

## 令和 6 年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

### 1 茨城県内の相談件数の推移

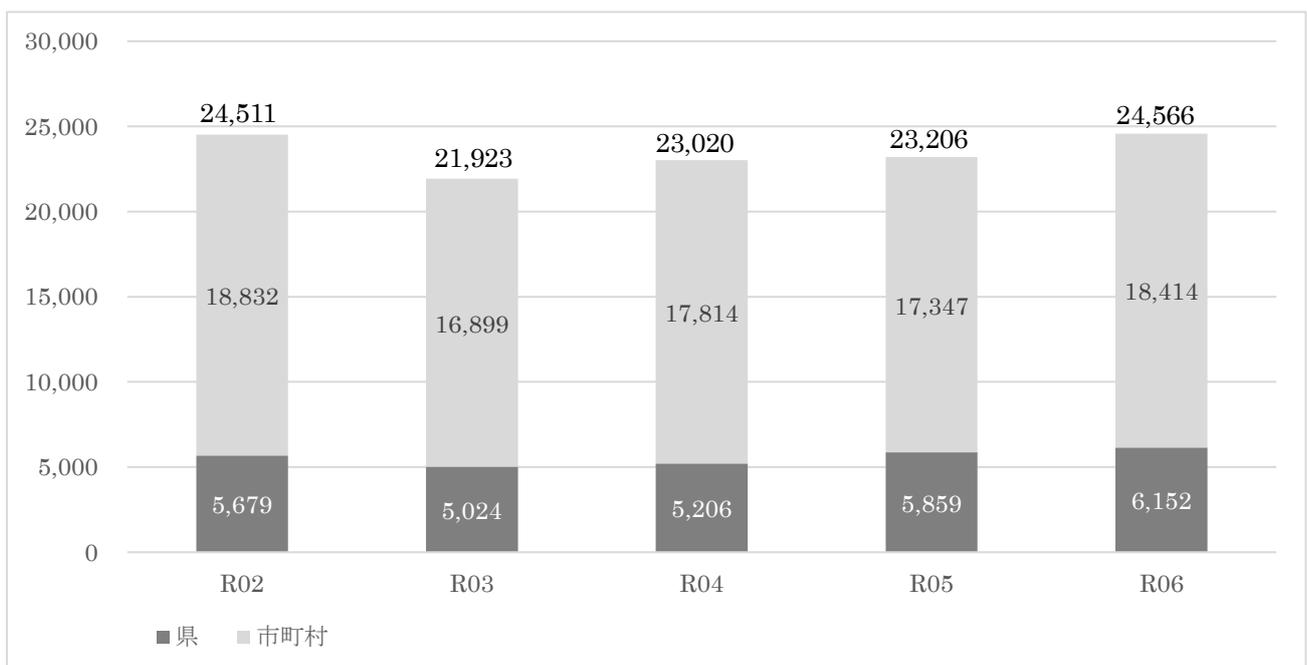
令和 6 年度の相談件数は、県消費生活センターが 6,152 件、市町村消費生活センターが 18,414 件で合計 24,566 件となり、前年度より 1,360 件の増加となった。(表 1)

相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センターは 293 件増加し、市町村消費生活センターは 1,067 件増加している。商品一般、役務その他サービス、他の健康食品、基礎化粧品の相談の増加が、全体の相談件数が増加した主な要因と思われる。(表 3)

なお、市町村への相談件数の割合は全相談の 75%を占めている。これは、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向があることが理由と思われる。

【表 1】 受付機関別消費生活相談件数

区 分		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
県	相談件数	5,679	5,024	5,206	5,859	6,152
	(うち苦情)	5,242	4,606	4,707	5,323	5,620
	割合	23.2%	22.9%	22.6%	25.2%	25.0%
44 市町村	相談件数	18,832	16,899	17,814	17,347	18,414
	(うち苦情)	17,243	15,199	16,026	15,465	16,613
	割合	76.8%	77.1%	77.4%	74.8%	75.0%
合 計	相談件数	24,511	21,923	23,020	23,206	24,566
	(うち苦情)	22,485	19,805	20,733	20,788	22,233



年代別苦情相談件数は、20歳未満や20歳代の若者等からの相談は少なく合わせて8.9%となっている。また、60歳以上の高齢者等からは依然として多くの相談が寄せられており、全体の46.9%を占めている。(表2)

【表2】契約当事者年代別苦情相談件数

年度 年齢	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	件数	割合								
20歳未満	587	2.6%	435	2.2%	503	2.4%	431	2.1%	426	1.9%
20歳代	1,667	7.5%	1,525	7.8%	1,711	8.3%	1,644	8.0%	1,538	7.0%
30歳代	2,001	9.0%	1,733	8.9%	1,802	8.7%	1,754	8.5%	1,585	7.2%
40歳代	2,963	13.3%	2,567	13.1%	2,733	13.2%	2,540	12.3%	2,403	11.0%
50歳代	3,342	15.0%	2,869	14.7%	3,282	15.9%	3,248	15.7%	3,503	16.0%
60歳代	3,596	16.2%	3,172	16.2%	3,357	16.2%	3,289	15.9%	3,579	16.3%
70歳以上	5,611	25.2%	5,194	26.6%	5,300	25.6%	5,680	27.5%	6,698	30.6%
不明・団体	2,496	11.2%	2,067	10.5%	1,982	9.7%	2,051	10.0%	2,191	10.0%
合計	22,263		19,562		20,670		20,637		21,923	

※ 表2から表17の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び44市町村に設置。）で検索した令和7年6月17日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表1中の合計とは一致しない。

## 2 茨城県内の商品・サービス別の苦情相談状況

主な商品とサービス別の苦情相談件数の上位10位については、表3のとおりである。前年度と同様、商品一般が1位となっている。

また、年代別の苦情相談内容をみると、20歳未満ではネットゲームが1位、20歳代ではフリーローン・サラ金が1位、その他の年代では商品一般が1位となっている。(表4)

【表3】主な商品・サービス別苦情相談件数

順位	商品・サービス名	令和6年度	令和5年度	前年度比
1	商品一般	2,872	2,284	125.7%
2	工事・建築	1,016	973	104.4%
3	フリーローン・サラ金	792	757	104.6%
4	役務その他サービス	789	535	147.5%
5	基礎化粧品	760	534	142.3%
6	他の健康食品	710	473	150.1%
6	不動産貸借	579	572	101.2%
8	インターネット接続回線	572	534	107.1%
9	四輪自動車	398	517	77.0%
10	携帯電話サービス	388	366	106.0%

【表4】契約当事者年代別主な商品・サービス苦情相談件数

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ネットゲーム 109	フリーローン・サラ金 109	商品一般 130	商品一般 237	商品一般 384	商品一般 483	商品一般 1,120
2	商品一般 29	商品一般 106	不動産貸借 98	フリーローン・サラ金 114	基礎化粧品 205	基礎化粧品 240	工事・建築 456
3	他の健康食品 21	他の内職・副業 85	フリーローン・サラ金 91	不動産貸借 113	フリーローン・サラ金 168	他の健康食品 163	役務その他サービス 325
4	エステサービス 19	不動産貸借 81	工事・建築 79	工事・建築 81	工事・建築 147	工事・建築 155	他の健康食品 275
5	基礎化粧品 14	医療サービス 68	インターネット接続回線 51	役務その他サービス 69	他の健康食品 128	役務その他サービス 121	インターネット接続回線 197
6	アダルト情報 13	エステサービス 67	他の内職・副業 48	基礎化粧品 68	不動産貸借 94	フリーローン・サラ金 110	基礎化粧品 193
7	医療サービス 13	役務その他サービス 54	四輪自動車 44	インターネット接続回線 62	役務その他サービス 91	インターネット接続回線 95	固定電話サービス 187
8	他の内職・副業 10	四輪自動車 52	役務その他サービス 40	四輪自動車 57	四輪自動車 85	固定電話サービス 71	給湯システム 162
9	異性交際関連サービス 7	電気 26	修理サービス 34	他の健康食品 56	インターネット接続回線 79	携帯電話サービス 68	携帯電話サービス 156
10	電気 6	インターネット接続回線 26	医療サービス 32	他の内職・副業 42	修理サービス 65	金融関連サービスその他 64	電気 146

(1) 商品一般※<sup>1</sup>に関する苦情相談

※1 商品一般：商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など

商品一般に関する苦情相談は、対前年比125.7%、588件増加の2,872件であった。

(表3) 契約当事者の年代別では、30歳代から70歳代以上1位、20歳代未満及び20歳代で2位となっている。(表4)

相談内容は、固定電話にかかってくる「2時間後にこの電話が使えなくなります。詳細は1番を押してください。」という不審な自動音声ガイダンスの相談が多数寄せられた。

このほか、身に覚えのない未納料金の支払いを請求するメールや、外国から届いた注文していない商品不明の荷物、身に覚えのないクレジットカード等の請求についての相談も寄せられている。

(2) 工事・建築※<sup>2</sup>に関する苦情相談

※2 工事・建築：新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、防水工事など

工事・建築に関する苦情相談は、対前年比104.4%、43件増加の1,016件であった。(表3) 契約当事者の年代別では、60歳以上の高齢者が60.1%を占めている。販売購入形態別では、訪問販売が59.1%を占めている。(表5)

相談内容は「突然、訪問してきた業者に屋根が壊れていると言われ、不安になり、高額な屋根工事契約をした。解約したい。」等の相談が多く寄せられた。

【表5】工事・建築に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	総数		販売購入形態（件数）				
	件数	割合	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	不明・無関係
20歳未満	—	—	—	—	—	—	—
20歳代	20	2.0%	11	2	3	—	4
30歳代	79	7.8%	30	25	2	2	20
40歳代	81	8.0%	29	33	5	1	13
50歳代	147	14.4%	32	81	5	4	25
60歳代	155	15.2%	34	96	7	1	17
70歳以上	456	44.9%	59	335	11	7	44
不明・団体	78	7.7%	16	29	2	—	31
合計	1,016	/	211	601	35	15	154
			20.8%	59.1%	3.4%	1.5%	15.2%

(3) フリーローン・サラ金<sup>※3</sup>に関する苦情相談

※3 フリーローン・サラ金：消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローンなど

フリーローン・サラ金に関する苦情相談は、対前年比 104.6%、35 件増加の 792 件であった。（表3）

相談内容は、多重債務に関する相談のほか、「消費者金融から借金し毎月返済してきたが、無職になり返済ができなくなってしまった。債務整理したい。」「高金利のカードローンで借金し返済中だが、過払い金請求を考えている。テレビCMの過払い金相談の弁護士の信用性を知りたい。」「家族宛てに債権回収業者から督促状が届いている。家族は放置しているが心配だ。」「数年前にヤミ金から数万円借金し、既に50万円以上返済している。これ以上払いたくない。」等、債務整理、過払い金、家族の借金、ヤミ金等に関する相談が寄せられた。

多重債務に関する苦情相談は、対前年度比 107.5%、59 件増加の 841 件であった。

契約当事者の年代別では 50 歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。（表6）

相談内容は「生活が苦しく、複数の消費者金融やカードローン、クレジットカードで借金し生活費に充てている。今まで何とか返済してきたがもう返済できない。債務整理したい。」「病気で無職になり、複数の金融機関から借金している。借金を返済するために、他の金融機関から借金するような状況だ。今後どうしたらよいか。」「家族がパチンコ等のギャンブルに使うため、複数の金融機関から高額な借金をしている。家族として、何ができるだろうか。」等の相談が寄せられている。

【表 6】多重債務に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者年代	令和 6 年度					令和 5 年度	
	件数				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20 歳未満	1	4	—	5	0.6%	3	0.4%
20 歳代	56	63	1	120	14.3%	103	13.2%
30 歳代	69	40	—	109	13.0%	93	11.9%
40 歳代	85	50	—	135	16.0%	123	15.7%
50 歳代	105	59	3	167	19.9%	155	19.8%
60 歳代	75	39	—	114	13.5%	140	17.9%
70 歳以上	79	53	1	133	15.8%	113	14.5%
不明・団体	35	16	7	58	6.9%	52	6.6%
合 計	505	324	12	841	100.0%	782	100.0%
	60.1%	38.5%	1.4%	100%			

(4) 役務その他サービス<sup>※4</sup>に関する苦情相談

※4 役務その他サービス：PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに規定する特定の役務サービスに該当しない、その他の役務サービス

役務その他サービスに関する苦情相談は、対前年比 147.5%、254 件増加の 789 件であった。(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 56.5%を占めており、また、販売購入形態別では、電話勧誘販売による相談が 33.1%を占めた。(表 7)

相談内容は、「給湯器の無料点検をするという電話がかかってきたので訪問を承諾した。不審なので訪問を断りたい。」「パソコンでホームページを閲覧中に【ウィルスに感染している】という画面がでて警告音になった。記載されていた電話番号に電話をしたところ、高額なサポート費用を請求された。」等の相談が寄せられた。

【表 7】役務その他サービスに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	総数		販売購入形態 (件数)				
	件数	割合	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	不明・無関係
20 歳未満	4	0.5%	—	1	3	—	—
20 歳代	54	6.8%	4	5	20	20	5
30 歳代	40	5.1%	3	4	13	12	8
40 歳代	69	8.8%	5	12	27	13	12
50 歳代	91	11.5%	11	13	27	22	18
60 歳代	121	15.3%	8	31	23	46	13
70 歳以上	325	41.2%	23	84	51	125	42
不明・団体	85	10.8%	12	20	13	23	17
合 計	789	/	66	170	177	261	115
			8.4%	21.5%	22.4%	33.1%	14.6%

## (5) 基礎化粧品<sup>※5</sup>に関する苦情相談

※5 基礎化粧品：化粧水、乳液、化粧クリーム、オールインワン化粧品、パック、洗顔クリームなど

基礎化粧品に関する苦情相談は、対前年比 142.3%、226 件増加の 760 件であった。

(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 57.0%を占めており、また、販売購入形態別では、通信販売による相談が 93.8%を占めた。(表 8)

相談内容は、「インターネット広告から、注意書きを良く読まずに化粧クリームを注文した。2回目が届き定期購入契約とわかった。」等、定期購入の相談が多数寄せられた。

【表 8】基礎化粧品に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)					
	件数	割合	店舗 購入	通信 販売	マルチ・マル チまがい	電話勧誘 販売	初 <sup>レ</sup> テ <sup>イ</sup> ブ <sup>・</sup> オ プ <sup>シ</sup> ョ <sup>ン</sup>	不明・ 無関係
20 歳未満	14	1.8%	—	12	—	1	—	1
20 歳代	7	0.9%	1	5	—	—	1	—
30 歳代	13	1.7%	1	11	—	—	—	1
40 歳代	68	9.0%	—	64	1	1	—	2
50 歳代	205	27.0%	1	199	—	—	1	4
60 歳代	240	31.6%	1	233	1	1	—	4
70 歳以上	193	25.4%	2	171	—	9	1	10
不明・団体	20	2.6%	—	18	—	0	—	2
合 計	760	/	6	713	2	12	3	24
			0.8%	93.8%	0.3%	1.6%	0.4%	3.1%

### 3 特徴的な苦情相談

#### (1) SNSに関する苦情相談

コミュニティー型ウェブサイトやアプリ等のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）をきっかけとした相談が多数寄せられており、苦情相談件数は、対前年度比106.6%、110件増加の1,781件であった。男女別では、女性が59.7%を占め、契約当事者の年代では50歳代が最も多く、次いで60歳代、40歳代となっている。（表9）

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。（表10）

主な商品サービス別の苦情相談件数では、1位が基礎化粧品で、契約当事者の33.9%が50歳代、2位が他の健康食品で契約当事者の26.8%が60歳代であった。（表11）

相談内容は、SNSの広告から化粧品や健康食品を契約しトラブルとなるケース、SNSで知り合った人から、副業を勧誘されて契約トラブルとなるケースや暗号資産等の投資を勧誘されトラブルになるケース等がみられた。

【表9】 SNSに関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和6年度				割合	令和5年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20歳未満	26	46	2	74	4.1%	61
20歳代	74	151	1	226	12.7%	275
30歳代	57	101	2	160	9.0%	207
40歳代	110	177	—	287	16.1%	264
50歳代	155	263	—	418	23.5%	386
60歳代	160	189	2	351	19.7%	269
70歳以上	99	114	—	213	12.0%	150
不明・団体	17	22	13	52	2.9%	59
合 計	698	1,063	20	1,781	100.0%	1,671
	39.2%	59.7%	1.1%	100.0%		

【表 10】 SNSに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	7	1	65	—	1	—	—	—
20歳代	22	12	131	9	35	—	—	17
30歳代	9	3	116	1	24	—	—	7
40歳代	4	—	248	—	19	—	2	14
50歳代	8	1	373	—	12	1	2	21
60歳代	4	2	313	—	9	—	—	23
70歳以上	—	4	189	—	3	—	—	17
不明・団体	2	1	38	—	2	—	—	9
合計	56	24	1,473	10	105	1	4	108
	3.1%	1.3%	82.7%	0.6%	5.9%	0.1%	0.2%	6.1%

【表 11】 SNSに関する主な商品・サービス別契約当事者年代別苦情相談件数 ( )内は前年度件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
基礎化粧品	6	2	2	40	94	82	47	4	277(138)
他の健康食品	10	6	5	27	44	45	28	3	168(106)
他の内職・副業	8	48	30	28	19	11	1	4	149(149)
メイクアップ化粧品	—	—	—	17	24	25	12	1	79(65)
商品一般	3	7	6	7	13	14	11	6	67(61)
役務その他サービス	2	18	13	11	6	4	2	2	58(52)
頭髪用化粧品	2	1	2	9	13	11	8	1	47(59)
他の化粧品	2	1	3	12	13	7	7	1	46(47)
ファンド型投資商品	—	3	3	10	9	8	4	4	41(46)
異性交際関連サービス	2	6	1	3	7	14	5	—	38(50)

(2) 定期購入に関する苦情相談

苦情相談件数は、対前年比 118.6%、320 件増加の 2,044 件であった。男女別では、女性が 65.1%を占め、契約当事者の年代では 70 歳以上が最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代となっている。(表 12)

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。(表 13)

主な商品サービスでは、化粧品や健康食品が多くなっている。(表 14)

相談内容は、「【1 か月お試し 980 円】等と通常価格より低価格のネット広告から、初回 1 回だけの購入と思い契約したところ、定期購入だったという相談が多く寄せられた。

【表 12】 定期購入に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者年代	令和6年度				割合	令和5年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20歳未満	12	25	—	37	1.8%	41
20歳代	10	20	—	30	1.5%	55
30歳代	7	38	—	45	2.2%	98
40歳代	62	134	—	196	9.6%	201
50歳代	131	334	—	465	22.7%	407
60歳代	214	361	1	576	28.2%	410
70歳以上	249	370	2	621	30.4%	452
不明・団体	18	48	8	74	3.6%	60
合 計	703	1,330	11	2,044	100.0%	1,724
	34.4%	65.1%	0.5%	100.0%		

【表 13】 定期購入に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	ネットタイプ・オプション	その他無店舗	不明・無関係
20歳未満	—	—	36	1	—	—	—
20歳代	4	1	23	—	—	1	1
30歳代	—	1	40	3	—	1	—
40歳代	—	—	191	4	—	—	1
50歳代	1	1	459	1	—	—	3
60歳代	—	4	563	5	2	—	2
70歳以上	1	3	572	28	—	—	17
不明・団体	—	—	71	—	—	—	3
合 計	6	10	1,955	42	2	2	27
	0.3%	0.5%	95.6%	2.1%	0.1%	0.1%	1.3%

【表 14】 定期購入に関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数 ( )内は前年度件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
基礎化粧品	10	3	10	59	186	219	166	15	668(452)
他の健康食品	16	9	9	42	108	132	199	19	534(324)
メイクアップ化粧品	—	—	5	16	46	46	35	6	154(125)
頭髮用化粧品	4	2	2	15	30	42	48	5	148(229)
他の化粧品	3	2	7	19	30	34	35	4	134(149)
化粧品	—	1	—	14	19	21	10	6	71( 59)
健康食品	2	1	1	6	11	17	20	4	62( 63)
タバコ用品	—	—	1	4	8	6	2	—	21( 87)
漢方薬	—	—	1	3	1	2	9	2	18( 10)
他の医薬品	—	—	—	1	1	9	7	—	18( 3)

#### 4 その他

##### (1) 販売購入形態別の苦情相談状況

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関するものが7,215件、全体の32.9%と最も多かった。スマートフォンなどの普及により、インターネット通販による購入・契約が多いことが主な要因と思われる。

また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が55.1%を占め、実際に店舗へ契約者が向いて購入・契約をする店舗購入の形態は3,997件と、全体の18.2%であった。(表15)

【表15】販売購入形態別苦情相談件数

販売購入形態区分	令和6年度		令和5年度		対前年比		
	件数	割合	件数	割合	件数	増減率	
店舗購入	3,997	18.2%	4,239	20.5%	△242	△5.7%	
無店舗購入	12,066	55.1%	11,404	55.3%	662	5.8%	
(内訳)	訪問販売	2,376	10.8%	2,184	10.6%	192	8.8%
	通信販売	7,215	32.9%	7,297	35.4%	△82	△1.1%
	マルチ・マルチまがい	85	0.4%	86	0.4%	△1	△1.2%
	電話勧誘販売	1,903	8.7%	1,350	6.5%	553	41.0%
	ネガティブ・オプション	140	0.7%	102	0.5%	38	37.3%
	訪問購入	236	1.1%	248	1.2%	△12	△4.8%
	その他無店舗	111	0.5%	137	0.7%	△26	△19.0%
不明・無関係	5,860	26.7%	4,994	24.2%	866	17.3%	
合計	21,923		20,637		1,286		

件数が最も多かった通信販売の苦情相談状況を商品・サービス別で見ると、基礎化粧品が最も多く、次いで他の健康食品、商品一般の順となった。

次に件数が多かった店舗購入の商品・サービス別の相談状況は、フリーローン・サラ金が最も多く、次いで、不動産貸借、四輪自動車の順であった。(表16)

【表16】販売購入形態別主な商品・サービス苦情相談件数

順位	通信販売		店舗購入	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	基礎化粧品	708	フリーローン・サラ金	338
2	他の健康食品	605	不動産貸借	333
3	商品一般	509	四輪自動車	290
4	頭髮用化粧品	172	工事・建築	209
5	役務その他サービス	172	医療サービス	184
6	メイクアップ化粧品	169	携帯電話サービス	164
7	他の内職・副業	164	エステサービス	123
8	ネットゲーム	162	商品一般	104
9	他の化粧品	160	携帯電話	96
10	アダルト情報	121	修理サービス	96

## (2) 苦情相談処理結果状況

苦情相談処理結果については、助言（自主解決のためのアドバイス）が64.5%を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った2,959件のうち、2,717件の相談を解決できた。（表17）

【表17】 苦情相談処理結果

処理結果区分	令和6年度		令和5年度
	件数	割合	件数
助言	14,133	64.5%	13,628
その他情報提供	3,595	16.4%	3,208
あっせん	2,959	13.5%	2,634
解決	2,717	12.4%	2,369
不調	242	1.1%	265
他機関紹介	491	2.2%	418
処理不要 ※1	534	2.4%	532
処理不能 ※2	175	0.8%	196
継続処理中 他	36	0.2%	21
合 計	21,923	100.0%	20,637

※1 処理不要：相談の取り下げ 等

※2 処理不能：連絡先不明 等