



岐阜県政記者クラブ加盟社各位

令和7年9月4日（木） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	細江	TEL 058-277-0898 FAX 058-277-1005

令和6年度 岐阜県内消費生活相談状況について

令和6年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、13,103件で、前年度より2.5%増加しました。

困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

消費者ホットライン「188番」の電話で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

記

◎相談状況（概要）

○県及び市町村での相談件数は13,103件で、前年度より325件（2.5%）増加した。

○商品・サービス別では、架空請求の相談など「商品一般」に関する相談（1,451件）が最多で、前年度（1,250件）より201件（16.1%）増加した。

○年代別の特徴として、商品・サービス別では次の項目の相談が最も多い。

20歳未満「他の教養・娯楽」、20歳代「内職・副業」、
30歳代、40歳代、70歳以上「商品一般」、50歳代、60歳代「化粧品」

○高齢者（65歳以上）の特徴として、商品・サービス別では、「化粧品」が最多。次いで、「商品一般」、「健康食品」の順に多い。住宅リフォームなど「工事・建築・加工」に関する相談も上位に入る。

○成年前後の若者の特徴として、令和4年の成年年齢の引下げの対象である契約当事者が18歳～19歳の相談件数は120件で、前年度より34件（22.1%）減少した。

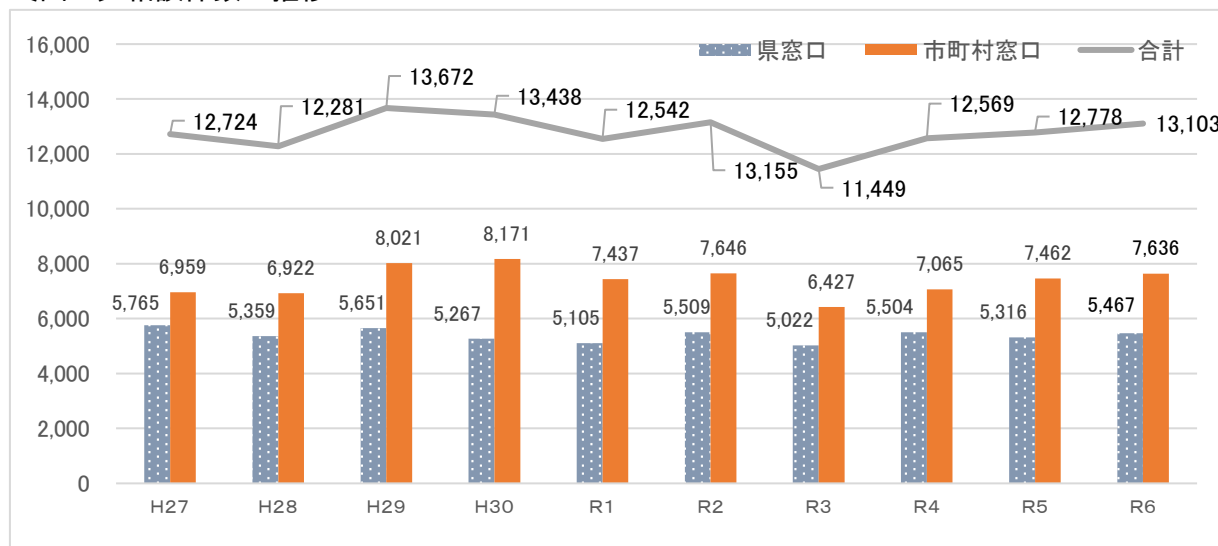
○平均契約購入金額は84.9万円で、前年度（88.8万円）より3.9万円（4.4%）減少。平均既支払金額は48.9万円で、前年度（56.0万円）より7.1万円（12.7%）減少。

（１）概況

①概況〔図１〕

- ・ 県及び市町村での相談件数は 13,103 件で、前年度より 325 件（2.5%）増加した。
- ・ 県窓口の件数は 5,467 件（41.7%）で前年度より 151 件増加し、市町村窓口の件数は 7,636 件（58.3%）で前年度より 174 件増加した。

〔図１〕 相談件数の推移



- ・ 契約当事者の年代別で見ると、70歳代が最も多く（1,903件）、14.5%を占めている。65歳以上の高齢者は3,878件で29.6%を占め、前年度より2.0%上昇した。〔表１〕
- ・ 成年年齢直後の若者については、18歳は53件、19歳は67件、20歳は102件であった。

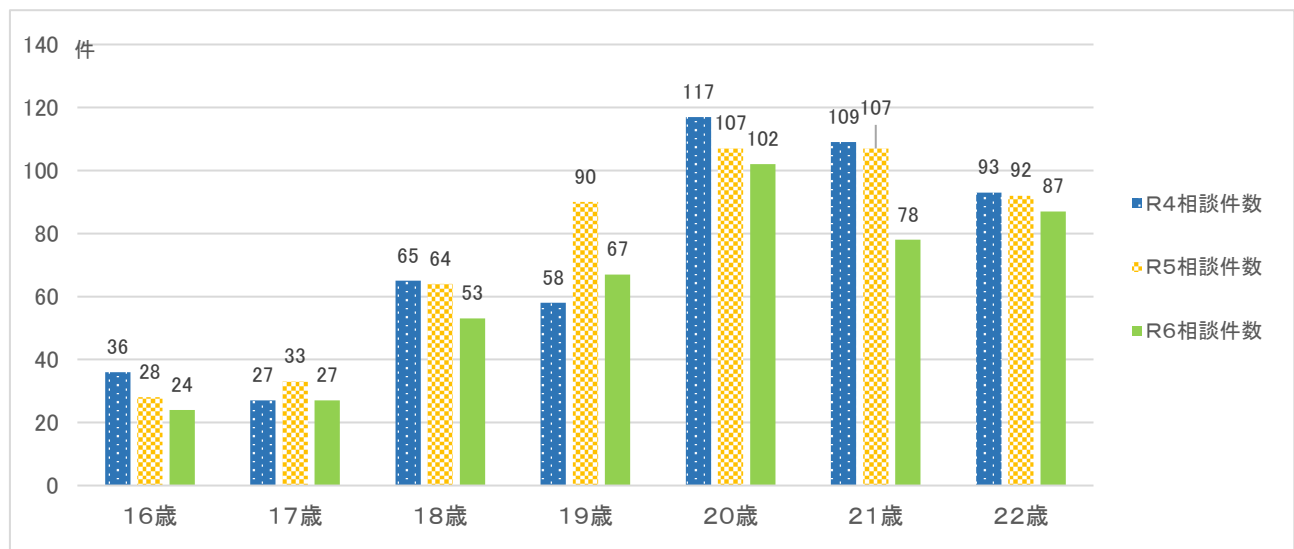
〔図２〕

〔表１〕 契約当事者の年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	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
R6	件数	12	242	889	864	1,409	1,721	1,874	1,903	1,088	3,101	3,878
	割合	0.1%	1.8%	6.8%	6.6%	10.8%	13.1%	14.3%	14.5%	8.3%	23.7%	29.6%
R5	件数	28	269	951	951	1,376	1,696	1,673	1,724	1,027	3,083	3,526
	割合	0.2%	2.1%	7.4%	7.4%	10.8%	13.3%	13.1%	13.5%	8.0%	24.1%	27.6%

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

〔図 2〕 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



②相談者の圏域別状況

- ・相談者の居住地（圏域）別相談件数を見ると、岐阜圏域が最も多く、人口千人当たりの相談件数でも岐阜圏域が最多。〔表 2〕

〔表 2〕 相談者の居住地（圏域）別相談件数

圏域	件数	割合	人口（※）	人口千人当たり 件数
岐阜圏域	6,089	46.5%	776,938	7.8
西濃圏域	2,060	15.7%	340,715	6.0
中濃圏域	1,829	14.0%	350,039	5.2
東濃圏域	1,537	11.7%	304,753	5.0
飛騨圏域	643	4.9%	129,113	5.0
その他・不明	945	7.2%	—	—
合計	13,103	100.0%	1,901,558	6.9

※岐阜県人口動態統計調査 市町村別推計人口（R7.4.1現在）

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

（2）相談内容

①商品・サービス別 〔表 3〕

- ・架空請求の相談などの「商品一般」に関する相談（1,451件）が最も多く、前年度（1,250件）より201件（16.1%）増加した。
- ・次いで多いのは、「化粧品」（1,156件）で、前年度（950件）より206件（21.7%）増加した。「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 3〕商品・サービス別相談件数（上位 10 位）

順位	商品・サービス別	R6	R5	前年度比	主な相談内容
1	商品一般	1,451	1,250	116.1%	架空請求に関する相談等
2	化粧品	1,156	950	121.7%	化粧品の定期購入等
3	役務その他	680	638	106.6%	他に属さないサービス
4	健康食品	586	483	121.3%	健康食品の定期購入等
5	レンタル・リース・貸借	464	395	117.5%	賃貸アパート、借家、その他リース等
6	融資サービス	421	412	102.2%	ローン等
7	相談その他	411	424	96.9%	消費生活問題以外の相談等
8	工事・建築・加工	366	423	86.5%	屋根工事、リフォーム工事等
9	自動車	332	406	81.8%	中古車販売に関する相談等
10	インターネット通信サービス	320	309	103.6%	光回線やモバイル回線、Wifiサービス等

※「商品一般」：商品・サービスが特定できないもの。架空請求ハガキはここに含まれる。

②販売購入形態別〔表 4〕

- ・「通信販売」（5,038 件）に関する相談が最多で前年度（4,732 件）より 306 件（6.5%）増加し、「店舗購入」（2,487 件）は前年度（2,683 件）より 196 件（7.3%）減少した。
- ・中でも、「インターネット通販」（3,692 件）は、前年度より 192 件（5.5%）増加。なお、「インターネット通販」は全相談件数の 3 割近く（28.2%）を占め、「店舗購入」（2,487 件）に関する相談を平成 27 年度以降連続して上回っている。

〔表 4〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R6			R5 件数	主な商品・サービス
	件 数	割合	前年度比		
通信販売	5,038	38.4%	106.5%	4,732	化粧品、健康食品、アダルト情報サイト、出会い系サイト、商品一般等
うちインターネット通販	(3,692)	(28.2%)	105.5%	(3,500)	
店舗購入	2,487	19.0%	92.7%	2,683	レンタル・リース・貸借、自動車等
訪問販売	993	7.6%	105.8%	939	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	692	5.3%	101.9%	679	インターネット通信サービス、魚介類等
訪問買取	111	0.8%	103.7%	107	アクセサリ、商品一般等
ネガティブ・オプション	91	0.7%	151.7%	60	商品一般、書籍等
マルチ・マルチまがい取引	76	0.6%	72.4%	105	内職・副業、化粧品、健康食品等
その他無店舗	67	0.5%	89.3%	75	役務その他、レンタル・リース・貸借等
不明・無関係	3,548	27.1%	104.4%	3,398	工事・建築・加工、役務その他等
合計	13,103	100.0%	102.5%	12,778	

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトや出会い系サイト、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※訪問買取：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取る方法。

※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。

※マルチ・マルチまがい取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、展示会場など、店舗とは言えないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

※割合は、小数点以下第 2 位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が 100% とならない場合がある。

（３）年代別相談の特徴

①商品・サービス別〔表５〕

- ・ 20歳未満では、出会い系サイトやオンラインゲームなどの「他の教養・娯楽」、「化粧品」、エステなどの「理美容」に関する相談が多い。
- ・ 20歳代では、「内職・副業」、アパート賃貸借などの「レンタル・リース・賃借」、エステなどの「理美容」に関する相談が多い。
- ・ 30歳代では、架空請求などの「商品一般」、アパート賃貸借などの「レンタル・リース・賃借」に関する相談が多い。
- ・ 40歳代と70歳以上では架空請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く、50歳代、60歳代では「化粧品」に関する相談が最多。

〔表５〕 契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位５位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	他の教養・娯楽	59	化粧品	20	理美容	19	娯楽等情報配信サービス	16	商品一般	15	254
20歳代	内職・副業	80	レンタル・リース・賃借	60	理美容	56	商品一般	52	融資サービス	49	889
30歳代	商品一般	76	レンタル・リース・賃借	63	役務その他	55	融資サービス	42	内職・副業	34	864
40歳代	商品一般	130	化粧品	88	役務その他	85	融資サービス	74	レンタル・リース・賃借	64	1,409
50歳代	化粧品	233	商品一般	147	健康食品	86	役務その他	80	レンタル・リース・賃借	67	1,721
60歳代	化粧品	333	商品一般	209	健康食品	134	役務その他	86	工事・建築・加工	61	1,874
70歳以上	商品一般	326	化粧品	289	健康食品	221	役務その他	154	工事・建築・加工	123	2,991
不 明	商品一般	496	相談その他	204	役務その他	172	化粧品	132	レンタル・リース・賃借	124	3,101

②販売購入形態別

- ・ 「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問買取」に関する相談は、70歳以上の高齢者に多い。

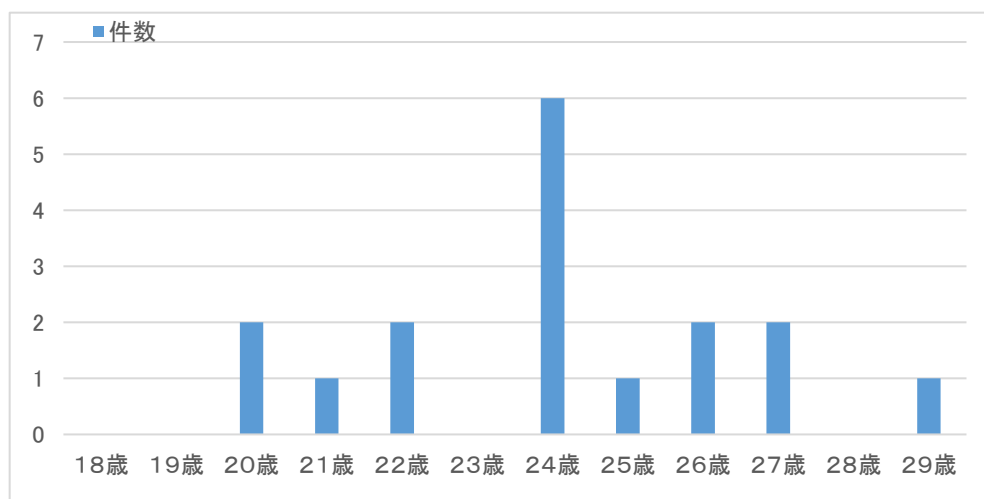
〔表６〕

- ・ 「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、20歳代が最多になっている。〔表６、図３〕

〔表６〕 契約当事者の年代別販売購入形態別相談件数

年代	店舗購入	通信販売	うちインターネット通販	訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブ・オプション	訪問買取	その他無店舗	不明・無関係	合 計
20歳未満	41	168	131	11	5	0	1	1	1	26	254
20歳代	244	324	224	71	64	17	3	2	2	162	889
30歳代	226	331	231	59	47	9	10	0	3	179	864
40歳代	315	585	435	66	79	7	11	6	10	330	1,409
50歳代	336	843	668	100	77	5	10	4	8	338	1,721
60歳代	297	957	783	122	82	7	21	18	4	366	1,874
70歳以上	495	1,053	694	378	213	15	17	53	15	752	2,991
不 明	533	777	526	187	124	16	18	27	24	1,395	3,101

〔図3〕マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



（４）高齢者（６５歳以上）の相談の特徴

- ・商品・サービス別では、「化粧品」が最多。次いで、「商品一般」、「健康食品」の順に多い。住宅リフォームなど「工事・建築・加工」に関する相談も上位に入る。〔表７〕
- ・販売購入形態別では、「通信販売」（1,506件）が前年度より299件増加。「通信販売」のうち、「インターネット通販」（1,066件）は前年度より264件増加。〔表８〕

〔表７〕契約当事者が高齢者の商品・サービス別相談件数（上位５位）

順位	商品・サービス	R6	R5	前年度比	主な内容
1	化粧品	460	354	129.9%	化粧品の定期購入等
2	商品一般	420	321	130.8%	架空請求に関する相談等
3	健康食品	279	219	127.4%	健康食品の定期購入等
4	役務その他	191	163	117.2%	他に分類されないサービス
5	工事・建築・加工	155	174	89.1%	屋根工事、リフォーム工事等
総数		3,878	3,526	110.0%	

〔表８〕契約当事者が高齢者の販売購入形態別相談件数

販売購入形態等	R6	R5	前年比	全体に占める 65歳以上の割合
通信販売	1,506	1,207	124.8%	29.9%
（うちインターネット通販）	（1066）	（802）	132.9%	（30.2%）
店舗購入	638	704	90.6%	25.7%
訪問販売	442	414	106.8%	44.6%
電話勧誘販売	258	248	104.0%	37.3%
訪問購入	63	52	121.2%	56.8%
ネガティブ・オプション	24	21	114.3%	26.4%
マルチ・マルチまがい取引	18	15	120.0%	23.7%
その他無店舗販売	15	25	60.0%	22.4%
不明・無関係	914	840	108.8%	25.8%

※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。

（５）成年前後の若者（１８～２２歳）の相談の特徴

- ・成年年齢の引下げの対象となる契約当事者が１８歳～１９歳の相談件数は１２０件で、前年度より、３４件（２２．１％）減少した。商品・サービス別に見ると、エステなどの「理美容」や「化粧品」に関する相談が急増している。〔表９〕
- ・契約当事者が２０歳～２２歳の相談件数は２６７件で、前年度より、３９件（１２．７％）減少した。商品・サービス別に見ると、エステなど「理美容」や、アルバイト・副業紹介トラブルなど「副業・内職」、各種ローン債務など「融資サービス」に関する相談が多い。〔表１０〕

〔表９〕契約当事者が１８～１９歳の若者の商品・サービス別相談件数（上位３位）

順位	商品・サービス	R6	R5	前年度比	主な相談内容
1	理美容	18	8	225.0%	脱毛エステ、痩身エステ等
2	化粧品	9	3	300.0%	化粧品の通信販売等
3	商品一般	8	9	88.9%	架空請求等
総数		120	154	77.9%	

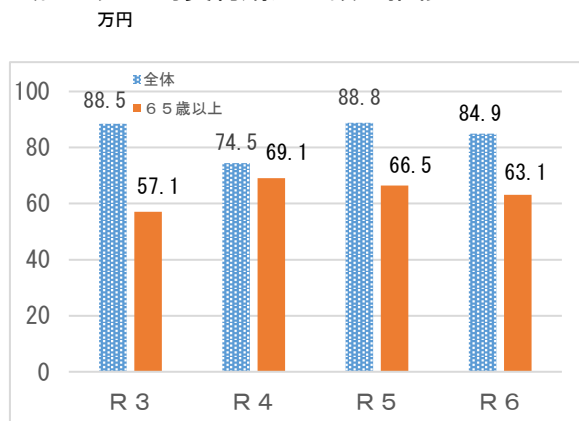
〔表１０〕契約当事者が２０～２２歳の若者の商品・サービス別相談件数（上位３位）

順位	商品・サービス	R6	R5	前年度比	主な相談内容
1	理美容	32	43	74.4%	エステ等
2	内職・副業	28	27	103.7%	情報商材など内職・副業のトラブル等
3	融資サービス	18	17	105.9%	各種ローンによる債務等
総数		267	306	87.3%	

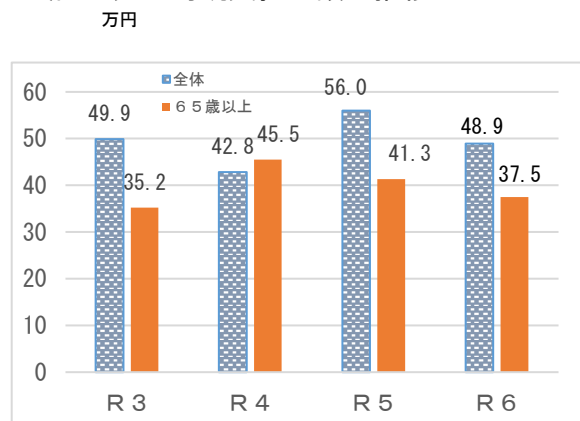
（６）平均契約購入金額及び平均既支払金額

- ・平均契約購入金額は８４．９万円で、前年度（８８．８万円）より３．９万円（４．４％）減少。６５歳以上の高齢者では６３．１万円で、前年度（６６．５万円）より３．４万円（５．１％）減少。〔図４〕
- ・平均既支払金額は４８．９万円で、前年度（５６．０万円）より７．１万円（１２．７％）減少。６５歳以上の高齢者では３７．５万円で、前年度（４１．３万円）より３．８万円（９．２％）減少。〔図５〕
- ・年代別に見ると、平均契約購入金額、平均既支払金額ともに３０歳代が最も高かった。〔図６〕

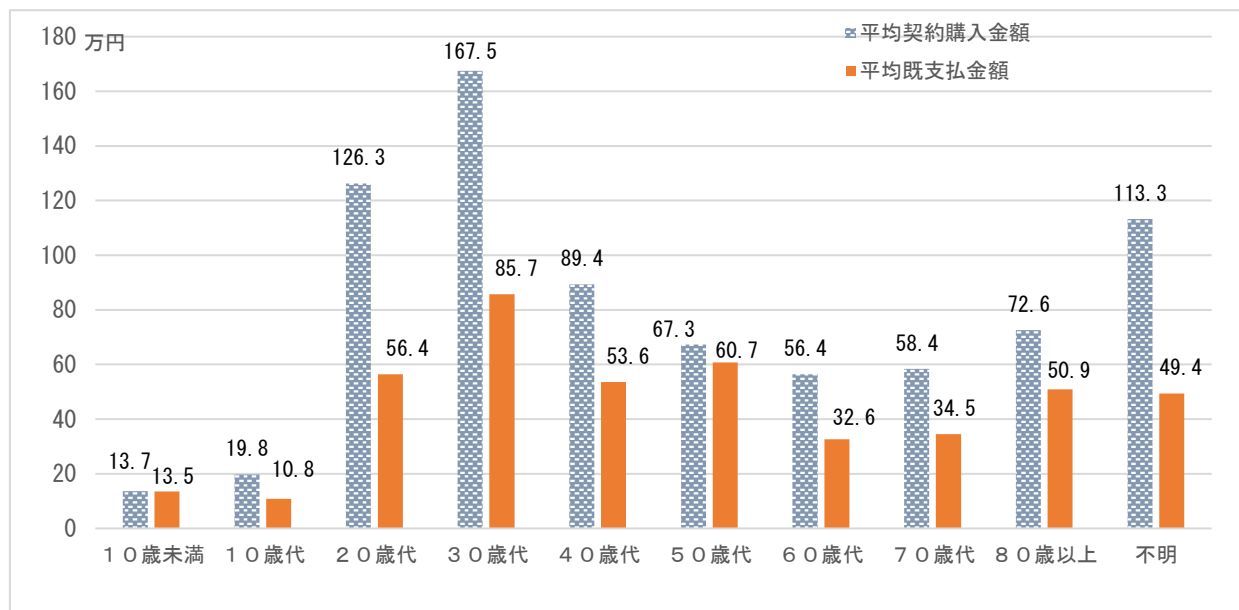
〔図４〕平均契約購入金額の推移



〔図５〕平均既支払金額の推移



〔図6〕 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額



【参考】相談事例

○商品一般（架空請求等）に関する相談

昨日、自宅ポストに、西アフリカのとある国から発送されたと思われる封書が投函されていたが、身に覚えがない。どう対処したらよいか。（５０歳代 女性）

○化粧品（インターネット通販の定期購入）に関する相談

定期購入契約の縛りのない美容液を申込する際に、クーポンが表示された。お得になると思い利用したら、定期購入契約の申込に変わっていた。どう対処したらよいか。（年代不明 女性）

○健康食品（インターネット通販の定期購入）に関する相談

ＳＮＳの広告を見て精力系サプリメントを購入したが１回限りの購入のつもりが定期購入とされていた。２回目を送り返したが債権回収に委託すると通知が来た。（６０歳代 男性）

○工事・建築・加工

訪問販売で保険を使って無料で工事ができると言われ契約したが、同様の詐欺事例があると知った。契約を止めたいので相談をしたい。（５０歳代 女性）

○レンタル・リース・貸借に関する相談

家電量販店で無料だと勧誘されてウォーターサーバーの契約をしたが、使用する水の代金が高く、解約の希望を伝えたところ高額な違約金がかかると説明された。（６０歳代 男性）

○理美容に関する相談

ＳＮＳの広告を見て高額なエステコースを契約。途中で契約した役務の施術が事業者の都合により不可能になった。解約料なしで解約したい。（４０歳代 女性）

○内職・副業に関する相談

ＳＮＳの広告で見つけた副業サイトに興味をもち登録したら、株を運用するシステムを使って利益を出せるので、費用を消費者金融から借入するよう勧誘された。（２０歳代 女性）