

令和6年度 消費生活相談の概要

1. 相談全体の概要	
(1) 相談件数の推移	p 1
(2) 男女別割合、契約当事者年代別割合	p 1
(3) 商品・役務別苦情相談件数（上位10位）	p 2
(4) 契約当事者年代別・販売購入形態別割合	p 3
2. 相談内容の傾向	
(1) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数	p 3
(2) 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数	p 4
(3) 「投資」に関する苦情相談件数	p 5
(4) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数	p 5
(A) 副業トラブル (B) 課金トラブル	
【資料】	
● 消費生活相談の状況（相談受付件数の推移等）	
(1) 消費生活相談件数	p 7
(2) 月別相談件数	p 8
(3) 相談の方法等	p 8
(4) 年代別・職業別の苦情相談件数	p 9
(5) 商品・役務別の苦情相談件数	p 10
(6) 販売購入形態別の苦情相談件数	p 12
(7) 市町村別の相談件数	p 13
(8) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数	p 14
(9) 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数	p 15
(10) 「投資」に関する苦情相談件数	p 16
(11) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数	p 17
(A) 副業トラブル (B) 課金トラブル	

令和6年度消費生活相談の概要

1. 相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

沖縄県消費生活センターに寄せられた令和6年度の消費生活相談は、**5,023件**で、内訳は**苦情が4,743件、問合せ275件、要望5件**となっています。令和5年度の4,813件に比べて、210件（増減率4.4%）増加しました（図1、資料p7表1参照）。

苦情…消費者問題が発生している、または発生するであろうと判断した相談

問合せ…買物相談、生活知識、労働問題など、消費者苦情が発生していない相談

要望…消費者保護や消費生活の安定・向上に役立つ要望のみの相談

図1 消費生活相談件数の推移



(2) 男女別割合、契約当事者年代別割合

相談者に占める男女別割合は、男性 42.4%、女性 54.9%、その他・不明等 2.7%で、女性の割合が高くなっています。契約当事者の割合も、男性が 43.8%、女性 48.4%、その他・不明等 7.9%で、女性の割合が高くなっています（資料p8表5・6、図2）。

契約当事者の年代別割合については、50代が最も高く、次いで40代、60代・70歳以上と続い

ています（図3、資料p9表8）。

図2 契約当事者男女別割合

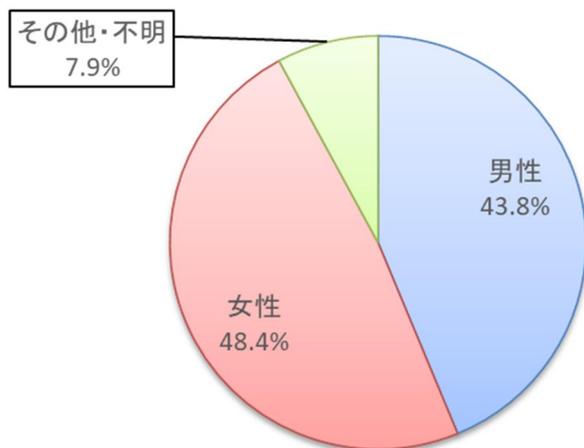
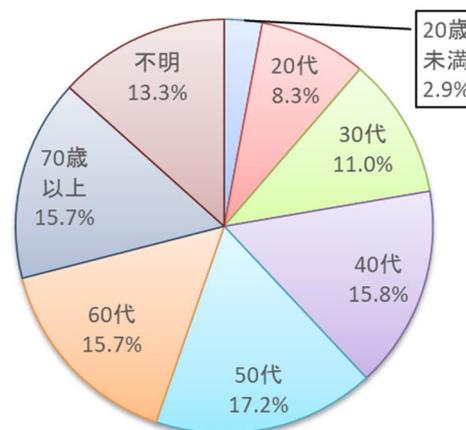


図3 契約当事者年代別割合



(3) 商品・役務別苦情相談件数（上位10位）

相談件数が最も多い商品・役務は、「化粧品」（496件）で、対前年度比127.8%となっています。内容は、美容液のSNS広告を見て、格安で定期購入縛りなしとあったのでお試しのつもりで申し込んだら、最低購入回数の制限がない定期購入契約だったという相談が多く寄せられました。また、「健康食品」（319件）も対前年度比147.0%と増加していますが、「化粧品」と同様に、定期購入に関する相談が多くを占めています。そのほか、「賃貸アパート」「その他役務」「フリーローン・サラ金」など、多くの商品・役務でも、相談が増加しました（表①）。

一方、令和5年度に大手脱毛サロンの倒産に関する相談の多かった「理美容」（154件）は、令和6年度は、75件と半分以下に減少しました（資料p10表9）。

表① 商品・役務別苦情相談件数（上位10位）

順位	商品・役務別	6年度件数	5年度件数	対前年度比	主な項目
1	化粧品	496	388	127.8%	化粧品、美容液、染毛剤、脱毛クリーム、歯磨き粉等
2	商品一般	359	365	98.4%	身に覚えのない請求や荷物、不審な電話やメール等
3	健康食品	319	217	147.0%	ダイエット食品、サプリメント等
4	賃貸アパート	248	237	104.6%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
5	役務その他	223	196	113.8%	弁護士、興信所、廃品回収サービス、占いサイト、広告代理サービス等
6	フリーローン・サラ金	210	171	122.8%	消費者金融会社、クレジット会社等が扱う消費者ローン等
7	自動車	192	156	123.1%	自動車、原動機付自転車、自動車部品に関する相談
8	移動通信サービス	177	141	125.5%	携帯電話（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービス
9	他の教養・娯楽	128	138	92.8%	インターネットゲーム、出会い系サイト・アプリ、スポーツジム等
10	内職・副業	124	108	114.8%	アフィリエイト内職、ドロップシッピング等

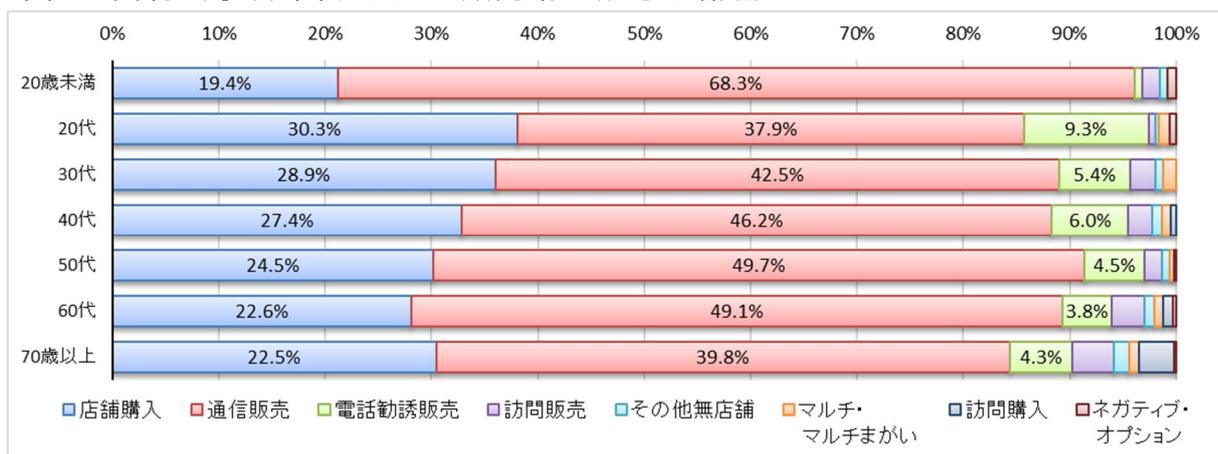
(4) 契約当事者年代別・販売購入形態別割合

販売購入形態別の苦情相談は、「通信販売」(2,036 件)に関する相談が一番多く、「店舗購入」(1,189 件)、「電話勧誘販売」(256 件)の順となっています(資料 p12 表 11)。

契約当事者年代別で販売購入形態別の割合をみると、全年代において「通信販売」の割合が1番高くなっていますが、約3割が「定期購入」に関する相談となっています。

20代の電話勧誘販売について、他の年代に比べて割合が高くなっているのは、SNS広告から副業サイトにアクセスした後、事業者から無料通話アプリを通して勧誘を受け契約したという相談が多かったことによるものです。また、70歳以上において、「訪問購入」の割合が高いのは、不用品の買い取りを依頼したところ、貴金属を無理やり買い取られたという相談が多かったためです。そのほか、令和6年度は、「訪問販売」による屋根工事の点検商法トラブルに関する相談が増えています(図4)。

図4 契約当事者年代別にみた販売購入形態別割合



(注) 図中の割合は、各年代別の全体数を100として算出している。

2. 相談内容の傾向

(1) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数

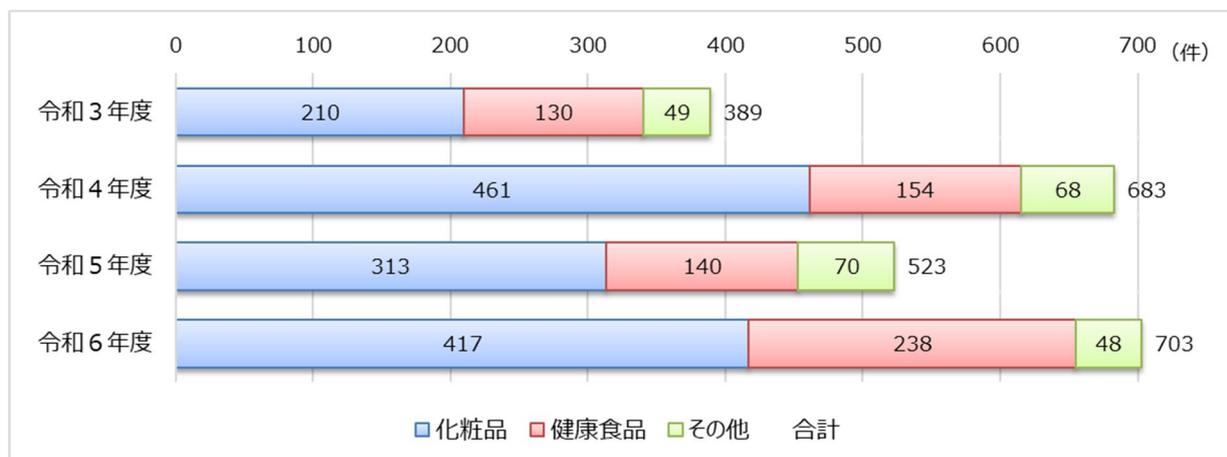
通信販売での「定期購入」に関する相談は、全国的に多い相談となっており、本県においても全相談件数の1割以上を占める状況となっています。

令和6年度は、全相談件数5,023件のうち703件、14.0%の相談があり、このうち、60歳以上の高齢者からの相談が323件、45.9%となっています(資料 p14 表 13)。

主な相談内容は、SNS等の広告を見て、格安だと思い、お試しのつもりで申し込んだら、実は複数回商品を購入しなければならない「定期購入」だった、または、「定期購入縛りなし」との記載があったので1回限りだと思い購入したら、最低購入回数の指定がない契約(いつでも解約できる定期購入)だったという相談が多く寄せられています。

商品の内訳を見ると、しわ取りクリームやファンデーション等の「化粧品」やダイエットサプリ等の「健康食品」に関する相談が多くなっています（図5）。

図5 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数の推移

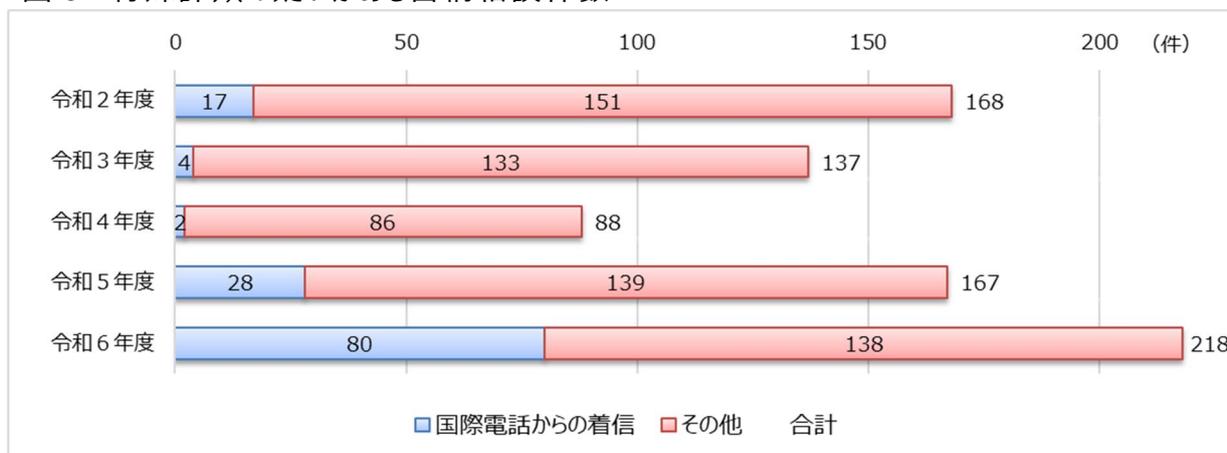


(2) 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数

特殊詐欺とは、面識のない不特定の人に対し、電話などの通信手段を用いて、預貯金口座への振込みなどの方法により現金などをだまし取る詐欺のことです。消費生活センターでは、相談内容から詐欺と断定することはできませんが、架空請求や身に覚えのない国際電話からの着信等、詐欺と思われる相談を取りまとめました（資料 p 15 表 14）。

これまででも、架空請求や還付金に関する相談はありましたが、それに加えて、令和6年度は、国際電話からの着信に関する相談が急増しました（図6）。

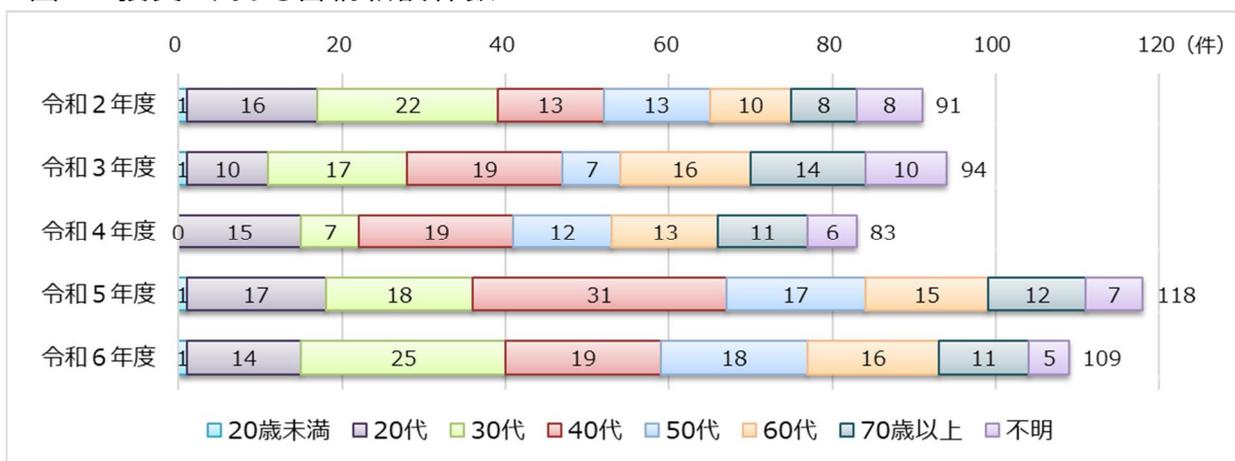
図6 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数



(3) 「投資」に関する苦情相談件数

SNSやインターネット上の広告、SNSで知り合った人からの紹介等をきっかけとした投資に関する相談が年代を問わず寄せられています（図7）。実際に支払った投資金額（既支払金額）が500万円以上の相談は、令和5年度15件、令和6年度8件ありました（資料p16表15・16）。

図7 投資に関する苦情相談件数

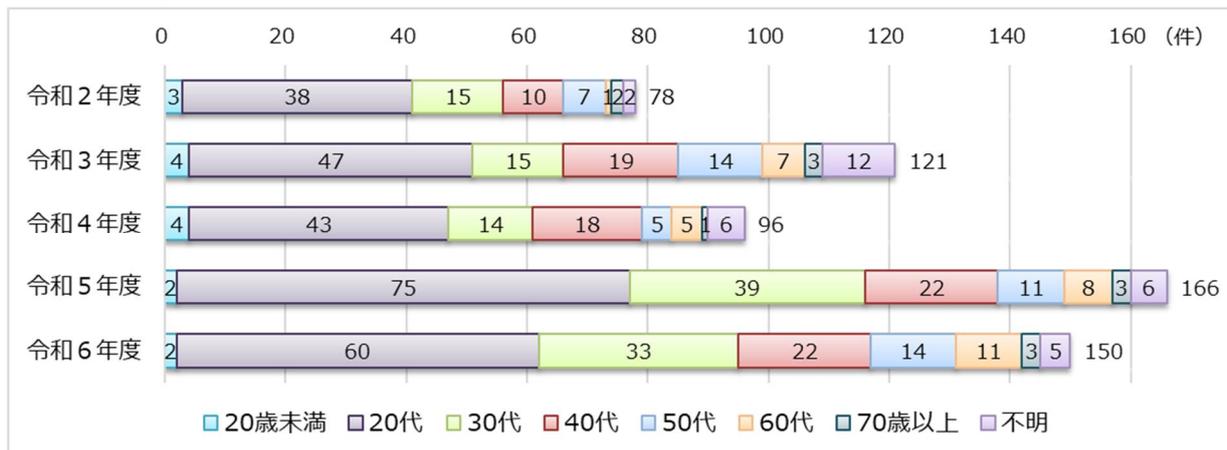


(4) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数

(A) 副業トラブル

投資に関する相談と同様に、SNS等をきっかけとした副業に関する相談も寄せられており、特に、20代、30代からの相談が全体の6割強となっています（図8）。実際に支払った金額（既支払金額）が100万円以上の相談は、令和5年度31件、令和6年度30件となっています。副業を行うための高額なサポート契約料金を、事業者に誘導されるまま消費者金融から借金して支払っているケースも少なくありません（資料p17表17・18）。

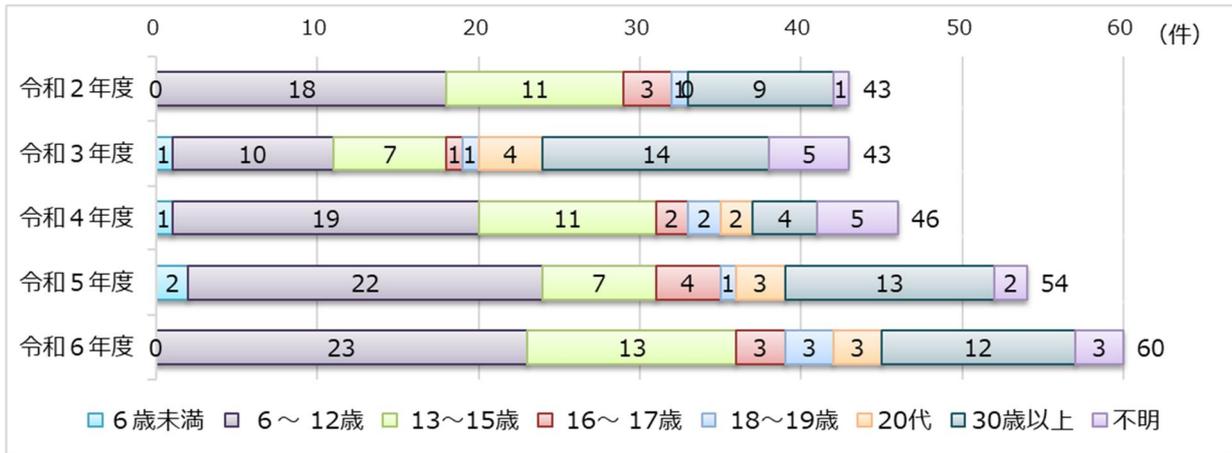
図8 副業に関する苦情相談件数



(B) 課金トラブル

オンラインゲームや音楽・動画配信サービス等への課金に関する相談は、近年、増加傾向にあります。特に、未成年者（17歳以下）の相談件数が6割強を占めています（図9）。実際に支払った金額（既支払金額）が50万円以上の相談は、令和5年度、6年度ともに4件となっております（資料 p 18 表 19・20）。

図9 課金に関する苦情相談件数



資料

● 消費生活相談の状況（相談受付件数の推移等）

(1) 消費生活相談件数

苦情...消費者問題が発生している、または発生するであろうと判断した相談。
 問合せ...買物相談、生活知識、労働問題等、消費者苦情が発生していない相談。
 要望...消費生活の向上に役立つ要望を求める相談。法的規制をしてほしいなど。

表1 消費生活相談件数の推移

区分 年度	総件数		苦情		問合せ・要望	
	件数	増減率	件数	対受付比	件数	対受付比
平成27年度	5,873	3.0	5,543	94.4	330	5.6
平成28年度	5,940	1.1	5,613	94.5	327	5.5
平成29年度	5,283	△ 11.1	4,999	94.6	284	5.4
平成30年度	4,913	△ 7.0	4,606	93.8	307	6.2
令和元年度	4,951	0.8	4,551	91.9	400	8.1
令和2年度	5,557	12.2	5,162	92.9	395	7.1
令和3年度	4,699	△ 15.4	4,311	91.7	388	8.3
令和4年度	4,933	5.0	4,421	89.6	512	10.4
令和5年度	4,813	△ 2.4	4,505	93.6	308	6.4
令和6年度	5,023	4.4	4,743	94.4	280	5.6

表2 メインセンター・分室の相談件数

センター	年度	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
	メインセンター		4,972	4,144	4,328	4,252
宮古分室		265	260	279	270	308
八重山分室		320	295	326	291	329
計		5,557	4,699	4,933	4,813	5,023

(2) 月別相談件数

表3 月別相談件数

年度	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
令和4年度		366	363	364	355	396	422	482	461	385	416	424	499	4,933
令和5年度		384	427	417	386	381	431	450	397	380	363	378	419	4,813
令和6年度		422	485	419	451	426	405	458	448	363	363	375	408	5,023

(3) 相談の方法等

表4 相談方法別件数

年度	相談方法	電話		来所		文書*		合計	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
令和4年度		4,541	92.1	363	7.4	29	0.6	4,933	100.0
令和5年度		4,375	90.9	393	8.2	45	0.9	4,813	100.0
令和6年度		4,472	89.0	446	8.9	105	2.1	5,023	100.0

※令和2年3月から、メールによる相談申込窓口を開設。メールは受付のみ、相談は電話での対応。

表5 相談者の男女別・相談内容別件数

年度・相談内容	男女別	男性		女性		その他・不明		合計	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
令和4年度		1,946	39.4	2,879	58.4	108	2.2	4,933	100.0
令和5年度		2,004	41.6	2,708	56.3	101	2.1	4,813	100.0
令和6年度		2,130	42.4	2,756	54.9	137	2.7	5,023	100.0
	苦情	2,017	42.5	2,637	55.6	89	1.9	4,743	100.0
	問合せ・要望	113	40.4	119	42.5	48	17.1	280	100.0

表6 契約当事者の男女別・相談内容別件数

年度・相談内容	男女別	男性		女性		その他・不明		合計	
		件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
令和4年度		2,004	40.6	2,572	52.1	357	7.2	4,933	100.0
令和5年度		2,082	43.3	2,417	50.2	314	6.5	4,813	100.0
令和6年度		2,198	43.8	2,429	48.4	396	7.9	5,023	100.0
	苦情	2,093	44.1	2,330	49.1	320	6.7	4,743	100.0
	問合せ・要望	105	37.5	99	35.4	76	27.1	280	100.0

(4) 年代別・職業別の苦情相談件数

表7 相談者

年代 職業	20歳 未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不明	合計
令和4年度 (構成比%)	40 (0.9)	398 (9.0)	536 (12.1)	886 (20.0)	883 (20.0)	796 (18.0)	602 (13.6)	280 (6.3)	4,421 (100.0)
令和5年度 (構成比%)	30 (0.7)	424 (9.4)	556 (12.3)	831 (18.4)	906 (20.1)	748 (16.6)	708 (15.7)	302 (6.7)	4,505 (100.0)
令和6年度 (構成比%)	29 (0.6)	338 (7.1)	581 (12.2)	904 (19.1)	1,005 (21.2)	835 (17.6)	722 (15.2)	329 (6.9)	4,743 (100.0)
給与生活者	10	236	416	571	649	403	119	83	2,487
自営・自由業	0	14	75	123	120	100	63	26	521
家事従事者	0	14	28	55	43	52	61	4	257
学 生	19	42	2	6	2	0	0	1	72
無 職	0	30	58	136	178	264	470	21	1,157
不明・その他	0	2	2	13	13	16	9	194	249

表8 契約当事者

年代 職業	20歳 未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不明	合計
令和4年度 (構成比%)	138 (3.1)	449 (10.2)	498 (11.3)	749 (16.9)	725 (16.4)	702 (15.9)	645 (14.6)	515 (11.6)	4,421 (100.0)
令和5年度 (構成比%)	128 (2.8)	463 (10.3)	513 (11.4)	702 (15.6)	745 (16.5)	644 (14.3)	746 (16.6)	564 (12.5)	4,505 (100.0)
令和6年度 (構成比%)	139 (2.9)	396 (8.3)	522 (11.0)	749 (15.8)	817 (17.2)	743 (15.7)	746 (15.7)	631 (13.3)	4,743 (100.0)
給与生活者	14	254	354	453	509	348	112	95	2,139
自営・自由業	0	14	62	102	103	89	59	26	455
家事従事者	0	15	24	35	32	39	56	6	207
学 生	113	57	3	6	2	0	0	11	192
無 職	2	39	61	126	149	237	472	35	1,121
不明・その他	10	17	18	27	22	30	47	458	629

(5) 商品・役務別の苦情相談件数

表9 苦情の多い商品・役務上位10位

順位	令和4年度 4,421件			令和5年度 4,505件			令和6年度 4,743件			
	商品・役務別	件数	構成比	商品・役務別	件数	構成比	商品・役務別	件数	構成比	前年度増減
1	化粧品	556	12.6%	化粧品	388	8.6%	化粧品	496	10.5%	108
2	商品一般	362	8.2%	商品一般	365	8.1%	商品一般	359	7.6%	△6
3	健康食品	228	5.2%	賃貸アパート	237	5.3%	健康食品	319	6.7%	102
4	理美容	203	4.6%	健康食品	217	4.8%	賃貸アパート	248	5.2%	11
5	賃貸アパート	198	4.5%	役務その他	196	4.4%	役務その他	223	4.7%	27
6	自動車	169	3.8%	フリーローン・サラ金	171	3.8%	フリーローン・サラ金	210	4.4%	39
7	役務その他	163	3.7%	自動車	156	3.5%	自動車	192	4.0%	36
8	フリーローン・サラ金	152	3.4%	理美容	154	3.4%	移動通信サービス	177	3.7%	36
9	移動通信サービス	140	3.2%	移動通信サービス	141	3.1%	他の教養・娯楽	128	2.7%	△10
10	他の教養・娯楽	127	2.9%	他の教養・娯楽	138	3.1%	内職・副業	124	2.6%	16

【用語説明①】

化粧品

基礎化粧品、メイクアップ化粧品のほか、染毛剤、養毛剤、脱毛剤等も含む。

商品一般

商品・役務が何なのか消費者が知らないもの。身に覚えのない請求や荷物、不審な電話やメールなどで商品の特定ができない相談や、架空請求も含まれる。

健康食品

ダイエット食品、栄養補助食品、栄養素・カロリー・嗜好等の性質を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって販売されるもの。

賃貸アパート

公営集合住宅、賃貸専用マンション、賃貸専用アパートなどに関する相談。主に、退去時の原状回復費用に関する相談が多い。

役務その他

興信所、弁護士、司法書士、広告代理サービス、廃品回収サービス、占いサイト、運命鑑定、結婚相手紹介サービス等。

表10 契約当事者の年代別にみた商品・役務等別相談件数（上位5位）

年代 順位	20歳未満		20代		30代		40代	
	1	他の教養・娯楽	43	内職・副業	55	賃貸アパート	47	健康食品
2	健康食品	13	賃貸アパート	30	商品一般	30	賃貸アパート	63
3	化粧品	12	フリーローン・サラ金	28	自動車	29	化粧品	57
4	自動車	9	理美容	27	化粧品	28	商品一般	41
5	移動通信サービス	6	自動車	25	フリーローン・サラ金	26	フリーローン・サラ金	36

年代 順位	50代		60代		70歳以上	
	1	化粧品	139	化粧品	145	健康食品
2	商品一般	61	商品一般	69	化粧品	83
3	健康食品	52	健康食品	66	商品一般	69
4	賃貸アパート	46	移動通信サービス	32	移動通信サービス	29
5	フリーローン・サラ金	44	フリーローン・サラ金	30	フリーローン・サラ金	27
					役務その他	27

【用語説明②】

フリーローン・サラ金

消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う、用途を限定しないで設定されている消費者ローン等。

自動車

道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車、自動車部品に関する相談。

移動通信サービス

携帯電話（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービスに関する相談

他の教養・娯楽

入場料（使用料）を支払って使用するスポーツ施設、遊興施設及び他の教養・娯楽サービス項目に該当しないもの。インターネットゲーム、ギャンブル情報、出会い系サイト・アプリ等に関する相談も含む。

内職・副業

商品・役務を販売する仕事をして収入を得る内職・サイドビジネス。アフィリエイト・ドロップショッピング内職、内職や副業の内容が特定できないものを含む。

理美容

美容院、理髪店、エステティックサロン等の行うサービス。

(6) 販売購入形態別の苦情相談件数

表11 販売購入形態別・契約当事者年代別の苦情相談件数

販売購入形態 年度	店舗購入	店舗外販売							不明・無関係	合計
		通信販売	電話勧誘販売	訪問販売	その他無店舗	マルチ・マルチまがい	訪問購入	ネガティブ・オプション		
令和4年度	1,270	1,981	144	101	36	51	37	8	793	4,421
令和5年度	1,205	1,844	245	99	56	27	23	6	1,000	4,505
令和6年度	1,189	2,036	256	101	42	33	33	7	1,046	4,743
20歳未満	27	95	1	2	1	0	0	1	12	139
20代	120	150	37	2	1	3	0	2	81	396
30代	151	222	28	10	3	5	0	0	103	522
40代	205	346	45	14	6	5	3	0	125	749
50代	200	406	37	11	5	3	0	1	154	817
60代	168	365	28	18	6	5	5	2	146	743
70歳以上	168	297	32	22	8	5	18	1	195	746
不明	150	155	48	22	12	7	7	0	230	631

【用語説明③】

店舗購入：店舗で購入する取引のこと。または、消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など。

通信販売：事業者が新聞、テレビ、ウェブサイト等で広告し、郵便、電話、インターネット等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。

電話勧誘販売：事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。電話を一旦切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当する。

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のこと。キャッチセールス、アポイントメントセールスを含む。

その他無店舗：露店、屋台店、その他これらに類する場所で行う取引のこと。

マルチ・マルチまがい：連鎖販売取引、契約が多層でピラミッド状に連鎖している取引のこと。

訪問購入：事業者が消費者の自宅等営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する取引のこと。

ネガティブ・オプション：契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法のこと。送りつけ商法。

不明・無関係：購入前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。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。販売購入形態と無関係な相談。

(7) 市町村別の相談件数 (令和6年4月～令和7年3月)

表12 市町村別相談件数

市町村名	人口 (人)	相談件数	割合 (%)	人口千人 当り件数	市町村名	人口 (人)	相談件数	割合 (%)	人口千人 当り件数
県計	1,462,046	4,966	100.0	3.4	島尻郡計	105,466	553	11.1	5.2
市部計	1,129,116	3,301	66.5	2.9	与那原町	19,461	109	2.2	5.6
那覇市	310,431	715	14.4	2.3	南風原町	40,898	207	4.2	5.1
宜野湾市	99,904	140	2.8	1.4	渡嘉敷村	634	8	0.2	12.6
石垣市	47,231	315	6.3	6.7	座間味村	828	1	0.0	1.2
浦添市	115,094	415	8.4	3.6	栗国村	640	5	0.1	7.8
名護市	64,006	165	3.3	2.6	渡名喜村	290	0	0.0	0.0
糸満市	61,062	316	6.4	5.2	南大東村	1,220	5	0.1	4.1
沖縄市	141,625	285	5.7	2.0	北大東村	530	0	0.0	0.0
豊見城市	64,851	332	6.7	5.1	伊平屋村	1,096	4	0.1	3.6
うるま市	126,730	112	2.3	0.9	伊是名村	1,191	1	0.0	0.8
宮古島市	52,448	292	5.9	5.6	久米島町	6,596	23	0.5	3.5
南城市	45,734	214	4.3	4.7	八重瀬町	32,082	190	3.8	5.9
国頭郡計	61,941	152	3.1	2.5	宮古郡計	1,010	3	0.1	3.0
国頭村	4,394	11	0.2	2.5	多良間村	1,010	3	0.1	3.0
大宜味村	2,965	8	0.2	2.7					
東村	1,587	4	0.1	2.5	八重山郡計	5,469	30	0.6	5.5
今帰仁村	8,804	20	0.4	2.3	竹富町	3,772	21	0.4	5.6
本部町	12,275	27	0.5	2.2	与那国町	1,697	9	0.2	5.3
恩納村	11,259	29	0.6	2.6					
宜野座村	6,025	21	0.4	3.5	不明(県内)		149	3.0	
金武町	10,772	25	0.5	2.3					
伊江村	3,860	7	0.1	1.8	他県		49		
中頭郡計	159,044	778	15.7	4.9	不明・外国人		8		
読谷村	41,598	203	4.1	4.9					
嘉手納町	13,039	68	1.4	5.2					
北谷町	28,458	143	2.9	5.0					
北中城村	18,188	80	1.6	4.4					
中城村	22,782	112	2.3	4.9					
西原町	34,979	172	3.5	4.9					

※ 本表は、消費生活センター(宮古・八重山分室含む)に寄せられた相談件数である。
各市町村に寄せられた相談受付分は含まない。

※ 市町村別人口は沖縄県企画部統計課「沖縄県の推計人口」(令和6年4月1日現在)による。

(8) 通信販売での「定期購入」に関する苦情相談件数

表13 通信販売での「定期購入」における契約当事者年代別相談件数

年度・商品別分類	年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
令和4年度		34	16	37	115	178	159	94	50	683
化粧品		20	10	27	73	139	112	49	31	461
健康食品		11	3	7	27	27	37	25	17	154
他の教養娯楽品		1	1	2	11	4	3	2	0	24
その他		2	2	1	4	8	7	18	2	44
令和5年度		18	11	31	88	104	139	106	26	523
化粧品		14	3	19	45	70	96	52	14	313
健康食品		3	7	6	29	26	30	34	5	140
他の教養娯楽品		0	0	3	10	5	3	3	2	26
その他		1	1	3	4	3	10	17	5	44
令和6年度		19	9	30	113	175	192	131	34	703
化粧品		11	5	19	48	122	129	64	19	417
健康食品		6	1	9	56	44	55	55	12	238
他の教養娯楽品		0	0	0	2	3	3	0	0	8
その他		2	3	2	7	6	5	12	3	40

【商品の具体例】

化粧品：基礎化粧品、メイクアップ化粧品、養毛剤、
歯みがき粉、脱毛剤など

健康食品：サプリメント、プロテイン、ダイエット食品など

他の教養娯楽品：電子タバコ、ペットフードなど

【ポイント】

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- 割引価格の「初回」「モニター」「お試し」は、契約条件に注意！
- 購入者の都合で返品できるかどうか、返品できる場合の送料負担などの条件（返品特約）は、販売サイト上の表示内容に従うことになります。
- インターネットの通信販売では、「最終確認画面」に、契約に関する重要な情報が集約されています。

チェックリストはこちら⇒⇒⇒

「最終確認画面」チェックリスト

インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

※注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも再度しっかり確認しましょう

- 定期購入が条件になっていませんか？
 - （定期購入が条件になっている場合）継続期間や購入回数
が決められていませんか？
 - 支払うことになる総額はいくらですか？
 - 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
 - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」
など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
 - お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？
- ※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーン
ショットで保存しましょう。

未成年者の場合は以下の点も確認してください

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック
欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申
し込んでいますか？

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

(9) 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数

特殊詐欺の手口は、10種類に分類されている。

- オレオレ詐欺 ○預貯金詐欺 ○キャッシュカード詐欺盗 ○架空料金請求詐欺 ○還付金詐欺
- 金融商品詐欺 ○ギャンブル詐欺 ○交際あっせん詐欺 ○その他の特殊詐欺

※消費生活センターで詐欺との断定できないが、架空請求や身に覚えのない国際電話からの着信等、詐欺と思われる相談を取りまとめた。

表14 特殊詐欺の疑いがある苦情相談件数

年度	年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
令和4年度		2	7	6	7	18	19	20	9	88
	国際電話からの着信	1	0	2	2	5	4	1	2	17
	その他	1	7	4	5	13	15	19	7	71
令和5年度		3	6	16	21	29	29	44	19	167
	国際電話からの着信	0	1	4	4	4	5	7	3	28
	その他	3	5	12	17	25	24	37	16	139
令和6年度		0	12	23	27	34	48	39	35	218
	国際電話からの着信	0	3	10	7	10	20	13	17	80
	その他	0	9	13	20	24	28	26	18	138

【相談事例】

- 国際電話番号から電話がかかってきて、通信料金の未納があるという音声ガイダンスが流れ、名前と電話番号を聞かれたので教えてしまった。
- 年金機構を名乗る人から非通知で還付金の電話がきた。受け取りのため銀行へ行き、行員に確認したら詐欺だと分かった。
- パソコンを操作していたら警告音が鳴り、表示された電話番号に電話をした。サポート料を請求され、コンビニでプリペイド式電子マネーを購入し、裏面の番号を伝えた。詐欺だった。

【アドバイス】

- 国際電話番号（+1や+44などから始まる番号）を利用した特殊詐欺被害が多発しています。身に覚えのない番号にはでない、かけ直さないようにしましょう。
- 個人情報聞き出す不審な電話やショートメッセージ、SNS等には、絶対情報を伝えない！
- 市役所など公的機関の職員が電話でATMの操作をお願いすることは絶対にありません。
- 不安を感じたら、一人で判断せず、家族・知人、警察、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

ニセ警察詐欺に注意 #ニセ警察詐欺

ニセ警察官が登場するまでのパターン

自動音声ガイダンス

ご利用の携帯電話は数時間後に停止します。

ショートメッセージ

あなたの銀行口座が犯罪に使われています。

警察を装った電話

資金洗浄をした容疑で逮捕状が出ています。

心当たりがないから連絡してみよう...

捜査に協力して疑いを晴らそう...

SNSのビデオ通話

(画像提供：北海道警察、警視庁、茨城県警察、岐阜県警察、奈良県警察、香川県警察、長崎県警察、沖縄県警察)

警察は SNS で連絡することはありません

警察庁

沖縄県警察

(10) 「投資」に関する苦情相談件数

暗号資産（仮想通貨）、FX、CO₂排出権取引、バイナリーオプション、自動売買ツール等、投資に関する苦情相談件数。

表15 契約当事者年代別相談件数

年度	年代	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	合計
令和2年度		1	16	22	13	13	10	8	8	91
令和3年度		1	10	17	19	7	16	14	10	94
令和4年度		0	15	7	19	12	13	11	6	83
令和5年度		1	17	18	31	17	15	12	7	118
令和6年度		1	14	25	19	18	16	11	5	109

表16 契約購入金額・既支払額別件数

金額	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	
	契約購入金額	既支払金額								
50万円未満	37	25	31	24	27	24	32	21	31	29
100万円未満	10	9	4	3	9	10	17	14	11	8
200万円未満	3	1	13	10	13	11	10	9	15	10
300万円未満	7	6	3	3	6	4	11	5	9	8
500万円未満	3	1	6	7	4	2	4	4	6	4
1000万円未満	2	1	6	2	3	4	13	10	7	6
1000万円以上	6	3	7	5	7	4	6	5	5	2
不明	23	45	24	40	14	24	25	50	25	42
合計	91	91	94	94	83	83	118	118	109	109

【相談事例】

- 出会い系サイト等で出会った人物から、海外の投資サイトを紹介され投資したが、出金できなくなった。
- SNS広告をタップ、投資勉強会のLINEグループに入り、個人名義口座に10万円を振り込んだ。当初出金できていたので何度か追加投資を行ったが、そのうち連絡が取れなくなりお金が戻ってこない。
- FX自動売買ソフトを購入、順調に利益が出ていたが、出金を依頼しても理由をつけて応じてもらえない。
- 暗号資産で海外事業者に投資をすると大儲けできると勧誘を受け、配当や預かった暗号資産の払い戻しをしようとしたら、税金や手数料を支払うように言われた。

【アドバイス】

- 「必ずもうかる」「元本保証」などと勧誘してくる業者とは絶対に契約しないようにしましょう。
- 振込先に個人名義の口座を指定された場合、絶対に振り込まないでください。
- 無登録の業者との契約は行わないようにしましょう。
- 投資の仕組みがよく理解できなければ契約しないようにしましょう。

(11) 若年層で増加傾向にある苦情相談件数

(A) 副業トラブル

副業に関する相談のうち、インターネット関連の苦情相談件数。

表17 契約当事者年代別相談件数の推移

年代 年度	20歳 未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不明	合計
令和2年度	3	38	15	10	7	1	2	2	78
令和3年度	4	47	15	19	14	7	3	12	121
令和4年度	4	43	14	18	5	5	1	6	96
令和5年度	2	75	39	22	11	8	3	6	166
令和6年度	2	60	33	22	14	11	3	5	150

表18 契約購入金額・既支払額別件数

年度 金額	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	
	契約購入 金額	既支払 金額								
5万円未満	32	34	38	30	27	26	28	21	18	27
10万円未満	3	1	7	1	3	6	9	10	2	3
50万円未満	23	10	27	16	18	12	28	29	27	23
100万円未満	7	3	19	6	17	10	23	13	25	17
150万円未満	3	1	5	4	5	3	20	15	12	7
200万円未満	0	0	1	0	5	4	10	8	9	8
200万円以上	0	0	1	1	7	2	22	8	26	15
不明	10	29	23	63	14	33	26	62	31	50
合計	78	78	121	121	96	96	166	166	150	150

【相談事例】

- SNSで知った副業サイトに登録、動画を見てスクリーンショットする副業に勧誘され数百円の報酬を得た。その後、投資の勧誘があり暗号資産の口座を開設。グループミッションに参加、誰かが操作ミスすると全員にペナルティが課され、数百万円支払うことになった。送金先口座は複数あったが全部個人名義だった。
- 動画サイトの広告から副業サイトにアクセス。高額サポートプランを契約すれば、簡単に契約金額以上の報酬を得られるとの勧誘を受けた。お金がないと断ると、遠隔操作アプリをダウンロードするよう言われ、指示されるまま消費者金融から借金をし個人名義口座へ送金した。儲けはなく借金返済ができない。

【アドバイス】

- 「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告やランキングサイトをうのみにしないようにしましょう。
- 「借金」してまで契約しない！ また、振込先が個人名義口座の場合、絶対に振り込まないでください。
- 遠隔操作アプリは安易にインストールしないようにしましょう。

(B) 課金トラブル

オンラインゲームや音楽・動画配信サービス等での課金等に関する苦情相談件数。

表19 契約当事者年齢別相談件数の推移

年度	年代	6歳未満	6～12歳	13～15歳	16～17歳	18～19歳	20代	30歳以上	不明	合計
令和2年度		0	18	11	3	1	0	9	1	43
令和3年度		1	10	7	1	1	4	14	5	43
令和4年度		1	19	11	2	2	2	4	5	46
令和5年度		2	22	7	4	1	3	13	2	54
令和6年度		0	23	13	3	3	3	12	3	60

表20 契約購入金額・既支払額別件数

金額	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	
	契約購入金額	既支払金額								
5万円未満	6	6	8	7	2	11	5	5	5	7
10万円未満	6	2	12	4	7	3	11	1	11	5
30万円未満	13	3	8	3	15	13	16	4	18	9
50万円未満	10	1	4	1	3	1	5	3	6	3
100万円未満	2	0	4	1	12	6	4	3	7	3
100万円以上	3	1	1	1	1	0	3	1	4	1
不明	3	30	6	26	6	12	10	37	9	32
合計	43	43	43	43	46	46	54	54	60	60

【相談事例】

- 小学生の子に親の古いスマホを自宅のWi-Fiに繋げて使用させていた。残っていたアカウントやクレジットカード情報を利用し、複数のオンラインゲームで課金をしていた。クレジットカードが利用停止になってしまっ
- 保育園児の子どもに親のスマホでゲームをさせていたら、知らない間に課金していた。
- 子どもがオンラインゲームで親の承諾なく高額な課金を行っていた。ゲーム画面に表示される年齢確認と親の承諾の有無の問いについて、虚偽の入力をしていった。
- 親のクレジットカードを勝手に使用し、ゲームの課金を繰り返していた。

【アドバイス】

- オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合しましょう。
- 保護者のアカウントで子どもに利用させず、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用しましょう。
- スマホのアカウント決済とキャリア決済のそれぞれに、決済時の承認（パスワード、指紋認証、顔認証など）を設定しましょう。また、日頃から決済完了メールや明細を確認しましょう。