

令和5年度消費生活に関する相談及び取組の状況について

1 消費生活に関する相談状況

(1) 消費生活相談体制

ア 県

消費生活課（広島県生活センター）に消費生活相談員8名を配置し、月曜日から金曜日までの週5日、消費生活相談業務を行っている。

また、相談者からの複雑・高度な相談に対応するため、弁護士や各分野の専門家による相談を実施している。

消費生活相談		週5回
専門 家 相 談	弁護士相談	週2回
	建築・不動産	月1回～年4回
	家計管理・資産運用等	
	インターネット取引	
	クリーニング	

専門家相談については、ICT等を活用して市町からの相談にも対応

イ 市町

県内全ての市町に相談窓口が開設されており、1団体を除き、消費生活相談員が配置されている。このうち、消費者安全法に規定する消費生活センター※を設置しているのは、11市である。

週6日	1市	<u>広島市</u>
週5日	15市町	<u>呉市</u> 、 <u>竹原市</u> 、 <u>三原市</u> 、 <u>尾道市</u> 、 <u>福山市</u> 、 <u>三次市</u> 、 <u>庄原市</u> 、 <u>東広島市</u> 、 <u>廿日市市</u> 、 <u>江田島市</u> 、 <u>府中町</u> 、 <u>熊野町</u> 、 <u>安芸太田町</u> 、 <u>世羅町</u> 、 <u>神石高原町</u>
週4日	1市	<u>府中市</u>
週2日	1市	大竹市
週1日	1市3町	安芸高田市、海田町、坂町、北広島町
2か月に1回	1町	大崎上島町 (竹原市との広域連携により、竹原市の窓口でも相談可)

注) アンダーラインは、消費生活センター設置市

※ 消費者安全法に規定する消費生活センターとは、次の4要件を満たすものである。

- ①消費生活相談員資格を有するなど専門的な知識・経験を有する者を配置
- ②全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O－N E Tシステム）の設置
- ③週4日以上開設
- ④消費生活センターの組織・運営等に関する条例制定

(2) 消費生活相談状況

ア 相談件数と内容

- 相談件数は22,993件で、前年度に比べ441件(1.9%)減少。(参考1：図表1)

《県・市町の窓口における消費生活相談件数※》

(単位：件、%)

区 分	R 4年度 (A)	R 5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	23,434	22,993	△441	△1.9
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	22,615	22,249	△366	△1.6
不当・架空請求	819	744	△75	△9.2

※R 3年度から集計方法を一部変更している。

※対前年度増減率： $((B-A)/A) \times 100$

- 「商品一般」に関する相談が1,771件と最多であり、前年度に比べ108件(6.5%)増加。2位の「化粧品」に関する相談が1,443件で、前年度に比べ451件(23.8%)減少したことが、全体件数が減少した主な要因。(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 4年度	R 5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)	22,615	22,249	△366	△1.6	
苦情相談	19,160	19,086	△74	△0.4	
1 商品一般	1,663	1,771	108	6.5	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	1,894	1,443	△451	△23.8	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	832	983	151	18.1	副業サポートや質問サイト等の解約、給湯器の点検商法等
問合せ・要望	3,455	3,163	△292	△8.5	

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「他の教養・娯楽」に関する相談が増加(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等。対前年度比29.5%増加)。
- 30歳～64歳では、「化粧品」に関する相談が減少(対前年度比32.1%減少)
- 65歳以上では「健康食品」に関する相談が増加(ダイエットサプリメントの定期購入やその解約の相談等。対前年度比19.8%増加)。

《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	272	12.8	29.5	化粧品	718	9.3	△32.1	商品一般	673	10.7	△0.9
2	理美容	216	10.2	△22.3	商品一般	626	8.1	9.2	化粧品	558	8.9	△5.3
3	内職・副業	131	6.2	7.4	集合住宅	445	5.8	6.7	健康食品	339	5.4	19.8

- 販売購入形態別では、「インターネット通販」が多く、30歳未満及び65歳以上の年齢層で増加(対前年度比2.8%、13.9%増加)。ただし、30歳～64歳の年齢層では減少(対前年度比13.4%減少)。

ウ 成年年齢引き下げ後の18歳・19歳からの消費生活相談状況（参考1：図表5）

- 18歳・19歳からの相談は265件で、前年度に比べ26件（10.9%）増加。
- 「理美容」に関する相談が32件と最多（脱毛エステのクーリング・オフや中途解約に関する相談等）であるが、前年度に比べ5件（13.5%）減少。2位の「他の教養・娯楽」に関する相談（30件。出会い系サイトにおけるトラブルの相談等）が、前年度に比べ11件（57.9%）増加。

(3) その他

ア 県民相談の状況（参考1：図表6）

県では、県内3か所に県民相談窓口を設置し、行政に関する相談、民事相談（相隣関係等）、家事相談（相続・遺言等）、交通事故の相談に対応している。

- 相談件数は、2,745件で、前年度に比べ13.8%（333件）増加。
- 行政相談（生活・福祉・保健関係等）が前年度に比べ20.6%減少し、家事相談（相続・遺言等）が44.8%増加。

イ 関連情報等

- 令和6年度の県と市町の相談窓口開設状況は参考2のとおり
- 広島県消費者啓発情報サイト <https://nackynailly.com>

2 令和5年度の取組の状況

本県では、広島県消費者基本計画（第3次）（以下「第3次計画」という。）に基づき、施策を推進しており、令和5年度の実施状況等について報告する。

【広島県消費者基本計画（第3次）の概要】

○計画の位置づけ

消費者基本法第4条、消費者安全法第4条第1項、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項、広島県民の消費生活の安定と向上を促進する条例第3条に基づく県計画

○計画期間

令和2年度～令和6年度（5年間）

○基本理念

県民だれもが、自ら考え自ら行動できる自立した消費者となり、安全で安心に暮らすことができる、消費者被害のない広島県の実現

○施策体系

基 本 的 方 向	施 策 目 標
I 消費者被害の防止と救済	1 消費生活相談体制の充実【重点的取組①】 2 外国人・高齢者等への支援【重点的取組②】 3 事業者指導の強化
II 消費者の選択の機会と安全・安心の確保	4 商品・サービス・食品の安全性の確保 5 事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保
III 消費者教育の推進	6 様々な場における消費者教育の推進【重点的取組③】 7 消費者教育推進のための人づくり 8 消費生活と関連する他の教育との連携推進
IV 県民意見の反映と多様な主体との連携・協働	9 消費者行政への県民意見の反映 10 関係機関等との連携・協働

(1) 重点的取組の状況

ア 施策1：消費生活相談体制の充実

(ア) 主な取組

- メール相談受付フォームについて、より適切な助言ができるように、聞取に必要な項目を追加するとともに、相談者の入力負担軽減のため必須項目を削減するなど改修。〔別紙2施策番号1（以下番号のみ記載）〕
- 消費者が自らに合った方法で相談したり、問題解決ができるようFAQ（よくある相談事例）の事例を追加（合計72事例を掲載）。〔6〕。
- メール相談やFAQによる相談対応や助言を行っていることについて、WEB広告等で広報。
- 「消費生活相談員に対する体系的な研修計画」（R3年度策定）に基づき、研修等を通じた相談員のスキルアップに向けた取組を行ったほか、相談員間の交流も兼ねた「事例検討会」を開催。〔16、17〕
- 県生活センターでは、県と市町相談員を直通ダイヤルで結んだヘルプデスクやICT等を活用して、市町に寄せられた複雑・困難な案件の共同処理や、市町窓口閉所日に寄せられた相談案件に対応。

また、弁護士等による専門家相談を実施し、市町相談窓口の利用者及び市町相談員等が弁護士等の専門家に相談する機会を確保。〔18〕

(イ) 成果指標の状況

重点的取組	成果指標	策定時 (H30)	目標値 (R6)	現状値 (R5※4)
(1) 県生活センターの充実	県生活センターにおける電話及び面接以外の相談件数の割合	1.9%	10.0%以上	4.0%
(2) 市町相談体制充実に向けた支援	R元年度の消費生活相談窓口開設日数が維持された市町数※5	23 市町	23 市町	21 市町

※4 令和5年度末の数値

※5 県内市町の消費生活相談窓口の開設日数：R5年度

開設日数	週6日	週5日	週4日	週2日	週1日	隔月1日
市町数	1市	10市5町	1市	1市	1市3町	1町

(ウ) 取組の評価と今年度の対応

- 県生活センターでは、メール相談フォームの改修やFAQの掲載事例を増やす等、消費者が自らに合った相談方法で相談できる体制整備が進んだ。
- 一方で、上記指標にあるとおり、県生活センターにおけるメール相談は、令和5年度に211件対応したが、割合としては4.0%に留まっている。主な利用を見込む、若年層と中年層に対する周知広報等を行い、利用促進を図る。
- 市町の相談窓口開設日数は、令和4年度に一部減少し、令和5年度も同様の状況が継続している。なお、相談窓口が開設されない日は、県生活センターで相談対応を行っている。
引き続き、市町に対する研修や助言等を行い、市町の相談対応を支援するとともに、次期計画策定に向け、市町の現状・課題の把握を進める。

イ 施策2：外国人・高齢者等への支援

(ア) 主な取組

- 日本語の話せない外国人が県内のどこでも消費生活相談窓口でも消費生活相談ができるよう、ひろしま国際センターと連携・整備した三者通話による外国語相談窓口、並びに同センターと作成した外国人からの消費生活相談対応に必要な通訳確保マニュアル（R2策定）について、消費相談員等に周知。〔21〕
- 高齢単身者等の離れて暮らす家族向けに、消費者トラブルの早期発見や対処に必要な情報を提供し、適切に相談につながるよう、年末年始等の帰省時期に、県と全市町の公式SNS等で注意喚起情報を配信。〔29〕
- 高齢者本人への啓発として、リーフレット（高齢者の消費者トラブル事例集）を作製し、高齢者と日常的に接点のある団体企業と連携した取組に着手し、県薬剤師会の協力を得て、賛同を得られた薬局において配付した。〔27〕

(イ) 成果指標の状況

重点的取組	成果指標	策定値 (H30)	目標値 (R6)	現状値 (R5)
(1) 外国人等への情報提供	外国人等からの県・市町の相談受付件数	9件	40件以上	43件
(3) 高齢者等への支援	単身高齢者等の家族への情報提供体制を整備した市町	—	23 市町	23 市町

(ウ) 取組の評価と今年度の対応

- 外国人等については、上記指標にあるとおり相談受付件数が目標を上回って推移しており、一定の取組の成果がうかがわれる状況となっている。
今後も、日本語学校等の外国語関係機関のヒアリングなどにより、外国人の相談状況の把握に努めるとともに、引き続き SNS 等での周知を図る。
- 高齢単身者等の離れて暮らす家族向け注意喚起は、全市町が実施し、配信日は県ホームページの表示回数が通常平均値の 200 倍以上に増加するなど、一定の効果が見られた。
引き続き、SNS による情報発信の効果を把握しつつ、内容などの改善を図るとともに、連携先の拡大を図るなど広報周知を強化する。

ウ 施策 6：様々な場における消費者教育の推進

(7) 主な取組

- 消費者啓発講座として、県・市合わせて 22 市町 340 回の講座を開催 [68、72、95]
- 若者の消費者被害防止サイト（広島県消費者啓発サイト）や WEB 広告、SNS（Facebook、Twitter）等を活用し、若者が被害に遭いやすい消費者トラブルに関する情報を提供するとともに、消費生活センターの広報を合わせて行い、相談窓口やメール相談に誘導 [81]
- メールマガジン「くらしのフレッシュ便」（10 月以降は「消費者トラブル注意情報」にリニューアル）に被害事例、事故情報等をはじめ、消費生活に係る情報を掲載し、市町及び希望する大学等各種学校に配信 [80]

(4) 成果指標の状況

重点的取組	成果指標	策定時 (H30)	目標値 (R6)	現状値 (R5)
(1)～(3) 消費者教育の推進	地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数	県・22 市町 350 回	県・23 市町 430 回	県・22 市町 340 回

(ウ) 取組の評価と今年度の対応

- 消費者啓発講座の開催回数は、上記成果指標のとおり、新型コロナウイルス感染症の影響により令和 2 年度以降、高齢者向けの講座を中心に低迷し、回復に至っていない。
高齢者本人に対する関係機関と連携した啓発活動を行うとともに、啓発講座の開催数がコロナ禍の前の水準を上回るよう市町とも連携して取り組む。
- 本県では、18・19 歳からの相談件数が増加傾向にあるなど、成年年齢の引き下げの影響が伺われる状況となっていることから、若者の主要なコミュニケーションツールであり前年度実施して視聴効果の高かった SNS を活用した WEB 広告等により注意喚起や相談窓口の周知を図る。

エ 施策 7：消費者教育推進のための人づくり

(7) 主な取組

- 中学校、高等学校及び特別支援学校の教員を対象に、実践的な消費者教育に資するための知識の習得を図ることを目的にした「消費者教育指導者研修会」を開催。[104]
- トラブル事例にとどまらず消費者として身に付けておくべき基礎的な知識等にも視点を置いた啓発講座を市町、高等学校・大学等で開催する際に補助教材として活用してもらえよう、消費者教育イメージマップの 2 領域（製品安全、持続可能な消費）について、標準教材（パワーポイント等）を県ホームページに加え、当課の消費者啓発情報サイトでも提供。[107]

(イ) 成果指標の状況

重点的取組	成果指標	策定時 (H30)	目標値 (R6)	現状値 (R5)
(1) 人材の育成・支援	消費生活相談員以外の講師登録者数	5 人	21 人以上	11 人

(ウ) 取組の評価と今年度の対応

- 消費生活相談員以外の講師登録者数は、令和4年度に6人増加したが、その後、増加していない。消費者問題以外の講師派遣ニーズが低調なため、新たな登録を進めるよりも、まずは活用されるよう周知広報に優先的に取り組んだ。
- 上記の講師や、ホームページで提供しているに公開した消費者教育教材が、消費者教育に幅広く活用されるよう、講座や講師派遣の取組の広報を図る。

(2) 上記3以外の取組の評価と今後の対応

ア 施策3：事業者指導の強化

(7) 主な取組

- 事業者指導専門員として、警察OBを2名配置し特定商取引法に基づく勧誘・契約・解約時における問題点等について、事業者に対し、適宜、口頭・文書で指導。[31]
- 令和5年度は、訪問販売（ロードサービス、害虫等の駆除）で、低料金のネット広告を見て依頼した消費者に対し、作業の詳しい説明を行わずに契約締結を勧誘し、作業後に高額な料金請求等を行っていた事業者とその代表者について、特定商取引法に基づく行政処分を実施。[31]

(イ) 参考指標の状況

その他の取組	参考指標	策定時 (H30)	現状値 (R5)
(1) 悪質事業者に対する指導・取締りの強化	消費者聴取の実施件数	13 件	12 件
	業務改善要請の実施件数	6 件	5 件
	行政処分の実施件数	2 件	1 件
(2) 事業者のコンプライアンス意識の向上促進	事業者に対する不適切行為の指導回数	152 回	83 回

(ウ) 取組の評価と今年度の対応

- 悪質事業者への対応については、県内市町や、近隣県、県警等と連携体制を確保し、時機を逸せず、必要な指導や処分につなげることができたが、依然として消費者被害が発生していることから、今後も、関係機関と連携を図り厳正に対応する。
- 上記指標(2)「事業者に対する不適切行為の指導回数」は、県と事業者との情報交換等の機会に行っている軽微な指導等であるが、コロナ禍で、情報交換のための来所が途絶えたり、頻度を減らした事業者があることなどにより回数が減少した。今後、消費生活相談窓口寄せられる相談状況のモニタリングを通じ、必要に応じて、当課から働きかけを行う。

イ 施策４：商品・サービス・食品の安全性の確保

(7) 主な取組

- 消費者庁等から通知された事故情報について、県ホームページに掲載したほか市町に通知し注意喚起。〔40〕
- 消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を実施し、家庭用品等の指定製品の表示について検査を実施。〔45〕
- 中国地方電気通信消費者支援連絡会や不動産取引の適正化に関する連絡会等、多様な分野の事業者団体と苦情相談の状況や最新の業界内情報等について意見交換。〔50〕

(4) 参考指標の状況

その他の取組	参考指標	策定時 (H30)	現状値 (R5)
(1) 法に基づく指導・情報提供等	製品事故情報の発信回数	23回	19回
(2) 関係団体との連携	事業者団体との情報交換回数	18回	22回

(7) 取組の評価と今年度の対応

- 事故情報について、迅速に通知し、又は注意喚起を行い、県民の重大事故の拡大防止を図ることができた。
- 法令に基づく検査を実施し、事業者の適正な事業活動、適正表示を促進した。
- 依然として製品事故は発生しており、県民が消費生活相談窓口相談した、商品利用時の不安や不満などについて、引き続き、県と事業者団体等で共有を図り、安全性等の確保につながるよう取り組む。

ウ 施策５：事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保

(7) 主な取組

- 事業者指導専門員を1名配置し、景品表示法に係る事業者からの様々な相談に対応〔52〕
- 食品をはじめとする商品・サービスの表示を行う事業者に対する取組を中心に、法に違反する疑いのある表示について指導を実施〔52〕
- 広島県食品表示対策連絡会、広島県食品安全推進協議会等を通じ、庁内で情報共有〔57〕

(4) 参考指標の状況

取組	参考指標	策定時 (H30)	現状値 (R5)
(1) 表示等の適正化の推進	景品表示法に基づく事業者指導回数	10件	4件
	景品表示法に係る事業者からの相談件数	70件	71件
(2) 表示等の活用推進	食品表示ウオッチングカードの回収枚数	1,287枚	717枚

(7) 取組の評価と今年度の対応

- 関係法令の所管課や消費者団体等と連携した取組を継続して実施している。
- 引き続き、連携体制を確保し、消費者の選択機会の確保が図られるよう取り組む。
- 上記指標(2)「食品表示ウオッチングカードの回収枚数」は、新型コロナウイルス感染症の影響で減少し回復していない。今後、消費者団体に意見聴取を行うなど、取組の改善を図りながら活動が促進されるよう取り組む。

エ 施策8：消費生活と関連する他の教育との連携促進

(7) 主な取組

- 環境学習など関連する分野の講師に対し、消費者教育に関する研修機会の提供〔110、114〕
- 県、市町、広島県金融広報委員会※、広島司法書士会等が実施している出前講座等の情報を集約し、県の運営する Web サイト「消費者教育・啓発のための出前講座等検索システム（広島県内）」で提供〔119〕

※広島県金融広報委員会：広島県、財務省中国財務局、日本銀行広島支店、県内の金融機関等で構成し、中立・公正な立場から、くらしに身近な金融に関する広報・消費者教育活動を行っている団体

(4) 取組の評価と今年度の対応

- 消費生活と関連する他の分野の講師に対する研修機会の提供を通じ、相互理解が図られており、継続して実施する。
- 出前講座等の情報が検索できる環境整備を図っており、引き続き、検索システムを通じ情報提供を行うとともに、当システムについて、県民や関係機関に対して広報周知する。

オ 施策9：消費者行政への県民意見の反映

(7) 主な取組

- 広島県消費生活審議会の開催や、消費者団体等との個別の意見交換などを行ったほか、消費者啓発講座における参加者アンケートの実施等により、県の消費者行政や個別の取組に対する意見等の把握を行った。〔121、122、123〕

(4) 取組の評価と今年度の対応

- これまで様々な形で県民の意見聴取を行っており、今後も必要に応じて改善を図りながら、継続して実施する。

カ 取組10：関係機関等との連携・協働

(7) 主な取組

- 県庁内の各種協議会等と連携した取り組みを行ったほか、中国経済産業局、中国地方各県特商法所管課及び県警等で構成する「中国地方悪質事業者対策会議」を開催し、悪質事業者等の情報交換を実施〔125、126〕
- 「多重債務者相談強化キャンペーン2023」期間中（令和5年9月～12月）に、弁護士会等と連携し、広島市において「お金のトラブルとこころのケアに関する無料相談会」を開催するとともに、県生活センターにおいて、ファイナンシャルプランナーによる会計管理相談会（無料）を実施〔136〕

(4) 取組の評価と今年度の対応

- これまでの取組を通じ、県内関係機関による連携体制の構築が進んでおり、今後も、関係機関・団体と連携協働し、施策の充実に取り組む。

令和5年度消費生活等に関する相談状況（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）

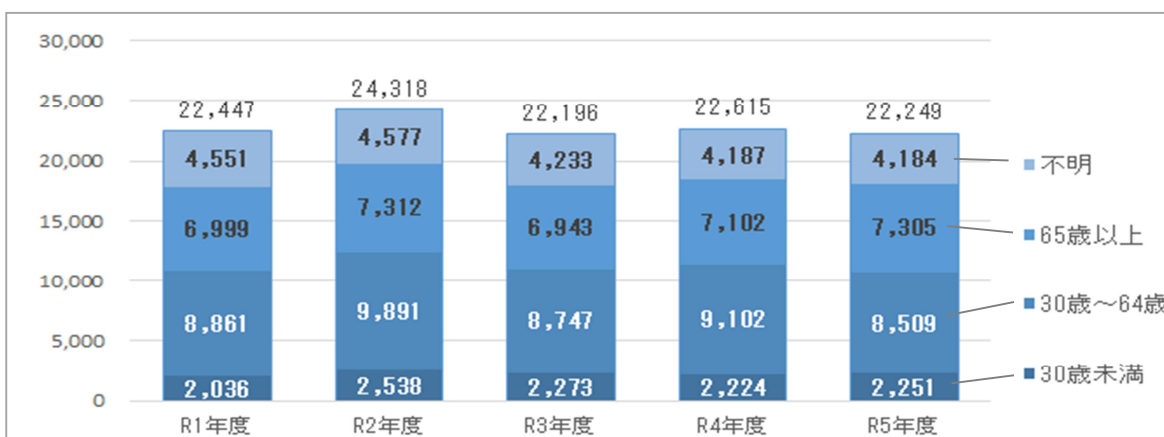
区 分	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度
消費生活相談の全体件数	28,701	26,799	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434	22,993
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	24,024	22,623	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615	22,249
不当・架空請求	4,677	4,176	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	744

《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)	22,249	100.0	△366	△1.6	
苦情相談	19,086	85.8	△74	△0.4	
1 商品一般	1,771	8.0	108	6.5	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	6.5	△451	△23.8	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	983	4.4	151	18.1	副業サポートや質問サイト等の解約、給湯器の点検商法等
4 集合住宅	869	3.9	57	7.0	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5 健康食品	814	3.7	69	9.3	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
6 他の教養・娯楽	636	2.9	102	19.1	オンラインゲームの課金、出会い系サイト等
7 自動車	617	2.8	142	29.9	中古自動車の購入、自動車買取・修理・車検等
8 インターネット通信サービス	588	2.6	△90	△13.3	光回線の勧誘等
9 戸建住宅	541	2.4	27	5.3	屋根修理、外壁塗装等のリフォームの不具合等
10 融資サービス	529	2.4	△26	△4.7	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
その他	10,295	46.2	△163	△1.6	携帯電話サービス、金融関連サービス、紳士・婦人洋服、タバコ用品、脱毛エステ等
問合せ・要望	3,163	14.2	△292	△8.5	

《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	272	12.8	29.5	化粧品	718	9.3	△32.1	商品一般	673	10.7	△0.9
2	理美容	216	10.2	△22.3	商品一般	626	8.1	9.2	化粧品	558	8.9	△5.3
3	内職・副業	131	6.2	7.4	集合住宅	445	5.8	6.7	健康食品	339	5.4	19.8
4	集合住宅	128	6.0	△2.3	健康食品	364	4.7	11.3	役務その他	324	5.2	31.2
5	商品一般	106	5.0	19.1	役務その他	353	4.6	17.7	インターネット 通言サービス	238	3.8	△10.9

【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	729	34.3	2.8	インターネット通販	2,736	35.5	△13.4	契約前の相談等	1,696	27.1	2.7
2	店舗購入	486	22.9	△13.8	契約前の相談等	1,825	23.7	5.5	インターネット通販	1,342	21.4	13.9
3	契約前の相談等	361	17.0	7.8	店舗購入	1,490	19.3	△3.2	店舗購入	1,092	17.4	3.7
4	インターネット以外の通言販売	229	10.8	30.1	インターネット以外の通言販売	769	10.0	△3.8	インターネット以外の通言販売	765	12.2	△1.8
5	電話勧誘販売	168	7.9	55.6	電話勧誘販売	399	5.2	7.0	訪問販売	591	9.4	16.3

《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)	265	100.0	26	10.9	
苦情相談	246	92.8	20	8.8	
1 理美容	32	12.1	△5	△13.5	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	30	11.3	11	57.9	出会い系サイトにおけるトラブル等
3 化粧品	15	5.7	△6	△28.6	美容液等の意図しない定期購入やその解約等
3 内職・副業	15	5.7	4	36.4	副業サイトでのトラブル等
5 商品一般	13	4.9	4	44.4	覚えのない請求、不審な SMS 等
その他	141	53.1	12	9.3	新電力への契約変更、中古自動車の購入トラブル、洋服等
問合せ・要望	19	7.2	6	46.2	

《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 増減率	内容
総数	2,745	100.0	13.8	令和 4 年度 2,412 件から 333 件増加
行政相談	416	15.2	△20.6	生活・福祉・保健関係 196 件等
民事相談	1,335	48.6	12.3	借地・借家 222 件、土地境界・相隣関係 195 件等
家事相談	869	31.7	44.8	相続・遺言 366 件、結婚・離婚 231 件等
交通事故相談	125	4.5	26.3	賠償関係 80 件、保険関係 21 件等

令和6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5年度 相談件数
県	県 生 活 セ ン タ ー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時	5,217 (22.7%)
市 町	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時	7,627
	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）	1,320
	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）	133
	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）	2
	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）	577
	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）	846
	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。） 8時30分～16時30分	4,378
	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）	182
	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、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）	205
	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）	86
	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）	65
	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）	1,114
	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）	725
	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）	43
	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）	35
	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）	213
	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）	12
	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）	53
	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）	21
	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）	10
	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）	44
	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）	23
	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）	62
	計		17,776 (77.3%)
県・市町 合計			22,993

令和6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5年度 相談件数
県 生 活 セ ン タ ー		月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時	1,932
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	617
北部地域県民相談室〔三次市〕		月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	196
合 計			2,745