

令和５年度 消費生活相談受付状況

徳島県消費者情報センター

概 要

- ・全相談件数は２，８２８件で、前年度から２３６件増加しました（対前年度比１０９．１％）。
- ・商品役務別相談件数は、不審なメールや電話などに関する相談を含む「商品一般」が前年度から７４件増の３１２件で最多となったほか、リフォームなど「工事・建築・加工」に関する相談が１２８件で４５件増となり、対前年度比１５４．２％と大幅に増加しました。
- ・契約当事者年齢別件数では、高齢者（６０歳代以上）の相談が、前年度から１２４件増の１，１２１件となり、相談件数に占める割合は約４割となっております。
- ・ＳＮＳ関連相談が３２９件（対前年度比１３１．１％）あり、ＳＮＳ広告を通じた商品購入トラブルやＳＮＳ型投資詐欺が疑われる相談など、大幅な増加傾向が続いています。

１ 相談件数

令和５年度に受け付けた相談件数は２，８２８件（対前年度比１０９．１％）で、前年度から２３６件の増加となりました。

相談内容をみると「苦情相談」が２，５４０件（対前年度比１０６．５％）、「問合せ」が２８１件（対前年度比１３８．４％）、「要望」が７件であり、「苦情相談」が全体の８９．８％を占めています。前年度から相談件数の増加した「問合せ」については、契約解除に関することやクーリング・オフの手続き方法、迷惑・不審メールへの対処法などの相談がありました。

(件)				
年 度	苦 情	問 合 せ	要 望	合 計
R5	2,540	281	7	2,828
(構成比)	89.8%	9.9%	0.2%	100.0%
R4	2,385	203	4	2,592
(構成比)	92.0%	7.8%	0.2%	100.0%
差引増減	155	78	3	236
対前年度比	106.5%	138.4%	—	109.1%

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪１５６件、電話２，５２２件、文書１５０件となっており、電話での相談が全体の８９．２％を占めています。文書相談は、メールやＳＮＳなどで受け付けた相談であり、うちＳＮＳで受け付けた相談は７１件となっています。

<解決、処理状況>

これらの相談には消費生活相談員が対応しましたが、その処理結果の内訳は、他機関紹介（情報提供）９４件、消費者への助言（自主交渉）１，４９２件、その他情報提供（助言及び情報提供）６０３件、あっせんによる解決４０４件、処理不調・処理不能等２３２件、その他３件となっています。

なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については、弁護士による法律相談を計２１回実施しました。また、事業者の訪問等が３１件あり、担当者から適切な取引行為について説明などを行っています。

2 年度別相談件数

平成22年度から平成29年度まで相談件数は、3,000件前後で推移し、平成30年度以降は、2,600件前後で推移していましたが、令和5年度は2,828件と増加しました。

(件)

年度 項目	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
苦情	2,852	2,922	2,696	2,638	2,761	2,376	2,306	2,342	2,113	2,385	2,540
問合せ	201	212	208	353	281	301	258	293	265	203	281
要望	2	2	0	6	6	4	1	1	0	4	7
合計	3,055	3,136	2,904	2,997	3,048	2,681	2,565	2,636	2,378	2,592	2,828
対前年度比	—	102.7%	92.6%	103.2%	101.7%	88.0%	95.7%	102.8%	90.2%	109.0%	109.1%

3 商品役務別相談件数

不審なメールや電話、架空請求などを含む「商品一般」、建物の補修や塗装、リフォーム工事に関する「工事・建築・加工」で大幅に増加しました。

(件)

順位	年度 品目	R5	R4	差引 増減	順位	年度 品目	R5	R4	差引 増減
1	商品一般	312	238	74	6	相談その他	98	89	9
2	化粧品	196	232	△ 36	7	他の教養・娯楽	86	68	18
3	役務その他	167	148	19	8	健康食品	80	99	△ 19
4	工事・建築・加工	128	83	45	9	自動車	75	61	14
5	レンタル・リース・貸借	103	95	8	10	医療	55	36	19

【用語解説】

「商品一般」は、商品に関する相談のうち、分類を特定できない相談です。不審なメールや架空請求、個人情報の収集が疑われる不審な電話などに関する相談が含まれます。

「化粧品」は、「医薬品医療機器等法」に定められたもので、人の身体を清潔にし、美化することを目的とするものです。

「役務その他」は、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉のいずれにも該当しない役務に関する相談です。「登録された個人情報を削除する」などと持ちかける劇場型勧誘やワンクリック請求を解決するという調査会社に関する苦情が含まれます。

「健康食品」は、高麗人参濃縮液など通常の食料品が持つ栄養素等を超えた薬事的効果又は類似の効果をうたって製造・販売される食品に関する相談です。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合（不動産の場合は、使用貸借も含む）の相談です。アパートの退去時の原状回復義務などの相談がよく見られます。

「相談その他」は、消費者問題以外の相談です。

「工事・建築・加工」には、建物の改築工事や塗装の補修工事などが含まれます。

「娯楽等情報配信サービス」は、趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービスに関するトラブルです。アダルト情報サイトや映像配信サービスなどに関連する高額な料金請求や解約方法などの相談が含まれます。

「他の教養・娯楽」は、入場料を支払って利用する施設、オンラインゲーム、出会い系アプリ、ギャンブル情報サイトなどの相談です。スポーツ施設やサイトの利用料金、ゲームの課金に関する相談などが含まれます。

「移动通信サービス」は、携帯電話（スマートフォン）やモバイルデータ通信サービスに関する相談です。

4 契約当事者年齢別件数

50歳代、60歳代、70歳代からの相談の増加傾向が続き、400件を超えています。

また、60歳以上の高齢者層では、1,121件（対前年度比112.4%）の相談があり、全相談件数に占める割合は39.6%で、平成23年度以降、30%を超える状況が続いております。

		(件)								
年度 \ 年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他・不明	合 計
H25	133	225	344	397	394	508	384	267	403	3,055
H26	117	224	364	477	439	466	401	239	409	3,136
H27	93	246	322	456	407	447	330	223	380	2,904
H28	85	225	346	486	432	509	329	243	342	2,997
H29	23	154	280	494	618	727	347	137	268	3,048
H30	59	143	230	347	414	512	423	203	350	2,681
R1	61	183	226	354	398	412	389	201	341	2,565
R2	76	250	219	336	421	420	364	201	349	2,636
R3	58	181	210	354	365	373	329	198	310	2,378
R4	79	185	192	336	440	436	366	195	363	2,592
R5	81	179	223	343	470	487	417	217	411	2,828
差引増減	2	△ 6	31	7	30	51	51	22	48	236
対前年度比	102.5%	96.8%	116.1%	102.1%	106.8%	111.7%	113.9%	111.3%	113.2%	109.1%

5 年代別相談件数（契約当事者）

幅広い年代で「商品一般」「化粧品」に関する相談が多くなっています。「商品一般」については、未納料金通知のハガキやSMS（ショートメッセージサービス）、不審なメールなどに関する相談が、「化粧品」については、定期購入に関するトラブル相談が寄せられています。

60歳代以上の年代においては、「工事・建築・加工」に関する相談が多く、訪問販売により契約した自宅の補修や塗装、リフォーム工事などでのトラブル相談がありました。

20歳代未満では、オンラインゲームの課金などに関する「他の教養・娯楽」、音楽や映像のコンテンツ配信サービスに関する「娯楽等情報配信サービス」に対する相談が多くなっています。

<年代別内訳>

順位	20歳未満	件数
1	他の教養・娯楽	19
2	化粧品	10
3	娯楽等情報配信サービス	7
4	健康食品	6
	レンタル・リース・貸借	6
5	教室・講座	4

順位	20歳代	件数
1	役務その他	13
	内職・副業	13
2	商品一般	12
	他の教養・娯楽	12
4	化粧品	10
	自動車	10
5	教室・講座	9
	医療	9
	理美容	9

順位	30歳代	件数
1	商品一般	22
2	レンタル・リース・貸借	20
3	他の教養・娯楽	12
4	紳士・婦人洋服	9
	融資サービス	9
	教室・講座	9
5	他の金融関連サービス	8
	相談その他	8

順位	40歳代	件数
1	商品一般	29
2	化粧品	22
3	自動車	17
4	他の教養・娯楽	16
5	レンタル・リース・貸借	13
	役務一般	13

順位	50歳代	件数
1	商品一般	51
2	化粧品	42
3	役務その他	27
4	相談その他	26
5	健康食品	22

順位	60歳代	件数
1	商品一般	58
2	化粧品	55
3	工事・建築・加工	23
	役務その他	23
4	健康食品	16
5	自動車	14

順位	70歳代	件数
1	商品一般	47
2	工事・建築・加工	32
3	化粧品	31
4	役務その他	29
5	相談その他	14

順位	80歳以上	件数
1	工事・建築・加工	22
2	商品一般	17
3	化粧品	12
4	役務その他	10
	健康食品	10
5	相談その他	9

6 販売購入形態別件数

前年度から引き続き、通信販売、訪問販売、電話勧誘が上位を占めています。通信販売は、インターネットやSNS広告を通じて購入した商品でのトラブル相談が多くあります。

(件)

形態別 \ 年度	R5	R4	差引増減	対前年度比
訪問販売	201	183	18	109.8%
通信販売	1,053	1,053	0	100.0%
マルチ・マルチまがい取引	18	24	△ 6	75.0%
電話勧誘販売	123	99	24	124.2%
ネガティブ・オプション	14	7	7	200.0%
訪問購入	18	27	△ 9	66.7%
その他無店舗販売	20	19	1	105.3%
特殊販売 計	1,447	1,412	35	102.5%
店舗購入	473	400	73	118.3%
不明・無関係	908	780	128	116.4%
合 計	2,828	2,592	236	109.1%

【用語解説】

「訪問販売」には、SF商法、アポイントメント商法などが含まれており、「営業員に不意に自宅に来られ、断り切れずに光回線などの契約をしてしまったが、解約したい」といった相談があります。

「通信販売」は、郵便、電話、インターネットなどの通信手段を用いて契約するもので、「ネットで商品を注文し代金を払ったが、商品が届かない」、「1回だけと思いネットで商品を購入したら、複数回の購入が条件の定期購入だった」といった、インターネット通販に関する相談があります。

「マルチ・マルチまがい取引」には、連鎖販売取引等が含まれます。「販売組織に疑問を持ったのでやめたい」といった相談があります。

「電話勧誘販売」には、「執拗な勧誘に押し切られて契約してしまったが、やはり解約したい」といった相談があります。

「ネガティブ・オプション（送り付け商法）」は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送り付けてくるものです。注文していない新聞、雑誌を送り付けられたなどの相談があります。

「訪問購入」は、購入業者が消費者の自宅等（営業所等以外の場所）において売買契約を締結して物品を購入するものです。

「その他無店舗販売」は、店舗でないところで購入、契約したものです。通常の店舗とは考えられない場所での2日以上期間にわたって行われる展示販売での購入、契約も含まれます。

<特殊販売の種別順位>

順位	訪問販売	件数	順位	通信販売	件数	順位	マルチ・マルチまがい	件数
1	工事・建築	62	1	基礎化粧品	90	1	販売預託型投資商品	3
2	修理サービス	15	2	商品一般	76	2	化粧品セット	2
3	給湯システム	12	3	役務その他サービス	48		携帯電話サービス	2
4	複合サービス会員	11	4	他の健康食品	42		他の内職・副業	2
5	電気	8	5	頭髪用化粧品	33	3	商品一般	1
							ミネラルウォーター	1

順位	電話勧誘販売	件数	順位	ネガティブ・オプション	件数	順位	訪問購入	件数
1	電気	17	1	雑誌	9	1	商品一般	8
2	役務その他サービス	15	2	商品一般	1	2	着物類	2
3	インターネット接続回線	11		米	1		四輪自動車	2
4	広告代理サービス	8		新聞	1	3	食器・台所用品	1
	他の内職・副業	8		他の書籍・印刷物	1		かばん	1
5	他の健康食品	7		音響・映像作品	1		音響・映像機器	1
							書籍・印刷物	1

順位	その他無店舗	件数
1	他の台所用品	2
	モバイルデータ通信	2
2	鮮魚	1
	他の健康食品	1
	冷凍冷蔵機器	1
	他の住居雑貨	1
	ネックレス	1

<参考ー特殊販売の商品別大分類>

(件)

項目	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	その他無店舗販売	合計
1 保健衛生品	4	226	2	5	0	0	2	239
2 教養・娯楽サービス	0	150	2	10	0	0	0	162
3 教養娯楽品	3	102	1	3	12	3	3	127
4 商品一般	2	76	1	3	1	8	0	91
5 運輸・通信サービス	11	23	2	15	0	1	3	55

7 さまざまな問題商法

(件)

順位	年度 商法別	R5	R4	差引 増減	順位	年度 商法別	R5	R4	差引 増減
1	無料商法	75	85	△ 10	8	点検商法	11	9	2
2	利殖商法	41	30	11	9	開運商法	8	22	△ 14
3	内職商法	36	34	2	10	アンケート商法	5	4	1
4	当選商法	22	26	△ 4	11	資格商法	4	3	1
5	マルチ商法	18	24	△ 6	12	キャッチセールス	2	11	△ 9
6	ネガティブ・オプション	14	7	7		SF商法	2	2	0
7	アポイントメント商法	12	5	7					

【用語解説】

「**無料商法**」とは、無料招待、無料体験など「無料」をうたい文句に人を集めて、高額な商品購入やサービス提供など別の契約をさせる商法です。

「**利殖商法**」とは、「値上がりは確実です」、「必ずもうかります」など、利殖になることを強調して契約させるものです。先物取引や未公開株など、素人には危険なものが多く含まれます。

「**内職商法**」とは、仕事を紹介するからと言って保証金を請求したり、仕事に必要なだとパソコン等の商品を購入させる手口です。

「**当選商法**」とは、「当選しました」、「景品が当たりました」などと有利性を強調して関心を引き、高額な商品やサービスを契約させる商法です。

「**マルチ商法**」とは、次々に加入者を増やしていくと利益が得られると販売組織に誘い、商品やサービスを契約させるものです。勧誘時の成功話を信じ、仕組みをよく理解せずに組織に加入し、被害に遭う人も多いようです。

「**ネガティブ・オプション（送り付け商法）**」は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送り付けてくるものです。注文していない新聞、雑誌を送り付けられたなどの相談が含まれます。

「**アポイントメント商法**」とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で呼び出して販売する手口です。

「**点検商法**」とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家にあがり、「屋根の瓦が浮いています」、「浄水器の中が錆だらけです」などと不安をあおって、修理や商品の購入を契約させる商法です。

「**開運商法**」とは、「身に付けるだけで能力が向上する」、「宝くじが高額当選する」などと宣伝し、あるいは「購入しなければ不幸になる」などと不安に陥れ、高額な開運グッズなどを買わせる商法です。

「**アンケート商法**」とは、「アンケートに教えてください」、「アンケートをとるだけです」などと言って消費者に接近して売りつける商法です。

「**資格商法**」には、過去に講座を受けた人が再度勧誘を受けたり、断ると登録抹消代等の名目で金銭を請求する手口（二次被害）などの相談が寄せられています。

「**キャッチセールス**」とは、特定の消費者に呼びかけることによって注意を向けさせ、営業所等まで案内して、そこで契約させる商法です。

「**SF商法**」とは、閉めきった会場等に人を集め、最初に無料か安い商品を来訪者に提供し、雰囲気の高まったところで売り込もうとする商品を出して説明を行い、その商品を買わせる商法などです。

8 危害・危険相談件数

危害相談とは、商品・サービス・設備に関連し、相談者から身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談です。

危険相談とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談です。相談者が「危険である」と申し出ている相談もここに含まれます。

前年度に比べ、危害相談は1件増加、危険相談は3件減少しました。

(件)

品目 分類	食料 品	住居 品	光熱 水品	被服 品	保健 衛生 品	車両・ 乗り物	修理・ 補修	レンタル リース・ 貸借	教養・ 娯楽 サービス	保健・ 福祉 サービス	他の 役務	合計
危 害	13	1	1	4	19	0	0	1	2	9	1	51
危 険	4	1	0	0	0	6	1	0	0	1	0	13
合 計	17	2	1	4	19	6	1	1	2	10	1	64

9 多重債務相談

多重債務に係る相談は、「収入が少なく、借入金の返済に困っている」や「家賃や電話代が支払えない」といった内容があり、消費者情報センターでは、相談者から債務状況を聴取し、相談内容に応じたアドバイスを行っています。

また、破産についての相談など、その内容から判断し必要と思われる場合には、法律専門家の相談窓口を紹介し、多重債務を解決に導く努力を行っています。

令和5年度の相談件数は62件で、前年度より29件増加しており、内容としては、経済的困窮により、銀行や消費者金融からの借入金返済が困難になったことについての対応や借金に関する相談窓口の問合せなどがありました。

(件)

年度	項目	総 相 談 件 数	うち多重債務 相 談 件 数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25		3,055	69	2.3%	—
H26		3,136	51	1.6%	73.9%
H27		2,904	58	2.0%	113.7%
H28		2,997	61	2.0%	105.2%
H29		3,048	51	1.7%	83.6%
H30		2,681	48	1.8%	94.1%
R1		2,565	45	1.8%	93.8%
R2		2,636	47	1.8%	104.4%
R3		2,378	31	1.3%	66.0%
R4		2,592	33	1.3%	106.5%
R5		2,828	62	2.2%	187.9%
	差引増減	236	29	—	—

10 ヤミ金融

ヤミ金融とは、貸金業としての登録を行っていない貸金業者（業務）や、登録していても違法な高金利を取る業者（業務）をいいます。ヤミ金融の業者に連絡をしたり金銭を借りたりすると、違法な高金利や執拗な取り立てなどの被害に遭います。

当センターからは、相談者にはヤミ金融は犯罪であることや、その手口などについてアドバイスし、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

令和5年度のヤミ金融に関する相談は2件で、前年度より1件増加しました。

(件)

年度 \ 項目	総 相 談 件 数	うちヤミ金融 相 談 件 数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	22	0.72%	—
H26	3,136	16	0.51%	72.7%
H27	2,904	13	0.45%	81.3%
H28	2,997	18	0.60%	138.5%
H29	3,048	5	0.16%	27.8%
H30	2,681	11	0.41%	220.0%
R1	2,565	4	0.16%	36.4%
R2	2,636	2	0.08%	50.0%
R3	2,378	2	0.08%	100.0%
R4	2,592	1	0.04%	50.0%
R5	2,828	2	0.07%	200.0%
差引増減	236	1	—	—

11 融資保証金詐欺

融資保証金詐欺とは、金融業者を名乗る者に融資を申し込むと、先に保証金等の名目で金銭を要求される手口です。現金を振り込み後、連絡が取れなくなったり、次々と請求されたりします。

この融資保証金詐欺は悪質な犯罪行為でもあり、当センターに相談があった場合には、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

令和5年度の融資保証金詐欺に関する相談は2件で、前年度より1件増加しました。

(件)

年度	項目	総相談件数	融資保証金詐欺 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25		3,055	1	0.03%	—
H26		3,136	2	0.06%	200.0%
H27		2,904	1	0.03%	50.0%
H28		2,997	2	0.07%	200.0%
H29		3,048	1	0.03%	50.0%
H30		2,681	0	0.00%	—
R1		2,565	1	0.04%	—
R2		2,636	0	0.00%	—
R3		2,378	2	0.08%	—
R4		2,592	1	0.04%	50.0%
R5		2,828	2	0.07%	200.0%
	差引増減	236	1	—	—

12 架空請求

架空請求とは、電子メールやハガキ、SMS（ショートメッセージ）などで、身に覚えのない代金の請求をされるものです。請求の名目は、有料サイトの利用料や商品の購入代金などのほか、電話料金の未納通知で、支払いがないと利用を止めるといった内容で請求する手口もみられます。

近年、官公庁や実在する事業者を名乗り、消費者を錯覚させ信じさせようとするなど、一段と悪質化しています。

令和5年度は、架空請求に関する相談が55件ありました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うち架空請求 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	107	3.5%	—
H26	3,136	231	7.4%	215.9%
H27	2,904	186	6.4%	80.5%
H28	2,997	231	7.7%	124.2%
H29	3,048	821	26.9%	355.4%
H30	2,681	481	17.9%	58.6%
R1	2,565	224	8.7%	46.6%
R2	2,636	93	3.5%	41.5%
R3	2,378	61	2.6%	65.6%
R4	2,592	57	2.2%	93.4%
R5	2,828	55	1.9%	96.5%
差引増減	236	△ 2	—	—

13 ワンクリック請求

メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする手口です。

令和5年度はワンクリック請求に関する相談が20件あり、前年度より29件減少しました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	ワンクリック 請求相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	263	8.6%	—
H26	3,136	321	10.2%	122.1%
H27	2,904	314	10.8%	97.8%
H28	2,997	213	7.1%	67.8%
H29	3,048	66	2.2%	31.0%
H30	2,681	49	1.8%	74.2%
R1	2,565	34	1.3%	69.4%
R2	2,636	50	1.9%	147.1%
R3	2,378	26	1.1%	52.0%
R4	2,592	49	1.9%	188.5%
R5	2,828	20	0.7%	40.8%
差引増減	236	△ 29	—	—

14 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は12件（対前年度比25.0%）で、感染症法上の位置づけが5類感染症に移行した影響等により、大きく減少しました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	新型コロナウイルス に関連する 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
R1	2,565	36	1.4%	—
R2	2,636	226	8.6%	627.8%
R3	2,378	80	3.4%	35.4%
R4	2,592	48	1.9%	60.0%
R5	2,828	12	0.4%	25.0%
差引増減	236	△ 36	—	—

15 インターネット通販

インターネットやスマートフォンの普及に伴い、インターネット通販に関する相談が多く寄せられています。令和5年度のインターネット通販に関する相談は、878件（対前年度比100.9%）で、前年度と比べると8件増加しました。

相談内容は、化粧品などの「保健衛生品」、有料サイトからの請求やオンラインゲームでの課金などの「教養・娯楽サービス」に関する相談が多くありました。

（件）

年度 \ 項目	総相談件数	うちインターネット通販 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
R1	2,565	667	26.0%	—
R2	2,636	802	30.4%	120.2%
R3	2,378	669	28.1%	83.4%
R4	2,592	870	33.6%	130.0%
R5	2,828	878	31.0%	100.9%
差引増減	236	8	—	—

16 定期購入

定期購入に関する相談は253件（対前年度比86.1%）で、前年度と比べると41件減少しています。化粧品や健康食品に関して「お試し〇〇円の商品を注文したが定期購入だった」、「定期購入を解約したいが電話が繋がらない」などの相談が寄せられています。

（件）

年度 \ 項目	総相談件数	うち定期購入 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
R3	2,378	164	6.9%	—
R4	2,592	294	11.3%	179.3%
R5	2,828	253	8.9%	86.1%
差引増減	236	△ 41	—	—

（令和3年4月から新設された「定期購入」のキーワードにより集計）

17 SNS関連

SNSに関連する相談は329件（対前年度比131.1%）で、前年度と比べると78件増加しています。化粧品などの「医薬品」、洋服や履物などの「被服品」のほか、SNSを通じて知り合った方からの投資への勧誘、副業サポート、また、出会い系サイトやマッチングアプリでのトラブル相談がありました。

SNS広告を通した購入や勧誘に関する相談の大幅な増加傾向が続いています。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うちSNS関連の相談件数	総相談件数に占める割合	対前年度比
R1	2,565	82	3.2%	—
R2	2,636	140	5.3%	170.7%
R3	2,378	200	8.4%	142.9%
R4	2,592	251	9.7%	125.5%
R5	2,828	329	11.6%	131.1%
差引増減	236	78	—	—

18 市町村別相談件数（相談者居住地）

(件)

市町村名	相談件数	市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
徳島市	1,327	上勝町	3	北島町	91
鳴門市	155	佐那河内村	9	藍住町	101
小松島市	105	石井町	142	板野町	48
阿南市	175	神山町	13	上板町	39
吉野川市	120	那賀町	14	つるぎ町	21
阿波市	118	牟岐町	3	東みよし町	36
美馬市	52	美波町	19	県外・不明	116
三好市	49	海陽町	16		
勝浦町	12	松茂町	44	合計	2,828

19 県内消費生活相談窓口別相談件数

(件)

相談窓口名	相談件数	相談窓口名	相談件数
徳島県消費者情報センター	2,828	みよし消費生活センター	130
徳島市消費生活センター	1,285	松茂・北島消費生活センター	164
鳴門市消費生活センター	258	藍住町消費生活センター	225
小松島市消費生活センター	242	板野町消費生活相談所	241
阿南市消費生活センター	405	上板町消費生活相談窓口	55
吉野川市消費生活センター	153		
阿波市消費生活センター	236		
美馬地区消費生活センター	196	合計	6,418