

# 令和5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・役務別苦情相談件数                                | p 4  |
| (6) 販売購入形態ごとにみた苦情相談件数                           | p 6  |
| (7) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数                      | p 8  |
| (8) 「投資」に関する苦情相談件数                              | p 9  |
| (9) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数<br>(A)副業トラブル    (B)課金トラブル | p 10 |
| (10) 市町村別の相談件数                                  | p 12 |

令和6年7月

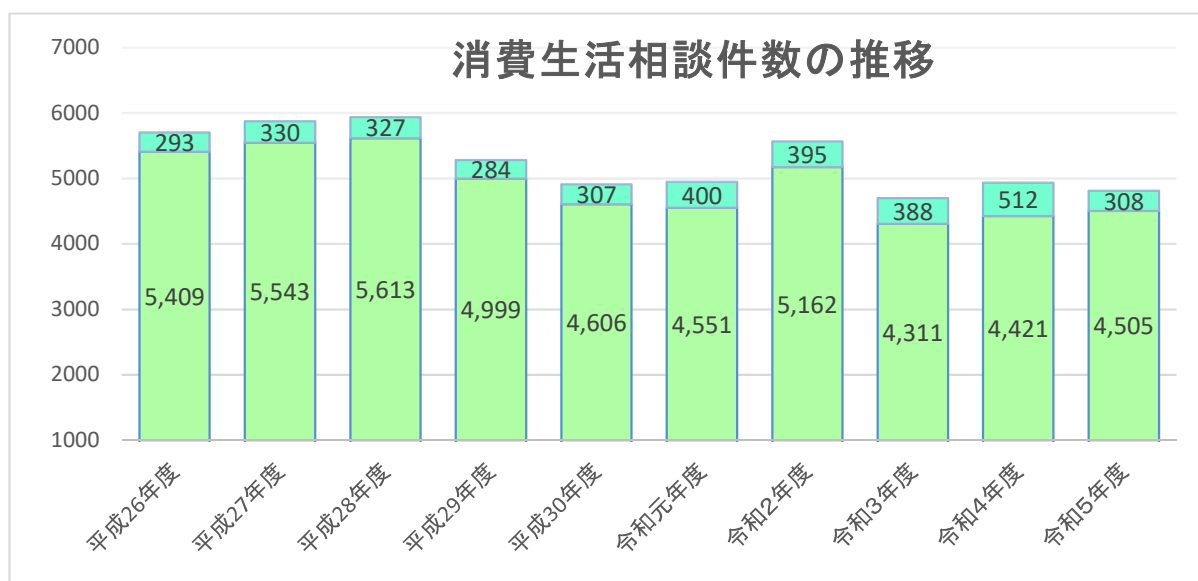
沖縄県消費生活センター

## ● 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

| 区分<br>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 |
| 令和5年度    | 4,813 | △ 2.4  | 4,505 | 93.6 | 308    | 6.4  |



表－2 メインセンター・分室の相談件数

| センター    | 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 |
|---------|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| メインセンター |    | 4,421 | 4,972 | 4,144 | 4,328 | 4,252 |
| 宮古分室    |    | 256   | 265   | 260   | 279   | 270   |
| 八重山分室   |    | 274   | 320   | 295   | 326   | 291   |
| 計       |    | 4,951 | 5,557 | 4,699 | 4,933 | 4,813 |

## (2) 月別相談件数

表－3 月別相談件数

| 年度\月  | 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3年度 | 407 | 383 | 403 | 370 | 430 | 432 | 387 | 392 | 388 | 388 | 335 | 384 | 4,699 |
| 令和4年度 | 366 | 363 | 364 | 355 | 396 | 422 | 482 | 461 | 385 | 416 | 424 | 499 | 4,933 |
| 令和5年度 | 384 | 427 | 417 | 386 | 381 | 431 | 450 | 397 | 380 | 363 | 378 | 419 | 4,813 |

## (3) 相談の方法等

表－4 相談方法別件数

| 年度\相談方法 | 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3年度   | 4,363 | 92.8  | 307 | 6.5   | 29  | 0.6   | 4,699 | 100.0 |
| 令和4年度   | 4,541 | 92.1  | 363 | 7.4   | 29  | 0.6   | 4,933 | 100.0 |
| 令和5年度   | 4,375 | 90.9  | 393 | 8.2   | 45  | 0.9   | 4,813 | 100.0 |

※令和2年3月から、メールによる相談申込窓口を開設。メールは受付のみ、相談は電話での対応。

表－5 相談者の男女別・相談内容別件数

| 年度\相談内容\男女別 | 男性    |       | 女性    |       | その他・不明 |       | 合計    |       |
|-------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
|             | 件数    | 割合(%) | 件数    | 割合(%) | 件数     | 割合(%) | 件数    | 割合(%) |
| 令和3年度       | 1,984 | 42.2  | 2,575 | 54.8  | 140    | 3.0   | 4,699 | 100.0 |
| 令和4年度       | 1,946 | 39.4  | 2,879 | 58.4  | 108    | 2.2   | 4,933 | 100.0 |
| 令和5年度       | 2,004 | 41.6  | 2,708 | 56.3  | 101    | 2.1   | 4,813 | 100.0 |
| 苦情          | 1,880 | 41.7  | 2,563 | 56.9  | 62     | 1.4   | 4,505 | 100.0 |
| 問合せ・要望      | 124   | 40.3  | 145   | 47.1  | 39     | 12.7  | 308   | 100.0 |

表－6 契約当事者の男女別・相談内容別件数

| 年度\相談内容\男女別 | 男性    |       | 女性    |       | その他・不明 |       | 合計    |       |
|-------------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
|             | 件数    | 割合(%) | 件数    | 割合(%) | 件数     | 割合(%) | 件数    | 割合(%) |
| 令和3年度       | 2,065 | 43.9  | 2,315 | 49.3  | 319    | 6.8   | 4,699 | 100.0 |
| 令和4年度       | 2,004 | 40.6  | 2,572 | 52.1  | 357    | 7.2   | 4,933 | 100.0 |
| 令和5年度       | 2,082 | 43.3  | 2,417 | 50.2  | 314    | 6.5   | 4,813 | 100.0 |
| 苦情          | 1,947 | 43.2  | 2,303 | 51.1  | 255    | 5.7   | 4,505 | 100.0 |
| 問合せ・要望      | 135   | 43.8  | 114   | 37.0  | 59     | 19.2  | 308   | 100.0 |

#### (4) 年代別・職業別の苦情相談件数

表－7 相談者

| 年代<br>職業 | 20歳<br>未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳<br>以上 | 不明  | 合計    |
|----------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-------|
| 令和3年度    | 48        | 373 | 592 | 873 | 872 | 746 | 526       | 281 | 4,311 |
| 令和4年度    | 40        | 398 | 536 | 886 | 883 | 796 | 602       | 280 | 4,421 |
| 令和5年度    | 30        | 424 | 556 | 831 | 906 | 748 | 708       | 302 | 4,505 |
| 給与生活者    | 3         | 301 | 400 | 581 | 575 | 322 | 94        | 71  | 2,347 |
| 自営・自由業   | 0         | 27  | 74  | 91  | 122 | 80  | 63        | 23  | 480   |
| 家事従事者    | 0         | 11  | 25  | 40  | 52  | 61  | 79        | 10  | 278   |
| 学 生      | 24        | 47  | 1   | 0   | 0   | 0   | 0         | 1   | 73    |
| 無 職      | 2         | 36  | 52  | 106 | 139 | 272 | 457       | 22  | 1,086 |
| 不明・その他   | 1         | 2   | 4   | 13  | 18  | 13  | 15        | 175 | 241   |

表－8 契約当事者

| 年代<br>職業 | 20歳<br>未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳<br>以上 | 不明  | 合計    |
|----------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-------|
| 令和3年度    | 124       | 438 | 540 | 755 | 742 | 663 | 594       | 455 | 4,311 |
| 令和4年度    | 138       | 449 | 498 | 749 | 725 | 702 | 645       | 515 | 4,421 |
| 令和5年度    | 128       | 463 | 513 | 702 | 745 | 644 | 746       | 564 | 4,505 |
| 給与生活者    | 11        | 321 | 359 | 479 | 454 | 279 | 90        | 86  | 2,079 |
| 自営・自由業   | 0         | 23  | 65  | 72  | 103 | 66  | 59        | 34  | 422   |
| 家事従事者    | 0         | 10  | 18  | 24  | 32  | 45  | 79        | 10  | 218   |
| 学 生      | 105       | 53  | 2   | 0   | 0   | 0   | 0         | 3   | 163   |
| 無 職      | 3         | 34  | 51  | 94  | 117 | 229 | 476       | 39  | 1,043 |
| 不明・その他   | 9         | 22  | 18  | 33  | 39  | 25  | 42        | 392 | 580   |

(5) 商品・役務別苦情相談件数

表－9 商品・役務別相談件数の推移（上位10位）

| 順位 | 令和3年度 4,311件  |     |      | 令和4年度 4,421件 |     |       | 令和5年度 4,505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  | 商品一般          | 328 | 7.6% | 化粧品          | 556 | 12.6% | 化粧品          | 388 | 8.6% | △168  |
| 2  | 化粧品           | 284 | 6.6% | 商品一般         | 362 | 8.2%  | 商品一般         | 365 | 8.1% | 3     |
| 3  | 賃貸アパート        | 248 | 5.8% | 健康食品         | 228 | 5.2%  | 賃貸アパート       | 237 | 5.3% | 39    |
| 4  | 健康食品          | 194 | 4.5% | 理美容          | 203 | 4.6%  | 健康食品         | 217 | 4.8% | △11   |
| 5  | フリーローン・サラ金    | 180 | 4.2% | 賃貸アパート       | 198 | 4.5%  | 役務その他        | 196 | 4.4% | 33    |
| 6  | 自動車           | 175 | 4.1% | 自動車          | 169 | 3.8%  | フリーローン・サラ金   | 171 | 3.8% | 19    |
| 7  | 移動通信サービス      | 175 | 4.1% | 役務その他        | 163 | 3.7%  | 自動車          | 156 | 3.5% | △13   |
| 8  | 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%  | 理美容          | 154 | 3.4% | △49   |
| 9  | 役務その他         | 153 | 3.5% | 移動通信サービス     | 140 | 3.2%  | 移動通信サービス     | 141 | 3.1% | 1     |
| 10 | 娯楽等情報配信サービス   | 134 | 3.1% | 他の教養・娯楽      | 127 | 2.9%  | 他の教養・娯楽      | 138 | 3.1% | 11    |

【用語説明】

化粧品

基礎化粧品、メイクアップ化粧品のほか、染毛剤、養毛剤、脱毛剤等も含む。

商品一般

商品・役務が何なのか消費者が知らないもの。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や、架空請求も含まれる。

賃貸アパート

公営集合住宅、賃貸専用マンション、賃貸専用アパートなどに関する相談。

健康食品

ダイエット食品、栄養補助食品、栄養素・カロリー・嗜好等の性質を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって販売されるもの。

役務その他

興信所、弁護士、司法書士、広告代理サービス、廃品回収サービス、古いサイト、運命鑑定、結婚相手紹介サービス等。

フリーローン・サラ金

消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う、用途を限定しないで設定されている消費者ローン。

表－10 契約当事者の年代別にみた商品・役務等別相談件数（上位5位）

| 年代<br>順位 | 20歳未満       |         | 20代     |     | 30代   |        | 40代        |        |
|----------|-------------|---------|---------|-----|-------|--------|------------|--------|
|          | 1           | 他の教養・娯楽 | 43      | 理美容 | 88    | 賃貸アパート | 48         | 賃貸アパート |
| 2        | 化粧品         | 14      | 内職・副業   | 47  | 内職・副業 | 30     | 化粧品        | 54     |
| 3        | 理美容         | 13      | 役務その他   | 31  | 商品一般  | 29     | 健康食品       | 45     |
| 4        | 娯楽等情報配信サービス | 8       | 賃貸アパート  | 29  | 化粧品   | 28     | 商品一般       | 39     |
| 5        | 商品一般        | 7       | 他の教養・娯楽 | 26  | 理美容   | 28     | フリーローン・サラ金 | 30     |

| 年代<br>順位 | 50代    |     | 60代      |     | 70歳以上    |      |
|----------|--------|-----|----------|-----|----------|------|
|          | 1      | 化粧品 | 87       | 化粧品 | 110      | 商品一般 |
| 2        | 商品一般   | 60  | 商品一般     | 53  | 化粧品      | 66   |
| 3        | 自動車    | 45  | 健康食品     | 45  | 健康食品     | 58   |
| 4        | 健康食品   | 35  | 移動通信サービス | 26  | 役務その他    | 37   |
| 5        | 賃貸アパート | 34  | 役務その他    | 23  | 移動通信サービス | 36   |

【用語説明】

自動車

道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車、自動車部品に関する相談。

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。

移動通信サービス

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。

娯楽等情報配信サービス

教養、趣味、娯楽を目的としたコンテンツ配信・提供サービス。音楽・映像配信サービス等。

内職・副業

商品・役務を販売する仕事をして収入を得る内職・サイドビジネス。アフィリエイト・ドロップショッピング内職、内職や副業の内容が特定できないものを含む。

## (6) 販売購入形態ごとにみた苦情相談件数

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 | 令和<br>元年度 | 令和<br>2年度 | 令和<br>3年度 | 令和<br>4年度 | 令和5年度 |      |        |
|-------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|------|--------|
|             |    |           |           |           |           | 件数    | 増減   | 増減率(%) |
| 店舗購入        |    | 1,502     | 1,544     | 1,287     | 1,270     | 1,205 | △65  | △5.1   |
| 特殊販売        |    | 2,329     | 2,757     | 2,438     | 2,358     | 2,300 | △58  | △2.5   |
| 訪問販売        |    | 190       | 137       | 132       | 101       | 99    | △2   | △2.0   |
| 通信販売        |    | 1,777     | 2,325     | 1,966     | 1,981     | 1,844 | △137 | △6.9   |
| マルチ・マルチまがい  |    | 100       | 66        | 78        | 51        | 27    | △24  | △47.1  |
| 電話勧誘販売      |    | 173       | 134       | 151       | 144       | 245   | 101  | 70.1   |
| ネガティブ・オプション |    | 7         | 14        | 9         | 8         | 6     | △2   | △25.0  |
| 訪問購入        |    | 14        | 28        | 46        | 37        | 23    | △14  | △37.8  |
| その他無店舗      |    | 68        | 53        | 56        | 36        | 56    | 20   | 55.6   |
| 不明・無関係      |    | 720       | 861       | 586       | 793       | 1,000 | 207  | 26.1   |
| 合計          |    | 4,551     | 5,162     | 4,311     | 4,421     | 4,505 | 84   | 1.9    |

### 【用語説明】

#### 店舗購入

店舗で購入する取引のこと。または、消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など。

#### 訪問販売

事業者が消費者の自宅等に訪問して、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のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む。

#### 通信販売

事業者が新聞、テレビ、ウェブサイト等で広告し、郵便、電話、インターネット等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。

#### マルチ・マルチまがい

連鎖販売取引、契約が多層でピラミッド状に連鎖している取引のこと。

#### 電話勧誘販売

事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。電話を一旦切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当する。

#### ネガティブ・オプション

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、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法のこと。送りつけ商法。

#### 訪問購入

事業者が消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する取引のこと。

#### その他無店舗

露店、屋台店、その他これらに類する場所で行う取引のこと。

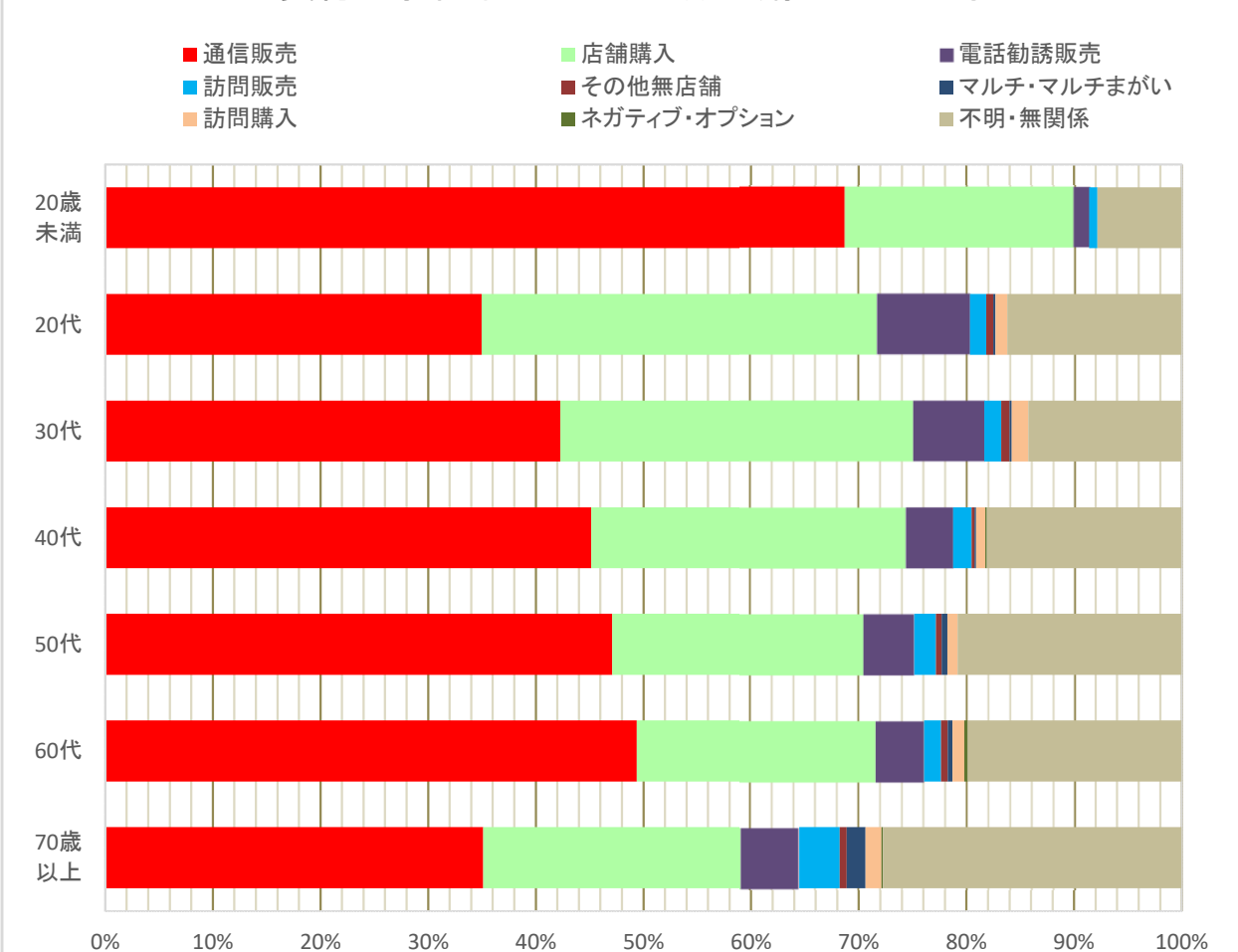
#### 不明・無関係

購入前でのような販売購入形態で購入するかわからない場合。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。販売購入形態と無関係な相談。

表-12 販売購入形態別・契約当事者年代別の苦情相談件数

| 販売購入形態 |             | 年代    |     |     |     |     |     |       |     |       | 合計 |
|--------|-------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|----|
|        |             | 20歳未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳以上 | 不明  |       |    |
| 1      | 通信販売        | 88    | 162 | 217 | 317 | 351 | 318 | 262   | 129 | 1,844 |    |
| 2      | 店舗購入        | 27    | 170 | 168 | 205 | 174 | 143 | 179   | 139 | 1,205 |    |
| 3      | 電話勧誘販売      | 2     | 40  | 34  | 31  | 35  | 29  | 40    | 34  | 245   |    |
| 4      | 訪問販売        | 1     | 7   | 8   | 12  | 15  | 10  | 28    | 18  | 99    |    |
| 5      | その他無店舗      | 0     | 5   | 8   | 6   | 7   | 7   | 11    | 12  | 56    |    |
| 6      | マルチ・マルチまがい  | 0     | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 5     | 5   | 27    |    |
| 7      | 訪問購入        | 0     | 1   | 1   | 1   | 4   | 3   | 13    | 0   | 23    |    |
| 8      | ネガティブ・オプション | 0     | 0   | 0   | 1   | 0   | 2   | 1     | 2   | 6     |    |
| 9      | 不明・無関係      | 10    | 75  | 73  | 127 | 155 | 128 | 207   | 225 | 1,000 |    |
| 合計     |             | 128   | 463 | 513 | 702 | 745 | 644 | 746   | 564 | 4,505 |    |

契約当事者年代別に見た販売購入形態別割合





## (7) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数

「定期購入」に関する相談は、全国的にも多い相談であり、消費生活相談件数全体の約1割を占める。

表-13 通信販売での「定期購入」における契約当事者年代別相談件数

| 年度・商品別分類 | 年代 | 20歳未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳以上 | 不明 | 合計  |
|----------|----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|-----|
| 令和3年度    |    | 36    | 23  | 31  | 61  | 102 | 75  | 47    | 23 | 398 |
| 化粧品      |    | 19    | 8   | 17  | 36  | 61  | 43  | 18    | 12 | 214 |
| 健康食品     |    | 14    | 13  | 11  | 17  | 32  | 19  | 19    | 9  | 134 |
| 他の教養娯楽品  |    | 0     | 0   | 2   | 3   | 4   | 2   | 0     | 1  | 12  |
| その他      |    | 3     | 2   | 1   | 5   | 5   | 11  | 10    | 1  | 38  |
| 令和4年度    |    | 34    | 16  | 38  | 118 | 182 | 161 | 95    | 50 | 694 |
| 化粧品      |    | 20    | 10  | 27  | 74  | 141 | 113 | 49    | 31 | 465 |
| 健康食品     |    | 11    | 3   | 8   | 29  | 28  | 38  | 26    | 17 | 160 |
| 他の教養娯楽品  |    | 1     | 1   | 2   | 11  | 4   | 3   | 2     | 0  | 24  |
| その他      |    | 2     | 2   | 1   | 4   | 9   | 7   | 18    | 2  | 45  |
| 令和5年度    |    | 19    | 12  | 32  | 88  | 107 | 145 | 112   | 29 | 544 |
| 化粧品      |    | 14    | 3   | 20  | 45  | 72  | 99  | 53    | 16 | 322 |
| 健康食品     |    | 4     | 7   | 6   | 29  | 27  | 32  | 38    | 5  | 148 |
| 他の教養娯楽品  |    | 0     | 0   | 3   | 10  | 5   | 3   | 3     | 2  | 26  |
| その他      |    | 1     | 2   | 3   | 4   | 3   | 11  | 18    | 6  | 48  |

### 【商品の具体例】

化粧品：基礎化粧品、メイクアップ化粧品、養毛剤、歯みがき粉、脱毛剤など

健康食品：サプリメント、プロテイン、ダイエット食品など

他の教養娯楽品：電子タバコ、ペットフードなど

### 【ポイント】

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- 割引価格の「初回」「モニター」「お試し」は、契約条件に注意！
- 購入者の都合で返品できるかどうか、返品できる場合の送料負担などの条件（返品特約）は、販売サイト上の表示内容に従うことになります。
- インターネットの通信販売では、「最終確認画面」に、契約に関する重要な情報が集約されています。

チェックリストはこちら⇒⇒⇒

### 「最終確認画面」チェックリスト

インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

※注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも再度しっかり確認しましょう

- 定期購入が条件になっていませんか？
  - (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数  
が決められていませんか？
  - 支払うことになる総額はいくらですか？
  - 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
  - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」  
など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
  - お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？
- ※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーン  
ショットで保存しましょう。

未成年者の場合は以下の点も確認してください

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック  
欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申  
し込んでいますか？

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

## (8) 「投資」に関する苦情相談件数

暗号資産（仮想通貨）、FX、バイナリーオプション、不動産取引、自動売買ツール等、投資に関する苦情相談件数。

表－14 契約当事者年代別相談件数

| 年代<br>年度 | 20歳<br>未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳<br>以上 | 不明 | 合計  |
|----------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|----|-----|
| 令和元年度    | 2         | 13  | 11  | 12  | 19  | 21  | 23        | 11 | 112 |
| 令和2年度    | 1         | 16  | 22  | 13  | 13  | 10  | 8         | 8  | 91  |
| 令和3年度    | 1         | 10  | 17  | 19  | 7   | 16  | 14        | 10 | 94  |
| 令和4年度    | 0         | 15  | 7   | 19  | 12  | 13  | 11        | 6  | 83  |
| 令和5年度    | 1         | 17  | 18  | 31  | 17  | 15  | 12        | 7  | 118 |

表－15 契約購入金額・既支払額別件数

| 年度<br>金額 | 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      |           |
|----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
|          | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 |
| 50万円未満   | 32         | 26        | 37         | 25        | 31         | 24        | 27         | 24        | 32         | 21        |
| 100万円未満  | 15         | 13        | 10         | 9         | 4          | 3         | 9          | 10        | 17         | 14        |
| 200万円未満  | 15         | 8         | 3          | 1         | 13         | 10        | 13         | 11        | 10         | 9         |
| 300万円未満  | 5          | 3         | 7          | 6         | 3          | 3         | 6          | 4         | 11         | 5         |
| 500万円未満  | 6          | 5         | 3          | 1         | 6          | 7         | 4          | 2         | 4          | 4         |
| 1000万円未満 | 4          | 4         | 2          | 1         | 6          | 2         | 3          | 4         | 13         | 10        |
| 1000万円以上 | 7          | 5         | 6          | 3         | 7          | 5         | 7          | 4         | 6          | 5         |
| 不明       | 28         | 48        | 23         | 45        | 24         | 40        | 14         | 24        | 25         | 50        |
| 合計       | 112        | 112       | 91         | 91        | 94         | 94        | 83         | 83        | 118        | 118       |

### 【相談事例】

- 出会い系サイトやマッチングアプリ等で出会った人物から、海外の投資サイトやアプリを紹介され、投資したが、出金できなくなった。
- 「利率がよい」とCO2排出権取引ファンドに投資する契約を勧められたが、解約・返金してくれない。
- FX自動売買ソフトを購入、順調に利益が出ていたが、出金を依頼したら返金してくれない。
- 投資をして利益が出たので出金しようとしたら、税金・手数料を支払うように言われた。

### 【アドバイス】

- 「必ずもうかる」「元本保証」などと勧誘してくる業者とは絶対に契約しないようにしましょう。
- 無登録の業者との契約は行わないようにしましょう。
- 取引内容が理解できなければ契約しないようにしましょう。

## (9) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数

### (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苦情相談件数。

表－16 契約当事者年代別相談件数の推移

| 年代<br>年度 | 20歳<br>未満 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70歳<br>以上 | 不明 | 合計  |
|----------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|----|-----|
| 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  |
| 令和5年度    | 2         | 75  | 39  | 22  | 11  | 8   | 3         | 6  | 166 |

表－17 契約購入金額・既支払額別件数

| 年度<br>金額 | 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      |           |
|----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|
|          | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 | 契約購入<br>金額 | 既支払<br>金額 |
| 5万円未満    | 5          | 11        | 32         | 34        | 38         | 30        | 27         | 26        | 28         | 21        |
| 10万円未満   | 4          | 2         | 3          | 1         | 7          | 1         | 3          | 6         | 9          | 10        |
| 50万円未満   | 22         | 10        | 23         | 10        | 27         | 16        | 18         | 12        | 28         | 29        |
| 100万円未満  | 4          | 1         | 7          | 3         | 19         | 6         | 17         | 10        | 23         | 13        |
| 150万円未満  | 2          | 2         | 3          | 1         | 5          | 4         | 5          | 3         | 20         | 15        |
| 200万円未満  | 0          | 0         | 0          | 0         | 1          | 0         | 5          | 4         | 10         | 8         |
| 200万円以上  | 0          | 0         | 0          | 0         | 1          | 1         | 7          | 2         | 22         | 8         |
| 不明       | 7          | 18        | 10         | 29        | 23         | 63        | 14         | 33        | 26         | 62        |
| 合計       | 44         | 44        | 78         | 78        | 121        | 121       | 96         | 96        | 166        | 166       |

#### 【相談事例】

- 「アフィリエイトで簡単にもうかる」という広告を見てマニュアルを購入後、業者から電話で約60万円のプランを勧められ契約した。指示通りにブログを作り、毎日記事を書いたがもうからず、事業者と連絡も取れなくなった。
- 動画投稿サイトで広告を見て、副業サイトにアクセスした。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た。

#### 【アドバイス】

- 「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告やランキングサイトをうのみにしないようにしましょう。
- 「借金」してまで契約しないようにしましょう。
- 遠隔操作アプリは安易にインストールしないようにしましょう。

## (B) 課金トラブル

オンラインゲームや音楽・動画配信サービス等での課金等に関する苦情相談件数。

表-18 契約当事者年齢別相談件数の推移

| 年度    | 6歳未満 | 6～12歳 | 13～15歳 | 16～17歳 | 18～19歳 | 20代 | 30歳以上 | 不明 | 合計 |
|-------|------|-------|--------|--------|--------|-----|-------|----|----|
| 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 |
| 令和5年度 | 2    | 22    | 7      | 4      | 1      | 3   | 13    | 2  | 54 |

表-19 契約購入金額・既支払額別件数

| 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  |       |
|---------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|         | 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 |
| 5万円未満   | 4      | 7     | 6      | 6     | 8      | 7     | 2      | 11    | 5      | 5     |
| 10万円未満  | 6      | 1     | 6      | 2     | 12     | 4     | 7      | 3     | 11     | 1     |
| 30万円未満  | 7      | 2     | 13     | 3     | 8      | 3     | 15     | 13    | 16     | 4     |
| 50万円未満  | 1      | 0     | 10     | 1     | 4      | 1     | 3      | 1     | 5      | 3     |
| 100万円未満 | 3      | 2     | 2      | 0     | 4      | 1     | 12     | 6     | 4      | 3     |
| 100万円以上 | 0      | 0     | 3      | 1     | 1      | 1     | 1      | 0     | 3      | 1     |
| 不明      | 2      | 11    | 3      | 30    | 6      | 26    | 6      | 12    | 10     | 37    |
| 合計      | 23     | 23    | 43     | 43    | 43     | 43    | 46     | 46    | 54     | 54    |

### 【相談事例】

- 小学生の子どもがオンラインゲームで高額な課金をしていたが、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。
- 保育園児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な課金を行っていた。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。

### 【アドバイス】

- オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。
- 保護者のアカウントで子どもに利用させず、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう。
- 決済完了メール、クレジットカードやキャリア決済（携帯電話料金と合算で支払）の明細は、こまめに確認しましょう。

(10) 市町村別の相談件数 (令和5年4月～令和6年3月)

表-20 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   |
|-------------|------------------|--------------|--------------|------------|---------------|----------------|------------|------------|------------|
| <b>県計</b>   | <b>1,462,871</b> | <b>4,758</b> | <b>100.0</b> | <b>3.3</b> | <b>島尻郡計</b>   | <b>105,113</b> | <b>438</b> | <b>9.2</b> | <b>4.2</b> |
| <b>市部計</b>  | <b>1,130,168</b> | <b>3,210</b> | <b>67.5</b>  | <b>2.8</b> | 与那原町          | 19,542         | 98         | 2.1        | 5.0        |
| 那覇市         | 312,507          | 612          | 12.9         | 2.0        | 南風原町          | 40,584         | 161        | 3.4        | 4.0        |
| 宜野湾市        | 99,652           | 186          | 3.9          | 1.9        | 渡嘉敷村          | 652            | 6          | 0.1        | 9.2        |
| 石垣市         | 47,265           | 284          | 6.0          | 6.0        | 座間味村          | 810            | 7          | 0.1        | 8.6        |
| 浦添市         | 115,137          | 408          | 8.6          | 3.5        | 粟国村           | 641            | 0          | 0.0        | 0.0        |
| 名護市         | 63,784           | 137          | 2.9          | 2.1        | 渡名喜村          | 295            | 1          | 0.0        | 3.4        |
| 糸満市         | 61,021           | 273          | 5.7          | 4.5        | 南大東村          | 1,226          | 0          | 0.0        | 0.0        |
| 沖縄市         | 142,090          | 488          | 10.3         | 3.4        | 北大東村          | 538            | 0          | 0.0        | 0.0        |
| 豊見城市        | 64,821           | 296          | 6.2          | 4.6        | 伊平屋村          | 1,077          | 3          | 0.1        | 2.8        |
| うるま市        | 126,299          | 86           | 1.8          | 0.7        | 伊是名村          | 1,260          | 0          | 0.0        | 0.0        |
| 宮古島市        | 52,355           | 257          | 5.4          | 4.9        | 久米島町          | 6,747          | 17         | 0.4        | 2.5        |
| 南城市         | 45,237           | 183          | 3.8          | 4.0        | 八重瀬町          | 31,741         | 145        | 3.0        | 4.6        |
|             |                  |              |              |            |               |                |            |            |            |
| <b>国頭郡計</b> | <b>62,265</b>    | <b>146</b>   | <b>3.1</b>   | <b>2.3</b> | <b>宮古郡計</b>   | <b>1,046</b>   | <b>1</b>   | <b>0.0</b> | <b>1.0</b> |
| 国頭村         | 4,376            | 13           | 0.3          | 3.0        | 多良間村          | 1,046          | 1          | 0.0        | 1.0        |
| 大宜味村        | 3,042            | 7            | 0.1          | 2.3        |               |                |            |            |            |
| 東村          | 1,606            | 1            | 0.0          | 0.6        | <b>八重山郡計</b>  | <b>5,450</b>   | <b>23</b>  | <b>0.5</b> | <b>4.2</b> |
| 今帰仁村        | 8,904            | 20           | 0.4          | 2.2        | 竹富町           | 3,822          | 18         | 0.4        | 4.7        |
| 本部町         | 12,307           | 20           | 0.4          | 1.6        | 与那国町          | 1,628          | 5          | 0.1        | 3.1        |
| 恩納村         | 11,256           | 29           | 0.6          | 2.6        |               |                |            |            |            |
| 宜野座村        | 6,004            | 15           | 0.3          | 2.5        | <b>不明(県内)</b> | <b>148</b>     | <b>3.1</b> |            |            |
| 金武町         | 10,787           | 38           | 0.8          | 3.5        |               |                |            |            |            |
| 伊江村         | 3,983            | 3            | 0.1          | 0.8        | <b>他県</b>     | <b>46</b>      |            |            |            |
|             |                  |              |              |            |               |                |            |            |            |
| <b>中頭郡計</b> | <b>158,829</b>   | <b>792</b>   | <b>16.6</b>  | <b>5.0</b> | <b>不明・外国人</b> | <b>9</b>       |            |            |            |
| 読谷村         | 41,592           | 177          | 3.7          | 4.3        |               |                |            |            |            |
| 嘉手納町        | 13,116           | 63           | 1.3          | 4.8        |               |                |            |            |            |
| 北谷町         | 28,348           | 159          | 3.3          | 5.6        |               |                |            |            |            |
| 北中城村        | 18,143           | 93           | 2.0          | 5.1        |               |                |            |            |            |
| 中城村         | 22,568           | 99           | 2.1          | 4.4        |               |                |            |            |            |
| 西原町         | 35,062           | 201          | 4.2          | 5.7        |               |                |            |            |            |

※ 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5年4月1日現在)による。