

## 令和6年度消費者相談状況

中国経済産業局消費者相談室では、経済産業省所管の法律、物資及びサービス等について消費生活に関する相談を受け付け、助言や情報提供を行っています。  
今般、令和6年度に受け付けた消費者相談状況について取りまとめを行いました。

### 【令和6年度のポイント】

#### ●相談件数の推移

当局で令和6年度に受け付けた消費者相談件数は、前年度に比べて13件増加し、327件（前年度比+4.1%）となりました。

#### ●「訪問販売」に関する相談件数が多い

特定商取引法関係の相談は全体の82.3%を占め、特に「訪問販売」の相談が86件と全体の26.3%を占めています。

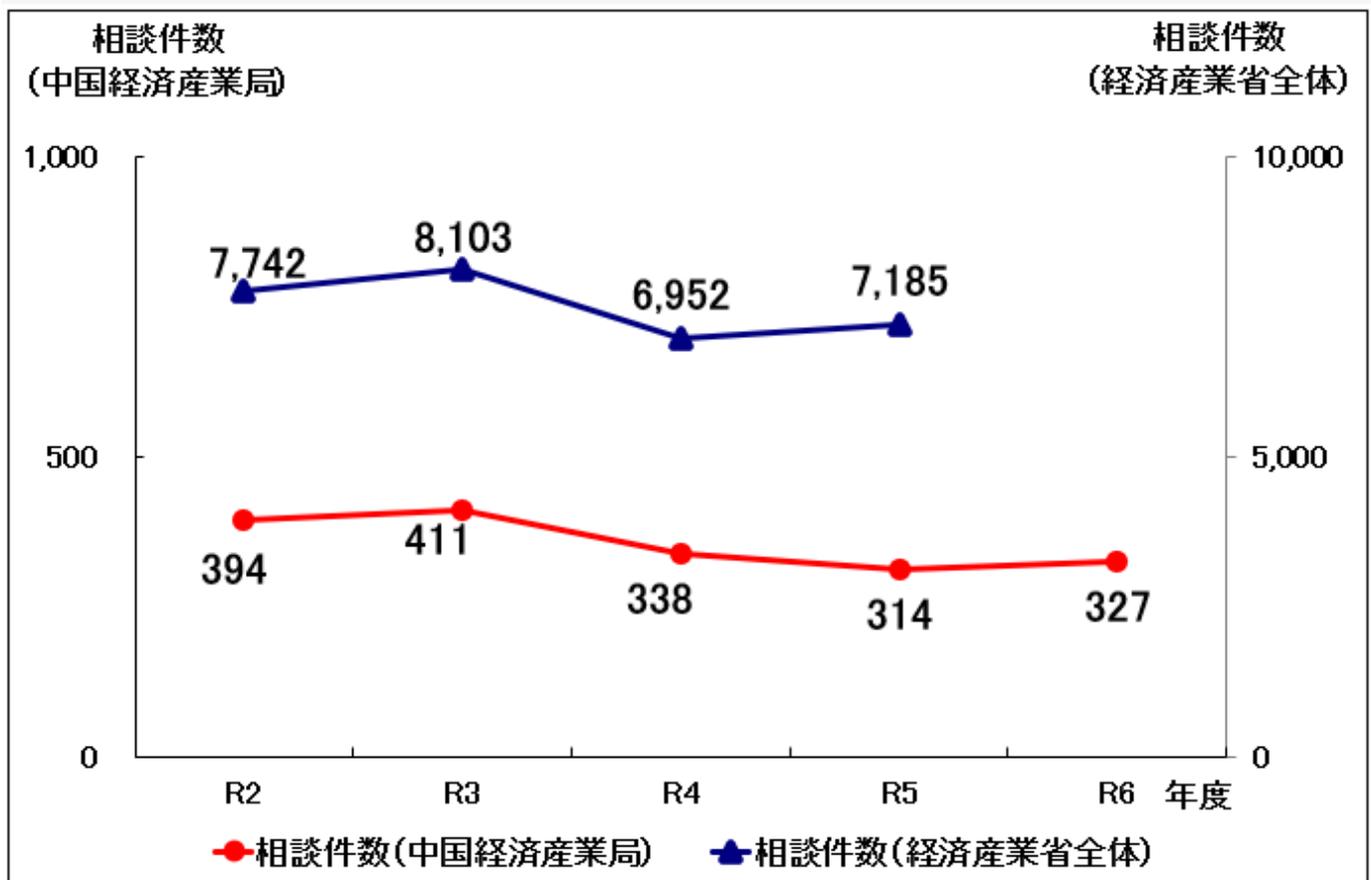
#### ●高齢者の相談割合が高い

年代別相談件数では、60代、70代以上の相談割合が依然として高く、全体の25.0%を占めています。

### 【消費者相談状況】

#### 1. 相談件数

図-1 相談件数の推移



## 2. 事項別相談件数

表－1 事項別相談件数の推移

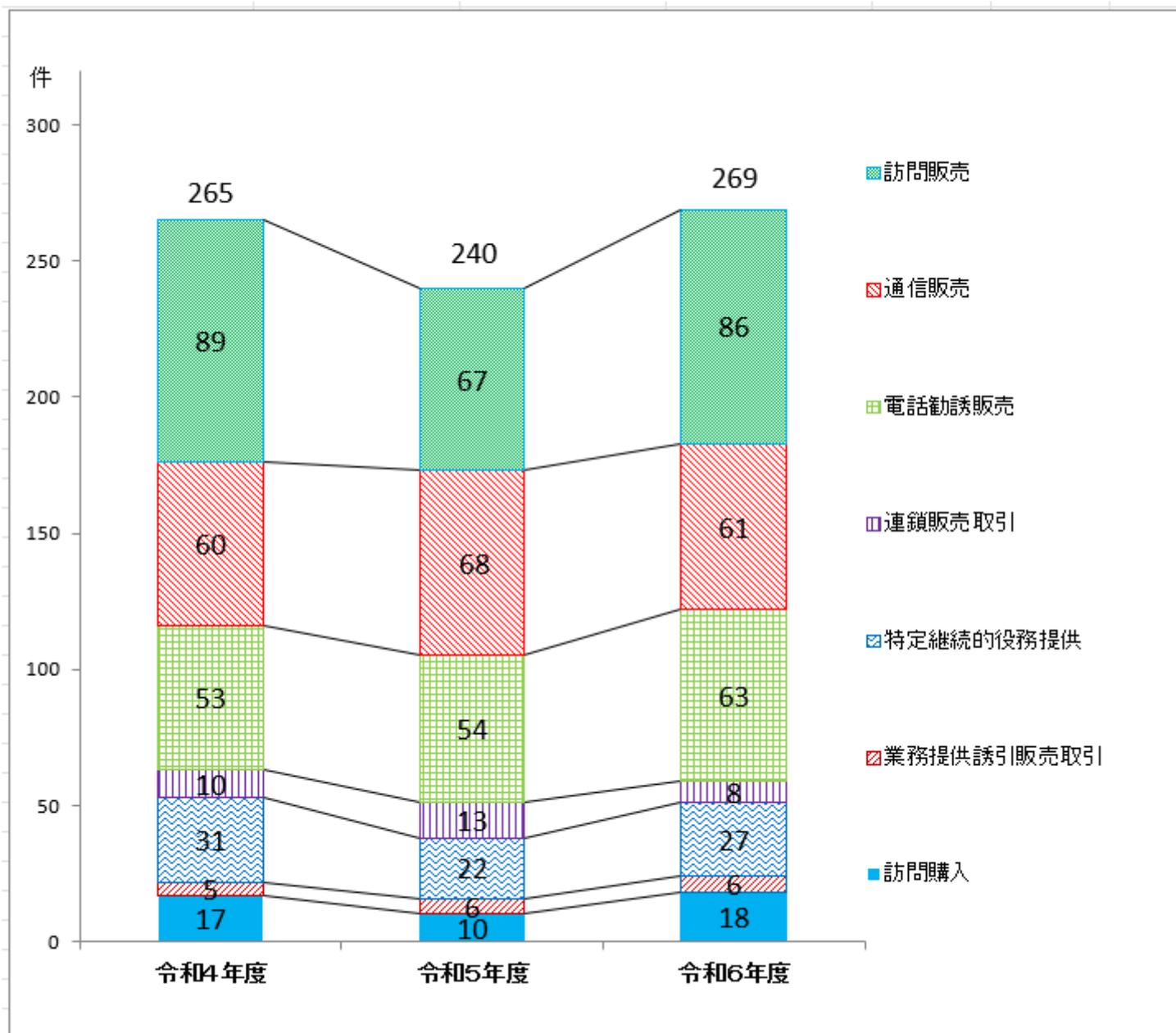
事 項	令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	前年度比(%)	構成比(%)
割賦関係	20	5.9	20	6.4	14	-30.0	4.3
割賦販売	13	3.8	17	5.4	11	-35.3	3.4
前払割賦	7	2.1	3	1.0	3	0.0	0.9
特定商取引法関係	265	78.4	240	76.4	269	12.1	82.3
訪問販売	89	26.3	67	21.3	86	28.4	26.3
通信販売	60	17.8	68	21.7	61	-10.3	18.7
電話勧誘販売	53	15.7	54	17.2	63	16.7	19.3
連鎖販売取引	10	3.0	13	4.1	8	-38.5	2.4
特定継続的役務提供	31	9.2	22	7.0	27	22.7	8.3
業務提供誘引販売取引	5	1.5	6	1.9	6	0.0	1.8
訪問購入	17	5.0	10	3.2	18	80.0	5.5
先物取引	0	0.0	0	0.0	0	-	0.0
契約その他	15	4.4	24	7.6	10	-58.3	3.1
製品関係	16	4.7	7	2.2	11	57.1	3.4
品質性能	2	0.6	2	0.6	2	0.0	0.6
安全性	2	0.6	0	0.0	1	-	0.3
サービス	11	3.3	4	1.3	3	-25.0	0.9
表示	0	0.0	0	0.0	2	-	0.6
規格	0	0.0	0	0.0	0	-	0.0
計量・価格	1	0.3	1	0.3	3	200.0	0.9
個人情報	2	0.6	0	0.0	1	-	0.3
その他	20	5.9	23	7.3	22	-4.3	6.7
合 計	338	100.0	314	100.0	327	4.1	100.0

(注1) 「契約その他」とは、主に商品やサービス等の一般的な売買契約に関する相談等

(注2) 「その他」とは、当省の所管する法令又は物資に直接該当しない相談等

- (1) 特定商取引法関係の相談が全体の82.3%を占めており、相談件数は前年度240件に比べて29件増加し、269件(前年度比+12.1%)となりました。  
 内訳をみると、取引類型7つのうち「訪問販売」(構成比26.3%)、「電話勧誘販売」(同19.3%)及び「通信販売」(同18.7%)が高い割合を占めています。  
 前年度と比べて「訪問購入」(前年度比+80.0%)、「訪問販売」(同+28.4%)、「特定継続的役務提供」(同+22.7%)及び「電話勧誘販売」(同+16.7%)の相談件数が増加しました。
- (2) 割賦販売法関係の相談件数は14件で、前年度20件に比べて減少(同▲30.0%)しました。
- (3) 製品関係の相談件数は11件で、前年度7件に比べて増加(同+57.1%)しました。

図－2 特定商取引法の適用を受ける取引（7類型）



- ・「訪問販売」は86件（前年度比+28.4%）で、屋根、外壁、水道・トイレなどの工事や修理・修繕に関する相談が多く寄せられました。
- ・「通信販売」は61件（同▲10.3%）で、インターネット取引に関する相談が大多数を占め、特に健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が多く寄せられました。また、行政処分を受けた事業者に関する相談が多く見受けられました。
- ・「電話勧誘販売」は63件（同+16.7%）で、健康食品の中途解約やクーリング・オフに関する相談が多く寄せられました。
- ・「連鎖販売取引」は8件（同▲38.5%）で、連鎖販売取引の該当性に関する相談が見受けられました。
- ・「特定継続的役務提供」は27件（同+22.7%）で、特定継続的役務提供の該当性に関する相談やエステティックや美容医療に関する相談が多くを占め、特に中途解約やクーリング・オフに関する相談が多く寄せられました。
- ・「業務提供誘引販売取引」は6件（同0.0%）で、業務提供誘引販売取引の該当性に関する相談が多く寄せられました。
- ・「訪問購入」は18件（同+80.0%）で、不要品買取業者に関する相談やクーリング・オフに関する相談が多く寄せられました。

### 3. 年代別等相談件数

表－2 年代別等相談件数の推移

令和	消費者からの相談件数														消費者からの 相談件数 合計	消費生活センター等 からの相談件数		全相談 件数 (B)
	20代以下		30代		40代		50代		60代		70代以上		年代不明			件数 (A)	相談割合(%) (A)/(B)	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)				
4年度	1	0.8	8	6.7	5	4.2	14	11.7	11	9.2	15	12.5	66	55.0	120	218	64.5	338
5年度	2	2.0	3	2.9	12	11.8	14	13.7	10	9.8	18	17.6	43	42.2	102	212	67.5	314
6年度	2	1.8	9	8.0	7	6.3	18	16.1	10	8.9	18	16.1	48	42.9	112	215	65.7	327

(1) 自治体の消費生活センター等からの相談件数が多く、全体の65.7%を占めています。

(2) 消費者からの相談件数を年代別に見ると、「年代不明」を除き、最も件数が多いのは70代以上で、全体の16.1%を占めています。60代、70代以上の相談割合が依然として高く、全体の25.0%を占めています。

### 4. 相談事例&アドバイス

令和6年度に寄せられた相談事例とアドバイスについてご紹介します。

令和3年に改正された特定商取引法の詳細については、消費者庁ウェブサイトをご覧ください。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/amendment/2021/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/)

#### (1) 訪問販売に関する相談

～リフォーム業者から予想外に高額な請求をされた～

リフォーム業者が「お宅の屋根、ずれていませんか。」と自宅を訪問してきた。屋根補修工事のほか、以前から気になっていた浴室の壁の塗装工事も依頼して契約した。施工日に業者から「屋根の工事したら、屋根裏も工事したほうが良い。」と言われ、特に断らなかつたら、屋根補修工事が110万円、浴室塗装工事が30万円、屋根裏改修工事が190万円だった。料金は全て現金で支払った。

後日、知人から高いのではないかと言われたので、業者に返金を求めたところ、40万円が返金された。返金明細書には「合意の上、40万円を返金する。」と書かれていたが、この金額ではとても納得できない。

#### 【アドバイス】

自宅を訪れた事業者から、実際には必要のないリフォーム工事の勧誘を受けて工事をした結果、高額な支払を求められるといった被害があります。短期間に次々と必要のない工事を契約させる手口にも注意しましょう。

<被害に遭わないための注意ポイント>

①リフォームの勧誘を受けた場合は、その場で即決しない

☞工事をする場合、必ず複数の事業者から見積りを取り、工事前後の写真等の記録を事業者からもらしましょう。

②しつこく勧誘される場合には、きっぱり断る

☞断った消費者に再度しつこく自宅で勧誘することは禁止されています。

③対応に困ったら、一人で悩まず相談を

☞自宅を訪問した事業者からリフォームの勧誘を受けた場合、契約しても、8日以内であればクーリング・オフができます。

☞短期間に訪問して次々と不要な工事を販売されたときには、1年以内は契約の解除を行うことが出来る場合もあります。

(出典：消費者庁ウェブサイト [https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/202206221a02\\_11.pdf](https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/202206221a02_11.pdf))

### ※ クーリング・オフとは

いったん契約の申込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

後日、紛争が生じないようにするため、書面（「特定記録郵便」または「簡易書留」が望ましい。）や電磁的記録（※）でクーリング・オフを行い、証拠として残しておくようにしてください。

### ※ 電磁的記録によるクーリング・オフについて

令和4年6月1日から改正特定商取引法が適用され、書面だけでなく電磁的記録（電子メール、事業者ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム、FAX等）によるクーリング・オフも可能となり、事業者側は合理的に可能な範囲で電磁的記録による通知の方法に対応することとなりました。

- ① 書面と同様に、電磁的記録による通知を発した時に効力を生じます。
- ② 事業者は、契約書面等に「書面又は電磁的記録により」クーリング・オフができる旨を記載する必要があります。

## (2) 通信販売に関する相談

～「1回限り」と思い商品をインターネットで購入したが、2回目が届き高額請求された～

インターネットの通信販売で、美容クリームを1,980円で購入した。1回だけの購入だと思っていたが、定期購入だったようで、2回目の商品が後日届き、19,797円請求された。解約したい。

### 【アドバイス】

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。しかし、返品について消費者が容易に認識できるように広告に表示することが事業者には義務づけられており、返品に関する表示がない場合には、商品を受け取った日から8日間以内であれば、消費者が送料を負担した上で返品することが可能となっています。

それに加え、インターネット通販においては、申込みの最終段階の画面上において、返品の条件だけでなく、取引における基本的な事項について分かりやすく表示することが義務づけられており、定期購入が契約条件となっている場合には、支払代金の総額や契約期間等の表示が義務づけられています。

このため、インターネット通販で商品等を購入する場合には、「最終確認画面」に表示された契約条件をよく確認してください。

最終確認画面の表示内容は、スクリーンショットなどを活用し、証拠として残すようにしましょう。

### <購入申込み前の確認ポイント>

- ① 1回限りの購入？継続的な購入？
- ② 継続的な購入の場合、回数は？解約しないとずっと続く？
- ③ 継続的な購入の場合、総額や一定額での支払額は？  
☞ 継続的な購入の場合、1回目の商品価格は安くても、2回目以降の商品価格が高いことがあるため、2回目以降の商品価格や総額をしっかりと確認しましょう。
- ④ 解約方法・条件や返品方法・条件は？
- ⑤ 支払時期や引渡時期は？  
☞ 継続的な購入の場合、2回目以降の商品は前回の商品が届いてから何日後に届くか、後払いの場合は、商品が届いてから何日以内に支払いが必要かを確認しましょう。

（出典：消費者庁ウェブサイト）

[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_250116\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_250116_02.pdf)

## (3) 電話勧誘販売に関する相談

～新聞広告の商品を電話で注文すると、定期購入を勧誘された～

新聞広告で1箱980円のダイエットサプリメントを見つけ、電話で注文した。オペレーターから「広告の商品は15日分しかなく、一定期間継続しないと効果がない。1年間の定期コースにすれば、特典として他のサプリメントを1箱付けるので、お得だ。」と勧められ、1年間の契約にし

た。代金は3箱18,250円で、3か月毎に3箱（1箱30日分）が送付され、毎回、銀行振込することにした。

1回目の商品が届いたので代金を振り込んだものの、よく考えると高額なので解約したい。

#### 【アドバイス】

新聞広告、テレビショッピングやインターネットを見て、その商品について自ら問合せをした電話で購入した場合、通信販売に該当します。

しかし、注文の電話で、広告にない商品を不意打ち的に勧誘された場合には、電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフが可能です。

また、1回分の商品を購入するために自らかけた電話で、業者から「定期購入」を勧められて契約した場合も電話勧誘販売に該当する可能性があります。

#### ※ 「電話勧誘販売」に関する規定の改正について

令和5年6月1日から改正特定商取引法が適用され、事業者がテレビ、ラジオ、新聞、雑誌、インターネットの広告で消費者を誘引し電話をかけさせ、消費者が注文の電話で広告にない商品を不意打ち的に勧誘された場合、電話勧誘販売に該当することになりました。（改正前は通信販売でした。）

#### (4) 特定継続的役務提供に関する相談

～エステティックのお試し体験後、高額契約を勧誘された～

娘がエステティックで、3,000円でお試しの小顔矯正マッサージを体験した。体験後、2か月5回の5万円コースを勧誘され、「明後日、現金かクレジットカードを持ってきてほしい。」と言われた。断っても大丈夫だろうか。

#### 【アドバイス】

「お試し」・「初回限定」などの広告を見てエステティック店や美容医療の病院に行ったところ1か月以上の高額なコースを勧誘されたというケースがよくあります。金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきっぱりと断ることが大切です。

なお、エステティックや美容医療では、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当する契約であれば、クーリング・オフが可能な場合があります。

特定継続的役務提供に該当する役務については、消費者庁ウェブサイトをご参照ください。

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/continuouservices/>

### 中国経済産業局 消費者相談室からのお知らせ

◇消費者相談室では、経済産業省所管の法律等に係る消費者からのご相談を、電話・ホームページ・郵便等で受け付けています。

受付時間 月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く）

9：00～12：00、13：00～16：00

受付方法 電話：082-224-5673（消費者相談専用）

ホームページ：当局ホームページの「消費者相談室」のページに掲載している「消費者相談受付フォーム」に入力の上、送信

郵便：〒730-8531

広島市中区上八丁堀6番30号 広島合同庁舎2号館3階

中国経済産業局 消費者相談室あて

（注）すべて電話での回答となります。メール及び郵便によるご相談の場合は、上記の受付時間内に連絡のとれる電話番号を必ず記入してください。

◇当局ホームページの「消費者相談室」のページでは、消費生活に関する各種情報を提供しています。

<https://www.chugoku.meti.go.jp/seisaku/seihin/shouhishasoudan.html>