

■令和6年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

月	令和6年度			令和5年度			前年度比
	件数	苦情件数	苦情割合	件数	苦情件数	苦情割合	
4月	157	134	85.4%	194	171	88.1%	80.9%
5月	194	168	86.6%	186	169	90.9%	104.3%
6月	156	136	87.2%	182	162	89.0%	85.7%
7月	190	161	84.7%	190	177	93.2%	100.0%
8月	168	146	86.9%	208	174	83.7%	80.8%
9月	187	154	82.4%	212	195	92.0%	88.2%
10月	216	181	83.8%	244	216	88.5%	88.5%
11月	175	153	87.4%	166	151	91.0%	105.4%
12月	186	164	88.2%	185	166	89.7%	100.5%
1月	195	168	86.2%	164	151	92.1%	118.9%
2月	185	172	93.0%	176	162	92.0%	105.1%
3月	191	173	90.6%	174	140	80.5%	109.8%
合計	2,200	1,910	86.8%	2,281	2,034	89.2%	96.4%

表2 契約当事者の年代別相談件数

区分	18歳未満	18・19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和6年度	17	15	132	114	199	316	322	555	530	2,200
令和5年度	29	24	139	119	202	281	306	575	606	2,281
前年度比	58.6%	62.5%	95.0%	95.8%	98.5%	112.5%	105.2%	96.5%	87.5%	96.4%

(表2のうち、契約当事者が65歳以上の高齢者)

区分	65歳以上	全年齢	割合
令和6年度	738	2,200	33.5%
令和5年度	720	2,281	31.6%

表3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和6年度	927	42.1%	1,064	48.4%	209	2,200
令和5年度	1,009	44.2%	980	43.0%	292	2,281

表4 販売購入形態別の相談件数

区 分		令和6年度			令和5年度			前年度比
		件数	苦情件数	苦情割合	件数	苦情件数	苦情割合	
店舗外販売	通信販売	713	689	96.6%	796	772	97.0%	89.6%
	電話勧誘販売	179	164	91.6%	151	145	96.0%	118.5%
	訪問販売	126	114	90.5%	124	119	96.0%	101.6%
	訪問購入	22	18	81.8%	29	25	86.2%	75.9%
	マルチ・マルチまがい取引	15	14	93.3%	19	17	89.5%	78.9%
	ネガティブ・オプション	5	5	100.0%	2	2	100.0%	250.0%
	その他無店舗販売	11	9	81.8%	20	18	90.0%	55.0%
	小計	1,071	1,013	94.6%	1,141	1,098	96.2%	93.9%
店舗購入		338	312	92.3%	472	440	93.2%	71.6%
不明・無関係		791	585	74.0%	668	496	74.3%	118.4%
合計		2,200	1,910	86.8%	2,281	2,034	89.2%	96.4%

表 5 商品別分類別の相談件数

区分	商品別分類	令和 6 年度			令和 5 年度 (件数)	前年度比	代表的な商品・サービス名
		件数	苦情件数	苦情割合			
商品	商品一般	241	205	85.1%	226	106.6%	商品を特定できないもの（迷惑メール等）
	食料品	200	183	91.5%	170	117.6%	健康食品、サプリメント、海産物
	保健衛生品	200	194	97.0%	192	104.2%	化粧品、医薬品、育毛剤
	教養娯楽品	149	142	95.3%	213	70.0%	新聞、電子タバコ、スマートフォン
	被服品	87	82	94.3%	103	84.5%	洋服、着物、靴、鞆、貴金属
	土地・建物・設備	69	57	82.6%	57	121.1%	太陽光発電、給湯器、土地の売却
	住居品	65	61	93.8%	89	73.0%	空調機器、家電、浄水器、調理器具
	車両・乗り物	64	56	87.5%	90	71.1%	自動車、バイク、車両の部品
	光熱水品	54	42	77.8%	54	100.0%	電気、ガス、水道、灯油
	他の商品	6	6	100.0%	4	150.0%	農機具、船舶
	商品計	1,135	1,028	90.6%	1,198	94.7%	
サービス	運輸・通信サービス	236	211	89.4%	200	118.0%	携帯電話、固定電話、光回線、Wi-Fi
	教養・娯楽サービス	157	147	93.6%	146	107.5%	出会い系サイト、オンラインゲーム
	金融・保険サービス	137	111	81.0%	159	86.2%	借金、生命保険、クレジットカード
	他の役務	115	91	79.1%	124	92.7%	冠婚葬祭互助会、求人広告、占い
	保健・福祉サービス	81	66	81.5%	85	95.3%	エステ、医療サービス、歯科治療
	レンタル・リース・貸借	78	74	94.9%	88	88.6%	賃貸物件、物品のリース契約
	工事・建築・加工	48	41	85.4%	75	64.0%	新築工事、リフォーム工事、塗装工事
	内職・副業・ねずみ講	32	32	100.0%	37	86.5%	副業サポート、アフィリエイト内職
	他の行政サービス	28	14	50.0%	23	121.7%	行政サービス、税金、給付金
	修理・補修	27	25	92.6%	46	58.7%	車検、車の修理、家電の修理
	役務一般	18	18	100.0%	9	200.0%	複合会員サービス、有料会員
	教育サービス	8	6	75.0%	7	114.3%	学習塾
	クリーニング	7	7	100.0%	9	77.8%	洋服、帯などのクリーニング
	管理・保管	4	4	100.0%	2	200.0%	コインパーキング
	サービス計	976	847	86.8%	1,010	96.6%	
他の相談		89	35	39.3%	73	121.9%	相隣関係、相続等消費者問題以外
合 計		2,200	1,910	86.8%	2,281	96.4%	

表 6 商品別分類別にみた上位件数（契約当事者年代別）

順位	29 歳以下		30 ～ 59 歳		60 歳以上	
	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数
1	教養・娯楽サービス	25	教養・娯楽サービス	62	運輸・通信サービス	131
2	商品一般	19	商品一般	58	商品一般	115
3	内職・副業・ねずみ講	19	保健衛生品	58	保健衛生品	112
4	教養娯楽品	14	運輸・通信サービス	53	食料品	103
5	保健・福祉サービス	12	教養娯楽品	51	教養娯楽品	59
6	レンタル・リース・賃借	10	食料品	48	金融・保険サービス	43
7	金融・保険サービス	10	金融・保険サービス	46	教養・娯楽サービス	42
8	運輸・通信サービス	8	被服品	33	被服品	38
9	他の役務	8	レンタル・リース・賃借	32	土地・建物・設備	37
10	食料品／車両・乗り物	6	他の役務	29	住居品／他の役務	31

表 7 内容別の相談件数（上位 10 位）

区 分	契約 ・解約	販売 方法	接客 対応	品質 ・機能	表示 ・広告	価格 ・料金	安全 ・衛生	法規 ・基準	買物 相談	施設 ・設備
令和 6 年度	1,340	915	395	271	166	131	84	71	15	8
令和 5 年度	1,388	841	343	268	98	126	75	34	11	5

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表 8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金 詐欺	オレオレ 詐欺	還付金詐欺	合計
令和 6 年度	20	0	0	1	21
令和 5 年度	15	0	0	0	15

表 9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
令和 6 年度	33	2
令和 5 年度	25	2

（左のうち）

多重債務・ヤミ金の重複
0
0

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	12 (危害12)	・ 蜂蜜入りのリップクリームを塗ったら唇が荒れた。 ・ 美容クリームをつけると顔が赤くなった。 ・ クレンジングクリームが肌に合わず荒れてしまった。 ・ 電気カミソリを使用中に唇を巻き込み、出血した。 ・ 美容クリームをつけると目がしばしばし、クリームを洗い流すとしなくなった。 ・ 肝臓の数値を下げる薬を飲んでみたら次の血液検査で数値が高くなった。 ・ 購入したファウンデーションを使ってみたら湿疹ができた。 ・ 購入した除毛クリームを使うとヒリヒリして肌が赤くなりブツブツができた。 ・ 乾燥肌に効果があるというボディオイルを塗ったら痒みが出た。 ・ 肩の関節痛に効く第3類医薬品を3日間飲んだらめまいがしてふらふらした。 ・ 育毛剤を使用すると頭皮全体が痒くなり、使用を止めると1週間で治まった。 ・ 血糖値の上昇を抑える漢方薬を飲んだら肌に発疹が出て赤くなった。
2	保健・福祉 サービス	10 (危害10)	・ 痩せるために医師から注射による治療を7カ月間受けたら糖尿病になった。 ・ 歯医者で親知らずを抜いたら腫れて痛くなった。医者が対応してくれない。 ・ 美容サロンでまつ毛エクステの施術を受けたら目が痛くなり、眼科で診察を受けたところ、接着剤がまつ毛の生え際に固まった状態で残っていて炎症が起きていると言われた。 ・ 美容整形で二重まぶたにする施術後、頭痛や肩こりの症状がひどく、整形手術が原因の可能性があったため、やり直しの手術を2回行ったが改善せず、最終的に縛っていた糸を抜いた。 ・ （上記の再相談）二重瞼の施術を受け、糸を抜いてから半年経過しても体調が戻らず、酷い時には寝込んでしまい、家事もできない。 ・ 鍼灸院で灸治療を受けたら2週間経っても皮膚に黒い痕が残って消えない。痕が残るとの説明は受けていない。

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
			・ 医療用脱毛の施術を受けた脳性小児麻痺のある子が火傷を負い入院した。 ・ 旅行先で入ったサウナの浴室内に設置された棒状の金属に肩が触れて軽度の火傷を負った。まだ病院には行っていない。 ・ (上記の再相談)旅行先で入ったサウナの扉の内側に設置された鉄パイプにぶつかり、上腕上部に長さ10cm、幅2cmの火傷を負った。帰宅後、病院に行くと「炎症後色素沈着の色素の回復には3～6カ月の経過を要する」と診断された。 ・ 両目の白内障の手術を受け、右目はよく見えるようになったが左目の視力が0.5低下した。左右の視力のバランスが崩れて見えにくくなった。
3	食料品	9 (危害9)	・ ネット通販で注文したサプリメントで蕁麻疹のようなものが出た。 ・ SNSの広告を見て注文した精力剤を試すと下痢の症状が出た。 ・ ネットで痩身効果のある食品を注文して飲んだら便秘になった。 ・ 購入したクッキーを食べたら味がおかしく、腕に少し湿疹が出た。 ・ 数十年ぶりに市販のスナック菓子を購入して食べたら塩辛くて頭痛がした。 ・ 痩身サブリを飲んだら便秘気味になり、気持ちが悪くなった。 ・ 健康茶を飲み続けていたら胃がムカムカして頭痛がし、倒れてしまった。 ・ 祭りの屋台で半熟卵がのった焼きそばを購入して食べたら食中毒になった。 ・ スーパーで購入した生食用の牡蠣を食べたら嘔吐と下痢の症状が出た。
4	住居品	3 (危害2) (危険1)	・ 家具を購入し、納品された日の夜から頭痛、喉の痛み、味覚障害が発生し、病院で化学物質過敏症と診断された。 ・ 取っ手が付け外しできるフライパンで湯を沸かし、動かそうとしたら取っ手が取れて太腿に熱湯がかかり火傷した。 ・ 購入して1カ月でフライパンの取っ手のネジが緩み、グラグラして危ないので購入店舗に言うと新品と交換してくれたが、そのフライパンも1カ月で同じ状態になった。
5	修理・補修	1 (危害1)	・ 斜視のため定期的に眼科に通院し、眼鏡レンズを調整しているが、眼鏡店が左右のレンズを逆に装着し、そのまま5カ月経過して斜視が悪化した。
5	商品一般	1 (危害1)	・ ホームセンターで買い物中に上から木材が落下してきて肩に当たり、転倒した。救急車で病院に運ばれ、検査すると腰椎部分から内出血していた。
計	危 害	35 件	
	危 険	1 件	