

資料 2

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 (A)	R 6年度		
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 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 (順位、内容)	R 5年度	R 6年度			相談の内容
		件数	対前年度 増減数	対前年度 増減率	
消費生活相談 (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、%）

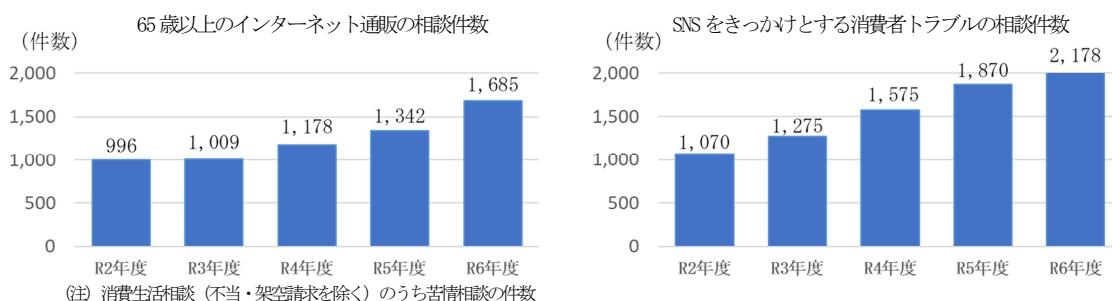
順位	30歳未満				30歳～64歳				65歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率	区分	件数	構成比	対前年度増減率
1	インターネット通販	621	29.3	△14.8	インターネット通販	2,723	33.7	△0.5	契約前の相談等	1,909	27.8	12.6
2	店舗購入	584	27.5	20.2	契約前の相談等	1,979	24.5	8.4	インターネット通販	1,685	24.6	25.6
3	契約前の相談等	396	18.7	9.7	店舗購入	1,521	18.8	2.1	店舗購入	1,039	15.2	△4.9

(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 (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

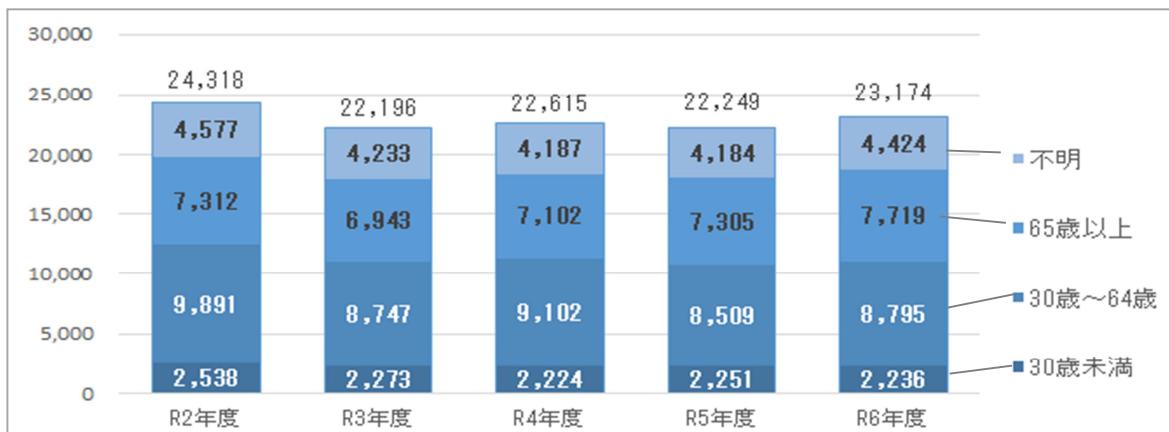
《図表2》商品・役務別の内訳（上位10項目）

（単位：件、%）

区分 (順位、内容)	件数	構成比※	対前年度 増減数	対前年度 増減率	相談の内容
消費生活相談 (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方法、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	インターネット通信サービス	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
4	インターネット以外の通販販売	207	9.8	△9.6	インターネット以外の通販販売	814	10.1	5.9	インターネット以外の通販販売	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 (順位、内容)	件数	構成比	対前年度増減数	対前年度増減率	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	対前年度増減数	対前年度増減率	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 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 (20.6%)
	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。) 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。) 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 (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。) 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。) 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。) 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。) 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。) 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。) 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。) ※ただし、火曜日は相談員不在 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。) 9時～16時(12時～13時は休み)	88
市町	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。) 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。) 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。) 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。) 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。) 9時～16時(12時～13時は休み) (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。) 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。) 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。) ※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ 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。) 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。) 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。) 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。) 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。) 9時～16時(12時～13時は休み)	86
	計		19,046 (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 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。) 9時15分～16時	555
北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日	(12時～13時は休み)	181
合計			2,667