令和６年度

消費生活相談年報

【利用上の注意】

① 本文及び統計表の“構成（比）”の数値は小数点第2位で四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。

② ０．０％　→　単位未満を示します。

③ 契約購入金額・既支払額・救済金額・処理結果は、令和7年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※ 本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）のデータベースをもとに算出しています。

目　　次

Ⅰ　概　　要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・62

Ⅱ　消費生活相談統計

1　相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63
2　契約当事者の年代別相談件数・・・・・・・・・・・・・・64
3　商品・役務（サービス）の上位品目・・・・・・・・・・・65
4　販売購入形態・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・66
5　危害・危険の相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・67
6　インターネット通販やＳＮＳ等に関する相談・・・・・・68
7　点検商法に関する相談・・・・・・・・・・・・・・・・・69
8　暮らしのレスキューサービスに関する相談・・・・・・・69
9　救済金額・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・70
10　処理結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71
11　土曜日電話相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・71
12　電子メール相談・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・72

Ⅲ　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の消費生活相談統計・・・・・73

Ⅳ　若者（契約当事者が２９歳以下）の消費生活相談統計・・・・・・75

Ⅴ　障害者等の消費生活相談統計・・・・・・・・・・・・・・・・・76

Ⅵ　外国人の消費生活相談統計・・・・・・・・・・・・・・・・・・77

商品・役務上位品目　用語について（PIO-NET分類・キーワードマニュアルより）

・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に記録しています。
・相談の主体となる商品・サービス（役務）等を PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。

・**商品一般 ＝** 商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のない相談。架空請求等の商品を特定できない相談や、クレジットカードの不正利用、身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談など。
・**役務その他サービス ＝**「他の役務」のうち弁護士、司法書士、行政書士、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。パソコンのウイルス除去サポート契約やビジネスコンサルティング、質問サイト等に関する相談など。
・**他の健康食品 ＝**「健康食品」のうち、高麗人参茶、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。ダイエット食品など。
・**他の内職・副業 ＝**「内職・副業」のうち、販売業内職、モニター内職、タレント・モデル内職など個別に分類が定められている内職・副業以外の内職・副業。アフィリエイト内職など。
・**他の化粧品 ＝**「化粧品」のうち、基礎化粧品、メイクアップ化粧品、頭髪用化粧品など個別に分類が定められている化粧品以外の化粧品。化粧石鹸、歯磨き粉、制汗・消臭剤など。

Ⅰ　概　要

１　相談件数（P63）

令和6年度の相談件数は10,548件で、前年度（11,011件）と比べて4.2％減少しましたが、7年連続で10,000件を上回りました。不当請求（架空請求を含む）に関する相談は、平成30年度に2,678件に達した後減少傾向にあり、3年連続で400件台となっています。

２　年代別の状況（P64）

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が6.6％増加しました。

３　商品・役務（サービス）の上位品目（P65）

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の989件で、スマホに不審な電話がかかってきた、クレジットカードの不正利用などのほか、不審な請求や心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「医療サービス」の324件で、前年度（200件）と比べて約1.6倍に増加し、中でも医療脱毛や脱毛クリニックの倒産に関する相談が多く寄せられました。

４　インターネット通販やＳＮＳ等に関する相談（P68）

インターネット通販に関する相談件数は、令和2年度以降は3,000件台で高止まりしていますが、令和5年度以降は2年連続で減少しています。SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加傾向で、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりましたが、R6年度は前年度（1,040件）と比べて10.3％減少しています。

５　点検商法に関する相談　（P69）

点検商法に関する相談は令和5年度に急激に増加し（令和4年度 138 件の約 2.7 倍）、令和6年度も前年度(370 件)の約 1.1 倍で増加しました。点検商法の相談に多い商品・役務の品目の1位は「役務その他サービス」の 213 件で、中でも「役務その他サービス」の約6割が給湯器に係る相談（130 件）となっています。

６　暮らしのレスキューサービスに関する相談　（P69）

暮らしのレスキューサービスに関する相談は過去5年で増加傾向となっており、令和6年度の相談件数は 172 件で過去最多となりました。暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の 76 件で、全体 172 件の 44.2％を占めています。

７　救済金額　（P70）

令和6年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約5億6,717万円となりました。

８　処理結果　（P71）

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が7,580件（71.9％）、「その他情報提供」が1,731件（16.4％）、「あっせん解決」が868件（8.2％）、「あっせん不調」が242件（2.3％）となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は53件（0.5％）となっています。

９　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の相談（P73）

令和6年度の高齢者の相談件数は3,068件で、前年度（2,944件）と比べて4.2％増加しました。

令和6年度の認知症等の高齢者の相談件数は120件で過去最多となりました。

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は78.5％ですが、認知症等の高齢者では3.3％となっています。

認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

10　若者（契約当事者が２９歳以下）の相談（P75）

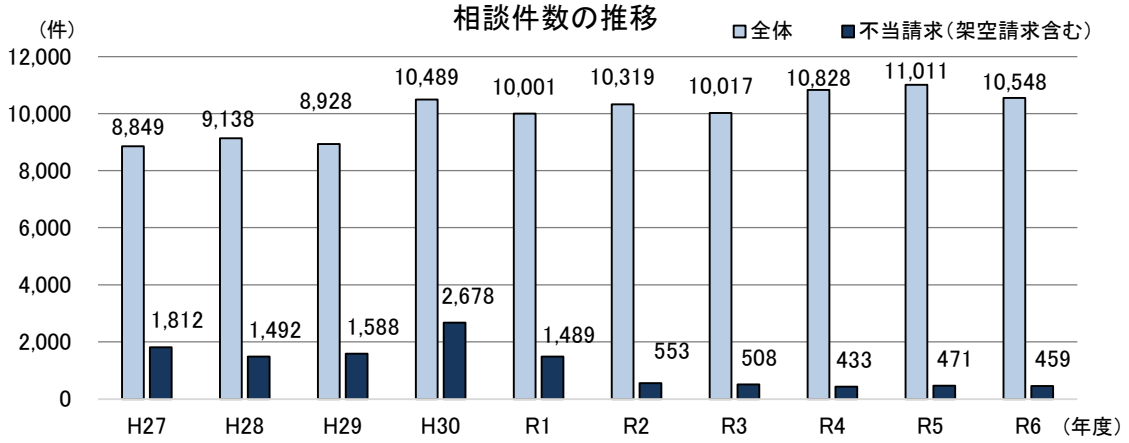
令和6年度の若者の相談件数は1,581件で、前年度（1,689件）と比べて6.4％減少しました。令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引き下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。令和6年度の18～19歳の相談件数は116件で、前年度（131件）と比べて11.5％減少しました。

Ⅱ　消費生活相談統計

1　相談件数

令和6年度の相談件数は10,548件で、7年連続で10,000件を上回りました。

不当請求（架空請求を含む）に関する相談は、平成30年度に2,678件に達した後、減少傾向にあり、3年連続で400件台となっています。



令和6年度の相談件数は、前年度（11,011件）と比べて4.2%減少しました。

相談の内訳は、苦情(*)が9,924件、問合せ(*)が624件でした。

*苦情：消費者苦情が発生している相談。

*問合せ：買物相談、生活知識、労働問題等消費者苦情が発生していない相談。

相談の内訳　（件）

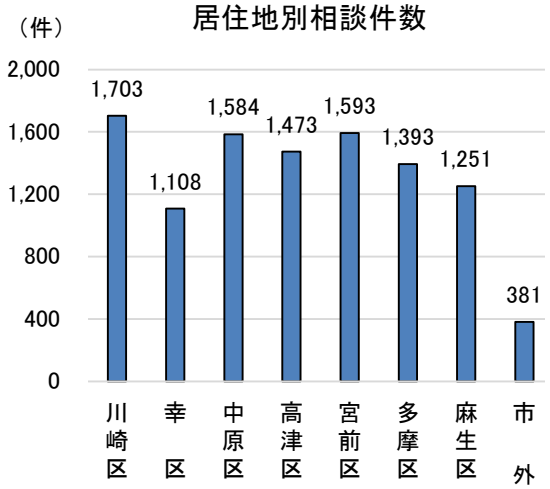
区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
苦情	9,600	9,336	10,137	10,337	9,924
問合せ	719	681	691	674	624
合計	10,319	10,017	10,828	11,011	10,548
前年度比	103.2%	97.1%	108.1%	101.7%	95.8%
人口	1,538,262	1,540,340	1,540,890	1,545,604	1,551,788
人口に占める割合	0.67%	0.65%	0.70%	0.71%	0.68%

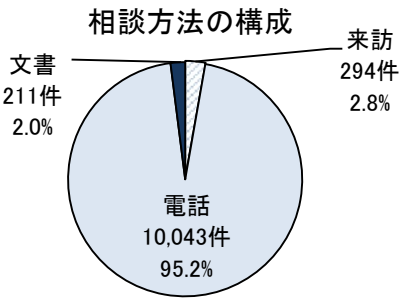
※人口は各年度10月1日現在

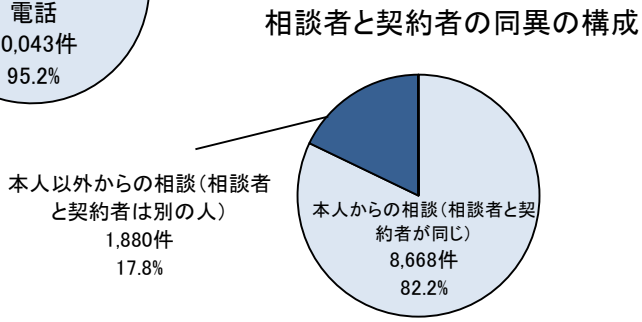
相談者を居住地別にみると、多い順に川崎区、宮前区、中原区となっています。

相談方法では、電話による相談が10,043件と最も多く、次いで来訪による相談が294件、文書（手紙・ファックス・電子メール（電話による回答希望））による相談が211件となっています。

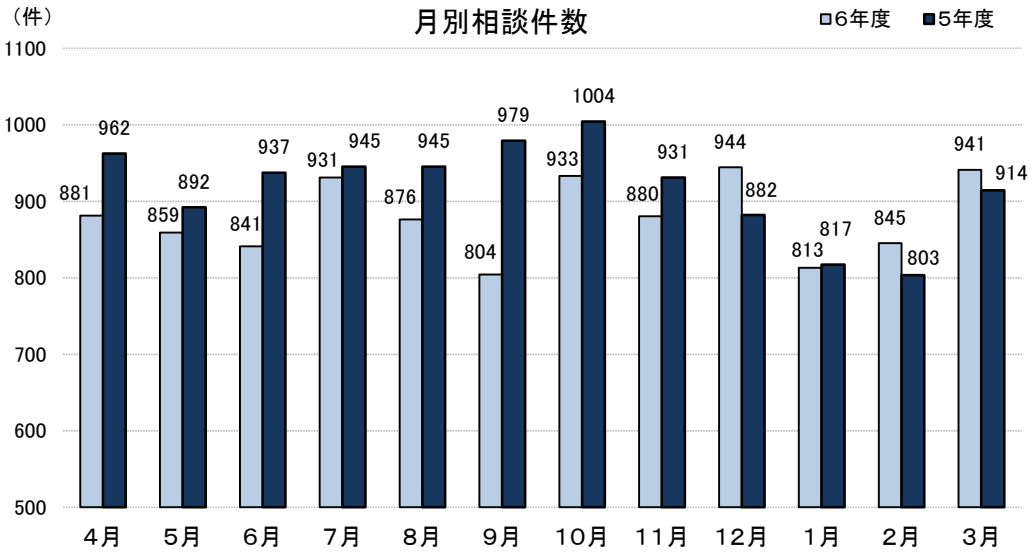
契約者本人から相談が寄せられる割合は 82.2%となっています。







令和6年度の月別相談件数は、最も多かったのは12月で944件、最も少なかったのは9月で804件でした。前年度と比べて、減少した月が多い中、12月、2月、3月は増加しました。月平均では約879件の相談がありました。



月平均　（件）

6年度	879
5年度	918

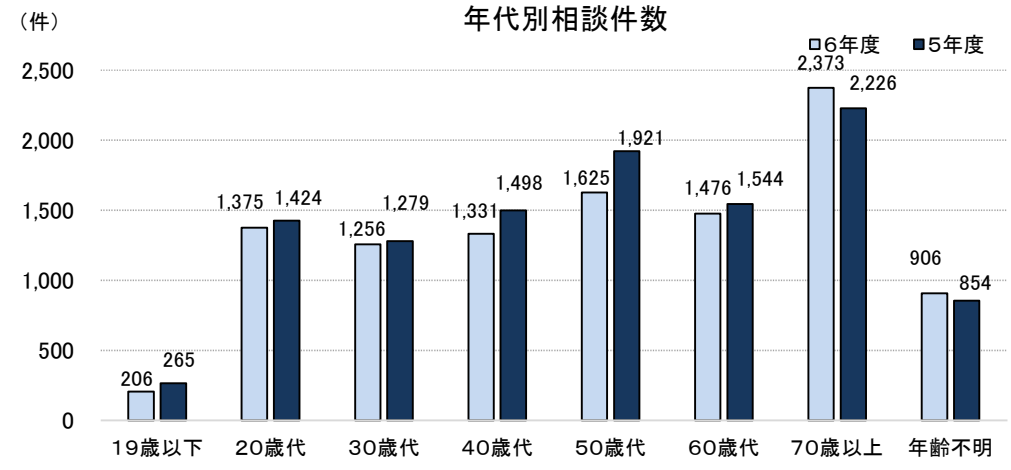
2 契約当事者の年代別相談件数

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっています。前年度と比べて、70歳以上の世代が6.6%増加しました。また、平均年齢は52.8歳となっています。

契約当事者の年代別相談件数　（件）

区分	6年度		5年度		前年度比
	合計	構成比	合計	構成比	
19歳以下	206	2.0%	265	2.4%	77.7%
20歳代	1,375	13.0%	1,424	12.9%	96.6%
30歳代	1,256	11.9%	1,279	11.6%	98.2%
40歳代	1,331	12.6%	1,498	13.6%	88.9%
50歳代	1,625	15.4%	1,921	17.4%	84.6%
60歳代	1,476	14.0%	1,544	14.0%	95.6%
70歳以上	2,373	22.5%	2,226	20.2%	106.6%
年齢不明	906	8.6%	854	7.8%	106.1%
合　計	10,548	100.0%	11,011	100.0%	95.8%

※年齢不明には団体（法人・事業者）を含む。（6年度：353 件、5年度：384 件）



平均年齢

6年度	52.8 歳
5年度	51.9 歳

3 商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の989件で、スマホに不審な電話がかかってきた、クレジットカードの不正利用などのほか、不審な請求や心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。

2位は「不動産貸借」の627件で、賃貸住宅の契約書に関して契約前に説明された条件と違う条件が書かれていた、重要事項説明書と契約書の内容が違っていたというような契約トラブルに関する相談や、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談が多くを占めています。

前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「医療サービス」の324件で、前年度（200件）と比べて約1.6倍に増加しました。中でも、医療脱毛に関する相談が全体の約4割を占めています。これは医療脱毛の一部の事業者で破産手続きを開始した等の報道があったことにより、解約・返金のトラブルの相談が増加したことが主な要因です。

増加率の高い品目の2位は「商品一般」の989件で、前年度（785件）と比べて約1.3倍に増加しました。

※脱毛に関して、医療脱毛は医療サービスに分類し、エステ脱毛はエステティックサービスに分類しています。

※商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照

商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	6年度	5年度	前年度比（増加率順位）	事例
1	商品一般	989	785	126.0%（2 位）	国の機関を名乗る所から固定電話に着信があった。2時間後に通信が切れると留守番電話にメッセージがあり、不審だ。
2	不動産貸借	627	615	102.0%	長年住んだ賃貸アパートを退去したが、高額な原状回復費用を請求され納得できない。
3	役務その他サービス	586	510	114.9%	「ガス給湯器の無料点検に行く」という電話があり了承したが不審なので断りたい。業者と連絡がつかず不安。
4	工事・建築	398	419	95.0%	分電盤無料点検に来た事業者から勧められ、分電盤取換え工事の契約をしたが、クーリング・オフしたい。
5	医療サービス	324	200	162.0%（1 位）	クリニックで脱毛5回コースを契約し、代金をクレジットカード分割払いで支払中だ。クリニックが倒産したため、請求を止めてほしい。
6	他の健康食品	296	258	114.7%	定期購入のダイエットサプリメントを初回限りで解約しようとしたら、高額な解約料を請求され困惑。
7	修理サービス	233	277	84.1%	トイレが詰まり、ネットで検索したサイトに修理をしてもらったが、あまりにも高額で納得がいかない。減額希望。
8	インターネット接続回線	193	208	92.8%	「光回線が今より安くなる」と電話勧誘を受けて申込みをしてしまったが、不審なのでキャンセルしたい。
9	携帯電話サービス	176	185	95.1%	高齢の母が携帯電話の契約をしてその後解約したが、端末に付与していた補償サービスが解約できていなかった。返金を求めたい。
10	基礎化粧品	171	277	61.7%	いつでも解約可能な美容液を契約していたが、効果が感じられず解約を申し出たら回数に縛りがある定期購入になっていた。解約希望。

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」、20歳代、30歳代、40歳代では「不動産貸借」、50歳代、60歳代、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。

契約当事者年代別・商品等順位　（件）

年代	1位	2位	3位	4位	5位	総件数
19歳以下	インターネットゲーム 29	医療サービス 16	他の健康食品 13	商品一般 11	エステティックサービス 8	206
20歳代	不動産貸借 144	医療サービス 118	エステティックサービス 72	他の内職・副業 70	商品一般 63	1,375
30歳代	不動産貸借 187	医療サービス 69	商品一般 66	役務その他サービス 55	インターネット接続回線 37	1,256
40歳代	不動産貸借 92	商品一般 84	役務その他サービス 54	医療サービス 37	工事・建築修理サービス（同位） 29	1,331
50歳代	商品一般 157	不動産貸借 73	役務その他サービス 71	他の健康食品 58	修理サービス 47	1,625
60歳代	商品一般 170	役務その他サービス 84	他の健康食品 75	工事・建築 71	基礎化粧品 51	1,476
70歳以上	商品一般 256	役務その他サービス 210	工事・建築 179	他の健康食品 110	修理サービス 56	2,373
年代不明	商品一般 182	不動産貸借 51	役務その他サービス（同2位） 51	工事・建築 48	広告代理サービス 30	906
全体	商品一般 989	不動産貸借 627	役務その他サービス 586	工事・建築 398	医療サービス 324	10,548

4 販売購入形態

販売購入形態では、「店舗外購入（特殊販売）」の合計は5,529件で、全体の52.4%を占めており、高い水準となっています。

店舗外購入（特殊販売）の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年度と同様の順位となっています。

前年度と比べて「その他無店舗」に関する相談が大きく増加しました。

※ 店舗外購入（特殊販売）のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引法」においてトラブル防止のルールが定められています。

・訪問販売 ＝ 家庭・職場訪販、１日だけ開催する展示販売、ＳＦ商法、販売目的を隠した接触商法（キャッチセールス、アポイントメントセールス）等
・通信販売 ＝ インターネット、電話、郵便等を用いて契約するもの
・マルチ商法 ＝ 販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
・電話勧誘販売 ＝ 消費者に電話をかけ、または特定の方法で電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
・ネガティブ・オプション ＝ 消費者から申込みがないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求する商法
・訪問購入 ＝ 消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」
・その他無店舗 ＝ 露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

販売購入形態　（件）

区分	6年度		5年度		前年度比	特殊販売の主な商品・役務
	件数	構成比	件数	構成比		
店 舗 購 入	1,855	17.6%	1,918	17.4%	96.7%	
店舗外購入（特殊販売）	（5,529）	（52.4%）	（6,040）	（54.9%）	（91.5%）	
訪 問 販 売	1,063	10.1%	1,077	9.8%	98.7%	工事・建築 251 件、修理サービス 116 件、役務その他サービス 89 件ほか
通 信 販 売	3,662	34.7%	4,228	38.4%	86.6%	他の健康食品 259 件、商品一般 213 件、基礎化粧品 160 件ほか
マルチ商法	58	0.5%	44	0.4%	131.8%	他の内職・副業 9 件、商品一般 7 件、他の健康食品 4 件ほか
電話勧誘販売	563	5.3%	512	4.6%	110.0%	役務その他サービス 218 件、インターネット接続回線 61 件、他の内職・副業 40 件ほか
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	26	0.2%	32	0.3%	81.3%	商品一般 9 件、他の健康食品 3 件ほか
訪 問 購 入	64	0.6%	83	0.8%	77.1%	商品一般 8 件、アクセサリー7 件、食器 5 件ほか
その他無店舗	93	0.9%	64	0.6%	145.3%	冷凍冷蔵機器 8 件、ミネラルウォーター7 件、パーキング 7 件ほか
不明・無関係	3,164	30.0%	3,053	27.7%	103.6%	
合　計	10,548	100.0%	11,011	100.0%	95.8%	

5 危害・危険の相談

危害は「商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病（危害）を受けた」という相談で、令和6年度の危害に関する相談件数は 152 件でした。危害の相談に多い商品・役務の品目の1位は同率で「医療サービス」「歯科治療」の 11 件でした。危害内容の 1 位は「皮膚障害」の 31 件でした。

危険は「危害を受けたわけではないが、そのおそれがある」相談で、令和6年度の危険に関する相談件数は 32 件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は同率で「四輪自動車」「自転車」の 4 件でした。危険内容の1位は「異物の混入」の 15 件でした。

危害・危険の相談件数　（件）

区分	6年度	5年度	前年度比
危害	152	144	105.6%
危険	32	28	114.3%
合計	184	172	107.0%

危害相談に多い商品・役務の品目（件）

順位	商品・役務	件数
1	医療サービス	11
1	歯科治療	11

危険相談に多い商品・役務の品目（件）

順位	商品・役務	件数
1	四輪自動車	4
1	自転車	4

危害内容　（件）

順位	品目	件数
1	皮膚障害	31
2	消化器障害	16

危険内容　（件）

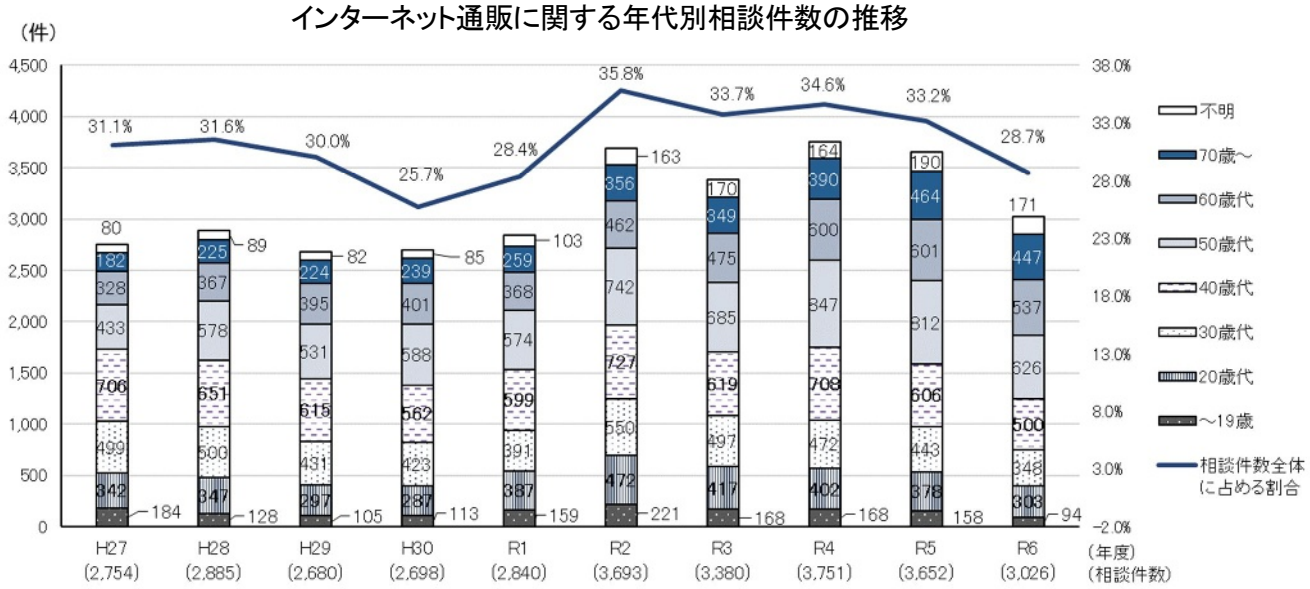
順位	内容	件数
1	異物の混入	15
2	破損・折損	7

6　インターネット通販やSNS等に関する相談

（1）インターネット通販に関する相談

インターネット通販に関する相談件数は、令和2年度以降は**3,000件台で高止まり**していますが、**令和5年度以降は2年連続で減少**しています。令和6年度の相談件数は3,026件で、前年度（3,652件）と比べ17.1%減少しました。

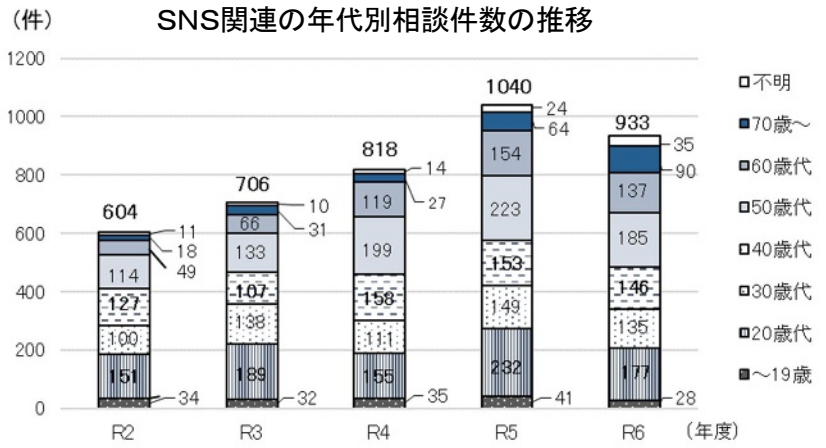
インターネット通販に関する年代別相談件数の推移



（2）SNS関連の相談

SNSをきっかけとした相談件数は、**年々増加傾向**で、令和5年度は1,040件で初めて1,000件を上回り、過去最多となりましたが、令和6年度は前年度（1,040件）と比べて10.3%減少しています。年代別で見ると、19歳以下を除く年代からの相談が満遍なく寄せられています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の71件、2位は「他の健康食品」の58件でした。

SNS関連の年代別相談件数の推移



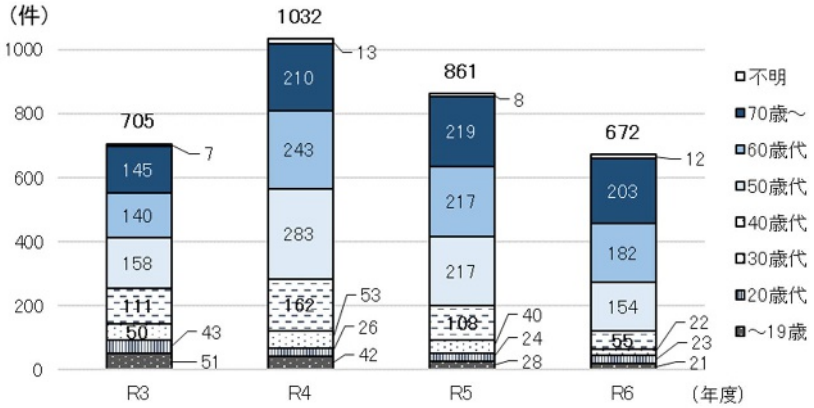
SNS関連の相談に多い商品・役務の品目（件）

順位	商品・役務	件数
1	他の内職・副業	71
2	他の健康食品	58
3	ファンド型投資商品	50
4	役務その他サービス	40
5	商品一般	39

(3)「定期購入」に関する相談

通信販売における「定期購入」に関する相談は、令和4年度に1,000件を超え、その後2年連続で減少しました。令和6年度の相談件数は672件で前年度(861件)と比べて22.0%減少しました。「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の健康食品」の234件でした。年代別で見ると令和6年度は、50歳代以上の年代で全体672件の約8割を占めています。

「定期購入」に関する年代別相談件数の推移



「定期購入」の相談に多い商品・役務の品目(件)

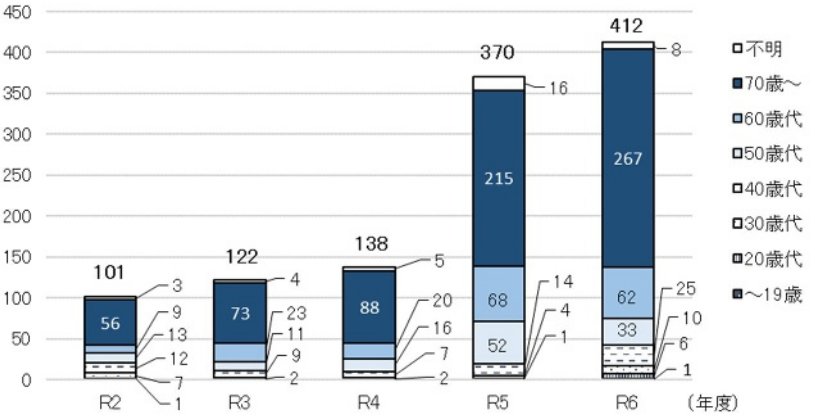
順位	商品・役務	件数
1	他の健康食品	234
2	基礎化粧品	139
3	頭髪用化粧品	79
4	他の化粧品	73
5	酵素食品	23

7　点検商法に関する相談

点検商法に関する相談は令和5年度に急激に増加し(令和4年度 138 件の約 2.7 倍)、令和6年度も前年度(370 件)の約 1.1 倍に増加しました。点検商法の相談に多い商品・役務の品目の1位は「役務その他サービス」の 213 件で、全体 412 件の 51.7%を占めています。中でも「役務その他サービス」の約6割が給湯器に係る相談(130 件)となっています。

年代別で見るとどの年度も 70 歳以上の年代の相談が全体の半分以上を占めており、特に令和6年度は全体の 64.8%を占めています。

点検商法に関する年代別相談件数の推移



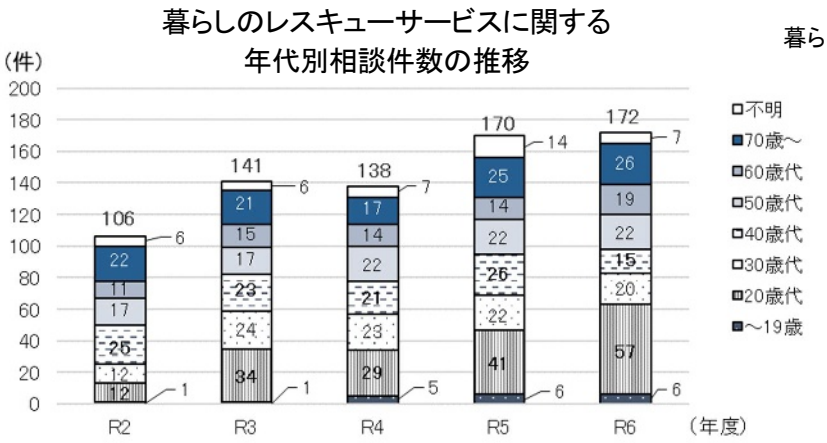
点検商法の相談に多い商品・役務の品目(件)

順位	商品・役務	件数
1	役務その他サービス	213
2	工事・建築	116
3	給湯システム	33
4	電気設備	16
5	修理サービス	7
	建物清掃サービス	7

8　暮らしのレスキューサービスに関する相談

暮らしのレスキューサービス(*)に関する相談は過去5年で増加傾向となっており、令和6年度の相談件数は 172 件で過去最多となりました。暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の 76 件で、全体 172 件の 44.2%を占めています。また、年代別にみると、幅広い年代から相談が寄せられていることがわかります。

＊暮らしのレスキューサービス:トイレの修理、水漏れの修理(トイレの水漏れは含まない)、排水管等の詰まりの修理(トイレの排水管等の詰まりは含まない)、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、冷暖房設備の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処するサービスのこと。(リフォーム工事は含まれていない。)



暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目（件）

順位	商品・役務	件数
1	修理サービス	76
2	駆除サービス	50
3	解錠サービス	39
4	防災・防犯用品	5
5	役務その他サービス	2

9　救済金額

令和6年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約5億6,717万円となりました。

救済金額

区分	6年度		5年度	
	金額	件数	金額	件数
契約購入金額	5,459,015,642 円	6,184	5,974,211,489 円	6,776
既支払額	2,253,590,618 円	2,586	2,211,431,695 円	2,823
救済金額	567,165,866 円	1,043	608,106,422 円	1,369
回復額(*1)	146,285,216 円	736	293,680,955 円	931
クーリング・オフ額(*2)	108,797,688 円	252	271,551,732 円	303
未然防止額(*3)	312,082,962 円	55	42,873,735 円	135

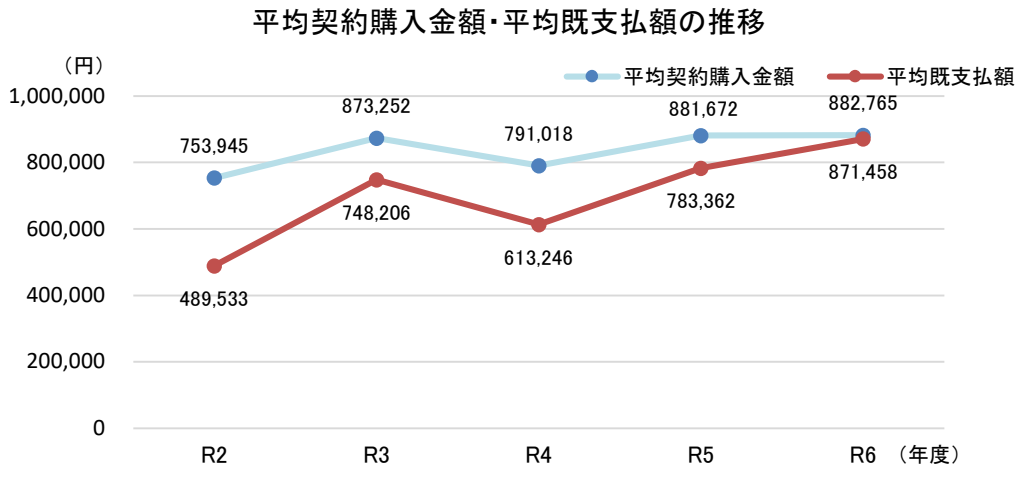
*1 回復額：既に契約・申込みをしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または支払いを免除された金額。

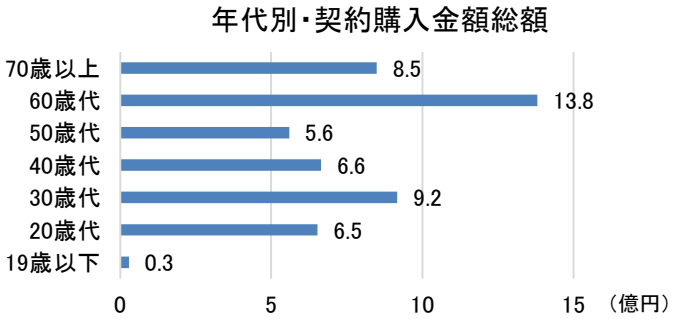
*2 クーリング・オフ額：クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額（法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。）。

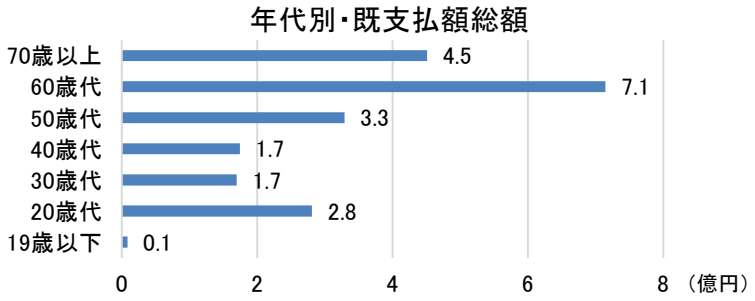
*3 未然防止額：契約・申込みをする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額（「架空請求」や「ワンクリック請求」に関するものを含む。）。

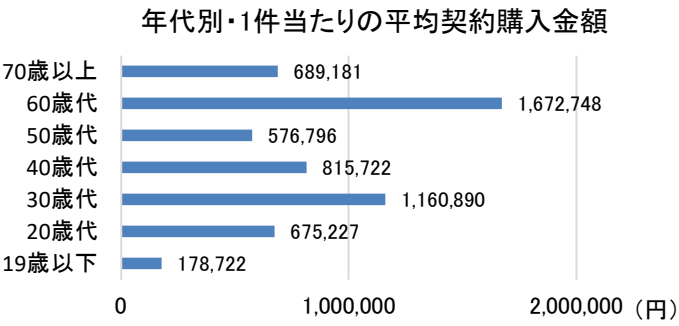
令和6年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は88万2,765円、実際に支払った金額である平均既支払額は87万1,458円となり、いずれも前年度と比べて増加しました。

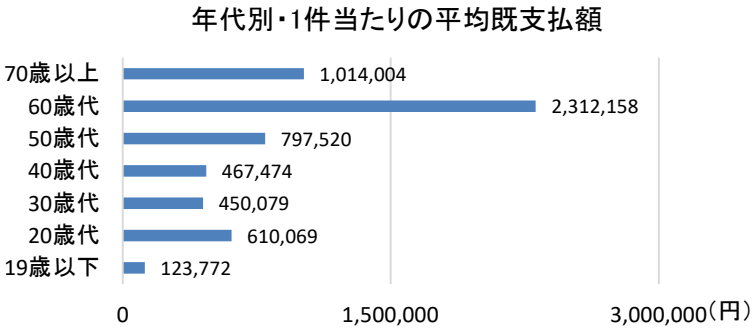
年代別にみると、契約購入金額も既支払額も60歳代が最も高額となりました。







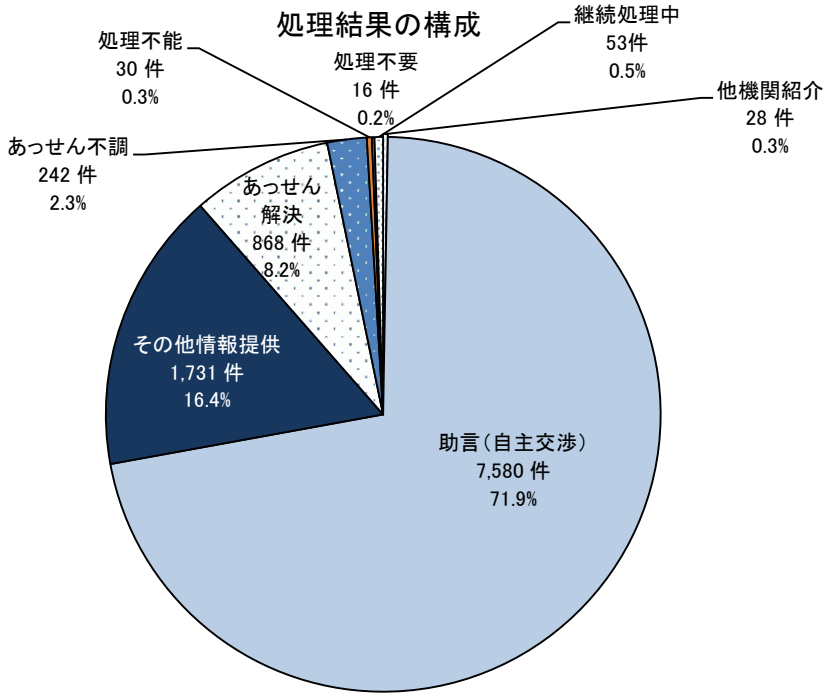




10 処理結果

受け付けた相談の結果については、「助言（自主交渉）」が7,580件（71.9%）、「その他情報提供」が1,731件（16.4%）、「あっせん(*)解決」が868件（8.2%）、「あっせん不調」が242件（2.3%）となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は53件（0.5%）となっています。

*あっせん：事業者との間に入って話し合いを取り持つこと

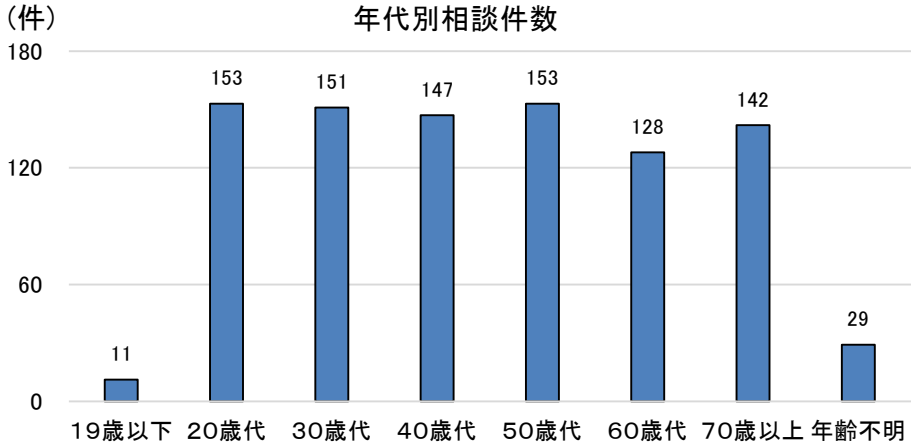


11 土曜日電話相談

平成28年度から土曜日の電話相談を実施しています。令和6年度の土曜日電話相談件数は914件でした。年代別では、20歳以上の年代はどの年代も120件を超えており、多くの年代に利用してもらっています。

平日と土曜日における相談件数　（件）

平　日			土曜日		
日数	件数	1日平均	日数	件数	1日平均
243 日	9,634	39.6	49 日	914	18.7



相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日は、受け付けた相談 9,634 件の 50.1%だったのに対して、土曜日は、受け付けた相談 914 件の 58.8%となりました。このことから、「給与生活者」からの相談については、<u>平日よりも土曜日の方が高い割合である</u>ことが分かり、<u>平日に相談できない相談者の利便性が向上している</u>ものと捉えられます。

「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数　（件）

平日			土曜日		
件数	給与生活者相談件数	構成比	件数	給与生活者相談件数	構成比
9,634	4,826	50.1%	914	537	58.8%

12 電子メール相談

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内に相談者の希望する回答方法（メール・電話・回答希望なし（情報提供として受付）のいずれかを選択）で回答しています。

メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。

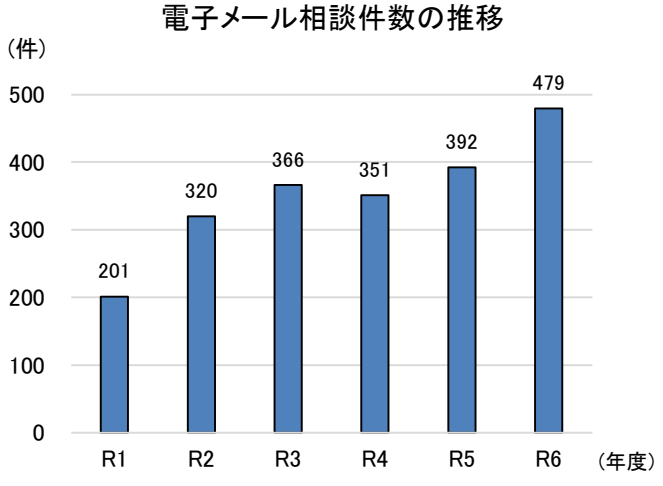
※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。ただし、メールで回答したものについては、PIO-NET に登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

（1）メール相談の現況

電子メール相談件数は<u>令和2年度以降増加傾向</u>となっており、令和6年度の相談件数は479件で、前年度（392件）の約1.2倍となり<u>過去最多</u>となりました。

送信時間は、センターの相談受付時間内（月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時）が158件（33.0%）受付時間外が321件（67.0%）となっており<u>受付時間外の有効な相談手段</u>となっています。

販売購入形態は、1位「通信販売」177 件、2位「店舗購入」101 件、3位「訪問販売」21 件となっています。



送信時間

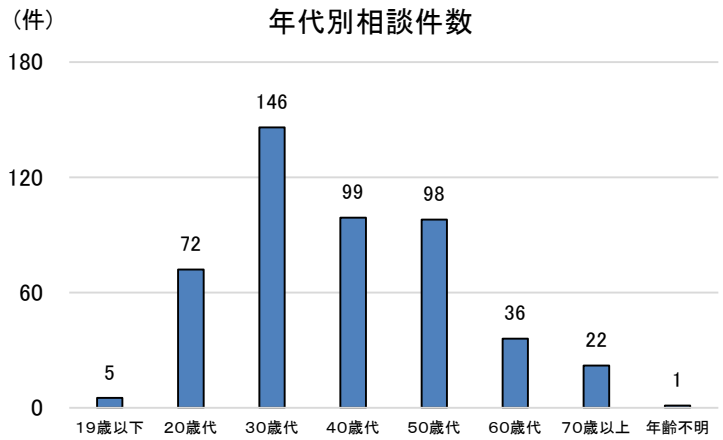
時間	件数	構成比
受付時間内	158	33.0%
受付時間外	321	67.0%
合計	479	100.0%

販売購入形態　（件）

順位	区分	件数
1	通信販売	177
2	店舗購入	101
3	訪問販売	21

（2）相談者の属性

年代別では、30歳代からの相談が最も多く、20歳代から50歳代は、どの年代も 70 件以上を超えており、合計すると全体の 86.6%を占めます。職業別でみると、1位は「給与生活者」の 367 件となっています。



職業別相談件数　（件）

職業	件数
給与生活者	367
自営・自由業	40
家事従事者	17
学生	19
無職	33
その他	3
合計	479

電子メール相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用できることが大きな利点となっています。

Ⅲ　高齢者（契約当事者が６５歳以上）の消費生活相談統計

1　相談件数

令和6年度の高齢者の相談件数は3,068件で、前年度（2,944件）と比べて4.2%増加しました。
相談件数全体（10,548件）に占める高齢者の割合は29.1%で、前年度（26.7%）と比べて増加しました。
令和6年度の認知症等の高齢者(*)の相談件数は120件となり、過去最多となりました。

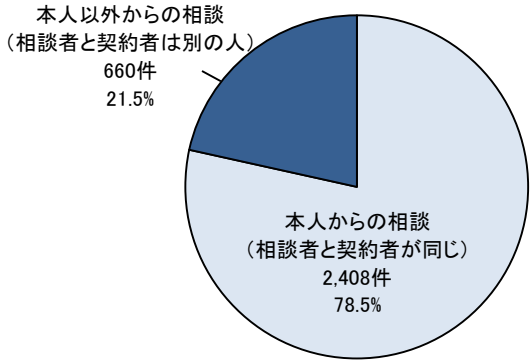
高齢者の相談件数
（件）

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
高齢者の相談件数	2,488	2,543	2,646	2,944	3,068
認知症等の高齢者の相談件数	57	67	64	88	120
相談件数全体に占める高齢者の割合	24.1%	25.4%	24.4%	26.7%	29.1%
前年度比	89.6%	102.2%	104.1%	111.3%	104.2%

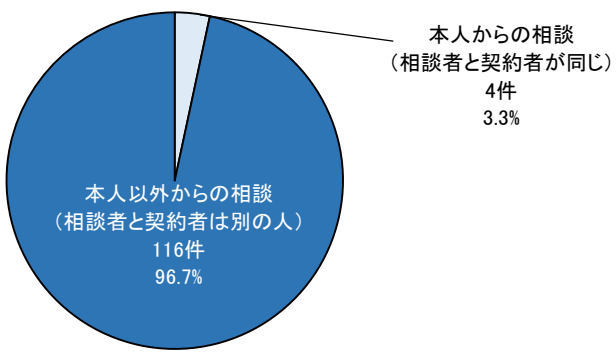
*認知症等の高齢者：契約当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にあるとセンターが判断したもの。

高齢者の本人から相談が寄せられる割合は 78.5%ですが、認知症等の高齢者では 3.3%となっています。
認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

高齢者の相談者と契約者の同異の構成



認知症高齢者の相談者と契約者の同異の構成



高齢者の年代別件数　　（件）

区分	合計
65～69 歳	695
70～79 歳	1,340
80～89 歳	877
90～99 歳	155
100 歳以上	1
合計	3,068

2 商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の333件で、前年度（233件）と比べて42.9%増加しました。2位は「役務その他サービス」の254件で、前年度（228件）と比べて約1.1倍に増加しました。

商品・役務の上位品目　　（件）

順位	品目	6年度	5年度	前年度比
1	商品一般	333	233	142.9%
2	役務その他サービス	254	228	111.4%
3	工事・建築	215	211	101.9%
4	他の健康食品	147	88	167.0%
5	基礎化粧品	70	107	65.4%

3 販売購入形態（店舗外購入）

各販売購入形態（店舗外購入）について、高齢者の全体に占める割合を高い順にみると、「訪問購入」が約6割、「訪問販売」が約4割となっています。

店舗外購入の高齢者の全体に占める割合と件数　（件）

区分	割合	高齢者
訪 問 販 売	43.4%	461
通 信 販 売	25.5%	932
マルチ商法	12.1%	7
電話勧誘販売	38.2%	215
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	26.9%	7
訪 問 購 入	57.8%	37
その他無店舗	23.7%	22

4 平均契約購入金額及び平均既支払金額

高齢者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は1,054,014円となり、全体（882,765円）と比べて高くなっており、既支払額も全体（871,458円）と比べて高く、1,362,838円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	高齢者	全体
平均契約購入金額	1,054,014 円	882,765 円
平均既支払額	1,362,838 円	871,458 円

Ⅳ　若者（契約当事者が２９歳以下）の消費生活相談統計

1 相談件数

令和6年度の若者の相談件数は1,581件で、前年度（1,689件）と比べて6.4％減少しました。
相談件数全体（10,548件）の若者が占める割合は15.0％で、前年度（15.3％）と比べて減少しました。

若者の相談件数　（件）

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
若者の相談件数	1,609	1,541	1,839	1,689	1,581
相談件数全体に占める若者の割合	15.6%	15.4%	17.0%	15.3%	15.0%
前年度比	116.4%	95.8%	119.3%	91.8%	93.6%

令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引き下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。令和4年度はエステティックサービスに関する相談の激増により一時的な増加が見られましたが、それ以降は減少傾向にあります。
令和6年度の18～19歳の相談件数は116件で、前年度（131件）と比べて11.5％減少しました。

18～19 歳の相談件数　（件）

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
18～19歳の相談件数	138	89	146	131	116
前年度比	127.8%	64.5%	164.0%	89.7%	88.5%

2 商品・役務（サービス）の上位品目

若者の相談件数の多い品目としては、1位は「不動産貸借」の148件でしたが、前年度（149件）と比べて0.7％減少しました。前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「医療サービス」の134件で、前年度と比べて約1.7倍に増加しました。

若者の商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	6年度	5年度	前年度比
1	不動産貸借	148	149	99.3%
2	医療サービス	134	80	167.5%
3	エステティックサービス	80	179	44.7%
4	商品一般	74	52	142.3%
5	他の内職・副業	72	75	96.0%

3 販売購入形態（店舗外購入）

販売購入形態（店舗外購入）について、若者の全体に占める割合を高い順にみると、「マルチ商法」が約4割を占めています。

店舗外購入の若者の全体に占める割合と件数　（件）

区分	割合	若者
訪 問 販 売	23.5%	250
通 信 販 売	12.3%	449
マルチ商法	41.4%	24
電話勧誘販売	17.9%	101
ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ･ｵﾌﾟｼｮﾝ	11.5%	3
訪 問 購 入	4.7%	3
その他無店舗	29.0%	27

4　平均契約購入金額及び平均既支払金額

若者の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は602,483円となり、全体（882,765円）と比べて低くなっており、既支払額も全体(871,458円)と比べて低く、545,962円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	若者	全体
平均契約購入金額	602,483 円	882,765 円
平均既支払額	545,962 円	871,458 円

Ⅴ　障害者等の消費生活相談統計

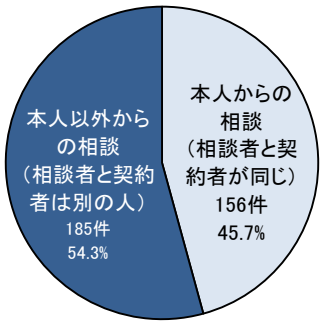
1　相談件数

令和6年度の障害者等(*)の相談件数は341件で、前年度（321件）と比べて6.2%増加しました。

相談件数全体（10,548件）に占める障害者等の割合は3.2%で、前年度（2.9%）と比べて増加しました。

障害者等の本人から相談が寄せられる割合は45.7%となっており、全体（82.2%）と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りをしていくことが必要です。

障害者等の相談者と契約者の同異の構成



障害者等の相談件数　（件）

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
障害者等の相談件数	181	271	246	321	341
相談件数全体に占める障害者等の割合	1.8%	2.7%	2.3%	2.9%	3.2%
前年度比	113.8%	149.7%	90.8%	130.5%	106.2%

＊障害者等:契約当事者に心身障害がある又は判断能力が不十分な方々であるとセンターが判断したもの。

2　商品・役務（サービス）の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の26件で、前年度（33件）と比べて21.2%減少しました。

このうち、前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「工事・建築」の24件で、前年度（11件）と比べて約2.2倍に増加しました。

商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	6年度	5年度	前年度比
1	商品一般	26	33	78.8%
2	工事・建築	24	11	218.2%
3	携帯電話サービス	17	9	188.9%
4	他の健康食品	15	8	187.5%
4	役務その他サービス	15	8	187.5%

3　平均契約購入金額及び平均既支払金額

障害者等の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は794,257円となり、全体（882,765円）と比べて低くなっておりますが、既支払額は1,015,175円となり、全体（871,458円）と比べて高くなっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	障害者等	全体
平均契約購入金額	794,257 円	882,765 円
平均既支払額	1,015,175 円	871,458 円

Ⅵ　外国人の消費生活相談統計

1　相談件数

令和6年度の外国人(*)の相談件数は88件で、前年度(68件)と比べて29.4%増加しました。

相談件数全体(10,548件)に占める外国人の割合は0.83%で、前年度(0.62%)と比べて増加しました。

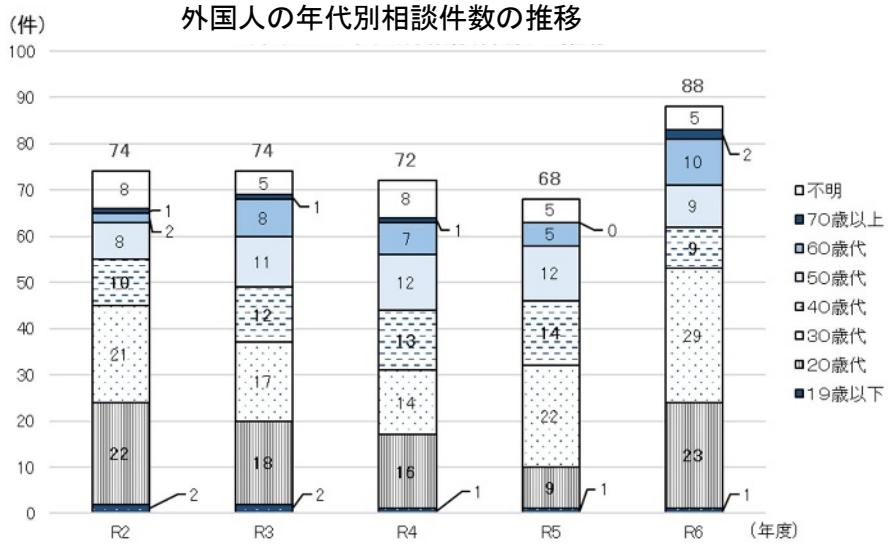
また、外国人の年代別相談件数の推移をみると、令和6年度は20歳代と30歳代が全体に占める割合が高く全体の半分以上を占めています。外国人は、言語や商慣習の違い等により消費者トラブルに遭いやすい傾向にあるため、多言語での情報共有や関係機関との連携が必要です。

外国人の相談件数　（件）

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
外国人の相談件数	74	74	72	68	88
相談件数全体に占める外国人の割合	0.72%	0.74%	0.66%	0.62%	0.83%
外国人の前年度比	180.5%	100.0%	97.3%	94.4%	129.4%

*外国人:契約当事者が外国人であると申し出たもの。

外国人の年代別相談件数の推移



2　商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「不動産貸借」の13件で、前年度(8件)と比べて約1.6倍となりました。

商品・役務の上位品目　（件）

順位	商品・役務	6年度	5年度	前年度比
1	不動産貸借	13	8	162.5%
2	商品一般	7	5	140.0%
3	携帯電話サービス	6	5	120.0%
4	修理サービス	4	2	200.0%
5	他の化粧品	3	0	−
5	携帯電話	3	1	300.0%

3　平均契約購入金額及び平均既支払金額

外国人の相談1件当たりの平均金額をみると、契約購入金額は342,382円となり、全体(882,765円)と比べて低くなっており、既支払額も全体(871,458円)と比べて低く、330,480円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額

区分	外国人	全体
平均契約購入金額	342,382 円	882,765 円
平均既支払額	330,480 円	871,458 円