

令和6年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和6年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は8,427件でした。

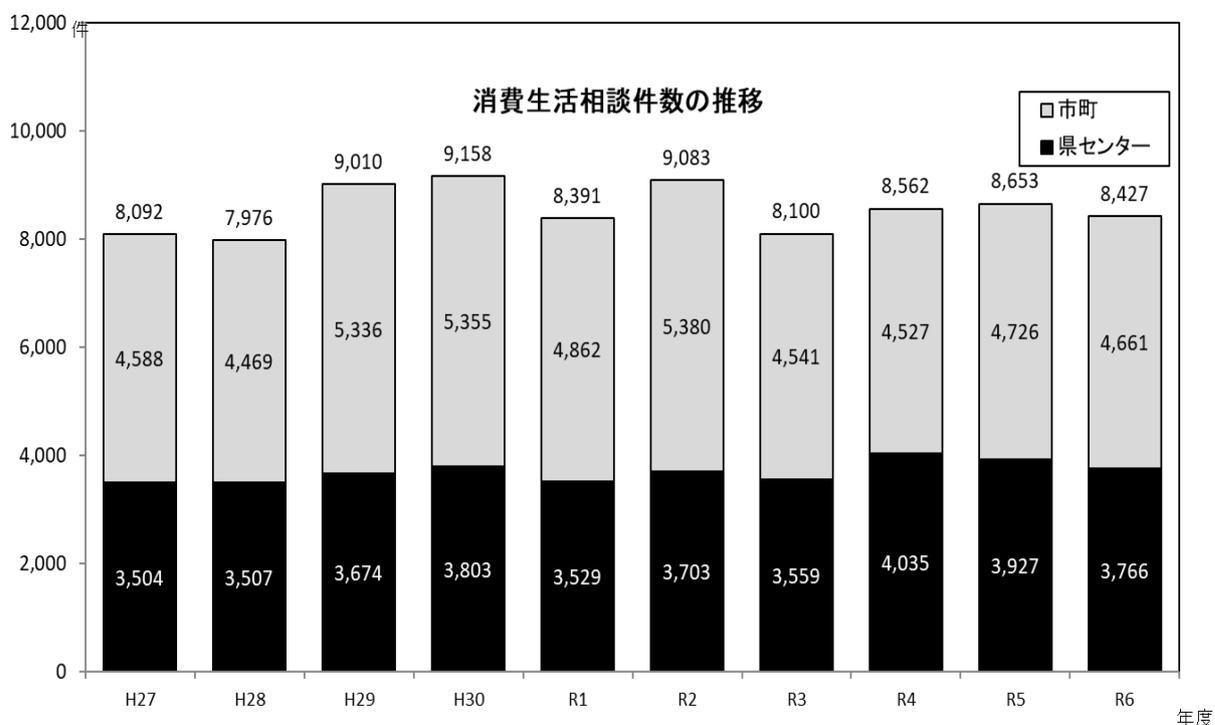
前年度相談の多かった「屋根工事」や、「四輪自動車」に関する相談が減少したこと等により、前年度に比べて226件（2.6%）減少しました。

（単位：件）

区分	R6年度		R5年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	3,766	150	3,927	187	▲ 161	▲ 4.1%
市町	4,661	254	4,726	327	▲ 65	▲ 1.4%
合計	8,427	404	8,653	514	▲ 226	▲ 2.6%

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めているもの。

一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないもの。



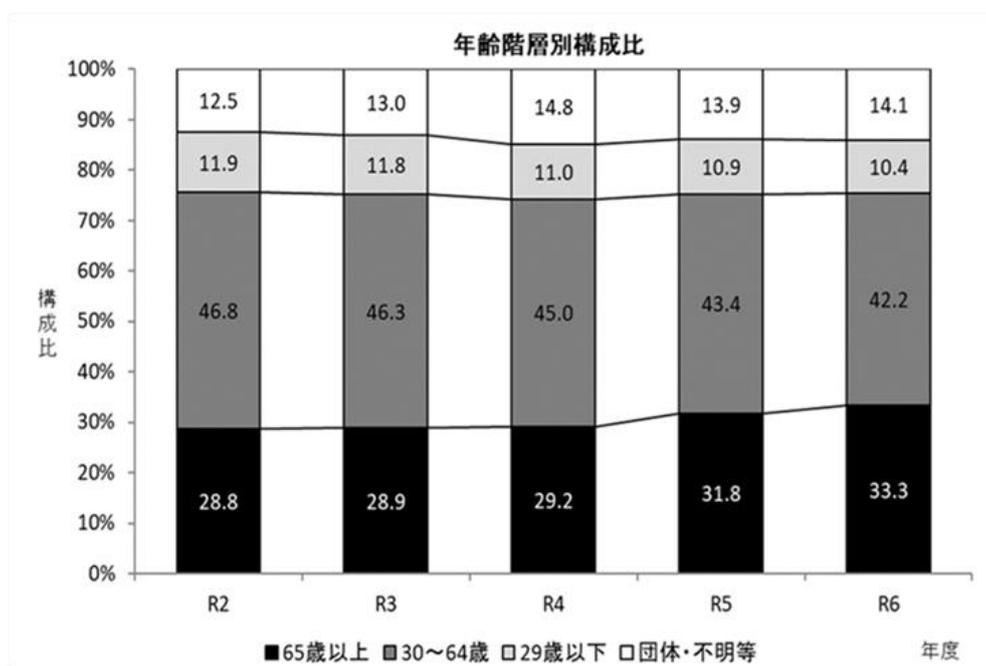
II 苦情相談の概要

1 契約当時者の属性別にみた相談件数の構成比

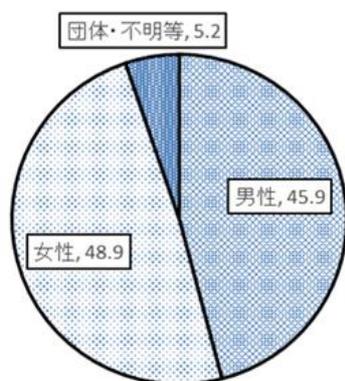
相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年約30%程度で推移しており、令和6年度は、33.3%となっています。

また、性別は、女性が48.9%、男性が45.9%となっており、女性の割合が高くなっています。

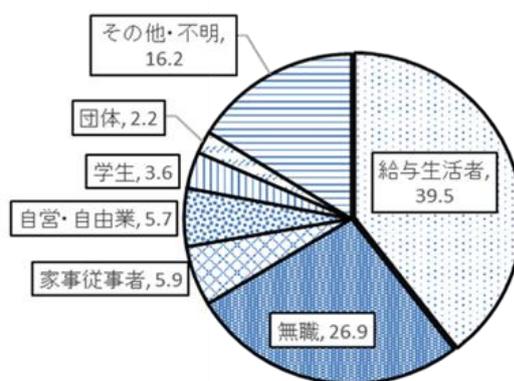
職業別にみると、「給与生活者」39.5%、「無職」26.9%、「家事従事者」5.9%、「自営・自由業」5.7%の順になっています。



性別構成比 単位：%



職業別構成比 単位：%



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多い相談は、前年度と同様に「化粧品」、次いで「健康食品」と、依然として多くの相談が寄せられています。この他「修理サービス」に関する相談が約1.5倍に増加しています。また、「医療サービス」に関する相談が前年度の約3.1倍に増えています。

	R6年度				R5年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	化粧品	626	7.8	116.1	化粧品	539	6.6
2	健康食品	396	4.9	136.1	健康食品	291	3.6
3	修理サービス	249	3.1	148.2	賃貸アパート・マンション	243	3.0
4	他の役務サービス ※1	210	2.6	116.7	屋根工事	226	2.8
5	賃貸アパート・マンション	204	2.5	84.0	四輪自動車	216	2.7
6	医療サービス	176	2.2	308.8	他の役務サービス	180	2.2
7	インターネット接続回線 ※2	156	1.9	98.7	修理サービス	168	2.1
7	移動通信サービス ※3	156	1.9	95.1	移動通信サービス	164	2.0
9	四輪自動車	149	1.9	69.0	インターネット接続回線	158	1.9
10	屋根工事	136	1.7	60.2	内職・副業その他	151	1.9
	その他	5,565	69.5	95.9	その他	5,803	71.2
	(合計)	8,023	100.0		(合計)	8,139	100.0

※1 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスやタイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

※2 「インターネット接続回線」

光回線、光卸回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

※3 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

3 特徴的な苦情相談

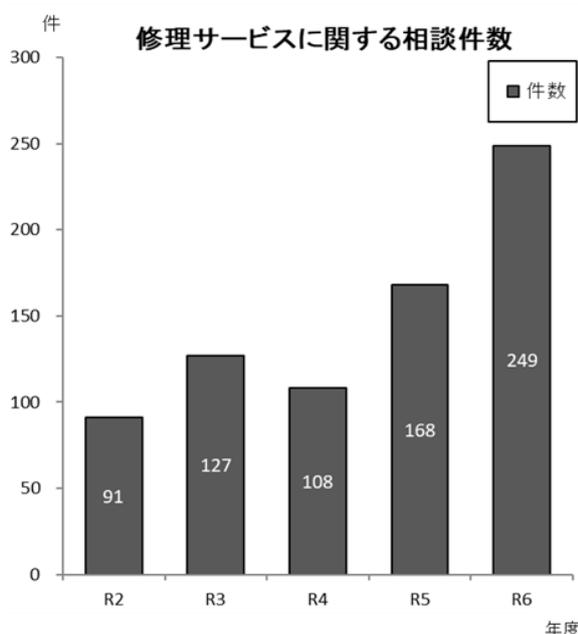
(1)「修理サービス」に関する相談

令和6年度の相談は249件で、令和2年度以降最も多く、前年度の約1.5倍となっています。

性別は問わず、年代も幅広い状況となっており、契約金額の平均は約47万1千円となっています。

トイレの修理、水漏れ・排水管の詰まりの修理など、日常生活でのトラブルに事業者が対処するサービスにおいて、高額な作業料の請求を受けたという相談や、令和6年能登半島地震の影響などから住宅設備等の修理に関する相談が寄せられました。

緊急を要するトラブルには、日頃より信頼できる事業者の情報を収集しておくなど、もしもの時にあわてないための備えが重要です。



相談取扱状況

R6年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	1	0	0	1
20歳代	14	3	0	17
30歳代	7	10	0	17
40歳代	14	20	0	34
50歳代	16	15	0	31
60歳代	23	20	0	43
70歳代	25	22	0	47
80歳代	8	20	1	29
90歳代	2	1	0	3
不明	11	8	8	27
計	121	119	9	249

R6年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	9
1万円以上～5万円未満	26
5万円以上～10万円未満	26
10万円以上～50万円未満	80
50万円以上～100万円未満	23
100万円以上～500万円未満	24
500万円以上	0
合計	188

・契約購入金額の平均 約471,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア トイレが詰まり、ネットで検索した業者を呼んだら、ネット広告に出ていた金額とは違う高額な作業料を請求され、その場で現金払いしてしまった。返金できないか。

(20歳代 男性)

イ 台所の排水管の流れが悪くなり、スマートフォンで検索した業者にきてもらった。外の配管が原因と言われ高額な作業料を現金払いした。返金できないか。

(60歳代 女性)

(2) 「医療脱毛」に関する相談

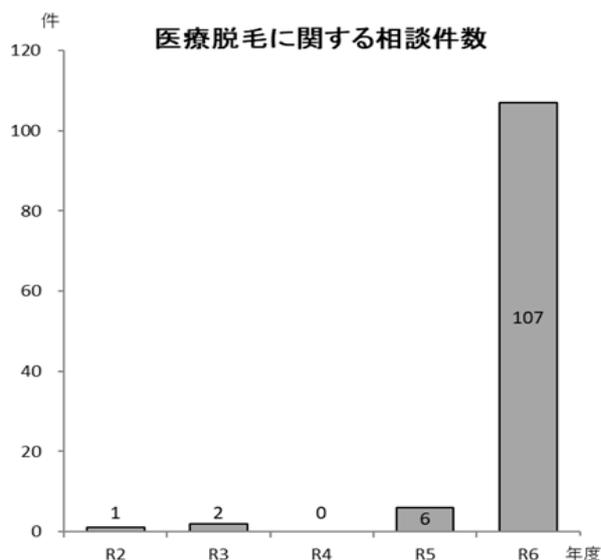
「医療サービス」の相談のうち約6割が「医療脱毛」に関する相談でした。

「医療脱毛」に関する相談は、施術を行う医療クリニックが破産し、未施術分の返金や、ローン返済などについての相談が急増しました。

令和6年度は107件の相談が寄せられ、前年度の約17.8倍となっています。

性別では女性が圧倒的に多く、美容に対して関心の高い10～30歳代の若者からの相談が多い状況です。

また、契約金額の平均は約28万円となっています。



相談取扱状況

R6年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	1	13	0	14
20歳代	5	66	0	71
30歳代	2	12	0	14
40歳代	0	3	0	3
50歳代	0	2	0	2
60歳代	0	0	0	0
70歳代	0	0	0	0
不明	0	3	0	3
計	8	99	0	107

R6年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	0
1万円以上～5万円未満	1
5万円以上～10万円未満	5
10万円以上～50万円未満	68
50万円以上～100万円未満	4
100万円以上～500万円未満	0
500万円以上	0
合計	78

・契約購入金額の平均 約280,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 破産した医療クリニックで脱毛契約をしていた。支払い方法は現金一括払いだった。施術回数は10回のうち、まだ2回しか受けていない。返金は受けられないだろうか。

(20歳代 女性)

イ 脱毛契約をクレジットカードで24万円の20回払いローンの契約をした。1回施術を受けたが、クリニックが破産したので、クレジット会社へ支払い停止を求めたい。

(20歳代 女性)

(3) 通信販売での定期購入に関する相談

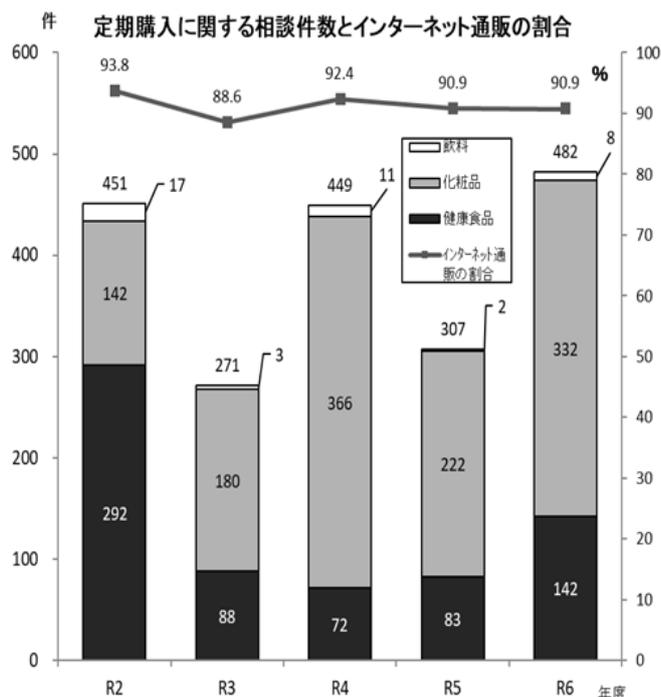
「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることをうたう一方で、実際は「定期購入」が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売に関する相談は、令和6年度は482件と、令和2年度以降最も多く、前年度の約1.6倍となっています。

インターネット通販でのトラブルは9割を超え、依然として化粧品に関する相談が多い状況です。

性別では全体の約7割を女性が占め、幅広い年代に及んでいますが、50歳代から70歳代の相談が特に多くなっています。

また、購入金額の平均は約1万4千円となっています。

特定商取引法では、最終確認画面で販売価格や提供期間などの重要な事項を簡単に確認できる表示を義務付けています。誤認させるような表示の場合、申し込みを取り消せる可能性がありますので、証拠として最終確認画面はスクリーンショットで保存しておきましょう。



相談取扱状況

R6年度

【性別・年代別】 (単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	1	4	0	5
20歳代	1	6	0	7
30歳代	5	10	0	15
40歳代	19	35	0	54
50歳代	25	110	0	135
60歳代	40	90	1	131
70歳代	39	59	0	98
80歳代	7	9	0	16
不明	6	12	3	21
計	143	335	4	482

R6年度

【契約購入金額】 (単位: 件)

契約購入金額	相談件数
500円未満	0
500円以上～1千円未満	17
1千円以上～5千円未満	64
5千円以上～1万円未満	28
1万円以上～5万円未満	182
5万円以上～10万円未満	4
10万円以上	0
合計	295

・契約購入金額の平均 約14,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア ネットニュースの広告に「1回限り、定期縛りなし。」と書かれていたお試しファンデーションを注文したら2回目の商品が届いた。返品できないだろうか。

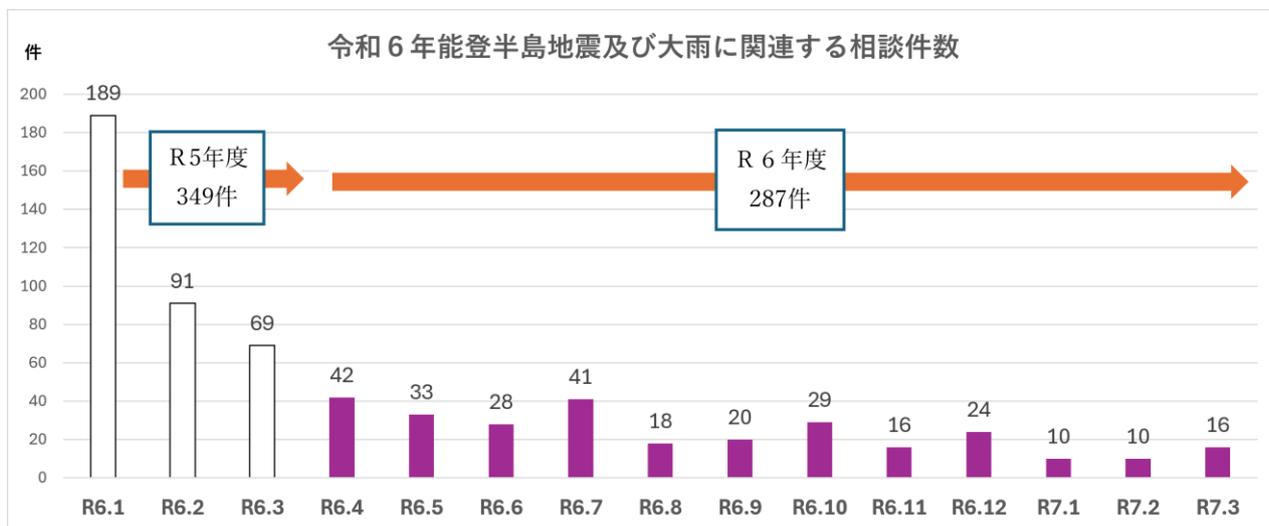
(60歳代 女性)

イ 動画投稿サイトの広告を見て、サプリメントの定期購入を契約した。初回で解約する場合、定価との差額を請求すると言われたが、差額無しで解約したい。

(70歳代 男性)

(参考) 令和6年能登半島地震及び奥能登豪雨に関連する消費生活相談の状況

令和6年度に、石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、287件でした。令和6年1月から令和7年3月までの累計は636件で、発災当初の3ヶ月間で過半数(349件、55%)を占めています。



相談内容別では、発災直後から、震災に便乗した屋根工事トラブルの相談が急増し、令和6年度においても、84件(29.3%)と最も多くなりました。次に、物の破損に関する保障・修理に関するものが45件(15.7%)、保険請求に関するものが31件(10.8%)となっています。

【相談内容別】

(単位：件、%)

	R5		R6		累計	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
屋根修理	108	31.0	84	29.3	192	30.2
物の破損	65	18.6	45	15.7	110	17.3
保険関係	27	7.7	31	10.8	58	9.1
その他	149	42.7	127	43.8	276	43.4
合計	349	100.0	287	100.0	636	100.0

【相談事例】

- ア 屋根修理：地震で壊れた屋根瓦の修理をするという業者が来訪し、後日、屋根に上がり見積を行うことになったが、不審なので断りたい。
- イ 物の破損：地震で、住んでいるアパートで水漏れが発生した。修繕してもらったが、水道料金が高額だったため、管理会社に払ってもらいたい。
- ウ 保険関係：自宅を訪問した事業者に、火災保険の保険金で雨樋の修理ができると言われた。保険金請求申請代行ができると言われたが、信用できるか。