

令和 6 年度 消費生活相談の概要

1 相談件数の推移（表 1 参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和 6 年度の消費生活相談は 1,493 件で、前年度より 73 件減少しました（前年度比 95.3%）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は 717 件あり、前年度に比べ 16 件減少しました（前年度比 97.8%）。

（表 1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
令和 6 年度	1,493 件	776 件	717 件
令和 5 年度	1,566 件	833 件	733 件
令和 4 年度	1,493 件	797 件	696 件
令和 3 年度	1,521 件	806 件	715 件
令和 2 年度	1,573 件	843 件	730 件

2 令和 6 年度相談内容の傾向

（1）高齢者からの相談件数が増加（表 2 参照）

60 歳代以上からの相談が 676 件で、前年度に比べ 46 件増加し（前年度比 107.3%）、総件数に占める率も 45.3%と令和 4 年度以降、増加傾向が続いています。

（表 2）年代別相談件数

	令和 6 年度		令和 5 年度		令和 4 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20 歳未満	22 件	1.5%	45 件	2.9%	30 件	2.0%
20 歳代	80 件	5.4%	76 件	4.9%	109 件	7.3%
30 歳代	81 件	5.4%	118 件	7.5%	102 件	6.8%
40 歳代	106 件	7.1%	132 件	8.4%	153 件	10.2%
50 歳代	173 件	11.6%	165 件	10.5%	165 件	11.1%
60 歳代	203 件	13.6%	210 件	13.4%	174 件	11.7%
70 歳以上	473 件	31.7%	420 件	26.8%	379 件	25.4%
その他・不明	355 件	23.7%	400 件	25.6%	381 件	25.5%
計	1,493 件	100.0%	1,566 件	100.0%	1,493 件	100.0%

(2) 訪問販売のうち、いわゆる点検商法に関する相談件数が増加（表3参照）

訪問販売に関する相談が102件ありましたが、そのうち、住宅の屋根や床下、給湯器等を「無料で点検します」と突然自宅に訪問してきた業者から「このままでは大変なことになる」などと不安をあおられ、不要不急のリフォーム工事をしてしまったというトラブル等（いわゆる点検商法）に関する相談が44件ありました。

その内容をみると、給湯器に関する相談が27件、屋根瓦や家の水回りの修繕に関する相談が14件ありましたが、そのうち、給湯器に関する相談は8月から急増しました（事例1参照）。

また、点検商法に関する相談のほかにも、トイレの詰まりや不用品回収等（いわゆるレスキューサービス）に関する相談が7件、新電力に関する相談が6件、ソーラーパネルや蓄電池に関する相談が5件ありました。

（表3）特殊販売における契約当事者の年齢構成

（単位：件）

販売購入 形態/年代	20歳 未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳 以上	その他 ・不明	計	令和 5年度	前年度 比（%）
訪問販売	2	4	6	7	6	10	44	23	102	100	102.0
通信販売	15	22	32	50	84	93	156	80	532	537	99.1
マルチ・マルチ まがい取引(※1)	0	0	0	1	0	0	2	0	3	6	50.0
電話勧誘販売	0	7	2	5	5	12	16	16	63	66	95.5
ネガティブ・ オプション(※2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
訪問購入	0	0	0	0	1	1	9	1	12	17	70.6
その他無店舗 販売	0	0	0	0	0	0	4	1	5	7	71.4
合 計	17	33	40	63	96	116	231	121	717	733	97.8

※1：マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るという販売方法

※2：ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

【事例1 突然電話してきた事業者と契約した給湯器配管交換についての相談】

＜相談内容＞

給湯器の点検をしたいと事業者から突然電話がありました。

事業者の訪問時に「10年以上経過した給湯器なので交換を勧める」と言われたため交換工事を行ったが、その際に配管も敷き直したほうがよいとのアドバイスを受けたが33万円と高額だった。どうすればよいか。

＜アドバイス＞

これは点検を口実に不安をあおり、設備工事等をさせる手口です。その場で契約をせず、交換が必要かどうかをメーカーに確認をすることが大切です。

その上で、配管工事についても複数社から見積もりを取りましょう。

また、契約した後でもクーリング・オフができる場合がありますので、消費者センターに相談してみましょう。

(3) 定期購入に関する相談については、引き続き注意が必要（表 4 参照）

通信販売に関する相談は 532 件（前年度比 99.1%）ですが、そのうち定期購入にかかる相談は 201 件と前年度の 173 件から 16.2 ポイント増加しています。特に化粧クリーム、健康食品、養毛剤に関する相談が増加しており、引き続き注意が必要です。

一方で、令和 6 年度は海外通販に関する相談が増加しました（事例 2 参照）。SNS の広告を見て商品を注文したものの、全く異なる物が届いたという内容が殆どであり、対象となる商品も食品、電化製品、寝具、衣料品と多岐に亘っているのが特徴です。

（表 4）定期購入に関する年代別相談件数（契約当事者）

（単位：件）

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	その他・不明	計
令和 6 年度	4	2	2	11	39	39	81	23	201
令和 5 年度	6	3	7	12	32	38	55	20	173
令和 4 年度	7	4	8	20	35	39	53	27	193

【事例 2 ネット通販で購入したヒーターについての相談】

《相談内容》

動画サイトの広告で見つけた国産メーカーのヒーター。電気代もかからず 11 年の保証がついているため早速 2 台購入したが国産品でなかったばかりか全く暖かくない。返品したいが、どこに連絡すればよいか分からない。

《アドバイス》

この商品は、SNS 等の広告では国内メーカー品であることを謳っていたものの、実際は他国で作られた粗悪品でした。

また、販売店と直接連絡を取ることが難しく返品や返金が困難なケースが多いものですが、国内の配送倉庫の業者が解約について限定的な権限を持っていることもありますので、まずはセンターへ相談してみましょう。

(4) 各年代別の相談内容の特徴

20 歳代未満では、インターネットゲーム、20～30 歳代では、ローンや賃貸アパートに関する相談が上位に入っています。

また、40 歳代では、健康食品やローンに関する相談が多く、50 歳代以上では化粧品や健康食品、修理サービスに関する相談が多い等、年代間で相談内容に差異があります。

なお、年代を問わず多かったのは不審な電話やメールを受けたという相談（事例 3 参照）で、「大手電話会社から携帯電話の通信が切れるという連絡があった」、「警察からの委託で架電しているが、詐欺グループの名簿に名前があった」等、不安を煽るような内容で個人情報聞きだそうとするものが殆どでした。

【事例3 「+」から始まる番号の電話についての相談】	
≪相談内容≫ スマホに電話がかかってきたので番号を見ると「+1 8XXXXXX…」となっており身に覚えがない番号だが、出てもよいか。	≪アドバイス≫ このような番号の電話に出ると実在する事業者を名乗る自動音声で「〇〇の料金が未納です」、「2 時間後に携帯電話の通信が切れます」などの音声がかかります。オペレーターに繋がると、まず個人情報を知られます。その後、料金を電子マネーで支払わせようとしたり、警察等も登場する劇場型の詐欺へと発展する場合もあるようです。 非通知や知らない番号からの電話には慎重に対応し、安易に個人情報を伝えないようにしましょう。

<参考資料>

○ 商品・役務分類別相談件数

(単位：件)

順位	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
1位	保健衛生品	165	商品一般	180	商品一般	200
2位	商品一般	147	保健衛生品	149	保健衛生品	165
3位	教養・娯楽サービス	126	他の役務	114	食料品	131
4位	食料品	118	教養・娯楽サービス	111	金融・保険サービス	94
5位	教養娯楽品	103	金融・保険サービス	96	運輸・通信サービス	80

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求(※)、商品を特定できない相談
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
教養娯楽品	教養、事務、趣味・娯楽の目的で使用する商品に関する相談
他の役務	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等