

令和 7 年 7 月 2 9 日
環境生活部くらし安全推進課
043-223-2292

令和 6 年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応しているところであり、このたび、令和 6 年度中に県消費者センターと県内の各市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談を集計*しましたので、概要等についてお知らせします。

【相談件数】

54,564 件で、前年度に比べ 2,693 件、率にして 5.2%増加しました。

このうち、苦情相談は 49,757 件、問い合わせ・要望は 4,807 件となっています。

【契約当事者の年齢層別割合】

70 歳代が 16.1%と最も多く、次いで 50 歳代、60 歳代となっており、60 歳代以上の割合は全体の 4 割以上を占めています。

【相談内容】

令和 5 年度に比較して相談件数の増加した商品・役務で上位のものは、「基礎化粧品」（美容クリーム等のインターネット通販に関する相談等）で 778 件増加、「役務その他サービス」（給湯器の点検に関する相談等）で 766 件増加などとなっています。

また、「電気設備」（分電盤の訪問販売に関する相談等）は増加率が最も大きく 240.7%（207 件増加）で、高齢者（65 歳以上の者）においては増加率 342.2%（154 件増加）となっています。

*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NET は国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

○ 市町村の消費生活相談窓口については、お住まいの市町村にお問い合わせください。

電話番号がわからないときは、

【消費者ホットライン：局番なしの「188」】まで。

（身近な消費生活相談窓口につながります。）

○ 【千葉県消費者センター 相談専用電話：047-434-0999】

受付時間：（月～金）9時から16時30分 （土）9時から16時 ※祝日・年末年始除く

1 相談件数の推移

(単位：件)

年度		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
相談件数		54,530	48,618	51,794	51,871	54,564
内訳	県	11,143	10,259	11,283	11,987	12,807
	市町村	43,387	38,359	40,511	39,884	41,757

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

2 契約当事者の年齢層別割合

(単位：件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明等
件数	957	4,590	4,087	5,107	7,506	6,997	7,994	5,754	6,765
割合	1.9%	9.2%	8.2%	10.3%	15.1%	14.1%	16.1%	11.6%	13.6%

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

3 商品・役務(サービス)ごとにみた相談の状況

相談数の多い商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務等	件数	増減数
1	商品一般	4,568	+713
2	役務その他サービス	2,161	+766
3	工事・建築	2,123	△178
4	基礎化粧品	2,115	+778
5	不動産貸借	2,087	+85

(参考：令和5年度)

(単位：件)

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	3,855
2	工事・建築	2,301
3	不動産貸借	2,002
4	役務その他サービス	1,395
5	修理サービス	1,371

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

令和5年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務等	R5年度 件数	R6年度 件数	増加件数	増加率
1	基礎化粧品	1,337	2,115	778	58.2%
2	役務その他サービス	1,395	2,161	766	54.9%
3	商品一般	3,855	4,568	713	18.5%
4	医療サービス	534	1,190	656	122.8%
5	他の健康食品	1,256	1,792	536	42.7%
6	給湯システム	282	761	479	169.9%
7	固定電話サービス	279	581	302	108.2%
8	電気設備	86	293	207	240.7%

※件数は、苦情相談のみの件数(問い合わせ・要望は除く)。

① 基礎化粧品

主に美容クリーム等のインターネット通販に関する相談です。

SNSの広告に「初回お試し」「縛りなし」との表示があった。1回限りと思って申し込み、お得なクーポンを使ったところ、いつの間にか定期購入になっていた。1回でやめたいが解約料を請求され納得できないといった相談が寄せられました。

② 役務その他サービス

主に給湯器の点検に関する相談です。「給湯器の点検をしている」と電話があり契約しているガス会社と思い来訪を承諾したが、ガス会社に問い合わせると関係が無い業者であると分かり、断りたいが事業者名や連絡先が分からないといった相談が寄せられました。

③ 商品一般

主に商品を特定できないものなどに関する相談です。

宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審なメールが届いた。大手通信会社からの電話で身に覚えのないサイトの未納料金を請求され、コンビニで電子マネーを購入するよう指示されたが大丈夫だろうかといった相談が寄せられました。

④ 医療サービス

主に医療脱毛に関する相談です。医療脱毛を分割払いで契約し完済したが、クリニックが倒産した。未施術分の返金請求方法を知りたいといった相談が寄せられました。

⑤ 他の健康食品

主にサプリメント等のインターネット通販に関する相談です。インターネット上の広告に「お試し500円」という表示があったため試しに購入したところ、2回目が届いた。驚いて業者に連絡をすると、定期購入と言われ、改めて広告を確かめると小さい字で書かれていた。3回目以降は解約してもらえたが2回目は返品できないといった相談が寄せられました。

⑥ 給湯システム

主に給湯器の訪問販売に関する相談です。高齢の両親宅に業者が来訪し、「給湯器からガス漏れがある」「すぐに工事をしないと爆発する」と言われ契約をしたというが、高額であるため返金してほしいといった相談が寄せられました。

⑦ 固定電話サービス

主に固定電話への不審電話に関する相談です。通信業者を名乗る者から、「未納料金があるため利用停止する」との自動音声電話がかかってきたため、音声に従い番号を押すとオペレーターに繋がり、生年月日を聞かれ、答えると切電された。通信業者に問い合わせると、そのような案内はしていないと言われたといった相談が寄せられました。

⑧ 電気設備

主に分電盤の訪問販売に関する相談です。「分電盤の無料点検に伺いたい」と電話があり、契約中の大手電力会社からの電話と思い承諾した。業者が来訪し点検を受けると、「漏電しているので火事になる恐れがある」と言われたため高額な契約をしたが、家族に契約書を確認してもらおうと大手電力会社ではないことが分かったため解約したいといった相談が寄せられました。

4 18 歳・19 歳の消費生活相談

令和4年4月1日に成年年齢が20歳から18歳へと引き下げられました。

令和6年度に18歳・19歳から寄せられた消費生活相談件数は320件で、令和5年度と比較すると5.6%減少しています。

(1) 18 歳・19 歳（相談者年齢）からの消費生活相談件数

(単位：件)

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	増減数 (R5→R6)	増減率 (R5→R6)
相談件数	364	339	320	△19	△5.6%

※件数は、苦情相談のみの件数（問い合わせ・要望は除く）。

(2) 令和6年度に相談の多かった商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	エステティックサービス	31	主に脱毛エステに関する相談です。分割払いで契約し、予約が取りにくいため解約しようとしたところ引き留められていたが、サロンが閉店した。支払いを止めたいが「担当者不在」と言われ話が進まないといった相談が寄せられました。
2	医療サービス	30	主に医療脱毛に関する相談です。医療脱毛を分割払いで契約し完済したが、クリニックが倒産した。未施術分の返金請求方法を知りたいといった相談が寄せられました。
3	商品一般	21	主に商品特定できないものなどに関する相談です。宅配業者の不在通知を装いウェブサイトへ誘導する不審なメールが届いたといった相談や、通信業者を名乗る者から個人情報聞き出そうとする電話があったといった相談が寄せられました。