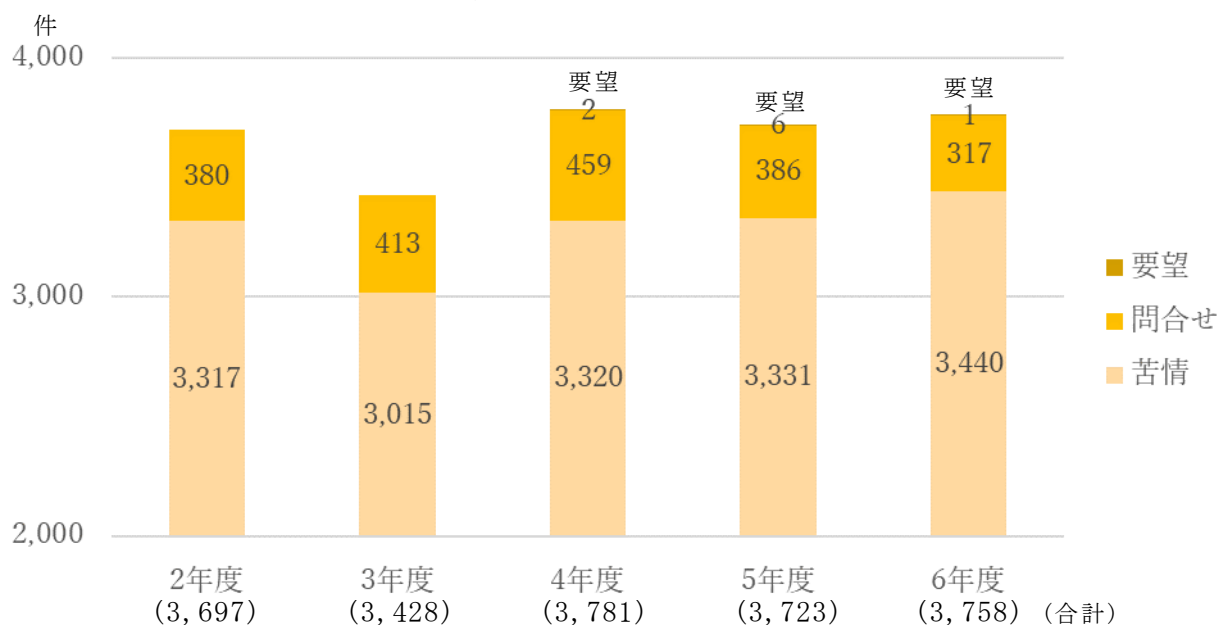


### 3 相談件数の推移

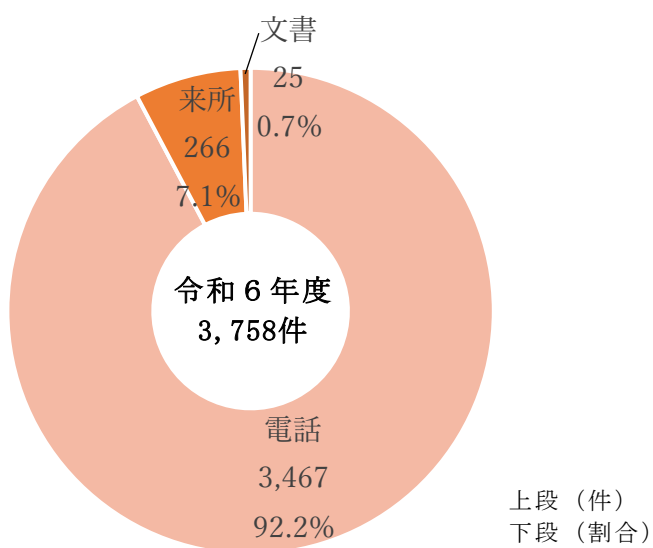
消費生活相談件数の推移をみると、架空請求に関する相談が急増した平成30年度（4,025件）をピークに若干の減少傾向で推移したが、年間4千件弱の水準が続いている。

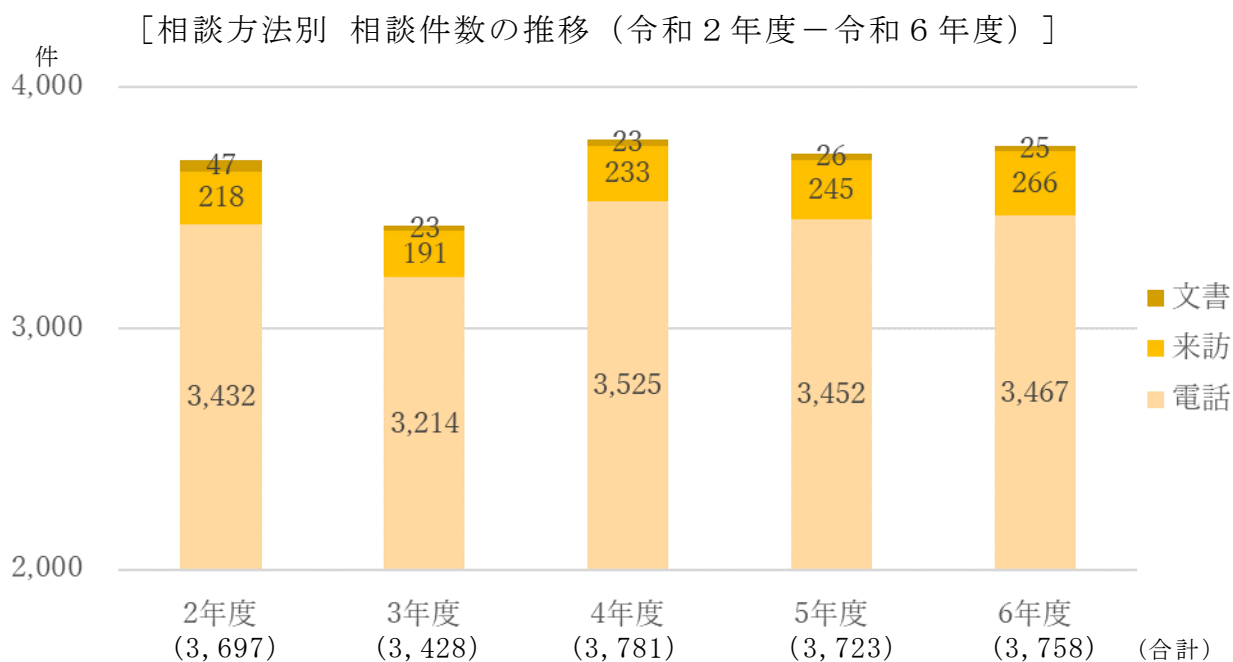
〔相談件数の推移（令和2年度－令和6年度）〕



相談方法別では、「電話」が3,467件（92.2%）と大半を占め、「来所」が266件（7.1%），「文書」が25件（0.7%）。

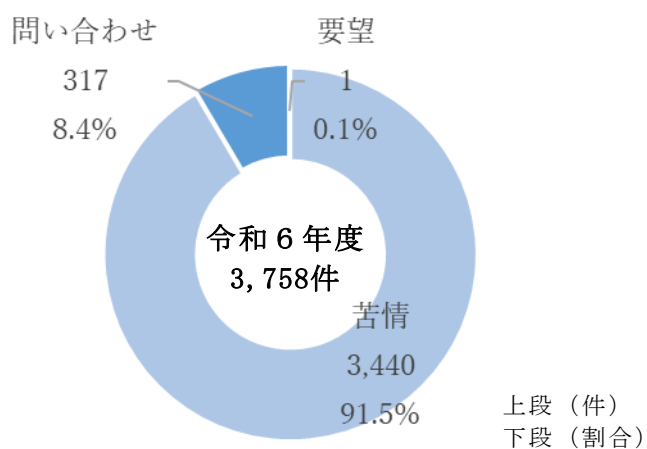
〔相談方法別 相談件数（令和6年度）〕





相談区分別では、「苦情」が３，４４０件（９１．５％），「問い合わせ」が３１７件（８．４％），「要望」が１件（０．１％）。

[相談区分別 相談件数（令和６年度）]



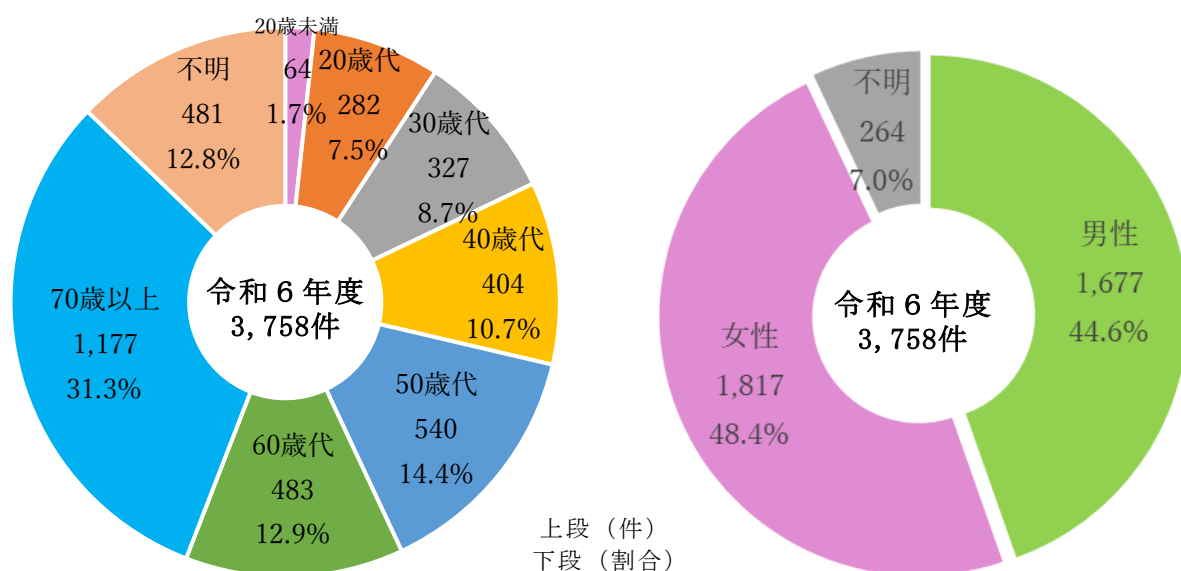
なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおり。

| 相談区分  | 定 義 等                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 苦 情   | ・ 苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談<br>【例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」】 |
| 問い合わせ | ・ 買物相談，生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談（契約関係がないものや労働問題など）【例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」】     |
| 要 望   | ・ 苦情に分類することが不自然である要望のみの相談【例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが，法的規制を強化して欲しい」】                      |

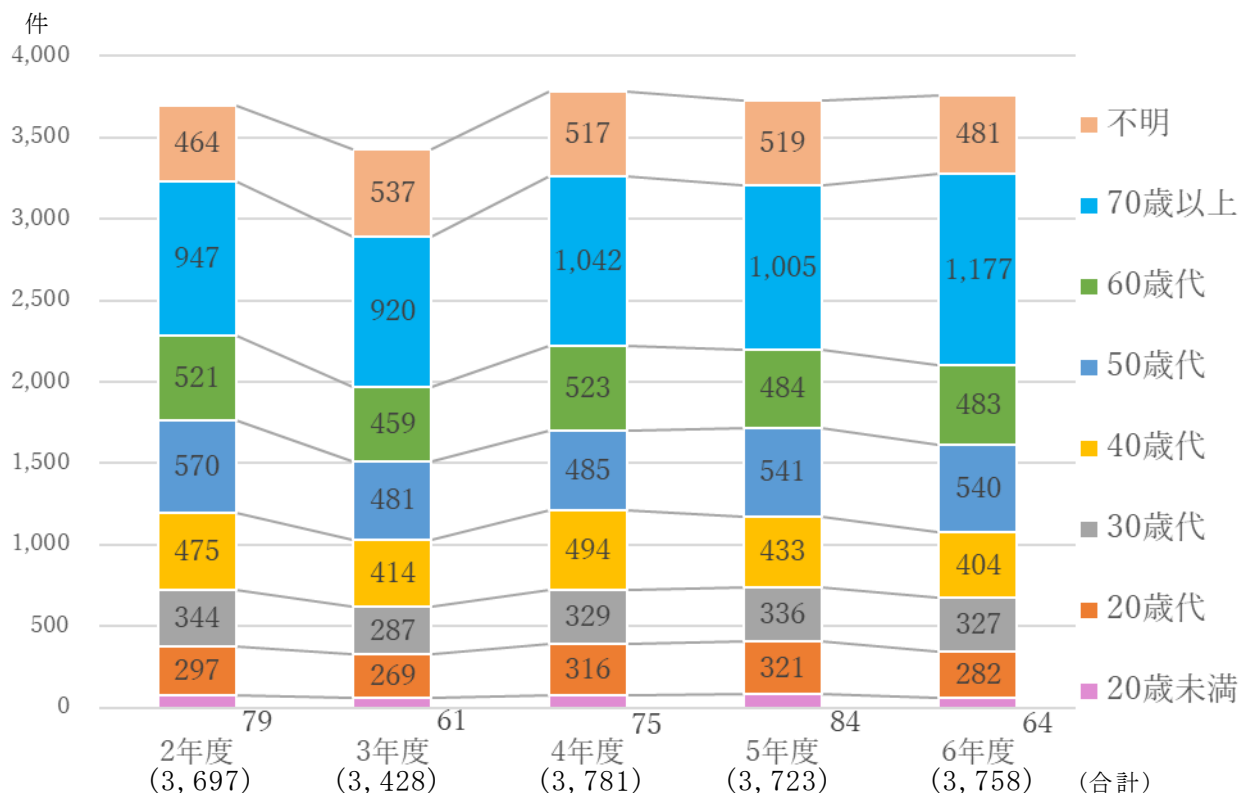
契約当事者の年代別では、70歳以上が1,177件（31.3%）と最も多く、次いで50歳代が540件（14.4%）、60歳代が483件（12.9%）の順。

60歳以上の相談者の割合は1,660件と全体の4割以上を占めており、依然として高齢者からの相談が多い。

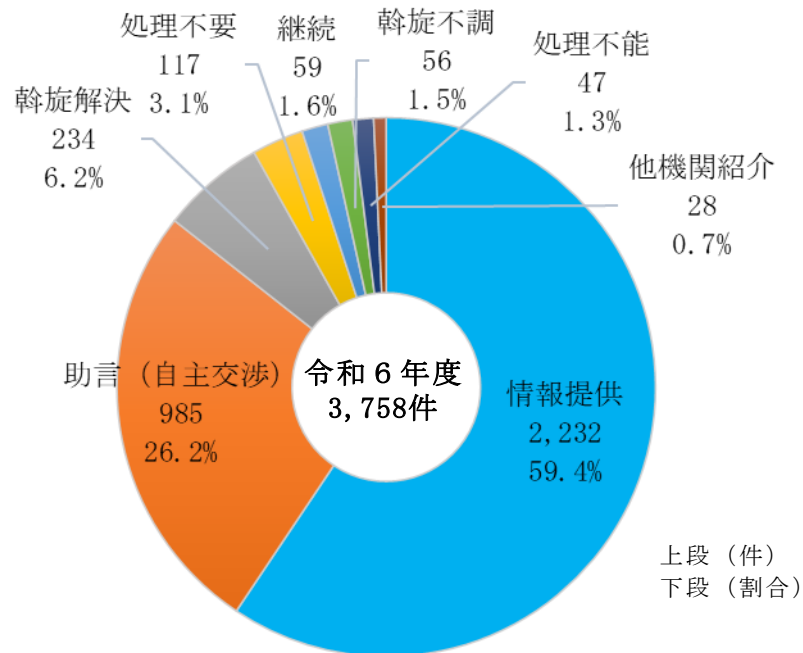
〔契約当事者の年代別及び性別 相談件数（令和6年度）〕



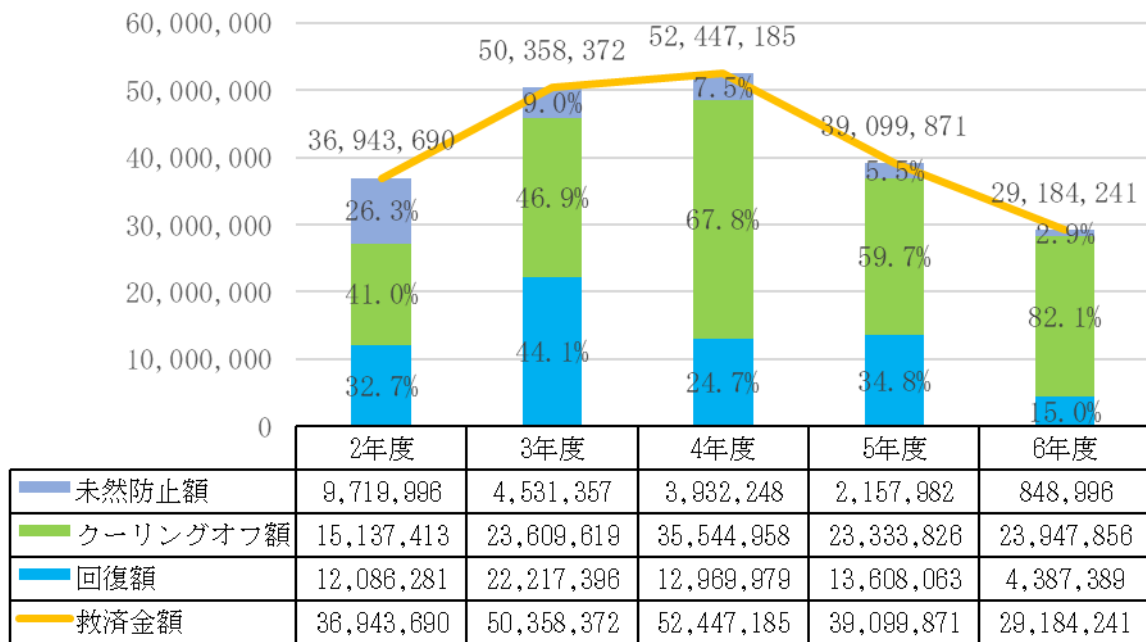
〔契約当事者の年代別 相談件数の推移（令和2年度－令和6年度）〕



[処理結果別件数（令和6年度）]（単位：件）



[救済金額の推移（令和2年度－令和6年度）]（単位：円）



●未然防止額 とは…

契約・申込をする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額

●クーリング・オフ額 とは…

相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額

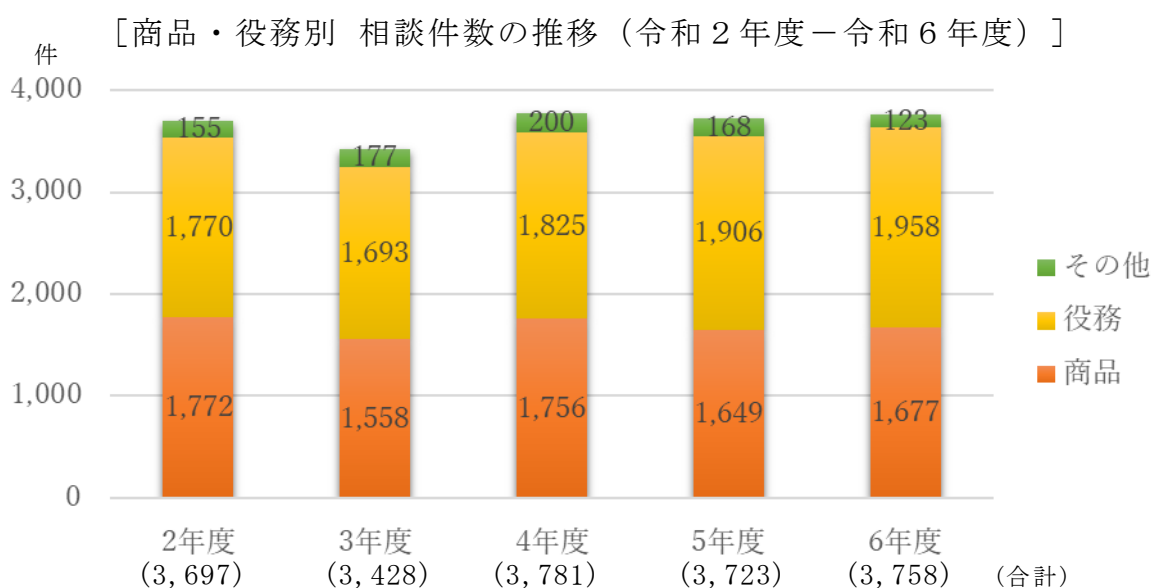
●回復額 とは…

相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

#### 4 商品・役務別相談状況

相談件数3,758件のうち、「商品」に関する相談が1,677件（44.6％）,「役務（サービス）」に関する相談が1,958件（52.1％）,「その他相談」が123件（3.3％）。

商品及び役務について,商品・役務別にそれぞれを分類すると,「運輸・通信サービス」（例:携帯電話・インターネット回線などの契約トラブルに関する相談）が299件（8.0％）と最も多く,次いで「保健衛生品」（例:化粧品や医薬品等の定期購入などに係る相談）が298件（7.9％）,「保健・福祉サービス」（例:治療・施術・健康関連サービスのトラブルに関する相談）が280件（7.5％）の順。



#### ※分類について

- ・相談分類は,①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり,1件の相談につき,この2種類の分類をしています。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし,「内容別分類」は複数分類されることがあります。

#### 〔分類の例〕

| 相 談 事 例                                           | ①商品別分類    | ②内容別分類                    |
|---------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| 固定電話に「携帯電話が今日で使えなくなる」と不審な電話があった                   | 運輸・通信サービス | 信用性, 解約, 電話勧誘             |
| ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない | 保健衛生品     | インターネット通販, 定期購入, 連絡不能, 解約 |
| 美容クリニックが倒産。料金をクレジットカードで一括払いしたが返金を求められるか           | 保健・福祉サービス | 返金, 解約, 美容医療, 倒産, 連絡不能    |

〔商品・役務別 相談件数（令和６年度－令和２年度）〕

| 区 分    |             | 令和６年度     |            | 令和５年度     |            |
|--------|-------------|-----------|------------|-----------|------------|
|        |             | 件数<br>(件) | 構成比<br>(%) | 件数<br>(件) | 構成比<br>(%) |
| 商<br>品 | 商品一般        | 2 7 7     | 7.4        | ① 3 3 5   | 9.0        |
|        | 食料品         | 2 4 4     | 6.5        | 1 6 7     | 4.5        |
|        | 住居品         | 1 1 8     | 3.1        | 1 2 8     | 3.4        |
|        | 光熱水品        | 7 0       | 1.9        | 7 1       | 1.9        |
|        | 被服品         | 1 4 6     | 3.9        | 1 7 7     | 4.8        |
|        | 保健衛生品       | ② 2 9 8   | 7.9        | ② 2 9 0   | 7.8        |
|        | 教養娯楽品       | 2 2 3     | 5.9        | ③ 2 8 4   | 7.6        |
|        | 車両・乗り物      | 7 1       | 1.9        | 9 0       | 2.4        |
|        | 土地・建物・設備    | 2 1 8     | 5.8        | 1 0 0     | 2.7        |
|        | 他の商品        | 1 2       | 0.3        | 7         | 0.2        |
|        | 小 計         | 1, 6 7 7  | 4 4.6      | 1, 6 4 9  | 4 4.3      |
| 役<br>務 | クリーニング      | 1 5       | 0.4        | 1 5       | 0.4        |
|        | レンタル・リース・貸借 | 1 9 3     | 5.1        | 1 7 5     | 4.7        |
|        | 工事・建築・加工    | 1 7 6     | 4.7        | 2 1 0     | 5.6        |
|        | 修理・補修       | 1 1 1     | 3.0        | 1 3 7     | 3.7        |
|        | 管理・保管       | 1 0       | 0.3        | 3         | 0.1        |
|        | 役務一般        | 6 1       | 1.6        | 3 7       | 1.0        |
|        | 金融・保険サービス   | 2 0 7     | 5.5        | 2 3 2     | 6.2        |
|        | 運輸・通信サービス   | ① 2 9 9   | 8.0        | 2 2 9     | 6.2        |
|        | 教育サービス      | 1 3       | 0.3        | 1 1       | 0.3        |
|        | 教養・娯楽サービス   | 2 4 9     | 6.6        | 2 7 3     | 7.3        |
|        | 保健・福祉サービス   | ③ 2 8 0   | 7.5        | 2 8 3     | 7.6        |
|        | 他の役務        | 2 6 1     | 6.9        | 2 2 0     | 5.9        |
|        | 内職・副業・ねずみ講  | 4 5       | 1.2        | 3 3       | 0.9        |
|        | 他の行政サービス    | 3 8       | 1.0        | 4 8       | 1.3        |
|        | 小 計         | 1, 9 5 8  | 5 2.1      | 1, 9 0 6  | 5 1.2      |
| そ の 他  |             | 1 2 3     | 3.3        | 1 6 8     | 4.5        |
| 合 計    |             | 3, 7 5 8  | 1 0 0.0    | 3, 7 2 3  | 1 0 0.0    |

| 令和 4 年度        |            | 令和 3 年度        |            | 令和 2 年度        |            |
|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| 件数<br>(件)      | 構成比<br>(%) | 件数<br>(件)      | 構成比<br>(%) | 件数<br>(件)      | 構成比<br>(%) |
| <u>② 3 5 1</u> | 9.3        | <u>① 3 2 1</u> | 9.4        | <u>② 3 8 3</u> | 10.4       |
| 1 9 1          | 5.1        | 1 9 9          | 5.8        | 2 7 2          | 7.4        |
| 1 5 0          | 4.0        | 1 3 1          | 3.8        | 1 4 8          | 4.0        |
| 6 5            | 1.7        | 8 3            | 2.4        | 9 8            | 2.7        |
| 1 9 1          | 5.1        | 1 7 9          | 5.2        | 1 5 3          | 4.1        |
| <u>① 3 5 8</u> | 9.5        | 2 3 5          | 6.9        | <u>③ 2 9 0</u> | 7.8        |
| 2 6 9          | 7.1        | 2 2 5          | 6.6        | 2 8 7          | 7.8        |
| 7 3            | 1.9        | 8 5            | 2.5        | 6 0            | 1.6        |
| 1 0 3          | 2.7        | 9 8            | 2.9        | 6 7            | 1.8        |
| 5              | 0.1        | 2              | 0.1        | 1 4            | 0.4        |
| 1,756          | 46.5       | 1,558          | 45.6       | 1,772          | 48.0       |
| 9              | 0.2        | 8              | 0.2        | 1 3            | 0.4        |
| 1 6 2          | 4.3        | 1 7 5          | 5.1        | 1 5 7          | 4.2        |
| 2 0 7          | 5.5        | 1 7 8          | 5.2        | 1 4 9          | 4.0        |
| 8 3            | 2.2        | 1 0 6          | 3.1        | 8 4            | 2.3        |
| 5              | 0.1        | 5              | 0.2        | 7              | 0.2        |
| 3 7            | 1.0        | 5 1            | 1.5        | 5              | 0.1        |
| 2 2 1          | 5.8        | 1 7 9          | 5.2        | 1 6 9          | 4.6        |
| 2 2 3          | 5.9        | <u>② 2 6 2</u> | 7.6        | <u>① 5 9 6</u> | 16.1       |
| 1 2            | 0.3        | 1 7            | 0.5        | 1 1            | 0.3        |
| 2 7 8          | 7.4        | <u>③ 2 5 4</u> | 7.4        | 1 2 1          | 3.3        |
| <u>③ 2 7 9</u> | 7.4        | 1 9 3          | 5.6        | 2 1 3          | 5.8        |
| 2 2 0          | 5.8        | 1 7 5          | 5.1        | 1 7 5          | 4.7        |
| 3 1            | 0.8        | 5 0            | 1.5        | 1 9            | 0.5        |
| 5 8            | 1.5        | 4 0            | 1.2        | 5 1            | 1.4        |
| 1,825          | 48.2       | 1,693          | 49.4       | 1,770          | 47.9       |
| 2 0 0          | 5.3        | 1 7 7          | 5.2        | 1 5 5          | 4.2        |
| 3,781          | 100.0      | 3,428          | 100.0      | 3,697          | 100.0      |

注 数値の端数は四捨五入のため、合計が合わない部分があります。

〔商品・役務別 上位相談品目等（令和6年度）〕

| 商品・役務別 |                         |                                       |     | 上位相談品目等（令和6年度）         |                                         |            |     |
|--------|-------------------------|---------------------------------------|-----|------------------------|-----------------------------------------|------------|-----|
| 区分     | 商品・役務名(小)               |                                       | 件数  | 区分                     | 商品・役務名(小)                               |            | 件数  |
| 商<br>品 | 商品<br>一般                | 不審な電話                                 | 37  | 役<br>務                 | 工事・<br>建築・<br>加工                        | 屋根工事       | 58  |
|        |                         | 迷惑メール                                 | 27  |                        |                                         | 塗装工事       | 23  |
|        |                         | クレジットカードの不正利用                         | 18  |                        |                                         | 電気工事       | 18  |
|        |                         | 迷惑電話                                  | 11  |                        | 修理・<br>補修                               | 修理サービス     | 110 |
|        |                         | 不審な荷物                                 | 10  |                        |                                         | 車検サービス     | 1   |
|        | 食料<br>品                 | 他の健康食品                                | 99  |                        | 管理・<br>保管                               | パーキング      | 5   |
|        |                         | 酵素食品                                  | 14  |                        |                                         | マンション管理    | 2   |
|        |                         | 健康食品                                  | 13  |                        |                                         | 倉庫サービス     | 1   |
|        | 住居<br>品                 | 電気温風ヒーター                              | 13  |                        | 役務<br>一般                                | 役務一般       | 42  |
|        |                         | ルームエアコン                               | 12  |                        |                                         | 複合サービス会員   | 19  |
|        |                         | 浄水器                                   | 6   |                        | 金融・<br>保険サ<br>ービス                       | フリーローン・サラ金 | 44  |
|        | 光熱<br>水品                | 電気                                    | 49  |                        |                                         | 金融関連サービス   | 31  |
|        |                         | プロパンガス                                | 6   |                        |                                         | 金融コンサルティング | 27  |
|        |                         | 都市ガス                                  | 4   | 運輸・<br>通信サ<br>ービス      | 携帯電話サービス                                | 携帯電話サービス   | 82  |
|        | 被服<br>品                 | 紳士・婦人用バッグ                             | 19  |                        |                                         | 固定電話サービス   | 55  |
|        |                         | 上着                                    | 13  |                        |                                         | 光ファイバー     | 46  |
|        |                         | ズボン                                   | 13  | 教育<br>サービ<br>ス         | 学習塾                                     | 学習塾        | 4   |
|        | 保健<br>衛生品               | 化粧クリーム                                | 94  |                        |                                         | 予備校        | 2   |
|        |                         | ファウンデーション                             | 27  | 教養・<br>娯楽サ<br>ービス      | インターネットゲーム                              | インターネットゲーム | 30  |
|        |                         | 化粧品                                   | 25  |                        |                                         | 教養・娯楽サービス  | 25  |
|        | 教養<br>娯楽品               | スマートフォン                               | 21  |                        |                                         | スポーツ・健康教室  | 18  |
|        |                         | 新聞                                    | 16  | 保健・<br>福祉サ<br>ービス      | 医療サービス                                  | 医療サービス     | 105 |
|        |                         | 書籍                                    | 13  |                        |                                         | 歯科治療       | 45  |
|        | 車両・<br>乗り物              | 普通・小型自動車                              | 32  |                        |                                         | 脱毛エステ      | 26  |
|        |                         | 自動車部品                                 | 8   | 他の<br>役務               | 役務その他                                   | 役務その他      | 121 |
|        |                         | 他の自動車用品                               | 5   |                        |                                         | 外食         | 20  |
|        | 土地・<br>建物・<br>設備        | ガス温水ボイラー                              | 86  |                        |                                         | 弁護士        | 14  |
|        |                         | ブレーカー                                 | 31  | 内職・<br>副業・<br>ねずみ<br>講 | 内職・副業                                   | 内職・副業      | 35  |
|        |                         | 墓                                     | 13  |                        |                                         | タレント・モデル   | 3   |
|        | 他の<br>商品                | 他の商品                                  | 9   | 他の行<br>政サ<br>ービス       | 消費者問題に関係<br>のない相談で行政<br>機関を相手方とす<br>る相談 |            | 38  |
|        |                         | 貴金属                                   | 2   |                        |                                         |            |     |
|        |                         |                                       |     |                        |                                         |            |     |
| 役<br>務 | ク<br>リ<br>ー<br>ン<br>グ   | クリーニング事業者に<br>クリーニングを依頼す<br>ることに関する相談 | 15  |                        |                                         |            |     |
|        |                         |                                       |     |                        |                                         |            |     |
|        | レン<br>タル・<br>リース・<br>貸借 | 賃貸アパート                                | 142 |                        |                                         |            |     |
|        |                         | 借家                                    | 11  |                        |                                         |            |     |
|        |                         | 月極駐車場                                 | 11  |                        |                                         |            |     |

[商品・役務別 相談件数上位10位（令和6年度）及び主な相談内容]

| 順位 | 商品・役務名(大)           | 主な相談内容                                                           | 件数<br>(件) | 対前年度<br>比(%) | 前年度<br>件数(件) |
|----|---------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|--------------|
| 1  | 商品一般                | 「身に覚えのない料金の不払いがある」などの迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物を送りつける等の架空請求に関するもの       | 277       | 82.7         | 335          |
| 2  | 化粧品                 | 「ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない」等             | 235       | 99.2         | 237          |
| 3  | 役務その他               | 「土地に関する相談をしていた不動産業者からコンサル料を請求された」、「企業で売却した株の代金を請求できると業者が訪れた」等の相談 | 217       | 126.9        | 171          |
| 4  | レンタル・リース・賃借         | 賃貸アパート等の退去時の修繕費用、敷金返還のトラブルに関するもの                                 | 193       | 110.3        | 175          |
| 5  | 工事・建築・加工            | 「業者が突然来訪し、屋根に問題があるとのことで点検してもらったところ、他の部分も修理が必要といわれ、多額の請求を受けた」等の相談 | 176       | 83.8         | 210          |
| 6  | 医療                  | 「歯痛で治療を受けたが改善されない。治療ミスではないか、治療費を請求したい」等の医療に関する相談                 | 156       | 144.4        | 108          |
| 7  | 健康食品                | 健康食品の『お試し』のつもりが定期購入契約になっていたなどの相談                                 | 138       | 176.9        | 78           |
| 8  | 修理・補修               | 水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルに関するもの                    | 111       | 81.0         | 137          |
| 9  | 空調・冷暖房・ <u>給湯設備</u> | 知らない業者が訪問してきて「給湯器の無料点検」を名目に高額な交換の契約をさせられたなどの相談                   | 102       | <u>463.6</u> | 22           |
| 10 | 移動通信サービス            | 固定電話に「あなたの携帯電話が今日で使えなくなる」等、不審な電話への対処法に関する相談                      | 96        | 112.9        | 85           |

[契約当事者年代別・性別商品・役務別(中)相談件数上位10位(令和6年度)]

20歳未満

| 順位 | 全体 (64件)   | 件数 | 順位 | 男性 (29件)     | 件数 | 順位 | 女性 (34件)   | 件数 |
|----|------------|----|----|--------------|----|----|------------|----|
| 1  | インターネットゲーム | 13 | 1  | インターネットゲーム   | 7  | 1  | インターネットゲーム | 5  |
| 2  | 医療サービス     | 6  | 2  | 商品一般         | 2  | 2  | 医療サービス     | 5  |
| 3  | 商品一般       | 4  | 3  | 基礎化粧品        | 2  | 3  | 商品一般       | 2  |
| 4  | ネックレス      | 2  | 4  | 役務一般         | 2  | 4  | ネックレス      | 2  |
| 5  | 化粧品        | 2  | 5  | 教養・娯楽サービスその他 | 2  | 5  | 四輪自動車      | 2  |
| 6  | 基礎化粧品      | 2  | 6  | 他の健康食品       | 1  | 6  | 他の内職・副業    | 2  |
| 7  | 他の玩具・遊具    | 2  | 7  | 上着           | 1  | 7  | 菓子類        | 1  |
| 8  | 四輪自動車      | 2  | 8  | 化粧品          | 1  | 8  | ミネラルウォーター  | 1  |
| 9  | レンタルサービス   | 2  | 9  | パソコン関連機器・用品  | 1  | 9  | 他のシャツ      | 1  |
| 10 | 不動産貸借      | 2  | 10 | 他の玩具・遊具      | 1  | 10 | 身の回り品その他   | 1  |

20歳代

| 順位 | 全体 (282件)   | 件数 | 順位 | 男性 (115件)  | 件数 | 順位 | 女性 (166件)   | 件数 |
|----|-------------|----|----|------------|----|----|-------------|----|
| 1  | 医療サービス      | 34 | 1  | 不動産貸借      | 13 | 1  | 医療サービス      | 31 |
| 2  | 不動産貸借       | 22 | 2  | 商品一般       | 7  | 2  | エステティックサービス | 19 |
| 3  | エステティックサービス | 20 | 3  | 四輪自動車      | 5  | 3  | 不動産貸借       | 9  |
| 4  | 商品一般        | 15 | 4  | 金融コンサルティング | 5  | 4  | 他の内職・副業     | 9  |
| 5  | 他の内職・副業     | 14 | 5  | 役務その他サービス  | 5  | 5  | 商品一般        | 8  |
| 6  | 役務その他サービス   | 11 | 6  | 他の内職・副業    | 5  | 6  | 駆除サービス      | 7  |
| 7  | 駆除サービス      | 9  | 7  | 電気         | 3  | 7  | 役務その他サービス   | 6  |
| 8  | 四輪自動車       | 6  | 8  | 他の玩具・遊具    | 3  | 8  | 修理サービス      | 4  |
| 9  | 修理サービス      | 6  | 9  | 土地・建物・設備一般 | 3  | 9  | 役務一般        | 4  |
| 10 | フリーローン・サラ金  | 6  | 10 | 他の集合住宅     | 3  | 10 | ギャンブル情報     | 4  |

### 30歳代

| 順位 | 全体（327件）        | 件数 | 順位 | 男性（160件）        | 件数 | 順位 | 女性（163件）        | 件数 |
|----|-----------------|----|----|-----------------|----|----|-----------------|----|
| 1  | 不動産貸借           | 39 | 1  | 不動産貸借           | 21 | 1  | 不動産貸借           | 18 |
| 2  | 医療サービス          | 16 | 2  | インターネット<br>接続回線 | 8  | 2  | 修理サービス          | 9  |
| 3  | 修理サービス          | 15 | 3  | 医療サービス          | 7  | 3  | 医療サービス          | 9  |
| 4  | インターネット<br>接続回線 | 13 | 4  | 修理サービス          | 6  | 4  | インターネット<br>接続回線 | 5  |
| 5  | 商品一般            | 8  | 5  | 工事・建築           | 5  | 5  | 商品一般            | 4  |
| 6  | エステティック<br>サービス | 8  | 6  | 商品一般            | 4  | 6  | フリーローン・<br>サラ金  | 4  |
| 7  | 工事・建築           | 7  | 7  | 音響・映像機器         | 4  | 7  | エステティック<br>サービス | 4  |
| 8  | 役務その他サー<br>ビス   | 7  | 8  | 四輪自動車           | 4  | 8  | 役務その他サー<br>ビス   | 4  |
| 9  | 携帯電話            | 6  | 9  | 役務一般            | 4  | 9  | 紳士・婦人洋服         | 3  |
| 10 | 役務一般            | 6  | 10 | ホテル・旅館          | 4  | 10 | 携帯電話            | 3  |

### 40歳代

| 順位 | 全体（404件）        | 件数 | 順位 | 男性（183件）        | 件数 | 順位 | 女性（219件） | 件数 |
|----|-----------------|----|----|-----------------|----|----|----------|----|
| 1  | 不動産貸借           | 28 | 1  | 不動産貸借           | 14 | 1  | 不動産貸借    | 14 |
| 2  | 修理サービス          | 16 | 2  | インターネット<br>接続回線 | 9  | 2  | 商品一般     | 11 |
| 3  | 商品一般            | 15 | 3  | フリーローン・<br>サラ金  | 8  | 3  | 基礎化粧品    | 11 |
| 4  | 基礎化粧品           | 12 | 4  | 修理サービス          | 7  | 4  | 歯科治療     | 10 |
| 5  | 歯科治療            | 12 | 5  | 四輪自動車           | 5  | 5  | 修理サービス   | 9  |
| 6  | 他の健康食品          | 11 | 6  | 医療サービス          | 5  | 6  | 他の健康食品   | 7  |
| 7  | 工事・建築           | 11 | 7  | 商品一般            | 4  | 7  | 工事・建築    | 7  |
| 8  | 医療サービス          | 11 | 8  | 他の健康食品          | 4  | 8  | 医療サービス   | 6  |
| 9  | インターネット<br>接続回線 | 10 | 9  | 工事・建築           | 4  | 9  | 整体       | 5  |
| 10 | 四輪自動車           | 9  | 10 | 健康食品            | 3  | 10 | 相談その他    | 5  |

### 50歳代

| 順位 | 全体（540件）        | 件数 | 順位 | 男性（255件）        | 件数 | 順位 | 女性（284件）      | 件数 |
|----|-----------------|----|----|-----------------|----|----|---------------|----|
| 1  | 基礎化粧品           | 33 | 1  | 不動産貸借           | 18 | 1  | 基礎化粧品         | 26 |
| 2  | 商品一般            | 30 | 2  | 商品一般            | 17 | 2  | 商品一般          | 13 |
| 3  | 不動産貸借           | 26 | 3  | インターネット<br>接続回線 | 11 | 3  | メイクアップ化<br>粧品 | 11 |
| 4  | 他の健康食品          | 20 | 4  | 他の健康食品          | 10 | 4  | 他の健康食品        | 10 |
| 5  | 携帯電話サービ<br>ス    | 18 | 5  | 携帯電話サービ<br>ス    | 10 | 5  | 修理サービス        | 9  |
| 6  | 工事・建築           | 17 | 6  | 工事・建築           | 9  | 6  | 不動産貸借         | 8  |
| 7  | インターネット<br>接続回線 | 16 | 7  | 頭髮用化粧品          | 8  | 7  | 工事・建築         | 8  |
| 8  | 修理サービス          | 15 | 8  | 基礎化粧品           | 7  | 8  | 携帯電話サービ<br>ス  | 8  |
| 9  | メイクアップ化<br>粧品   | 13 | 9  | 園芸用品            | 6  | 9  | 相談その他         | 8  |
| 10 | 頭髮用化粧品          | 12 | 10 | 修理サービス          | 6  | 10 | 歯科治療          | 7  |

### 60歳代

| 順位 | 全体（483件）         | 件数 | 順位 | 男性（234件）         | 件数 | 順位 | 女性（248件）      | 件数 |
|----|------------------|----|----|------------------|----|----|---------------|----|
| 1  | 基礎化粧品            | 39 | 1  | 商品一般             | 13 | 1  | 基礎化粧品         | 29 |
| 2  | 商品一般             | 32 | 2  | 工事・建築            | 13 | 2  | 商品一般          | 19 |
| 3  | 工事・建築            | 24 | 3  | 他の健康食品           | 12 | 3  | 工事・建築         | 11 |
| 4  | 他の健康食品           | 22 | 4  | 基礎化粧品            | 10 | 4  | 他の健康食品        | 10 |
| 5  | 役務その他サー<br>ビス    | 14 | 5  | 教養・娯楽サー<br>ビスその他 | 10 | 5  | 修理サービス        | 9  |
| 6  | 不動産貸借            | 13 | 6  | 相談その他            | 7  | 6  | 不動産貸借         | 8  |
| 7  | 修理サービス           | 12 | 7  | 書籍               | 6  | 7  | 役務その他サー<br>ビス | 8  |
| 8  | 教養・娯楽サー<br>ビスその他 | 10 | 8  | 役務一般             | 6  | 8  | 頭髮用化粧品        | 7  |
| 9  | 電気               | 9  | 9  | 役務その他サー<br>ビス    | 6  | 9  | 給湯システム        | 6  |
| 10 | 頭髮用化粧品           | 9  | 10 | 電気               | 5  | 10 | 化粧品           | 5  |

70歳以上

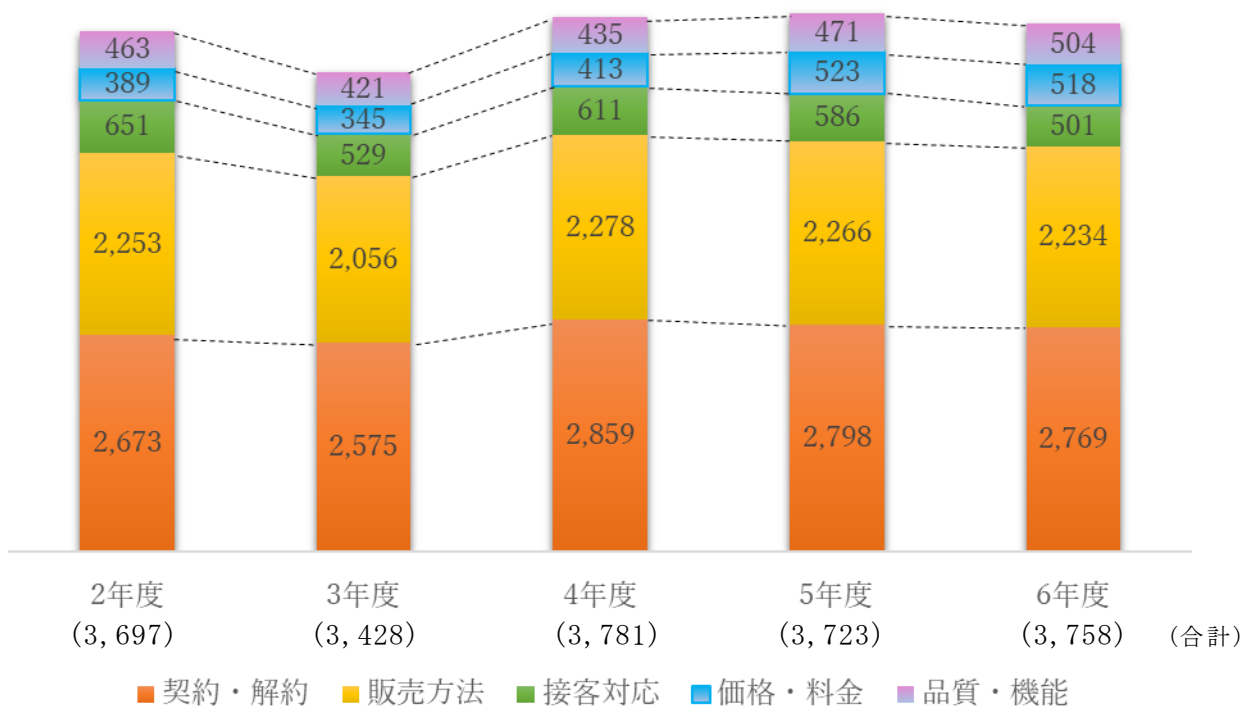
| 順位 | 全体 (1,177件) | 件数 | 順位 | 男性 (565件) | 件数 | 順位 | 女性 (606件) | 件数 |
|----|-------------|----|----|-----------|----|----|-----------|----|
| 1  | 商品一般        | 94 | 1  | 商品一般      | 48 | 1  | 商品一般      | 46 |
| 2  | 工事・建築       | 78 | 2  | 工事・建築     | 38 | 2  | 工事・建築     | 40 |
| 3  | 給湯システム      | 69 | 3  | 給湯システム    | 33 | 3  | 給湯システム    | 35 |
| 4  | 役務その他サービス   | 54 | 4  | 役務その他サービス | 30 | 4  | 基礎化粧品     | 29 |
| 5  | 固定電話サービス    | 43 | 5  | 修理サービス    | 21 | 5  | 固定電話サービス  | 26 |
| 6  | 基礎化粧品       | 38 | 6  | 他の健康食品    | 18 | 6  | 役務その他サービス | 24 |
| 7  | 他の健康食品      | 37 | 7  | 携帯電話サービス  | 18 | 7  | 相談その他     | 20 |
| 8  | 修理サービス      | 36 | 8  | 固定電話サービス  | 17 | 8  | 他の健康食品    | 19 |
| 9  | 携帯電話サービス    | 33 | 9  | 電気設備      | 16 | 9  | 修理サービス    | 15 |
| 10 | 相談その他       | 30 | 10 | 電気        | 11 | 10 | 携帯電話サービス  | 15 |

※「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

## 5 内容別相談件数

相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関するものが一番多く2,769件、次いで「販売方法」に関するものが2,234件、「価格・料金」に関するものが518件の順。

[内容別相談件数の推移（令和2年度－令和6年度）]



※ 内容別に分類すると、1件の相談が必ずしも1つの区分に分類されるとは限らないため、1件の相談に対して内容別分類が複数生じることがあります。

※ 分類について（13頁の再掲）

- 相談分類は、①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり、1件の相談につき、この2種類の分類をしています。
- 1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし、「内容別分類」は複数分類されることがあります。

[分類の例]

| 相 談 事 例                                           | ①商品別分類    | ②内容別分類                    |
|---------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| 固定電話に「携帯電話が今日で使えなくなる」と不審な電話があった                   | 運輸・通信サービス | 信用性, 解約, 電話勧誘             |
| ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない | 保健衛生品     | インターネット通販, 定期購入, 連絡不能, 解約 |
| 美容クリニックが倒産。料金をクレジットカードで一括払いしたが返金を求められるか           | 保健・福祉サービス | 返金, 解約, 美容医療, 倒産, 連絡不能    |

相談内容で見ると「解約一般」に関するものが最も多く1,045件、次いで「インターネット通販」に関するものが1,016件、「信用性」に関するものが971件の順で、前年度と同様に依然として上位を占める。

また、「電話勧誘」による相談件数が前年度から1.59倍に増加。特に、ガス給湯器の無料点検を装った勧誘に関する相談が多く寄せられた。

[内容別相談件数上位10位（令和6年度と令和5年度の比較）]

(単位：件数)

| 順位 | 内容キーワード     | 6年度   | 5年度   | 対前年度比：%      |
|----|-------------|-------|-------|--------------|
| 1  | 解約一般 ※1     | 1,045 | 1,213 | 86.2         |
| 2  | インターネット通販   | 1,016 | 1,086 | 93.6         |
| 3  | 信用性         | 971   | 811   | 119.7        |
| 4  | 電子広告        | 929   | 948   | 98           |
| 5  | 高価格・料金      | 815   | 834   | 97.7         |
| 6  | 契約書・書面一般 ※2 | 768   | 693   | 110.8        |
| 7  | 連絡不能        | 596   | 588   | 101.4        |
| 8  | 返金          | 581   | 638   | 91.1         |
| 9  | 家庭訪販        | 476   | 356   | 133.7        |
| 10 | 販売態度        | 446   | 469   | 95.1         |
| 11 | S N S       | 433   | 399   | 108.5        |
| 12 | クレーム処理      | 377   | 375   | 100.5        |
| 13 | 定期購入        | 363   | 314   | 115.6        |
| 14 | 返品          | 316   | 325   | 97.2         |
| 15 | <u>電話勧誘</u> | 309   | 194   | <u>159.3</u> |

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

## 6 特殊販売相談状況

店舗購入（８５４件）を除く販売購入形態別（特殊販売）の相談件数は１，９６４件で、全相談件数の５２．３％を占める。

内訳は、通信販売１，２４７件（３３．２％），次いで訪問販売が５５１件（１４．７％），電話勧誘販売が１２３件（３．３％）。

〔特殊販売形態別 上位相談品目（令和６年度）〕

| 特殊販売<br>形態  | 説 明                                                             | 商品・役務別(大)     | 件数    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| 通信販売        | 通信手段（郵便，信書便，電話，電報，預貯金口座に対する払込，ファクシミリ，インターネット）を用いて契約をするもの        | 化粧品           | 223   |
|             |                                                                 | 健康食品          | 123   |
|             |                                                                 | 役務その他         | 74    |
|             |                                                                 | 全 体           | 1,247 |
| 訪問販売        | 営業所等（営業所，代理店，露店・屋台，最低２～３日以上での展示販売等）以外の場所で申込み・契約をするもの            | 工事・建築・加工      | 117   |
|             |                                                                 | 空調・冷暖房・給湯設備   | 82    |
|             |                                                                 | 役務その他         | 77    |
|             |                                                                 | 全 体           | 551   |
| 電話勧誘<br>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，郵便等で契約をするもの        | インターネット通信サービス | 26    |
|             |                                                                 | 空調・冷暖房・給湯設備   | 17    |
|             |                                                                 | 魚介類           | 11    |
|             |                                                                 | 全 体           | 123   |
| 訪問購入        | 消費者の自宅など，営業所等以外の場所において，購入業者が売買契約の申込みを受け，又は売買契約を締結して物品等を購入するもの   | アクセサリー        | 5     |
|             |                                                                 | 商品一般          | 4     |
|             |                                                                 | 音響・映像製品       | 3     |
|             |                                                                 | 全 体           | 20    |
| ネガティブ・オプション | 消費者からの申込みもないのに，業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するものをいい，送付の方法は，郵送・運送・持参を問わない | 商品一般          | 3     |
|             |                                                                 | 化粧品           | 2     |
|             |                                                                 | 魚介類 他         | 1     |
|             |                                                                 | 全 体           | 9     |
| マルチ・マルチまがい  | 契約が多層でピラミッド状に連鎖しているもの                                           | 内職・副業         | 2     |
|             |                                                                 | 他の保健衛生品       | 2     |
|             |                                                                 | 商品一般 他        | 1     |
|             |                                                                 | 全 体           | 11    |
| その他<br>無店舗  |                                                                 | 移動通信サービス      | 1     |
|             |                                                                 | 自動販売機         | 1     |
|             |                                                                 | 役務その他         | 1     |
|             |                                                                 | 全 体           | 3     |
| 合 計         |                                                                 |               | 1,964 |

## 7 契約購入金額

消費生活相談全体を契約購入金額別に分類し、各年代との比較を行ったところ、年代によって相談傾向に大きな違いが見られた。

### ◆特徴①：全体では「10万円未満」が多数

- ・全相談のうち62.8%が「10万円未満」の契約
- ・特に60歳代（75.9%）、50歳代（73.1%）において割合が高く、高齢層ほど低額契約の相談が多い傾向

### ◆特徴②：若年層は中～高額契約の相談が多い

- ・20歳代では「10万円未満」はわずか37.5%と低く、他年代に比べて際立っている
- ・「30～100万円未満」の契約では20歳代が最も高く、エステ・美容関連・サブスクリプションなどの影響が考えられる

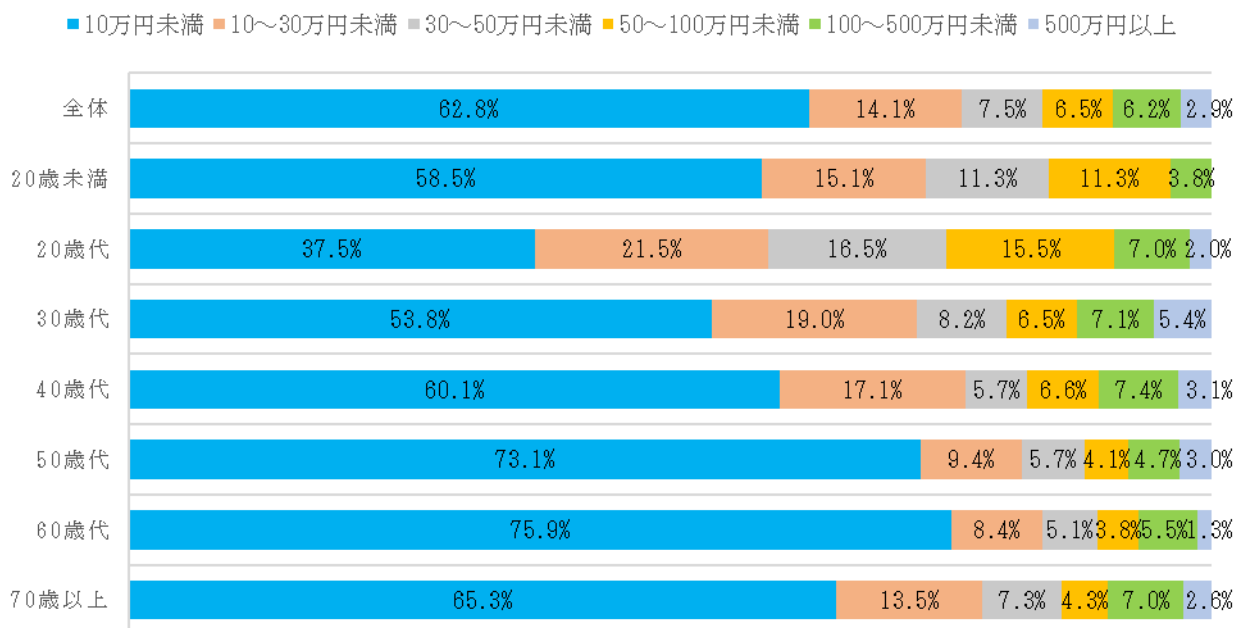
### ◆特徴③：30～40歳代は高額相談が比較的多い

- ・「500万円以上」の契約割合では30歳代（5.4%）が最多
- ・住宅購入や、投資関連の高額契約が相談に反映されている可能性
- ・ライフステージの変化が金額の増加に直結していると考えられる

### ◆特徴④：高齢層は小口契約が中心

- ・70歳以上、60歳代では「10～30万円未満」も10%前後にとどまる
- ・慎重な契約傾向や、少額の定期購入、訪問販売などが背景にある可能性

[契約購入金額別割合 相談全体と年代別の比較（令和6年度）]



8 商品・役務別、内容別 相談状況（令和6年度）

| 商品別分類<br>内容別分類  |          |             | 相談<br>件数<br>(件) | 内 容       |            |           |           |           |
|-----------------|----------|-------------|-----------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
|                 |          |             |                 | 安全・<br>衛生 | 品質・<br>機能等 | 法規・<br>基準 | 価格・<br>料金 | 計量・<br>量目 |
| 商品（役務）<br>別相談件数 | 商品       | 商品一般        | 277             | 1         | 5          | 6         | 14        | 0         |
|                 |          | 食料品         | 244             | 32        | 46         | 3         | 28        | 2         |
|                 |          | 住居品         | 118             | 8         | 43         | 0         | 13        | 0         |
|                 |          | 光熱水品        | 70              | 4         | 4          | 0         | 13        | 0         |
|                 |          | 被服品         | 146             | 0         | 32         | 2         | 15        | 1         |
|                 |          | 保健衛生品       | 298             | 12        | 40         | 1         | 39        | 0         |
|                 |          | 教養娯楽品       | 223             | 5         | 37         | 12        | 24        | 0         |
|                 |          | 車両・乗り物      | 71              | 9         | 17         | 1         | 11        | 0         |
|                 |          | 土地・建物・設備    | 218             | 5         | 22         | 1         | 38        | 0         |
|                 |          | 他の商品        | 12              | 1         | 0          | 3         | 5         | 0         |
|                 |          | 小 計（件）      | 1,677           | 77        | 246        | 29        | 200       | 3         |
|                 | 役務       | クリーニング      | 15              | 1         | 10         | 0         | 0         | 0         |
|                 |          | レンタル・リース・貸借 | 193             | 17        | 41         | 9         | 46        | 0         |
|                 |          | 工事・建築・加工    | 176             | 8         | 35         | 1         | 43        | 0         |
|                 |          | 修理・補修       | 111             | 6         | 37         | 0         | 31        | 0         |
|                 |          | 管理・保管       | 10              | 0         | 0          | 2         | 2         | 0         |
|                 |          | 役務一般        | 61              | 0         | 0          | 0         | 7         | 0         |
|                 |          | 金融・保険サービス   | 207             | 1         | 2          | 4         | 18        | 0         |
|                 |          | 運輸・通信サービス   | 299             | 4         | 37         | 3         | 36        | 0         |
|                 |          | 教育サービス      | 13              | 1         | 1          | 1         | 2         | 0         |
|                 |          | 教養・娯楽サービス   | 249             | 6         | 19         | 4         | 40        | 0         |
|                 |          | 保健・福祉サービス   | 280             | 37        | 53         | 6         | 40        | 0         |
|                 |          | 他の役務        | 261             | 10        | 21         | 2         | 41        | 1         |
|                 |          | 内職・副業・ねずみ講  | 45              | 0         | 0          | 1         | 10        | 0         |
|                 |          | 他の行政サービス    | 38              | 2         | 3          | 5         | 2         | 0         |
|                 |          | 小 計（件）      | 1,958           | 93        | 259        | 38        | 318       | 1         |
|                 | 他の相談（件）  |             | 123             | 0         | 0          | 0         | 0         | 0         |
|                 | 合 計（件）   |             | 3,758           | 170       | 505        | 67        | 518       | 4         |
|                 | 構 成 比（％） |             | —               | 1.6       | 4.7        | 0.6       | 4.8       | 0.1       |

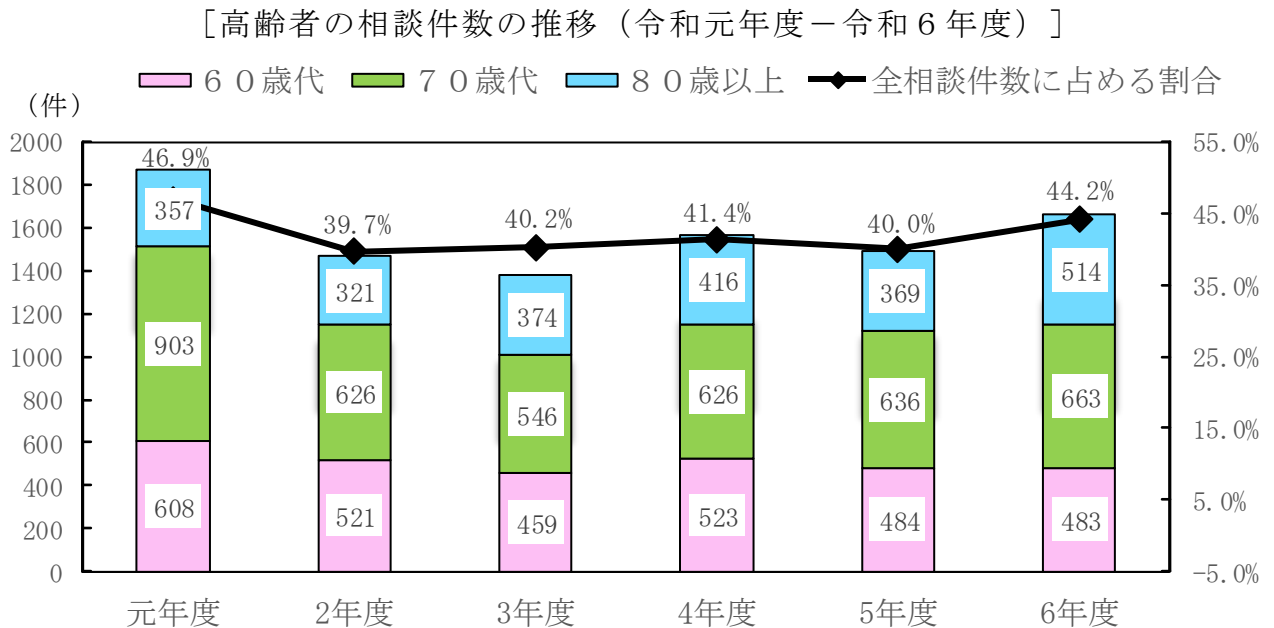
※ 内容別相談件数は、1件の相談について複数該当があるため相談件数とは  
も100%とはなりません。

| 別 分 類 (件) |          |           |          |           |           |          |          |     |       |
|-----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----|-------|
| 表示・<br>広告 | 販売方<br>法 | 契約・<br>解約 | 接客<br>対応 | 包装・<br>容器 | 施設・<br>設備 | 買物<br>相談 | 生活<br>知識 | その他 | 合計    |
| 16        | 158      | 174       | 15       | 1         | 0         | 0        | 0        | 2   | 669   |
| 25        | 177      | 188       | 28       | 1         | 1         | 0        | 0        | 0   | 775   |
| 8         | 77       | 89        | 23       | 1         | 0         | 0        | 0        | 1   | 381   |
| 5         | 39       | 33        | 9        | 0         | 0         | 1        | 0        | 0   | 178   |
| 10        | 107      | 141       | 25       | 0         | 0         | 0        | 0        | 1   | 480   |
| 54        | 277      | 281       | 18       | 0         | 0         | 1        | 0        | 0   | 1,021 |
| 16        | 154      | 163       | 31       | 0         | 0         | 5        | 1        | 0   | 671   |
| 1         | 37       | 59        | 10       | 0         | 0         | 1        | 1        | 0   | 218   |
| 1         | 173      | 145       | 28       | 0         | 0         | 2        | 2        | 1   | 636   |
| 0         | 8        | 7         | 1        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 37    |
| 136       | 1,207    | 1,280     | 188      | 3         | 1         | 10       | 4        | 5   | 5,066 |
| 0         | 4        | 8         | 5        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 43    |
| 3         | 41       | 155       | 50       | 0         | 0         | 0        | 0        | 1   | 556   |
| 0         | 101      | 130       | 33       | 0         | 0         | 5        | 2        | 1   | 535   |
| 9         | 63       | 78        | 8        | 0         | 0         | 11       | 0        | 0   | 354   |
| 0         | 3        | 6         | 3        | 0         | 2         | 0        | 0        | 0   | 28    |
| 0         | 46       | 56        | 2        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 172   |
| 7         | 101      | 179       | 25       | 0         | 0         | 2        | 0        | 3   | 549   |
| 5         | 176      | 204       | 52       | 0         | 0         | 1        | 1        | 0   | 818   |
| 2         | 4        | 12        | 2        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 38    |
| 17        | 170      | 228       | 40       | 0         | 1         | 0        | 0        | 1   | 775   |
| 12        | 105      | 201       | 50       | 0         | 0         | 9        | 1        | 6   | 800   |
| 8         | 169      | 184       | 35       | 0         | 0         | 2        | 0        | 3   | 737   |
| 5         | 38       | 41        | 2        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 142   |
| 0         | 6        | 6         | 6        | 0         | 0         | 1        | 4        | 7   | 80    |
| 68        | 1,027    | 1,488     | 313      | 0         | 3         | 31       | 8        | 22  | 5,627 |
| 0         | 0        | 0         | 0        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0   | 123   |
| 204       | 2,234    | 2,768     | 801      | 3         | 4         | 41       | 12       | 27  | 10816 |
| 1.9       | 20.7     | 25.6      | 4.6      | 0.1       | 0.1       | 0.4      | 0.1      | 0.2 | 100.0 |

一致しません。また、構成比は四捨五入して表示しているため、合計は必ずし

## 9 高齢者の相談（60歳以上）

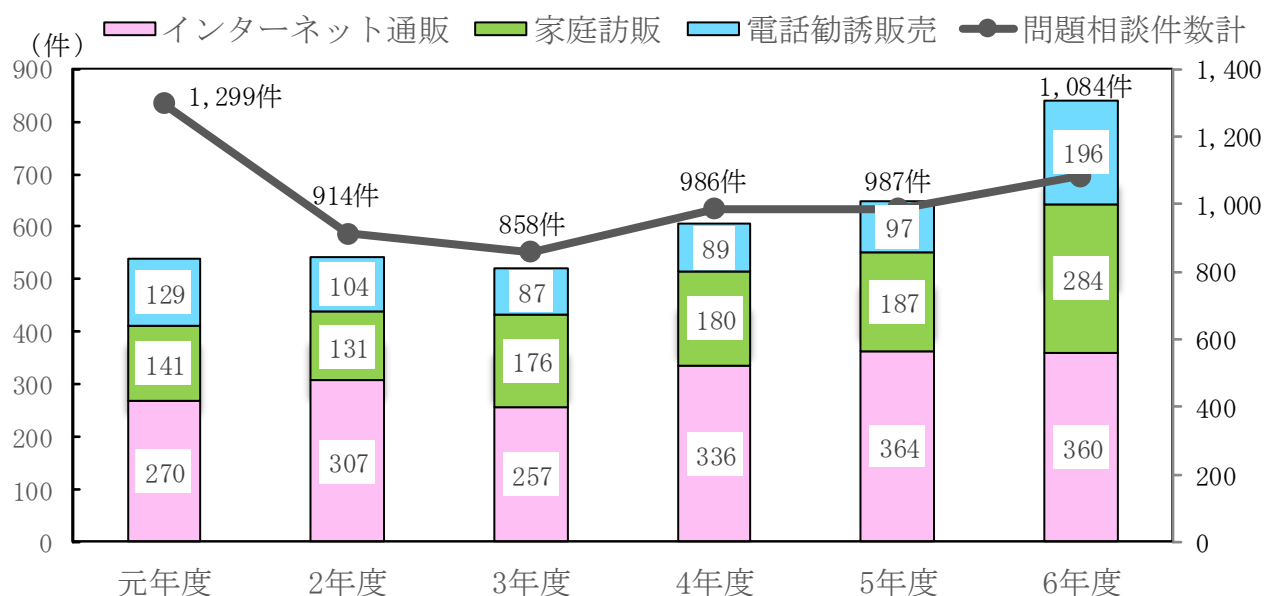
契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は1,660件で、前年度（1,489件）から11.5%増加。架空請求に関する相談が急増した平成30年度以降若干の減少傾向で推移しているが、全相談件数に占める割合は4割を超える水準が続いている。



※P I O－N E Tでは「内容別分類」というカテゴリーにおいて、「購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談」について「販売方法」というキーワードを付与することになっている。

そこで、高齢者（60歳以上として設定）の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」を分析するため、高齢者の相談のうち「販売方法」という内容別分類のキーワードが付されているものを抽出したところ、高齢者の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」の相談件数（29頁，「高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和元年度－令和6年度）」の“問題相談件数計”）は、年間1千件程度で推移しているが、「販売形態」別の上位3種の「インターネット通販」，「家庭訪販」，「電話勧誘販売」の相談件数の合計は増加傾向にある。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和元年度－令和6年度）〕



| 用 語           | 説 明                                                            |
|---------------|----------------------------------------------------------------|
| インターネット<br>通販 | オンラインショッピングなど，インターネット等のネットワークを利用して行われる取引                       |
| 家庭訪販          | 販売業者が消費者宅を訪問し，商品やサービスを販売する方法                                   |
| 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 |

次に，「販売形態」別件数上位3種の「インターネット通販」，「家庭訪販」，「電話勧誘販売」ごとの商品・役務別の上位3位を見ると（30頁，〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位（令和2年度－令和6年度）〕参照），過去4年間の「インターネット通販」の第1位は「化粧品」で，お試し価格を強調した定期購入と気付きにくい広告をきっかけに商品を購入してしまい，複数回購入が条件の契約となっていたなどの相談が多く，続いて「家庭訪販」で最も多い「空調・冷暖房・給湯設備」は，知らない業者が「ガス給湯器」等の無料点検を装い在宅率の高い高齢者宅を訪問し，「すぐに交換しないと危険です！」などとせかされて高額な交換の契約をしてしまい，後で契約を取り消したいなどの相談が前年度から**7.2倍**増加している。また，分電盤等の「無料点検」を装った電話勧誘により，不要または過剰な住宅設備工事の契約を迫られるといった相談も増加しており，消費者が設備の劣化や安全性についての説明

に不安を抱き、高額な契約に至るケースが見られるなど、住宅設備に関する相談全体の増加が顕著となっている。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位  
(令和2年度～令和6年度)〕

| 販売形態                   | 上位 | 2年度                  | 3年度                 | 4年度                  | 5年度                 | 6年度                       |
|------------------------|----|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|
| インターネット通販<br>(相談件数の上位) | 1  | 放送・コンテンツ等<br>91件     | 化粧品<br>47件          | 化粧品<br>110件          | 化粧品<br>130件         | 化粧品<br>116件               |
|                        | 2  | 商品一般<br>40件          | 娯楽等情報配信サービス<br>22件  | 役務その他<br>26件         | 役務その他<br>37件        | 健康食品<br>50件               |
|                        | 3  | 健康食品<br>35件          | 役務その他<br>20件        | 娯楽等情報配信サービス<br>23件   | 健康食品<br>22件         | 娯楽等情報配信サービス<br>19件        |
| 家庭訪販<br>(相談件数の上位)      | 1  | 工事・建築・加工<br>44件      | 工事・建築・加工<br>66件     | 工事・建築・加工<br>71件      | 工事・建築・加工<br>79件     | <u>空調・冷暖房・給湯設備</u><br>72件 |
|                        | 2  | 役務その他<br>19件         | 修理・補修<br>18件        | 修理・補修<br>20件         | 修理・補修<br>20件        | 工事・建築・加工<br>67件           |
|                        | 3  | 修理・補修<br>11件         | 役務その他<br>13件        | 衛生サービス<br>11件        | 空調・冷暖房・給湯設備<br>10件  | 役務その他<br>50件              |
| 電話勧誘販売<br>(相談件数の上位)    | 1  | インターネット通信サービス<br>28件 | 商品一般<br>12件         | 商品一般<br>20件          | 商品一般<br>19件         | <u>空調・冷暖房・給湯設備</u><br>59件 |
|                        | 2  | 商品一般<br>16件          | 魚介類<br>9件           | インターネット通信サービス<br>12件 | 魚介類<br>8件           | 役務その他<br>35件              |
|                        | 3  | 役務その他<br>10件         | インターネット通信サービス<br>9件 | 魚介類<br>8件            | インターネット通信サービス<br>8件 | 他の住宅設備<br>17件             |