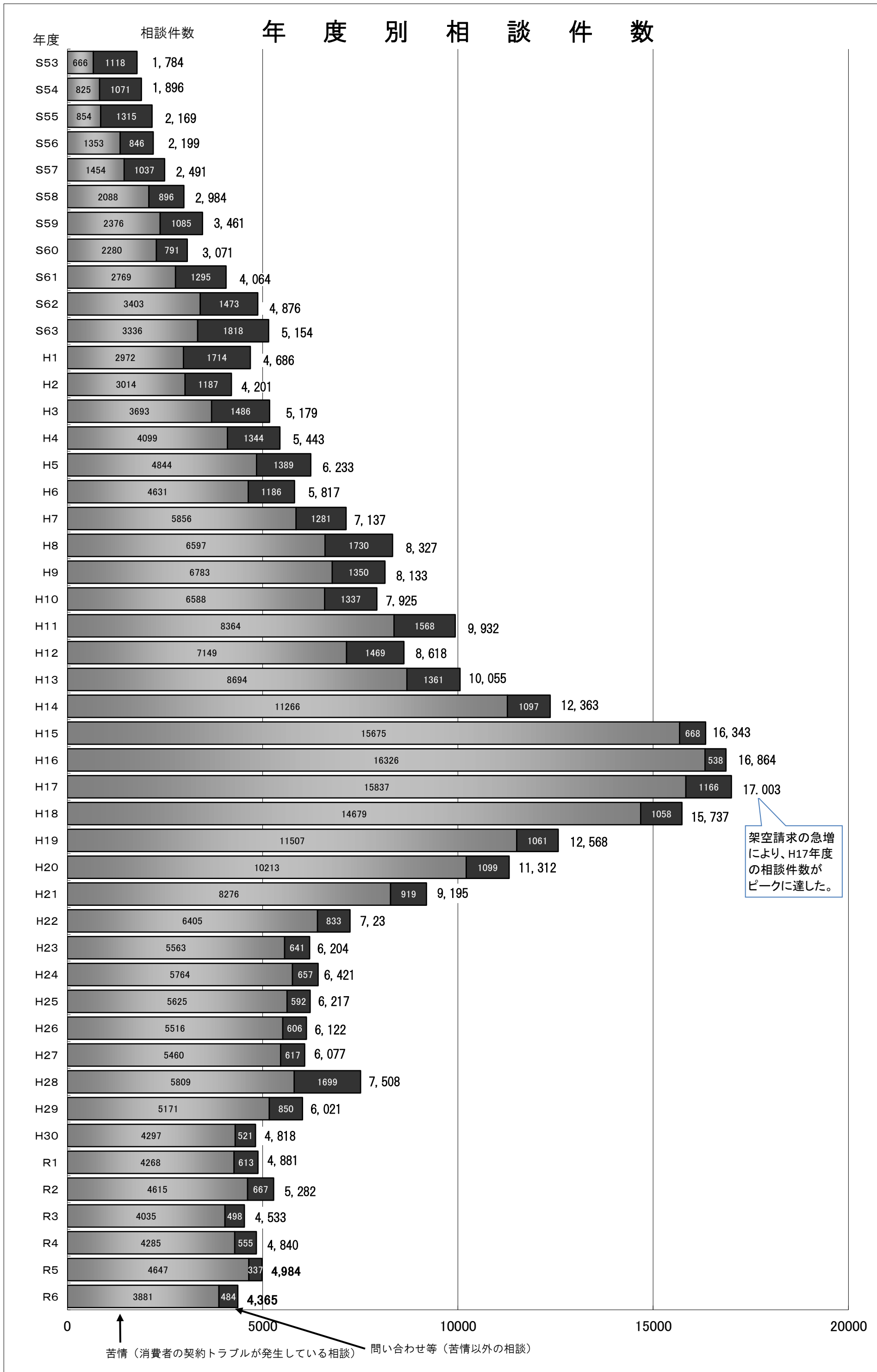


資料編

1 県消費生活センターの相談件数

資料編

令和6年度における県消費生活センターへの相談件数は4,365件で、前年度比では約12%減少となった。



2 相談の多い商品・役務(サービス)

「商品一般(迷惑メール、フィッシング詐欺等)」、「役務その他(占い、サポート契約等)」、定期購入によるトラブルが多い「化粧品」や「健康食品」の件数が、いずれも4年連続で上位を占めた。
相談件数の最も増加した商品・役務は、「空調・冷暖房・給湯設備」、次いで「インターネット通信サービス」であった。

(単位:件)

順位	商品・役務(サービス)名	R6年度		R5年度		対前年度比		R4年度
		件 数	構成比	件 数	構成比	増減数	増減率	件数
1	商品一般(迷惑メール、フィッシング詐欺等)	537	12.3%	574	11.5%	-37	-6.4%	475
2	化粧品	282	6.5%	373	7.5%	-91	-24.4%	411
3	役務その他(副業サポート、代行サービス等)	262	6.0%	254	5.1%	8	3.1%	245
4	健康食品(サプリメント等)	215	4.9%	196	3.9%	19	9.7%	193
5	相談その他	149	3.4%	170	3.4%	-21	-12.4%	173
6	不動産賃貸借関係	135	3.1%	141	2.8%	-6	-4.3%	130
7	インターネット通信サービス	123	2.8%	96	1.9%	27	28.1%	82
8	融資サービス(住宅ローン、借金等)	119	2.7%	138	2.8%	-19	-13.8%	166
9	移動通信サービス	110	2.5%	114	2.3%	-4	-3.5%	134
10	工事・建築(住宅、住宅設備等)	105	2.4%	136	2.7%	-31	-22.8%	122
11	他の教養・娯楽	103	2.4%	149	3.0%	-46	-30.9%	126
12	他の金融関連サービス	93	2.1%	104	2.1%	-11	-10.6%	86
13	自動車	92	2.1%	143	2.9%	-51	-35.7%	123
14	娯楽等情報配信サービス	76	1.7%	93	1.9%	-17	-18.3%	102
15	空調・冷暖房・給湯設備	75	1.7%	36	0.7%	39	108.3%	31
16	医療	64	1.5%	66	1.3%	-2	-3.0%	59
17	紳士・婦人洋服	59	1.4%	87	1.7%	-28	-32.2%	69
18	電報・固定電話	55	1.3%	48	1.0%	7	14.6%	44
19	電気	50	1.1%	57	1.1%	-7	-12.3%	74
20	内職・副業	48	1.1%	59	1.2%	-11	-18.6%	41
合計		4,365		4,984		-619	-12.4%	4,840

3 販売購入形態別相談状況

「電話勧誘販売」が前年度比29.7%と大幅に増加した。次いで、「訪問販売」が前年度比15.5%増加した。

(単位:件)

区 分		R6年度		R5年度		対前年比		R4年度 件数
		件 数	構成比	件 数	構成比	増減数	増減率	
無店舗販売	通信販売	1,411	32.3%	1,734	34.8%	-323	-18.6%	1,671
	訪問販売	261	6.0%	226	4.5%	35	15.5%	266
	電話勧誘販売	284	6.5%	219	4.4%	65	29.7%	180
	マルチ商法(連鎖販売取引)	43	1.0%	43	0.9%	0	0.0%	61
	訪問購入	30	0.7%	33	0.7%	-3	-9.1%	32
	送り付け商法(ネガティブ・オプション)	15	0.3%	9	0.2%	6	66.7%	4
	その他無店舗	109	2.5%	110	2.2%	-1	-0.9%	88
小 計		2,153	49.3%	2,374	47.6%	-221	-9.3%	2,299
店舗購入		577	13.2%	716	14.4%	-139	-19.4%	771
不明・無関係		1,635	37.5%	1,894	38.0%	-259	-13.7%	1,769

4 主な販売手口

「点検商法」が前年度比158.3%と大幅に増加した。次いで、「当選商法」が前年度比62.5%増加、「無料商法」が前年度比53.2%増加した。

(単位:件)

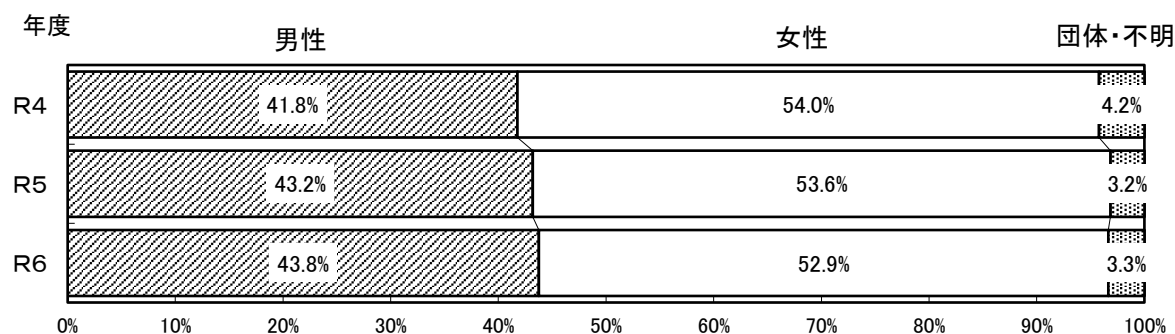
順位	販売手口	R6年度		R5年度		対前年比		R4年度 件数
		件 数	構成比	件 数	構成比	増減数	増減率	
1	無料商法	95	2.2%	62	1.2%	33	53.2%	74
2	サイドビジネス商法	94	2.2%	122	2.4%	-28	-23.0%	69
3	利殖商法	73	1.7%	86	1.7%	-13	-15.1%	66
4	点検商法	62	1.4%	24	0.5%	38	158.3%	17
5	当選商法	26	0.6%	16	0.3%	10	62.5%	19
6	次々販売	11	0.3%	13	0.3%	-2	-15.4%	16
7	アンケート商法	5	0.1%	11	0.2%	-6	-54.5%	5
8	景品付販売	6	0.1%	7	0.1%	-1	-14.3%	14
9	展示販売	13	0.3%	5	0.1%	8	160.0%	10
10	過量販売	7	0.2%	5	0.1%	2	40.0%	7

(1つの相談に対し複数の販売手口が関係する場合は、その全てを計上。)

5 相談者の属性

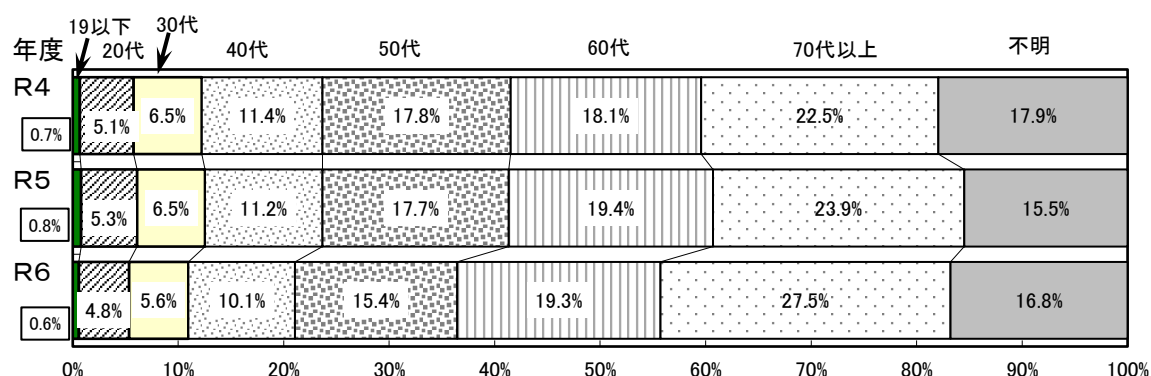
■性別等

相談者は、男性より女性の割合が高くなっている。



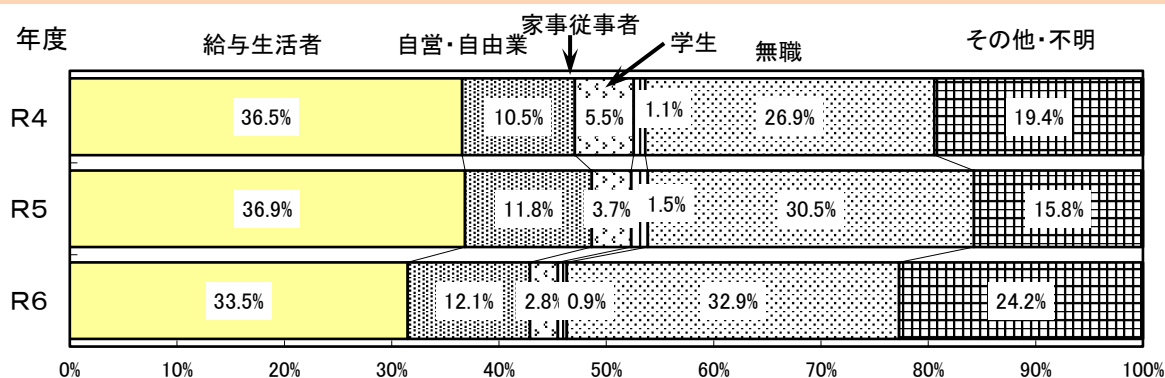
■年代別

高齢化の進展等もあって、60歳代以上の相談割合は高い。



■職業別

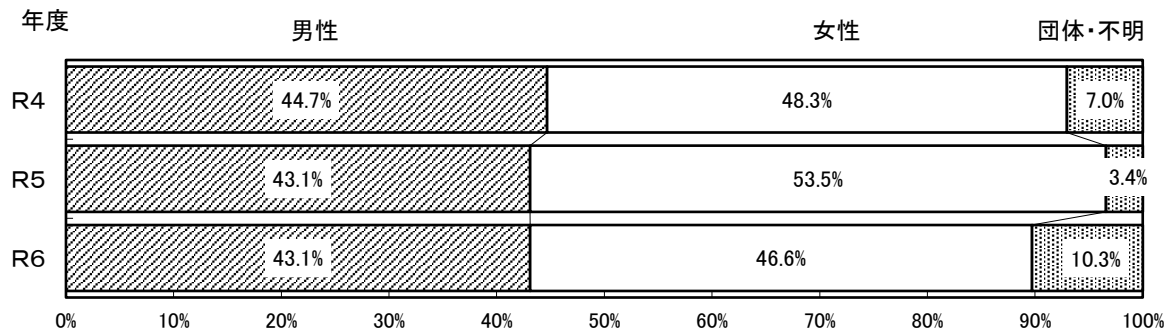
前年度と比較すると、給与生活者の割合は減少し、無職の方の割合は増加している。



6 契約当事者の属性

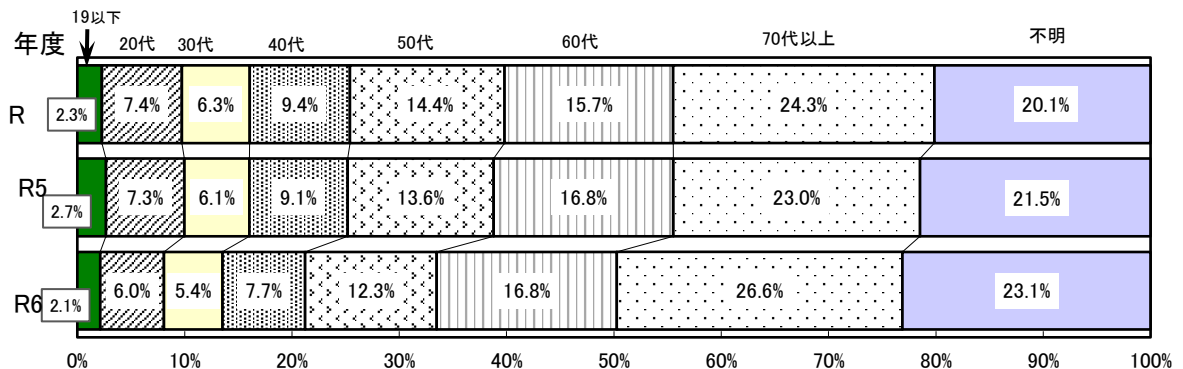
■性別等

契約当事者においても、男性より女性の割合が高くなっている。



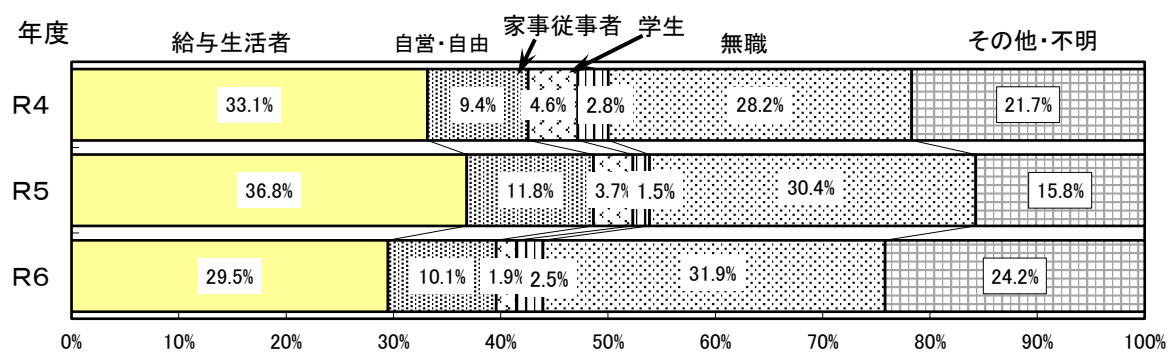
■年代別

高齢化の進展等もあって、60歳代以上が契約者である割合が高い。
未成年と20歳代が相談者である割合より契約当事者である割合が高いのは、家族等から未成年と20歳代の契約について相談が寄せられているためと考えられる。



■職業別

前年度と比較すると、給与生活者の割合は減少し、無職の方の割合は増加している。



7 契約当事者の性別・年代別の状況

■男性

若年層では「他の教養・娯楽その他（ゲーム、出会い系等）」に係る相談が上位に入っており、特に10代では1位となった。

20歳代～50歳代では「融資サービス」に関する相談が上位となった。

	総件数 (前年度)	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
10代 以下	47件 (61)	①他の教養・娯楽 その他（ゲーム、 出会い系等） 11件	●役務その他 4件	③娯楽等情報配信 サービス 4件	●他の金融関連 サービス 3件	②商品一般 ④化粧品 ●医療 ●スポーツ用品 各2件
20歳 代	115件 (161)	①融資サービス (借金等) 13件	④商品一般 12件	②自動車 11件	③他の教養・娯楽 その他（ゲーム、 出会い系等） 10件	④内職・副業 ●賃貸アパート・ 借家等 各7件
30歳 代	88件 (151)	④商品一般 12件	③賃貸アパート・借家等 ②融資サービス（住宅ローン、自動 車ローン、借金等） 各7件	●役務その他 ●インターネット通信サービス 各6件		
40歳 代	164件 (227)	①融資サービス (住宅ローン、借 金等) 16件	●役務その他 15件	①商品一般 12件	③自動車 ⑤工事・建設（住宅等） ●移動通信サービス 各7件	
50歳 代	264件 (298)	①商品一般 27件	④健康食品 21件	●融資サービス（住宅ローン、借金等） ⑤役務その他 ②化粧品 各15件		
60歳 代	362件 (383)	①商品一般 48件	③健康食品 ②化粧品 各25件	●インターネット 通信サービス 17件	●娯楽等情報配信 サービス 15件	
70歳 以上	557件 (542)	①商品一般 63件	②健康食品 47件	③役務その他 31件	●移動通信サービ ス 23件	●空調・冷暖房・ 給湯設備 ④化粧品 各21件

※丸数字は昨年度の順位、●は昨年度順位が6位以下を示す

■女性

女性の相談では、広い世代で美容やダイエットに関する「化粧品」に関する相談が上位に入っている。
20歳～30歳代では、「賃貸アパート・借家等」に関する相談が上位となった。

	総件数 (前年度)	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
10 代 以下	53件 (82)	②商品一般 ④健康食品 ④化粧品 各7件			②他の教養・娯楽 その他（ゲーム、 出会い系等 5件	①理美容（脱毛エ ステ等） 4件
20 歳 代	144件 (196)	●賃貸アパート・ 借家等 16件	④商品一般 14件	●役務その他 12件	②内職・副業 11件	③他の教養・娯楽 その他（ゲーム、 出会い系等） ①理美容（脱毛エ ステ等） ●紳士・婦人洋服 各6件
30 歳 代	145件 (150)	●賃貸アパート・借家等 ①商品一般 各11件		③内職・副業 8件	②理美容（脱毛エステ等） ●教室・講座 各7件	
40 歳 代	170件 (225)	②化粧品 18件	①商品一般 13件	⑤役務その他 ④健康食品 各8件		③紳士・婦人洋服 7件
50 歳 代	264件 (374)	①化粧品 47件	②商品一般 29件	③健康食品 16件	④役務その他 11件	●インターネット 通信サービス 10件
60 歳 代	360件 (441)	①化粧品 62件	②商品一般 57件	④健康食品 31件	●インターネット 通信サービス 13件	③役務その他 12件
70 歳 以上	592件 (593)	①商品一般 73件	②化粧品 55件	④健康食品 32件	③役務その他 27件	●相談その他 20件

※丸数字は昨年度の順位、●は昨年度順位が6位以下

8 危害・危険に関する相談

区分	R6年度			R5年度 件数	R4年度 件数	
	件数	相談の多い商品・役務(サービス)				
(※1)	65件	第1位	健康食品	19件	72件	81件
危害		第2位	化粧品	15件		
		第3位	医療	6件		
(※2)	8件	第1位	自動車	4件	9件	10件
危険		第2位	他の住居品、食生活機器、 空調・冷暖房・給湯設備、 医療	各1件		

(※1) 「危害」とは商品の使用により人体に危害が及んだもの。
(※2) 「危険」とは危害には至らなかったが人身事故の恐れがあるもの。

【危害に関する相談の例】

- お試しで補聴器を購入したが、数日で耳が痛くなり炎症を起こしていると診断された。解約返金は可能だろうか。
- 便秘対策の緑茶をネットで注文。飲むとお腹が痛くなるので解約の電話をしたが4回縛りだと言う。解約の電話が繋がらない。
- ダイエット用サプリを申込んだら定期購入だった。試したところ目眩、吐き気がしたので中止した。解約の電話をするが通じない。

【危険に関する相談の例】

- 軽自動車のバックドアが自重で閉まる不具合があり車検時に修理してもらったが、有償修理となり納得いかない。
- ラジオに新品の電池をいれたらガスが噴き出てきた。メーカーに電話して指示を仰いだが、対応が大変でパニックだ。
- 電子レンジからバチバチと音がして焦げ臭くなった。リコールではないか。

9 商品テストに関する処理状況

【苦情処理テスト】

苦情処理テスト実施件数 5 件

No.	相談内容	テスト内容
1	オーダーカーテンを取り付けたところ穴は見えないが光が一筋漏れる。店是对応しないという。	店から返却されたカーテンに光を当て、目視で確認したが、漏れは見当たらなくなっていた。拡大率や光の当て方が異なる二種類のデジタルマイクロスコープで表面を観察し、光源を透過させてみたが光の漏れは確認できなかった。
2	牛革ベルトを購入したが、広告に載っていたベルトの厚みと異なる。店はノギスで測れという。	測定と撮影を行った。ノギスでベルトをきつく締め付けると厚さは広告表示以下ところがあった。締め付けず通常の状態では測ると広告表示の厚み部分が多く、一部に広告表示の厚み以上のところもみられた。
3	クッキーを食べたところ味と香りがおかしかった。原因は何か。	検査機関にて、比較分析が行われた。リモネン（柑橘類等の香り成分）と、ジメチルスルホキシドが検出され、柑橘類の香りのするハーブ等を使った別の製品の直後に製造が行われたことが原因だった。
4	クランチチョコを食べたところ乳製品が腐ったような味がした。原因は何か。	検査機関にて比較分析が行われた。相談品からは短鎖～中鎖脂肪酸が検出された。植物油の劣化と考えられ、原料が古い、製造後相当な時間が経っている、保管状況や衛生管理が悪い等が考えられた。
5	ネットでアルコール消毒液を購入した。価格も安く、においもしない。本当に広告とおりのアルコール濃度なのか。	検査機関にて、酒類総合研究所標準分析法に基づいてアルコール濃度が測定された。測定結果は、今回購入したもの及びこれまで使っていたものは広告表示の濃度にほぼ近い値だった。

【技術回答】

分野	相談件数	主な相談事例
衣	20	・補正下着でかぶれた ・海外製衣料品の安全性 ・サポーター暖かい効果がない ・クリーニングで衣類紛失
食	18	・健康食品で体調不良 ・お土産菓子の異味異臭
住	64	・扇風機と同じところが何度も壊れる ・充電用ACアダプターが発熱した ・乾電池からガスがでた ・電子レンジからバチバチと音や焦げた臭いがする ・床材の剥がれでけがをした ・太陽光発電パワーコンディショナーのリコール
その他	56	・液晶テレビ 修理が高額 ・光脱毛器の不具合でやけど ・スマートフォンの画面剥がれ
計	158	

用語解説

	用語	解説
1	インターネット通信サービス	モバイル向けではないインターネット通信に関連するサービス。 インターネットの接続回線（光回線）やプロバイダの契約に関する相談などが大半を占める。
2	移動通信サービス	携帯電話等の移動通信及びそれらに関するサービス。
3	放送・コンテンツ等	電話情報提供サービス、インターネット情報サービスなどの電話回線やオンラインネットワーク等を使って情報を得るサービス等をいい、アダルトサイト・出会い系サイト・総合情報サイトなどが大半を占める。ネット通販や携帯電話の通話料、パケット代は含まない。
4	通信販売	店舗ではなく、新聞、雑誌、テレビ、インターネット上のホームページ（インターネットオークションを含む）などによる広告や、ダイレクトメール、チラシなどを見た消費者から郵便、電話、ファクシミリ、インターネットなどの通信手段で注文を受け、商品を販売する方法のこと。 （特定商取引に関する法律第2条第2項）
5	訪問販売	販売業者の営業員が一方的に消費者宅を訪問し、訪問先で商品（権利・役務を含む）の販売活動を行う小売形態のこと。 キャッチセールス、アポイントメントセールス、S F 商法などの営業員の訪問がないものも「訪問販売」としている。 （特定商取引に関する法律第2条第1項第1号、第2号）
6	電話勧誘販売	販売業者が、個人宅や勤務先に一方的に電話をかけ、または特定の方法により消費者に電話をかけさせ、その電話において商品の紹介や勧誘を行うことにより商品を販売する方法のこと。 （特定商取引に関する法律第2条第3項）
7	マルチ商法（連鎖販売取引）	販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得る仕組みの商法。これを繰り返すことにより、販売組織がピラミッド式に拡大していく。 （特定商取引に関する法律第33条）
8	訪問購入	営業員が訪問してきて、自宅にある物品（貴金属等）を買い取る形態のこと。 震災後、強引な勧誘方法や買い取り額の妥当性が問題となり、特定商取引に関する法律で規制されることとなった。 （特定商取引に関する法律第58条の4）
9	送り付け商法	ネガティブ・オプションともいう。 注文していないにもかかわらず商品を一方的に送りつけ、受けとった消費者に購入しなければならないものと勘違いさせ、料金を支払わせることを狙った商法。代金引換郵便を悪用したものもある。
10	その他無店舗	店舗ではないところ、または店舗とはいえないような場所（自動販売機、野菜の無人スタンドなど）。また、ホテルや集会場など通常店舗とは考えられない場所で2日以上期間に渡って行われる展示会などで購入した場合。
11	無料商法	「無料のお試しサービスです」「今なら無料で体験できる」などのセールストークや広告により高額な商品・サービスを売りつける商法のこと。 近年は、初回が無料や格安とうたい、複数回の購入や2回目以降の高額の支払いを求める「定期購入」のトラブルも増加している。
12	サイドビジネス商法	「内職・副業になる」などのセールストークで何らかの契約をさせる商法で自分で仕事や作業を行うものに限る。ただし、投資や出資をするものや雇用されるものは含まない。
13	点検商法	「点検に来た」と来訪し、「使用できない」「修理不能」「早めに代えないと危険」など不安をあおって商品やサービスを契約させる商法のこと。 白あり駆除、消火器、ガス漏れ警報機、火災警報機、換気扇などの商品やサービスが多く、いかにも関係機関から来たように見せかけている場合も多い。
14	利殖商法	「値上がり確実」「必ず利益が出る」など儲かることを強調して契約させる商法のこと。 特に自宅にすることが多い高齢者をターゲットに、電話勧誘販売や訪問販売で契約させるなど高齢者の貴重な老後の生活資金をねらいず打ちにした悪質な手口が増えている。 近年は、全年齢層において「楽に短期間で高収入」などをうたう情報商材にかかるトラブルが増加している。
15	当選商法	「当選した」「景品が当たった」「あなただけが選ばれた」など「自分だけ」という優越感をくすぐって消費者に近づき、高額な商品やサービスの契約をさせる商法のこと。 最近では、高齢者をターゲットに、あたかも海外の宝くじに当選したようなダイレクトメールやエアメールを送り、当選金を受け取るための保証金を支払わせる手口や、携帯電話の懸賞サイトを名乗り当選メールを送って保証金を支払わせる手口もある。
16	次々販売	一人の消費者に次から次へと契約をさせる販売方法のこと。
17	景品付販売	景品を付けることを販売勧誘の手段にしている、景品の価格が高額である場合
18	アンケート商法	「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」等と言って消費者に接近して売りつける商法のこと。
19	展示販売	展示会や展覧会での販売。 会場の個室などで長い時間、勧誘を行ったり、展示されている物が「特別な物で2つしかない。」などと消費者に勘違いをさせ、高価格で契約させるなどを行うことがある。
20	過量販売	商品や役務を必要以上に多く販売する販売方法。