

令和5年度消費生活に関する相談状況について

1 要旨

令和5年度に県及び市町の消費生活相談窓口等で受け付けた相談対応状況を報告する。

2 現状・背景

県では、「広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例」及び「広島県消費者基本計画（第3次）」に基づき消費生活に関する相談対応を行うとともに、県民からの生活に関する相談対応を行っている。

毎年度、相談状況について、トラブル・被害の防止に向けた注意喚起や、今後の施策の充実につなげるため、状況を取りまとめ公表している。

3 概要

(1) 集計対象

県（消費生活相談窓口、県民相談窓口）、県内全市町（消費生活相談窓口）

(2) 集計期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

(3) 集計結果

ア 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は22,993件で、前年度に比べ441件(1.9%)減少。(参考1：図表1)

《県・市町の窓口における消費生活相談件数※》

(単位：件、%)

区分	R4年度 (A)	R5年度		
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 増減率※
消費生活相談の全体件数	23,434	22,993	△441	△1.9
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	22,615	22,249	△366	△1.6
不当・架空請求	819	744	△75	△9.2

※R3年度から集計方法を一部変更している。

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「商品一般」に関する相談が1,771件と最多であり、前年度に比べ108件(6.5%)増加。2位の「化粧品」に関する相談が1,443件で、前年度に比べ451件(23.8%)減少したことが、全体件数が減少した主な要因。(参考1：図表2)

《商品・役務別の内訳(上位3項目)》

(単位：件、%)

区分 (順位、内容)	R4年度	R5年度			相談の内容
		件数	対前年度 増減数	対前年度 増減率	
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,615	22,249	△366	△1.6	
苦情相談	19,160	19,086	△74	△0.4	
1 商品一般	1,663	1,771	108	6.5	不審なメール・SMS、個人情報 を聞き出そうとする電話等
2 化粧品	1,894	1,443	△451	△23.8	美容液や育毛剤等の意図しない 定期購入や解約等
3 役務その他	832	983	151	18.1	副業サポートや質問サイト等の 解約、給湯器の点検商法等
問合せ・要望	3,455	3,163	△292	△8.5	

イ 消費生活相談の年齢層別状況（年齢を把握できた相談の状況）（参考1：図表3・4）

- 30歳未満は「他の教養・娯楽」に関する相談が増加（オンラインゲームの課金や出会い系サイトにおけるトラブルの相談等。対前年度比29.5%増加）。
- 30歳～64歳では、「化粧品」に関する相談が減少（対前年度比32.1%減少）
- 65歳以上では「健康食品」に関する相談が増加（ダイエットサプリメントの定期購入やその解約の相談等。対前年度比19.8%増加）。

《年齢層別の商品・役務別の状況（上位3項目）》

（単位：件、%）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	他の教養・娯楽	272	12.8	29.5	化粧品	718	9.3	△32.1	商品一般	673	10.7	△0.9
2	理美容	216	10.2	△22.3	商品一般	626	8.1	9.2	化粧品	558	8.9	△5.3
3	内職・副業	131	6.2	7.4	集合住宅	445	5.8	6.7	健康食品	339	5.4	19.8

- 販売購入形態別では、「インターネット通販」が多く、30歳未満及び65歳以上の年齢層で増加（対前年度比2.8%、13.9%増加）。ただし、30歳～64歳の年齢層では減少（対前年度比13.4%減少）。

ウ 成年年齢引き下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考1：図表5）

- 18歳・19歳からの相談は265件で、前年度に比べ26件（10.9%）増加。
- 「理美容」に関する相談が32件と最多（脱毛エステのクーリング・オフや中途解約に関する相談等）であるが、前年度に比べ5件（13.5%）減少。2位の「他の教養・娯楽」に関する相談（30件。出会い系サイトにおけるトラブルの相談等）が、前年度に比べ11件（57.9%）増加。

エ 県民相談の状況（参考1：図表6）

県では、県内3か所に県民相談窓口を設置し、行政に関する相談、民事相談（相隣関係等）、家事相談（相続・遺言等）、交通事故の相談に対応している。

- 相談件数は、2,745件で、前年度に比べ13.8%（333件）増加。
- 行政相談（生活・福祉・保健関係等）が前年度に比べ20.6%減少し、家事相談（相続・遺言等）が44.8%増加。

4 今後の対応

「広島県消費者基本計画（第3次）」に基づき、次のような取組を推進する。また、取組の成果と課題や、国における計画の策定状況等を踏まえ、次期計画の検討を進める。

- 県・市町の相談対応の充実
 - ・「県・市町相談対応連携マニュアル」及び「消費生活相談員に対する体系的な研修計画」に基づき、市町の相談対応の支援や、相談員研修等を実施
 - ・多様な相談ニーズへの対応
電話や面談に加え、電話が苦手、自己解決したい等の多様なニーズに対応するため、メール相談や県ホームページのFAQ（よくある相談事例）の充実を図り広報を実施
- 消費者教育・広報啓発
 - ・社会経験の少ない高校・大学生等の若者とその家族への啓発活動
 - ・高齢者本人とその家族、見守り者等への啓発活動
 - ・相談状況を踏まえた、タイムリーな情報発信
- 事業者指導

5 その他（関連情報等）

- ・令和6年度の県と市町の相談窓口開設状況は参考2のとおり
- ・広島県消費者啓発情報サイト <https://nackynailly.com>

令和5年度消費生活等に関する相談状況（詳細）

《図表 1》 県・市町の窓口における消費生活相談件数（過去 10 年）

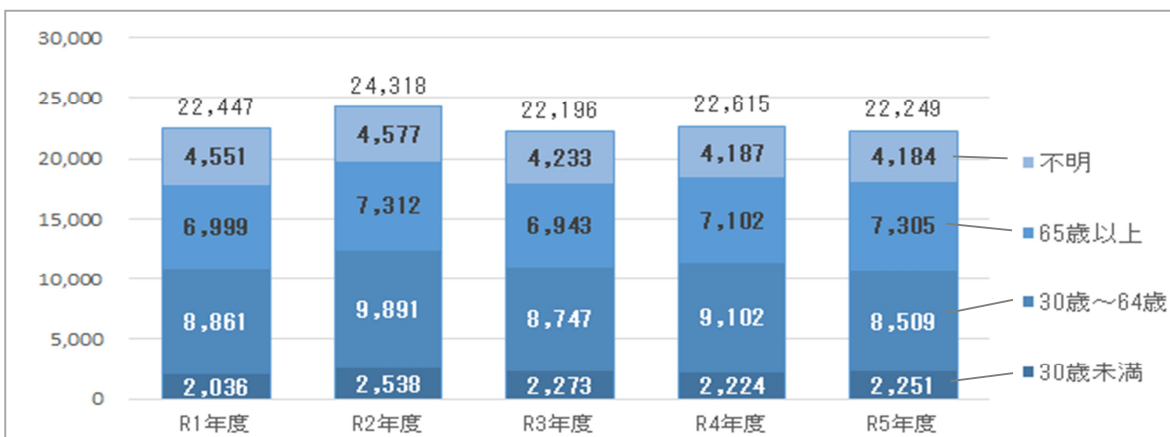
区 分	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
消費生活相談の全体件数	28,701	26,799	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434	22,993
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	24,024	22,623	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615	22,249
不当・架空請求	4,677	4,176	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	744

《図表 2》 商品・役務別の内訳（上位 10 項目）

（単位：件、%）

区分 (順位, 内容)	件数	構成比	対前年度 増減数	対前年度 増減率	相談の内容
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,249	100.0	△366	△1.6	
苦情相談	19,086	85.8	△74	△0.4	
1 商品一般	1,771	8.0	108	6.5	不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等
2 化粧品	1,443	6.5	△451	△23.8	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	983	4.4	151	18.1	副業サポートや質問サイト等の解約、給湯器の点検商法等
4 集合住宅	869	3.9	57	7.0	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5 健康食品	814	3.7	69	9.3	ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等
6 他の教養・娯楽	636	2.9	102	19.1	オンラインゲームの課金、出会い系サイト等
7 自動車	617	2.8	142	29.9	中古自動車の購入、自動車買取・修理・車検等
8 インターネット通信サービス	588	2.6	△90	△13.3	光回線の勧誘等
9 戸建住宅	541	2.4	27	5.3	屋根修理、外壁塗装等のリフォームの不具合等
10 融資サービス	529	2.4	△26	△4.7	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
その他	10,295	46.2	△163	△1.6	携帯電話サービス、金融関連サービス、紳士・婦人洋服、タバコ用品、脱毛エステ等
問合せ・要望	3,163	14.2	△292	△8.5	

《図表 3》 相談者年齢層別の内訳



（注） 消費生活相談（不当・架空請求を除く）の件数

《図表4》年齢層別の商品・役務別と販売購入形態別の内訳（上位5項目）

【商品・役務別】

（単位：件、%）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	他の教養・娯楽	272	12.8	29.5	化粧品	718	9.3	△32.1	商品一般	673	10.7	△0.9
2	理美容	216	10.2	△22.3	商品一般	626	8.1	9.2	化粧品	558	8.9	△5.3
3	内職・副業	131	6.2	7.4	集合住宅	445	5.8	6.7	健康食品	339	5.4	19.8
4	集合住宅	128	6.0	△2.3	健康食品	364	4.7	11.3	役務その他	324	5.2	31.2
5	商品一般	106	5.0	19.1	役務その他	353	4.6	17.7	インターネット 通言サービス	238	3.8	△10.9

【販売購入形態別】

（単位：件、%）

順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	インターネット 通販	729	34.3	2.8	インターネット 通販	2,736	35.5	△13.4	契約前の相談 等	1,696	27.1	2.7
2	店舗購入	486	22.9	△13.8	契約前の相談 等	1,825	23.7	5.5	インターネット 通販	1,342	21.4	13.9
3	契約前の相談 等	361	17.0	7.8	店舗購入	1,490	19.3	△3.2	店舗購入	1,092	17.4	3.7
4	インターネット 以外の通言販売	229	10.8	30.1	インターネット 以外の通言販売	769	10.0	△3.8	インターネット 以外の通言販売	765	12.2	△1.8
5	電話勧誘販売	168	7.9	55.6	電話勧誘販売	399	5.2	7.0	訪問販売	591	9.4	16.3

《図表5》18歳・19歳の主な相談内容・件数（上位5項目）

（単位：件、%）

区分 (順位、内容)	件数	構成比	対前年度 増減数	対前年度 増減率	相談の内容
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	265	100.0	26	10.9	
苦情相談	246	92.8	20	8.8	
1 理美容	32	12.1	△5	△13.5	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
2 他の教養・娯楽	30	11.3	11	57.9	出会い系サイトにおけるトラブル等
3 化粧品	15	5.7	△6	△28.6	美容液等の意図しない定期購入やその解約等
3 内職・副業	15	5.7	4	36.4	副業サイトでのトラブル等
5 商品一般	13	4.9	4	44.4	覚えのない請求、不審なSMS等
その他	141	53.1	12	9.3	新電力への契約変更、中古自動車の購入トラブル、洋服等
問合せ・要望	19	7.2	6	46.2	

《図表6》県民相談の主な相談内容・件数

（単位：件、%）

区分	件数	構成比	対前年度 増減率	内容
総数	2,745	100.0	13.8	令和4年度2,412件から333件増加
行政相談	416	15.2	△20.6	生活・福祉・保健関係196件等
民事相談	1,335	48.6	12.3	借地・借家222件、土地境界・相隣関係195件等
家事相談	869	31.7	44.8	相続・遺言366件、結婚・離婚231件等
交通事故相談	125	4.5	26.3	賠償関係80件、保険関係21件等

令和6年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	令和5年度 相談件数
県	県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	5,217 (22.7%)
市 町	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	7,627
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1,320
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	133
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	2
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	577
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	846
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分	4,378
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	182
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員不在 9時～16時（12時～13時は休み）	205
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	86
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	65
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1,114
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	725
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	43
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	35
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	213
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	12
	熊野町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	53
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	21
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	10
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	44
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	23
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	62
計			17,776 (77.3%)
県・市町 合計			22,993

令和6年度県民相談窓口の開設状況

相談窓口名	窓口開設日等	令和5年度 相談件数
県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	1,932
東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日 （祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時	617
北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	196
合計		2,745