

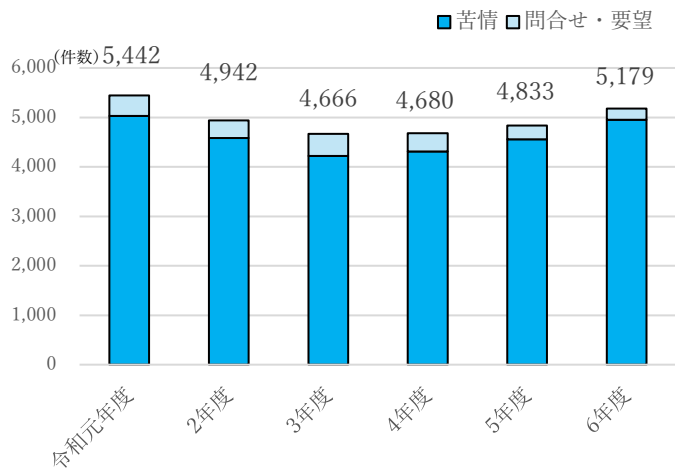
1 相談受付件数

令和6年度に寄せられた相談受付件数は、前年度に比べ346件（7.2%）増加し、5,179件となった。このうち苦情相談は4,955件で、相談全体の95.7%を占めている。

年度 項目	令和6年度 (a)	令和5年度 (b)	増減 (a-b)	前年度比 (a/b)
総計	5,179	4,833	346	107.2%
苦情	4,955	4,560	395	108.7%
問合せ・要望	224	273	▲49	82.1%

[年度別相談受付件数]

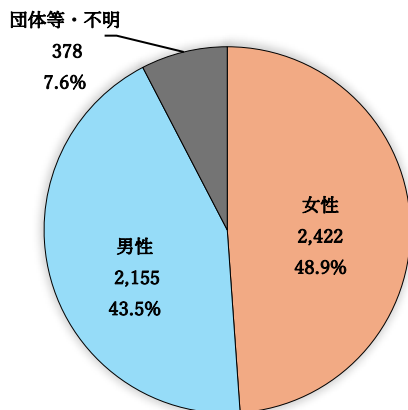
年度	苦情	問合せ・要望	計
令和元	5,031	411	5,442
2	4,582	360	4,942
3	4,223	443	4,666
4	4,310	370	4,680
5	4,560	273	4,833
6	4,955	224	5,179



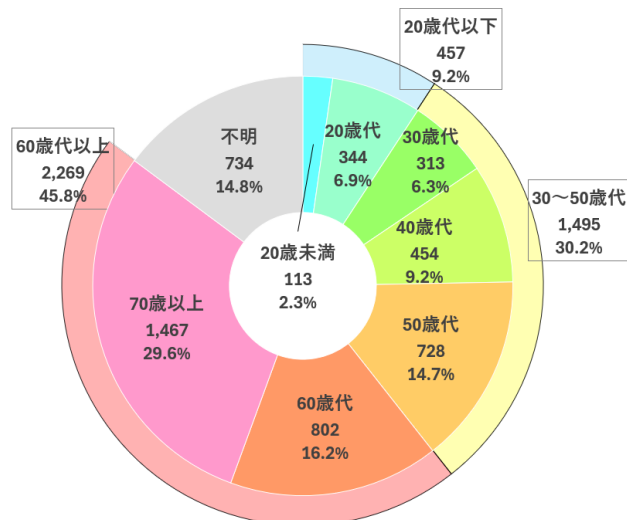
2 契約当事者の属性

苦情相談（4,955件）における契約当事者の性別は、女性が2,422件（48.9%）、男性が2,155件（43.5%）となっている。年代別では、70歳以上が1,467件（29.6%）で最も多くなっており、60歳代と合わせると45.8%となるなど、高齢者の相談割合が高い。

【性別】



【年代別】



3 苦情相談の多い品目

大手事業者を名乗る身に覚えのない不審メールなどの「商品一般」が最も多く、次いで「化粧品」や「健康食品」の定期購入解約時のトラブルなどに関する相談が多い。

順位	品目	件数	主な相談内容
1(1)	商品一般	617(526)	大手事業者を名乗る身に覚えのない不審メール
2(2)	化粧品	389(303)	定期購入の解約時のトラブル
3(4)	健康食品	293(210)	定期購入の解約時のトラブル
4(3)	役務その他	250(244)	PCセキュリティサポート詐欺
5(5)	レンタル・リース・賃借	239(185)	アパート退去時の敷金・修繕費トラブル
6(9)	移动通信サービス	145(127)	携帯・スマートフォンの料金・解約トラブル
7(6)	融資サービス	144(165)	多重債務・債務整理
8(8)	他の教養・娯楽	134(137)	オンラインゲーム、出会い系サイト
9(7)	工事・建築・加工	132(150)	訪問販売によるリフォーム工事
10(13)	インターネット通信サービス	124(101)	光回線等

※（ ）は昨年度の数値

4 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別では、通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等のいわゆる特殊販売が2,629件で、このうち通信販売が1,863件と最も多くなっている。

販売形態		令和6年度		令和5年度	
		件数	前年度差	件数	
特殊販売	(順位) 1	通信販売	1,863	212	1,651
	2	電話勧誘販売	359	61	298
	3	訪問販売	296	▲ 31	327
	4	訪問購入	58	8	50
	5	マルチ・マルチまがい取引	26	▲ 18	44
	6	その他無店舗販売	17	▲ 1	18
	7	ネガティブ・オプション(送りつけ商法)	10	▲ 4	14
計			2,629	227	2,402
特殊販売以外(店舗購入等)			2,326	168	2,158

5 年代別の相談内容(契約当事者)

20歳未満ではオンラインゲームの課金等の「他の教養・娯楽」に関する相談、20歳代ではインターネット広告等をきっかけとしたもうけ話トラブル等の「内職・副業」に関する相談が多い。30歳代、40歳代では、アパート退去時の敷金トラブル等の「レンタル・リース・賃借」に関する相談が他の年代と比べて多く、50歳代、60歳代では、定期購入解約時のトラブル等の「化粧品」に関する相談、70歳以上では、大手事業者を名乗る身に覚えのない不審メール等の「商品一般」に関する相談が多いのが特徴的である。

年代別	件数	主な品目（上位3位の件数）					
		1位		2位		3位	
20歳未満	113	他の教養・娯楽	36	商品一般	10	化粧品	8
20歳代	344	内職・副業	35	商品一般	32	レンタル・リース・賃借	23
30歳代	313	レンタル・リース・賃借	36	役務その他	20	商品一般	17
40歳代	454	レンタル・リース・賃借	35	商品一般	34	化粧品	29
50歳代	728	化粧品	88	商品一般	85	健康食品	47
60歳代	802	化粧品	125	商品一般	99	健康食品	55
70歳以上	1,467	商品一般	219	健康食品	119	化粧品	105

6 苦情の多い品目（上位3品目）の相談事例

（1）商品一般

① 不審な電話

自宅固定電話に自動音声で国の機関を名乗り「2時間以内に電話が使えなくなる」と不審な電話が頻繁にかかってくる。

② クレジットカードの不正利用

大手総合スーパーの会社を騙るフィッシングメールで偽サイトに誘導され、クレジットカードを不正利用され、クレジットカード会社に申し出たが未だに不正利用が続いている。

③ 不審なSMS

プラスから始まる電話番号で「あなたのカードが不正利用されている」とSMSが届いた。クレジットカード会社を騙っているが不審。放置してよいか。

（2）化粧品

① SNS広告から誘導された定期購入

芸能人出演のネット広告からファンデーションを注文。定期購入とわかり解約を申し出たが、お試し価格と定価との差額を払うか、2回目まで購入するかを選択を迫られた。

② 期待したとおりの効果が得られない

シミがとれるという折り込み広告をみて洗顔フォームを購入した。使ってみたが広告のような効果は全くないので解約したい。

（3）健康食品

① SNS広告から誘導された定期購入

SNSで芸能人がダイエットに効果的と宣伝していたサプリメントをお試し1回限り1,000円で購入した。その後、計4回もサプリメントが届き、定期購入と分かったが、高額で払えない。

② 定期購入の解約の電話が繋がらない

ネット広告を見て精力剤を注文。今日届いた納品書を見て定期購入になっていることを理解した。販売会社に電話をかけるが繋がらない。