

I 令和6年度 消費生活相談統計

1. 消費生活相談の処理

鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行いました。

(1) 相談件数等

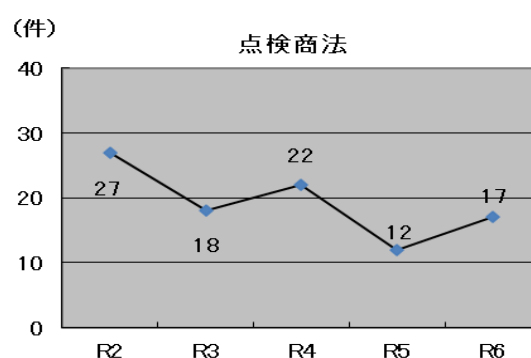
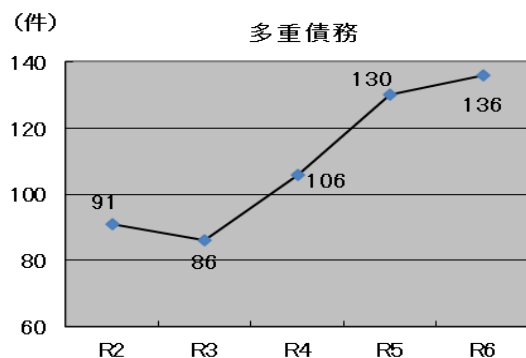
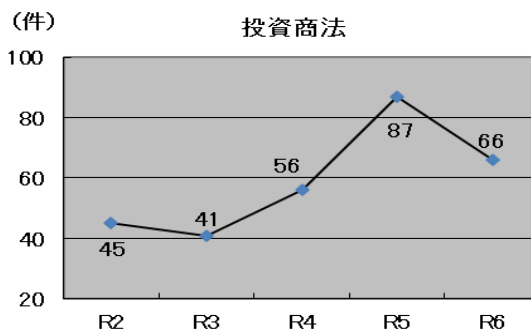
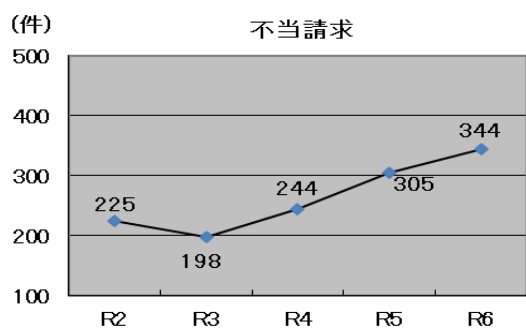
①相談件数は増加

令和6年度の相談件数は、前年度より178件増加し、4,311件（前年度比104.3%）でした。

内容別にみると、不当請求の件数が大きく増加し、前年度より39件多い344件（前年度比112.8%）でした。また、多重債務に関する相談は、前年度より6件増加の136件、点検商法に関する相談は、前年度より5件増加の17件と、いずれも増加しました。一方、投資商法に関する相談は、前年度より21件減少の66件でした。

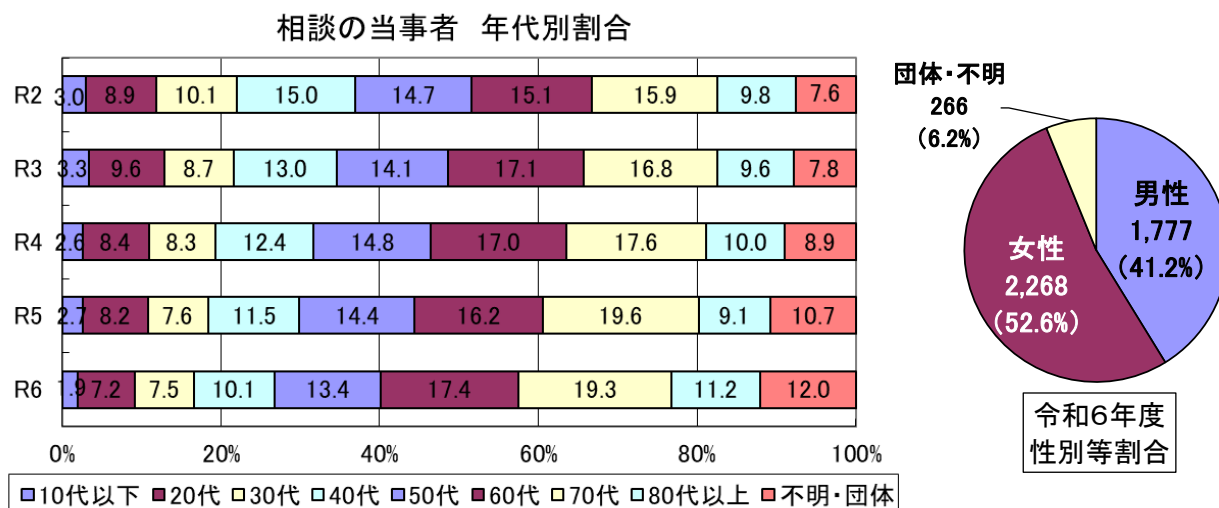


<内容別相談件数>



②幅広い世代から相談

令和6年度の相談の当事者を年代別で見ると、60歳以上の割合は全体の47.9%であり、前年度（44.9%）より増加し、高齢層の相談が多数を占めています。また、30代から50代の割合は全体の31.0%で、前年度（33.5%）より減少しましたが、幅広い世代から相談が寄せられています。



（２）商品・サービス別にみた相談の状況

商品・サービス別に見ると、不審なメールや電話に関する相談、身に覚えのないクレジット利用代金の請求に関する相談などを含む『商品一般』に関する相談が最も多く前年度より225件増加しました。

次に多いのは、化粧品の定期購入に関する相談などを含む『保健衛生品』に関する相談で、続いて多重債務やフリーローン・サラ金、投資などに関する相談を含む『金融・保険サービス』に関する相談でした。

次に、健康食品の定期購入に関する相談を含む『食料品』、光回線や携帯電話サービスを含む『運輸・通信サービス』に関する相談が続きました。

商品・サービス別分類の詳細を見ると、「商品一般」に関する相談が733件（前年度比144.3%）と大幅に増加しました。

一方、『金融・保険サービス』関連で、クレジットカードの解約に関する相談などを含む「金融関連サービスその他」の相談が93件（前年度比82.3%）、『他の役務』関連で、パソコンのウイルス警告表示や副業・投資のサポート契約などを含む「役務その他サービス」の相談が91件（前年度比84.3%）と減少しました。

＜商品・サービス別分類:上位10＞

順位	令和6年度				令和5年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	733	225	17.0%	商品一般	508	12.3%
2	保健衛生品	406	42	9.4%	金融・保険サービス	424	10.3%
3	金融・保険サービス	395	▲ 29	9.2%	保健衛生品	364	8.8%
4	食料品	317	17	7.4%	教養・娯楽サービス	303	7.3%
5	運輸・通信サービス	302	21	7.0%	食料品	300	7.3%
6	他の役務	269	6	6.2%	運輸・通信サービス	281	6.8%
7	教養・娯楽サービス	241	▲ 62	5.6%	他の役務	263	6.4%
8	レンタル・リース・貸借	213	24	4.9%	保健・福祉サービス	237	5.7%
9	教養娯楽品	189	▲ 38	4.4%	教養娯楽品	227	5.5%
10	保健・福祉サービス	185	▲ 52	4.3%	レンタル・リース・貸借	189	4.6%
総数	—	4,311	178	100.0%	—	4,133	100.0%

＜商品・サービス別分類の詳細:上位10＞

順位	令和6年度				令和5年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	733	225	17.0%	商品一般	508	12.3%
2	他の健康食品	161	24	3.7%	賃貸アパート	147	3.6%
3	賃貸アパート	153	6	3.5%	他の健康食品	137	3.3%
4	フリーローン・サラ金	137	21	3.2%	フリーローン・サラ金	116	2.8%
5	化粧クリーム	116	71	2.7%	金融関連サービスその他	113	2.7%
6	携帯電話サービス	94	▲ 8	2.2%	役務その他サービス	108	2.6%
7	金融関連サービスその他	93	▲ 20	2.2%	携帯電話サービス	102	2.5%
8	役務その他サービス	91	▲ 17	2.1%	脱毛エステ	68	1.6%
9	修理サービス	64	22	1.5%	電気	62	1.5%
10	電気	61	▲ 1	1.4%	普通・小型自動車	57	1.4%
総数	—	4,311	178	100.0%	—	4,133	100.0%

(3) 年代別の相談の特徴

- ・29歳以下 「商品一般」に関する相談が34件（前年度比109.7%）と最も件数が多く、「賃貸アパート」の相談が26件（前年度比100.0%）、「ネットゲーム」の相談が25件（前年度比100.0%）と続きました。前年度に最も多かった「脱毛エステ」の相談は14件（前年度比24.1%）と大幅に減少しました。
- ・30歳以上 59歳以下 「商品一般」に関する相談が149件（前年度比120.2%）、「化粧クリーム」の相談が40件（前年度比222.2%）と、前年度より増加しました。一方、「他の健康食品」の相談が39件（前年度比76.5%）、「役務その他サービス」の相談が32件（前年度比82.1%）と前年度より減少しました。
- ・60歳以上 「商品一般」の相談が大幅に増加し447件（前年度比162.0%）、次いで、「他の健康食品」、「化粧クリーム」が多くなりました。一方、「金融関連サービスその他」の相談は43件（前年度比81.1%）と減少しました。

＜29歳以下 商品・サービス別分類の詳細：上位10＞

順位	令和6年度				令和5年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	34	3	8.6%	脱毛エステ	58	12.9%
2	賃貸アパート	26	0	6.6%	商品一般	31	6.9%
3	ネットゲーム	25	0	6.3%	賃貸アパート	26	5.8%
4	フリーローン・サラ金	20	3	5.1%	ネットゲーム	25	5.6%
5	他の内職・副業	17	▲ 4	4.3%	他の内職・副業	21	4.7%
6	役務その他サービス	15	▲ 4	3.8%	役務その他サービス	19	4.2%
7	脱毛エステ	14	▲ 44	3.5%	フリーローン・サラ金	17	3.8%
8	電気	9	▲ 6	2.3%	電気	15	3.3%
9	医療サービス	8	1	2.0%	出会い系サイト・アプリ	10	2.2%
10	普通・小型自動車	8	▲ 1	2.0%	金融関連サービスその他	9	2.0%
総数	—	395	▲ 53	—	—	448	—

＜30歳以上59歳以下 商品・サービス別分類の詳細：上位10＞

順位	令和6年度				令和5年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	149	25	11.2%	商品一般	124	9.0%
2	賃貸アパート	83	8	6.2%	賃貸アパート	75	5.4%
3	フリーローン・サラ金	51	4	3.8%	他の健康食品	51	3.7%
4	化粧クリーム	40	22	3.0%	フリーローン・サラ金	47	3.4%
5	他の健康食品	39	▲ 12	2.9%	役務その他サービス	39	2.8%
6	役務その他サービス	32	▲ 7	2.4%	金融関連サービスその他	36	2.6%
7	携帯電話サービス	32	3	2.4%	普通・小型自動車	32	2.3%
8	金融関連サービスその他	29	▲ 7	2.2%	携帯電話サービス	29	2.1%
9	普通・小型自動車	27	▲ 5	2.0%	他の内職・副業	19	1.4%
10	光ファイバー	21	7	1.6%	化粧クリーム	18	1.3%
総数	—	1,336	▲ 49	—	—	1,385	—

＜60歳以上 商品・サービス別分類の詳細：上位10＞

順位	令和6年度				令和5年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	447	171	21.7%	商品一般	276	14.9%
2	他の健康食品	111	35	5.4%	他の健康食品	76	4.1%
3	化粧クリーム	75	49	3.6%	金融関連サービスその他	53	2.9%
4	フリーローン・サラ金	47	5	2.3%	携帯電話サービス	52	2.8%
5	金融関連サービスその他	43	▲ 10	2.1%	フリーローン・サラ金	42	2.3%
6	携帯電話サービス	43	▲ 9	2.1%	役務その他サービス	36	1.9%
7	電気	33	8	1.6%	養毛剤	35	1.9%
8	役務その他サービス	31	▲ 5	1.5%	賃貸アパート	31	1.7%
9	修理サービス	31	8	1.5%	化粧クリーム	26	1.4%
10	相談その他	26	▲ 4	1.3%	電気	25	1.3%
総数	—	2,060	203	—	—	1,857	—

(4) 救済金額

消費生活相談員による助言により、請求金額のうち、全部又は一部を支払わずに済んだ金額や、相談者が事業者と交渉するのが難しい場合に、相談員があっせん*に入り業者と交渉した結果、契約金総額から減額させた金額（架空請求等に対する助言により、支払わずに済んだ額を含む。）

消費生活相談員による助言やあっせん	救済金発生	救済金額
	423件	66,696,068円

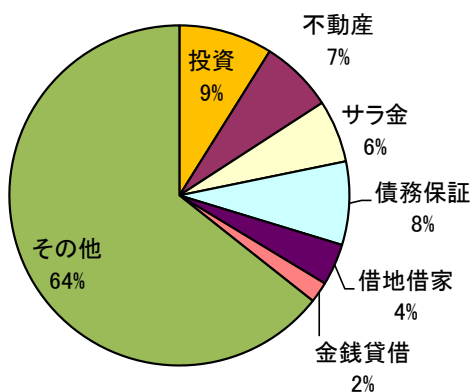
*あっせん・・・当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること

(5) 法律相談（平成9年度から）

相談の中で、法律の専門的知識を必要とする場合には、毎月第1・第3水曜日に、弁護士による法律相談を実施しています。

令和6年度の法律相談は101件（うち、オンライン相談7件）で、相談内容としては、投資の相談が最も多く、次に債務保証、不動産、サラ金の相談が多くなりました。

法律相談内容別内訳



法律相談年代別内訳

