

1 相談件数の概要

(1) 相談件数の内訳 (表 1)

- 相談件数は4,594件で、前年度に比べて432件減少した(91.4%)。
- 相談内容別では、行政苦情・行政相談11件(78.6%)、県民生活相談1,264件(91.1%)、消費生活相談3,319件(91.6%)であった。

(表 1) 相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)
		令和6年度	令和5年度	前年度増減	
行政 相談 行政 苦情	行政苦情	0	3	-3	-
	行政相談	11	11	0	100.0
	小 計	11	14	-3	78.6
県民 生活 相談	法律相談	961	1,067	-106	90.1
	交通事故相談	82	113	-31	72.6
	内職相談	80	99	-19	80.8
	労働相談	141	108	33	130.6
	小 計	1,264	1,387	-123	91.1
消費 生活 相談 ※1	店舗購入	633	669	-36	94.6
	訪問販売	162	221	-59	73.3
	通信販売	1,084	1,135	-51	95.5
	マルチ・マルチまがい	16	23	-7	69.6
	電話勧誘販売	197	208	-11	94.7
	訪問購入 ※2	37	44	-7	84.1
	その他・不明 ※3	1,190	1,325	-135	89.8
	小 計	3,319	3,625	-306	91.6
合 計		4,594	5,026	-432	91.4

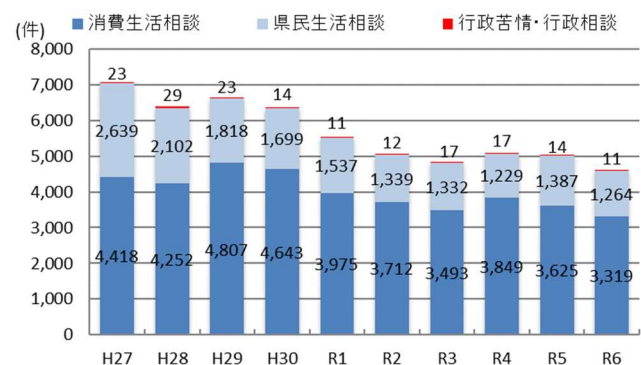
※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

※2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。

※3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などと、販売購入形態が不明なもの。

(2) 相談件数の推移 (図 1)

- 過去10年をみると、緩やかな減少傾向となっている。



2 行政苦情・行政相談、県民生活相談の内訳（表2）

- 行政苦情は前年度に比べて3件減少し、行政相談は増減がなかった。
- 県民生活相談のうち、法律相談は961件と前年度に比べて106件減少（90.1%）した。相談内容別では「相続」が318件と最も多く、次いで「家族」が215件と、合わせて全体の約5割を占めた。
- 労働相談は141件と前年度に比べて33件増加（130.6%）した。

（表2）相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)	
		令和6年度	令和5年度	前年度増減		
行政 行政 相談 苦情	行政苦情	0	3	-3	-	
	行政相談	11	11	0	100.0	
	小計	11	14	-3	78.6	
県民生活相談	法律	家族	215	227	-12	94.7
		相続	318	319	-1	99.7
		地域（相隣）	92	138	-46	66.7
		土地	61	84	-23	72.6
		住宅	29	21	8	138.1
		損害賠償	31	33	-2	93.9
		金銭貸借	60	54	6	111.1
		その他	155	191	-36	81.2
		小計	961	1,067	-106	90.1
	交通事故	賠償額の算定	16	18	-2	88.9
		過失の程度	8	18	-10	44.4
		示談の仕方	5	9	-4	55.6
		債務不履行	0	0	0	-
		自賠責保険請求	6	3	3	200.0
		後遺障害	1	5	-4	20.0
		任意保険	0	0	0	-
		その他	46	60	-14	76.7
		小計	82	113	-31	72.6
	内職	求職	78	98	-20	79.6
		求人	2	1	1	200.0
		小計	80	99	-19	80.8
	労働	労働条件	75	55	20	136.4
		雇用関係	4	5	-1	80.0
		その他	62	48	14	129.2
		小計	141	108	33	130.6
	小 計		1,264	1,387	-123	91.1
合 計		1,275	1,401	-126	91.0	

3 消費生活相談の状況

(1) 全体の状況

① 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）（表3）

- 前年度に比べて全体の相談件数は減少した。
- 商品を特定できない相談「商品一般」が前年度と同じく最も多かったが、361件(90.7%)に減少した。
- 「化粧品」に関連する相談は238件(127.3%)に増加した。
- 保証サポート、申請代行などの役務に関連する「役務その他」の相談は212件(113.4%)に増加した。

※ 相談件数3,319件（R5年度3,625件）

（表3）商品・役務等別相談件数

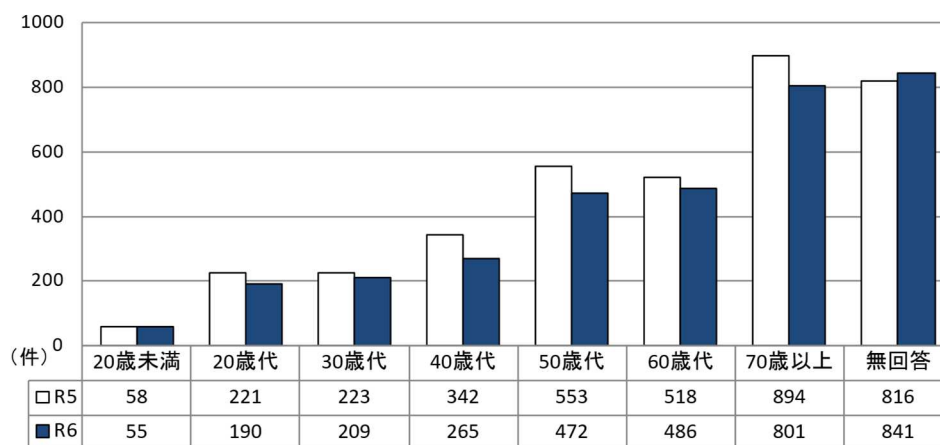
上段：R6年度（下段：R5年度）

順位	商品・役務等別分類※	件数	割合 (%)	
1 (1)	商品一般	361 (398)	10.9 (11.0)	商品を特定できない相談。身に覚えのない請求や注文していない商品が届いたなど
2 (3)	化粧品	238 (187)	7.2 (5.2)	化粧品の定期購入の解約、販売方法、広告など
3 (3)	役務その他	212 (187)	6.4 (5.2)	弁護士、PCや携帯電話の保証サポート、申請代行、占いなどの役務
4 (2)	融資サービス	190 (211)	5.7 (5.8)	消費者ローン、住宅ローン、カードローン、ヤミ金、多重債務など
5 (5)	レンタル・リース・貸借	151 (175)	4.5 (4.8)	賃貸住宅、賃貸アパート、レンタカー、介護用品レンタルなど
6 (6)	相談その他	144 (173)	4.3 (4.8)	個人間のトラブル、売買契約のないものなど
7 (8)	健康食品	118 (111)	3.6 (3.1)	健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など
8 (7)	工事・建築・加工	111 (132)	3.3 (3.6)	新築工事、住宅リフォーム、外壁塗装工事、屋根工事など
9 (15)	インターネット通信サービス	79 (65)	2.4 (1.8)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など
10 (9)	自動車	76 (98)	2.3 (2.7)	売買（新車・中古車）、下取り、ネット販売など

※ 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）の分類による。

② 契約当事者年代別相談件数の状況（図2）

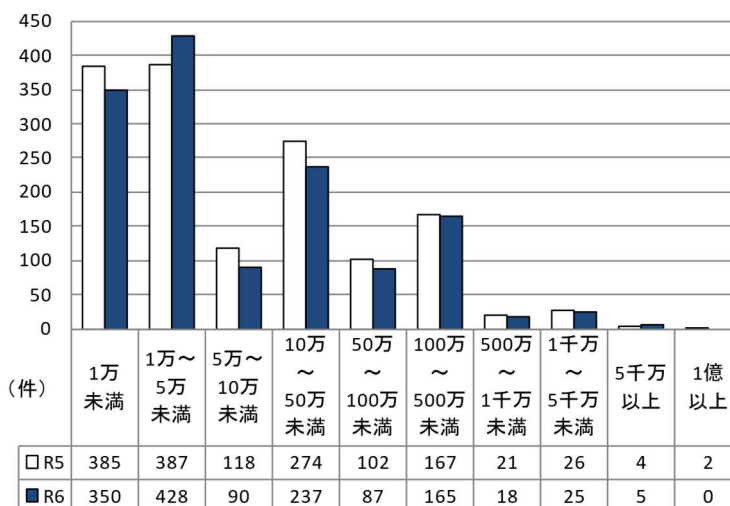
- 契約当事者の年代が判明している相談件数は2,478件で、そのうち70歳以上が32.3%を占めて最も多く、次いで60歳代が19.6%、50歳代が19.0%となっており、50歳代以上が全体の71.0%を占めた。



（図2）契約当事者年代別相談件数

③ 契約購入金額（図3）

- 契約購入金額が判明している相談件数は1,405件で、平均の契約額は約107万円となっており、前年度から大きな増減はなかった。
- 5万円未満の相談件数が778件となっており、全体の55.4%を占めた。

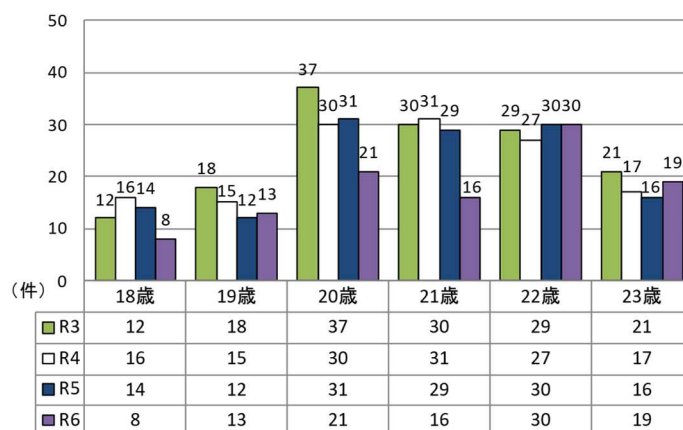


（図3）契約購入金額別相談件数

（2）若年者の相談状況

① 契約当事者年齢別（18歳～23歳）の相談件数の状況（図4）

- 令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられた。
- 成年年齢引き下げ後、18歳、19歳の相談件数に大きな増減はなかった。



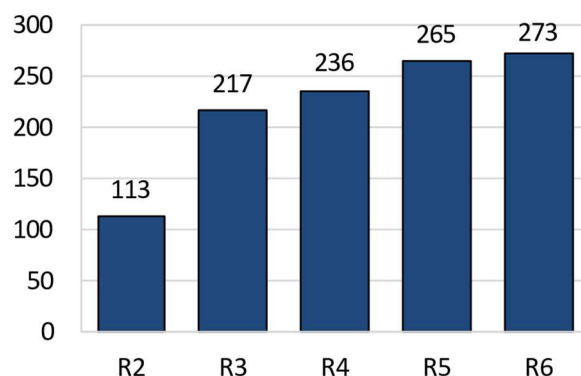
（図4）契約当事者年齢別相談件数

(3) SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）がきっかけとなった相談の状況

- 「SNSの広告を見てお試しと思って購入したら定期購入だった」、「SNSの広告から副業サイトに登録したがやめたい」、「SNSで知り合った人からFX投資を勧められ、個人口座に振り込むように指示された」など、SNSがきっかけとなった相談が増加している。

① 過去5年間の相談状況（図5）

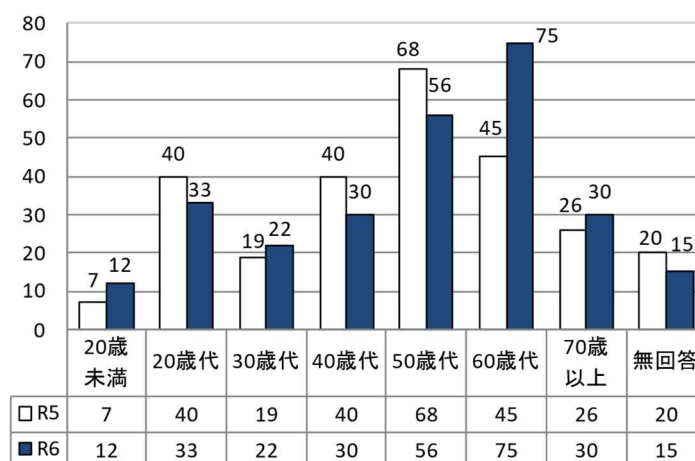
- 相談件数は273件であり、令和2年度の約2.4倍に増加した。



（図5）SNSがきっかけとなった相談件数

② 契約当事者年代別相談件数（図6）

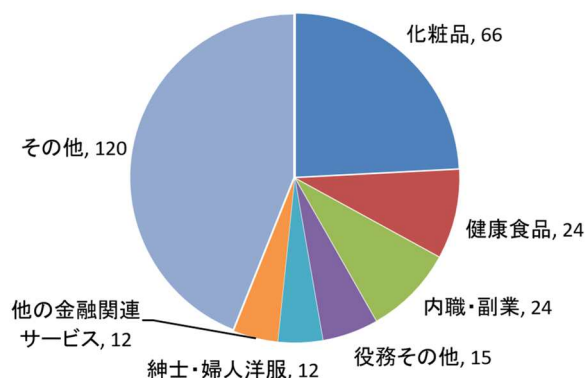
- 60歳代が75件と最も多く、全体の約30%を占めた。



（図6）契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談状況（図7）

- 「化粧品」の相談が66件と最も多く、全体の24.2%を占めた。
- 「健康食品」、「内職・副業」が各24件と次に多かった。



（図7）商品分類別の相談状況

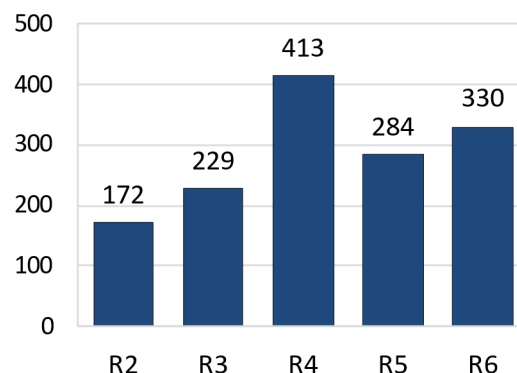
(4) 定期購入に関連する相談状況

- 近年の特徴として、定期購入に関する相談が増加傾向にある。
- 販売購入形態別にみると、通信販売（インターネット、SNS、テレビ、新聞等による広告を見て、郵便や電話、インターネット等で契約する取引方法）による相談件数の割合が高い状況にある。

※ R6 内訳)通信販売：319件、電話勧誘販売：8件、その他：1件、不明：2件

① 過去5年間の相談状況（図8）

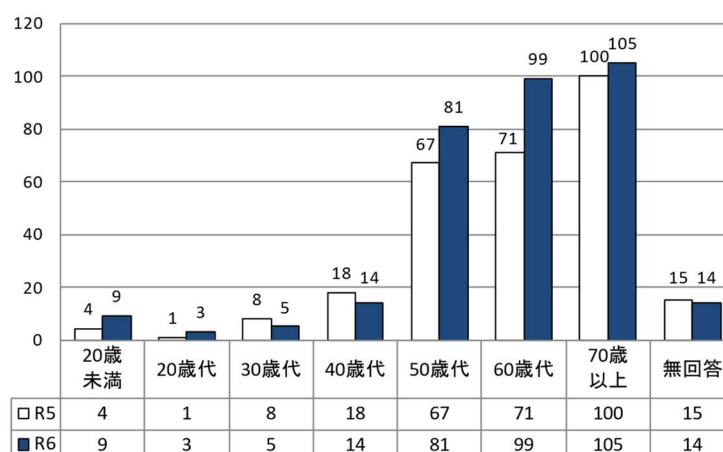
- 相談件数は330件と令和5年度より46件増加しており、過去5年で2番目に多い件数であった。



（図8）定期購入に関連する相談件数

② 契約当事者年代別相談件数（図9）

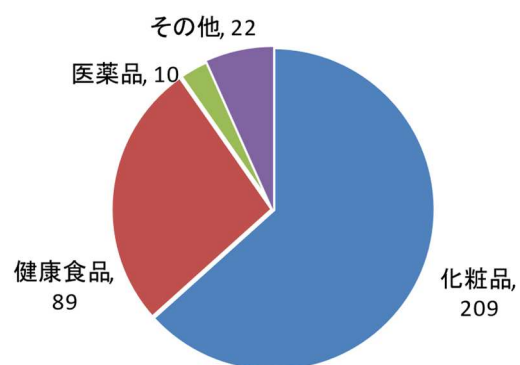
- 年代が判明している相談件数は316件で、50歳代以上は285件と全体の90.2%を占めた。



（図9）契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談件数（図10）

- 「化粧品」が209件と最も多く、全体の63.3%を占めた。
- 「健康食品」が89件で次に多く、「化粧品」と合わせて、全体の約9割を占めた。



（図10）商品分類別の相談状況

(5) 消費生活相談への対応状況※¹

- 対応状況

	相談件数
・相談者が自主交渉するための助言	1, 610件
・一般的なアドバイスを行う情報提供	1, 182件
・斡旋（あっせん）※ ²	229件（うち215件が解決）
・他機関紹介、処理不能等	298件
- 助言や斡旋（あっせん）の結果、199件、約3千9百万円の救済金※³が発生した。

※¹ 対応状況は、完結時期が翌年度になる場合があり暫定的な数字である。

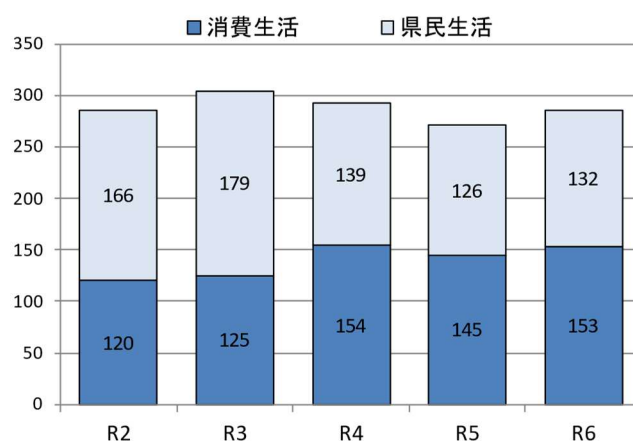
※² 「斡旋」：相談者（消費者）と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センター相談員が介在すること。

※³ 「救済金」：県民生活センターにおいて助言や斡旋を行った結果、回復・防止に至った金額。

4 弁護士相談件数

(1) 相談件数（図11）

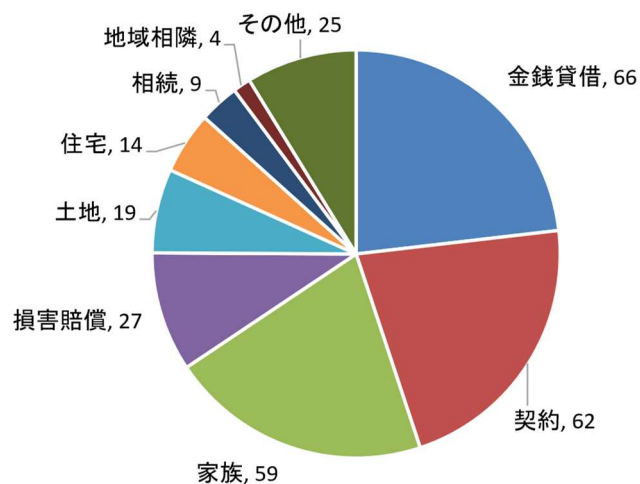
- 専門的な法律上の相談に対して、毎週水曜日に無料弁護士相談（1件30分）を開催しており、令和6年度は285件であった。



（図11）弁護士相談件数

(2) 相談内容別相談状況（図12）

- 「金銭貸借」が66件で最も多く、次に「契約」が62件であった。



（図12）相談内容別の相談状況

5 啓発・情報提供

(1) 啓発活動

- 消費生活の出前講座の開催（表4）（表5）

令和6年度の開催回数は138回、受講者数は6,438人

うち、オンラインでの開催回数は2回

主なテーマは、「消費者トラブル」、「エシカル消費やSDGs」、「ネットトラブル」、「成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル」、「スマホ、インターネットを安全に使うために」など

（表4）令和6年度出前講座実施状況

（回）

幼児児童 生徒向け	高校生 向け	若者向け	一般成人 向け	高齢者 向け	見守り 活動	教員向け	計
56	29	21	2	21	9	0	138

（表5）出前講座開催回数及び受講者数

	R2	R3	R4	R5	R6
開催回数(回)	41	66	115	146	138
受講者数(人)	2,574	3,685	5,281	6,215	6,438

- 消費者月間（5月）

イトーヨーカドー甲府昭和店での啓発活動、山梨中央銀行本店ロビーでのパネル展示、ヴァンフォーレ甲府ホームゲームにおけるオーロラビジョンでの啓発画像の放映など

- 高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動（9月、1月～3月）

特別電話相談の実施、県立図書館との連携展示、ホームページ、SNS、消費生活協力員向けメールマガジンを活用した啓発活動

(2) 情報提供

- 消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年2回

消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供

- 消費者トラブル未然防止動画の作成 10本

デジタルサイネージ、YouTubeやSNSで広告配信

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供

- ホームページ、SNSでの発信・・・随時

ホームページやFacebook、X、LINEにより消費者へ情報提供

SNS投稿回数：153回（各媒体に同じテーマで51回実施）

- 報道機関への情報提供・・・25件

報道機関に対し、最新の消費生活相談に関する情報を提供

- 事業者への情報提供・・・45件

事業者に対し、個別に事業者に関連する消費生活相談情報を提供