

令和6年度消費生活に関する相談状況等について

1 要旨

令和6年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた相談状況等を報告する。

2 現状・背景

県では、消費者安全法等に基づき消費生活に関する相談対応を行うとともに、生活に関する相談に対応しており、県民への注意喚起や今後の施策の充実につなげるため、毎年度、相談状況を公表している。

3 消費生活相談の概要

(1) 令和6年度の概況

- 県内の相談件数は、23,998件で、前年度から1,005件増加しており、主な要因は、65歳以上における不審な電話・メールに関する相談を含む「商品一般」や、「化粧品」等のインターネット通販に関する相談の増加による。
- そのほか、SNSをきっかけとする消費者トラブル相談が、引き続き増加傾向である。

(2) 具体的な内容

- ア 集計対象 県及び市町（消費生活相談窓口）
- イ 集計期間 令和6年4月1日～令和7年3月31日
- ウ 集計結果

(ア) 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は23,998件で、前年度に比べ1,005件（4.4%）増加。  
（参考1：図表1、参考2：令和7年度消費生活相談窓口の開設状況）

《県・市町の窓口における消費生活相談件数》

（単位：件、％）

| 区 分                | R 5 年度<br>(A) | R 6 年度    |             |              |
|--------------------|---------------|-----------|-------------|--------------|
|                    |               | 件数<br>(B) | 対前年度<br>増減数 | 対前年度<br>増減率※ |
| 消費生活相談の全体件数        | 22,993        | 23,998    | 1,005       | 4.4          |
| 消費生活相談（不当・架空請求を除く） | 22,249        | 23,174    | 925         | 4.2          |
| 不当・架空請求            | 744           | 824       | 80          | 10.8         |

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「商品一般」に関する相談が2,183件と最多。次いで、「化粧品」に関する相談が1,748件、「健康食品」に関する相談が1,022件となっており、いずれも前年度に比べ20%超の増加。  
（参考1：図表2）

《商品・役務別の内訳（上位3項目）》

（単位：件、％）

| 区分<br>(順位、内容)          | R 5 年度 | R 6 年度 |             |             | 相談の内容                       |
|------------------------|--------|--------|-------------|-------------|-----------------------------|
|                        |        | 件数     | 対前年度<br>増減数 | 対前年度<br>増減率 |                             |
| 消費生活相談<br>(不当・架空請求を除く) | 22,249 | 23,174 | 925         | 4.2         |                             |
| 苦情相談                   | 19,086 | 20,134 | 1,048       | 5.5         |                             |
| 1 商品一般                 | 1,771  | 2,183  | 412         | 23.3        | 不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等 |
| 2 化粧品                  | 1,443  | 1,748  | 305         | 21.1        | 美容クリームや育毛剤等の意図しない定期購入や解約等   |
| 3 健康食品                 | 814    | 1,022  | 208         | 25.6        | ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等  |
| 問合せ・要望                 | 3,163  | 3,040  | △123        | △3.9        |                             |

(イ) 消費生活相談の年齢層別状況（年齢を把握できた相談の状況）（参考１：図表３・４）

- 30歳未満は、オンラインゲームの課金や出会い系サイトにおけるトラブルの相談を含む「他の教養・娯楽」が215件と最多。販売購入形態別では「インターネット通販」が621件と最多。
- 30歳～64歳は、意図せぬ定期購入やその解約等の相談を含む「化粧品」が832件と最多。販売購入形態別では「インターネット通販」が2,723件と最多。
- 65歳以上は、不審な電話・メールに関する相談を含む「商品一般」が867件と最多。販売購入形態別では「契約前の相談等」が1,909件と最多。

《年齢層別の商品・役務別の状況（上位３項目）》

（単位：件、％）

| 順位 | 30歳未満   |     |      |         | 30歳～64歳 |     |      |         | 65歳以上 |     |      |         |
|----|---------|-----|------|---------|---------|-----|------|---------|-------|-----|------|---------|
|    | 区分      | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分      | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分    | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 |
| 1  | 他の教養・娯楽 | 215 | 10.1 | △21.0   | 化粧品     | 832 | 10.3 | 15.9    | 商品一般  | 867 | 12.6 | 28.8    |
| 2  | 理美容     | 188 | 8.9  | △13.0   | 商品一般    | 738 | 9.1  | 17.9    | 化粧品   | 745 | 10.9 | 33.5    |
| 3  | 集合住宅    | 163 | 7.7  | 27.3    | 集合住宅    | 380 | 4.7  | △14.6   | 健康食品  | 522 | 7.6  | 54.0    |

《年齢層別の販売購入形態別の状況（上位３項目）》

（単位：件、％）

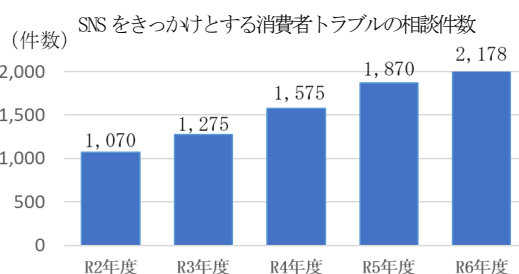
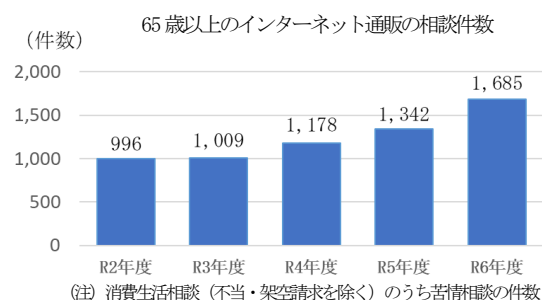
| 順位 | 30歳未満     |     |      |         | 30歳～64歳   |       |      |         | 65歳以上     |       |      |         |
|----|-----------|-----|------|---------|-----------|-------|------|---------|-----------|-------|------|---------|
|    | 区分        | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分        | 件数    | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分        | 件数    | 構成比  | 対前年度増減率 |
| 1  | インターネット通販 | 621 | 29.3 | △14.8   | インターネット通販 | 2,723 | 33.7 | △0.5    | 契約前の相談等   | 1,909 | 27.8 | 12.6    |
| 2  | 店舗購入      | 584 | 27.5 | 20.2    | 契約前の相談等   | 1,979 | 24.5 | 8.4     | インターネット通販 | 1,685 | 24.6 | 25.6    |
| 3  | 契約前の相談等   | 396 | 18.7 | 9.7     | 店舗購入      | 1,521 | 18.8 | 2.1     | 店舗購入      | 1,039 | 15.2 | △4.9    |

(ウ) 成年年齢引下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考１：図表５）

- 18歳・19歳からの相談は239件で、前年度に比べ26件（9.8％）減少。
- 脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等を含む「理美容」が51件と最多。

(エ) 近年の特徴的な動き

- 65歳以上のインターネット通販の相談件数が増加傾向。
- SNSをきっかけとする消費者トラブルの相談件数が増加傾向。



4 県民相談の概要（参考１：図表６、参考２：令和７年度県民相談窓口の開設状況）

県では、県内３か所に県民相談窓口を設置し、民事、家事、交通事故等の相談に対応している。

- 相談件数は2,667件で、前年度に比べ78件（2.8％）減少。
- 民事相談が1,337件と最多。

5 今年度の取組

- 「第４次広島県消費者基本計画」に基づき、安全安心な消費生活のための取組を推進
  - ・ 地域や学校等における啓発講座の開催支援・促進、Web広告等による情報提供等、様々な場における消費者教育・啓発の推進
  - ・ 特定商取引法や景品表示法に基づく悪質な事業活動の監視・指導等、安全・安心な消費生活環境の確保
  - ・ 消費生活相談員研修の開催、民間団体等と連携した高齢者等への広報等、消費生活相談・支援の充実
- 県民相談窓口を適切に運営し、県民からの様々な相談に対応

## 令和6年度消費生活に関する相談状況等（詳細）

《図表1》県・市町の窓口における消費生活相談件数（過去10年）

| 区 分                    | H27年度  | H28年度  | H29年度  | H30年度  | R1年度   | R2年度   | R3年度   | R4年度   | R5年度   | R6年度   |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 消費生活相談の全体件数            | 26,799 | 25,997 | 30,471 | 27,123 | 25,165 | 25,371 | 23,234 | 23,434 | 22,993 | 23,998 |
| 消費生活相談<br>（不当・架空請求を除く） | 22,623 | 22,171 | 20,468 | 20,511 | 22,447 | 24,318 | 22,196 | 22,615 | 22,249 | 23,174 |
| 不当・架空請求                | 4,176  | 3,826  | 10,003 | 6,612  | 2,718  | 1,053  | 1,038  | 819    | 744    | 824    |

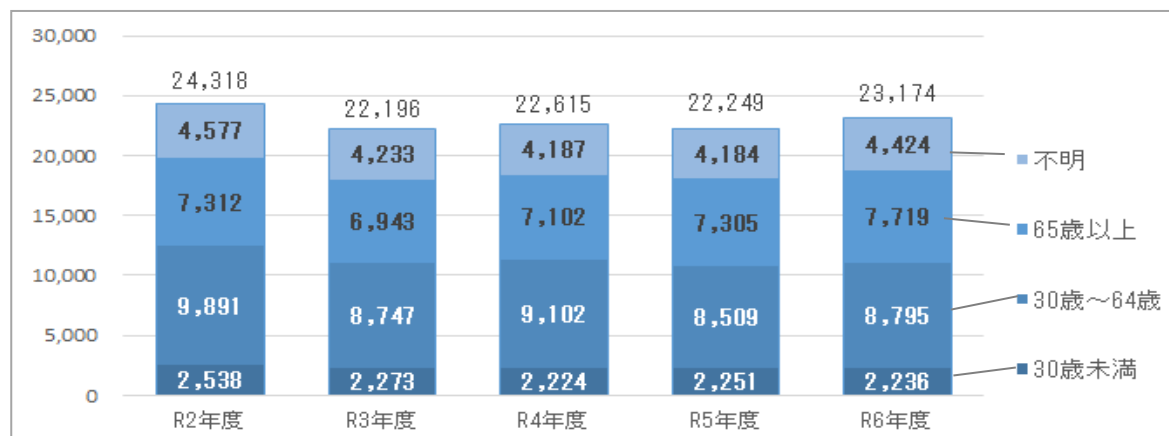
《図表2》商品・役務別の内訳（上位10項目）

（単位：件、％）

| 区分<br>（順位、内容）          | 件数     | 構成比※  | 対前年度<br>増減数 | 対前年度<br>増減率 | 相談の内容                         |
|------------------------|--------|-------|-------------|-------------|-------------------------------|
| 消費生活相談<br>（不当・架空請求を除く） | 23,174 | 100.0 | 925         | 4.2         |                               |
| 苦情相談                   | 20,134 | 86.9  | 1,048       | 5.5         |                               |
| 1 商品一般                 | 2,183  | 9.4   | 412         | 23.3        | 不審なメール・SMS、個人情報を聞き出そうとする電話等   |
| 2 化粧品                  | 1,748  | 7.5   | 305         | 21.1        | 美容クリームや育毛剤等の意図しない定期購入や解約等     |
| 3 健康食品                 | 1,022  | 4.4   | 208         | 25.6        | ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等    |
| 4 役務その他                | 949    | 4.1   | △34         | △3.5        | 副業サポートや給湯器の点検商法、占いサイトの解約等     |
| 5 集合住宅                 | 836    | 3.6   | △33         | △3.8        | 敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等        |
| 6 インターネット通信サービス        | 683    | 2.9   | 95          | 16.2        | 光回線の勧誘等                       |
| 7 融資サービス               | 615    | 2.7   | 86          | 16.3        | 多重債務の整理、住宅ローンの返済等             |
| 8 戸建住宅                 | 552    | 2.4   | 11          | 2           | 屋根工事、リフォーム工事のトラブル等            |
| 9 移動通信サービス             | 537    | 2.3   | 51          | 10.5        | 携帯電話サービスの契約・解約等               |
| 10 他の教養・娯楽             | 521    | 2.2   | △115        | △18.1       | オンラインゲームの課金、出会い系サイト等          |
| その他                    | 10,488 | 45.3  | 62          | 0.6         | 中古自動車、クレジットカード、医療脱毛、洋服、脱毛エステ等 |
| 問合せ・要望                 | 3,040  | 13.1  | △123        | △3.9        |                               |

※構成比の合計は四捨五入の関係で一致しない。

《図表3》相談者年齢層別の内訳



（注）消費生活相談（不当・架空請求を除く）の件数

《図表 4》年齢層別の商品・役務別と販売購入形態別の内訳（上位 5 項目）

【商品・役務別】

（単位：件、％）

| 順位 | 30 歳未満  |     |      |         | 30 歳～64 歳 |     |      |         | 65 歳以上            |     |      |         |
|----|---------|-----|------|---------|-----------|-----|------|---------|-------------------|-----|------|---------|
|    | 区分      | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分        | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分                | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 |
| 1  | 他の教養・娯楽 | 215 | 10.1 | △21.0   | 化粧品       | 832 | 10.3 | 15.9    | 商品一般              | 867 | 12.6 | 28.8    |
| 2  | 理美容     | 188 | 8.9  | △13.0   | 商品一般      | 738 | 9.1  | 17.9    | 化粧品               | 745 | 10.9 | 33.5    |
| 3  | 集合住宅    | 163 | 7.7  | 27.3    | 集合住宅      | 380 | 4.7  | △14.6   | 健康食品              | 522 | 7.6  | 54.0    |
| 4  | 医療      | 125 | 5.9  | 212.5   | 健康食品      | 373 | 4.6  | 2.5     | 役務その他             | 306 | 4.5  | △5.6    |
| 5  | 内職・副業   | 116 | 5.5  | △11.5   | 役務その他     | 348 | 4.3  | △1.4    | インターネット<br>通言サービス | 245 | 3.6  | 2.9     |

【販売購入形態別】

（単位：件、％）

| 順位 | 30 歳未満             |     |      |         | 30 歳～64 歳          |       |      |         | 65 歳以上             |       |      |         |
|----|--------------------|-----|------|---------|--------------------|-------|------|---------|--------------------|-------|------|---------|
|    | 区分                 | 件数  | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分                 | 件数    | 構成比  | 対前年度増減率 | 区分                 | 件数    | 構成比  | 対前年度増減率 |
| 1  | インターネット<br>通販      | 621 | 29.3 | △14.8   | インターネット<br>通販      | 2,723 | 33.7 | △0.5    | 契約前の相談<br>等        | 1,909 | 27.8 | 12.6    |
| 2  | 店舗購入               | 584 | 27.5 | 20.2    | 契約前の相談<br>等        | 1,979 | 24.5 | 8.4     | インターネット<br>通販      | 1,685 | 24.6 | 25.6    |
| 3  | 契約前の相談<br>等        | 396 | 18.7 | 9.7     | 店舗購入               | 1,521 | 18.8 | 2.1     | 店舗購入               | 1,039 | 15.2 | △4.9    |
| 4  | インターネット<br>以外の通言販売 | 207 | 9.8  | △9.6    | インターネット<br>以外の通言販売 | 814   | 10.1 | 5.9     | インターネット<br>以外の通言販売 | 815   | 11.9 | 6.5     |
| 5  | 電話勧誘販売             | 157 | 7.4  | △6.5    | 電話勧誘販売             | 537   | 6.6  | 34.6    | 訪問販売               | 618   | 9.0  | 4.6     |

《図表 5》18 歳・19 歳の主な相談内容・件数（上位 5 項目）

（単位：件、％）

| 区分<br>(順位、内容)      |         | 件数  | 構成比   | 対前年度<br>増減数 | 対前年度<br>増減率 | 相談の内容                     |
|--------------------|---------|-----|-------|-------------|-------------|---------------------------|
| 消費生活相談(不当・架空請求を除く) |         | 239 | 100.0 | △26         | △9.8        |                           |
| 苦情相談               |         | 227 | 95.0  | △19         | △7.7        |                           |
| 1                  | 理美容     | 51  | 21.3  | 19          | 59.4        | 脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等      |
| 2                  | 他の教養・娯楽 | 14  | 5.9   | △16         | △53.3       | オンラインゲームの課金等              |
| 3                  | 健康食品    | 12  | 5.0   | 7           | 140.0       | ダイエットサプリ等の意図しない定期購入やその解約等 |
| 4                  | 商品一般    | 11  | 4.6   | △2          | △15.4       | 不審な請求等                    |
| 4                  | 医療      | 11  | 4.6   | 7           | 175.0       | 医療脱毛のトラブル等                |
| その他                |         | 128 | 53.6  | △34         | △21.0       | 洋服、美容液の定期購入、敷金の返還等        |
| 問合せ・要望             |         | 12  | 5.0   | △7          | △36.8       |                           |

《図表 6》県民相談の主な相談内容・件数

（単位：件、％）

| 区分     | 件数    | 構成比   | 対前年度<br>増減数 | 対前年度<br>増減率 | 内容                         |
|--------|-------|-------|-------------|-------------|----------------------------|
| 総数     | 2,667 | 100.0 | △78         | △2.8        | 令和5年度2,745 件               |
| 行政相談   | 419   | 15.7  | 3           | 0.7         | 生活・福祉・保健関係173 件等           |
| 民事相談   | 1,337 | 50.1  | 2           | 0.1         | 土地境界・相隣関係219 件、借地・借家208 件等 |
| 家事相談   | 847   | 31.8  | △22         | △2.5        | 相続・遺言373 件、結婚・離婚250 件等     |
| 交通事故相談 | 64    | 2.4   | △61         | △48.8       | 賠償関係35 件、保険関係14 件等         |

## 令和7年度消費生活相談窓口の開設状況

| 相談窓口名   |                                        | 窓 口 開 設 日 等                                                               | 令和6年度<br>相談件数     |
|---------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 県       | 広島県消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時                                                 | 4,952<br>(20.6%)  |
| 市<br>町  | 広島市消費生活センター                            | 月曜、水曜、木曜、金曜、土曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～18時                                   | 8,717             |
|         | 呉市消費生活センター                             | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>8時30分～16時30分（12時～13時は休み）                           | 1,381             |
|         | 竹原市消費生活相談室<br>（竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の相談窓口） | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～16時（12時～13時は休み）                                | 125               |
|         | 大崎上島町消費生活相談窓口                          | 奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～15時（12時～13時は休み）                             | 4                 |
|         | 三原市消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 618               |
|         | 尾道市消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～17時（12時～13時は休み）                                 | 872               |
|         | 福山市消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時                                             | 4,160             |
|         | 府中市消費生活センター                            | 月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～16時（12時～13時は休み）                          | 192               |
|         | 三次市消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>※ただし、火曜日は相談員不在<br>9時～16時（12時～13時は休み）               | 186               |
|         | 庄原市消費生活センター                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 88                |
|         | 大竹市消費生活センター                            | 火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                | 55                |
|         | 東広島市消費生活センター                           | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～17時（12時～13時は休み）                                 | 1,240             |
|         | 廿日市市消費生活センター                           | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 807               |
|         | 安芸高田市消費生活相談窓口                          | 火曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時30分～16時30分（12時～13時は休み）                              | 35                |
|         | 江田島市消費生活相談窓口                           | 月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）<br>（注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み） | 20                |
|         | 府中町消費生活相談コーナー                          | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 271               |
|         | 海田町消費生活相談窓口                            | 木曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時30分～16時（12時～13時は休み）                                 | 25                |
|         | 熊野町消費生活相談窓口                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ<br>10時～16時（12時～13時は休み）         | 66                |
|         | 坂町消費生活相談窓口                             | 木曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                    | 32                |
|         | 安芸太田町消費生活相談所                           | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 5                 |
|         | 北広島町消費生活相談室                            | 木曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～16時（12時～13時は休み）                                   | 41                |
|         | 世羅町生活安全相談窓口                            | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>10時～16時（12時～13時は休み）                                | 20                |
|         | 神石高原町消費生活相談窓口                          | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）<br>9時～16時（12時～13時は休み）                                 | 86                |
| 計       |                                        |                                                                           | 19,046<br>(79.4%) |
| 県・市町 合計 |                                        |                                                                           | 23,998            |

## 令和7年度県民相談窓口の開設状況

| 相談窓口名                    | 窓 口 開 設 日 等                 |                                            | 令和6年度<br>相談件数 |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|---------------|
| 県 民 相 談 室                | 月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17 時 |                                            | 1,931         |
| 東 部 地 域 県 民 相 談 室〔福 山 市〕 | 月曜～金曜日                      | （祝日、年末年始は除く。）<br>9時15分～16時<br>（12時～13時は休み） | 555           |
| 北 部 地 域 県 民 相 談 室〔三 次 市〕 | 月曜～金曜日                      |                                            | 181           |
| 合 計                      |                             |                                            | 2,667         |