

令和 6 年度 消費生活相談の概要

消費生活センターでは、消費生活に関する相談窓口を設置し、市民が消費者トラブルにあった場合には、相談・あっせん等を通じて問題の解決を図っている。

1 消費者被害の救済

(1) 令和 6 年度消費生活相談の実績

① 消費生活相談の傾向

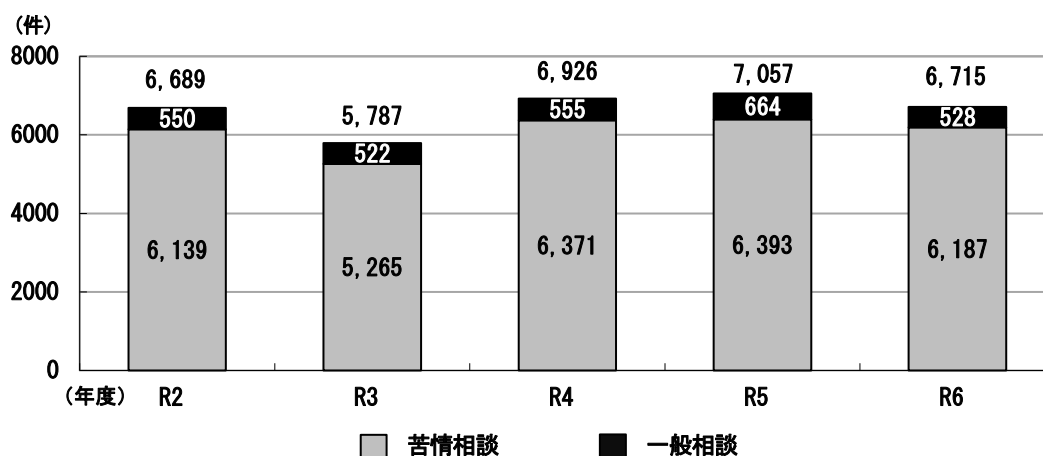
ア 相談の傾向

令和 6 年度に寄せられた消費生活相談は 6,715 件で、令和 5 年度に比べて 342 件の減少（前年度比 95.2%）となった。そのうち、苦情相談が 6,187 件で 206 件減少（前年度比 96.8%）し、一般相談が 528 件で 136 件減少（前年度比 79.5%）した。相談件数が前年度に比べて減少したが、一般相談の大幅な減少については、令和 6 年度に導入した I V R（音声応答転送装置）が影響しているものと考えられる。また、表 9、図 5 及び図 6 のとおり、相談者の年代別では、70 歳以上の高齢者の相談が 1,496 件で最も多く、全体の 24.2%を占めている。

〈表 8〉消費生活相談件数の推移

	令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度			
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	前年度比	前々年度比
合計	6,926	100.0%	7,057	100.0%	6,715	100.0%	95.2%	97.0%
苦情相談	6,371	92.0%	6,393	90.6%	6,187	92.1%	96.8%	97.1%
一般相談	555	8.0%	664	9.4%	528	7.9%	79.5%	95.1%

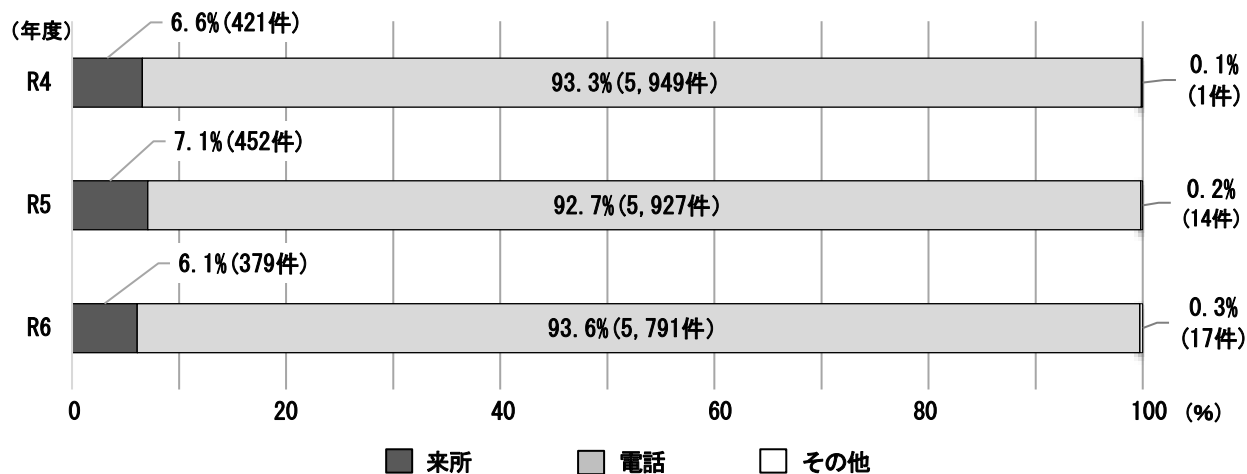
〈図 1〉相談種別件数



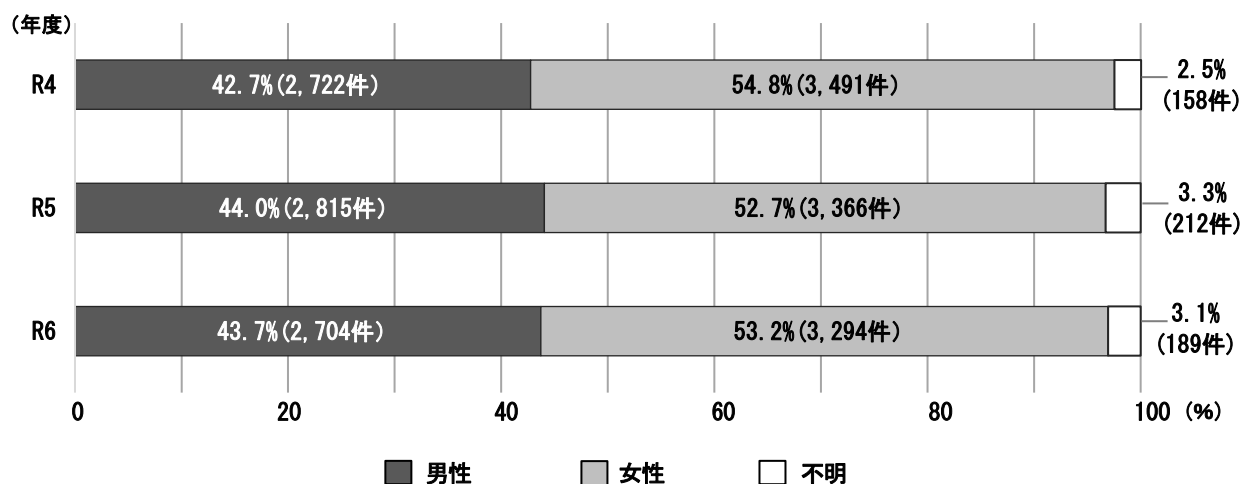
(参考) 相談の説明 苦情相談 契約トラブルなどに関する相談

一般相談 契約トラブルが発生していない相談及び問い合わせ

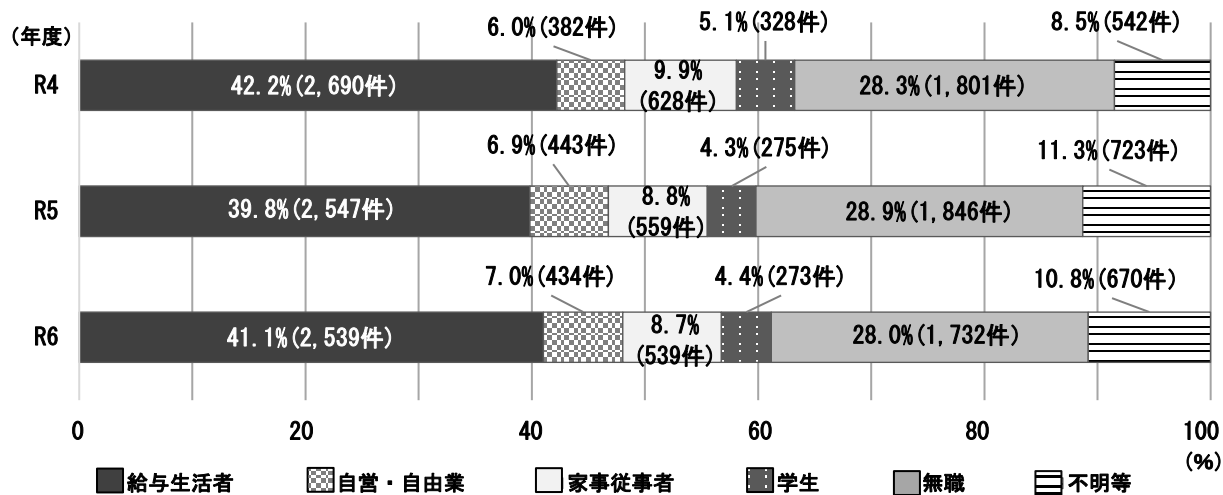
〈図 2〉 相談方法別件数（苦情相談）



〈図 3〉 性別件数（苦情相談）



〈図 4〉 職業別件数（苦情相談）

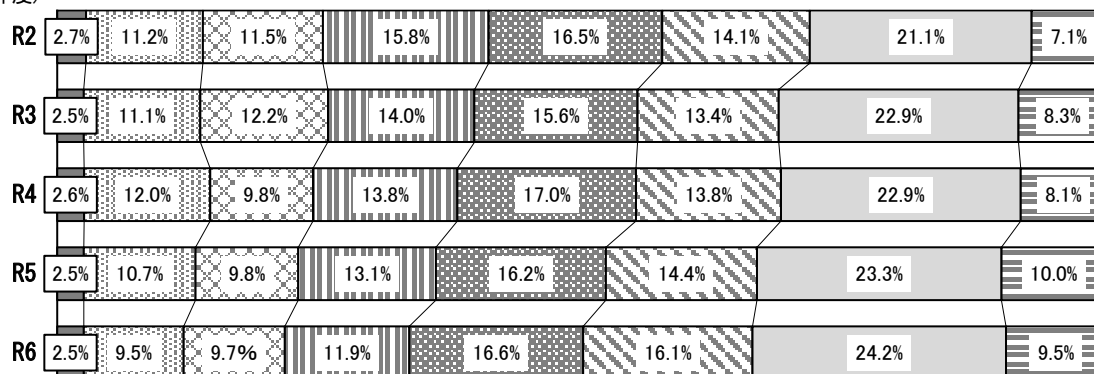


〈表 9〉年代別件数（苦情相談）

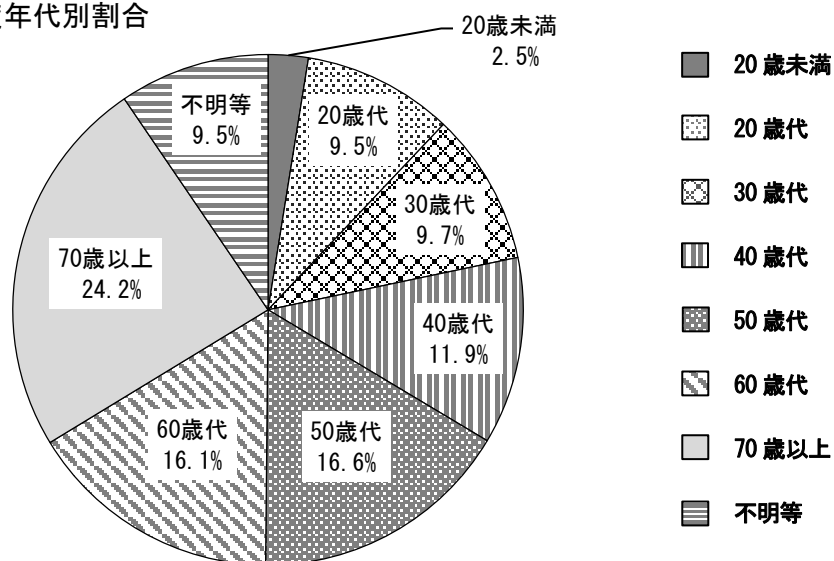
	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
合計	6, 139	5, 265	6, 371	6, 393	6, 187
20 歳未満	168	133	163	162	157
20 歳代	685	585	765	682	589
30 歳代	703	641	625	626	597
40 歳代	970	736	878	839	733
50 歳代	1, 016	819	1, 084	1, 035	1, 027
60 歳代	864	708	879	921	999
70 歳以上	1, 298	1, 205	1, 456	1, 489	1, 496
不明等	435	438	521	639	589

〈図 5〉年代別割合（苦情相談）

（年度）



〈図 6〉令和 6 年度年代別割合



〈表 10〉商品及びサービス別（大分類）苦情相談件数

	商品大分類	令和4年度	令和5年度	令和6年度
商品	商品一般 ※	570	646	782
	食料品	352	389	485
	住居品	318	289	281
	光熱水品	129	112	105
	被服品	371	348	324
	保健衛生品	655	567	626
	教養娯楽品	465	530	373
	車両・乗り物	132	205	150
	土地・建物・設備	116	118	157
	他の商品	11	7	7
商品計		3,119	3,211	3,290
役務	クリーニング	24	21	19
	レンタル・リース・貸借	360	356	339
	工事・建築・加工	240	215	171
	修理・補修	85	71	81
	管理・保管	11	18	11
	役務一般	21	23	19
	金融・保険サービス	489	552	488
	運輸・通信サービス	406	500	498
	教育サービス	14	19	14
	教養・娯楽サービス	516	530	438
	保健・福祉サービス	465	312	297
	他の役務	481	411	378
	内職・副業・ねずみ講	50	80	90
	他の行政サービス	36	35	14
役務計		3,198	3,143	2,857
他の相談		54	39	40
合 計		6,371	6,393	6,187

※商品一般とは

商品関連であることが明確であるが、上記の食料品から他の商品までのいずれであるかを特定できない、又は特定する必要のないもの。

イ 商品及びサービス別の傾向

令和6年度の苦情相談のうち、商品及びサービス別では、表11のとおり、「商品一般」「不動産貸借」「基礎化粧品」に分類される相談が上位となっている。「商品一般」は件数の増加が続いており、これは架空請求のほか、実在する事業者（通販サイトや宅配便事業者、金融機関等）をかたる偽SMS（ショートメッセージサービス）や、公的機関や電話会社をかたる不審な電話に関する相談が多いためである。「不動産貸借」の件数は横ばいで、賃貸物件退去時の原状回復についての相談が多い。「基礎化粧品」は、インターネット通販での定期購入に関するトラブルの相談が大半を占めている。

前年度より件数が増えた「他の健康食品」は、「基礎化粧品」と同様の定期購入に関するトラブルが、「医療サービス」は、事業者の破産等により解約・返金を求める相談が増加したためである。

〈表11〉商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位10位）

	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1位	商品一般	商品一般	商品一般
	570	646	782
2位	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借
	319	316	314
3位	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	基礎化粧品
	288	239	295
4位	基礎化粧品	工事・建築	他の健康食品
	286	208	243
5位	工事・建築	基礎化粧品	フリーローン・サラ金
	236	188	203
6位	フリーローン・サラ金	インターネット接続回線	工事・建築
	218	172	166
7位	役務その他サービス	役務その他サービス	インターネット接続回線
	152	153	162
8位	申請代行サービス	エステティックサービス	役務その他サービス
	132	144	140
9位	インターネット接続回線	他の健康食品	医療サービス
	128	133	112
10位	他の健康食品	携帯電話サービス	携帯電話サービス
	123	115	107

ウ 年代別の傾向

年代別では、表 12 のとおり、全年代において「商品一般」が上位となっている。また、20 歳代から 50 歳代では「フリーローン・サラ金」が、20 歳代から 60 歳代では「不動産貸借」の相談が多い。「他の健康食品」は 20 歳未満と 40 歳代以上で、「基礎化粧品」は 20 歳未満と 50 歳代以上で上位となっている。20 歳代と 40 歳代では「医療サービス」の相談が多く、60 歳代以上では、「インターネット接続回線」の相談が多い。

特定の年代からの相談が多い商品・サービスとして、20 歳未満は「インターネットゲーム」「アダルト情報」、20 歳代は「エステティックサービス」、30 歳代は「四輪自動車」「役務その他サービス」、70 歳以上は「工事・建築」などがある。

令和 5 年度に増加した「他の内職・副業」に関する苦情相談件数の総数は、表 13 のとおり横ばいで推移し、20 歳代以下が相談件数の約半数を占めている。インターネット検索や簡単に稼げるという SNS 広告などをきっかけとして投資や副業サイトに登録したところ、メッセージアプリに誘導され、高額なサポートプランや情報商材の契約を勧誘されたという相談が多く寄せられている。サラ金等からの高額な借入れ手続きを誘導されるケースも少なくない。

〈表 12〉年代別・商品及びサービス別（中分類）苦情相談件数（上位 5 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 位	インターネット ゲーム		商品 一般	不動産 貸借	商品 一般	商品 一般	商品 一般	商品 一般
	35		47	62	77	103	116	245
2 位	他の 健康食品		不動産 貸借	フリーローン・ サラ金	不動産 貸借	基礎 化粧品	基礎 化粧品	他の 健康食品
	8		46	46	53	86	100	90
3 位	商品 一般		医療 サービス	商品 一般	フリーローン・ サラ金	不動産 貸借	他の 健康食品	工事・ 建築
	7		43	45	36	54	63	80
4 位	アダルト 情報		エステティック サービス	四輪自動車	他の 健康食品	他の 健康食品	不動産 貸借	基礎 化粧品
	6		39	18	21	43	31	68
5 位	基礎 化粧 品	他の 化粧 品	フリーローン・ サラ金	役務その他 サービス	医療 サービス	フリーローン・ サラ金	インターネット 接続回線	インターネット 接続回線
	5	5	36	15	20	40	29	44

〈表 13〉他の内職・副業の苦情相談件数

（ ）内は 20 歳代以下内訳件数

	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
相談件数	33 (19)	52 (33)	43 (23)	71 (42)	76 (37)

エ 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別では、表 14 のとおり、「通信販売」の割合が最も高い。「通信販売」の主な商品・サービスは「基礎化粧品」や「他の健康食品」で、定期購入に関する相談が多い。構成比はいずれの販売形態も前年度とほぼ同じ割合で推移している一方、前年度比がすべての販売購入形態で減少している。「訪問販売」と「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線の契約に関する相談が共通して多い。

〈表 14〉販売購入形態別苦情相談件数

		令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	構成比	前年度比	主な商品・サービス
特殊販売 (無店舗販売)	通信販売	2,521	2,599	2,518	50.7%	96.9%	基礎化粧品 他の健康食品
	訪問販売	486	352	313	6.3%	88.9%	工事・建築 インターネット接続回線
	電話勧誘販売	375	447	436	8.8%	97.5%	インターネット接続回線 固定電話サービス
	マルチ・マルチまがい	25	31	27	0.5%	87.1%	金融コンサルティングその他
	訪問購入	28	60	38	0.8%	63.3%	アクセサリ、食器
	ネガティブ・オプション	22	40	23	0.5%	57.5%	他の住居雑品その他
	その他無店舗販売	36	40	36	0.7%	90.0%	工事・建築
店舗購入		1,764	1,583	1,577	31.7%	99.6%	不動産貸借 医療サービス
合 計		5,257	5,152	4,968	100.0%	96.4%	

※不明・無関係を除く

(参考) 特殊販売の説明

通 信 販 売	通信手段（郵便、電話、ファクシミリ、インターネット等）を用いて契約するもの
訪 問 販 売	家庭訪販、職場訪販、1 日だけ開催する展示販売、S F 商法、販売目的を隠した誘引方法、キャッチセールス、アポイントメントセールス等
電 話 勧 誘 販 売	業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、電話の勧誘により、郵便等で契約を締結するもの
マルチ・マルチまがい	商品等の販売組織に加入させるため、別の者を加入させれば利益（特定利益）が得られると勧誘し、何らかの金銭負担（特定負担）をさせるもの
訪 問 購 入	店舗以外の場所（消費者の自宅等）で、業者が物品の購入（不用品の買い取り等）を行うもの
ネガティブ・オプション	購入申し込みがないのに商品を一方的に送りつけ代金を請求するもの
その他の無店舗販売	露店・屋台店等、2 日以上での展示販売

オ 処理結果別の傾向

処理結果別では、表 15 のとおり、相談者に必要な情報を提供して自主解決の方法をアドバイスする「助言（自主交渉）」が最も多い。また、相談者が高齢であるなど、相談者本人による自主交渉が難しいと予想される場合や自主交渉では解決できなかった場合などは、消費生活センターが「あっせん」（相談者と事業者との話し合いによる解決のための調整）を行う。「あっせん」を行った相談の約 9 割が「あっせん解決」となっている。

〈表 15〉 処理結果別苦情相談件数

		令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度	
合 計		6, 371	100. 0%	6, 393	100. 0%	6, 187	100. 0%
内 訳	他機関紹介	191	3. 0%	227	3. 5%	132	2. 1%
	助言(自主交渉)	4, 176	65. 5%	4, 062	63. 5%	4, 158	67. 2%
	その他情報提供	1, 267	19. 9%	1, 408	22. 0%	1, 274	20. 6%
	あっせん解決	571	9. 0%	522	8. 2%	434	7. 0%
	あっせん不調	50	0. 8%	62	1. 0%	53	0. 9%
	処理不能	63	1. 0%	61	1. 0%	69	1. 1%
	処理不要	34	0. 5%	44	0. 7%	54	0. 9%
	処理継続中	19	0. 3%	7	0. 1%	13	0. 2%
即日処理件数		5, 112	80. 2%	5, 247	82. 1%	5, 236	84. 6%

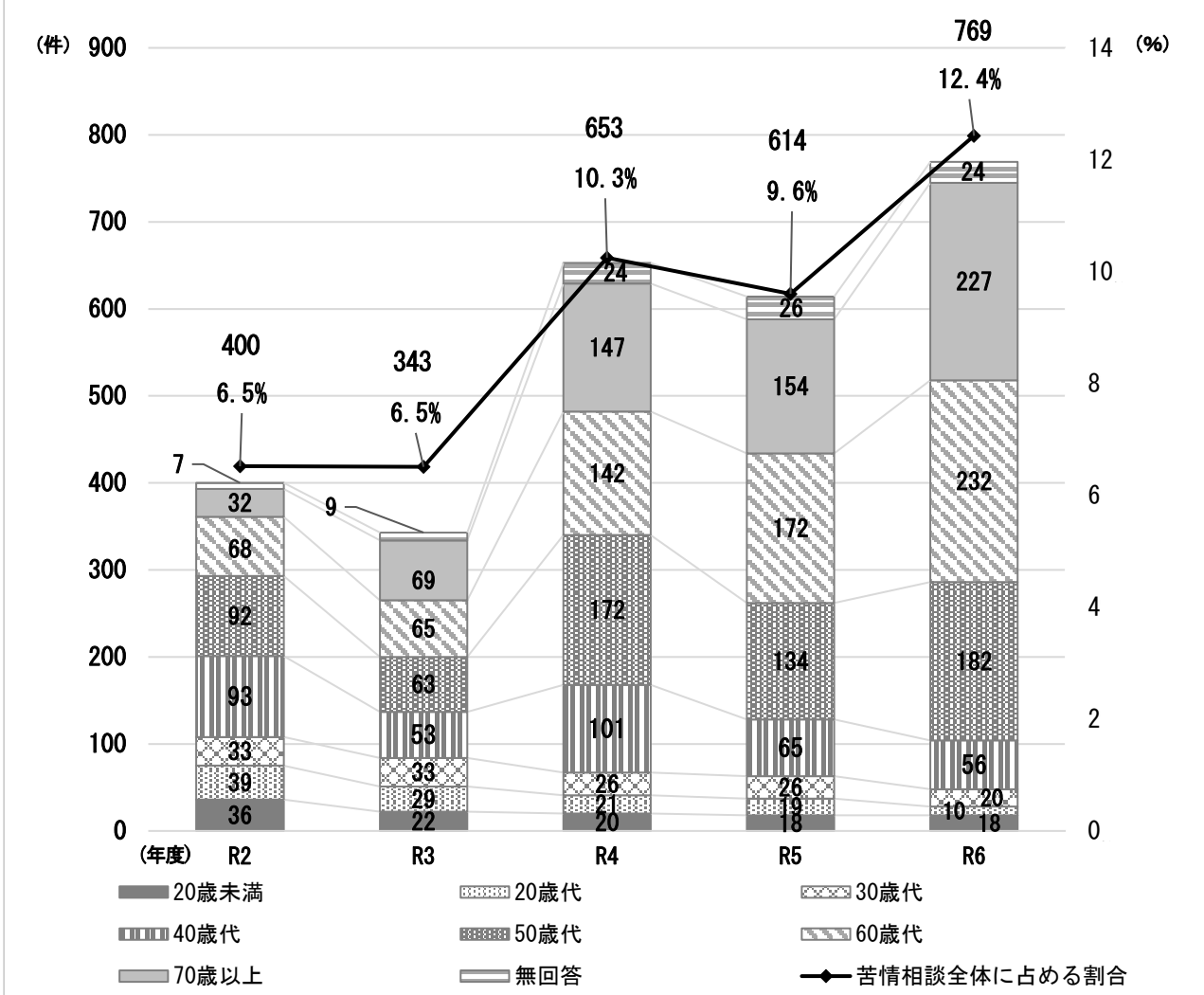
（参考）処理結果別の説明

- 他 機 関 紹 介 消費生活センターの業務範囲外の相談のため、本来の相談機関を紹介したもの
- 助 言（ 自 主 交 渉 ） 相談者が自主交渉することで解決する可能性のある相談について、自主解決の方法をアドバイスしたもの
- そ の 他 情 報 提 供 消費生活センターの業務範囲内の相談だが、あっせんや助言（自主交渉）に該当せず、他機関を紹介したものなど
- あ つ せ ん 解 決 あっせんの結果、解決がみられたもの
- あ つ せ ん 不 調 あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの
- 処 理 不 能 相談者や事業者と連絡が取れなくなったなど、何らかの物理的理由で処理できなかったもの
- 処 理 不 要 相談者が処理を望んでいない場合や取り下げた場合など

② 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談では、初回限定で商品を安価に購入できることをうたったSNS広告等を見て「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したが、複数回の購入が条件の定期購入だったという相談や、事業者への電話が繋がらず解約できないという相談が多く寄せられている。相談件数が大幅に増加した令和4年度をさらに上回り、苦情相談全体の12.4%を占めている。年代別で見ると、40歳代以下は減少する一方、50歳代以上は増加傾向にあり、相談の8割以上を占めている。また、商品及びサービス別件数では、「化粧品」が突出し、「健康食品」と合わせると9割以上を占めている。

〈図7〉定期購入相談件数



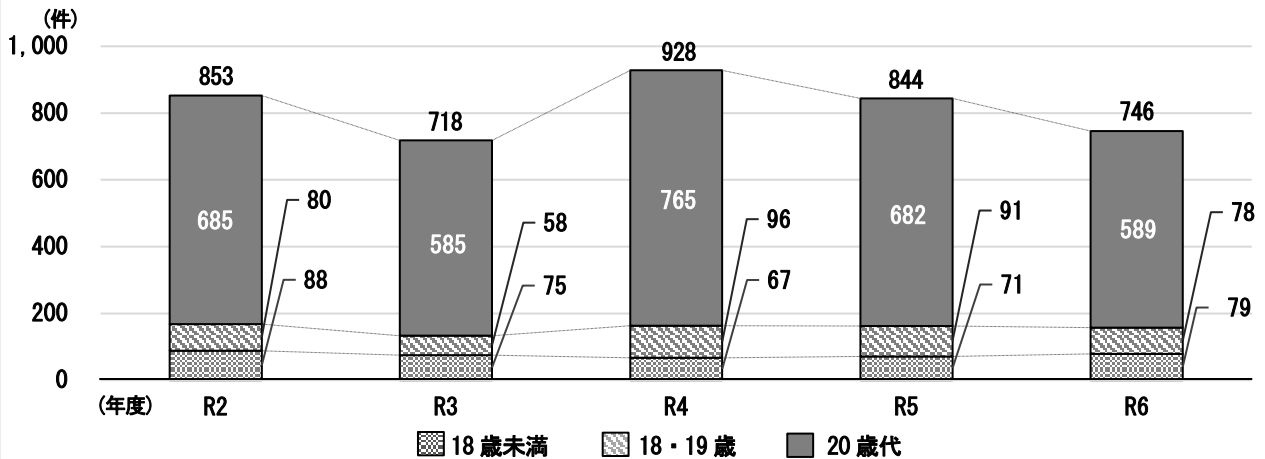
〈表16〉定期購入 商品及びサービス別件数

	商品・サービス	相談件数
1位	化粧品	461
2位	健康食品	234
3位	医薬品	15
4位	飲料	11
	他の教養娯楽品	11

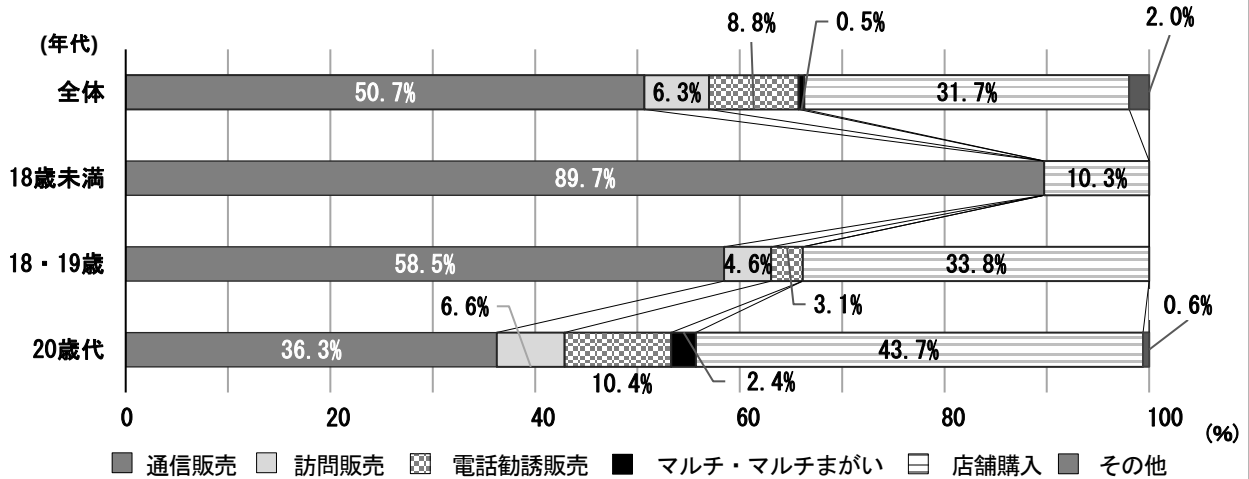
③ 若者からの相談

若者からの相談については、前年度に比べて 98 件の減少となった。販売購入形態別にみると、図 9 のとおり、18 歳未満の約 9 割が通信販売に関する相談であり、「インターネットゲーム」に関する相談が全相談件数の 4 割以上を占めている。成年年齢である 18 歳以降の年代では店舗購入の割合も高い。18・19 歳では、「商品一般」「アダルト情報」に関する相談が多く、20 歳代では「不動産貸借」「医療サービス」の相談も多い。

〈図 8〉若者の年代別相談状況の推移



〈図 9〉販売購入形態別 若者世代の比較



〈表 17〉各年代の商品サービス別件数

【18 歳未満】

商品・サービス名	件数
インターネットゲーム	35
他の健康食品／基礎化粧品／他の化粧品	各 4
他の娯楽等情報配信サービス	3

【18・19 歳】

商品・サービス名	件数
商品一般／アダルト情報	各 5
他の健康食品／不動産貸借／携帯電話サービス	各 4
他のデリバティブ取引／エステティックサービス／他の内職・副業	各 3

【20 歳代】

商品・サービス名	件数
商品一般	47
不動産貸借	46
医療サービス	43

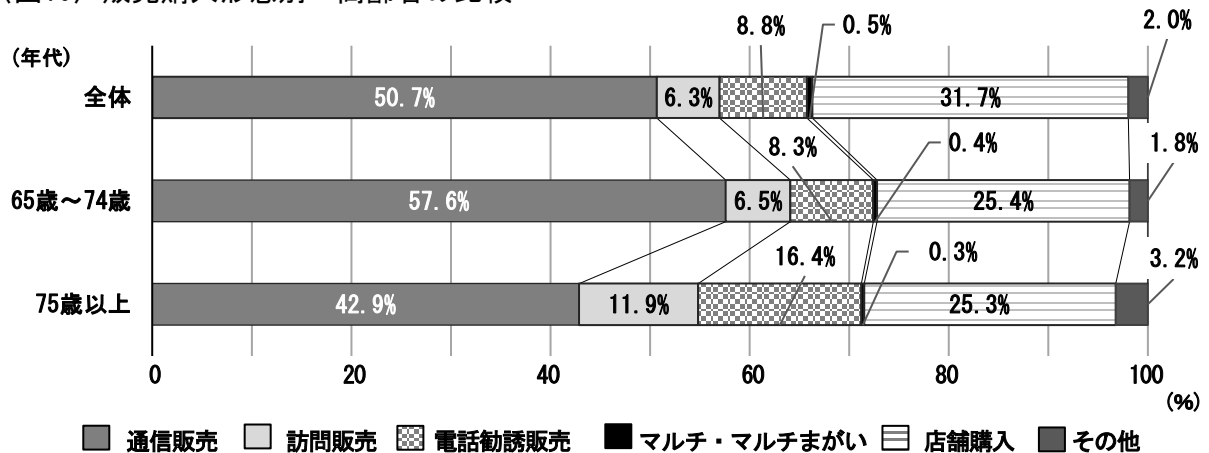
④ 高齢者からの相談

高齢者からの相談について、販売購入形態別にみると、苦情相談全体に比べて65歳以上は「訪問販売」の割合が高く、75歳以上ではそれに加え、「電話勧誘販売」の割合も高くなっている。

「訪問販売」では、自宅の屋根や外壁等の修繕に関連した工事・建築が最も多く、インターネット接続回線、修理サービスに関する相談が続いている。「電話勧誘販売」では、商品一般（架空請求や、公的機関や電話会社をかたる不審な電話に関する相談で、商品进行特定できない相談）や固定電話サービスに関する相談が多く寄せられている。

65歳以上の相談者の状況では、本人以外からの相談割合が高齢になるほど高くなっており、家族や本人と接する機会の多い周囲の方から相談が寄せられている。

〈図10〉販売購入形態別 高齢者の比較



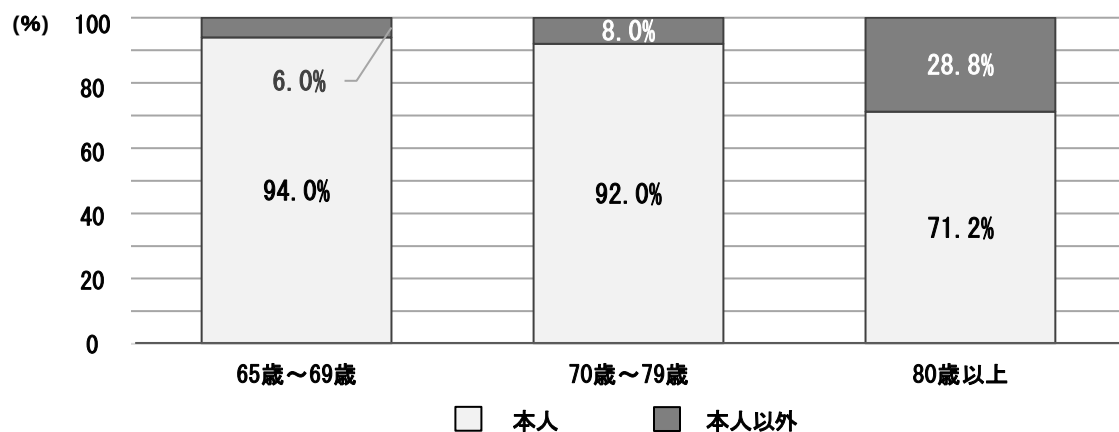
〈表 18〉65 歳以上の訪問販売内訳件数

商品・サービス名	件数
工事・建築	43
インターネット接続回線	12
修理サービス	9
その他	78

〈表 19〉65 歳以上の電話勧誘販売内訳件数

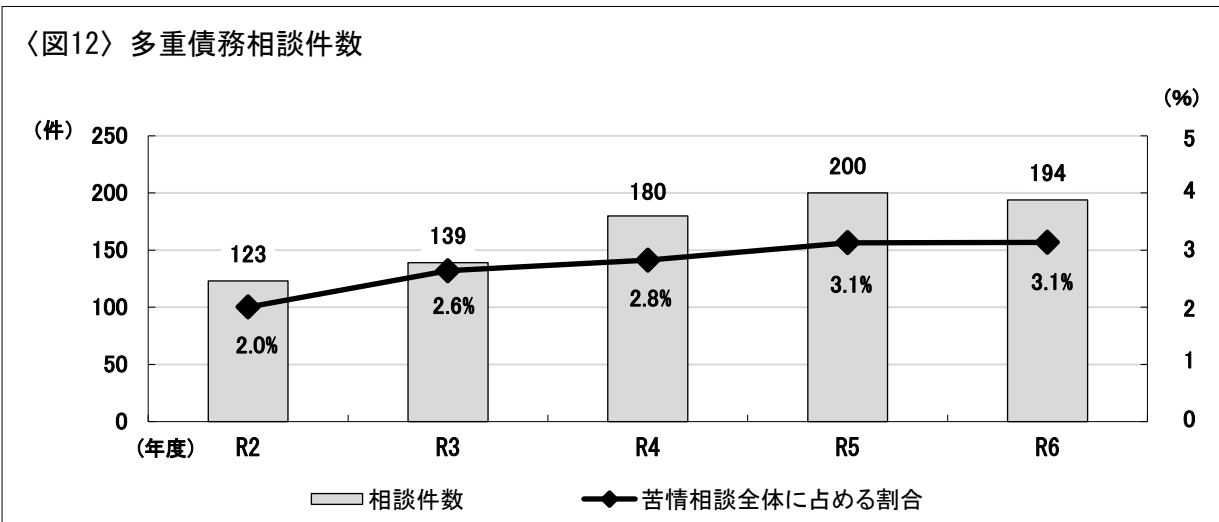
商品・サービス名	件数
商品一般	59
固定電話サービス	22
インターネット接続回線	21
その他	88

〈図 11〉65 歳以上の相談者の状況



⑤ 多重債務に関する相談

令和6年度に寄せられた多重債務相談は194件で、相談件数は微減、苦情相談全体に占める割合は横ばいとなっている。令和6年度に受付を行った多重債務相談のうち、他機関につないだ件数は、仙台弁護士会27件、公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会33件、みやぎ青葉の会31件である。



⑥ インターネット消費生活相談

令和5年度から、相談受付時間内に電話や来所が困難な消費者を対象に、オンライン申請システムを利用して消費生活に関する相談を受け付け、メールで回答するインターネット消費生活相談を実施している。令和6年度に寄せられた相談件数は17件で、30歳代からの相談が最も多い。センターの受付時間外の利用が約7割を占めた一方、受付時間内の相談も寄せられており、メールを媒体としたインターネット相談に一定の需要があると考えられる。

〈表20〉 年代別・受付時間別相談件数

【年代別】

	令和5年度	令和6年度
20歳未満	1	0
20歳代	6	1
30歳代	2	7
40歳代	3	2
50歳代	2	4
60歳代	0	2
70歳代	0	1
合計	14	17

【受付時間別】

	令和5年度	令和6年度
相談受付時間内	8	5
相談受付時間外	6	12
合計	14	17

※ 電話・来所相談受付時間内の受付か否か