



## 令和6年度上半期（4月～9月）県内の消費生活相談状況

岐阜県県民生活相談センター

※本資料は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に令和6年11月末時点での登録された令和6年4月～9月の相談データを基に作成した。

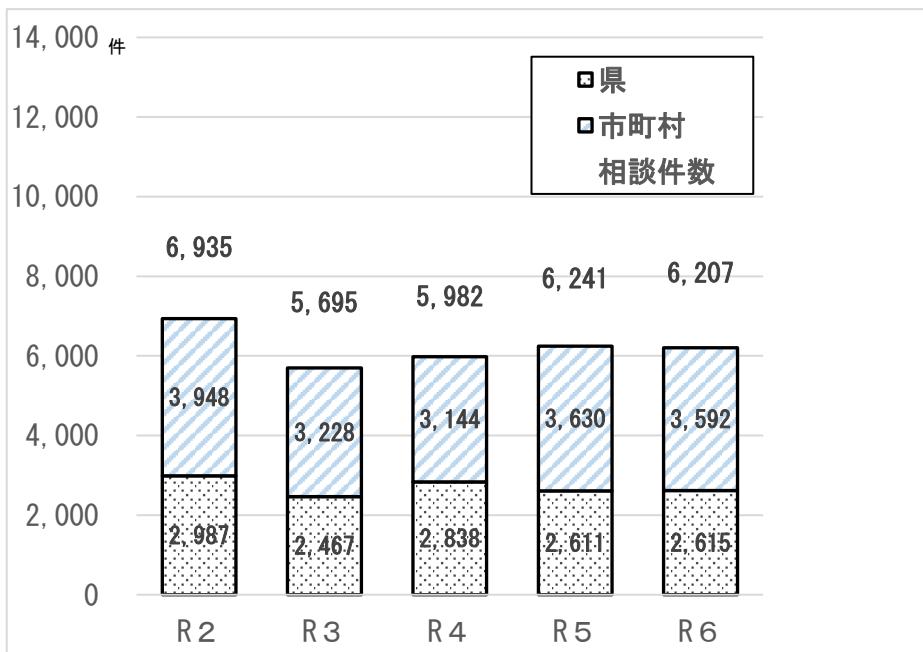
- 相談件数は6,207件で、前年同期に比べ、34件減少。
- 商品・サービス別では、「健康食品」が大幅増。
- 販売購入形態別では、通信販売に関する相談は2,458件で全体の39.6%を占める。
- 65歳以上の高齢者が契約当事者の相談は、全体の29.1%を占める。

### （1）概況

#### ① 相談件数〔図1〕

- ・県及び市町村における令和6年度上半期の相談件数は6,207件で、前年同期より34件(0.5%)減少した。
- ・県窓口の件数は2,615件(42.1%)、市町村窓口の件数は3,592件(57.9%)でした。

〔図1〕年度（上半期）別相談件数



#### ② 契約当事者の年代別状況〔表1〕

- ・60歳代(962件)が最も多く、次いで70歳代(876件)、50歳代(809件)の順となっている。

〔表1〕契約当事者の年代別相談件数

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
上半期	件数	124	419	415	670	809	962	876	482	1,450	1,806
	構成比	2.0%	6.8%	6.7%	10.8%	13.0%	15.5%	14.1%	7.8%	23.4%	29.1%
下半期	件数	141	457	513	731	844	767	796	501	1,491	1,648
	構成比	2.3%	7.3%	8.2%	11.7%	13.5%	12.3%	12.8%	8.0%	23.9%	26.4%

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

### ③ 商品・サービス別状況〔表2〕

- ・架空請求に関する相談などの「商品一般」(683件)が最も多い。
- ・次いで多いのは、「化粧品」(542件)で、前年同期より66件(13.9%)増加し、「定期購入(安価な1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、定期購入になっていた等)」の相談が多く寄せられた。

〔表2〕商品・サービス別相談件数(上位10位)

商品・サービス別	R6 上半期	R5 上半期	前年 同期比	相談内容
商品一般	683	605	112.9%	架空請求に関する相談等
化粧品	542	476	113.9%	化粧品の定期購入等
健康食品	344	220	156.4%	健康食品の定期購入等
役務その他	331	311	106.4%	他に分類されないサービス
レンタル・リース・貸借	225	202	111.4%	賃貸アパート、借家等
融資サービス	198	213	93.0%	ローン等
相談その他	187	197	94.9%	消費生活問題以外の相談
工事・建築・加工	170	228	74.6%	屋根工事、新築工事等
自動車	164	219	74.9%	自動車販売の相談等
インターネット通信サービス	146	162	90.1%	光ファイバーなどのネット接続回線等

※商品一般：商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のないもの。

### ④ 販売購入形態別状況〔表3・表4〕

- ・「通信販売」(2,458件)が最も多く、前年同期より149件(6.5%)増加、全体の39.6%を占める。
- ・「通信販売」では、「化粧品」が最も多くなっている。

〔表3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R6 上半期		R5 上半期		前年 同期比
	件 数	構成比	件 数	構成比	
通信販売	2,458	39.6%	2,309	37.0%	106.5%
(うちインターネット通販)	(1,788)	(28.8%)	(1,749)	(28.0%)	(102.2%)
店舗購入	1,163	18.7%	1,293	20.7%	89.9%
訪問販売	478	7.7%	476	7.6%	100.4%
電話勧誘販売	300	4.8%	358	5.7%	83.8%
マルチ・マルチまがい取引	38	0.6%	56	0.9%	67.9%
ネガティブ・オプション	42	0.7%	23	0.4%	182.6%
訪問購入	56	0.9%	52	0.8%	107.7%
その他無店舗販売	33	0.5%	35	0.6%	94.3%
不明・無関係	1,639	26.4%	1,639	26.3%	100.0%
計	6,207	71.2%	6,241	100.0%	99.5%

※インターネット通販：ここでは、出会い系サイト、アダルト情報サイトなどの有料サービスも含む。

※ネガティブ・オプション：送り付け商法。注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送り付け、受け取ったことで購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法。

※訪問購入：購入業者が消費者の自宅などの営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結し、物品等を買い取る方法。

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

〔表4〕販売購入形態別商品・サービス別相談件数（上位3位）

販売購入形態	1位	2位	3位
通信販売(2,458)	化粧品(518)	健康食品(300)	商品一般(173)
店舗購入(1,163)	レンタル・リース・貸借(112)	自動車(106)	融資サービス(72)
訪問販売(478)	工事・建築・加工(71)	修理・補修(45)	書籍・印刷物(41)
電話勧誘販売(300)	商品一般(49)	インターネット通信サービス(40)	役務その他(39)
マルチ・マルチまがい取引(38)	化粧品(6)	ファンド型投資商品(6)	役務一般(4)
ネガティブ・オプション(42)	商品一般(8)	健康食品(7)	化粧品(6)
訪問購入(56)	商品一般(12)	アクセサリー(9)	他の商品(6)
全相談(6,207)	商品一般(683)	化粧品(542)	健康食品(344)

## ⑤ 契約購入金額別状況〔表5〕

- 平均契約購入金額は83.6万円で、前年同期(78.6万円)より5.0万円(6.4%)増加した。

〔表5〕契約購入金額別相談件数

契約購入金額	R 6 上半期	R 5 上半期	前年 同期比
1万円未満	815	776	105.0%
1万円以上5万円未満	754	754	100.0%
5万円以上10万円未満	192	230	83.5%
10万円以上50万円未満	483	589	82.0%
50万円以上100万円未満	201	208	96.6%
100万円以上500万円未満	305	329	92.7%
500万円以上1億円未満	85	87	97.7%
1億円以上	2	0	-
その他・不明	3,370	3,268	103.1%
計	6,207	6,241	99.5%
平均契約購入金額(万円)	83.6	78.6	106.4%

## ⑥ 相談者の居住地（圏域）別状況〔表6〕

- 岐阜圏域(2,769件)が最も多く、人口千人当たりの件数でも岐阜圏域(3.5件)が最多。

〔表6〕相談者の居住地（圏域）別相談件数

圏域	件数	構成比	人口※	人口千人当たり件数
岐阜圏域	2,769	44.6%	780,052	3.5
西濃圏域	969	15.6%	344,550	2.8
中濃圏域	899	14.5%	353,191	2.5
東濃圏域	705	11.4%	309,157	2.3
飛騨圏域	236	3.8%	130,922	1.8
不明	629	10.1%	-	-
計	6,207	100%	1,917,872	3.2

※岐阜県人口動態統計調査 市町村別推計人口(R6.4.1現在)

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

## (2) 高齢者（65歳以上）の相談状況

### ① 相談件数 [表1]

- ・契約当事者が高齢者（65歳以上）の相談件数は1,806件で、前年同期より158件（9.6%）増加した。全体に占める割合は29.1%で、前年同期（26.4%）より2.7ポイント上昇した。

### ② 相談内容の特徴 [表7・表8]

- ・商品・サービス別にみると、「化粧品」（231件）が最も多い。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」（732件）が最多。
- ・全体に占める高齢者の割合でみると、「訪問購入」（57.1%）、「訪問販売」（45.6%）、「電話勧誘販売」（32.0%）が高くなっている。
- ・平均契約購入金額は53.4万円で、前年同期より2.5万円減少した。

[表7] 契約当事者が65歳以上の商品・サービス別相談件数（上位5位）

順位	商品・サービス	R 6 上半期	R 5 上半期	前年 同期比	相談内容
1	化粧品	231	158	146.2%	化粧品の定期購入等
2	商品一般	211	157	134.4%	架空請求に関する相談等
3	健康食品	152	96	158.3%	健康食品の定期購入等
4	役務その他	88	84	104.8%	他に分類されないサービス
5	工事・建築・加工	75	94	79.8%	屋根工事、新築工事等
総数		1,806	1,648	109.6%	

[表8] 契約当事者が65歳以上の販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R 6 上半期		全体に占める 65歳以上の割合	R 5 上半期	
	件 数	構成比		件 数	構成比
通信販売	732	40.5%	29.8%	560	34.0%
（うちインターネット通販）	(516)	(28.6%)	(28.9%)	(377)	(22.9%)
店舗購入	282	15.6%	24.2%	324	19.7%
訪問販売	218	12.1%	45.6%	209	12.7%
電話勧誘販売	96	5.3%	32.0%	125	7.6%
マルチ・マルチまがい取引	10	0.6%	26.3%	9	0.5%
ネガティブ・オプション	10	0.6%	23.8%	10	0.6%
訪問購入	32	1.8%	57.1%	26	1.6%
その他無店舗販売	8	0.4%	24.2%	10	0.6%
不明・無関係	418	23.1%	25.5%	375	22.8%
計	1,806	100%	29.1%	1,648	100%
平均契約購入金額（万円）	53.4	—	—	55.9	—

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

### (3) 若者（29歳以下）の相談状況

#### ① 相談件数 [表1]

- ・契約当事者が若者（29歳以下）の相談は543件で、前年同期より55件（9.2%）減少した。全体に占める割合は8.7%で、前年同期（9.6%）より0.9ポイント低下。

#### ② 相談内容の特徴 [表9・表10]

- ・商品・サービス別にみると、「他の教養・娯楽」（48件）が最多で、オンラインゲームや出会い系サイト等に関する相談が多く寄せられた。次いで、賃貸アパートなど「レンタル・リース・貸借」や、副業サイトや情報商材など「内職・副業」に関する相談が多く寄せられた。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」（236件）で最多。全体に占める若者の割合でみると、「マルチ・マルチまがい取引」（26.3%）が高くなっている。
- ・平均契約購入金額は99.6万円で、前年同期より23.7万円増加した。

[表9] 契約当事者が29歳以下の商品・サービス別相談件数（上位5位）

順位	商品・サービス	R 6 上半期	R 5 上半期	前年 同期比	相談内容
1	他の教養・娯楽	48	50	96.0%	出会い系サイト、オンラインゲーム等
2	レンタル・リース・貸借	35	36	97.2%	賃貸アパート等
2	内職・副業	35	39	89.7%	情報商材など内職・副業
4	商品一般	31	36	86.1%	架空請求に関する相談等
5	娯楽等情報配信サービス	28	19	147.4%	動画配信サービス、アダルトサイト等
総数		543	598	90.8%	

[表10] 契約当事者が29歳以下の販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R 6 上半期		全体に占める 29歳以下の割合	R 5 上半期	
	件 数	構成比		件 数	構成比
通信販売	236	43.5%	9.6%	245	41.0%
（うちインターネット通販）	(162)	(29.8%)	(9.1%)	(185)	(30.9%)
店舗購入	135	24.9%	11.6%	168	28.1%
訪問販売	37	6.8%	7.7%	38	6.4%
電話勧誘販売	31	5.7%	10.3%	39	6.5%
マルチ・マルチまがい取引	10	1.8%	26.3%	11	1.8%
ネガティブ・オプション	2	0.4%	4.8%	0	0.0%
訪問購入	1	0.2%	1.8%	2	0.3%
その他無店舗販売	2	0.4%	6.1%	5	0.8%
不明・無関係	89	16.4%	5.4%	90	15.1%
計	543	100%	8.7%	598	100.0%
平均契約購入金額（万円）	99.6	—	—	75.9	—

※端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

#### ③ 18歳～19歳の状況 [表11]

- ・令和4年度から成年年齢引下げにより成人とされた、契約当事者が18歳～19歳の相談件数は59件で、前年同期より17件（22.4%）減少した。

- ・商品・サービス別にみると、脱毛エステや痩身エステに関する相談など「理美容」が最多であった。

[表 11] 契約当事者が18歳～19歳の商品・サービス別相談件数（上位3位）

順位	商品・サービス	R 6 上半期	R 5 上半期	前年 同期比	相談内容
1	理美容	7	4	175.0%	脱毛・痩身エステ 等
2	商品一般	5	4	125.0%	架空請求に関する相談 等
2	娯楽等情報配信サービス	5	1	500.0%	動画配信サービス・アダルトサイト等
2	内職・副業	5	8	62.5%	情報商材など内職・副業
総数		59	76	77.6%	

#### ④ 20歳～22歳の状況 [表 12]

- ・契約当事者が20歳～22歳の相談件数は125件で、前年同期より29件(18.8%)減少した。
- ・商品・サービス別にみると、各種ローンなど「融資サービス」に関する相談(11件)が最多であった。

[表 12] 契約当事者が20歳～22歳の商品・サービス別相談件数（上位3位）

順位	商品・サービス	R 6 上半期	R 5 上半期	前年 同期比	相談内容
1	融資サービス	11	7	157.1%	ローン等
2	内職・副業	10	16	62.5%	情報商材など内職・副業
3	理美容	9	15	60.0%	脱毛・痩身エステ等
総数		125	154	81.2%	

## (5) 相談事例

### 事例 1 商品一般（架空請求等）に関する相談

クレジットカードの利用明細に全く身に覚えのない決済履歴（約160万円）が載っている。投資関連の事業者の請求と言われたが、投資など断じてしていない。そもそも高額すぎて払えない。（70歳代 男性）

### 事例 2 インターネット通販の定期購入に関する相談

インターネット広告をクリックしてシミ取りクリームの定期購入の注文をした。Web上の契約最終確認画面は見ていないか、覚えていない。1回だけの購入のつもりだったが、しばらくして2回目の商品が届いた。3回目の商品は解約したい。（70歳代 女性）

### 事例 3 役務その他に関する相談

夜中に急に車が故障して動かなくなり、ネット広告で格安のロードサービスを利用したが、事前の見積もなく高額な請求をされ、後日、保険会社から費用が高すぎるとの理由で特約の適用を拒否された。（40歳代 男性）

### 事例 4 レンタル・リース・賃借に関する相談

旅先でレンタルした三輪バイクで事故を起こし、高額な営業保証金の請求を受けている。バイクの修理代は損害保険で支払われるが、修理期間中の営業保証金については損害保険の特約対象外かもしれない、高額で支払えない。（20歳代 男性）

### 事例 5 融資サービスに関する相談

消費者金融・クレジットカードの債務が100万円ほどあり、毎月の返済が難しくなってきた。クレジットカードで買い物した支払いができず消費者金融で借入して返済してきたが、それもできなくなってしまったので、借金が膨らむばかりだ。どうしたらいいか。（20歳代 女性）

### 事例 6 内職・副業に関する相談

インターネットで気になる副業を見つけ、担当者とSNSで連絡をとり、電話で説明を聞いた。言われるがまま画面共有アプリをインストールし副業を始める手続きをしたが、その途中に気づかないまま消費者金融から約200万円の借金をしていた。（20歳代 女性）