

# 消費生活相談の近況報告 (令和6年度)

## 【目次】

### I 相談全体の概要

- (1) 年度別相談件数の推移 . . . . . 1
- (2) 件数が多い相談内容 . . . . . 1

### II 相談の特徴

#### 1 年代別

- (1) 高齢者（契約当事者の年齢65歳以上）の相談 . . . . . 2
- (2) 若者（契約当事者の年齢29歳以下）の相談 . . . . . 3
- (3) 18歳・19歳の相談 . . . . . 4

#### 2 相談内容

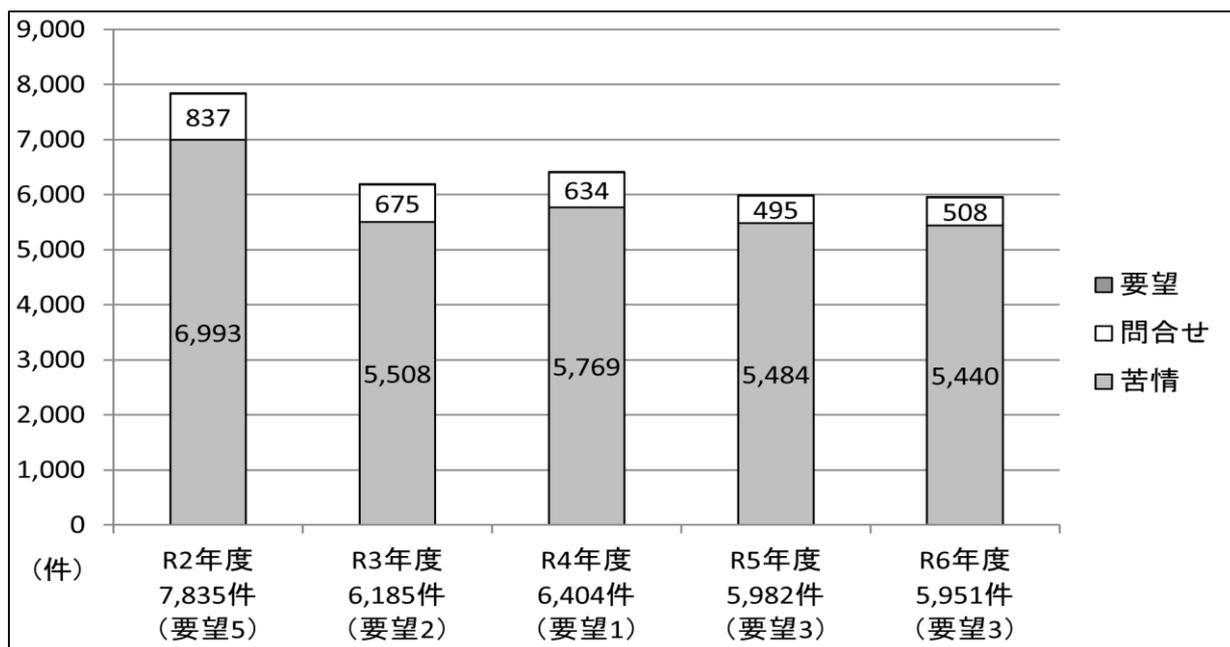
- (1) 定期購入に関する相談 . . . . . 5
- (2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談 . . . . . 5
- (3) 美容エステ・美容医療に関する相談 . . . . . 6
- (4) 点検商法に関する相談 . . . . . 6

千葉県 市民局 生活文化スポーツ部 消費生活センター

※注）本概要（抜粋版）は令和7年5月22日時点のデータに基づき作成しています。

# I 相談全体の概要

## (1) 年度別 相談件数の推移



概要：令和6年度の相談件数は、前年度（5,982件）と比較し、31件（△0.5%）減少している。

## (2) 件数が多い相談内容

順位	令和5年度		令和6年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	512	商品一般	589
2位	賃貸アパート	233	役務その他サービス	310
3位	役務その他サービス	217	賃貸アパート	200
4位	修理サービス	141	他の健康食品	173
5位	他の健康食品	134	化粧クリーム	143

＜商品一般＞商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

実在する会社や公的機関をかたり、架空の未納料金や身に覚えのないサイトの利用料金等を請求（個人情報取得が目的の場合もある。）する架空請求に関する相談なども含まれる。

（事例）「携帯電話に、身に覚えのない相手から未払金を請求する旨のメールが届く。」

「クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けた。」

「『あなたの電話が2時間後に使えなくなる』という電話が固定電話にかかってきた。切ってしまったが本当だろうか。」

＜役務その他サービス＞役務に関する相談その他の役務に関する相談

（事例）「ネット閲覧中にウィルス感染したと警告が出たので、セキュリティサポート契約をしたが詐欺ではないのか。」

「災害による家屋の破損箇所は無いかと業者が来訪し、火災保険の申請サポート契約を交わしたが信用できるか。」

＜賃貸アパート＞集合住宅の賃貸借・使用貸借、賃貸マンション・アパート、マンスリー・ウィークリーマンション等に関する相談

（事例）「退去を申し出たところ、高額な修理代を請求されて、納得できない。」

「入居した部屋が汚く、入居前にクリーニングしたとは思えない、業者の対応も悪い。」

＜他の健康食品＞ダイエット食品、サプリメント等に関する相談

（事例）「お試しでサプリメントを購入したが定期購入になっていた、契約をやめたい。」

＜化粧クリーム＞ハンドクリーム、シミ取りクリーム等に関する相談

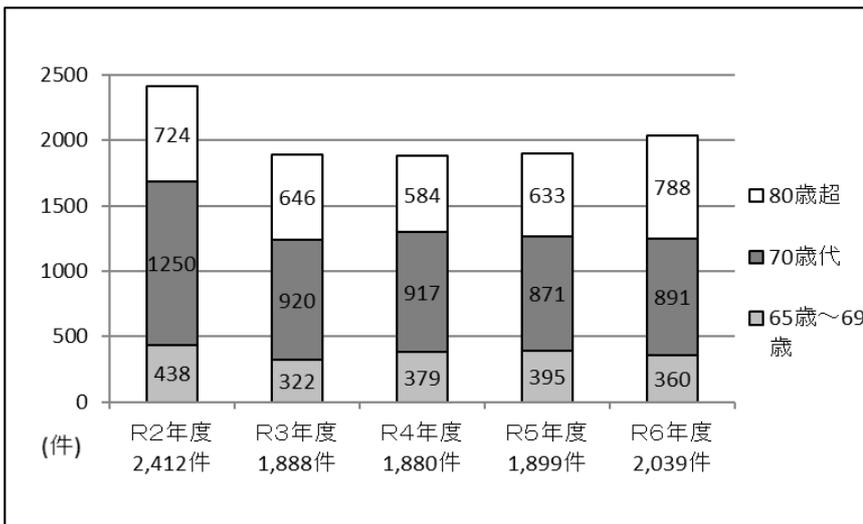
（事例）「テレビ通販で定期購入のハンドクリームを注文した。初回で解約できるはずが、回数縛りがあると言われ解約できない。」

## II 相談の特徴

### 1 年代別

#### （1）高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談

＜高齢者の相談件数の推移＞



概要：令和6年度の相談件数は、前年度（1,899件）と比較し、140件（7.4%）増加している。

令和4年度まで減少傾向にあったが、令和5年度から増加に転じている。

＜高齢者に多い相談内容＞

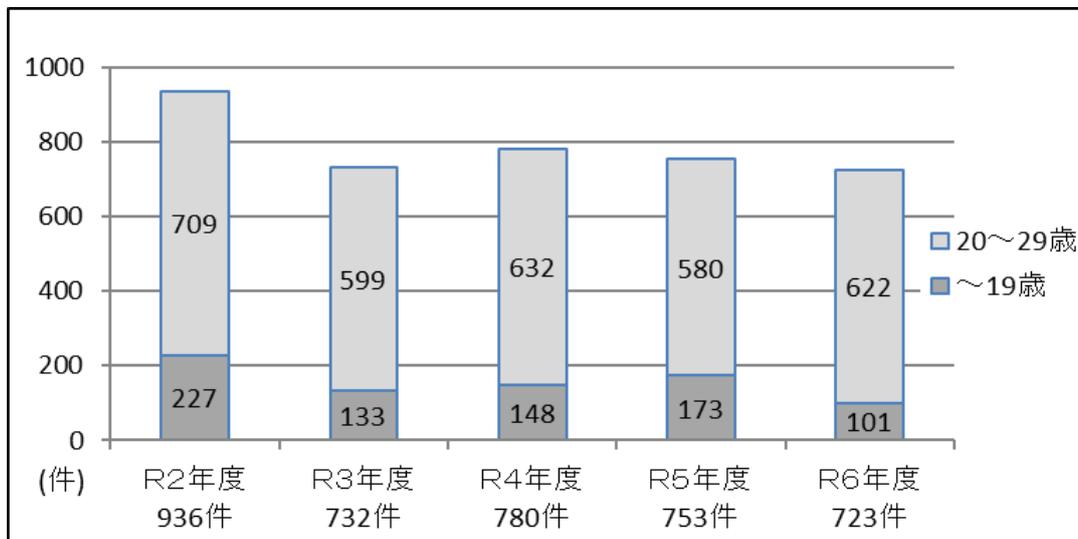
順位	令和5年度		令和6年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	197	商品一般	226
2位	役務その他サービス	101	役務その他サービス	151
3位	屋根工事	73	他の健康食品	83
4位	他の健康食品	57	化粧クリーム	58
5位	修理サービス	51	屋根工事	47

<屋根工事>屋根の修繕、瓦のふきかえ工事等に関する相談

(事例)「火災保険の代理申請をするので無料で屋根の修理ができると事業者が来訪したが、不審だ。」

## (2) 若者(契約当事者の年齢 29 歳以下)の相談

<若者の相談件数の推移>



概要：令和6年度の相談件数は、前年度（753件）と比較し、30件（△4.0%）減少している。

<若者に多い相談内容>

順位	令和5年度		令和6年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	脱毛エステ	61	医療サービス	68
2位	賃貸アパート	51	脱毛エステ	62
3位	インターネットゲーム	43	賃貸アパート	58
4位	他の内職・副業	29	商品一般	44
5位	商品一般	24	他の内職・副業	33

<医療サービス> 美容整形など医師が行う医療サービスに関する相談

(事例)「美容整形の契約をし予約金を支払ったがやはり止めたくなり解約を申し出た。高額な解約料を請求されているが払わないといけないか。」

<脱毛エステ> エステティックサロンで行う脱毛に関する相談

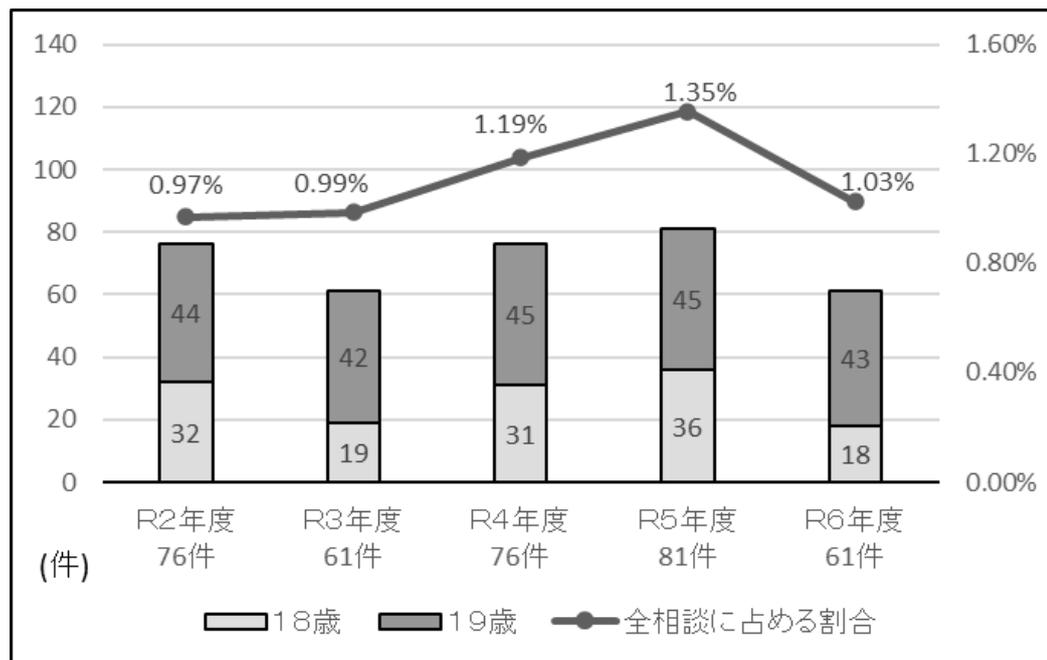
(事例)「脱毛エステを途中解約したが、約束どおり返金されず、電話もつながらない。」

<他の内職・副業> 情報商材、副業サイトなどに関する相談

(事例)「メールで相談を聞くだけで高収入が得られる副業に登録したが、手数料を請求されるばかりで不審だ。」  
「SNSを通じ、オンライン講座を受講すれば儲けられると言われ約9万円の講座に申し込んだが解約したい。」

### (3) 18歳・19歳の相談

< 18歳・19歳の相談件数及び全相談に占め相談割合の推移 >



令和6年度の18歳・19歳からの相談件数は、前年度(81件)と比較し20件(24.7%)の減少に転じた。

< 18歳・19歳に多い相談内容 >

順位	令和5年度		令和6年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	出会い系サイト・アプリ	9	脱毛エステ	10
2位	脱毛エステ	7	医療サービス	9
3位	医療サービス	6	商品一般/電気	
4位	携帯電話サービス/娯楽等情報配信サービス/他の内職・副業	各3	賃貸アパート/役務その他のサービス/修理サービス/他の駆除サービス他	各2

< 出会い系サイト・アプリ > 出会い系サイトの高額な料金請求などに関する相談

(事例)「出会い系サイトで知り合った異性と親しくなった。初めは無料サイトを使用していたが、有料サイトに誘導され、メール交換を繰り返していたら、サイトから多額の請求を受けた。」

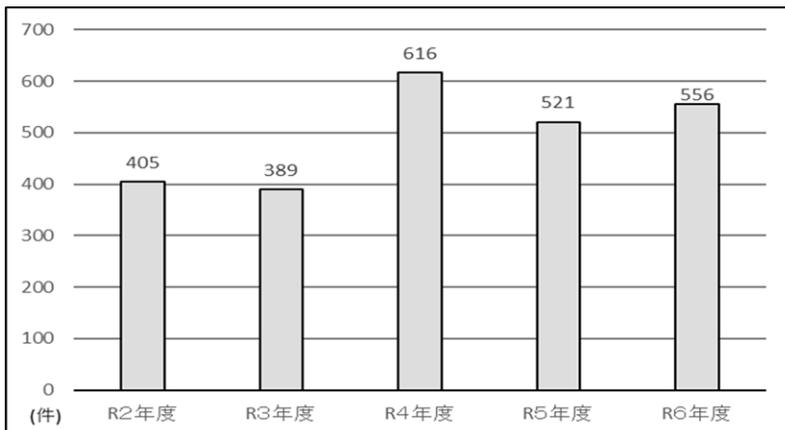
< 他の駆除サービス > 民間が行うネズミ駆除サービス、ゴキブリ駆除サービスに関する相談

(事例)「ゴキブリが出て怖くなりネットで見つけた格安業者に依頼したところ、実際にはネットの表示とかけ離れた高額な料金を提示されたうえ強引に作業を進められ、最終的に高額な料金を支払わされた。」

## 2 相談内容

### (1) 定期購入に関する相談

＜定期購入に関する相談件数の推移＞



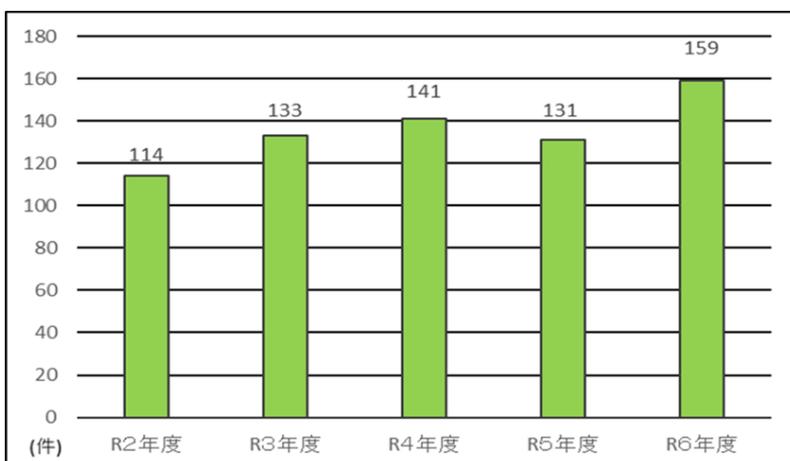
概要：インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し500円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなど、定期購入に関する相談が近年増加している。令和6年度は、前年度（521件）と比較し、35件（6.7%）増加した。過去最高であった令和4年度に次ぐ件数で、いまだ高い水準にある。

（事例）「1回限り、定期的縛りなしとの広告を見て単品だと思い美容クリームを注文したが、再度同じ商品が配達された。解約しようとしたら高額な解約料を請求された。」

「パーソナルジムでスタッフからサプリ等の購入を勧められ契約した。使用したが体に合わないため解約を申し出たが、最低2か月は解約不可と言われた。」

### (2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談

＜暮らしのレスキューサービスに関する相談件数の推移＞



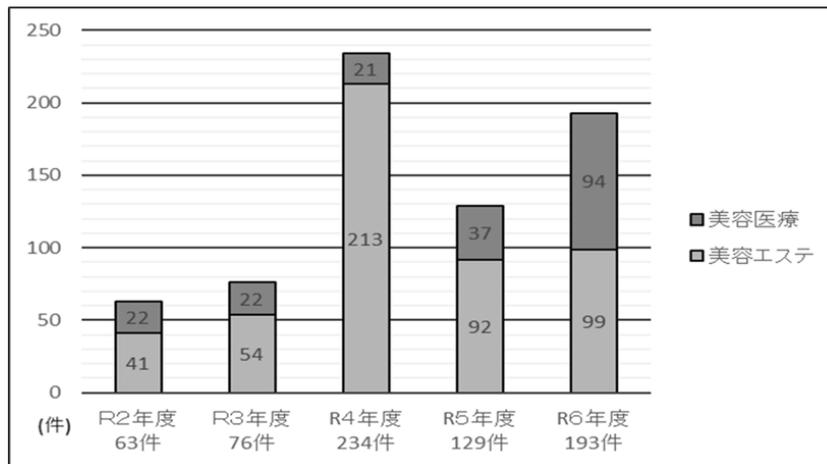
概要：トイレや水道の蛇口が故障し、インターネット検索サイト上位に表示された業者に修理を頼んだら法外な費用を請求されたなど、トイレの修理、鍵の交換、害虫駆除などの暮らしのレスキューサービスに関する相談が増えている。令和6年度は、前年度（131件）と比較し、28件（21.4%）増加し、近年では最も多い件数となっている。

（事例）「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらったら、見積もりにかかった費用を請求された。」

「夜中に鍵を紛失しインターネットで調べた開錠サービスの業者を呼んだところ、高額な金額を提示されたので断ったら解約料を請求された。」

### (3) 美容エステ・美容医療に関連する相談

<美容エステ・美容医療に関する相談件数の推移>



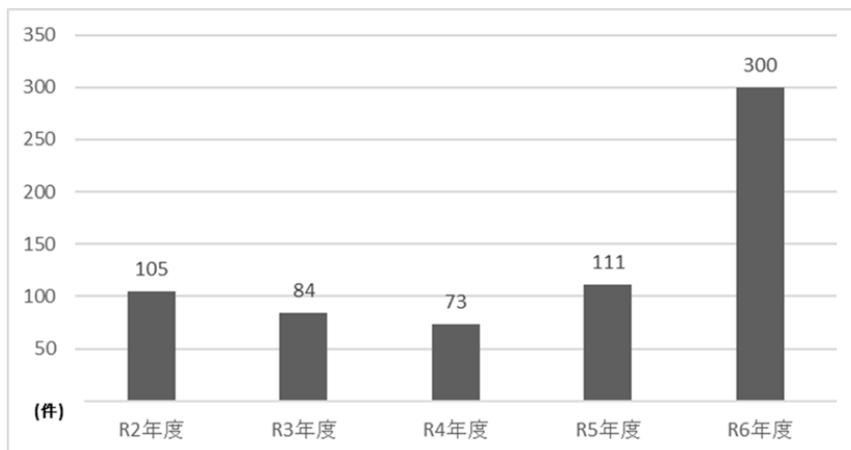
概要：脱毛サロンが破産し連絡が取れない、クリニックで全身脱毛を契約したが高額のため解約したいなど美容エステ・美容医療に関する相談が増えている。令和6年度は、前年度（129件）と比較し、64件（49.6%）増加した。

（事例）「通っている脱毛エステ業者が倒産したが、ローン払いの支払いを止められるか。」

「永久保証をうたう脱毛を40万円で契約し1回施術後、解約したら10万円請求された。」

### (4) 点検商法に関する相談

<点検商法に関連する相談件数の推移>



概要：「近所で工事している。屋根瓦がずれているのが見えたので、無料で点検する。」と突然来訪した事業者「このままだと瓦が飛び近所に迷惑がかかる。」と告げられ不安になり、高額な工事を契約したという点検商法などの屋根工事に関する相談が増加している。令和6年度は、前年度（111件）と比較し、189件（170.3%）増加した。令和2年度から件数が減少傾向にあったが、令和5年度から増加に転じ、令和6年度は急激に増加した。

（事例）「給湯器の点検をすると電話があり、ガス会社の定期点検だと思い来訪を許可した。点検に来た業者から給湯器の交換を勧められ、工事の契約をしたが、よく考えると不要な契約だったので取り消したい。」

「近所を回って分電盤の点検をしている、と知らない業者が突然来訪し、点検に応じると、分電盤が古いから交換した方がいいと勧められ、契約に應じてしまった。」

他にも悪質な事業者による点検商法などの訪問販売による被害は、「ガス給湯器の交換」や「壁、塗装、雨どいなどのリフォーム工事」「排水管の洗浄」など多岐にわたり、同一の被害者に次々に勧誘するケースもある。