

令和6年度 消費生活相談の概要

～県内の相談窓口で受け付けた消費生活相談件数の集計～



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

静岡県くらし・環境部県民生活課

目次

令和6年度の消費生活相談の概要	1
1 消費生活相談件数と平均既支払額	
(1) 消費生活相談件数の推移	2
(2) 消費生活相談平均既支払額の推移	3
2 消費生活相談件数の内訳	
(1) 年齢層別相談件数の推移	4
(2) 販売購入形態別相談件数の推移	5
(3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移	7
(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数	8
(5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数	9
(6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数	10
3 近年増加している消費生活相談	
(1) SNS関連の相談件数の推移	11
(2) ネット広告に関する相談件数の推移	11
①相談件数の推移	11
②商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移	11
(3) 投資などの儲け話に関する相談件数の推移	12
(4) 定期購入に関する相談件数の推移	12
(5) 給湯器に関する相談件数の推移	12
(6) 屋根工事に関する相談件数の推移	12
4 消費生活相談平均既支払額の内訳	
(1) 年齢層別平均既支払額	13
(2) 販売購入形態別平均既支払額	13
(3) ネット広告に関する相談の平均既支払額	13
(4) 投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額	14
(5) 給湯器に関する相談の平均既支払額	14
(6) 屋根工事に関する相談の平均既支払額	14
5 市町別の消費生活相談受付件数	15

令和6年度の消費生活相談の概要

令和6年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は、前年度に比べ増加しました。依然として、SNSやネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品などの定期購入をはじめ、デジタルを介したトラブルに関する相談が多く寄せられています。

県・市町の相談窓口では、引き続き、消費生活相談員が様々な消費者トラブル等の相談に対応し、助言や情報提供を行うとともに、相談者と事業者の間に入って公平な立場で解決を図ります。

1 令和6年度の消費生活相談の受付状況

令和6年度に県と市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談の件数は26,637件で、前年度から918件(3.6%)増加しました。

(単位：件)

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	前年度比
消費生活相談件数	26,479	23,312	26,109	25,719	26,637	103.6%

2 令和6年度の消費生活相談の特徴

(1) SNS関連の相談件数の推移

SNS上で知り合った人から投資、副業を紹介されトラブルになったなどの、SNS関連の相談件数は2,717件でした。相談件数は年々増加しており、令和6年度は令和2年度の約2倍となっています。

(単位：件)

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	前年度比
SNS関連の相談件数	1,369	1,541	2,074	2,458	2,717	110.5%

(2) ネット広告に関する相談件数の推移

ネット広告に関する相談件数は令和4年度から急増しており、令和6年度は直近5年間で最も多くなっています。なかでも、ネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が依然として多くみられます。

(単位：件)

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	前年度比
ネット広告の相談件数	2,538	2,330	3,388	3,518	4,017	114.2%

(3) 投資などの儲け話に関する相談件数の推移

投資などの儲け話に関する相談件数は1,084件であり、前年度から257件(19.2%)減少しています。

(単位：件)

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	前年度比
投資などの儲け話の相談件数	916	1,135	1,089	1,341	1,084	80.8%

(4) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和6年度の相談件数は2,476件であり、前年度に比べて511件(26.0%)増加しました。

(単位：件)

区分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	前年度比
定期購入の相談件数	1,458	1,322	2,498	1,965	2,476	126.0%

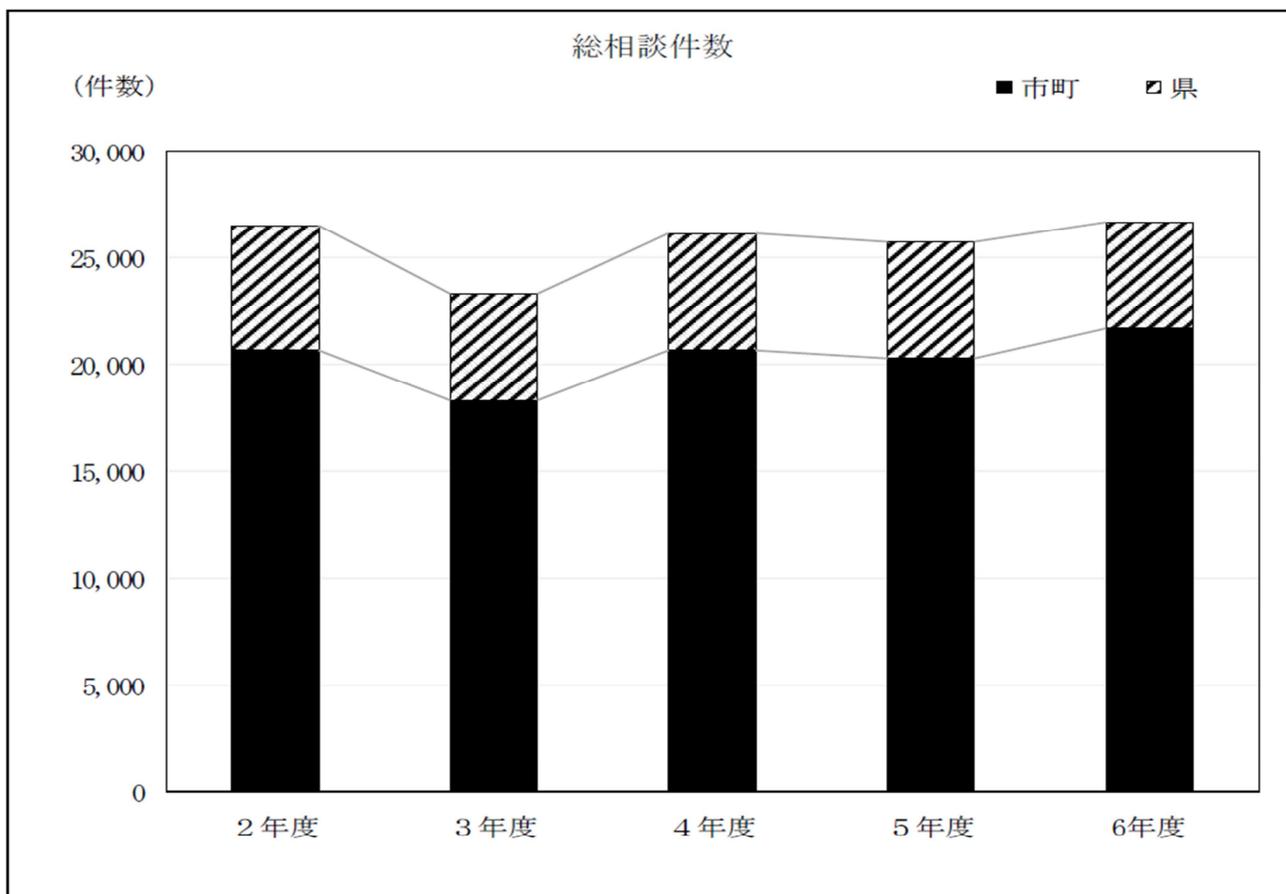
1 消費生活相談件数と平均既支払額

(1) 消費生活相談件数の推移

令和6年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談件数は26,637件であり、前年度の25,719件に比べて918件(3.6%)増加しました。そのうち、県で受け付けた相談は4,978件で、前年度の5,452件と比べて474件(8.7%)減少しました。また、市町で受け付けた相談は21,659件で、前年度の20,267件と比べて1,392件(6.9%)増加しました。

(単位：件)

区 分		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
県	消費生活相談件数	5,834	5,010	5,467	5,452	4,978
	対前年度比	101.7%	85.9%	109.1%	99.7%	91.3%
市町	消費生活相談件数	20,645	18,302	20,642	20,267	21,659
	対前年度比	102.6%	88.7%	112.8%	98.2%	106.9%
合計	消費生活相談件数	26,479	23,312	26,109	25,719	26,637
	対前年度比	102.4%	88.0%	112.0%	98.5%	103.6%



(2) 消費生活相談平均既支払額の推移

令和6年度に県及び市町の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談のうち、消費者トラブルにより、既にお金を支払ってしまった金額の平均（平均既支払額）は488千円であり、前年度と比べて4千円（0.8%）減少しました。そのうち、県で受け付けた相談の平均既支払額は552千円で、前年度と比べて4千円（0.7%）増加しました。市町で受け付けた相談の平均既支払額は471千円で、前年度と比べて4千円（0.8%）減少しました。

（単位：件、千円）

区 分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
県の消費生活相談件数	5,834	5,010	5,467	5,452	4,978	91.3%
既支払額回答件数(A)	2,790	2,352	2,674	2,509	2,295	—
既支払額合計金額(B)	1,054,086	845,918	1,283,243	1,375,339	1,267,057	92.1%
平均既支払額(B/A)	378	360	480	548	552	100.7%
市町の消費生活相談件数	20,645	18,302	20,642	20,267	21,659	106.9%
既支払額回答件数(A)	8,849	7,913	8,826	8,565	8,310	—
既支払額合計金額(B)	2,769,791	3,084,472	3,256,061	4,069,824	3,912,600	96.1%
平均既支払額(B/A)	313	390	369	475	471	99.2%
県・市町の消費生活相談件数	26,479	23,312	26,109	25,719	26,637	103.6%
既支払額回答件数(A)	11,639	10,265	11,500	11,074	10,605	—
既支払額合計金額(B)	3,823,877	3,930,390	4,539,304	5,445,163	5,179,656	95.1%
平均既支払額(B/A)	329	383	395	492	488	99.2%

※ 平均既支払額は、支払額が0円（クレジットカードで購入・契約した商品・役務の代金がまだ引き落とされていない場合等）の相談を含み、支払額が不明な相談を除いたすべての相談の平均である。

2 消費生活相談件数の内訳

(1) 年齢層別相談件数の推移

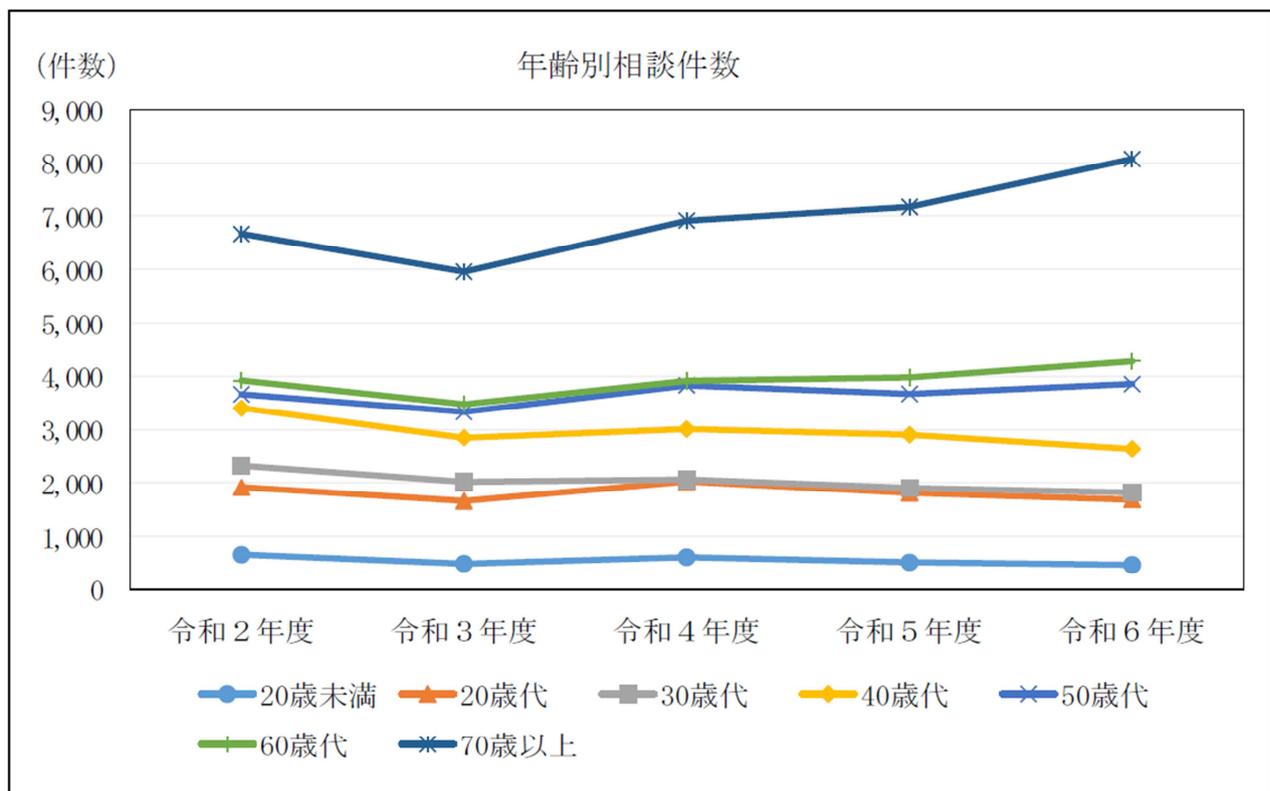
年齢層別相談件数は、例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にあり、令和6年度の70歳以上の相談件数は8,074件（35.4%）と、全ての年齢層の中で最も多くなっています。前年度に比べて50歳代、60歳代、70歳以上の年齢層で相談件数が増加していますが、40歳代以下の年齢層では相談件数が減少しています。

（単位：件）

区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		前年度比
	件数	構成比									
20歳未満	660	2.9%	491	2.5%	611	2.7%	516	2.3%	469	2.1%	90.9%
20歳代	1,921	8.5%	1,660	8.4%	2,025	9.1%	1,810	8.2%	1,685	7.4%	93.1%
30歳代	2,325	10.3%	2,022	10.2%	2,063	9.2%	1,910	8.7%	1,826	8.0%	95.6%
40歳代	3,399	15.1%	2,845	14.4%	3,005	13.4%	2,900	13.2%	2,636	11.5%	90.9%
50歳代	3,664	16.2%	3,328	16.8%	3,831	17.1%	3,670	16.7%	3,855	16.9%	105.0%
60歳代	3,920	17.4%	3,479	17.6%	3,914	17.5%	3,978	18.1%	4,281	18.8%	107.6%
70歳以上	6,667	29.6%	5,956	30.1%	6,921	30.9%	7,175	32.7%	8,074	35.4%	112.5%
合計	22,556	100.0%	19,781	100.0%	22,370	100.0%	21,959	100.0%	22,826	100.0%	103.9%

※ 合計値は年齢不明を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



(2) 販売購入形態別相談件数の推移

令和6年度の販売購入形態別相談件数は、通信販売が8,839件（48.1%）と最も多く、次いで店舗購入が4,530件（24.6%）、訪問販売が2,583件（14.1%）、電話勧誘販売が1,693件（9.2%）の順に多くなっています。

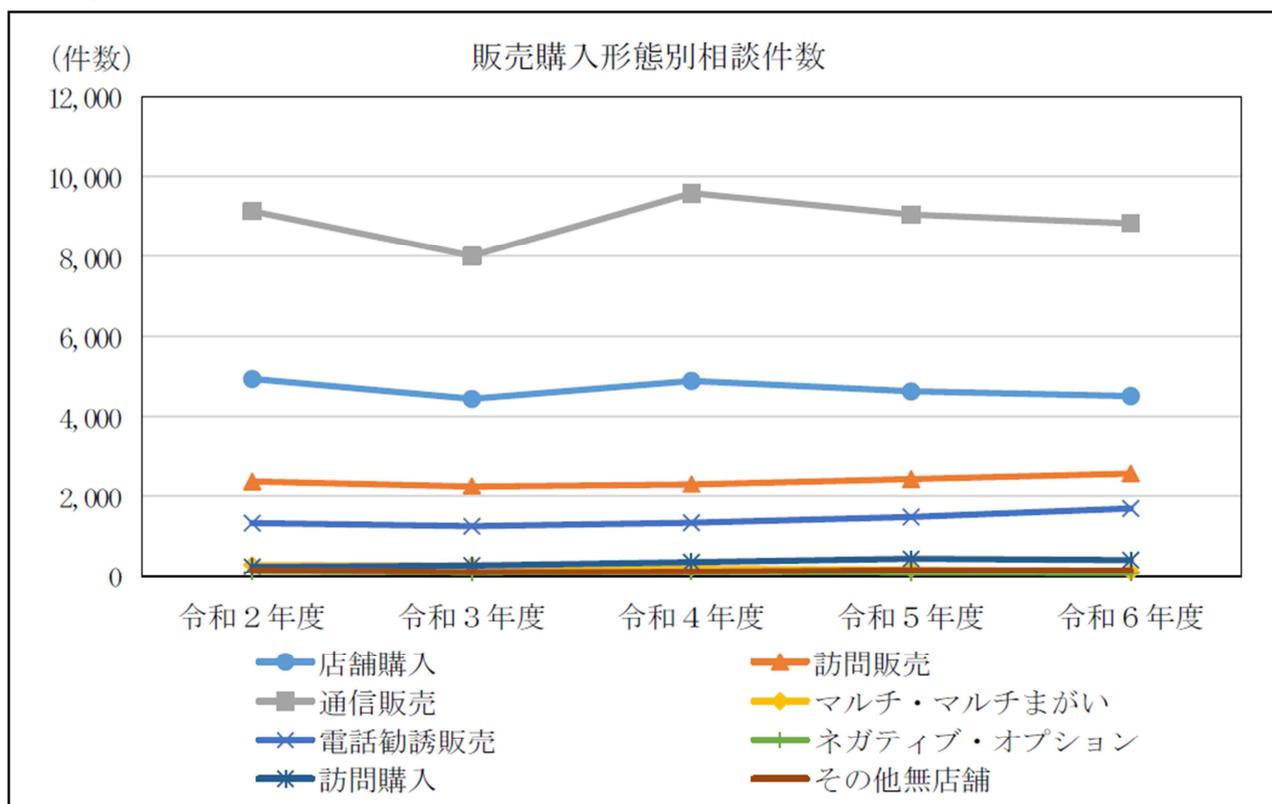
また、前年度に比べ、通信販売は減少しましたが、訪問販売、電話勧誘販売は直近5年間で最も多くなっています。

（単位：件）

区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		前年度比	
	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		
店舗購入	4,946	26.6%	4,454	26.6%	4,900	25.9%	4,639	25.1%	4,530	24.6%	97.7%	
特殊販売	訪問販売 ¹	2,381	12.8%	2,262	13.5%	2,313	12.2%	2,446	13.2%	2,583	14.1%	105.6%
	通信販売	9,139	49.2%	8,018	47.9%	9,587	50.7%	9,058	49.0%	8,839	48.1%	97.6%
	ネット販売	6,765	36.4%	5,623	33.6%	7,115	37.6%	6,515	35.3%	6,528	35.5%	100.2%
	マルチ・マルチまがい ²	290	1.6%	271	1.6%	204	1.1%	177	1.0%	110	0.6%	62.1%
	電話勧誘販売	1,330	7.2%	1,252	7.5%	1,340	7.1%	1,484	8.0%	1,693	9.2%	114.1%
	ネガティブ・オプション ³	108	0.6%	91	0.6%	106	0.6%	86	0.5%	79	0.4%	91.9%
	訪問購入 ⁴	238	1.3%	273	1.6%	361	1.9%	438	2.4%	408	2.2%	93.2%
	その他無店舗	140	0.7%	107	0.7%	114	0.6%	150	0.8%	141	0.8%	94.0%
合計	18,572	100.0%	16,728	100.0%	18,925	100.0%	18,478	100.0%	18,383	100.0%	99.5%	

※ 合計値は販売購入形態が不明・無関係（贈答品などで、購入者がどのような販売購入形態で入手したか不明なものや販売や購入とは無関係な相談）を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。



※1 訪問販売

事業者が消費者の自宅等に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む。

※2 マルチ・マルチまがい

マルチ商法・マルチまがい商法。

マルチ商法とは、商品やサービスを販売しながら会員を勧誘すると紹介料が得られるとして、消費者を販売員にして、会員を増やしながら商品を販売していく商法。

マルチまがい商法とは、実質はマルチ商法と同じでありながら、法律の定義に該当しないように装って規制を逃れているもの。

※3 ネガティブ・オプション

送り付け商法。注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法。

※4 訪問購入

事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引。

Topics!

社会のデジタル化に伴い、WEB広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが、全ての世代で増加しています。そこで静岡県では、県内の学生と協働で消費者トラブル防止啓発動画『ちょっと待った！やばみちゃんファミリー』を制作しました。

2分程度の短い動画で、消費者トラブルに遭わないためのポイントをご確認いただけます。是非ご覧ください。



◆通信販売の偽サイトトラブル編

欲しかったシューズが80%オフ、というWEB広告を見かけたやば兄。「正規品保証」という文字を信じて、慌てて注文しようとするけれども…。



◆SNSをきっかけとした投資トラブル編

真剣な顔をしてスマホを見ているやばみママ。最近老後のお金も気になるので、SNSの広告で見つけた「必ず儲かる投資」の先生とやりとりをしているらしく…。



◆定期購入トラブル編

WEB広告で、気になるサプリメントが初回お試し価格でとても安くなっているのを見つけたやばしい。この安さなら試してもいいかなと注文しようとするけれども…。



(3) 商品・サービス別（上位10品目）相談件数の推移

令和6年度の商品・サービス別相談件数は、「商品一般」に関する相談件数が3,417件と1位であり、前年度と比べて801件（30.6%）増加しました。

（単位：件）

順位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	商品一般 ¹	2,892	商品一般 ¹	2,123	商品一般 ¹	2,557	商品一般 ¹	2,616	商品一般 ¹	3,417
2	他の健康食品 ²	1,172	フリーローン・サラ金	715	フリーローン・サラ金	722	フリーローン・サラ金	793	他の健康食品 ²	917
3	光ファイバー	798	光ファイバー	677	他の健康食品 ²	629	役務その他サービス	688	フリーローン・サラ金	841
4	他のデジタルコンテンツ ³	764	賃貸アパート	581	光ファイバー	619	他の健康食品 ²	671	役務その他サービス	763
5	フリーローン・サラ金	728	他の健康食品 ²	533	脱毛エステ	605	賃貸アパート	624	化粧クリーム	743
6	賃貸アパート	604	相談その他 ⁴	488	賃貸アパート	589	光ファイバー	520	賃貸アパート	609
7	保健衛生品その他	561	携帯電話サービス	477	電気	559	修理サービス	494	光ファイバー	540
8	相談その他 ⁴	550	電気	442	役務その他サービス	514	相談その他 ⁴	426	相談その他 ⁴	503
9	役務その他サービス	472	役務その他サービス	413	化粧クリーム	478	屋根工事	410	携帯電話サービス	479
10	修理サービス	468	修理サービス	385	相談その他 ⁴	434	携帯電話サービス	392	脱毛エステ	461

*1 商品一般

商品・役務が特定できないもの。ハガキによる架空請求はここに含まれる。

*2 他の健康商品

ブランド品や商品名は分かるが、特定の成分区分に該当しない健康食品。ダイエットや筋肉増強などのサプリメントに関する相談はここに含まれる。

*3 他のデジタルコンテンツ

内容は特定出来るが、「アダルト情報サイト」や「出会い系サイト」などの特定のサイトには該当しないもの。

情報商材（副業等で高収入を得るためのノウハウなどと称して販売されている情報）を含む。

*4 相談その他

頼母子講、不幸の手紙、チェーンレター、チェーンメール、保証人（個人対個人）、経営相談、労働問題、傷害・暴力、商品販売を伴わない民間のアンケート調査、インターネットに自分の写真が勝手に使われている（個人間のトラブルの場合）、電波障害に関する相談はここに含まれる。

(4) 年齢層別の販売購入形態別相談件数

令和6年度の年齢層別の販売購入形態別相談件数のうち、特殊販売では、全ての年齢層で通信販売に関する相談が最も多くなっており、構成比で見ると、特に20歳未満で73.3%と高くなっています。また、他の年齢層に比べて、70歳以上では訪問販売、訪問購入の割合が高くなっています。

(単位：件)

区 分		店舗購入	特 殊 販 売						合計	
			訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入		その他無店舗
20歳未満	件数	91	7	307	0	10	0	1	3	419
	構成比	21.7%	1.7%	73.3%	0%	2.4%	0%	0.2%	0.7%	100.0%
20歳代	件数	524	115	491	30	151	2	2	13	1,328
	構成比	39.5%	8.7%	37.0%	2.3%	11.4%	0.2%	0.2%	1.0%	100.0%
30歳代	件数	490	131	632	7	107	9	7	8	1,391
	構成比	35.2%	9.4%	45.4%	0.5%	7.7%	0.6%	0.5%	0.6%	100.0%
40歳代	件数	602	189	1,037	11	144	8	11	15	2,017
	構成比	29.8%	9.4%	51.4%	0.5%	7.1%	0.4%	0.5%	0.7%	100.0%
50歳代	件数	688	264	1,636	15	188	14	40	32	2,877
	構成比	23.9%	9.2%	56.9%	0.5%	6.5%	0.5%	1.4%	1.1%	100.0%
60歳代	件数	593	358	1,801	19	252	11	76	17	3,127
	構成比	19.0%	11.4%	57.6%	0.6%	8.1%	0.4%	2.4%	0.5%	100.0%
70歳以上	件数	1,084	1,241	2,104	18	649	21	230	38	5,385
	構成比	20.1%	23.0%	39.1%	0.3%	12.1%	0.4%	4.3%	0.7%	100.0%
合計	件数	4,072	2,305	8,008	100	1,501	65	367	126	16,544
	構成比	24.6%	13.9%	48.4%	0.6%	9.1%	0.4%	2.2%	0.8%	100.0%

※ 合計値は年齢及び販売購入形態が不明・無関係を除く。

※ 構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合がある。

(5) 年齢層別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和6年度の年齢層別の商品・サービス別相談件数は、20歳未満、20歳代を除いた全ての年齢層で、「商品一般」に関する相談が最も多くなっています。

20歳代から70歳以上で「フリーローン・サラ金」が10位以内となっているほか、70歳以上で「固定電話サービス」が高順位となっています。

(単位：件)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	インターネットゲーム	119	脱毛エステ	176	商品一般	148	商品一般	258
2	脱毛エステ	43	商品一般	114	賃貸アパート	111	フリーローン・サラ金	106
3	商品一般	21	フリーローン・サラ金	112	フリーローン・サラ金	82	脱毛エステ	99
4	アダルト情報	20	賃貸アパート	76	脱毛エステ	80	賃貸アパート	96
5	他の健康食品	17	他の内職・副業	73	役務その他サービス	62	他の健康食品	78
6	賃貸アパート	13	役務その他サービス	65	他の内職・副業	43	役務その他サービス	66
7	教養・娯楽サービスその他	10	医療サービス	53	普通・小型自動車	42	化粧クリーム	47
8	乳液	7	普通・小型自動車	39	医療サービス	34	光ファイバー	47
9	出会い系サイト・アプリ	7	金融コンサルティング	37	新築工事	31	普通・小型自動車	46
10	他の内職・副業	7	電気	27	金融関連サービスその他*	27	金融関連サービスその他*	45
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数		
1	商品一般	404	商品一般	515	商品一般	1,217		
2	化粧クリーム	189	化粧クリーム	284	他の健康食品	379		
3	フリーローン・サラ金	145	他の健康食品	218	役務その他サービス	259		
4	他の健康食品	142	フリーローン・サラ金	133	光ファイバー	231		
5	賃貸アパート	92	役務その他サービス	115	固定電話サービス	194		
6	役務その他サービス	89	光ファイバー	97	化粧クリーム	183		
7	乳液	67	携帯電話サービス	89	修理サービス	178		
8	ファンデーション	65	修理サービス	77	携帯電話サービス	178		
9	携帯電話サービス	65	ファンデーション	73	フリーローン・サラ金	171		
10	修理サービス	63	乳液	70	相談その他	167		

* 「金融関連サービスその他」

クレジットカードの入退会・会費等、両替、外貨両替（銀行等で取扱っていない外貨も含む）、貸金庫、講、金銭以外（不動産、有価証券等）の信託、遺言信託。

(6) 販売購入形態別の商品・サービス別（上位10品目）相談件数

令和6年度の販売購入形態別の商品・サービス別相談件数の中で、最も相談件数が多い通信販売では、「他の健康食品」「化粧クリーム」に関する相談が高順位となっています。また、訪問販売では、「屋根工事」や「ガス瞬間湯沸器」など、住宅設備に関する相談が多くなっています。

(単位：件)

順位	店舗購入 (4,530)	件数	訪問販売 (2,583)	件数	通信販売 (8,839)	件数	マルチ・マルチまがい (110)	件数
1	脱毛エステ	436	屋根工事	278	他の健康食品	776	ファンド型 投資商品	15
2	賃貸アパート	301	修理サービス	188	化粧クリーム	726	他の健康食品	11
3	フリーローン・ サラ金	291	役務 その他サービス	166	商品一般	581	化粧品	8
4	普通・小型 自動車	205	ガス瞬間湯沸器	141	乳液	247	商品一般	6
5	携帯電話 サービス	191	光ファイバー	106	ファウンデーション	211	金融関連サービス その他	6
6	医療サービス	179	電気温水器	98	役務 その他サービス	206	健康食品*	5
7	商品一般	134	電気	91	インターネット ゲーム	179	金融 コンサルティング	5
8	修理サービス	128	塗装工事	62	化粧品	121	補整下着類	3
9	スマートフォン	75	給湯システム	55	他の内職・副業	119	複合サービス 会員	3
10	歯科治療	71	ソーラー システム	55	出会い系サイト・ アプリ	116	他の内職・副業	3
順位	電話勧誘販売 (1,693)	件数	ネガティブ・オプション (79)	件数	訪問購入 (408)	件数	その他無店舗 (141)	件数
1	光ファイバー	241	商品一般	26	商品一般	111	商品一般	10
2	商品一般	193	魚介類	4	アクセサリ	28	浄水器	7
3	役務 その他サービス	179	ブラジャー	3	指輪	24	ミネラル ウォーター	5
4	他の内職・副業	87	紳士・婦人用バック	2	食器	23	フリーローン・ サラ金	5
5	電気	75	財布類	2	着物類	17	携帯電話 サービス	5
6	魚介類	52	化粧品	2	靴	16	かつら	3
7	金融 コンサルティング	47	他の自動車用品	2	ネックレス	14	普通・小型 自動車	3
8	他の健康食品	45	菓子類	1	廃品回収 サービス	14	借家	3
9	ガス瞬間湯沸器	36	まんじゅう	1	被服品一般	11	パーキング	3
10	固定電話 サービス	35	他の調理食品	1	貴金属	10	ファンド型 投資商品	3

※ 販売購入形態が不明・無関係のものは除く。

※ () 内は全相談件数。

* 「健康食品」：高麗人参凝縮液、ローヤルゼリー等のいわゆる健康食品。

3 近年増加している消費生活相談

(1) SNS関連の相談件数の推移

SNS上で知り合った人から投資、副業を紹介されトラブルになったなどの、SNS関連の相談件数は2,717件でした。相談件数は年々増加しており、令和6年度は令和2年度の約2倍となっています。(単位：件)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	1,369	1,541	2,074	2,458	2,717	110.5%

(2) ネット広告に関する相談件数の推移

① 相談件数の推移

ネット広告に関する相談件数は令和4年度から急増しており、令和6年度は直近5年間で最も多くなっています。なかでも、ネット広告をきっかけとした健康食品や化粧品の定期購入に関する相談が依然として多くみられます。

(単位：件)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	2,538	2,330	3,388	3,518	4,017	114.2%

② 商品・サービス別(上位10品目)相談件数の推移

令和6年度のネット広告に関する商品・サービス別相談件数は、「化粧クリーム」が1位となっています。この他、「他の健康食品」「乳液」が高順位となっています。

(単位：件)

順位	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	他の健康食品	467	他の健康食品	172	化粧クリーム	310	他の健康食品	299	化粧クリーム	600
2	他のデジタルコンテンツ	186	シャンプー	100	他の健康食品	241	化粧クリーム	203	他の健康食品	486
3	健康食品	65	他の内職・副業	100	乳液	181	乳液	139	乳液	186
4	化粧クリーム	62	化粧品その他	71	ファンデーション	123	役務その他サービス	132	ファンデーション	176
5	役務その他サービス	51	紳士・婦人用バック	62	シャンプー	103	ファンデーション	123	役務その他サービス	107
6	高麗人参茶	47	乳液	59	バック	96	他の内職・副業	115	他の内職・副業	97
7	脱毛剤	47	金融コンサルティング	51	役務その他サービス	85	養毛剤	113	養毛剤	71
8	シャンプー	44	上着	40	脱毛エステ	73	歯みがき粉	84	化粧品	70
9	他のタバコ用品	42	役務その他サービス	39	他の内職・副業	73	電子タバコ	61	商品一般	62
10	出会い系サイト	41	ファンデーション	38	化粧品	60	金融コンサルティング	55	歯みがき粉	56

(3) 投資などの儲け話に関する相談件数の推移

投資などの儲け話に関する相談件数は1,084件であり、前年度から257件（19.2%）減少しています。（単位：件）

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	916	1,135	1,089	1,341	1,084	80.8%

(4) 定期購入に関する相談件数の推移

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等に関する、令和6年度の相談件数は2,476件であり、前年度に比べて511件（26.0%）増加しました。

（単位：件）

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	1,458	1,322	2,498	1,965	2,476	126.0%

(5) 給湯器に関する相談件数の推移

業者から「給湯器の無料点検をする。」と電話があり、点検後に「古いためそのまま使用すると危険」と交換を勧められ、契約してしまった等、給湯器に関する相談件数は、令和6年度に急増し、令和2年度の約5.5倍となっています。

（単位：件）

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	93	79	129	215	514	239.1%

(6) 屋根工事に関する相談件数の推移

突然自宅を訪問した業者に、「屋根瓦がずれていて危険だ！」などとしつこく迫られ、高額な修理の契約をしてしまった等、屋根工事に関する相談件数は、前年度から99件（24.1%）減少しています。

（単位：件）

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	194	203	266	410	311	75.9%

4 消費生活相談平均既支払額の内訳

(1) 年齢層別平均既支払額

令和6年度の年齢層別平均既支払額は、50歳代の年齢層が577千円で最も高額となっています。

(単位：件、千円)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
相談件数	469	1,685	1,826	2,636	3,855	4,281	8,074	22,826
既支払額 回答件数(A)	268	861	819	1,214	1,739	1,858	2,995	9,754
既支払額 合計金額(B)	32,908	359,927	454,727	607,989	1,002,897	935,786	1,370,257	4,764,491
平均既支払額 (B/A)	123	418	555	501	577	504	458	488

(2) 販売購入形態別平均既支払額

令和6年度の販売購入形態別平均既支払額は、マルチ・マルチまがいの平均既支払額が1,137千円と最も高く、次いで電話勧誘販売が816千円、店舗購入が658千円となっています。相談件数が最も多かった通信販売の平均既支払額は、338千円となっており、他の販売購入形態に比べて低くなっています。

(単位：件、千円)

区分	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・ マルチまがい	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗	合計
相談件数	4,530	2,583	8,839	110	1,693	79	408	141	18,383
既支払額 回答件数(A)	1,855	1,177	5,501	57	610	15	4	56	9,275
既支払額 合計金額(B)	1,220,299	523,757	1,858,248	64,818	497,904	127	3	16,057	4,181,213
平均既支払額 (B/A)	658	445	338	1,137	816	8	1	287	451

(3) ネット広告に関する相談の平均既支払額

令和6年度のネット広告に関する相談の平均既支払額は230千円であり、前年度に比べ52千円(18.4%)減少していますが、金額は依然として高い状況です。

(単位：件、千円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	2,538	2,330	3,388	3,518	4,017	114.2%
既支払額 回答件数(A)	1,900	1,757	2,524	2,606	2,878	110.4%
既支払額 合計金額(B)	194,748	234,266	492,093	735,036	662,780	90.2%
平均既支払額(B/A)	102	133	195	282	230	81.6%

(4) 投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額

令和6年度の投資などの儲け話に関する相談の平均既支払額は2,844千円であり、前年度に比べ618千円(27.8%)増加し、直近5年間で最も大きくなっています。

(単位：件、千円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	916	1,135	1,089	1,341	1,084	80.8%
既支払額 回答件数(A)	655	847	778	979	749	76.5%
既支払額 合計金額(B)	1,007,777	1,428,368	1,534,755	2,179,352	2,130,301	97.7%
平均既支払額 (B/A)	1,539	1,686	1,973	2,226	2,844	127.8%

(5) 給湯器に関する相談の平均既支払額

業者から「給湯器の無料点検をする。」と電話があり、点検後に「古いためそのまま使用すると危険」と交換を勧められ、契約してしまった等、給湯器に関する令和6年度の平均既支払額は138千円であり、前年度に比べ22千円(13.7%)減少しています。

(単位：件、千円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	93	79	129	215	514	239.1%
既支払額 回答件数(A)	44	36	43	73	181	247.9%
既支払額 合計金額(B)	16,708	2,252	3,057	11,678	24,933	213.5%
平均既支払額 (B/A)	380	63	71	160	138	86.3%

(6) 屋根工事に関する相談の平均既支払額

突然自宅を訪問した業者に、「屋根瓦がずれていて危険だ！」などとしつこく迫られ、高額な修理の契約をしてしまった等、屋根工事に関する令和6年度の平均既支払額は404千円であり、前年度に比べ95千円(19.0%)減少していますが、金額は依然として高い状況です。

(単位：件、千円)

区分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	前年度比
相談件数	194	203	266	410	311	75.7%
既支払額 回答件数(A)	111	118	138	198	157	79.3%
既支払額 合計金額(B)	28,557	46,730	30,664	98,711	63,369	64.2%
平均既支払額 (B/A)	257	396	222	499	404	81.0%

5 市町別の消費生活相談受付件数

(単位：件)

市町名	県		市町		合計 (c=a+b)	人口1千人あたり
	受付 (a)	受付/合計 (a/c)	受付 (b)	受付/合計 (b/c)		
賀茂広域消費生活センター	58	18.2%	261	81.8%	319	6.0
熱海市	160	48.3%	171	51.7%	331	10.6
伊東市	86	17.6%	404	82.4%	490	8.0
沼津市	441	26.9%	1,201	73.1%	1,642	9.1
三島市	142	22.2%	497	77.8%	639	6.2
御殿場市	59	7.8%	693	92.2%	752	9.2
裾野市	64	15.8%	340	84.2%	404	8.4
伊豆市	45	19.1%	190	80.9%	235	9.1
伊豆の国市	67	33.0%	136	67.0%	203	4.6
函南町	86	29.9%	202	70.1%	288	8.2
清水町	100	43.5%	130	56.5%	230	7.4
長泉町	80	39.2%	124	60.8%	204	4.7
小山町	36	17.7%	167	82.3%	203	11.8
富士市	166	6.9%	2,255	93.1%	2,421	10.1
富士宮市	107	14.0%	656	86.0%	763	6.2
東部管内計 (A)	1,697	18.6%	7,427	81.4%	9,124	8.2
静岡市	866	15.0%	4,898	85.0%	5,764	8.6
焼津市	136	11.5%	1,042	88.5%	1,178	8.9
藤枝市	131	9.9%	1,194	90.1%	1,325	9.7
島田市	123	19.6%	505	80.4%	628	6.8
牧之原市	38	9.1%	378	90.9%	416	10.3
吉田町	63	51.6%	59	48.4%	122	4.3
川根本町	16	40.0%	24	60.0%	40	7.6
中部管内計 (B)	1,373	14.5%	8,100	85.5%	9,473	8.6
磐田市	149	14.1%	909	85.9%	1,058	6.5
掛川市	112	16.9%	551	83.1%	663	5.9
袋井市	175	35.1%	324	64.9%	499	5.7
御前崎市	70	49.6%	71	50.4%	141	4.9
菊川市	64	21.5%	233	78.5%	297	6.4
森町	27	32.9%	55	67.1%	82	5.0
浜松市	1,071	22.5%	3,697	77.5%	4,768	6.2
湖西市	52	15.1%	292	84.9%	344	6.2
西部管内計 (C)	1,720	21.9%	6,132	78.1%	7,852	6.1
小計 (D=A+B+C)	4,790	18.1%	21,659	81.9%	26,449	-
不明 (E)	126	100.0%	-	-	126	-
県外 (F)	62	100.0%	-	-	62	-
合計 (D+E+F)	4,978	18.7%	21,659	81.3%	26,637	7.6

※賀茂広域消費生活センターは、賀茂地域1市5町の消費生活相談窓口である。

※「県受付」は県民生活センターで受け付けた相談者住所別相談件数、「市町受付」は市町の消費生活センターで受け付けた相談件数。

◆ ◆ ◆ 県の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

東部県民生活センター	中部県民生活センター	西部県民生活センター
055-952-2299	054-202-6006	053-452-2299

※ 受付時間は平日 9:00~16:00

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

◆ ◆ ◆ 市町の消費生活相談窓口 ◆ ◆ ◆

下田市	賀茂広域 消費生活センター 0558-24-2299	伊豆の国市 消費生活センター	0558-76-8000	牧之原市 市民相談センター	0548-23-0088
東伊豆町		伊豆市 消費生活センター	0558-72-9858	吉田町 産業課	0548-33-2122
河津町		富士市 消費生活センター	0545-55-2756	川根本町 産業振興課	0547-56-2226
南伊豆町		富士宮市 消費生活センター	0544-22-1197	浜松市 くらしのセンター	053-457-2205
松崎町		函南町 消費生活センター	055-979-8131	磐田市 消費生活センター	0538-37-2113
西伊豆町		清水町 消費生活センター	055-981-8238	袋井市 消費生活センター	0538-44-3174
沼津市 消費生活センター	055-934-4841	長泉町総合相談センター (くらし環境課)	055-989-5514	掛川市 消費生活センター	0537-21-1149
三島市 市民生活相談センター	055-983-2621	小山町 消費生活センター	0550-76-6117	菊川市 消費生活センター	0537-35-0937
裾野市 消費生活センター	055-995-1854	静岡市 消費生活センター	054-221-1056	御前崎市 消費生活センター	0537-85-1135
御殿場市 消費生活センター	0550-83-1629	焼津市 消費生活センター	054-626-1147	湖西市 消費生活相談室	053-576-1609
熱海市 地域協働課	0557-86-6197	藤枝市 消費生活センター	054-643-3305	森町 産業課	0538-85-6319
伊東市 消費生活センター	0557-52-3362	島田市 消費生活センター	0547-36-7153		

※ 土日祝日及び年末年始は受け付けておりません。

令和7年6月

静岡県くらし・環境部県民生活課
静岡県静岡市葵区追手町9番6号
電話 054-221-2175

