

令和6年度上期消費生活に関する相談状況について

〔 令和7年1月22日 〕
消費生活課

1 要旨

令和6年度上期（令和6年4月～9月）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、上期の相談状況について、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6年4月1日～令和6年9月30日

(3) 集計結果

ア 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は11,947件で、前年度上期に比べ255件(2.2%)増加。（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	R5年度 上期 (A)	R6年度上期		
		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	11,692	11,947	255	2.2
消費生活相談（不当・架空請求を除く）	11,319	11,474	155	1.4
不当・架空請求	373	473	100	26.8

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「商品一般」に関する相談が1,065件と最多であり、前年度上期に比べ161件(17.8%)増加。（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)	R5年度 上期件数	R6年度上期			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)	11,319	11,474	155	1.4	
苦情相談	9,644	9,944	300	3.1	
1 商品一般	904	1,065	161	17.8	不審な電話、不審なメール等
2 化粧品	689	894	205	29.8	美容液や育毛剤等の意図しない 定期購入や解約等
3 健康食品	391	571	180	46.0	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
問合せ・要望	1,675	1,530	△145	△8.7	

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を含む「他の教養・娯楽」に関する相談が減少（対前年度上期比23.5%減少）。
- 30歳以上は不審な電話、不審なメール等に関する相談を含む「商品一般」が増加（30歳～64歳は対前年度上期比17.9%増加、65歳以上は26.9%増加）。
また、「化粧品」や「健康食品」の定期購入やその解約等の相談も増加しており、特に65歳以上での増加幅が大きい。（化粧品：30歳～64歳は対前年度上期比14.8%増加、65歳以上は64.1%増加、健康食品：30歳～64歳は対前年度上期比26.1%増加、65歳以上は84.0%増加）
- 販売購入形態別では「インターネット通販」が多く、65歳以上で増加（807件で対前年度上期比30.0%増加（化粧品や健康食品の定期購入等））。

《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	対前年度上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度上期増減率
1	他の教養・娯楽	117	11.3	△23.5	化粧品	419	10.3	14.8	商品一般	424	12.9	26.9
2	理美容	89	8.6	△10.1	商品一般	375	9.2	17.9	化粧品	389	11.8	64.1
3	集合住宅	77	7.4	14.9	健康食品	227	5.6	26.1	健康食品	265	8.0	84.0

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116件で、前年度上期に比べ20.0%減少。
- 脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等を含む「理美容」に関する相談が25件と最多であり、前年度上期に比べ6件（31.6%）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（土地境界・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、1,492件で、前年度上期に比べ11.9%（159件）増加。
 - 行政相談（生活・福祉・保健関係等）が前年度上期に比べ7.1%減少し、民事相談（土地境界・相隣関係等）が23.2%増加。

4 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>

《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	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		R6 年度 上期
										全体	
消費生活相談の全体件数	26,799	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434	22,993	11,692	11,947
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,623	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615	22,249	11,319	11,474
不当・架空請求	4,176	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	744	373	473

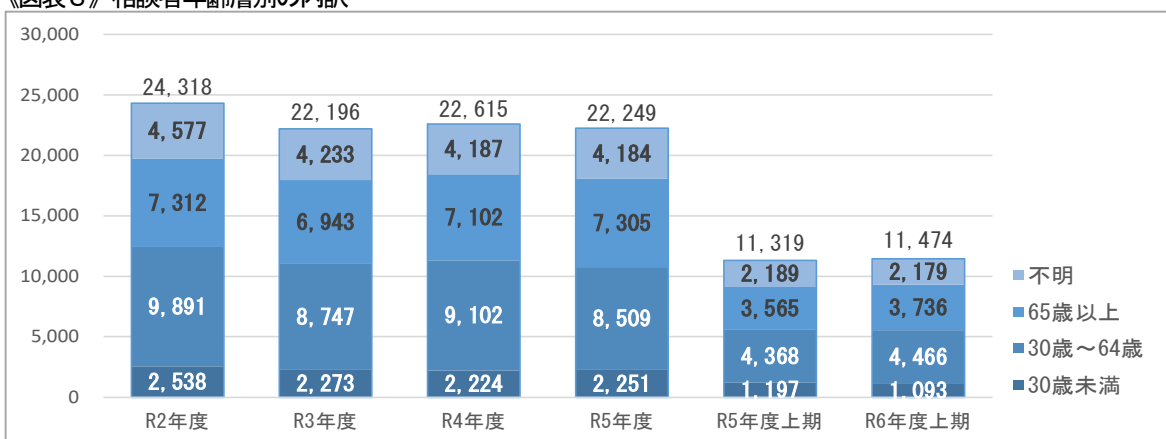
《図表 2》 商品・役務別の内訳（上位 10 項目）

（単位：件、%）

区分 (順位, 内容)	件数	構成比※	対前年度 上期増減数	対前年度 上期 増減率	相談の内容
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	11,474	100.0	155	1.4	
苦情相談	9,944	86.7	300	3.1	
1 商品一般	1,065	9.3	161	17.8	不審な電話、不審なメール等
2 化粧品	894	7.8	205	29.8	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 健康食品	571	5.0	180	46.0	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
4 役務その他	437	3.8	△60	△12.1	副業サポート、古いサイトの解約等
5 集合住宅	414	3.6	△47	△10.2	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
6 インターネット通信 サービス	305	2.7	6	2.0	光回線の勧誘等
7 融資サービス	296	2.6	35	13.4	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
8 他の教養・娯楽	282	2.5	△59	△17.3	オンラインゲームの課金、出会い系サイト
9 移動通信サービス	276	2.4	26	10.4	携帯電話サービスの契約・解約等
10 戸建住宅	274	2.4	16	6.2	リフォーム、屋根修理の不具合等
その他	5,130	44.7	△163	△3.1	中古自動車、クレジットカード、内職・副業、医療サービス等
問合せ・要望	1,530	13.3	△145	△8.7	

※構成比の合計は四捨五入の関係で一致しない。

《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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	他の教養・娯楽	117	11.3	△23.5	化粧品	419	10.3	14.8	商品一般	424	12.9	26.9
2	理美容	89	8.6	△10.1	商品一般	375	9.2	17.9	化粧品	389	11.8	64.1
3	集合住宅	77	7.4	14.9	健康食品	227	5.6	26.1	健康食品	265	8.0	84.0
4	内職・副業	59	5.7	△16.9	集合住宅	199	4.9	△16.7	役務その他	137	4.2	△16.5
5	融資サービス	53	5.1	65.6	役務その他	148	3.6	△20.0	インターネット 通信サービス	116	3.5	△5.7

【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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	インターネット 通販	341	32.9	△17.8	インターネット 通販	1,403	34.4	△0.8	契約前の相談 等	924	28.1	10.0
2	店舗購入	248	23.9	△1.2	契約前の相談 等	985	24.2	4.7	インターネット 通販	807	24.5	30.0
3	契約前の相談 等	193	18.6	3.8	店舗購入	787	19.3	△3.2	店舗購入	528	16.0	△8.5
4	インターネット 以外の通信販売	98	9.5	△16.2	インターネット 以外の通信販売	431	10.6	11.9	インターネット 以外の通信販売	419	12.7	19.4
5	電話勧誘販売	84	8.1	6.3	電話勧誘販売	230	5.6	34.5	訪問販売	261	7.9	2.4

《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 上期増減数	対前年度 上期増減率	相談の内容
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	116	100.0	△29	△20.0	
苦情相談	111	95.7	△25	△18.4	
1 理美容	25	21.6	6	31.6	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	8	6.9	△14	△63.6	出会い系サイトにおけるトラブル等
3 化粧品	6	5.2	△2	△25.0	美容液等の意図しない定期購入やその解約等
3 健康食品	6	5.2	3	100.0	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
5 商品一般	5	4.3	△1	△16.7	不審な電話等
5 集合住宅	5	4.3	3	150.0	敷金の返還、修理代等
その他	56	48.3	△20	△26.3	洋服、中古自動車、医療サービス等
問合せ・要望	5	4.3	△4	△44.4	

※構成比の合計は四捨五入の関係で一致しない。

《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 上期増減率	内容
総数	1,492	100.0	11.9	令和5年度上期1,333件から159件増加
行政相談	210	14.1	△7.1	生活・福祉・保健関係96件等
民事相談	790	52.9	23.2	土地境界・相隣関係134件、借地・借家115件等
家事相談	456	30.6	11.5	相続・遺言207件、結婚・離婚141件等
交通事故相談	36	2.4	△36.8	賠償関係21件、保険関係9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6年度上期 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	2,608 (21.8%)
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	4,158
	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）	662
	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）	60
	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）	284
	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）	439
	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	2,182
	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）	91
	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）	97
	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）	39
	大竹市消費生活センター	火曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	29
	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）	598
	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）	399
	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）	20
	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）	8
	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）	124
	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）	15
	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）	33
	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）	17
	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）	5
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）	19	
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）	8	
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）	50	
計			9,339 (78.2%)
県・市町 合計			11,947

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6年度上期 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	1,094
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	297
北部地域県民相談室〔三次市〕		月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	101
合計			1,492