

## 令和5年度の消費生活相談状況について

### 1 消費生活相談件数と傾向

- ・令和5年度に石川県消費生活支援センター及び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8,653件で、前年度比91件増加。
- ・特に地震関係を含む「屋根工事」や、大手中古自動車販売会社の保険金不正請求問題等を発端に「四輪自動車」に関する相談が増加。

(単位:件)

区分	R5年度		R4年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	3,927	3,740	4,035	3,828	▲ 108	▲ 2.7%
市町	4,726	4,399	4,527	4,205	199	4.4%
合計	8,653	8,139	8,562	8,033	91	1.1%

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めているもの

一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないもの

### 2 苦情相談の概要

#### (1) 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

- ・高齢者（65歳以上）からの相談割合は、31.8%  
近年約30%程度で推移
- ・性別は、女性が48.8%、男性が45.5%

#### (2) 相談件数の多い商品・役務（サービス）

- ・「化粧品」、「健康食品」  
⇒「初回無料」、「お試し価格500円」などの広告を見て購入したが、複数回購入することが条件となっている通信販売での「定期購入」に関するトラブル
- ・「賃貸アパート・マンション」  
⇒賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど原状回復費用をめぐるトラブル
- ・「屋根工事」  
⇒地震後、見知らぬ屋根修理業者が突然訪問し、「修繕が必要」と言い、不要な工事の契約をさせるなど、屋根工事に関するトラブル
- ・「四輪自動車」  
⇒過去の購入や車検等に関して、各種報道により不安を感じた消費者からの相談

この内容の詳細は、下記の石川県消費生活支援センターホームページにて  
 ご覧いただけます。

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/sodanjokyo.html>