

令和6年度島根県消費者センター消費生活相談の状況について

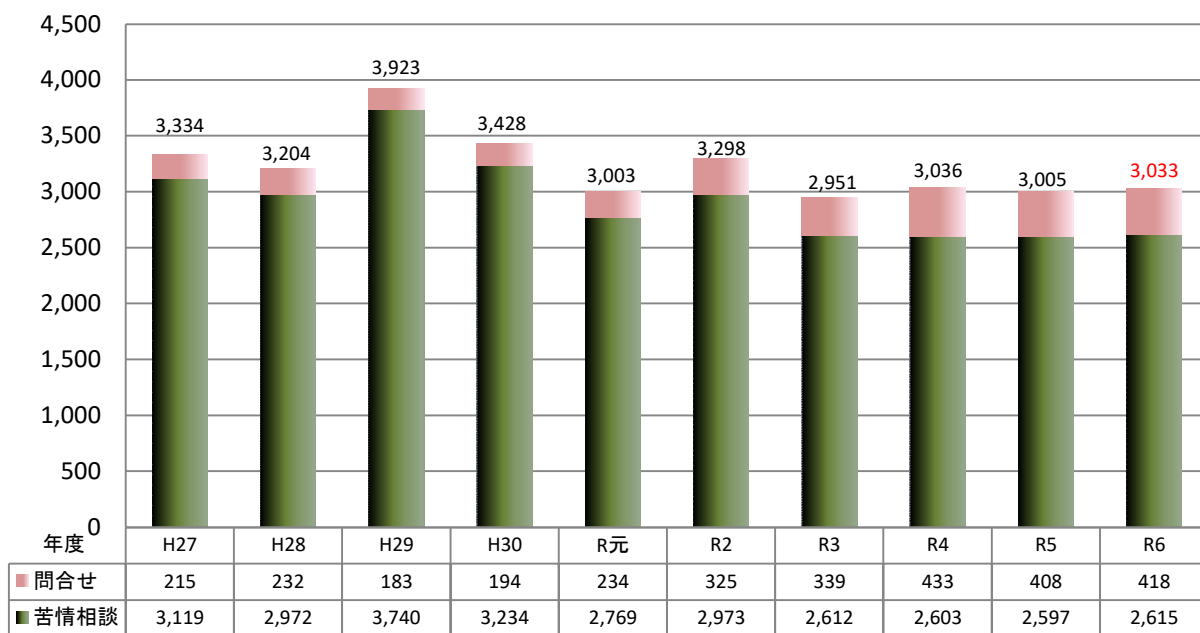
1 相談件数の推移

令和6年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,033件で、前年度（3,005件）に比べ28件（対前年度比0.9%）増加した。

主な特徴としては、インターネット通信販売で購入した健康食品や化粧品等に関する定期購入トラブルが増加（同27.5%増）したことや、インターネットやパソコン使用等に伴う役務に関する相談が増加（同31.6%増）したことがあげられる。

なお、定期購入に関する相談件数が、統計を取り始めた令和3年度以降、最多となった。また、苦情相談のうち、約4割（1,039件）は通信販売によるもの。

（図1）消費生活相談年次件数（過去10年）

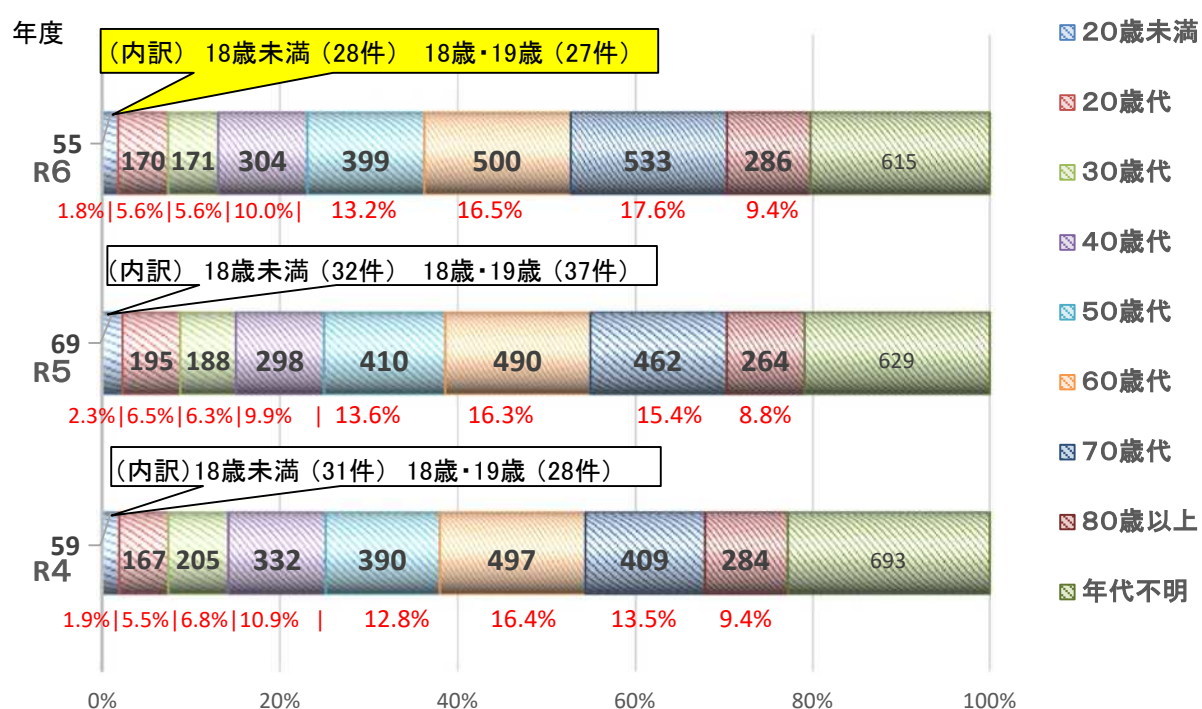


- ・苦情相談とは、消費者苦情が発生している相談のことであり、問い合わせは、それ以外の相談
- ・センター開所以来最も多い相談件数は、平成16年度の14,176件

2 契約当事者年代別相談件数

契約当事者の年代別相談件数は、70歳代が最多で533件（対前年度比15.4%増）。次いで、60歳代の500件（同2.0%増）、50歳代399件（同2.7%減）、40歳代304件（同2.0%増）であった。

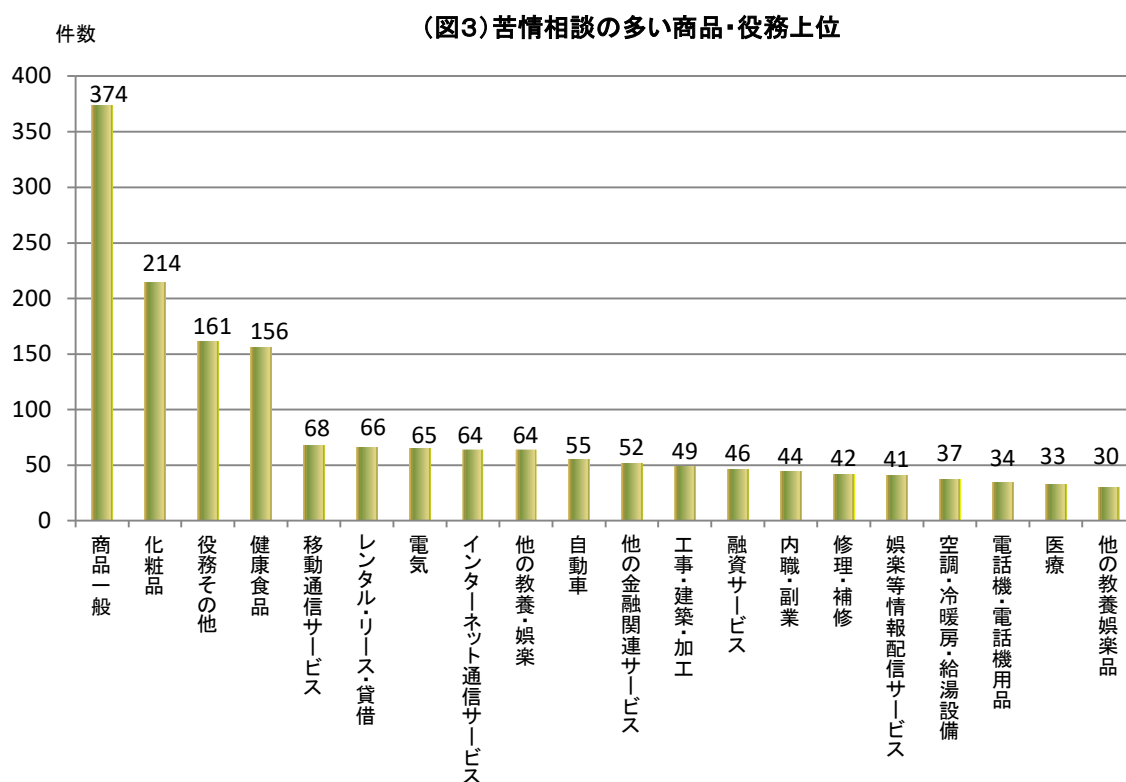
（図2）年次別・年代別相談件数の割合



3 苦情相談の内容

「商品・役務別」の苦情相談では、商品名が特定できない「商品一般」が374件で最多であった。特に、クレジットカードの不正利用があった、実在する国の機関や事業者をかたって「電話が使えなくなる」「未納料金がある」などと電話で言われた、との相談が多く寄せられた。

「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は、前年度は減少したものの、一転して増加に転じた。その多くは、インターネット通信販売であり、安価な価格で表示される1回目の商品を注文したところ定期購入契約になっていた、解約したいが事業者と連絡が取れない、一回目で中止するには定価との差額を支払う必要があると言われた、などである。



苦 情 相 談 の 多 か っ た 内 容

(件)

順位	商品・役務	R6年度	R5年度	R5年度 順位	主 な 内 容
1	商品一般	374	411	1	クレジットカードの不正利用があった、実在の機関を名乗り電話が使えなくなるなどと言われた、「至急確認」などの不審なメールが届いたなど
2	化粧品	214	176	2	スマホに表示された広告から化粧クリームや養毛剤等を注文。一回限りのつもりだったが定期購入だったので解約したいなど
3	役務その他	161	118	3	無料期間を経過し高額な求人広告の費用が請求された、質問サイトを利用したが解約できない、パソコン使用中にウイルス警告の表示が出たなど
4	健康食品	156	99	4	インターネットでダイエットサプリメントや精力剤等を注文。2回目の商品が届き定期購入と分かったので解約したいなど
5	移動通信サービス	68	80	5	通信料金が安くなるといわれて機種変更したが実際は高額になったなど
6	レンタル・リース・貸借	66	77	6	アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求されたなど
7	電気	65	55	9	大手電力会社をかたり「電気代が安くなる」と勧誘されて契約先を切り替えたが、電気代が高くなったなど
8	インターネット通信サービス	64	77	6	電話勧誘で料金が安くなるというプランを勧められ契約したが、信用できず解約したいなど
8	他の教養・娯楽	64	55	9	出会い系サイトに登録し高額なポイントを購入したが返金してほしい、子どもが高額なゲーム課金をしてしまったなど
10	自動車	55	64	8	中古車を納入後、すぐに不具合が出たが、販売業者が補償してくれないなど

4 年代別の苦情相談内容

(件)

未成年者(0歳～17歳)		
1	インターネットゲーム	18
2	商品一般	2

(件)

18歳・19歳		
1	商品一般	4
2	金融関連サービスその他	2
2	医療サービス	2
2	役務その他サービス	2

(件)

20歳代		
1	商品一般	20
2	他の内職・副業	13
3	賃貸アパート	8
4	脱毛エステ	7
5	携帯電話サービス	5
5	医療サービス	5
7	他の健康食品	4
7	普通・小型自動車	4
7	役務その他サービス	4

(件)

30歳代		
1	商品一般	11
2	役務その他サービス	8
2	他の内職・副業	8
4	フリーローン・サラ金	7
5	普通・小型自動車	6
6	光ファイバー	4
7	他の健康食品	3
7	ソーラーシステム	3
7	賃貸アパート	3
7	新築工事	3
7	修理サービス	3

(件)

40歳代		
1	商品一般	30
2	他の健康食品	14
3	フリーローン・サラ金	8
4	賃貸アパート	7
5	光ファイバー	6
6	化粧品クリーム	5
6	携帯電話サービス	5
6	ホテル・旅館	5
6	歯科治療	5
6	役務その他サービス	5

(件)

50歳代		
1	商品一般	53
2	他の健康食品	20
3	化粧クリーム	17
4	化粧品	10
5	複合サービス会員	9
5	金融関連サービスその他	9
5	役務その他サービス	9
8	賃貸アパート	7
8	携帯電話サービス	7
10	電気	6
10	乳液	6

(件)

60歳代		
1	商品一般	65
2	他の健康食品	22
3	化粧クリーム	21
4	ファウンデーション	15
5	役務その他サービス	12
6	電気	9
7	携帯電話サービス	8
7	他の行政サービス	8
9	化粧品	7
9	乳液	7
9	光ファイバー	7

(件)

70歳代		
1	商品一般	83
2	他の健康食品	32
3	電気	16
4	携帯電話サービス	14
5	光ファイバー	13
6	修理サービス	11
7	役務その他サービス	10
8	化粧クリーム	8
9	乳液	7
10	モバイルデータ通信	6

(件)

80歳以上		
1	商品一般	37
2	他の健康食品	23
3	役務その他サービス	11
4	魚介類	8
4	携帯電話サービス	8
6	修理サービス	6
6	複合サービス会員	6
8	電気	4
8	養毛剤	4
8	新聞	4
8	光ファイバー	4