

令和6年度 岩手県における消費生活相談の概要

目 次

〔令和6年度の主な特徴〕	1
1 消費生活相談の概要	
(1) 相談件数の推移	3
(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数	4
(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数	6
2 消費生活相談の内容	
(1) 販売購入形態別相談件数	7
(2) 商品及びサービス別（大分類）相談件数	9
(3) 商品及びサービス別（中分類）相談件数	10
(4) 年代別における相談の多い商品・サービス	11
3 相談対応の処理状況	12
4 トピックス	
(1) SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加	13
(2) 定期購入に関する消費者トラブルの増加	14



いわて消費者トラブル防止
啓発キャラクター「まてのすけ」

PIO-NET※にみる用語の説明

用語	説明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがなく請求の内容や原因が不明なものを含む。
保健衛生品	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。医薬品、医療器具、化粧品など。
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品。パソコン、固定・携帯電話機、音響・映像製品、スポーツ用品など。
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス。
移動通信サービス	携帯電話サービス（スマートフォン）、モバイルデータ通信サービス。
インターネット接続回線	光ファイバーやADSL等の通信回線やプロバイダのサービス。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅など、営業所以外の場所において、売買契約を締結して物品等を購入する方法。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
ネガティブ・オプション（送りつけ商法）	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、支払い義務があると消費者に勘違いをさせて代金を支払わせようとする商法。
契約当事者	消費生活上の取引をした当事者。相談者自身の場合もあれば、相談者とは異なる場合もある。

分析データは、岩手県立県民生活センター（以下「岩手県」という。）及び市町村（PIO-NETを設置している消費生活センター等。以下「市町村」という。）に寄せられた消費生活相談の状況について、令和7年5月31日までにPIO-NETに登録された情報を基にしています。

※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）を蓄積しているデータベースのことです。

〔令和6年度の主な特徴〕

1 相談件数の推移

県内の消費生活相談の相談件数は、9,933件(前年度比23件(0.2%)減少)で、ほぼ横ばい。

2 契約当事者の内訳

(1) 男女別

「男性」4,504件(45.3%)、「女性」4,379件(44.1%)、「不明」1,050件(10.6%)。

(2) 職業別

多い順から「給与生活者」3,296件(33.2%)、「無職」3,178件(32.0%)、「家事従事者」567件(5.7%)。

(3) 年代別

多い順から「70歳以上」2,620件(26.4%)、「60歳代」1,769件(17.8%)、「50歳代」1,415件(14.2%)。

前年度と比較し、20歳未満、50歳代、60歳代及び70歳以上で相談件数が増加。

高齢者(65歳以上)からの相談は、3,430件で全体の約3分の1。

(4) 居住市町村別

多い順から盛岡市2,901件(29.2%)、奥州市875件(8.8%)、一関市745件(7.5%)、花巻市625件(6.3%)、北上市579件(5.8%)。

3 相談内容の内訳

(1) 販売購入形態別

多い順から「通信販売」2,818件(28.4%)、「店舗購入」1,887件(19.0%)、「電話勧誘販売」927件(9.3%)、「訪問販売」439件(4.4%)。

年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」が多い。

(2) 商品・サービス別

① 大分類

商品に関する相談は4,571件(46.0%)、サービスに関する相談は4,178件(42.1%)。

商品に関する相談は、「商品一般」、「保健衛生品」及び「食料品」で約6割を占める。

サービスに関する相談は、「金融・保険サービス」及び「運輸・通信サービス」が約5割を占める。

② 中分類

身に覚えのない請求などの「商品一般」1,322件や「フリーローン・サラ金」748件が上位。

「商品一般」1,322件(前年度比286件増)、「他の健康食品」339件(前年度比110件増)及び「基礎化粧品」319件(前年度比114件増)が大きく増加。

③ 年代別における傾向

各年代で「商品一般」が上位。

「商品一般」に関する相談は、60歳代266件(前年度比92件増)、70歳以上420件(前年度比101件増)が大きく増加。

20～50歳代は「フリーローン・サラ金」、20歳未満は「インターネット・ゲーム」に関する相談が多い。

4 相談対応の処理状況

「助言(自主交渉)」4,612件(46.4%)、「その他情報提供」3,234件(32.6%)が全体の約8割を占める。

相談解決割合95.3%、あっせん解決割合92.7%。

5 トピックス

(1) SNSをきっかけとした消費者トラブル

相談件数は705件（前年度比49件（7.5%）増加）と年々増加傾向。

30歳代、50歳代、60歳代及び70歳以上の相談が増加。

相談1件あたりの契約購入金額は、平均654千円（前年度に比べて減少）。

SNS上の広告をきっかけとする「化粧品」、「健康食品」等に関する相談が多い。

(2) 定期購入に関する消費者トラブル

相談件数は939件（前年度比202件（27.4%）増加）と年々増加傾向。

20歳未満、50歳代、60歳代及び70歳以上は、前年度比20%以上の割合で増加。

商品及びサービス別（小分類）で見ると、「他の健康食品」263件（前年度155件）、「化粧品クリーム」187件（前年度67件）、「ファウンデーション」74件（前年度49件）の件数が大きく増加。

「初回だけのつもりで購入したのに、定期購入になっていた」、「解約の手続きをしたいが、電話が繋がらない」などの相談が多い。



1 消費生活相談の概要

(1) 相談件数の推移

令和6年度の岩手県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、9,933件（前年度比23件（0.2%）減少）で、前年度と比べてほぼ横ばいとなっています。

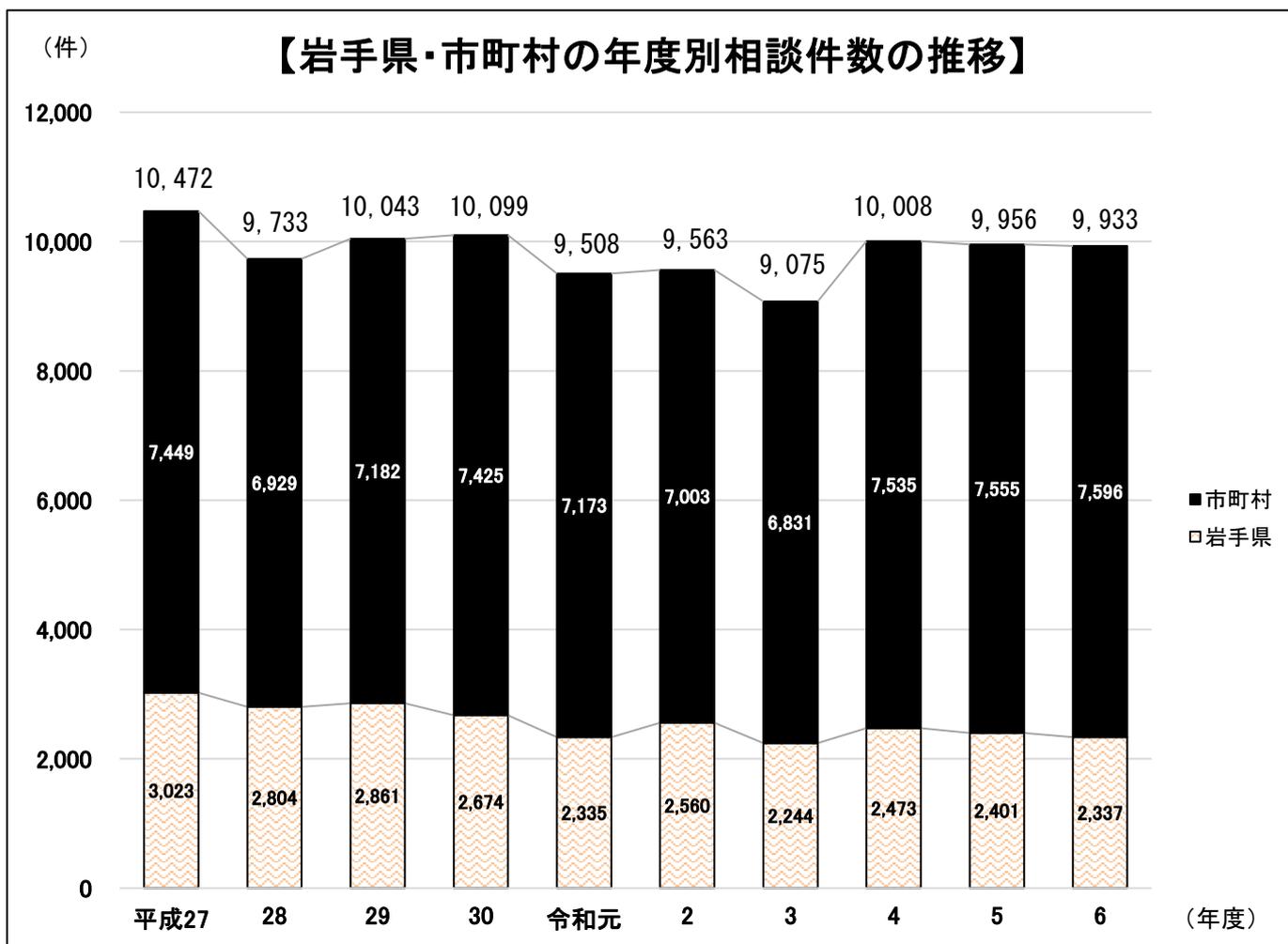
【過去10年分の相談件数】

（単位：件）

年度 機関	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	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	増減 R6-R5
岩手県	3,023	2,804	2,861	2,674	2,335	2,560	2,244	2,473	2,401	2,337	△64
市町村	7,449	6,929	7,182	7,425	7,173	7,003	6,831	7,535	7,555	7,596	41
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933	△23

（注）「岩手県」の件数は県民生活センター、「市町村」の件数は市町村の消費生活センター等で受理したものです。

（以下同じ。）



PIO-NET
設置窓口

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:14
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

市町村:13
県:1

(2) 契約当事者の男女別、職業別、年代別相談件数

ア 男女別相談件数

令和6年度の「男性」からの相談件数は4,504件（45.3%）、「女性」からの相談件数は4,379件（44.1%）となっています。

【男女別相談件数】

（単位：件）

性別 \ 年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	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
男性	4,858	4,511	4,474	4,166	4,259	4,292	4,043	4,325	4,525	4,504
女性	4,694	4,289	4,577	4,728	4,018	4,128	3,846	4,544	4,311	4,379
不明	920	933	992	1,205	1,231	1,143	1,186	1,139	1,120	1,050
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933

イ 職業別相談件数

令和6年度の職業別相談件数は、多い順に「給与生活者」が3,296件（33.2%）、「無職」が3,178件（32.0%）、「家事従事者」が567件（5.7%）と続いています。

【職業別相談件数】

（単位：件）

職業 \ 年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	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
給与生活者	3,625	3,282	3,539	3,035	3,109	3,184	3,571	3,610	3,470	3,296
無職	2,921	2,679	2,759	3,013	2,729	2,628	2,669	2,773	3,005	3,178
家事従事者	949	869	866	884	626	718	876	640	589	567
自営・自由	734	640	637	628	528	525	591	555	562	550
学生	268	217	154	163	246	252	102	246	220	205
相談窓口	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
行政	4	10	4	3	7	8	63	8	3	5
消費者団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
企業・団体	136	149	173	159	170	157	249	126	143	161
不明・無回答	1,835	1,887	1,911	2,214	2,093	2,091	952	2,050	1,964	1,971
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933

ウ 年代別相談件数

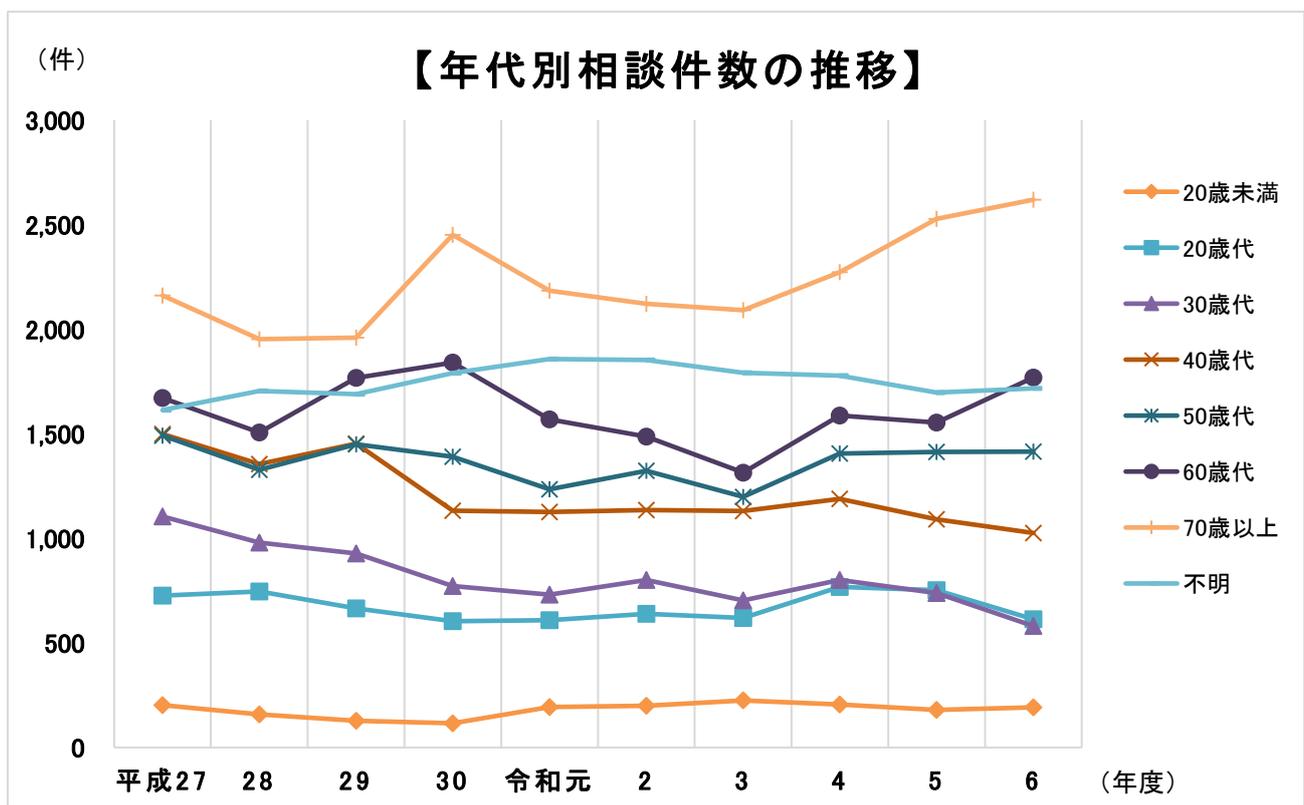
令和6年度の年代別相談件数は、「70歳以上」が2,620件（26.4%）と最も多く、以下「60歳代」が1,769件（17.8%）、「50歳代」が1,415件（14.2%）と続いています。

前年度と比べて、20歳未満、50歳代、60歳代及び70歳以上で相談件数が増加しています。

【年代別相談件数】

（単位：件）

年代 \ 年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	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
20歳未満	202	159	128	116	194	199	225	206	180	192
20歳代	727	747	666	604	609	639	619	768	753	613
30歳代	1,105	980	928	772	731	802	703	801	738	581
40歳代	1,499	1,355	1,453	1,132	1,127	1,136	1,131	1,189	1,091	1,026
50歳代	1,492	1,328	1,450	1,391	1,235	1,324	1,199	1,406	1,414	1,415
60歳代	1,672	1,506	1,768	1,841	1,569	1,487	1,315	1,587	1,554	1,769
70歳以上	2,161	1,953	1,960	2,452	2,185	2,122	2,091	2,273	2,528	2,620
不明	1,614	1,705	1,690	1,791	1,858	1,854	1,792	1,778	1,698	1,717
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933



(3) 契約当事者の居住市町村別相談件数

令和6年度の居住市町村別相談件数は、多い順に盛岡市が2,901件(29.2%)、奥州市が875件(8.8%)、一関市が745件(7.5%)、花巻市が625件(6.3%)、北上市が579件(5.8%)と続いています。

【契約当事者の居住市町村別相談件数】

市町村	令和5年度			令和6年度			増減
	市町村受付	県受付	計(A)	市町村受付	県受付	計(B)	B-A
盛岡市	2,081	846	2,927	2,076	825	2,901	△26
宮古市	188	35	223	225	54	279	56
大船渡市	141	42	183	191	29	220	37
花巻市	485	166	651	457	168	625	△26
北上市	463	108	571	480	99	579	8
久慈市	189	18	207	236	24	260	53
遠野市	219	32	251	220	27	247	△4
一関市	545	128	673	621	124	745	72
陸前高田市	63	23	86	53	29	82	△4
釜石市	164	17	181	129	32	161	△20
二戸市	244	23	267	206	16	222	△45
八幡平市	92	50	142	91	44	135	△7
奥州市	735	154	889	727	148	875	△14
滝沢市	196	146	342	203	133	336	△6
雫石町	47	42	89	37	36	73	△16
葛巻町	6	12	18	4	8	12	△6
岩手町	24	22	46	28	26	54	8
紫波町	116	90	206	117	91	208	2
矢巾町	89	80	169	93	85	178	9
西和賀町	19	8	27	9	9	18	△9
金ヶ崎町	45	23	68	46	23	69	1
平泉町	27	3	30	128	11	139	109
住田町	18	6	24	17	7	24	0
大槌町	21	13	34	19	11	30	△4
山田町	39	13	52	43	9	52	0
岩泉町	14	14	28	19	14	33	5
田野畑村	6	7	13	2	3	5	△8
普代村	7	1	8	10	1	11	3
軽米町	51	5	56	48	7	55	△1
野田村	11	2	13	16	2	18	5
九戸村	16	1	17	19	8	27	10
洋野町	35	10	45	55	7	62	17
一戸町	76	13	89	79	8	87	△2
不明・無回答	1,083	248	1,331	892	219	1,111	△220
合計	7,555	2,401	9,956	7,596	2,337	9,933	△23

2 消費生活相談の内容

(1) 販売購入形態別相談件数

ア 相談件数の推移

令和6年度の販売購入形態別相談件数は、多い順に「通信販売」が2,818件(28.4%)、「店舗購入」が1,887件(19.0%)、「電話勧誘販売」が927件(9.3%)、「訪問販売」が439件(4.4%)と続いています。

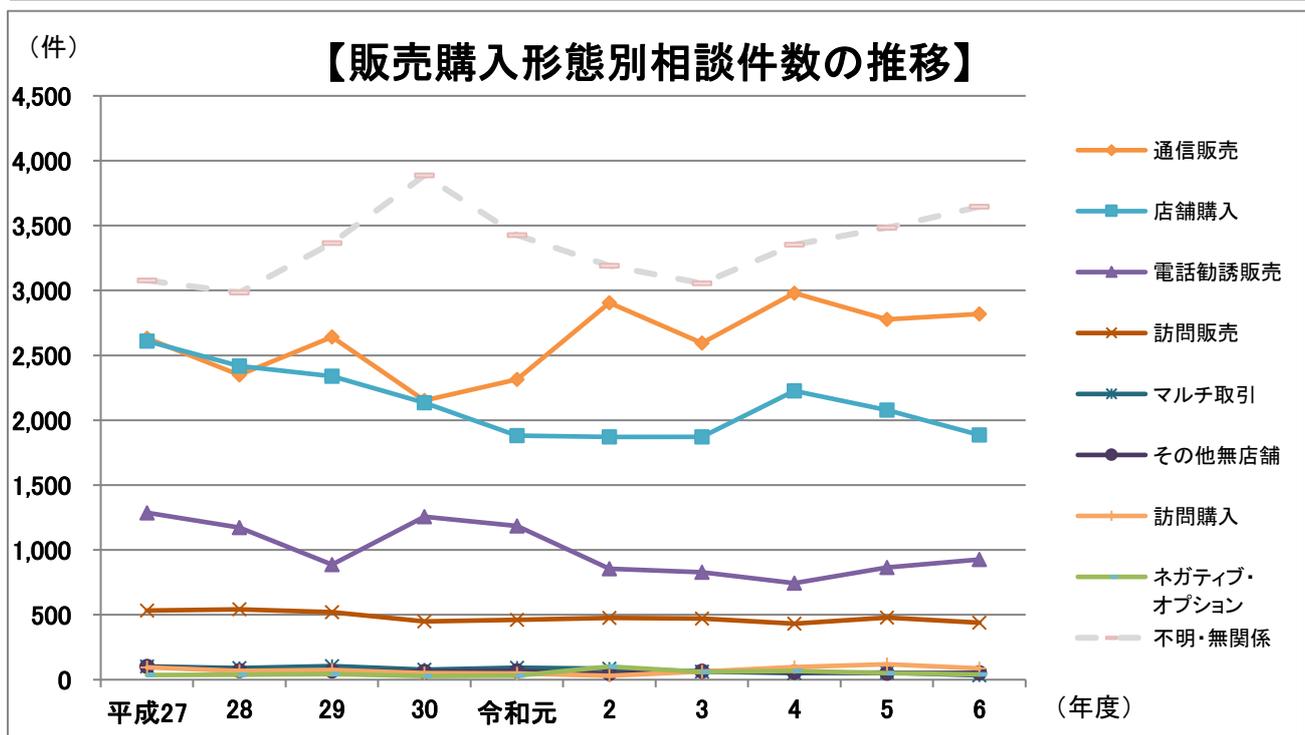
前年度と比べ「通信販売」、「電話勧誘販売」、「その他無店舗」の件数が増加しています。過去10年の推移をみると、上位の4形態は平成29年度に「店舗購入」と「通信販売」の順位が入れ替わって以降、同じ順位で推移しています。

また、「電話勧誘販売」は、令和2年度～令和4年度まで減少傾向でしたが、令和5年度以降再び増加傾向となっています。

【販売購入形態別相談件数の推移】

(単位：件)

年度 形態・区分	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	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
通信販売	2,632	2,349	2,642	2,152	2,315	2,904	2,594	2,980	2,777	2,818
店舗購入	2,610	2,419	2,338	2,136	1,882	1,871	1,872	2,227	2,077	1,887
電話勧誘販売	1,287	1,173	886	1,256	1,184	856	829	744	865	927
訪問販売	532	542	521	450	461	475	472	432	479	439
マルチ取引	101	91	105	77	93	86	64	50	56	33
その他無店舗	101	71	67	62	67	49	66	58	50	54
訪問購入	96	67	75	51	48	30	62	98	119	88
ネガティブ・オプション	36	37	43	28	31	101	60	67	50	41
不明・無関係	3,077	2,984	3,366	3,887	3,427	3,191	3,056	3,352	3,483	3,646
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933



イ 令和6年度の販売購入形態別相談件数（年代別）

令和6年度の販売購入形態別相談件数を年代別にみると、各年代とも「通信販売」、「店舗購入」が多くなっています。

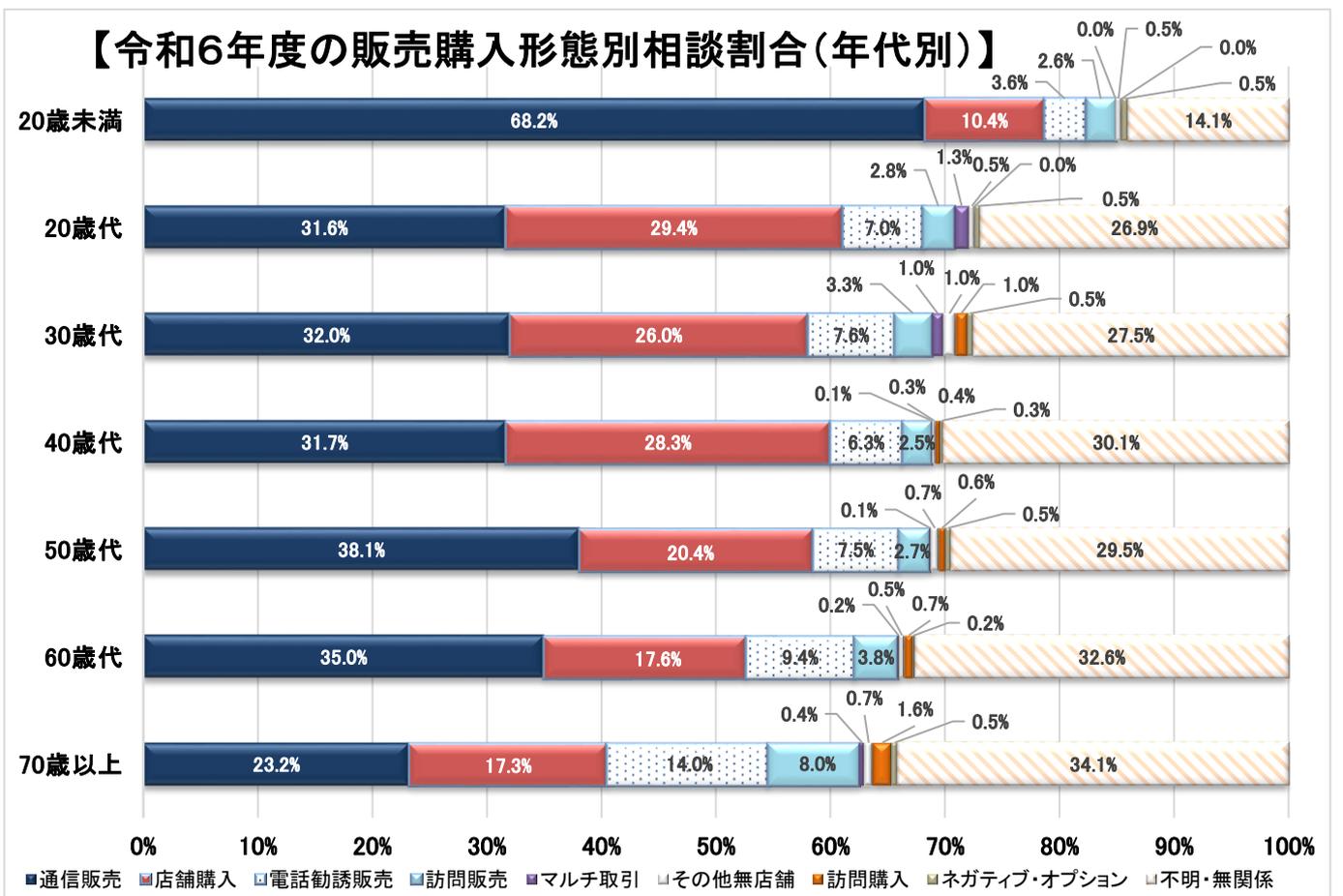
「通信販売」は、20歳未満において約7割を占めているほか、50歳代において約4割を占めています。

70歳以上では「電話勧誘販売」、「訪問販売」が他の年代に比べて多くなっています。

【令和6年度の販売購入形態別相談件数（年代別）】

（単位：件）

年代 形態・区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
通信販売	131	194	186	325	539	619	609	215
店舗購入	20	180	151	290	288	312	453	193
電話勧誘販売	7	43	44	65	106	167	368	127
訪問販売	5	17	19	26	38	67	209	58
マルチ取引	0	8	6	1	2	3	11	2
その他無店舗	1	3	6	3	10	8	19	4
訪問購入	0	0	6	4	8	13	43	14
ネガティブ・オプション	1	3	3	3	7	3	14	7
不明・無関係	27	165	160	309	417	577	894	1,097
合計	192	613	581	1,026	1,415	1,769	2,620	1,717



(2) 商品及びサービス別（大分類）相談件数

令和6年度の相談件数を商品及びサービス別（大分類）にみると、商品に関する相談が4,571件（46.0%）、サービスに関する相談が4,178件（42.1%）となっています。

商品に関する相談では、「商品一般」、「保健衛生品」及び「食料品」で約6割を占め、サービスに関する相談は、「金融・保険サービス」及び「運輸・通信サービス」が約5割を占めています。

過去10年間の推移をみると、商品に関する相談の割合が増加し、サービスに関する相談が減少しています。

【商品及びサービス別（大分類）相談件数】

（単位：件）

業務別	年度	平成	平成	平成	平成	令和	令和	令和	令和	令和	令和
	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	
商品一般	558	530	893	1,584	948	906	740	1,013	1,036	1,322	
教養娯楽品	422	444	445	443	411	568	493	542	519	437	
食料品	430	468	468	517	656	783	531	598	573	733	
土地・建物・設備	327	297	292	257	249	271	286	308	270	255	
住居品	253	231	212	182	200	275	245	281	277	276	
被服品	259	229	243	186	240	325	373	413	322	325	
車両・乗り物	239	257	200	195	215	187	196	222	235	248	
保健衛生品	152	175	247	221	399	589	508	777	616	734	
光熱水品	65	65	134	297	172	214	214	212	182	217	
他の商品	17	16	17	20	18	17	26	12	21	24	
商品に関する相談計	2,722	2,712	3,151	3,902	3,508	4,135	3,612	4,378	4,051	4,571	
金融・保険サービス	1,453	1,297	1,484	1,312	1,143	997	1,115	1,284	1,387	1,318	
運輸・通信サービス	2,732	2,360	2,496	1,991	1,943	1,669	784	678	794	804	
レンタル・リース・賃借	400	459	398	369	288	318	304	308	304	280	
他の役務	417	338	309	351	336	328	453	493	614	577	
保健・福祉サービス	315	338	270	230	320	246	246	428	379	264	
工事・建築・加工	249	230	193	238	193	171	205	256	216	194	
教養・娯楽サービス	166	159	120	178	188	170	618	574	568	405	
修理・補修	78	98	103	85	90	107	155	98	143	132	
内職・副業・ねずみ講	31	30	27	35	40	52	144	83	139	112	
役務一般	79	78	92	43	59	57	65	77	87	55	
クリーニング	26	25	29	21	23	18	16	18	12	10	
教育サービス	30	40	36	28	16	20	21	31	24	14	
管理・保管	8	9	8	11	10	5	9	6	10	13	
サービスに関する相談計	5,984	5,461	5,565	4,892	4,649	4,158	4,135	4,334	4,677	4,178	
他の相談	1,347	1,196	1,236	1,228	1,224	1,111	1,222	1,193	1,146	1,094	
他の行政サービス	419	364	91	77	127	159	106	103	82	90	
その他計	1,766	1,560	1,327	1,305	1,351	1,270	1,328	1,296	1,228	1,184	
合計	10,472	9,733	10,043	10,099	9,508	9,563	9,075	10,008	9,956	9,933	

(3) 商品及びサービス別（中分類）相談件数

令和6年度の相談件数を商品及びサービス別（中分類）にみると、前年度と同様に身に覚えのない請求などの「商品一般」や「フリーローン・サラ金」が上位となっています。

前年度と比べて、「商品一般」に関する相談1,322件（前年度比286件増）、「他の健康食品」に関する相談339件（前年度比110件増）及び「基礎化粧品」に関する相談319件（前年度比114件増）が大きく増加しています。

【商品及びサービス別（中分類）相談件数 上位10件】

（単位：件）

順位	令和5年度		令和6年度		相談例（令和6年度）
	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	商品・サービス（大分類） 中分類	相談件数	
1	商品一般	1,036	商品一般	1,322	・クレジットカードに身に覚えのない高額な請求があった。 ・スマホに高額なお金を振り込むというメールが届き、手数料として数十万円支払ったがお金は貰えなかった。 ・国の機関をかたる不審な電話があった。
2	金融・保険サービス フリーローン・サラ金	750	金融・保険サービス フリーローン・サラ金	748	・高額な借金がある。債務整理をしたい。 ・家族の1人が借金をしており、支払いに困っている。
3	他の相談 相談その他	474	他の相談 相談その他	443	・個人間の借金について相談したい。 ・労働関係の法律について聞きたい。 ・生活困窮に関する相談窓口を知りたい。
4	他の相談 相続	327	食料品 他の健康食品	339	・SNS広告をみて、初回だけのつもりで購入したが、定期購入だった。 ・解約を申し出たが、通常価格との差額の支払いが発生するといわれた。
5	運輸・通信サービス インターネット接続回線	283	保健衛生品 基礎化粧品	319	・SNS広告をみて、お試しのつもりで安価になっている化粧品を購入したが、定期購入だった。解約したい。 ・定期購入を解約したいが電話が繋がらない。
6	レンタル・リース・貸借 不動産貸借	278	他の相談 相続	315	・相続の相談をしたい。 ・相続放棄について相談したい。
7	食料品 他の健康食品	229	運輸・通信サービス インターネット接続回線	276	・電話料金が安くなると言われ光回線を契約したが、請求金額が高くなった。 ・プロバイダーを解約しようとしても電話が繋がらない。
8	他の役務 役務その他サービス	227	レンタル・リース・貸借 不動産貸借	257	・アパートを退去したら、高額な修繕費を請求された。納得できない。 ・現状回復費用に納得ができない。
9	保健衛生品 基礎化粧品	205	他の役務 役務その他サービス	232	・アナログ回線に戻せば電話料金が安くなると電話があり申し込んだが、高額な請求がある。 ・1回だけのつもりで古いアプリを登録したが、料金を請求された。
10	工事・建築・加工 工事・建築	202	工事・建築・加工 工事・建築	189	・住宅のリフォームが施工不良。業者は修繕するというが、なかなか対応してくれない。 ・火災保険を使って屋根修理ができるという勧誘を受けた。業者からは受取保険金の幾分かを請求するといわれた。

（注）令和3年度から、分類方法が変更され、「運輸・通信サービス」（大分類）のうち、「デジタルコンテンツ」（中分類）に分類されていたものを、コンテンツの内容に合わせ、「役務一般」、「放送」、「娯楽等情報配信サービス」等に細分化することとし、細分化された多くのものが、大分類上、「教養・娯楽サービス」に分類されることとなったものです。

(4) 年代別における相談の多い商品・サービス

令和6年度の相談の多い商品・サービスを年代別にみると、各年代で「商品一般」が上位にあり、特に60歳代の相談は266件(前年度比92件(52.9%)増加)、70歳以上の相談は420件(前年度比101件(31.7%)増加)となっています。

20～50歳代では「フリーローン・サラ金」が一番多くなっています。また、20歳未満では、オンラインゲームの課金などの「インターネット・ゲーム」が多くなっています。

【年代別における相談の多い商品・サービス：上位5位】

(単位：件)

順位		1位	2位	3位	4位	5位
年代	年度					
20歳未満	R6	インターネット・ゲーム	商品一般	他の健康食品	電気	基礎化粧品
	192	38	17	11	9	8
	R5	インターネット・ゲーム	商品一般	他の化粧品	異性交際関連サービス	エステティックサービス
	180	36	11	7	7	7
20歳代	R6	フリーローン・サラ金	商品一般	エステティックサービス	不動産賃借	他の内職・副業
	613	91	80	36	33	29
	R5	フリーローン・サラ金	エステティックサービス	商品一般	他の内職・副業	不動産賃借
	753	109	79	66	38	25
30歳代	R6	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	他の内職・副業	四輪自動車
	581	78	61	26	25	21
	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	他の内職・副業	エステティックサービス
	738	107	67	30	30	22
40歳代	R6	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	四輪自動車	基礎化粧品
	1,026	133	116	47	29	28
	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	複合サービス会員	インターネット接続回線
	1,091	136	99	44	34	28
50歳代	R6	フリーローン・サラ金	商品一般	基礎化粧品	他の健康食品	インターネット接続回線
	1,415	162	160	88	66	43
	R5	フリーローン・サラ金	商品一般	不動産賃借	基礎化粧品	インターネット接続回線
	1,414	146	138	49	46	41
60歳代	R6	商品一般	フリーローン・サラ金	基礎化粧品	他の健康食品	インターネット接続回線
	1,769	266	122	106	69	55
	R5	商品一般	フリーローン・サラ金	基礎化粧品	インターネット接続回線	他の健康食品
	1,554	174	104	60	55	42
70歳以上	R6	商品一般	他の健康食品	フリーローン・サラ金	固定電話サービス	役務その他サービス
	2,620	420	142	113	94	85
	R5	商品一般	他の健康食品	フリーローン・サラ金	インターネット接続回線	固定電話サービス
	2,528	319	99	94	94	94

3 相談対応の処理状況

令和6年度の相談対応の処理状況は、「助言（自主交渉）」4,612件（46.4%）、「その他情報提供」3,234件（32.6%）で、全体の約8割を占めており、相談解決割合（※1）は95.3%となっています。

また、あっせん解決割合（※2）は、92.7%となっています。

【相談対応の処理状況】

（単位：件、%）

処理結果	令和5年度		令和6年度		備考
	件数	割合	件数	割合	
助言 （自主交渉） ①	5,010	50.3	4,612	46.4	現に発生している消費者トラブルに対し、自主解決の方法等を助言したものの。
その他 情報提供 ②	2,994	30.0	3,234	32.6	現に発生している消費者トラブルに対し、助言を行わず他機関を紹介したものや未発生のトラブルについて一般的な助言をしたもの。
他機関紹介 ③	498	5.0	493	5.0	相談の内容が消費生活に関するものではなかったため、適切な相談窓口を紹介したもの。
あっせん解決 ④	1,080	10.8	1,125	11.3	消費生活相談員があっせんを行い、解決したもの。
あっせん不調 ⑤	67	0.7	88	0.9	消費生活相談員があっせんを行ったが、不調に終わったもの。
処理不能	73	0.7	101	1.0	「相談者に連絡がとれなくなった」「事業者が倒産し連絡が取れなくなった」など、物理的理由で処理できなかったもの。
処理不要	232	2.3	280	2.8	相談者が単に消費生活センターに情報提供しただけで、特段の処理や対応を希望しなかったもの。
無回答	2	0.0	0	0	
合計	9,956	100.0	9,933	100.0	

※1 相談解決割合は、①～④の合計です。

※2 あっせん解決割合は、消費生活相談員があっせんを行ったもののうち、解決した割合のことで、 $(④ / (④ + ⑤)) \times 100$ の数値です。

4 トピックス

(1) SNSをきっかけとした消費者トラブルの増加

SNSをきっかけとした消費者トラブルに関する相談が、年々増加しています。

令和6年度は705件（前年度比49件（7.5%）増加）となっており、30歳代、50歳代、60歳代及び70歳以上の相談が増加しています。

相談1件あたりの契約購入金額は、平均654千円と前年度に比べて減少しています。

相談内容は、SNS上の広告をきっかけとする「化粧品」、「健康食品」等の相談が多くなっています。

【SNS関連の相談の推移（年代別相談件数、相談に関する契約・購入額の平均）】（単位：件、千円）

年度 年代	平成 27年度	平成 28年度	平成 29年度	平成 30年度	令和 元年度	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
20歳未満	3	7	7	5	25	25	41	37	35	33
20歳代	18	20	32	30	48	69	76	101	107	93
30歳代	14	15	22	17	30	50	68	80	76	79
40歳代	10	13	19	24	33	79	93	121	109	104
50歳代	9	5	16	19	21	69	86	127	145	163
60歳代	6	1	4	17	12	30	47	117	111	145
70歳以上	4	0	1	5	8	17	12	37	42	64
不明	2	2	7	6	7	13	11	25	31	24
合計	66	63	108	123	184	352	434	645	656	705
相談1件あたりの契約購入金額（平均額）	230	232	306	353	214	239	361	387	756	654

【SNSをきっかけとした消費者トラブルで相談の多い商品・サービス：上位5位】（単位：件）

	1位	2位	3位	4位	5位
R6 705	化粧品 188	健康食品 84	内職・副業その他 53	商品一般 37	紳士・婦人洋服 31
R5 656	化粧品 102	健康食品 72	内職・副業その他 64	商品一般 36	他の役務サービス 22
R4 645	化粧品 170	健康食品 59	商品一般 38	内職・副業その他 34	出会い系サイト・アプリ 32

（注）PIO-NETに登録された情報により、「SNS」で検索したものです。

(2) 定期購入に関する消費者トラブルの増加

定期購入に関する消費者トラブルの相談は、令和6年度は939件（前年度比202件（27.4%）増加）となっており、年々増加しています。

特に20歳未満、50歳代、60歳代及び70歳以上においては、前年度から20%以上の割合で増加しています。

商品及びサービス別（小分類）で見ると、「他の健康食品」263件（前年度155件）、「化粧クリーム」187件（前年度67件）、「ファウンデーション」74件（前年度49件）の件数が、昨年度より大きく増加しています。

「初回だけのつもりで購入したのに、定期購入になっていた」、「解約の手続きをしたいが、電話が繋がらない」などの相談が多く寄せられています。

【定期購入関連の相談の推移（年代別相談件数）】

（単位：件）

年代	令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		増減（R6-R5）	
	件数	増加率	件数	増加率	件数	増加率	件数	増加率	件数	増加率
20歳未満	60		59		21		28		7	33.3%
20歳代	21		31		18		13		△5	△27.8%
30歳代	30		42		21		25		4	19.0%
40歳代	91		131		79		79		0	0%
50歳代	99		198		160		220		60	37.5%
60歳代	89		202		197		252		55	27.9%
70歳以上	91		174		218		269		51	23.4%
不明	27		44		23		53		30	130.4%
合計	508		881		737		939		202	27.4%

【商品及びサービス別（小分類）相談件数 上位5位】（単位：件）

順位	令和5年度		令和6年度		主な相談例
	商品・サービス（小分類）	相談件数	商品・サービス（小分類）	相談件数	
1	他の健康食品	155	他の健康食品	263	<ul style="list-style-type: none"> ・「初回だけ」のつもりで購入したのに、定期購入になっていた。 ・解約の手続きをしたいが、電話が繋がらない。 ・「縛りなし」とあったのに、定期購入になっていた。 ・2回目の商品が届き、解約を申し出たら通常価格との差額を支払ってほしいと言われた。 ・定期購入と認識して購入したが、効果がなかったので返品したい。
2	化粧クリーム	67	化粧クリーム	187	
3	養毛剤	65	ファウンデーション	74	
4	乳液	57	乳液	58	
5	ファウンデーション	49	養毛剤	34	

（注）PIO-NETに登録された情報により、「定期購入」で検索したものです。

岩手県立県民生活センター

所在地：〒020-0021

岩手県盛岡市中央通三丁目 10-2

電 話：019-624-2209（消費生活相談専用）

：019-624-2586（事務）

F A X：019-624-2790

メールアドレス syohi@pref.iwate.jp（消費生活相談専用）

U R L：https://www.pref.iwate.jp/soshiki/kankyoku/1016004.html

各種SNS：「岩手県立県民生活センター」で検索