

令和6(2024)年度消費生活相談状況について

令和7(2025)年6月 25日
栃木県生活文化スポーツ部くらし安全安心課

目次	
1 相談件数の概要	1
2 年代別苦情相談件数	2
3 商品・サービス別苦情相談状況	2
4 販売購入形態別の苦情相談状況	4
5 特徴的な事例	6
○ 消費者トラブルFAQ案内	13
○ 消費生活相談員募集案内	13
○ 出前講座等案内	14
○ 啓発DVD案内	15
○ 栃木県内の消費生活センター一覧	16
(注)本資料は、国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に本登録された 令和7(2025)年4月30日現在のデータを使用している。	

1 相談件数の概要

(1) 相談件数

——令和6(2024)年度の相談件数は16,796件、令和5(2023)年度から0.7%減少——

令和6(2024)年度に県内の消費生活センター(21 か所)で受け付けた相談件数は16,796件で、前年度から116件(0.7%)減少しました。

〔表1〕相談件数の比較

(単位:件、%)

区分	令和6年度 2024		令和5年度 2023		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
合計	16,796	100.0%	16,912	100.0%	△ 116	△ 0.7%
苦情相談	15,271	90.9%	15,332	90.7%	△ 61	△ 0.4%
問合せ・要望	1,525	9.1%	1,580	9.3%	△ 55	△ 3.5%

(2) 相談件数の推移

——相談件数が3年ぶりに減少——

相談件数は、令和4(2022)年度から2年連続で増加していましたが、令和6(2024)年度はわずかに減少しました。

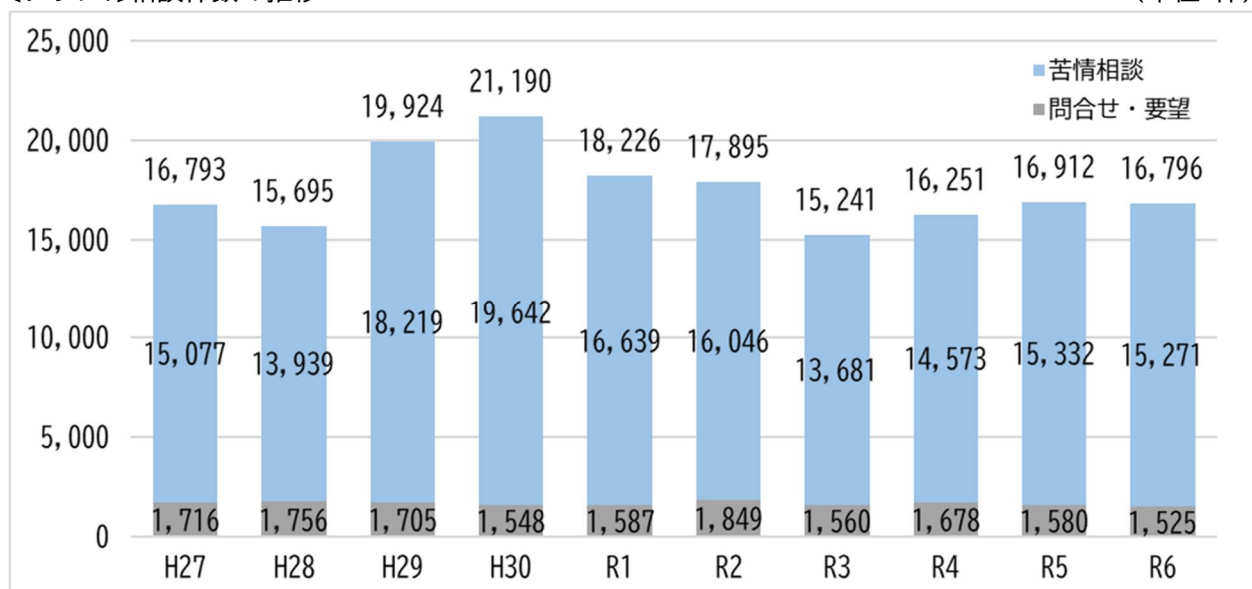
〔表2〕相談件数の推移

(単位:件、%)

年度	H27 (2015)	H28 (2016)	H29 (2017)	H30 (2018)	R1 (2019)	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)
相談件数	16,793	15,695	19,924	21,190	18,226	17,895	15,241	16,251	16,912	16,796
対前年度増減率	—	△ 6.5%	26.9%	6.4%	△ 14.0%	△ 1.8%	△ 14.8%	6.6%	4.1%	△ 0.7%

〔グラフ1〕相談件数の推移

(単位:件)



2 年代別苦情相談件数

——60歳代以上の高齢層で増加——

〔表3〕は、契約当事者の年代別の構成比を表し、併せて前年度と件数を比較したものです。

令和6(2024)年度の相談を年代別構成比で見ると、70歳以上が26.9%(4,113件)と最も高く、次いで60歳代の16.5%(2,523件)、50歳代の15.1%(2,312件)と、50歳代以上が58.5%と相談件数の約6割となっています。

〔表3〕契約当事者の年代別件数

(単位:件、%)

	令和6年度 2024		令和5年度 2023		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
17歳以下	147	1.0%	198	1.3%	△ 51	△ 25.8%
18・19歳	129	0.8%	150	1.0%	△ 21	△ 14.0%
20歳代	1,062	7.0%	1,190	7.8%	△ 128	△ 10.8%
30歳代	1,112	7.3%	1,224	8.0%	△ 112	△ 9.2%
40歳代	1,619	10.6%	1,769	11.5%	△ 150	△ 8.5%
50歳代	2,312	15.1%	2,426	15.8%	△ 114	△ 4.7%
60歳代	2,523	16.5%	2,462	16.1%	61	2.5%
70歳以上	4,113	26.9%	3,853	25.1%	260	6.7%
その他・不明	2,254	14.8%	2,060	13.4%	194	9.4%
合 計	15,271	100.0%	15,332	100.0%	△ 61	△ 0.4%

3 商品・サービス別苦情相談状況

(1) 商品・サービス別苦情相談件数

——「化粧品」、「健康食品」が大幅に増加——

〔表4〕は、苦情相談件数の上位10商品・サービスについて、前年度と比較したものです。

2位の「化粧品」に関する苦情相談は213件増の1,056件、5位の「健康食品」に関する苦情相談は183件増の631件と、大幅に増加しており、主な相談内容は定期購入に関するものでした。

一方で、4位の「工事・建築・加工」に関する苦情相談は109件減の634件、9位の「自動車」に関する苦情相談は141件減の326件など、大幅に減少した商品・サービスもありました。

〔表4〕苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位:件、%)

令和6年度 2024						令和5年度 2023		
順位	商品・サービス名	件数	前年増減	増減率	前年順位	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	2,519	472	23.1%	1	1	商品一般	2,047
2	化粧品	1,056	213	25.3%	3	2	役務その他	845
3	役務その他	878	33	3.9%	2	3	化粧品	843
4	工事・建築・加工	634	△109	△14.7%	4	4	工事・建築・加工	743
5	健康食品	631	183	40.8%	9	5	融資サービス	592
6	融資サービス	601	9	1.5%	5	6	レンタル・リース・貸借	517
7	レンタル・リース・貸借	544	27	5.2%	6	7	インターネット通信サービス	486
8	インターネット通信サービス	508	22	4.5%	7	8	自動車	467
9	自動車	326	△141	△30.2%	8	9	健康食品	448
	修理・補修	326	△40	△10.9%	11	10	他の教養・娯楽	404

(2) 上位5商品・サービスの相談事例

ア 商品一般

【商品の分類を特定できないもの(迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談を含む。)]

- 留守番電話に、大手電話会社を名乗り、「本日で携帯電話が使えなくなる」というメッセージが入っており、「1番を押すように」という案内があった。不審な電話だと思いすぐに電話を切ったが心配だ。今後どうしたら良いか。
- 「荷物を配送したが不在だった」とSMSが届いた。ちょうど荷物が届くタイミングだったので、メールに添付されていたURLを開くとアプリストアと思われる画面になった。アカウントの管理とあり、IDとパスワードを入力するようになっていたため、入力すると次にアクセス許可を求められ認証番号を入れるようになっていたが、怪しいと感じ画面を閉じた。対処法を教えて欲しい。

イ 化粧品

【基礎化粧品、シャンプーなど】

- 家族に頼まれた化粧品のインターネット通販で購入し、支払いはクレジットカードを使った。商品が届くのは1回限りと思っていたが、2回目の商品が送られて来たので定期購入になっていることに気がついた。サイトに定期購入だという表示があったかどうか覚えていないが、2回目の商品までは購入することにした。しかし、3回目以降は解約したいので業者に電話をかけると自動音声流れ、会員登録をした後にメールを送信するようにと案内された。案内どおりに会員登録をしようとしたが、難しくできない。どうすればいいか。

ウ 役務その他

【廃品回収サービス、申請代行サービス、仕事紹介登録サービスなど】

- 3日前、ネットで不用品回収業者を検索し表示された業者に電話したところ、女性の作業員もいると説明され安心し、本日を回収日として不用品の回収を5,000円パック(少量の荷物用)で予約した。業者に椅子等数点を引き取ってもらったが、38,000円を請求され、作業員は女性でなく男性2名だったので怖くて断れずにクレジットカードで支払った。契約書や請求書はない。騙されたと思うので返金してほしい。

エ 工事・建築・加工

【新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、電気工事など】

- 夜に自宅のコンセントが壊れたため、慌ててインターネットで「電気工事」「早い」「安い」と検索し、見つけたサイトXに連絡をした。Xに連絡をした際に金額を聞いたが、「施工業者に確認しないと分からない。」と言われた。自宅に来た施工業者Yに確認してもらったところ、「ブレーカーの交換も必要な状態だ、10万円くらいかかる。」と説明された。Xのサイトには「8千円～」という表示があったため、料金はかかっても2万円くらいと考えていた。10万円は高額と思ったが、夜中のことであり、火事になっ

たら怖いという不安もあったためYに依頼した。作業終了後、料金10万円は現金で支払った。Yが帰ってから、やはり高額だと思い、Yに連絡し、クーリング・オフの申入れをしたところ、Yからクーリング・オフは認めるが既に工事は終わっており、返金は支払った料金の一部とも言われた。全額返金して欲しい。

オ 健康食品

【ビタミン剤、ダイエット効果をうたうサプリメントなど】

- 先月、新聞の折り込み広告にひざ関節の動きの改善をサポートするサプリメントが載っていた。11,000円だったので試しに飲んでみようと思って電話で注文した。代金は、コンビニ後払いで支払った。1回限りの商品だと思っていたところ、昨日同じ商品が2袋届き後払い決済業者から4,298円の振込用紙が届いた。解約しようと業者に電話をかけているが、混み合っていてつながらない。どうしたらいいか。

(3) 契約当事者の年代別に見た上位5商品・サービス

——幅広い年代で「商品一般」が1位に——

〔表5〕は、契約当事者の年代別に苦情相談の商品・サービス別件数をまとめたものです。

「商品一般」に関する相談が18・19歳以上の全年代で1位になりました。相談の多くは、未納料金があると不安をおもる「架空請求」や数時間後に電話がつながらなくなるといった「不審な電話」に関するものです。

〔表5〕契約当事者の年代別苦情相談上位5商品・サービス

(単位:件、%)

年代	苦情相談 総件数	1位 (1位の比率)		2位 (2位の比率)		3位 (3位の比率)		4位 (4位の比率)		5位 (5位の比率)	
17歳以下	147	他の教養・娯楽	65 (44.2%)	健康食品	13 (8.8%)			娯楽等 情報配信サ ービス	11 (7.5%)	紳士・婦人洋 服	8 (5.4%)
				化粧品	13 (8.8%)						
18・19歳	129	商品一般	13 (10.1%)	化粧品	10 (7.8%)			飲料	9 (7.0%)	娯楽等 情報配信サ ービス	8 (6.2%)
				理美容	10 (7.8%)						
20歳代	1,062	商品一般	104 (9.8%)	内職・副業	75 (7.1%)	融資サービス	69 (6.5%)	理美容	61 (5.7%)		
								役務 その他	61 (5.7%)		
30歳代	1,112	商品一般	138 (12.4%)	レンタル・ リース・賃借	88 (7.9%)	融資サービス	74 (6.7%)	役務 その他	60 (5.4%)	インターネット 通信サービス	48 (4.3%)
40歳代	1,619	商品一般	183 (11.3%)	化粧品	97 (6.0%)	融資サービス	94 (5.8%)	役務 その他	84 (5.2%)	レンタル・ リース・賃借	80 (4.9%)
50歳代	2,312	商品一般	302 (13.1%)	化粧品	288 (12.5%)	融資サービス	116 (5.0%)	健康食品	104 (4.5%)	役務 その他	99 (4.3%)
60歳代	2,523	商品一般	420 (16.6%)	化粧品	319 (12.6%)	健康食品	156 (6.2%)	工事・建築・ 加工	116 (4.6%)	役務 その他	114 (4.5%)
70歳以上	4,113	商品一般	853 (20.7%)	工事・建築・ 加工	258 (6.3%)	役務 その他	249 (6.1%)	化粧品	245 (6.0%)	健康食品	230 (5.6%)

4 販売購入形態別の苦情相談状況

(1) 契約当事者の年代別件数

——通信販売が最多(4,949件)——

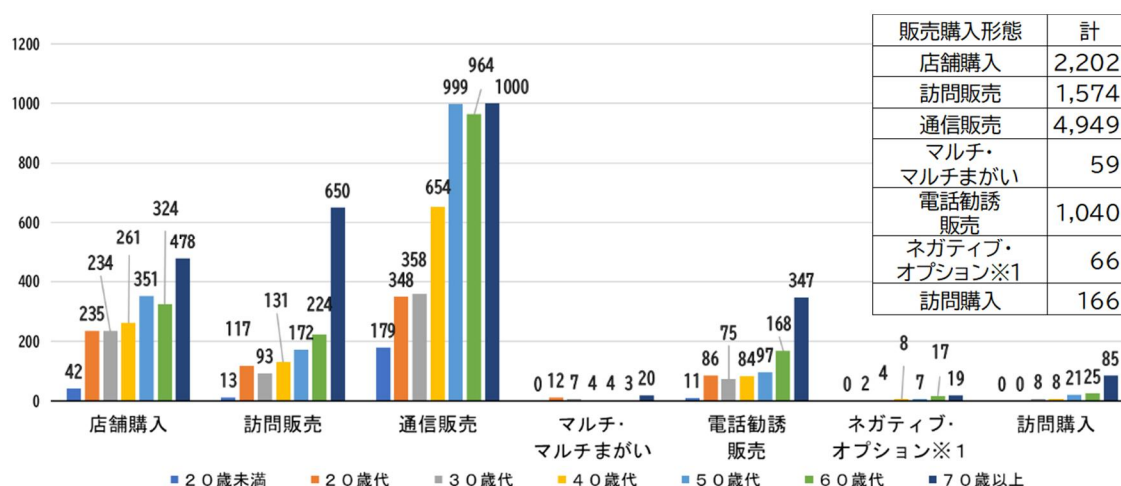
〔グラフ2〕は、契約当事者の販売購入形態別・年代別に苦情相談件数を表したものです。

全年代合計(年代不明を含む)で見ると、通信販売が4,949件と最も多く、次いで店舗購入2,202件、訪問販売1,574件となっています。

年代別に見ると、最も苦情相談件数の多い通信販売では50歳代以上の各年代から相談が1,000件近く寄せられています。一方で、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入は70歳以上からの相談が他の年代よりも特に多くなっています。

〔グラフ2〕販売購入形態別・年代別苦情相談件数

(単位:件)



※1 ネガティブ・オプションとは契約を結んでいないのに商品を勝手に送り付け、商品を受領したことで、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手口。身に覚えのない商品が届き、商品と一緒に請求書が同封されている、など。

※2 年代不明を除いたグラフであるため、表の件数とグラフの合計数は一致しない。

(2) 苦情相談件数上位3位の相談事例

ア 通信販売

- スマートフォンで人気のある子ども用の野球バットを探していたところ、1本31,920円で販売しているショッピングサイトを見つけた。ショッピングサイトの支払い方法は複数の中から選べるようになっていたが、「購入するバットはセール品であるため指定の銀行口座に前払いするように」というメールがショッピングサイトから届いた。やり取りはメールのみであり、メールの送信者がショッピングサイト名でなく個人名であったため、不審に感じていた。後日、指定口座に代金を振り込んだが、商品は届かず、ショッピングサイトにメールで問い合わせたが返事がない。詐欺にあったと返金は諦めているが、自分の個人情報が悪用されないか心配だ。

イ 店舗購入

- 携帯ショップで機種変更した際に「カードで支払うと携帯料金が割引になる」とクレジットカードの作成を勧められて了承し、手続き書類と引き落とし口座に関する書類を送付した。審査が通ったというメールが届いて初めて、年会費が11,000円かかることに気付いた。携帯会社に架電したところ、「年会費の引き落としは確定している。特典が利用できるので1年間は解約しない方がいい」と言われ、携帯ショップでも「年会費の欄にチェックが付いているので説明したことになっている」と言われたが覚えがない。

ウ 訪問販売

- 昨日、不動産業者が来訪し「老後資金のための資産運用について話を聞きたいか」と聞かれたので「訪問販売で騙されると怖い」と伝えことわったところ、業者から「そのような態度はおかしい」と咎められ、玄関で夕方から夜中の12時まで居座られた。業者に個人情報を聞かれて仕事先なども答えたが、業者は会社名を口頭で言うだけで名刺を渡すこともなかった。業者から「持ち家を持つか賃貸がいいか漠然とした考えではなく資金運用して資金をコントロールする方法を後日訪問して説明する。」と言われ、次回訪問する日まで決められた。業者の来訪を断りたいが、どう対処したらいいか知りたい。

5 特徴的な事例

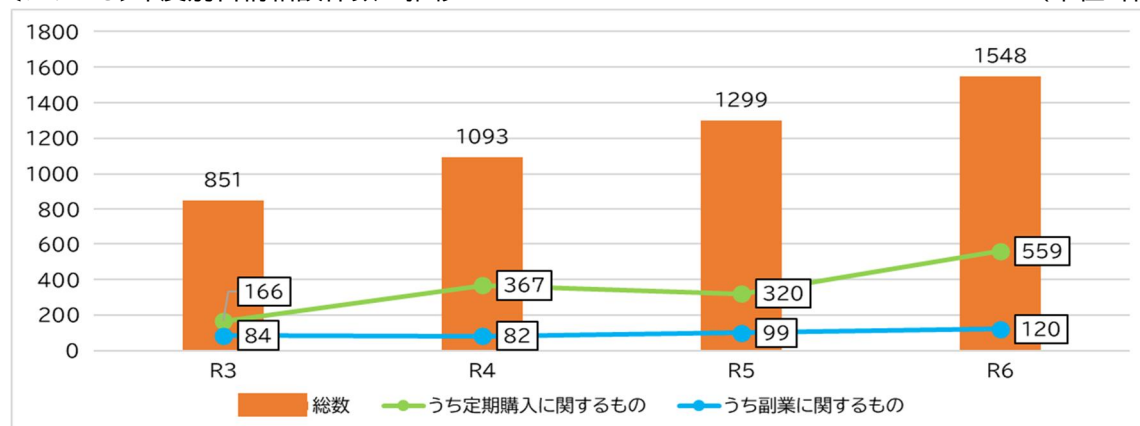
(1) SNS がきっかけのトラブル

近年、SNSが普及し生活が豊かになった反面、SNS上の広告やダイレクトメール等がきっかけとなる消費者トラブルが増加しています。

令和6(2024)年度のSNSに関連する相談件数は、令和5(2023)年度から約1.2倍(249件増)の1,548件となりました。SNSに関連する相談のうち、代表的な事例として定期購入や副業に関する相談が目立ちました。

〔グラフ3〕年度別苦情相談件数の推移

(単位:件)



ア 定期購入

SNSで「美肌効果あり」や「ダイエット効果あり」などと宣伝しているサプリメントの広告が表示され、通常よりも安い価格で販売されていたため興味を持ち、お試しのつもりで申し込んだところ、定期購入だったといった相談が多く寄せられています。

また、定期購入であることに気がつき解約を申し出ようとしたところ、「オンライン上での手続きでしか解約を受け付けてもらえず解約が難しい」や「事業者に電話がつかない」などといった解約に苦慮する内容の相談もみられました。

【相談の傾向】

〔グラフ4〕は、定期購入に関する苦情相談件数の推移を年度別に表したものです。

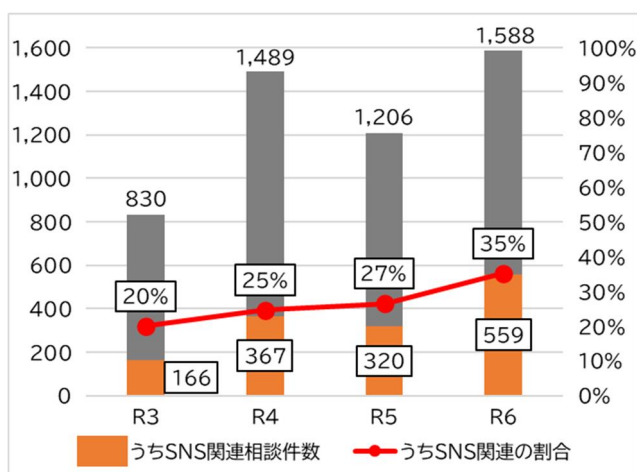
令和6(2024)年度の定期購入に関する相談件数は、令和5(2023)年度から約1.3倍(382件増)の1,588件で、そのうちSNS関連の相談件数は約1.7倍(239件増)の559件となりました。

さらに、定期購入に関する相談のうちSNS関連の相談件数が占める割合は年々増加しており、令和6(2024)年度は3割以上を占めました。

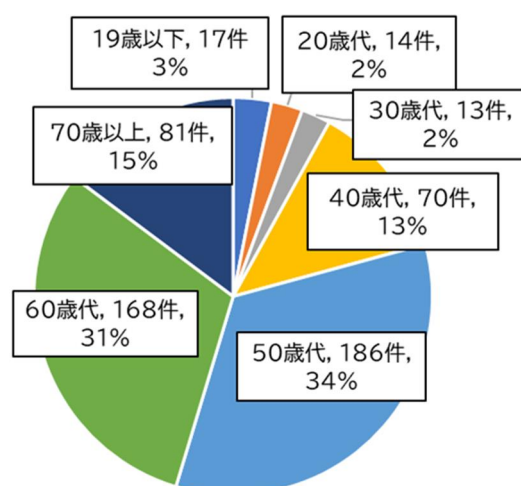
また、契約当事者の年代別にSNS関連の定期購入に関する相談件数を見ると、50歳代及び60歳代が多く、全体(年代不明を除く)の6割以上を占めました。〔グラフ5〕

〔グラフ4〕年度別苦情相談件数の推移

(単位:件、%)



〔グラフ5〕令和6(2024)年度の年代別苦情相談件数及び割合(年代不明除く)



【相談事例】

- ・ SNSで、シミ、シワに効果があると宣伝する美容クリームの広告を見て、初回お試し価格、2,178円をクレジットカード払いで注文した。届くのは1回だけだと思っていたら、先日、2回目の商品が3本届き、19,833円の請求を受けた。販売店の広告には「手数料、送料無料、回数の縛りなし」と書かれていたので、定期購入ではないと思っていた。販売店に電話して、定期購入だと思わなかったと言って、2回目に届いた商品の返品と解約を希望する旨を伝え、商品の返送先の住所とお試し価格と通常料金の差額分を請求するメールが送られてきた。販売店から言われたとおり、差額分は支払わないといけないのか。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 「定期縛りなし」との表示は「最低限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」）である可能性があります。
- ・ 契約内容の記録のため、契約条件が記載されている**最終確認画面をスクリーンショット等により保存**しておきましょう。
- ・ 通信販売はクーリング・オフの対象外であり、解約・返品は基本的には事業者側の規定に従う必要があります。**注文前に、解約条件や解約方法を確認**しましょう。

イ 副業

副業トラブルの主な相談内容は、「高額なサポート費用を請求された」や「報酬を得るために必要とお金を請求された」などといったものです。

その中でも、SNSがきっかけとなって副業を始めるケースが多く、SNSで知り合った人から「副業に興味はないか」などと勧誘されたケースや「簡単に稼げる」とうたうSNS上の広告を見て副業サイトに登録してしまうケースが目立ちました。

さらに、高額なサポート費用等を支払えない場合に、業者から勧められるままに借金をしてしまい返済に苦労しているといった相談も寄せられました。

【相談の傾向】

〔グラフ6〕は、副業に関する苦情相談件数の推移を年度別に表したものです。

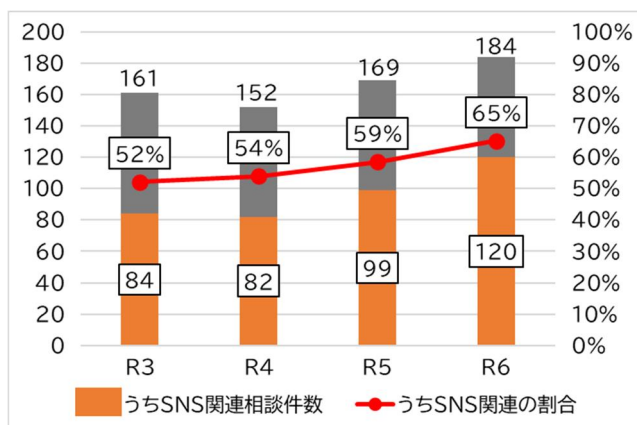
令和6（2024）年度の副業に関する相談件数は、令和5（2023）年度から約1.1倍（15件増）の184件で、そのうち SNS 関連の相談件数は約 1.2倍（21件増）の120件となりました。

さらに、副業に関する相談のうちSNS関連の相談件数が占める割合は年々増加しており、令和6（2024）年度は6割以上を占めました。

また、契約当事者の年代別にSNS関連の副業に関する相談件数を見ると、20歳代が最も多く、全体（年代不明を除く）の4割以上を占めました。〔グラフ7〕

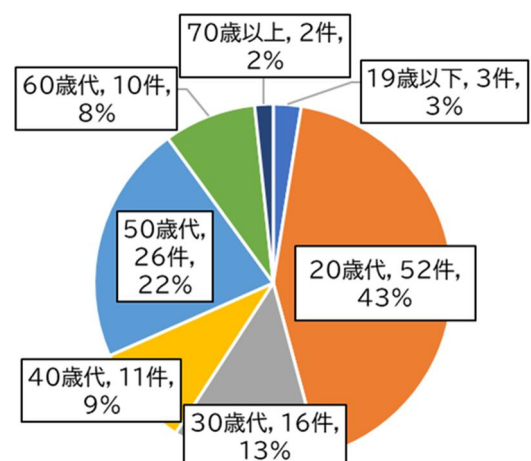
〔グラフ6〕年度別苦情相談件数の推移

（単位：件、％）



〔グラフ7〕令和6（2024）年度の年代別

苦情相談件数及び割合（年代不明除く）



【相談事例】

- ・ SNS上で、SNSの動画を見るだけでお小遣いが稼げるという広告を見つけた。広告を掲載しているサイトを開き、担当者と連絡を取るためメッセージアプリを登録した。担当者から、指示されたチャットと暗号資産のアプリをインストールし、SNSの動画を見るタスクを実行した。1回当たり100円の報酬が発生し、それを暗号資産のアプリに積み立てていき、2,000円に達するとお小遣いが自分の預金口座に入るように手続きしたところ、外国人名義の口座から10,000円が振り込まれた。業者からもっと大きいタスクを実行したいのであれば追加で4万円を振り込むようにと言われたためお金を振り込んだところ、タスクに失敗したので更に15万円を振り込むようにと連絡があった。振り込むお金がないので家族に相談すると、詐欺に遭っているかもしれないので消費生活センターに相談するようと言われた。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 「簡単に稼げる」や「絶対に儲かる」など**気軽さやメリットのみが強調されている広告をうのみにしない**ようにしましょう。
- ・ 「すぐに元をとることができる」などの業者の説明はうのみにしないで、作業内容や利益が出る仕組みがよくわからなければ契約しないようにしましょう。
- ・ 怪しい副業では、「報酬を得るために必要」などと**さまざまな名目でお金を支払わされるという特徴があります**。友人や知人から誘われても、少しでも不審に思ったらきっぱり断りましょう。

(2) 電子決済サービスにかかる詐欺的な手口による被害

電子決済サービスにかかる詐欺的な手口による被害の主な相談内容は、通常よりも安い価格で販売している通販サイトから商品を購入した消費者が、販売業者から「商品が欠品中なので、電子決済サービスを利用して返金する。」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、いつの間にか「送金」してしまっていたといったものです。

このように、購入した商品が届かないだけでなく、二次被害に発展してしまうケースも発生しており、通常価格よりも極端に安く販売されている通販サイトなどには注意が必要です。

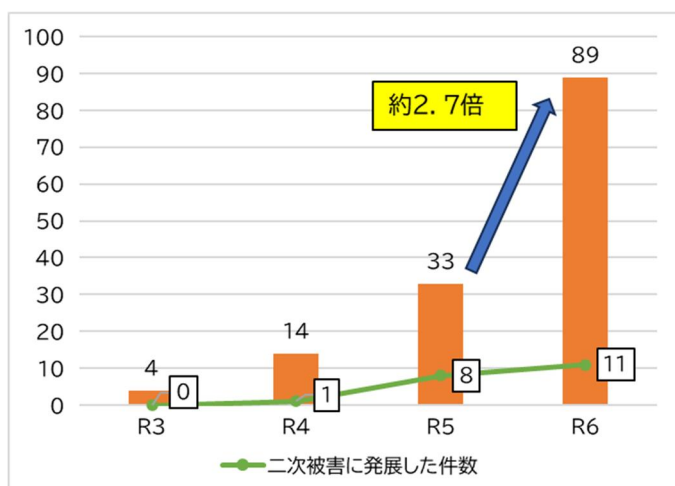
【相談の傾向】

〔グラフ8〕は、電子決済サービスにかかる詐欺的な手口による被害に関する年度別の苦情相談件数の推移を表したものです。令和6(2024)年度の相談件数は、令和5(2023)年度の33件から約2.7倍(56件増)の89件となりました。さらに、令和6(2024)年度では、二次被害に発展しているケースの相談件数が11件で、二次被害の平均被害額は約23万円と高額な被害が相次いでいます。

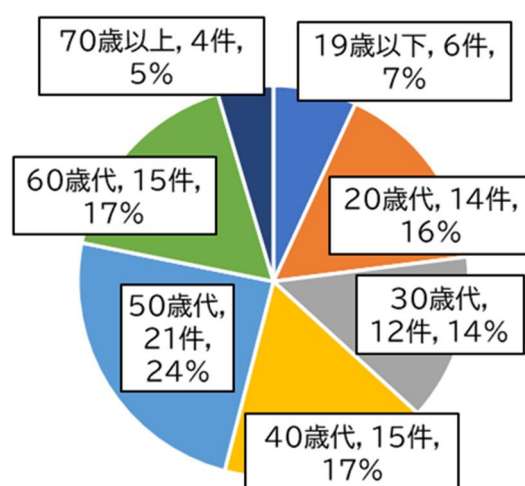
また、契約当事者の年代別に相談件数を見ると、50歳代が最も多いものの、幅広い年代から相談が寄せられており、全年代において注意が必要です。〔グラフ9〕

〔グラフ8〕年度別苦情相談件数の推移

(単位: 件)



〔グラフ9〕令和6(2024)年度の年代別苦情相談件数及び割合(年代不明除く)



【相談事例】

- インターネットでカードゲーム用の商品を格安で販売しているショッピングサイトを見つけ、通常3万円以上する商品を13,533円で購入し、指定された銀行口座に代金を前払いした。入金確認後24時間以内に商品を発送するというメールが届いたが商品はなかなか届かず、昨日になって、ショッピングサイトのカスタマーセンターを名乗る業者から、商品が欠品中なのでQRコード決済を利用して返金する、メッセージアプリでやり取りしたいという内容のメールが届いた。業者の担当者からメッセージアプリで商品の20%を上乗せして16,400円が返金すると言われ、メッセージアプリ内にQRコード決済のアプリが届き、送金テストをするので16,400円の金額を入れるようにと指示された。返金を受ける側なのにおかしいと思い、メッセージアプリでAに確認したところ、後から返金額をチャージすると説明され送金したが、結局返金されず騙されたようだ。担当者は外国人のようだった。今後、どのように対処をしたらよいか。

【消費者へのアドバイス】

- 通常よりも極端に安い価格で商品を販売している通販サイトには、注意が必要です。**ほかにも、サイト内に不自然な表記がある場合や振込先の銀行口座名義が個人名である場合は悪質な通販サイトの可能性があります。
- ショッピングの代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金を決済アプリで行うことは極めて不自然です。**「〇〇ペイで返金します。」と言われたら注意してください。**

(3) 点検商法

点検商法に関する相談件数が増加傾向にあり、主に高齢者から多く寄せられています。

点検商法とは、業者から自宅への訪問や電話により、屋根などの「点検」の勧誘を受け、点検を受けたところ、「このままだと屋根が駄目になる」などと不安をあおられ、高額な契約を締結させられるといったものです。

令和6(2024)年度は、これまでは相談件数の少なかった給湯器やブレーカーの点検商法に関する相談が下期に急増しました。特に年度末の3月に相談が多く寄せられており、今後も増加するおそれがあります。

【相談の傾向】

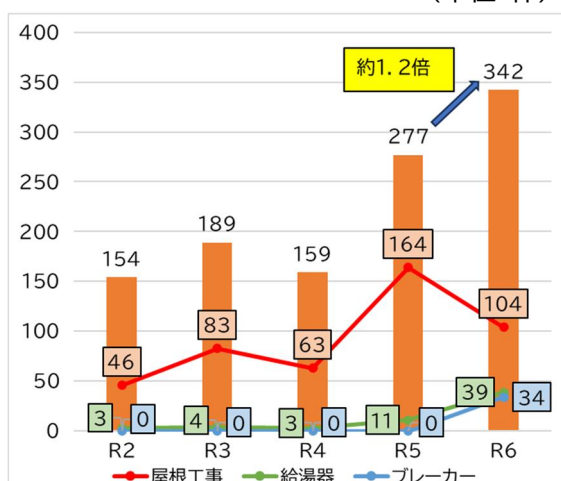
〔グラフ10〕は、点検商法に関する年度別の苦情相談件数の推移を表したものです。令和6(2024)年度の相談件数は、令和5(2023)年度の277件から約1.2倍(65件増)の342件となりました。これまで増加傾向にあった屋根工事の点検商法に関する相談は減少しましたが、一方で、新たに給湯器やブレーカーの点検商法に関する相談が増加傾向にあります。

また、契約当事者の年代別に点検商法に関する相談件数を見ると、70歳以上が最も多く、全体(年代不明を除く)の6割以上を占めました。〔グラフ11〕

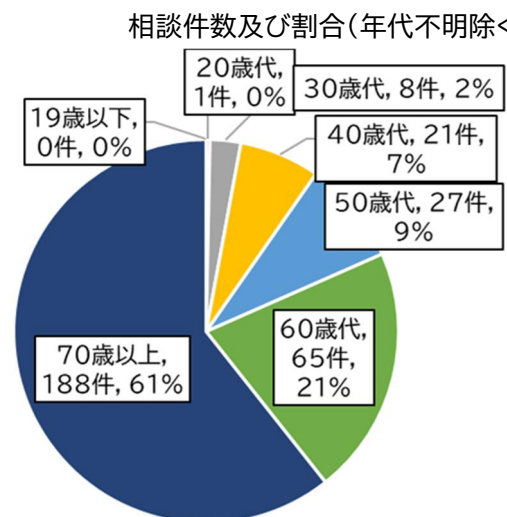
さらに、相談の中には、不安をあおるだけでなく、点検や機器の交換が義務であるかのような勧誘を行っている業者や、大手企業から委託を受けたなどと身分を偽る業者も見受けられました。

〔グラフ10〕年度別苦情相談件数の推移

(単位:件)



〔グラフ11〕令和6(2024)年度の年代別苦情相談件数及び割合(年代不明除く)



【相談事例】

- ・ 自宅に業者から電話が入り、分電盤は耐用年数が15年になっているが大丈夫かと聞かれた。我が家は築35年であり、そのことを業者に伝えたと交換が必要かもしれないと言われ、点検をしてもらうことになった。直ちに業者が来訪し点検を行ったところ、法定15年なので交換した方がいいと言われ、分電盤交換工事の契約をした。代金は104,500円であり、工事完了後に現金で支払う約束をした。その後、近所の人に分電盤を交換しているかと聞いたところ、交換している人はいなく、必要ない工事だったのではないかと不安になり、工事の日程はまだ決まっていないのでキャンセルしたい。受け取った書面にクーリング・オフの記載があったので手続きをしたい。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 突然、電話や訪問をしてきた業者には無料でも安易に点検させないようにしましょう。
- ・ 点検後に製品の購入を勧められても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。不安な場合は、本当に製品の交換等が必要か契約先の業者やメーカーに相談しましょう。
- ・ 特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。困ったときは、早めにお住まいの自治体の消費生活センターにご相談ください。

(4) 美容医療

美容医療に関する相談が20歳代を中心に多く寄せられています。主に、「クリニックの倒産により契約分の施術を受けられなくなってしまった」や「施術後の痛みや腫れが引かない」などの相談が寄せられました。

さらに、相談の中には、「低価格で施術を受けられるとの広告を見て施術を予約し、クリニックに行ったところ、高額なコースの契約を迫られた」など、断り切れずに意図していない高額な契約をしてしまったといったものもありました。美容医療は高額な契約が多く、契約内容等に納得できずに契約してしまうとトラブルの原因になるため注意が必要です。

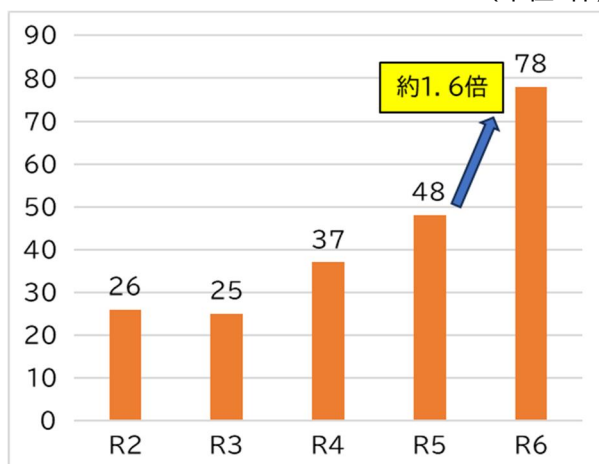
【相談の傾向】

〔グラフ12〕は、美容医療に関する年度別の苦情相談件数の推移を表したものです。令和6(2024)年度の相談件数は、令和5(2023)年度の48件から約1.6倍(30件増)の78件となりました。令和6(2024)年度の相談のうち、医療脱毛を契約したクリニックの倒産に関する相談が22件であり、相談件数増加の一因となっています。

また、〔グラフ13〕は、契約当事者の年代別苦情相談件数を年度別に比較したものです。幅広い年代で相談件数が増加していますが、特に20歳代の件数が大幅に増加しました。

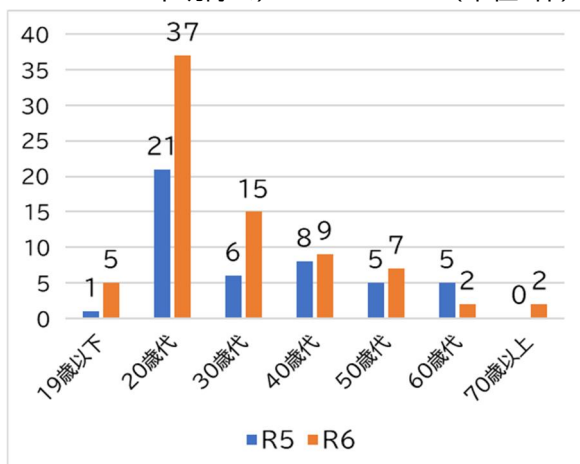
〔グラフ12〕年度別苦情相談件数の推移

(単位:件)



〔グラフ13〕年度別の年代別苦情相談件数(年代不明除く)

(単位:件)



【相談事例】

- 先日、スマートフォンで動画を見ていたら、脂肪冷却の施術を5千円で受けられるクリニックの広告が出てきた。メッセージアプリで予約し、通院したところ、個室でクリニックの従業員からタブレットを渡され、オンラインで医者の説明を聞いた。医者から「脂肪冷却はあまり効果がありません」と言われ、脂肪を溶かす高額なコースの説明をされた。脂肪冷却の施術はしてもらえず、2時間ほど説明が続き、契約せずに帰れる状態ではなかった。仕方なく、1回の脂肪破壊注射と自分で薬を注射で打つ30万円程のコースにすることにし、タブレット上で誓約書にサインの上、代金はクレジットカードの1回払いで契約した。その後、クリニックの従業員がお腹に注射をしたが、薬が注射器から洩れるなど慣れていない様子だったので心配になった。1週間に一度自分で打つ注射の薬を受け取り、自分で注射を1回うったが、1週間経っても効果はない。自分の希望した広告の脂肪冷却はしてもらえず、強引な勧誘で高額な契約をすることになったので、返金してもらうことはできないか。

【消費者へのアドバイス】

- 低価格の広告を見て店舗に出向いたところ高額なコースを勧誘されたというケースが目立ちます。**気軽さや安さを強調した広告だけで契約を判断しないようにしましょう。**
- 「今日契約すれば値引きする」などと契約をせかされるケースも見受けられます。金額やコース内容に不安がある場合には、**その場で契約や施術をせずに、周囲に相談するなどして慎重に契約を検討してください。**
- 施術前にリスクや副作用の確認をしましょう。よく理解した上で、契約することが大切です。

(5) ウォーターサーバー

ウォーターサーバーに関する主な相談内容は、「担当者の説明と契約内容が違う」や「料金が高額であり、よく考えたら不要なので解約したい」といったものです。

ショッピングモールで突然声をかけられたり、家で突然訪問を受けたりと、契約するか否かを検討する時間を与えられずに契約してしまい、トラブルに発展するケースが目立ちます。

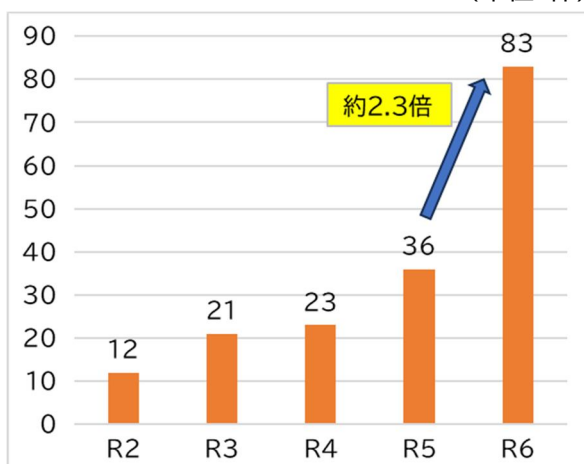
【相談の傾向】

〔グラフ14〕は、ウォーターサーバーに関する年度別の苦情相談件数の推移を表したものです。令和6(2024)年度の相談件数は、令和5(2023)年度の36件から約2.3倍(47件増)の83件となりました。令和6(2024)年度は、勧誘時に十分な説明がなかったことや説明と契約内容が異なっていたことによるトラブルが多く寄せられました。

また、〔グラフ15〕は、契約当事者の年代別苦情相談件数を年度別に比較したものです。20歳代で最も大幅に増加しており、次いで40歳代、30歳代で増加していることが見受けられます。さらに、19歳以下でも5件増加しており、「断り切れずに契約してしまった」や「よくわからないままサインを求められ、契約してしまった」といった相談が寄せられました。

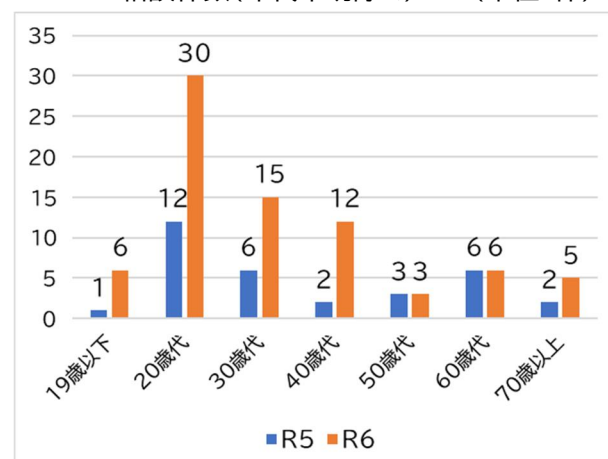
〔グラフ14〕年度別苦情相談件数の推移

(単位:件)



〔グラフ15〕令和6(2024)年度の年代別苦情

相談件数(年代不明除く) (単位:件)



【相談事例】

- ・ ショッピングモールに行った際に、業者Aからウォーターサーバーの勧誘があった。既に別の業者Bを利用しているので不要だと伝え、担当者に「会社の名前がBからAに変わります」「サーバーをレンタルし、自宅の水道水を浄水するタイプです」と言われた。今までのサーバーが使えなくなるのだと思い、妻の名義で契約し、書面を受取った。業者Aに、まだ10リットルの水が残っていると伝え、「その水を飲み切ってから新しい方を使って下さい」と言われた。1週間後にサーバーが届いたが、残っている水を飲んでいたので使わなかった。先月の中旬に新しいサーバーに取り替えようと思い、Bに解約の電話をしたら「社名は変わりません」と言われ、Aの説明が嘘だったことが分かった。業者Aの担当者に電話して嘘だったので解約するというと「サーバーが届いてから数週間経っていますので、解約違約金33,000円を支払うことになります」と言われ、業者Aのお客さま相談室に電話しても最終的には担当者が電話に出るため同じ説明を受ける。担当者の説明が嘘だったので、解約するのに違約金を支払うのは納得できない。

【消費者へのアドバイス】

- ・ ウォーターサーバーの機能や価格は様々です。勧誘を受けたとしても、**その場で焦って契約せず、本当に必要な契約か検討しましょう。**
- ・ 強引に契約を迫ったり、契約を急がせたりする事業者とは契約しないようにしましょう。
- ・ 契約する際は、**勧誘時の説明だけで判断するのではなく、契約書面等で契約内容を十分に確認するようにしましょう。**特に、契約形態(レンタルなのか購入なのか)や解約料・違約金についてはトラブルになりやすいので、契約前に確認しましょう。

国民生活センター「消費者トラブル FAQ」をご利用ください

国民生活センターでは、消費者トラブルに遭われた方に対して、FAQ (frequently asked questions) 形式で、トラブル解決を支援する情報を提供しています。

消費者トラブルに遭われた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、そしてご自身で解決できるようお手伝いします。ご利用される場合は下記 URL にアクセスしてください。

URL:<https://www.faq.kokusen.go.jp/>
(国民生活センターHP内)



消費生活相談員になりませんか？

県内の消費生活センターでは、消費者トラブルへのアドバイスや解決のお手伝いをする消費生活相談員が活躍しています。

消費生活相談員とは、地方公共団体の消費生活センター等において、商品やサービスなど消費生活全般に関する消費者からの苦情や問合せ等の相談を受け付け、中立・公正な立場で相談の解決に努める専門職です。消費生活相談員は「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認めた者のうちから任用されます。

あなたも地域にお住まいの方々の安全安心のために活躍する消費生活相談員になりませんか。

■ 栃木県 HP「消費生活相談員になりませんか」

<https://www.pref.tochigi.lg.jp/c03/soudanin2.html>



無料

出前講座等のご案内

消費者トラブルの未然防止のために、ぜひ、ご活用ください！

〔令和7年4月 栃木県くらし安全安心課〕

No.	事業名等	事業概要	実施時期	対 象					
				小 学 校	中 学 校	特 別 支 援 学 校	高 等 学 校	大 学 等	高 一 齢 般 者 等
1	くらしのセミナー（出前講座）	消費生活センターの相談員や消費者団体等により、最近の悪質商法の手口と対応方法などについての講座を実施	通年 （希望に応じて実施可）	○	○	○	○	○	○
2	J-FLEC認定アドバイザー等派遣	ものやお金、金融（金融商品の特徴や年金、税金等）、経済・社会の仕組みなどの講座を実施（おこづかいゲームを組み入れることも可）	通年 （希望に応じて実施可）	○	○	○	○	○	○
3	消費者カレッジ（専門家派）	社会経験が乏しい若者は悪質業者のターゲットになりやすいため、消費者トラブルについて知ってもらう講座等を実施	通年 （希望に応じて実施可）	/	/	/	○	○	○
4	高齢者・障害者支援者養成講座	高齢者・障害者を見守る立場にある人（介護事業所職員、民生委員・児童委員等）を対象に、消費者被害の実態、見守りについて講演	通年 （希望に応じて実施可）	/	/	/	/	/	○
5	啓発演劇	県内小中学校を巡回公演している「らくりん座」による消費者被害防止啓発劇の上演 スマートフォン使用による消費者トラブルをテーマとした劇「あっ、スマホ！沼の神さまの巻」（約15分）	5～3月 （希望に応じて実施可）	○	○	○	/	/	○
6	かしこい消費者講座	消費生活についての基礎知識から話題のテーマまで幅広く取り扱う講座をオンデマンドにより開催		○	○	○	○	○	○
7	教員向けセミナー	学校教育における消費者教育・金融経済教育の推進のため、教員等を対象に授業の参考になれる講座をオンデマンドにより開催		教 員					/
8	消費者教育のためのリーフ	授業にも活用できるリーフレットを配布		/	○	○	○	/	/
9	その他	啓発用DVDやパネルの貸出し、啓発資料の提供など							
10	参考になるサイト	消費者教育ポータルサイト（消費者庁）	https://www.kportal.caa.go.jp/						
		消費者教育の推進について（文部科学省）	http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syoushisha/						
		その他、金融経済教育については金融庁や金融経済教育推進機構（J-FLEC）、消費者トラブルについては国民生活センター							

【申込み・問い合わせ先】 No.1、3～8は、くらし安全安心課 消費者行政推進室（栃木県消費生活センター） ☎028-623-2135
No.2については、栃木県金融広報委員会（くらし安全安心課内） ☎028-623-2151

ー授業や消費者講座で御活用くださいー

県では若者の被害防止のための教材「若者だって狙われている！危険な消費者トラブル」を作成しました。

YouTube「栃木県チャンネル」で配信しているほか、DVDの貸出も行っています。

授業や消費者講座でぜひ御活用ください。



公益財団法人 消費者教育支援センター 主催
消費者教育教材資料表彰2021
優秀賞



Episode1 オンラインゲーム課金トラブル（約4分）



まさかのゲーム破産？！

大学進学を機につくったクレジットカードを使い、大好きなオンラインゲームに熱中。課金を続けていたら高額な請求が…！どうしよう!?



Episode2 マルチ商法（約6分）

こんなのあり…？

友達から、お金の増やし方を教えてくれるセミナーを紹介された。

興味もあるし、話を聞いただけなら大丈夫だよな…。



Episode3 デート商法（約6分）

ボクに訪れた甘い騙(だま)しの春

SNSで知り合った素敵な人とデート。
誘われるままについていったら、何と高額なジュエリーを買わされる羽目に…!
どうすればいいの!?



Episode4 美容系トラブル（約8分）

美の甘い罠

キレイになりたい! そんな一心でエステを体験。
よく確認せずに契約書にサインしてしまったことでトラブルに発展!?



【お問い合わせ先】

栃木県生活文化スポーツ部 くらし安全安心課 消費者行政推進室(栃木県消費生活センター)
電話 028-623-2135

○栃木県内の消費生活センター一覧

(令和7(2025)年6月1日現在：21センター)

センター名	電話番号	相談受付時間
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	電話相談 9:00~17:30 来所相談 10:00~17:30 (土・日・祝日は16:30まで)
足利市消費生活センター	0284-73-1211	月~金曜日 9:00~16:00
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	月~木曜日 9:00~12:00、13:00~15:00
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	月~金曜日 9:00~16:00
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	月~金曜日 9:00~16:00
日光市消費生活センター	0288-22-4743	月~土曜日 10:00~16:00
小山市消費生活センター	0285-22-3711	月・火・木・金 9:00~15:00
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900	月~金曜日 8:30~17:00
さくら市消費生活センター	028-681-2575	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:30
下野市消費生活センター	0285-44-4883	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~17:00
上三川町消費生活センター	0285-56-9153	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
壬生町消費生活センター	0282-82-1106	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
野木町消費生活センター	0280-23-1333	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
高根沢町消費生活センター	028-675-3000	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
那須町消費生活センター	0287-72-6937	月~金曜日 9:00~12:00、13:00~16:00
栃木県消費生活センター	028-625-2227	月~金曜日 9:00~16:00