



令和 6 年度消費生活相談状況について

令和 7 年 4 月
那須烏山市消費生活センター

1 令和 6 年度相談件数について

令和 6 年度に那須烏山市消費生活センターで受け付けた相談件数は 185 件となり、前年度の 174 件と比較して、11 件の増加となりました。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が 174 件（全体の 94.0%）、問合せ相談が 11 件（全体の 6.0%）で、前年度と比較して苦情相談は 15 件の増加、問合せ相談は 4 件の減少となりました。消費生活のトラブルが増加していることが分かります。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	令和 6 年度	令和 5 年度	比較増減
苦情相談	174 件 (94.0%)	159 件 (91.4%)	15 件
問合せ相談	11 件 (6.0%)	15 件 (8.6%)	△4 件
合計	185 件 (100.0%)	174 件 (100.0%)	11 件

※苦情相談：消費生活に関する苦情相談

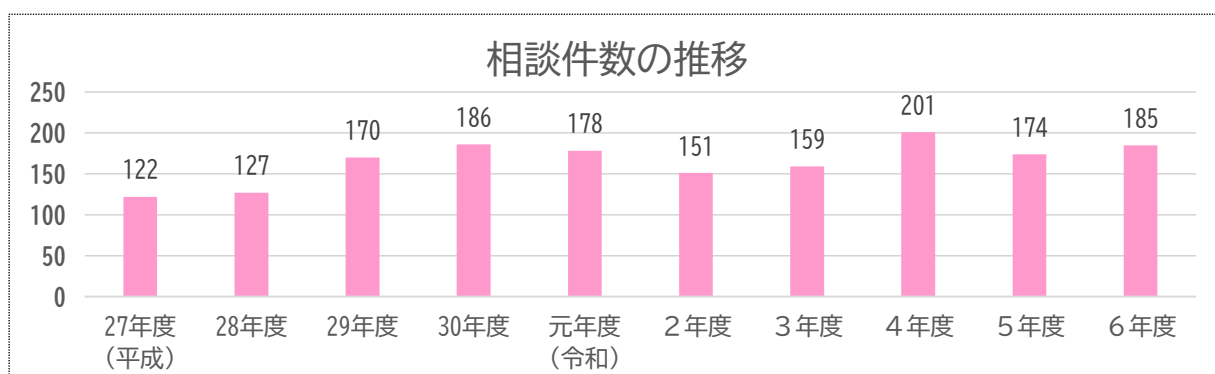
※問合せ相談：生活知識等に関する相談、または個人間や消費生活以外の相談

2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成 22 年度に那須烏山市消費生活センターを開設してから、毎年 100 件を超える相談があり、直近 5 年間に限っては、150 件を超える相談が寄せられています。令和 6 年度は、前年度より少し増加し、185 件であり、相談件数が多い状況が続いています。

【相談件数の推移】

年度	(平成) 27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	(令和) 元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
件数	122	127	170	186	178	151	159	201	174	185



3 性別・年代別の相談件数について

契約当事者の相談件数を性別・年代別にみると、下記の表のとおりです。

(1) 性別

性別相談件数は、男性が102件（全体の55.1%）、女性が83件（全体の44.9%）で、前年度と比較して、男性が5件の減少、女性が16件の増加となりました。全体的には男性の相談が多いですが、女性の相談が増えてきています。

(2) 年代別

年代別相談件数は、70歳以上の60件（全体の32.4%）が最も多く、次いで60歳代の37件（全体の20.0%）で、高齢者の相談が全体の5割以上を占めています。

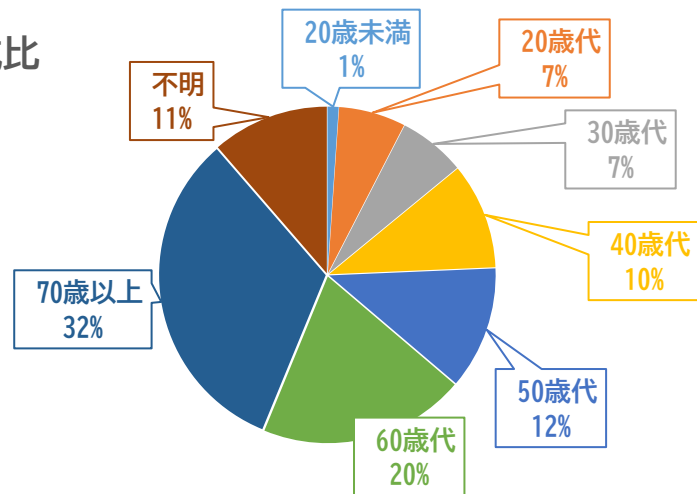
前年度と比較すると、70歳代の相談件数が増加し、60歳代以下の年代では全て減少しました。高齢者の相談件数が多い状況であることから、特に高齢者はトラブルに巻き込まれやすいことが分かります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	令和6年度		令和5年度		計		比較 増減
	男	女	男	女	令和6年度	令和5年度	
20歳未満	0	2	0	2	2(1.1%)	2(1.1%)	0
20歳代	10	2	13	1	12(6.5%)	14(8.0%)	△2
30歳代	5	7	7	8	12(6.5%)	15(8.6%)	△3
40歳代	12	7	13	12	19(10.3%)	25(14.4%)	△6
50歳代	12	10	12	18	22(11.9%)	30(17.2%)	△8
60歳代	24	13	23	15	37(20.0%)	38(21.8%)	△1
70歳以上	31	29	38	8	60(32.4%)	46(26.4%)	14
不明	8	13	1	3	21(11.3%)	4(2.3%)	17
合計	102	83	107	67	185(100.0%)	174(100.0%)	11

※構成比率は、小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならないことがあります。

契約当事者の年代別構成比



4 商品・サービス別相談件数について

相談件数を商品・サービス別にみると、上位 10 位の商品・サービスは下記の表のとおりです。

(1) 商品・サービス別

1 位から 3 位は昨年度同様「商品一般」、「住居品・食料品・光熱水品」、「金融・保険サービス」の順に加え、同率 3 位で「土地・建物・設備」が多い結果となりました。全体的に見ると、生活に必要不可欠な商品・サービスに関する相談が増えてきています。

【相談件数の上位 10 商品・サービス】

令和 6 年度			令和 5 年度		
順位	商品サービス名	件数	順位	商品サービス名	件数
1	商品一般	40(21.7%)	1	商品一般	48(27.6%)
2	住居品・食料品・光熱水品	23(12.4%)	2	住居品・食料品・光熱水品	17(9.8%)
3	金融・保険サービス	15(8.1%)	3	金融・保険サービス	15(8.6%)
	土地・建物・設備	15(8.1%)	4	運輸・通信サービス	12(6.9%)
4	運輸・通信サービス	13(7.0%)	5	他の役務	12(6.9%)
5	他の役務	12(6.5%)	6	教養・娯楽サービス	12(6.9%)
6	教養・娯楽サービス	10(5.4%)	7	教養娯楽品	11(6.3%)
	保健・福祉サービス	10(5.4%)	8	保健衛生品	9(5.2%)
7	他の相談	9(4.9%)	9	他の相談	8(4.6%)
8	教養娯楽品	8(4.3%)	10	土地・建物・設備	6(3.4%)
-	その他	30(16.2%)	-	その他	24(13.8%)
合 計		185(100.0%)	合 計		174(100.0%)

※構成比率は、小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならないことがあります。

(2) 上位 3 商品・サービスの相談事例

① 商品一般【メール、SMS 等による架空請求・不当請求等に関する相談など】

- ・スマートフォンやパソコンなどに届く迷惑メールに関する相談や利用した覚えのないサイトの利用料の請求が送り付けられるなどの架空請求に関する相談が多く寄せられました。

② 住居品・食料品・光熱水品【食料品・電気・健康食品等に関する相談など】

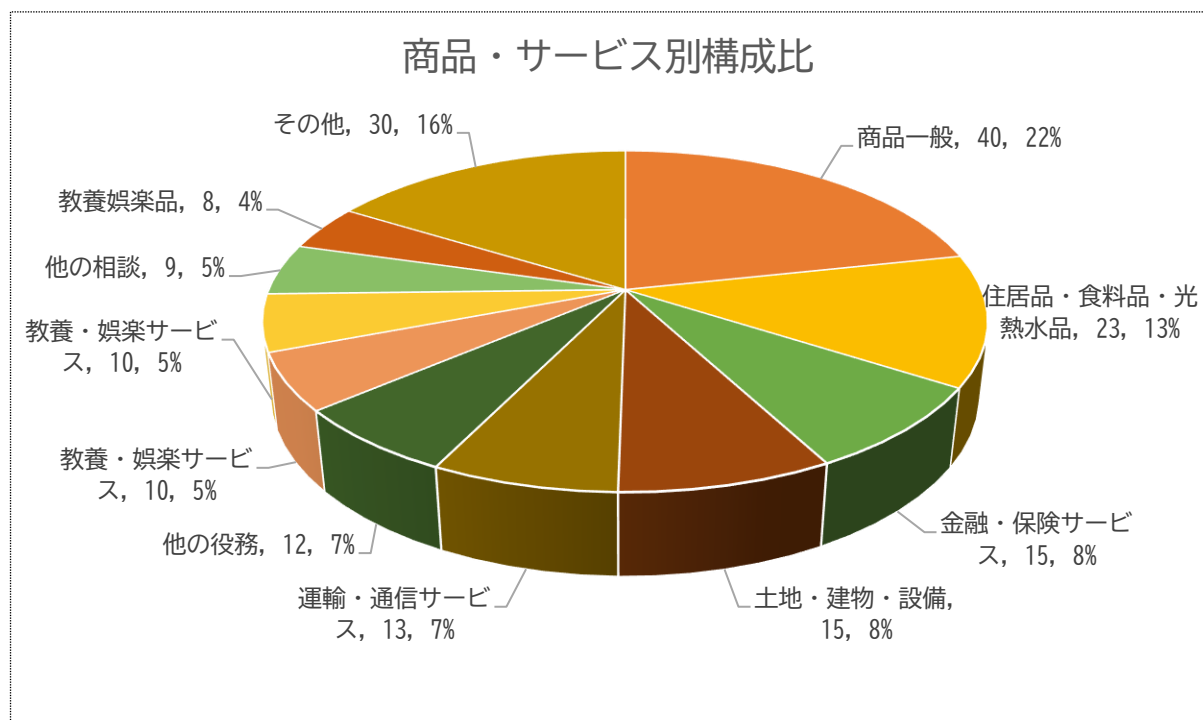
- ・サプリメントなどの健康食品等を通信販売で購入したが、気づかぬうちに定期購入となっておりトラブルとなったなどの相談が寄せられました。

③ 金融・保険サービス【融資サービス・投資関連・多重債務等に関する相談など】

- ・投資に関する情報商材(投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売される情報)を購入後、高額なサポート契約を勧誘された等の相談が寄せられました。
- ・消費者金融に多額の借金があり、債務整理したい等の相談が多く寄せられました。

④ 土地・建物・設備【土地トラブル・住宅リフォーム・修繕等に関する相談など】

- ・近所で工事をしている事業者を語り、屋根など住宅に関する修繕を促され、高額な修繕費を提示されるなど不安になる等の相談が寄せられました。
- ・水回りのトラブルに対し、修繕等のレスキューサービスで高額な契約をさせられた等の相談が寄せられました。



5 特徴的な相談について



(1) 点検して不安をあおる点検商法



住宅の屋根や床下、排水管などを「無料で点検します」などと言って、突然家に訪問し、点検結果で状態が悪いと告げて消費者の不安をあおり、強引に工事や清掃サービス等を契約させるという悪質な手口によるトラブルの相談が寄せられています。

屋根や床下、排水管などは消費者から見えにくいので、工事が必要かの判断が難しく、事業者の話を信用してしまいやすい。

さらに、「今すぐ契約すれば安くする」などと消費者の判断をせかされてしまいます。一度契約をすると他の場所も点検したいと言って次々と契約させるケースもありますので、ご注意ください。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ 突然訪問してきた業者には、**安易に**自宅の概要を話したり**点検をさせない**ようにしましょう。
- ✓ **すぐに契約をせず**、家族や知人へ相談しましょう。また、複数社から見積りを取るなど十分に**検討**しましょう。
- ✓ 「特別に安くする」「保険金を利用できる」などのトークには気を付けましょう。
- ✓ **クーリング・オフ**や**契約の取消し**ができる場合もありますので、すぐに**最寄りの消費生活センター（☎188）**へ相談しましょう。
- ✓ 不安に思った場合は、最寄りの消費生活センター等や警察へ相談しましょう。



(2) 広告を見て修理を頼んだら高額な請求をされた

トイレの修理、水漏れ・配管等の詰まりの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除など、日常生活でのトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」において、事業者から高額な請求を受けたという相談が寄せられています。

特にインターネット上の広告がきっかけのトラブルが増えています。安い価格の広告を見て消費者は事業者を自宅へ呼ぶと、実際の料金は高額になり広告の価格とはかけ離れた金額で請求されこともあるので、ご注意ください。



【相談員からのアドバイス】

- ✓ インターネット上の**広告の金額表示をうのみにしない**ようにしましょう。
- ✓ 実際に水漏れなどの**トラブルが起こった時を想定して、初期対応を調べておきましょう**。地元の工務店や自治体の管工事組合など**信頼のおける事業者を探しておきましょう**。
- ✓ 契約をせかされる場合、また、次々と高額な作業を提案される場合は、**作業を断りましょう**。
- ✓ 料金・作業内容に**納得できない場合は、その場で支払いをしない**ようにしましょう。
- ✓ 事業者とトラブルになった場合は最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。



(3) 軽い気持ちでお金を借りたら…まさかの多重債務に

◆**多重債務**：返済能力の低下または返済能力以上の借り入れにより、返済が困難となり、その返済のために借り入れを繰り返している状態。

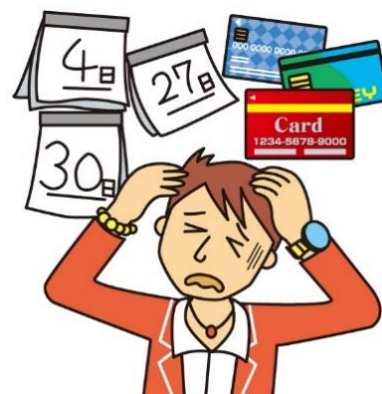


消費者金融に多額の借金があり、債務整理をしたいという相談が寄せられています。多重債務に陥るのは特別な人ばかりではありません。

最も多い原因は、低収入、収入の減少（リストラ・倒産など）による生活苦ですが、冠婚葬祭などによる予定外の出費がきっかけとなることも珍しくありません。

ほしい商品・サービスの購入やギャンブルのための資金としてキャッシングをしてしまう人もいます。その結果、借金返済のために借金を繰り返す自転車操業に陥ってしまうこともあります。

そのほか、第三者に名義を貸したり、保証人になってしまうことで他者の借金を背負ってしまうケースや、闇金から借金をする危険性もありますので、ご注意ください。





【相談員からのアドバイス】

- ✓ 金利には上限があります。上限金利は利息制限法で定められており、この上限金利を超える金利帯での貸付は民事上無効で行政処分の対象となります。**お金を借りる際は、必ず利率を確認しましょう。**
- ✓ 消費者金融からお金を借りた場合、**月々の返済額が少ないと返済総額が多くなります。**一括返済と分割返済（リボルビング払い含む）がありますが、10万円（元金）を実質年率18%で借りた際の返済総額を比較すると、一括返済の場合は総額101,479円に対し、月1万円ずつ返済の場合は総額109,018円となります。
- ✓ **多重債務について相談できる窓口**があります。
 - ◇日本弁護士連合会「ひまわりお悩み110番」 ☎0570-783-110
最寄りの弁護士会の法律相談センターにつながります。
 - ◇法テラス・サポートダイヤル ☎0570-078-374
 - ◇日本貸金業協会「貸金業相談・紛争解決センター」
☎0570-051-051

※一部イラスト：消費者庁イラスト集より

那須烏山市消費生活センター（商工観光課内）

☎0287-83-1014

【受付時間】 午前9:00～12:00
午後1:00～4:30
（土曜・日曜・祝日・年末年始を除く）



※土・日曜日および祝日は「消費者ホットライン^{いやや}☎188(局番なし)」へ