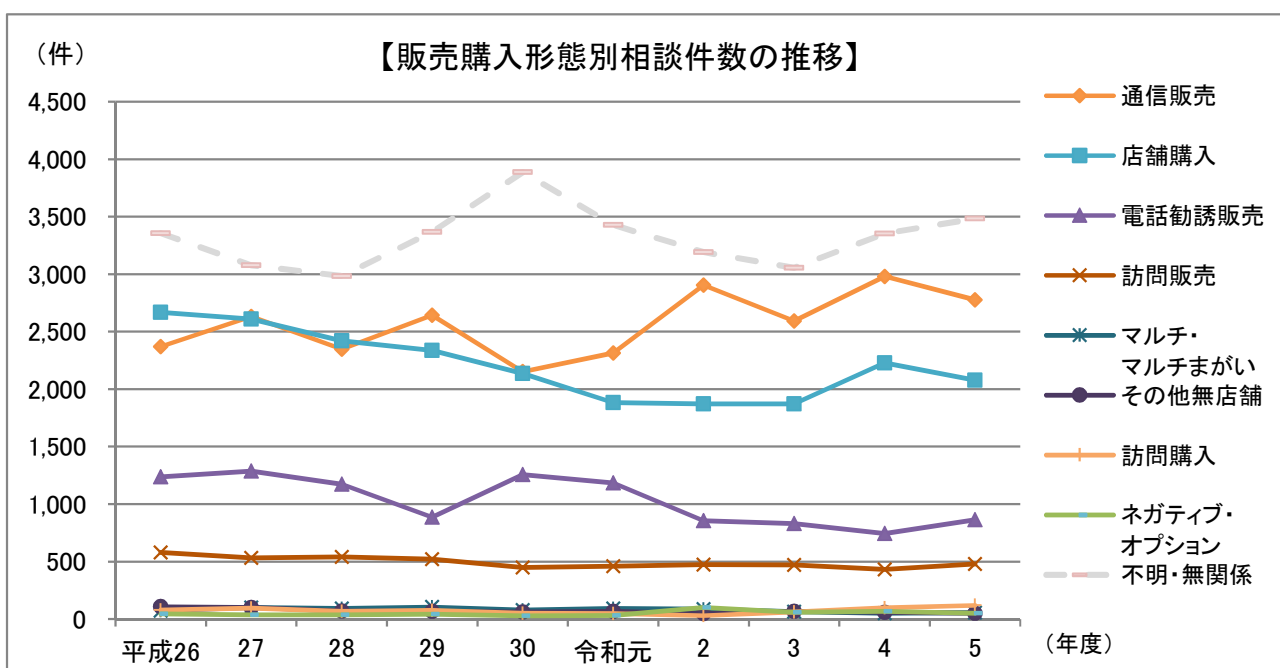
過去10年の推移をみると、上位の4形態は平成29年度に「店舗購入」と「通信販売」の順位が入れ替わって以降、同じ順位で推移しています。

また、平成30年度以降減少傾向にあった「訪問購入」は、令和3年度から増加に転じています。

【販売購入形態別相談件数の推移】

(単位：件)

形態・区分	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	令和5年度
通信販売	2,371	2,632	2,349	2,642	2,152	2,315	2,904	2,594	2,980	2,777
店舗購入	2,668	2,610	2,419	2,338	2,136	1,882	1,871	1,872	2,227	2,077
電話勧誘販売	1,237	1,287	1,173	886	1,256	1,184	856	829	744	865
訪問販売	580	532	542	521	450	461	475	472	432	479
マルチ取引	73	101	91	105	77	93	86	64	50	56
その他無店舗	108	101	71	67	62	67	49	66	58	50
訪問購入	79	96	67	75	51	48	30	62	98	119
ネガティブ・オプション	45	36	37	43	28	31	101	60	67	50
不明・無関係	3,357	3,077	2,984	3,366	3,887	3,427	3,191	3,056	3,352	3,483
合計	10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956



イ 令和5年度の販売購入形態別相談件数（年代別）

令和5年度の販売購入形態別相談件数を年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」が多くなっています。

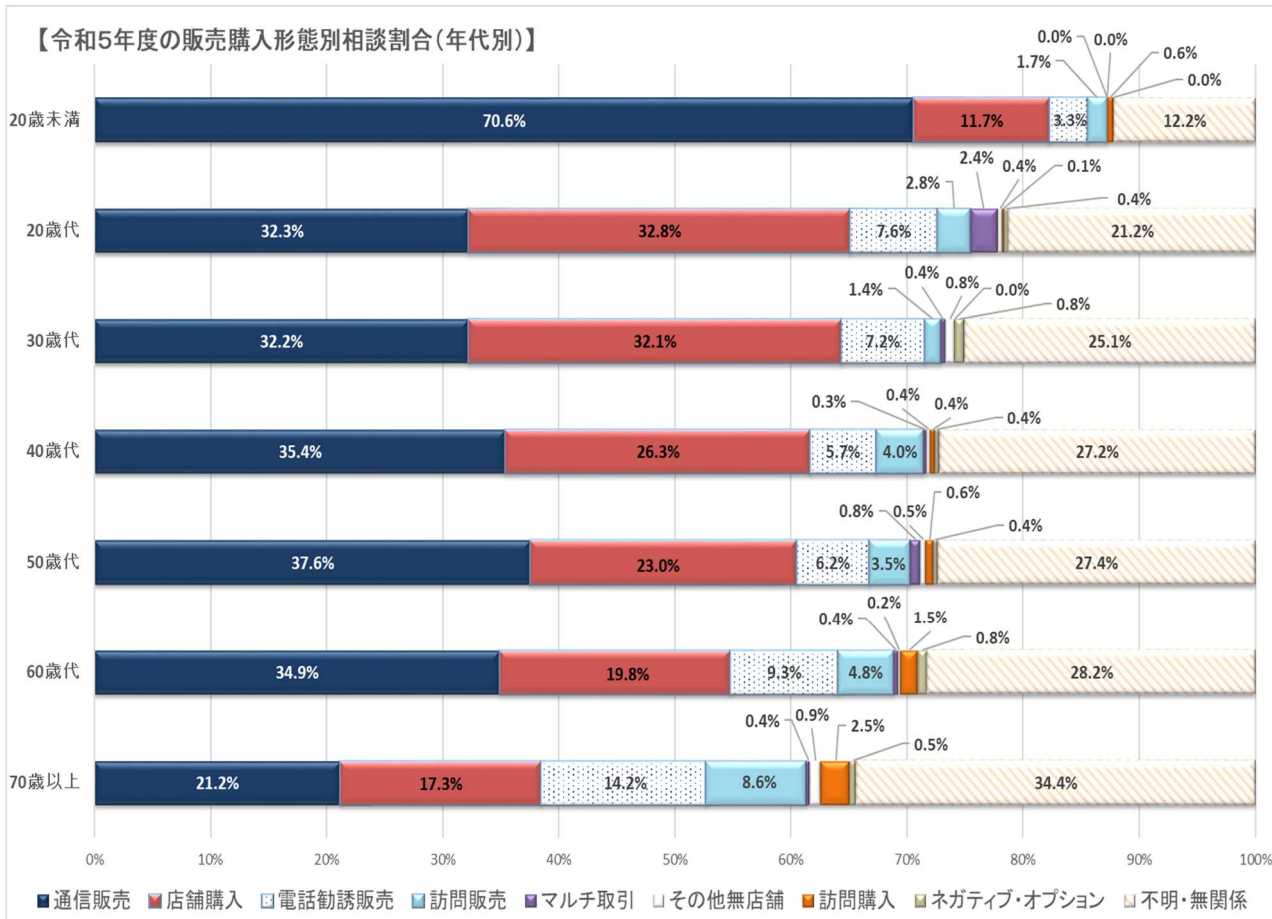
20歳未満では「通信販売」が7割を超えているほか、70歳以上では「電話勧誘販売」、「訪問販売」が他の年代に比べて多くなっています。

【令和5年度の販売購入形態別相談件数（年代別）】

（単位：件）

年代 形態・区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	無回答
通信販売	127	243	238	386	531	543	536	173
店舗購入	21	247	237	287	325	308	438	214
電話勧誘販売	6	57	53	62	88	145	358	96
訪問販売	3	21	10	44	50	74	218	59
マルチ取引	0	18	3	3	12	6	9	5
その他無店舗	0	3	6	4	7	3	23	4
訪問購入	1	1	0	4	9	24	64	16
ネガティブ・オプション	0	3	6	4	5	12	13	7
不明・無関係	22	160	185	297	387	439	869	1,124
合計	180	753	738	1,091	1,414	1,554	2,528	1,698

【令和5年度の販売購入形態別相談割合（年代別）】



2 消費生活相談の内容

(1) 商品及びサービス別（大分類）相談件数の推移

令和5年度の相談件数を商品及びサービス別（大分類）にみると、商品に関する相談が4,051件（40.7%）、サービスに関する相談が4,677件（47.0%）となっています。

商品に関する相談では、「商品一般」、「保健衛生品」及び「食料品」が約5割を占め、サービスに関する相談は、「金融・保険サービス」及び「運輸・通信サービス」が約5割を占めています。

過去10年間の推移をみると、商品に関する相談の割合が増加し、サービスに関する相談が減少しています。

【商品及びサービス別（大分類）相談件数】

（単位：件）

業務別	年度	平成 26年度	平成 27年度	平成 28年度	平成 29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	令和 5年度
商品一般		605	558	530	893	1,584	948	906	740	1,013	1,036
教養娯楽品		423	422	444	445	443	411	568	493	542	519
食料品		420	430	468	468	517	656	783	531	598	573
土地・建物・設備		369	327	297	292	257	249	271	286	308	270
住居品		257	253	231	212	182	200	275	245	281	277
被服品		262	259	229	243	186	240	325	373	413	322
車両・乗り物		222	239	257	200	195	215	187	196	222	235
保健衛生品		158	152	175	247	221	399	589	508	777	616
光熱水品		66	65	65	134	297	172	214	214	212	182
他の商品		27	17	16	17	20	18	17	26	12	21
商品に関する相談計		2,809	2,722	2,712	3,151	3,902	3,508	4,135	3,612	4,378	4,051
金融・保険サービス		1,744	1,453	1,297	1,484	1,312	1,143	997	1,115	1,284	1,387
運輸・通信サービス		2,404	2,732	2,360	2,496	1,991	1,943	1,669	784	678	794
レンタル・リース・賃借		511	400	459	398	369	288	318	304	308	304
他の役務		412	417	338	309	351	336	328	453	493	614
保健・福祉サービス		290	315	338	270	230	320	246	246	428	379
工事・建築・加工		276	249	230	193	238	193	171	205	256	216
教養・娯楽サービス		171	166	159	120	178	188	170	618	574	568
修理・補修		122	78	98	103	85	90	107	155	98	143
内職・副業・ねずみ講		18	31	30	27	35	40	52	144	83	139
役務一般		78	79	78	92	43	59	57	65	77	87
クリーニング		41	26	25	29	21	23	18	16	18	12
教育サービス		30	30	40	36	28	16	20	21	31	24
管理・保管		10	8	9	8	11	10	5	9	6	10
サービスに関する相談計		6,107	5,984	5,461	5,565	4,892	4,649	4,158	4,135	4,334	4,677
他の相談		1,379	1,347	1,196	1,236	1,228	1,224	1,111	1,222	1,193	1,146
他の行政サービス		223	419	364	91	77	127	159	106	103	82
その他計		1,602	1,766	1,560	1,327	1,305	1,351	1,270	1,328	1,296	1,228
合計		10,518	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956

(2) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

令和5年度の相談件数を商品及びサービス別（中分類）にみると、前年度と同様に身に覚えのない請求などの「商品一般」や「フリーローン・サラ金」が上位となっております。前年度と比べて増加しています。

前年度と比べて、「インターネット接続回線」（前年度比58件増）及び「役務その他サービス」（前年度比58件増）が大きく増加しています。

【商品及びサービス別（中分類）相談件数 上位10件】

（単位：件）

順位	令和4年度		令和5年度		相談例（令和5年度）
	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	
1	商品一般	1,013	商品一般	1,036	・クレジットカードに身に覚えのない高額な請求があった。 ・スマホに高額なお金を振り込むというメールが届き、手数料として数十万円支払ったがお金は貰えなかった。 ・身に覚えのない荷物が海外から届いた。
2	金融・保険サービス フリーローン・サラ金	727	金融・保険サービス フリーローン・サラ金	750	・高額な借金がある。債務整理をしたい。 ・サラ金から借り入れをしたが、無職のため返済できない。
3	他の相談 相談その他	529	他の相談 相談その他	474	・知り合いに金を貸したが一部しか返済されない。 ・労働関係の法律について聞きたい。 ・生活困窮に関する相談窓口を知りたい。
4	保健衛生品 基礎化粧品	339	他の相談 相続	327	・相続の相談をしたい。 ・相続放棄について相談したい。
5	他の相談 相続	312	運輸・通信サービス インターネット接続回線	283	・電話料金が安くなると言われ光回線を契約したが、請求金額が高くなった。 ・プロバイダーを解約しようとしても電話が繋がらない。
6	レンタル・リース・貸借 不動産貸借	278	レンタル・リース・貸借 不動産貸借	278	・アパートを退去したら、高額な修繕費を請求された。納得できない。 ・現状回復費用の考え方を教えてほしい。
7	工事・建築・加工 工事・建築	251	食料品 他の健康食品	229	・一度だけと思ってサプリメントを購入したが定期購入だった。解約したい。 ・定期購入を解約したいが電話が繋がらない。
8	食料品 他の健康食品	249	他の役務 役務その他サービス	227	・アナログ回線に戻せば電話料金が安くなると電話があり申し込んだが、高額な請求がある。 ・ネットの質問サイトの利用により、高額な料金を請求された。
9	運輸・通信サービス インターネット接続回線	225	保健衛生品 基礎化粧品	205	・SNSをみて、お試しのつもりで安価になっている化粧品を購入したが定期購入だった。解約したい。 ・定期購入を解約したいが電話が繋がらない。
10	他の役務 役務その他サービス	169	工事・建築・加工 工事・建築	202	・住宅のリフォームが施工不良。業者は修繕するというが、なかなか対応してくれない。 ・火災保険を使って雨どいの修繕ができるという勧誘を受け工事契約したが、補償対象外だった。

(注) 令和3年度から、分類方法が変更され、「運輸・通信サービス」（大分類）のうち、「デジタルコンテンツ」（中分類）に分類されていたものを、コンテンツの内容に合わせ、「役務一般」、「放送」、「娯楽等情報配信サービス」等に細分化することとし、細分化された多くのものが、大分類上、「教養・娯楽サービス」に分類されることとなったものです。

(3) 年代別における相談の多い商品・サービス

令和5年度の相談の多い商品・サービスを年代別にみると、各年代で「商品一般」が上位にあり、20～50歳代では「フリーローン・サラ金」が一番多く、特に20歳代の相談は109件(前年度比22件(25.3%)増加)となっています。

また、20歳未満では、オンラインゲームの課金などの「インターネット・ゲーム」が多くなっています。

【年代別における相談の多い商品・サービス：上位5位】

(単位：件)

順位		1位	2位	3位	4位	5位
年代	年度					
20歳未満	R5	インターネット・ゲーム	商品一般	他の化粧品	異性交際関連サービス	エステティックサービス
	180	36	11	7	7	7
	R4	化粧品	インターネットゲーム	健康食品	商品一般	アダルト情報
	206	36	33	21	21	8
20歳代	R5	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	商品一般	他の内職・副業	不動産賃借
	753	109	79	66	38	25
	R4	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	医療サービス	商品一般	内職・副業
	768	87	57	53	49	37
30歳代	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	他の内職・副業	エステティックサービス
	738	107	67	30	30	22
	R4	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	四輪自転車	相談その他
	801	104	56	31	31	29
40歳代	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	複合サービス会員	インターネット接続回線
	1,091	136	99	44	34	28
	R4	フリーローン・サラ金	商品一般	化粧品	賃貸アパート・マンション	健康食品
	1,189	123	106	104	39	33
50歳代	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	基礎化粧品	インターネット接続回線
	1,414	146	138	49	46	41
	R4	化粧品	商品一般	フリーローン・サラ金	健康食品	相談その他
	1,406	147	147	135	57	36
60歳代	R5	商品一般	フリーローン・サラ金	基礎化粧品	インターネット接続回線	他の健康食品
	1,554	174	104	60	55	42
	R4	商品一般	化粧品	フリーローン・サラ金	相談その他	インターネット接続回線
	1,587	185	159	123	56	54
70歳以上	R5	商品一般	他の健康食品	フリーローン・サラ金	インターネット接続回線	固定電話サービス
	2,528	319	99	94	94	94
	R4	商品一般	健康食品	相談その他	フリーローン・サラ金	化粧品
	2,273	292	123	101	97	96

3 処理結果

令和5年度の処理結果は、「助言（自主交渉）」5,010件（50.3%）、「その他情報提供」2,994件（30.0%）で、全体の8割以上を占めており、相談解決割合（※）は96.2%となっています。

【処理結果】

（単位：件、%）

処理結果	令和4年度		令和5年度		備考
	件数	割合	件数	割合	
助言 （自主交渉） ①	4,577	45.7	5,010	50.3	現に発生している消費者トラブルに対し、自主解決の方法等を助言したものの。
その他 情報提供 ②	3,610	36.1	2,994	30.0	現に発生している消費者トラブルに対し、助言を行わず他機関を紹介したものや未発生のトラブルについて一般的な助言をしたもの。
他機関紹介 ③	357	3.6	498	5.0	相談の内容が消費生活に関するものではなかったため、適切な相談窓口を紹介したもの。
あっせん解決 ④	993	9.9	1,080	10.8	消費生活相談員があっせんを行い、解決したもの。
あっせん不調	66	0.7	67	0.7	消費生活相談員があっせんを行ったが、不調に終わったもの。
処理不能	132	1.3	73	0.7	「相談者に連絡がとれなくなった」「事業者が倒産し連絡が取れなくなった」など、物理的理由で処理できなかったもの。
処理不要	273	2.7	232	2.3	相談者が単に消費生活センターに情報提供しただけで、特段の処理や対応を希望しなかったもの。
無回答	0	0	2	0.0	
合計	10,008	100.0	9,956	100.0	

※相談解決割合は、①～④の合計です。

4 トピックス

SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加

SNSをきっかけとした消費者トラブルに関する相談が、年々増加しています。令和5年度は656件（前年度比11件（1.7%）増加）となっており、「20歳代」、「50歳代」、「70歳以上」の相談が増加しています。

また、契約・購入金額の平均値は、756千円と前年度に比べ2倍近くに増加しています。

相談内容は、SNS上の広告をきっかけとする「化粧品」、「健康食品」等の通信販売の定期購入トラブルに関するものが多くなっています。

また、SNSで知り合った人から、簡単に儲かると副業や投資を勧められ、高額な登録料等を送金したにもかかわらず、まったく儲からない、儲かったはずの資金を出金できない等の「内職・副業その他」の相談が増加しています。

【SNS関連の相談の推移（年代別相談件数、相談に関する契約・購入額の平均）】(単位：件、千円)

年代 \ 年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29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	令和5年度
20歳未満	3	3	7	7	5	25	25	41	37	35
20歳代	10	18	20	32	30	48	69	76	101	107
30歳代	11	14	15	22	17	30	50	68	80	76
40歳代	9	10	13	19	24	33	79	93	121	109
50歳代	7	9	5	16	19	21	69	86	127	145
60歳代	0	6	1	4	17	12	30	47	117	111
70歳以上	0	4	0	1	5	8	17	12	37	42
不明	2	2	2	7	6	7	13	11	25	31
合計	42	66	63	108	123	184	352	434	645	656
契約・購入金額の平均値	743	230	232	306	353	214	239	361	387	756

【SNSをきっかけとした消費者トラブルで相談の多い商品・サービス：上位5位】(単位：件)

順位 \ 年度	1位	2位	3位	4位	5位
R5 656	化粧品 102	健康食品 72	内職・副業その他 64	商品一般 36	他の役務サービス 22
R4 645	化粧品 170	健康食品 59	商品一般 38	内職・副業その他 34	出会い系サイト・アプリ 32
R3 434	化粧品 66	内職・副業その他 54	紳士・婦人洋服 38	健康食品 27	出会い系サイト・アプリ 19

(注) SNSをきっかけとするトラブル件数は、PIO-NETに登録された情報の中から特性キーワード「SNS」で検索したものです。

岩手県立県民生活センター

所在地：〒020-0021

岩手県盛岡市中央通三丁目 10-2

電 話：019-624-2209（消費生活相談専用）

：019-624-2586（事務）

F A X：019-624-2790

メールアドレス syohi@pref.iwate.jp（消費生活相談専用）

U R L：https://www.pref.iwate.jp/soshiki/kankyoku/1016004.html

各種SNS：「岩手県立県民生活センター」で検索