

## 2024年度消費生活相談の概要

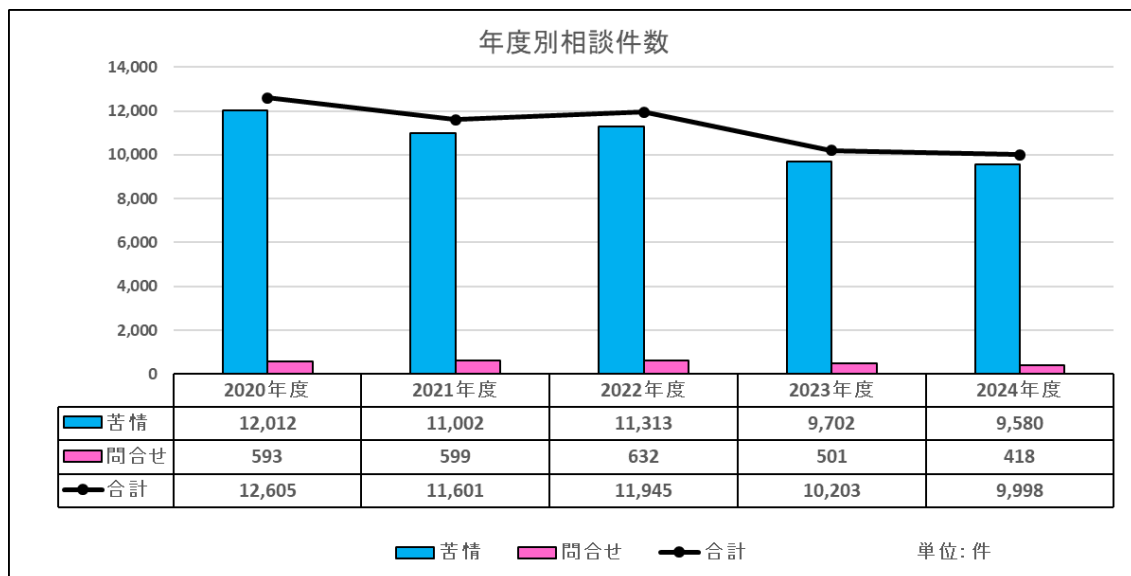
消費生活相談情報（2025年5月）

### 相談の概要

#### (1) 相談件数

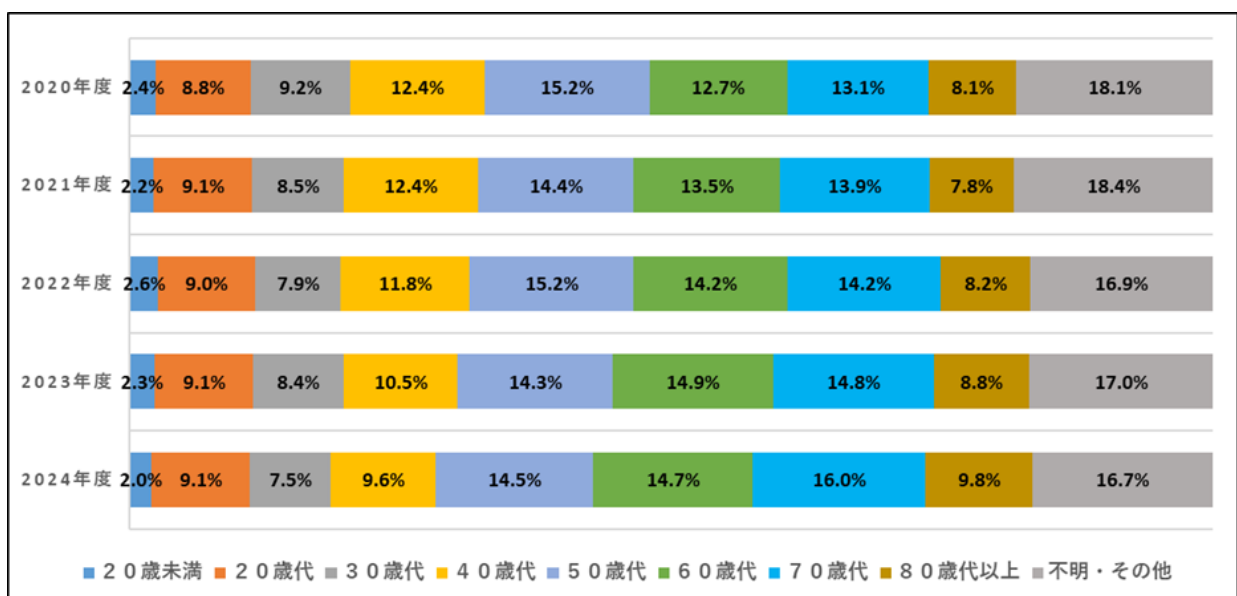
2024年度に神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は9,998件で、前年度の10,203件から205件(2%)減少しました。相談種別の内訳は、苦情相談が9,580件(前年度比122件、1.3%減少)、問合せ等が418件(前年度比83件、16.6%減少)寄せられました。

相談件数の動向については、2024年2月に立ち上げた神戸市消費生活センターのホームページにおいて、FAQとチャットボットによる自己解決支援ツールを充実させたことから減少傾向が続いていると考えられます。



#### (2) 契約当事者の年代別件数

契約者の年代別では、50歳以上が相談件数の上位を占めており、①70歳代(1,530件)、②60歳代(1,411件)、③50歳代(1,393件)の順となっています。



### (3) 商品・役務(サービス)別の苦情相談件数

(単位：件)

順位	商品・役務	2023年度		2024年度		対前年度 増減率
		件数	構成比	件数	構成比	
1	商品一般	920	9.5%	1,168	12.2%	27.0%
2	役務その他	529	5.5%	586	6.1%	10.8%
3	レンタル・リース・貸借	507	5.2%	528	5.5%	4.1%
4	健康食品	327	3.4%	440	4.6%	34.6%
5	化粧品	683	7.0%	438	4.6%	-35.9%
6	医療	222	2.3%	316	3.3%	42.3%
7	他の教養・娯楽	325	3.3%	270	2.8%	-16.9%
8	修理・補修	230	2.4%	261	2.7%	13.5%
9	工事・建築・加工	244	2.5%	257	2.7%	5.3%
10	移動通信サービス	252	2.6%	257	2.7%	2.0%

#### 【1位】商品一般

商品の相談のうち分類を明確に特定できない不審なメールや電話、身に覚えのない請求などの相談が該当します。相談件数は1,168件あり、商品・役務別で見ると最も多く、前年度比では27.0%増加しています。

#### 【2位】役務その他

パソコンの偽警告画面によるサポート詐欺や鍵の開錠サービス、占いサイトなどの役務サービスが該当します。相談件数は586件あり、前年度比で10.8%増加しました。

#### 【3位】レンタル・リース・貸借

レンタルサービス商品の貸借や不動産の賃貸住宅に関する相談が該当します。相談件数は、528件あり前年度比で4.1%増加しました。特に賃貸住宅に関する相談は450件と多く、レンタル・リース・貸借の全体の85.2%を占めています。

#### 【4位】健康食品

サプリメントなどの健康食品に関する相談が該当します。定期購入の解約や返品などの相談が多く寄せられました。相談件数は440件あり前年度比で34.6%増加しています。

#### 【5位】化粧品

4位の「健康食品」と同様に定期購入の解約や返品に関する相談が寄せられました。相談件数は438件あり、前年度比で35.9%減少しました。

### (4) 世代別商品・役務上位

(単位：件)

順位	若年層(30歳未満)			成年層(30歳~50歳代)			高齢層(60歳代以上)		
	商品名	件数	構成比	商品名	件数	構成比	商品名	件数	構成比
1	レンタル・リース・貸借	97	9.1%	レンタル・リース・貸借	258	8.5%	商品一般	523	13.5%
2	他の教養・娯楽	90	8.5%	商品一般	227	7.5%	健康食品	253	6.5%
3	役務その他	88	8.3%	役務その他	165	5.4%	化粧品	249	6.4%
4	医療	83	7.8%	医療	139	4.6%	役務その他	210	5.4%
5	理美容	72	6.8%	健康食品	133	4.4%	移動通信サービス	138	3.6%
6	商品一般	67	6.3%	化粧品	120	4.0%	工事・建築・加工	112	2.9%
7	教室・講座	46	4.3%	教室・講座	101	3.3%	修理・補修	112	2.9%
8	内職・副業	45	4.2%	他の教養・娯楽	88	2.9%	インターネット通信サービス	97	2.5%
9	化粧品	35	3.3%	移動通信サービス	80	2.6%	他の金融関連サービス	88	2.3%
10	修理・補修	34	3.2%	工事・建築・加工	79	2.6%	紳士・婦人洋服	75	1.9%
				修理・補修	79	2.6%			
				インターネット通信サービス	79	2.6%	書籍・印刷物	75	1.9%

#### ① 若年層(30歳未満)

1位の「レンタル・リース・貸借」は97件あり、入居後のトラブルや賃貸住宅退去時の原状回復費用についての相談が多く寄せられました。

## ② 成年層(30歳～50歳代)

2位の商品一般は分類を明確に特定できない不審なメールや電話、身に覚えのない請求などの相談などで、電話に対応すると不審音声案内が流れるケースが多く寄せられました。

## ③ 高齢層(60歳以上)

4位の「役務その他」のうち、パソコンのウイルス警告画面によるサポート詐欺に関する相談では、クレジットカードや電子マネーで高額な料金を請求されるケースが多く、実際に料金を支払った事例もありました。

## (5) 販売購入形態別の苦情相談件数

販売購入形態別の苦情相談件数は、インターネット通販などの「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられており、契約者の世代別相談件数を見ても、若年層、成年層、高齢層共に「通信販売」が全体の35%以上を占めています。

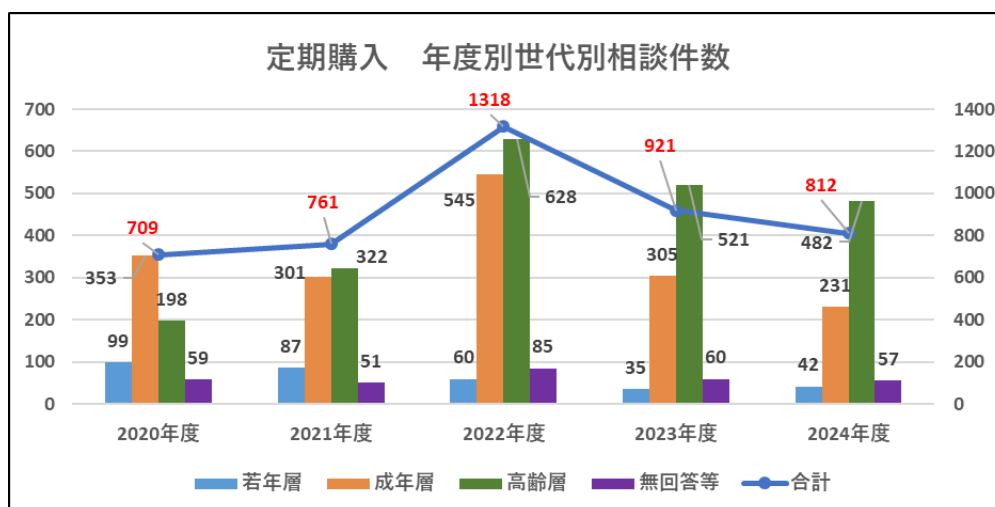
(単位:件)

	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度	
	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	2,172	18.1%	1,892	17.2%	2,011	17.8%	1,846	19.0%	1,807	18.9%
無店舗販売	6,334	52.7%	5,652	51.4%	5,922	52.3%	5,044	52.0%	4,605	48.1%
内訳 訪問販売	913	7.6%	772	7.0%	683	6.0%	565	5.8%	703	7.3%
通信販売	4,749	39.5%	4,297	39.1%	4,723	41.7%	3,958	40.8%	3,405	35.5%
マルチ・マルチまがい	94	0.8%	62	0.6%	52	0.5%	34	0.4%	26	0.3%
電話勧誘販売	411	3.4%	377	3.4%	317	2.8%	349	3.6%	369	3.9%
ネガティブ・オプション	33	0.3%	14	0.1%	11	0.1%	8	0.1%	2	0.0%
訪問購入	72	0.6%	88	0.8%	78	0.7%	79	0.8%	53	0.6%
その他無店舗	62	0.5%	42	0.4%	58	0.5%	51	0.5%	47	0.5%
不明・無関係	3,506	29.2%	3,458	31.4%	3,380	29.9%	2,812	29.0%	3,168	33.1%
合計	12,012		11,002		11,313		9,702		9,580	

## (6) 定期購入関連の苦情相談件数

定期購入に関する苦情相談件数を世代別で見ると、2023年度より相談件数は減少傾向が続いていますが、高齢層からの相談の割合は多くなっています。2024年度は高齢層からの相談は全体の812件のうち482件で59.4%を占めていて、その中で最も多い年代は60歳代でした。

特に多い商品は「健康食品」と「化粧品」で、いずれの商品も、「お試しで商品を購入したつもりが定期購入になっていた」という相談や、解約、返金方法に関する相談でした。



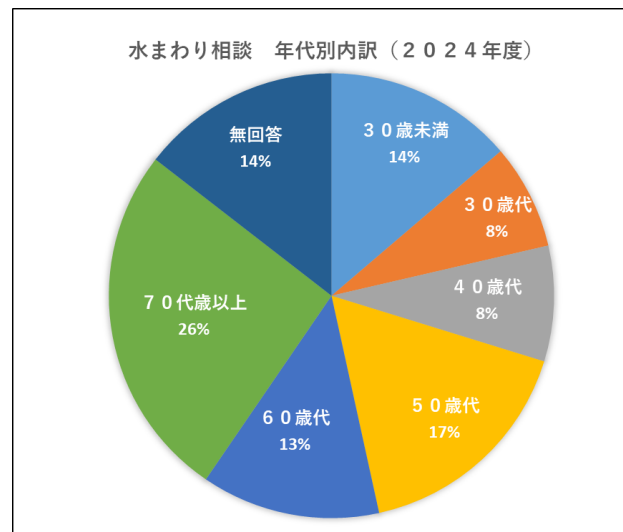
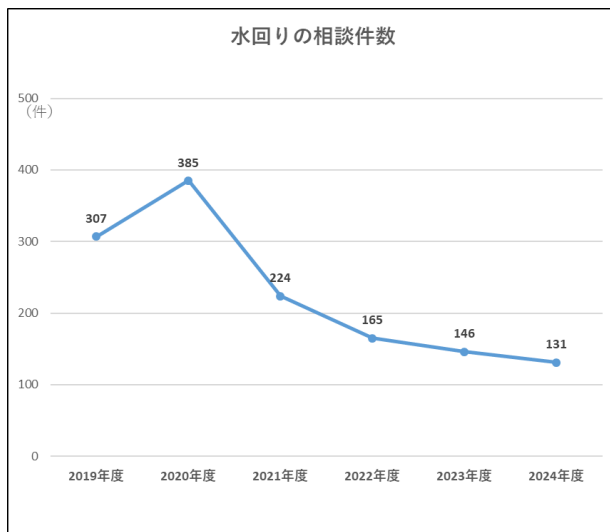
### 定期購入に関する主な品目

(単位:件)

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	対前年度増減率
健康食品	346	221	214	235	352	49.8%
化粧品	262	446	970	555	343	-38.2%

## (7) 水まわり関連の苦情相談件数

水まわりの相談件数は、2020年度まで増加傾向でしたが、悪質な契約トラブルに遭わないための注意喚起や啓発を継続的に行ったことにより2021年度より減少し、2024年度は前年度比で10.3%減少しました。



不審・不安を感じた場合、トラブルが発生した場合、一人で悩まずに最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

悪質商法や契約トラブルなど、不審な点や不安に感じることがある場合は、神戸市消費生活センターにご相談ください。ご相談に対する助言、クーリング・オフに関する手続き方法の説明、専門機関の紹介など、解決に向けてお手伝いいたします。

### 神戸市消費生活センター

#### 場所

神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

#### 相談専用電話

月～金曜日 ☎ 078-371-1221 または 188 (消費者ホットライン)

土日・祝日 ☎ 188 (消費者ホットライン)

※12/29～1/3は除く

#### 相談時間

月～金曜日 9時～17時 (来訪相談は16時30分まで※)

※お電話でご相談のあった方で来訪相談が必要となった場合のみ来訪相談の予約をお取りします。

まずはお電話でご相談ください。

土日・祝日 10時～16時 (188(消費者ホットライン)への電話相談のみ)

※12/29～1/3は除く

※土日・祝日は、独立行政法人国民生活センター(東京)につながります。

※188(消費者ホットライン)は、携帯電話会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。

- ・ 神戸市消費生活センター

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/>)

- ・ 相談窓口のご案内

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/>)

