

令和6年度 呉市消費生活センターの消費生活相談の状況

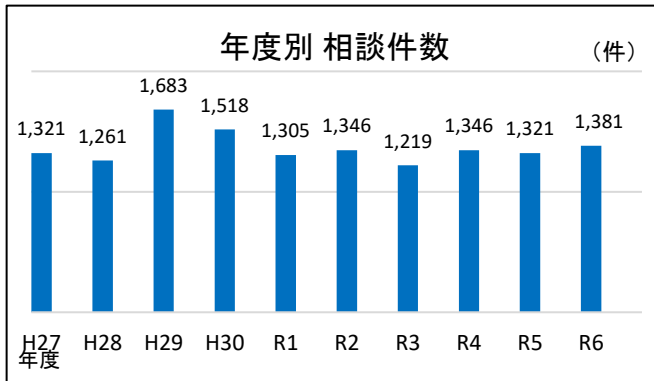
1 相談件数等について

平成13年度に「呉市消費生活センター」を開設し、3名の消費生活相談員が相談業務を行っています。
 令和6年度の相談件数は1,381件で、前年度(1,321件)と比較すると、60件(4.5%)増加しました。**(表1)**
 また、不当・架空請求に関する相談件数は44件で、前年度(60件)と比較すると、16件(27%)減少しています。
(図1) 要因は、ショートメッセージサービス(SMS)の架空請求メールによる相談が減少したことによります。
 契約当事者の年代、性別、職業別、年代別割合の相談件数は**図2～図5**のとおりです。契約当事者の年代の割合をみると、70歳以上の割合が458件(33%)で最も高くなっています。また、60歳代～70歳代の割合は687件(50%)で、全体の約半分を占めており、高齢化の進展等により、相談も高齢者に関するものが多くなっています。

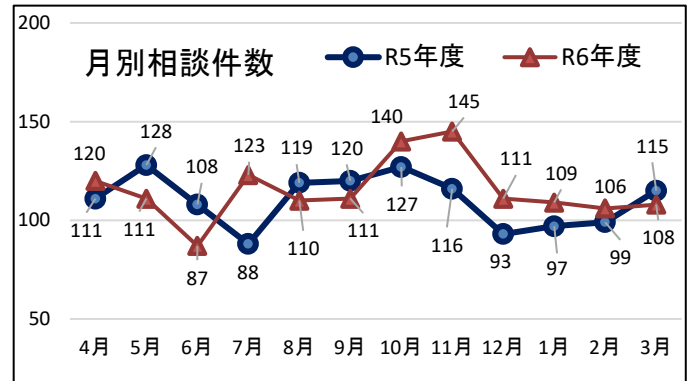
【表1】消費生活相談の年度別総件数

H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
1,321	1,261	1,683	1,518	1,305	1,346	1,219	1,346	1,321	1,381

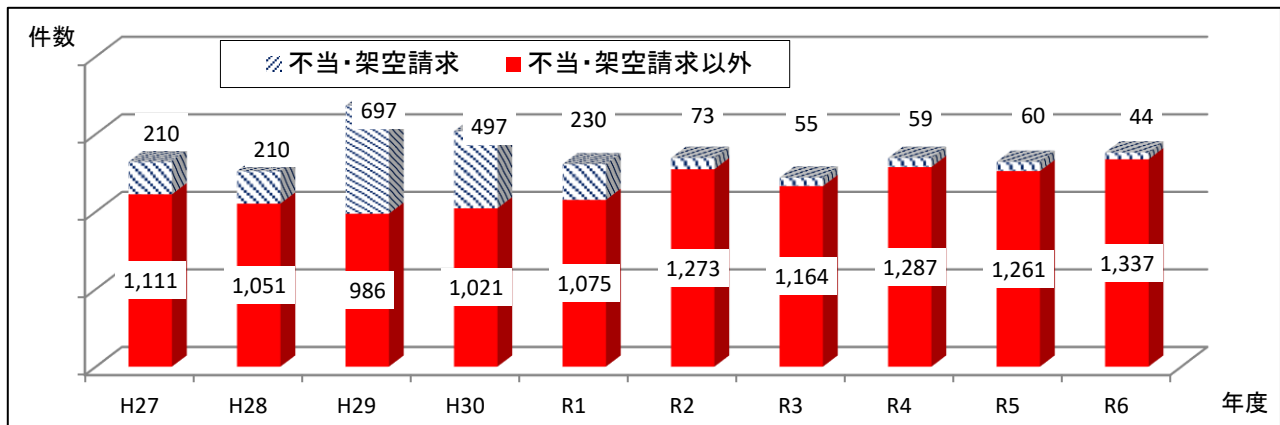
(参考) 年度別相談件数



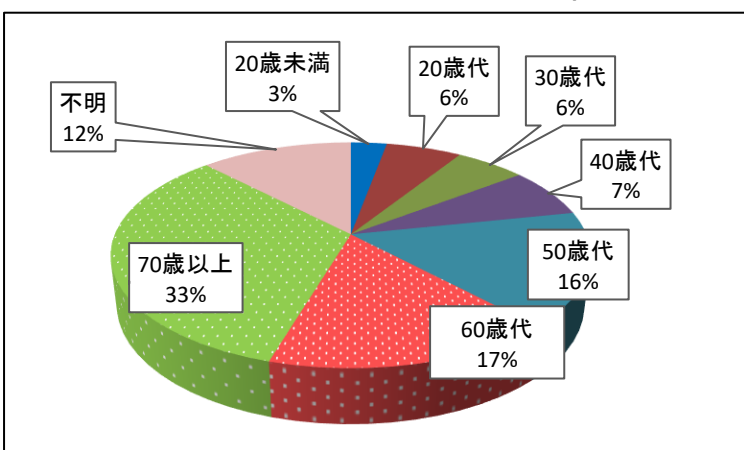
(参考) 月別相談件数 (R5・R6年度)



【図1】消費生活相談の年度別総件数の推移



【図2】令和6年度 契約当事者の年代 (構成比)

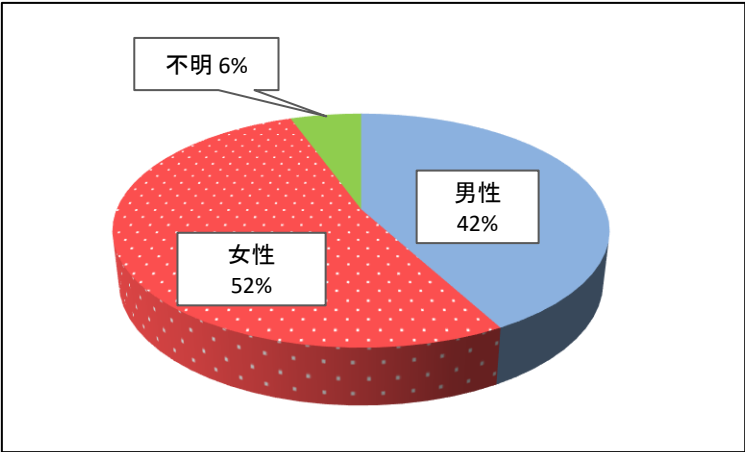


【契約当事者の年代】

年代	件数	構成比
20歳未満	40	2.9%
20歳代	84	6.1%
30歳代	78	5.6%
40歳代	98	7.1%
50歳代	225	16.3%
60歳代	229	16.6%
70歳以上	458	33.2%
不明	169	12.2%
計	1,381	100%

● 60歳代～70歳代の相談が全体の50%

【図 3】 令和6年度 契約当事者の性別（構成比）

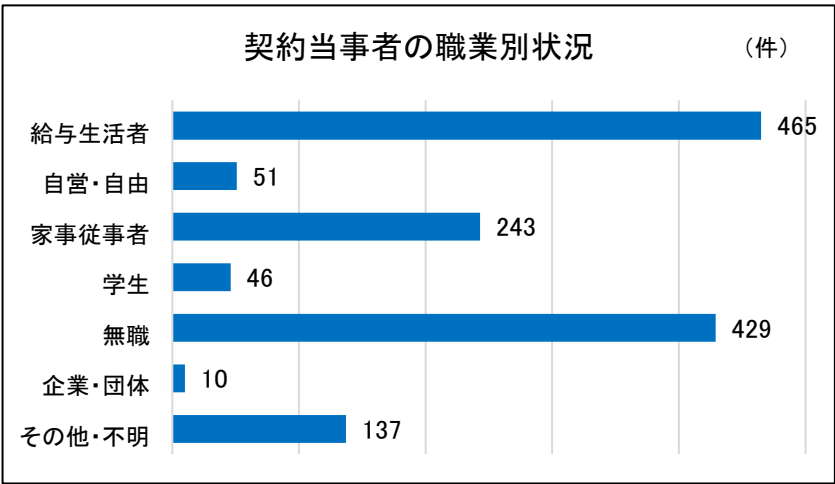


【契約当事者の性別】

性別	件数	構成比
男性	581	42.1%
女性	724	52.4%
不明	76	5.5%
計	1,381	100%

● 相談者は女性が全体の52%

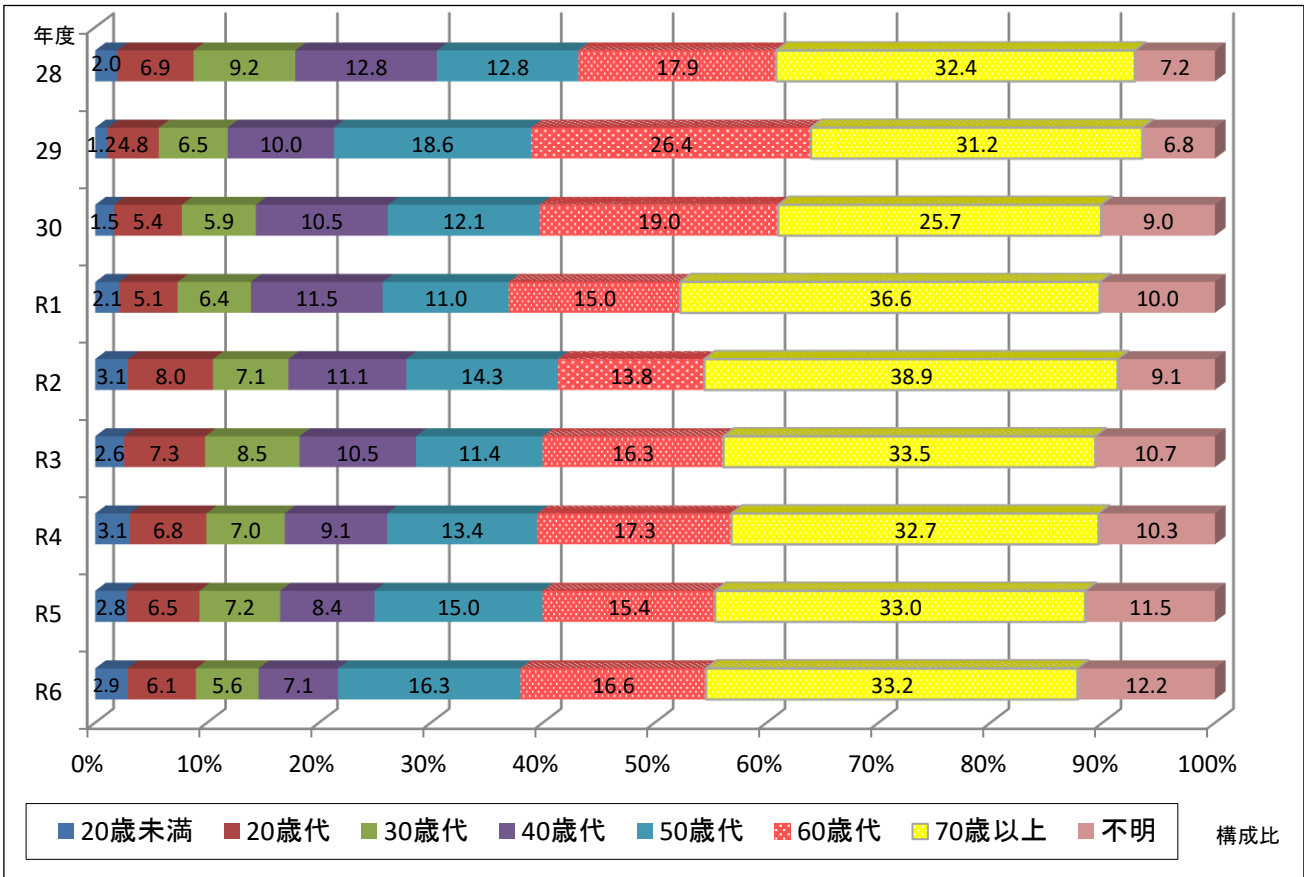
【図 4】 令和6年度 契約当事者の職業別状況



【契約当事者の職業別状況】

職業等	件数	構成比
給与生活者	465	33.7%
自営・自由	51	3.7%
家事従事者	243	17.6%
学生	46	3.3%
無職	429	31.1%
企業・団体	10	0.7%
その他・不明	137	9.9%
計	1,381	100%

【図 5】 年度別にみた契約当事者年代別割合



2 相談内容別の傾向について

相談内容別にみた相談件数の推移は**表2**のとおりです。

令和6年度は、商品を購入したが、解約したいなどの「契約・解約」に関する相談が1,122件で最も多く、次に、販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談が786件となっています。

【表2】 年度別にみた相談内容別分類の推移

内容/年度	28	29	30	R1	R1	R2	R3	R4	R5	R6
契約・解約	1,017	1,006	1,383	1,234	1,034	998	917	1,049	1,058	1,122
販売方法	822	820	1,011	767	717	799	708	835	746	786
品質・機能・役務品質	158	116	113	103	113	132	111	88	102	81
価格・料金	121	87	81	42	62	72	59	51	44	55
接客対応	102	80	61	59	67	127	65	118	94	76
表示・広告	34	36	46	30	60	62	49	64	58	64
法規・基準	33	19	14	5	13	9	6	11	6	4
安全・衛生	18	14	16	14	19	13	4	10	19	22
取引	1,839	1,826	2,394	2,001	1,751	1,797	1,625	1,884	1,804	1,908
安全・品質	176	130	129	117	132	145	115	98	121	103

(注1)「取引」は「契約・解約」と「販売方法」のいずれかが問題となっているものの件数。「安全・品質」は「品質・機能・役務品質」と「安全・衛生」のいずれかが問題となっているものの件数 (注2) 相談内容別分類は複数回答項目

3 相談に関わる商品・役務

相談に関わった商品と役務の件数を示したものが**表3**です。

商品については、令和6年度は「商品一般」が275件と最も多くなっています。

内訳は、ショートメッセージサービス(SMS)を利用した不審なメールなどの相談などが多くなっています。

役務については「運輸・通信サービス」の118件で、光回線、プロバイダなどの「インターネット接続回線」などに関する相談が多くなっています。

【表3】 令和6年度の契約当事者年代別にみた商品・役務等別相談件数

商品等分類／契約者年齢	全体	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
合 計	1,381	40	84	78	98	225	229	458	169
商品一般	275	3	5	8	13	42	52	103	49
食料品	122	1	1	4	11	23	19	55	8
住居品	39	0	2	0	4	8	6	17	2
光熱水品	24	1	3	0	2	0	6	8	4
被服品	56	0	3	2	5	9	13	16	8
保健衛生品	131	2	1	6	7	34	32	45	4
教養娯楽品	56	2	1	3	5	13	11	14	7
車両・乗り物	25	3	7	1	0	6	5	2	1
土地・建物・設備	51	0	1	2	2	2	14	20	10
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商 品 計	779	12	24	26	49	137	158	280	93
クリーニング	2	0	0	0	1	0	0	1	0
レンタル・リース・貸借	36	2	6	6	4	2	2	4	10
工事・建築・加工	23	0	0	2	3	5	3	10	0
修理・補修	22	0	1	2	0	1	4	13	1
管理・保管	3	0	1	0	0	1	0	1	0
役務一般	2	0	0	0	0	1	0	1	0
金融・保険サービス	86	1	6	10	6	18	13	28	4
運輸・通信サービス	118	1	6	8	3	16	20	52	12
教育サービス	2	1	0	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	98	15	12	10	10	14	11	15	11
保健・福祉サービス	57	6	12	5	4	4	8	9	9
他の役務	59	0	1	5	5	15	6	19	8
内職・副業・ねずみ講	38	2	13	3	10	9	0	0	1
他の行政サービス	8	0	0	0	0	0	0	8	0
役 務 計	554	28	58	51	46	86	67	161	57
他の相談	48	0	2	1	3	2	4	17	19

4 販売購入形態別の傾向について

商品などの販売購入形態別にみた相談件数の推移を**表4**、契約当事者の年代を**図6**にまとめました。また、**表5**は「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」に関する相談を商品・役務等別にまとめたものです。

店舗外販売のうち、令和6年度は「通信販売」に関する相談が543件で全体の39.3%、「電話勧誘販売」に関する相談が130件で全体の9.4%を占め多くなっています。トップの通信販売はH25年度以降変わっていません(**表4**)。

令和6年度は「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」に関し、契約当事者が70歳以上の相談が多くを占め、全体に占める割合がそれぞれ46%、27%、39%となっています(**図6**)。

令和6年度の「通信販売」の相談を商品・役務等別にみると、化粧品に関する相談が99件で全体の18%を占めています。また、「電話勧誘販売」では、商品一般に関する相談が40件で全体の31%を占めています(**表5**)。

【表 4】 年度別にみた販売購入形態別相談件数・構成比の推移

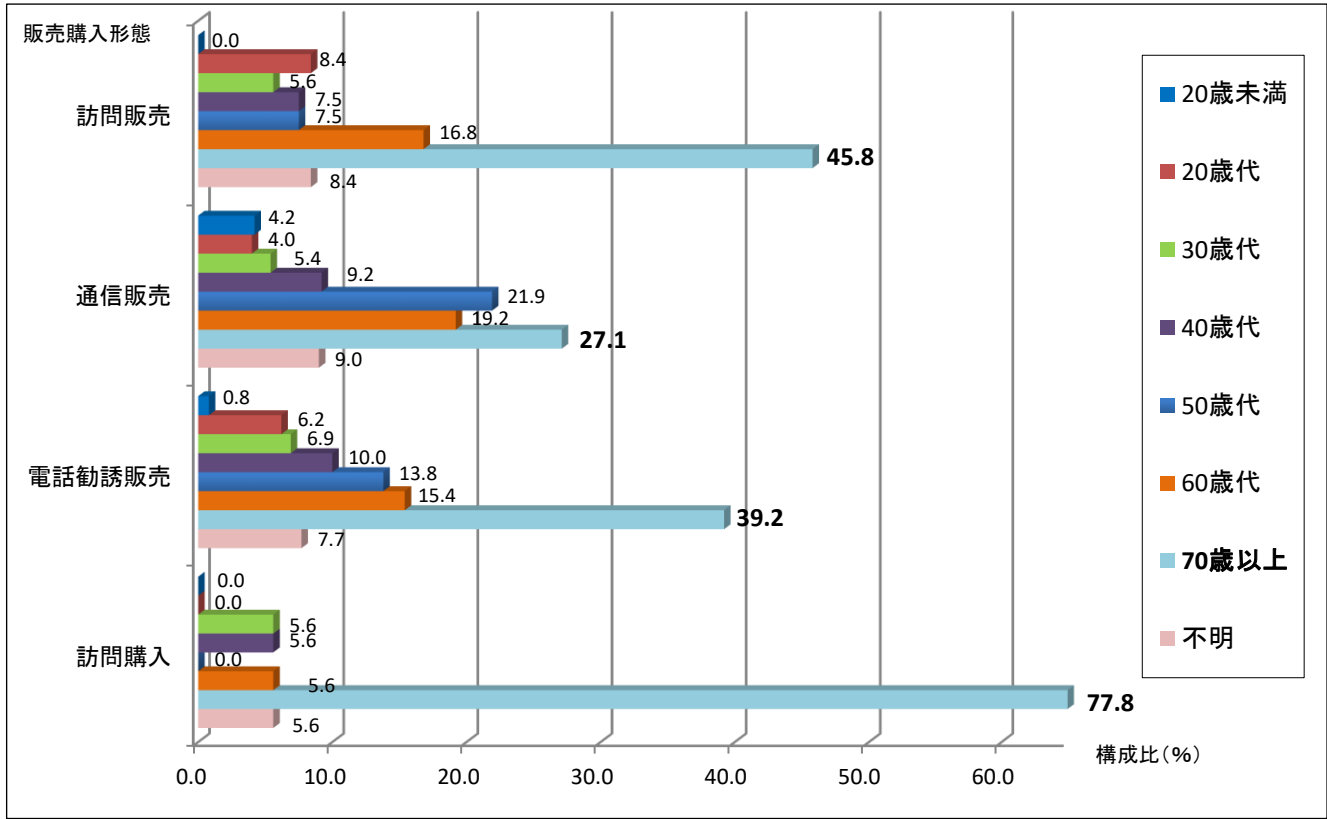
年度別 総件数		店舗購入	店 舗 外 販 売							合 計	不明・ 無関係
			訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧 誘販売	ネガティ ブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売		
上段:件数 下段:構成比(%)											
27	1,321	302	106	367	25	234	6	32	15	785	234
	100.0	22.9	8.0	27.8	1.9	17.7	0.5	2.4	1.1	59.4	17.7
28	1,261	315	129	420	17	173	3	21	9	772	174
	100.0	25.0	10.2	33.3	1.3	13.7	0.2	1.7	0.7	61.2	13.8
29	1,683	267	132	452	17	138	6	21	9	775	641
	100.0	15.9	7.8	26.9	1.0	8.2	0.4	1.2	0.5	46.0	38.1
30	1,518	265	93	382	15	149	4	11	12	666	587
	100.0	17.5	6.1	25.2	1.0	9.8	0.3	0.7	0.8	43.9	38.7
R1	1,305	257	106	434	20	105	8	8	12	693	355
	100.0	19.7	8.1	33.3	1.5	8.0	0.6	0.6	0.9	53.1	27.2
R2	1,346	242	102	501	21	109	9	9	5	756	348
	100.0	18.0	7.6	37.2	1.6	8.1	0.7	0.7	0.4	56.2	25.9
R3	1,219	233	108	420	18	107	4	10	4	671	315
	100.0	19.1	8.9	34.5	1.5	8.8	0.3	0.8	0.3	55.0	25.8
R4	1,346	230	90	551	7	100	3	20	9	780	336
	100.0	17.1	6.7	40.9	0.5	7.4	0.2	1.5	0.7	57.9	25.0
R5	1,321	216	74	547	8	111	0	19	7	766	339
	100.0	16.4	5.6	41.4	0.6	8.4	0.0	1.4	0.5	58.0	25.7
R6	1,381	212	107	543	7	130	0	18	7	812	357
	100.0	15.4	7.7	39.3	0.5	9.4	0.0	1.3	0.5	58.8	25.9

(注1) 表中の構成比は、年度別総件数を100として算出した値

(注2) 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「その他無店舗販売」の形態

(注3) 「訪問販売」には、「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【図 6】 令和6年度 主な販売購入形態別にみた契約当事者年代別構成比



(注1) 表中の構成比は、各形態別の全体数を100として算出した値
(注2) 「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれます

【表 5】 令和6年度 主な販売購入形態別にみた上位商品・役務等別相談件数

訪問販売（全体107件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	空調・冷暖房・給湯設備	19	7
2	インターネット通信サービス	16	7
3	工事・建築・加工	11	10
4	衛生サービス	9	3
5	修理・補修	7	12

昨年度に比べ12件増加した「空調・冷暖房・給湯設備」は、給湯器点検のトラブル相談によるものです。

通信販売（全体543件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	化粧品	99	82
2	健康食品	78	49
3	商品一般	49	58
4	他の教養・娯楽	39	46
5	娯楽等情報配信サービス	24	30

昨年度に比べ17件増加した「化粧品」は、定期購入に関連するトラブルの相談によるものです。

電話勧誘販売（全体130件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	40	7
2	インターネット通信サービス	28	29
3	役務その他	12	13
4	内職・副業	11	9
5	電気	7	5

昨年度に比べ33件増加した「商品一般」は、唐突な電話の使用中止などの不審な着信に関連するものです。

訪問購入（全体18件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	6	3
2	和服	5	2
3	アクセサリー	3	5
4	洋服一般	1	0
5	音響・映像製品	1	0

昨年度に比べ全体の相談件数及び商品・役務等は、大きく変わりありません。

【参考】 令和6年度 契約当事者年代別にみた上位商品・役務等別相談件数

20歳未満（全体39件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	他の教養・娯楽	12	19
2	理美容	5	4
3	商品一般	3	1
4	自動車	3	0
5	化粧品	2	0

20歳代（全体84件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	内職・副業	12	8
2	自動車	7	0
3	医療	7	0
4	レンタル・リース・貸借	6	5
5	商品一般	5	9

30歳代（全体78件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	8	10
2	化粧品	6	5
3	レンタル・リース・貸借	6	6
4	ファンド型投資商品	5	3
5	インターネット通信サービス	5	2

40歳代（全体99件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	13	12
2	内職・副業	10	3
3	健康食品	6	5
4	化粧品	6	10
5	レンタル・リース・貸借	4	5

50歳代（全体225件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	42	18
2	化粧品	29	18
3	健康食品	18	6
4	役務その他	15	9
5	インターネット通信サービス	11	11

60歳代（全体229件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	52	31
2	化粧品	26	22
3	健康食品	15	13
4	移动通信サービス	10	6
5	他の教養娯楽品	7	4

70歳以上（全体458件）			
順位	商品・役務等	件数	前年度件数
1	商品一般	103	58
2	健康食品	40	30
3	化粧品	35	24
4	インターネット通信サービス	29	27
5	役務その他	14	14

60歳代・70歳以上の相談件数の順位を見ると「商品一般」が1位となっています。

この「商品一般」の主な内訳は以下のとおりです。

【60歳代・70歳以上】

個人情報を出そうとする不審な電話、架空請求、身に覚えのない請求、クーリング・オフなど。