



## 令和6年度 静岡市消費生活相談の傾向

令和6年度に静岡市消費生活センターで受け付けた相談の傾向についてまとめました（令和7年9月30日時点）。

集計したデータは端数処理の都合上、小数点以下の数値や合計が合わない場合があります。

なお、令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い影響があると思われる18歳及び19歳について、本市だけでは傾向を捉えるほど相談件数がないため、主要な数字を記載しています。

また、語句の説明は13ページにまとめています。

### 1 令和6年度の相談の特徴

#### (1) 相談受付件数について

令和6年度の相談受付件数は4,899件で、前年度比322件（7.0%）の増加でした（2(1)）。

これは各商品・役務の相談が増加したことによるものです。

#### (2) あっせん件数について

相談処理のうち、あっせんを行った件数は336件で、あっせんによって解決した件数は323件、解決率は96.1%でした（2(4)）。あっせんした件数が多い商品・役務の内容は、「化粧品」、「工事・建築・加工」、「健康食品」でした（2(5)）。これは前年度と同じ順位でした。

#### (3) 年代別の特徴について

契約当事者の年代別に相談件数を前年度と比較すると、減少したのは40歳代の-10.6%だけで、それ以外のすべての年代で増加しました。増加率が多かった順に、80歳以上+19.9%、20歳未満+18.5%、60歳代+13.1%でした。40歳代についてはここ2年連続して減少しています（3(2)グラフ6）。

20歳未満では、「他の教養・娯楽」のオンラインゲームに関する相談が突出していました。

20歳代の「理美容」は、いくつかのエステティックサロンが閉店したことにより、サービスが受けられなくなった方からの相談が多く寄せられました。

30歳代の「レンタル・リース・貸借」は、賃貸アパートの原状回復や更新に関する相談でした。

40歳代、70歳代、80歳代では「商品一般」が最も多くなりました。これは、身に覚えのない請求を受けた、不審な電話やメールがあった、頼んでいない荷物が届いたなどの相談でした。

50歳代、60歳代では「化粧品」に関する相談が最も多く寄せられました。引き続きインターネット通信販売での定期購入のトラブルが発生しています。（4(1)）。

#### (4) 商品・役務別の特徴について

商品・役務別の相談件数の順位（全年代）は、前年度との比較では、1位から3位は同じで、4位と5位が入れ替わりました（4(1)）。

1位は、「商品一般」でした。内容は前述のとおり不審な請求や不審な電話やメール、身に覚えのない荷物が届いたなどの相談です。昨年度よりも41件(8.0%)の増加となりました。

2位は「役務その他」でした。相談の内容としては、給湯器や電気温水器の点検に関する相談が多く寄せられました。他には副業サポートのトラブルや詐欺的なパソコンサポートのトラブルに関する相談が引き続き寄せられました。昨年度との比較では件数が70件増、率としては25.1%の増加でした。

3位は「化粧品」でした。インターネット通信販売による定期購入トラブルの相談が大半で、昨年度よりも45件(16.2%)増加しました。

4位は「融資サービス」で、フリーローンの利用やクレジットカードの利用など債務に関する相談が寄せられました。件数は41件(20.4%)の増加でした。

5位は「工事・建築・加工」で、前年度より相談件数は15件(5.9%)減少しました。内容は屋根工事や外壁塗装などで、訪問販売での点検商法をきっかけとしたトラブルが主な内容でした。



## 2 相談件数

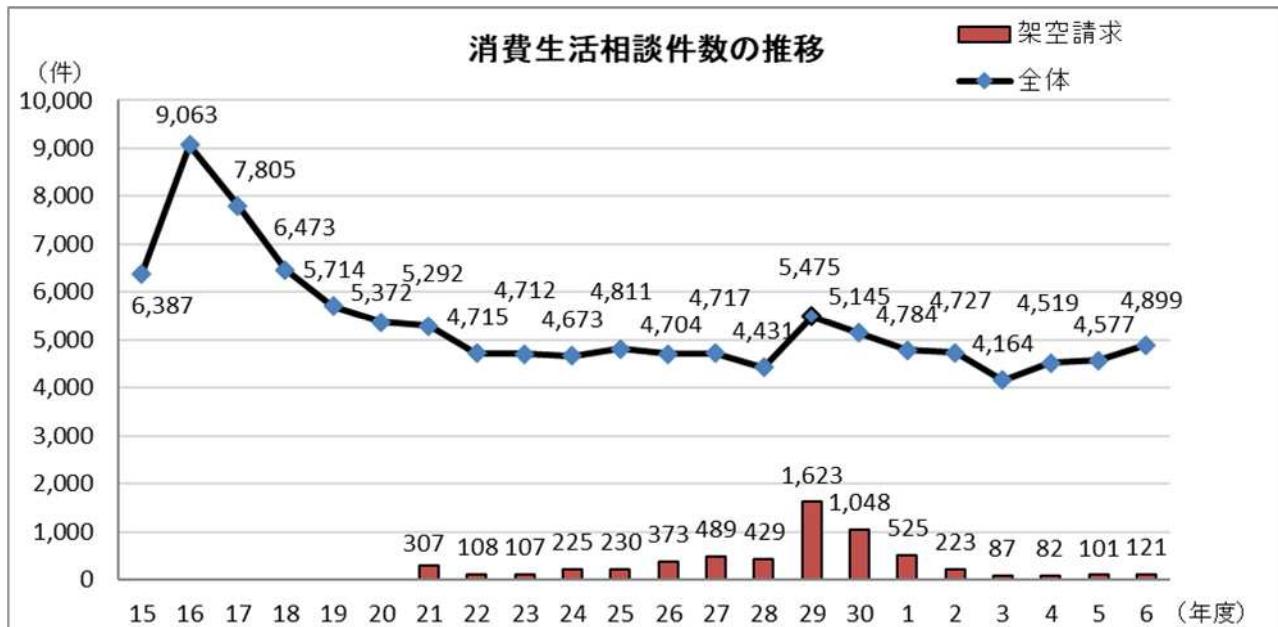
### (1) 相談件数

グラフ1は、消費生活センターで受け付けた消費生活相談件数です。

令和6年度の消費生活相談件数は、4,899件で、前年度の4,577件に比べ322件(7.0%)増加しました。

その推移は、平成16年度をピークに減少し、22年度以降ほぼ横ばいが続いています。29年度、30年度は5,000件を超えたましたが、令和元年度からは再び4,000件台となりました。

グラフ1



架空請求の相談件数は、平成20年度以前についてはデータがなく、集計不能です。

### (2) 静岡市、静岡県及び全国の相談件数

表1は、静岡市、静岡県及び全国の相談件数（過去5年間）です。

相談件数は、静岡市では前年度比7.0%増、静岡県では3.7%増、全国では2.1%増でした。

表1

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度
静 岡 市 (件)	4,727	4,164	4,519	4,577	4,899
前年度比 (%)	-1.2	-11.9	+8.5	+1.3	+7.0
静 岡 県 (件)	24,192	21,201	23,952	23,680	24,557
前年度比 (%)	+2.3	-12.4	+13.0	-1.1	+3.7
全 国 (件)	953,539	858,335	909,864	903,535	922,170
前年度比 (%)	+0.2	-10.0	+6.0	-0.7	+2.1

### (3) 相談方法

相談方法の内訳は、消費生活センターへの来訪相談が1,153件、電話相談が3,732件、文書相談が14件でした。例年同様、電話相談が相談全体の約8割を占めていました。

※ 電話相談を経て来訪相談になったものは、来訪相談として集計します。

### (4) 相談処理結果

表2は、消費生活相談の処理結果別（方法別）の集計です。

処理結果は助言の割合が87.7%と最も多くなっています。

表2

処理結果	相談件数（単位：件） ※（ ）内は構成比（単位：%）			説明
	苦情	問合せ	要望	
他機関紹介	140 (2.9)	89	51	0 助言やあっせんをせず、他の機関を紹介したもの（センターの範囲外の相談など）
助言（自主交渉）	4,295 (87.7)	4,147	148	0 自主交渉の方法をアドバイスしたもの
その他情報提供	76 (1.6)	75	1	0 助言に該当しない回答をしたもの 自主交渉するため以外の情報提供
あっせん	336 (6.9)	335	1	0 消費生活相談員が消費者と事業者との間に入り、話し合いで解決の支援を行ったもの
解 決	323 (6.6)	322	1	0 あっせんの結果、解決がみられたもの
不 調	13 (0.3)	13	0	0 あっせんにもかかわらず、解決がみられなかつたもの
処理不能	36 (0.7)	33	3	0 何らかの理由で処理ができなかつたもの（相談者に連絡が取れなくなつたなど）
処理不要	16 (0.3)	14	2	0 相談者が処理を望んでいないもの 相談者からの単なる情報提供など
無回答	0 (0.0)	0	0	0
総 数	4,899 (100.0)	4,693 (95.8)	206 (4.2)	0 (0.0)

### (5) あっせん件数が多い商品・役務

表3は、あっせん件数とその上位3位の商品・役務（過去5年間）です。

あっせん件数は前年度比97件（40.6%）の増加でした。あっせんした商品・役務の上位3位は、前年同様、「化粧品」、「工事・建築・加工」、「健康食品」でした。

あっせん解決率は96.1%でした。

表3

年度	解決／あっせん（件）	解決率（%）	1位（件）	2位（件）	3位（件）
R6	323／336	96.1	化粧品 59	工事・建築・加工 50	健康食品 32
R5	234／239	97.9	化粧品 35	工事・建築・加工 29	健康食品 23
R4	266／276	96.4	化粧品 78	工事・建築・加工 27	健康食品 25
R3	164／175	93.7	インターネット通信サービス 22	工事・建築・加工 16	役務その他 15
R2	163／172	94.8	インターネット通信サービス 26	放送・コンテンツ等 25	健康食品 19

※ 令和3（2021）年以降、分類「放送・コンテンツ等」は細分化されました。

### 3 契約当事者

#### (1) 性別／年代別／職業別

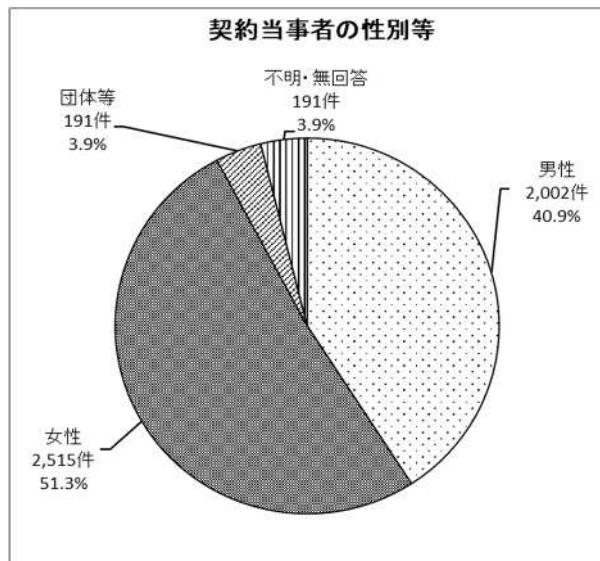
グラフ 2 は、契約当事者の性別等の割合です。

女性を当事者とする相談件数の割合は51.3%で、男性を当事者とする相談件数の割合40.9%を約10.4ポイント上回っています。

グラフ 3 は、契約当事者の年代別の割合です。65歳以上の高齢者の相談件数は1,962件で、全相談件数のうち40.0%に上っています。

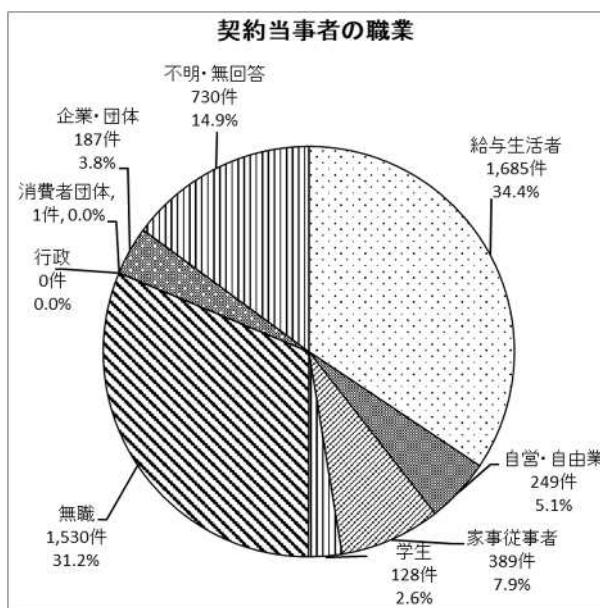
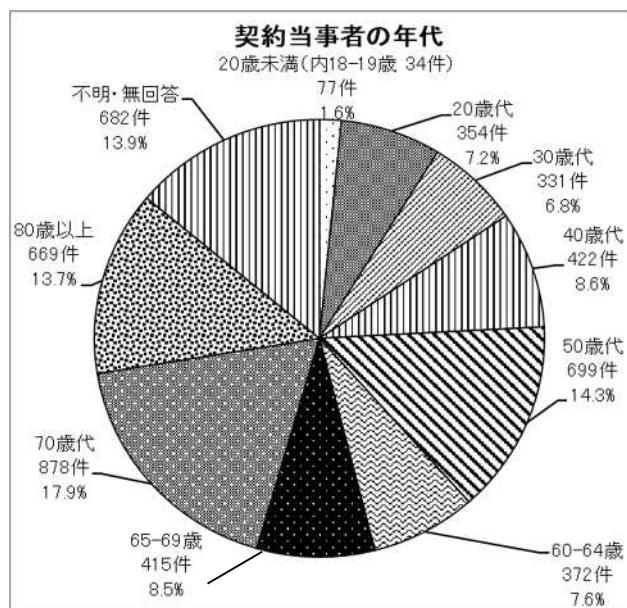
グラフ 4 は、契約当事者の職業別の割合です。給与生活者からの相談が最も多くなっています。

グラフ 2



グラフ 3

グラフ 4

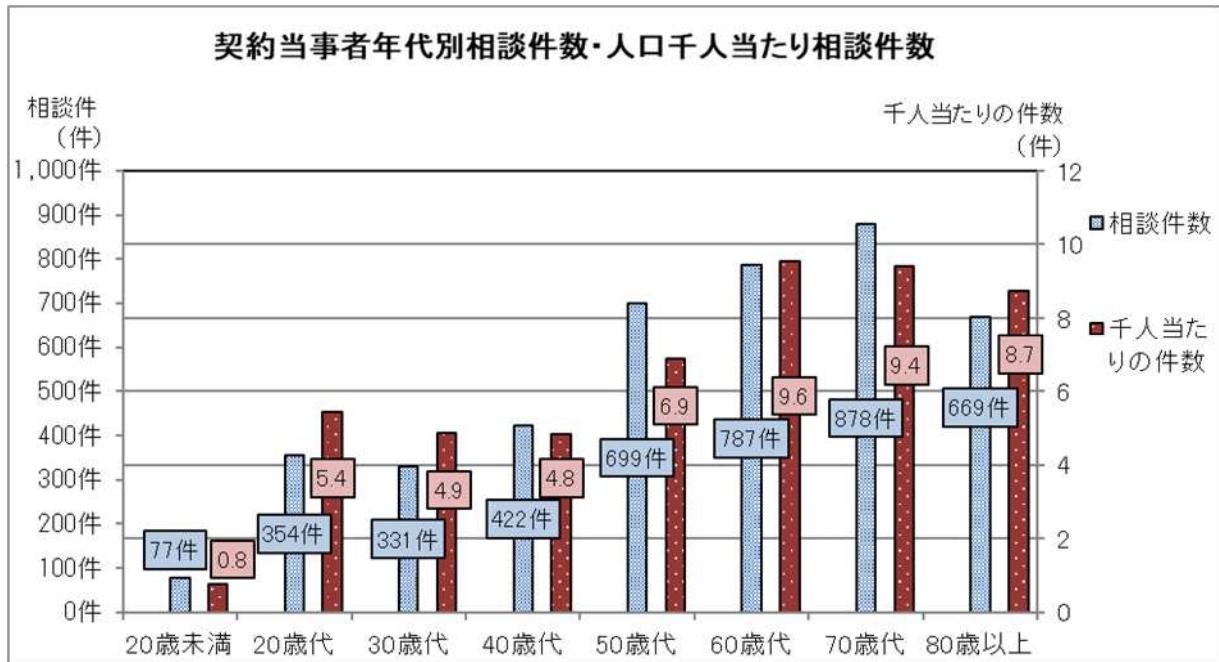


#### (2) 年代別相談件数及び人口千人当たりの相談件数／年代別相談件数

グラフ 5 は、契約当事者の年代別相談件数と人口千人当たりの相談件数、グラフ 6 は、契約当事者の年代別相談件数（過去 5 年間）です。

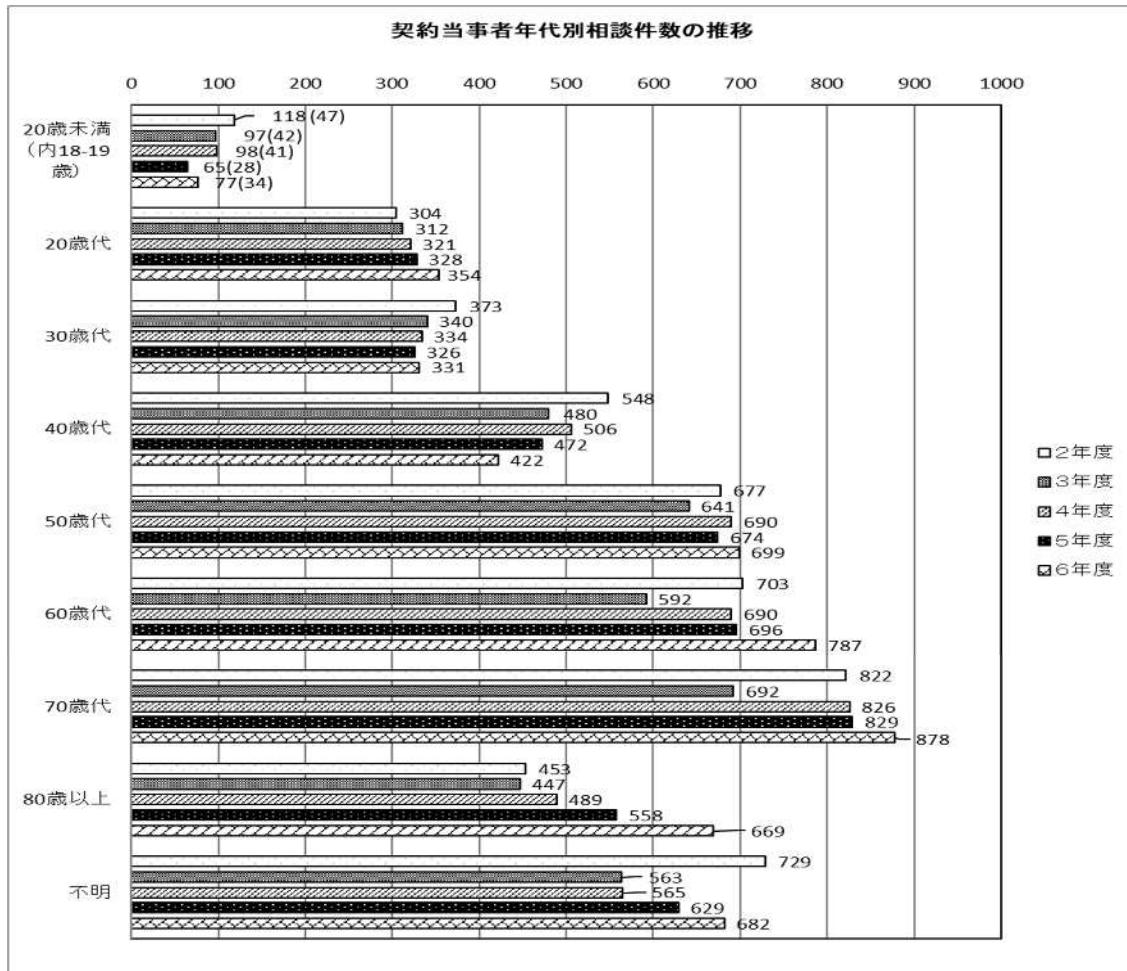
令和 6 年度において、相談件数が最も多い年代は前年度と同じく 70 歳代で、千人当たりの相談件数が最も多い年代は 60 歳代でした。

グラフ 5



※令和4年度までは20歳未満の人口は0～4歳を除いていましたが、スマートフォンの普及等により契約当事者の低年齢化が進んでおり、令和5年度から対象を0歳からに変更しています。

グラフ 6



※ グラフ5は、契約当事者の年代が不明な相談件数を除いています。

## 4 商品・役務別

### (1) 商品・役務別の相談割合

表4は、全体及び契約当事者の年代別に集計した上位5位までの商品・役務別の相談割合です。

まず、全相談件数の中で商品・役務別の1位は、「商品一般」の554件(11.3%)で、このうち主な相談は、不審な請求や電話、メールなどでした。年代別でみると、40歳、70歳、80歳以上の年代で1位でした。また、全体の「商品一般」の件数は前年度より41件増加しています。更に、「融資サービス」に関する相談が、前年度201件(5位)から今年度は242件(4位)と増加しました。

そのほか、18歳及び19歳の件数は商品・役務が分散してしまっており順位付けはできませんが、脱毛エステや副業、出会い系サイト、オンラインゲーム課金等に関するトラブルの相談が多く寄せられました。

表4

年代別・商品別相談件数

(件)

	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満 77	他の教養・娯楽 28	理美容 8	商品一般 7	化粧品 4	レンタル・リース・賃借／内職・副業／相談その他 各3
20歳代 354	理美容 41	融資サービス 33	レンタル・リース・賃借 28	役務その他 23	教室・講座 18
30歳代 331	レンタル・リース・賃借 33	融資サービス／理美容 各25		役務その他 23	商品一般／医療 各15
40歳代 422	商品一般 35	役務その他 31	融資サービス 27	化粧品 25	理美容 23
50歳代 699	化粧品 65	商品一般 64	健康食品 36	役務その他 34	レンタル・リース・賃借 32
60歳代 787	化粧品 98	商品一般 88	健康食品 58	工事・建築・加工 50	役務その他 45
70歳代 878	商品一般 114	化粧品 77	役務その他 68	工事・建築・加工 54	健康食品 44
80歳以上 669	商品一般 75	工事・建築・加工 61	役務その他 60	健康食品 44	空調・冷暖房・給湯設備 31
不明 682	商品一般 139	役務その他 64	レンタル・リース・賃借 44	融資サービス 33	工事・建築・加工 30
6年度 4,899	商品一般 554 (11.3%)	役務その他 349 (7.1%)	化粧品 322 (6.6%)	融資サービス 242 (4.9%)	工事・建築・加工 241 (4.9%)
5年度 4,577	商品一般 513 (11.2%)	役務その他 279 (6.1%)	化粧品 277 (6.1%)	工事・建築・加工 256 (5.6%)	融資サービス 201 (4.4%)

## (2) 商品・役務別の相談件数

表5は、令和6年度の商品・役務別の相談割合上位5種における、直近5年の相談件数と順位です。

表5

### 相談件数が多い商品・役務

商品・役務別	R6		R5		R4		R3		R2	
	件数	順位								
商品一般	554	1	513	1	456	1	380	1	536	1
役務その他	349	2	279	2	211	3	188	6	164	8
化粧品	322	3	277	3	365	2	204	3	140	9
融資サービス	242	4	201	5	202	4	194	4	214	5
工事・建築・加工	241	5	256	4	193	5	194	4	132	10

## 5 販売購入形態別の相談件数

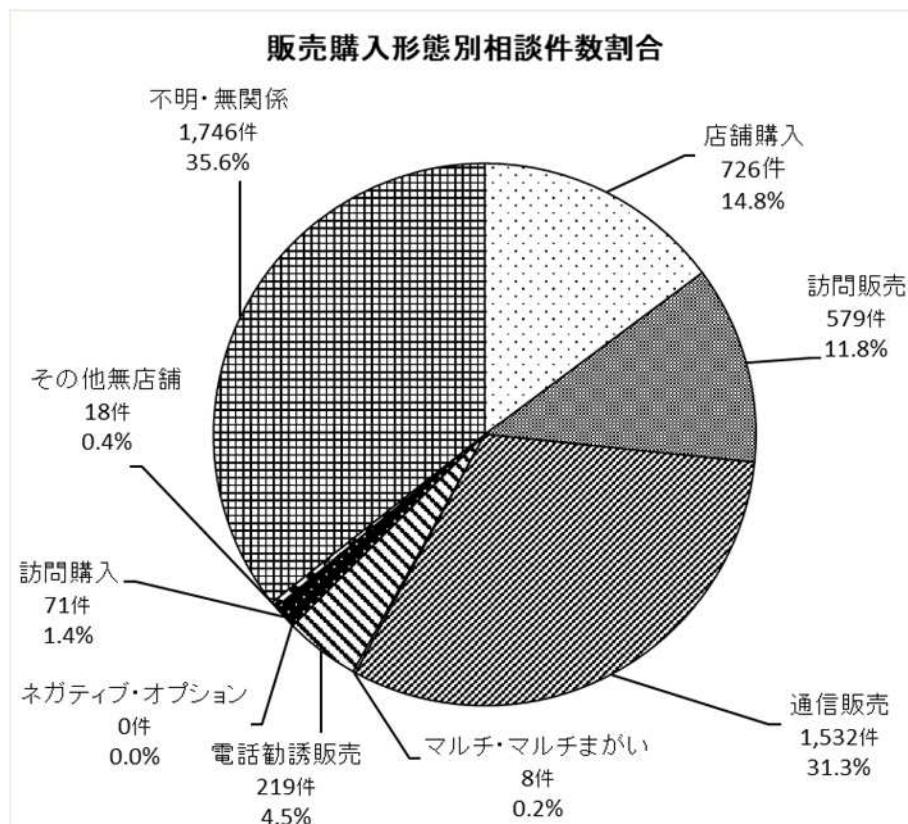
### (1) 販売購入形態別の相談割合

グラフ7は、令和6年度における販売購入形態別の相談割合です。

販売購入形態別の相談割合のうち1位は、「不明・無関係」に区分される1,746件で、具体的には架空請求等の「商品一般」、多重債務相談等の「融資サービス」が含まれています。

2位が「通信販売」、3位が「店舗購入」、4位が「訪問販売」の順になっています。

グラフ7



※「不明・無関係」は次のような場合に分類されます。

- ・購入前等で、どのような販売購入形態で購入するかまだわからない場合

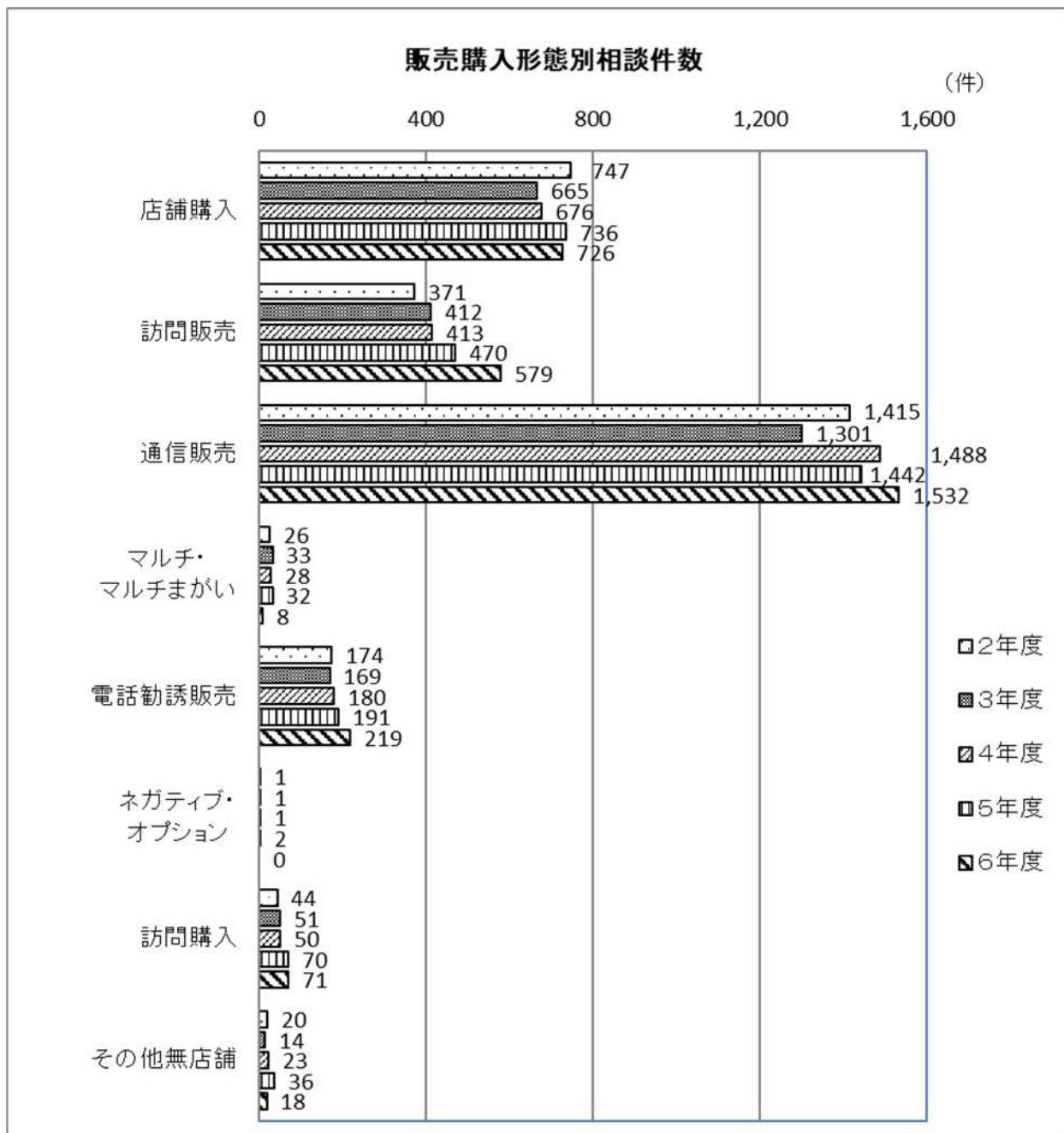
- ・贈呈品で入手方法がわからない場合
- ・販売購入という概念とは無関係な場合（例：法律や制度について教えてほしい）
- ・国庫等に入るもので商品・役務に関係のないもの、個人間の支払いで商品・役務に関係ないもの、労務関係の支払で消費者問題とはいえない場合（例：香典・祝金、給料などの支払）

## （2）販売購入形態別の相談件数

グラフ8は、販売購入形態別の相談件数（過去5年間）です。

販売購入形態別のうち「通信販売」の相談件数が多く、「訪問販売」、「電話勧誘販売」、「訪問購入」は増加傾向でした。

グラフ8



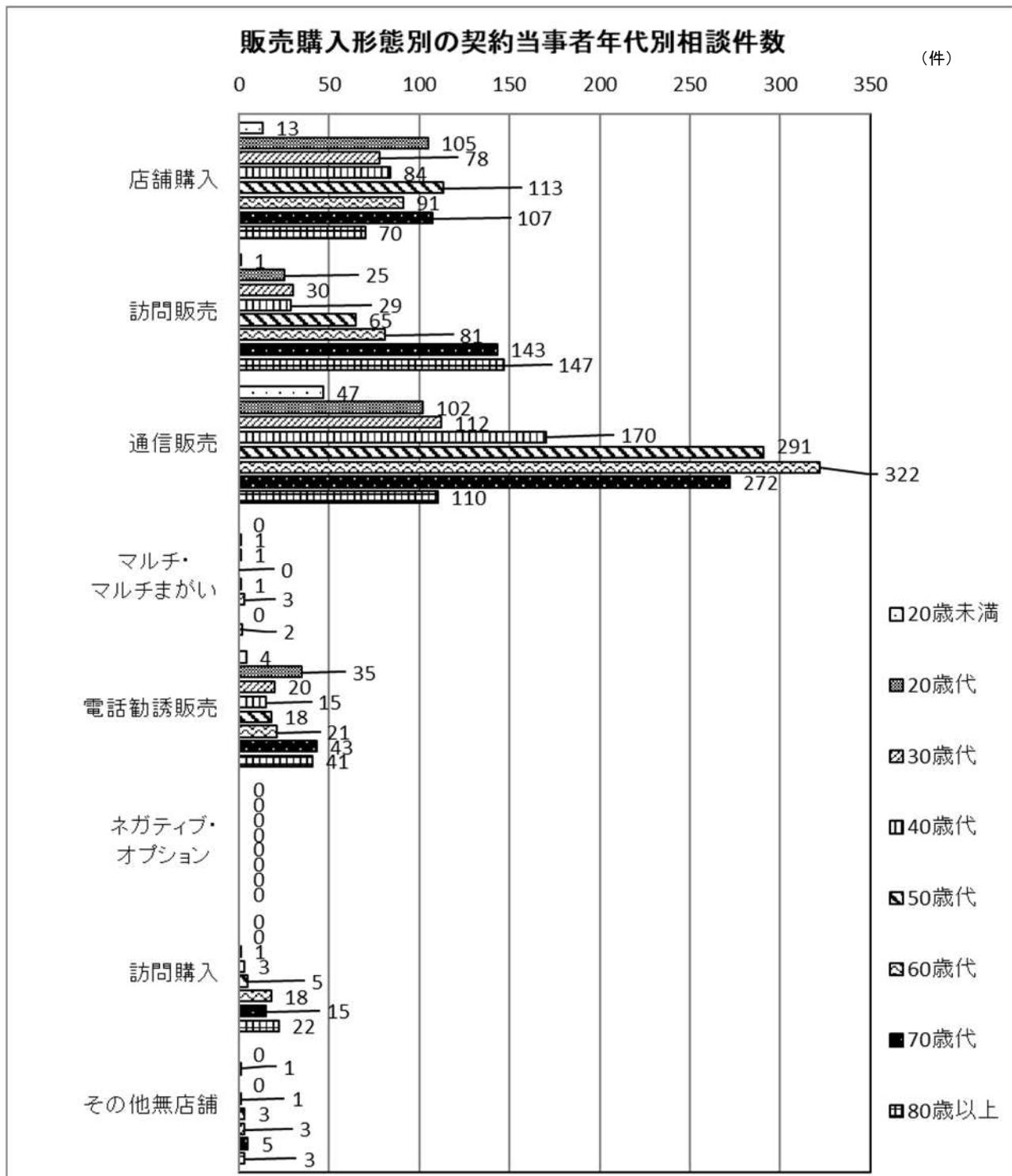
※ 販売購入形態が不明なものを除いています。

### (3) 販売購入形態別に見た契約当事者の年代別の相談件数

グラフ9は、契約当事者の年代別に集計した販売購入形態別の相談件数です。

年代別にみると、販売購入形態別のうち「訪問販売」及び「訪問購入」は、高齢者世代からの相談が多い傾向に、「電話勧誘販売」は高齢者世代に加え、20歳代からの相談も多い傾向にありました。

グラフ9



※ 契約当事者の年代が不明なものを除いています。

## 6 契約購入金額

表 6 は、販売購入形態別の契約購入金額の集計、表 7 は、契約当事者の年代別の契約購入金額です。

全相談件数4,899件のうち、契約購入金額が明らかになったもの（0円を含む。）は2,784件で、その契約購入金額の総額は、約26億1千万円でした。

表 6

販売方法	合計額（円）	相談件数（件）	
		総数	金額が明らかなもの
店舗購入	504,004,872	726	455
訪問販売	569,134,685	579	320
通信販売	420,327,877	1,532	1,246
マルチ・マルチまがい	5,874,900	8	8
電話勧誘販売	110,285,466	219	123
ネガティブ・オプション	0	0	0
訪問購入	880,780	71	29
その他無店舗販売	5,664,926	18	14
不明・無関係	995,759,523	1,746	589
全体	2,611,933,029	4,899	2,784

表 7

年代	合計額（円）	相談件数（件）	
		総数	金額が明らかなもの
20歳未満 (内 18-19歳)	8,794,388 (3,567,943)	77 (34)	56 (21)
20歳代	279,633,321	354	262
30歳代	446,310,411	331	229
40歳代	385,757,674	422	284
50歳代	241,930,002	699	448
60歳代	329,621,389	787	443
70歳代	467,464,895	878	489
80歳以上	190,460,296	669	329
不明・無回答	261,960,653	682	244
全体	2,611,933,029	4,899	2,784

※ 契約購入金額とは、契約又は購入の金額で、契約前や未契約である場合の請求金額も含む。

また、正確な金額が判明していない場合には、概算で入れている。

## 7 救済金額

### (1) 救済できた相談件数及び金額

表8は、相談者が消費生活センターに相談し、消費生活相談員の助言やあっせんを受けたことにより、事業者へ支払いをせずに済んだなどの救済することができた金額及び件数です。

内訳は、相談者が契約せず、支払わずに済んだ「未然防止」の相談件数及び金額は、51件、1,400万円余でした。クーリング・オフなどにより回復することができた「回復」の相談件数及び金額は、379件、2億2,600万円余でした。

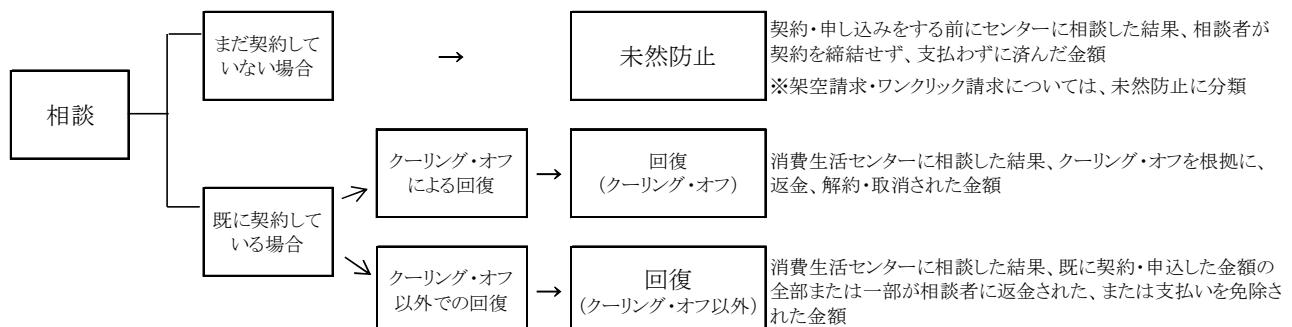


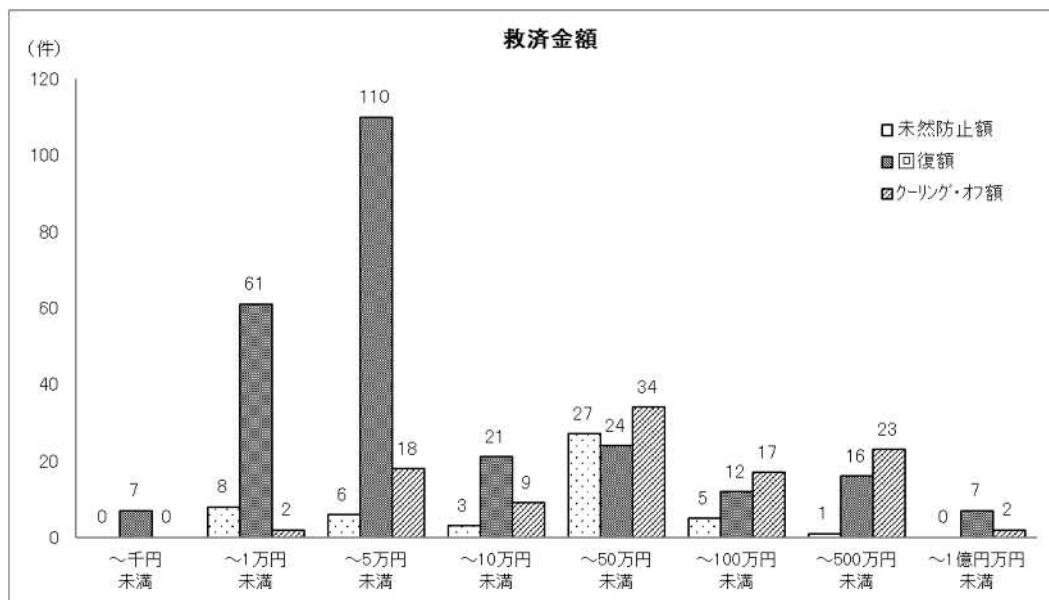
表8

	未然防止	回復		合計
		クーリング・オフ	クーリング・オフ以外	
件 数 (件)	51	379	105	274
うち助言	46	141	15	126
うちあっせん	5	238	90	148
金 額 (円)	14,021,388	226,915,622	102,418,903	124,496,719
				240,937,010

### (2) 救済金額別の相談件数

グラフ10は、救済金額別の相談件数です。

「未然防止額」は、10万円以上50万円未満が最も多い、「回復額」は、1万円以上5万円未満が最も多くなっています。



グラフ10

**<語句解説>** (独立行政法人) 国民生活センターが定めたキーワードによる。

●商品・役務等 (50音順)

用語	意味
医療	医療サービスに関する相談。医師から処方された医薬品も含む。
インターネット通信サービス	インターネット通信に関するサービス。主に光回線の契約や解約に関する相談。
役務その他	結婚相手紹介サービス、祈とうサービス、パソコンサポート、探偵、保険金申請代行、解錠サービス、不用品回収など。
教室・講座	受講料を支払って受講する各種の習い事、技術講座、および資格講座。
空調・冷暖房・給湯設備	大がかりな取付け・設置工事を必要とする空調機器、冷暖房機器および給湯設備。
化粧品	化粧水、化粧クリーム、美容液、洗顔料など化粧品に関する相談。
健康食品	いわゆる健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等。
工事・建築・加工	新築住宅工事や屋根工事、外壁塗装、住宅のリフォームなど。
相談その他	消費者問題以外の相談。
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のない相談。 はがきによる架空請求、クレジットの不正利用、不審なメールや荷物に関する相談。
内職・副業	いわゆる内職のほかアフィリエイトや転売ビジネス、副業サイトなどに関する相談。
放送・コンテンツ等	電話やインターネットなどによる情報サービス。令和3（2021）年から細分化された。
他の教養・娯楽	出会い系サイトやマッチングアプリ、オンラインゲーム、レジャー施設、宝くじなど。
融資サービス	住宅ローン、自動車ローン、消費者ローン等の融資サービス。多重債務やヤミ金の相談。
理美容	理髪店、美容院、エステティックサロン等が行うサービスに関する相談。
レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、月極駐車場、レンタカーや貸衣装など商品を賃貸借する場合の相談。

●販売方法・手口等

用語	意味
架空請求	身に覚えのない代金の請求。電子メール、文書、電話など請求の手段は問わない。
その他無店舗	販売購入形態のうち、露店や屋台、その他店舗とは言えない場所での契約。
店舗購入	店舗での契約。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法のこと
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所で、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して消費者から物品等を購入するもの。
訪問販売	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
マルチ・マルチまがい	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入るネズミ講式の取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく取引方法。

●その他

用語	意味
あっせん	消費者自身による自主交渉が難しい場合に、消費生活相談員が消費者と事業者との間に入り、話し合いでの解決の支援を行うこと。
クーリング・オフ	消費者の無条件解除権。
問合せ	苦情が発生していない相談。または、事業者からの苦情や相談。

静岡市にお住まいの方の相談窓口は

**静岡市消費生活センター**  **054-221-1056**

専門相談員による相談受付時間：平日午前9時から午後4時