

第4章 群馬県内の消費生活センターにおける 令和6年度消費生活相談の状況

1 相談全体の概要

(1) 年度別の相談件数

令和6年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,356件で、前年度(3,497件)と比べ141件(4.0%)減少しました。また、県内の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は12,889件で、前年度(13,191件)と比べ302件(2.3%)減少しました。

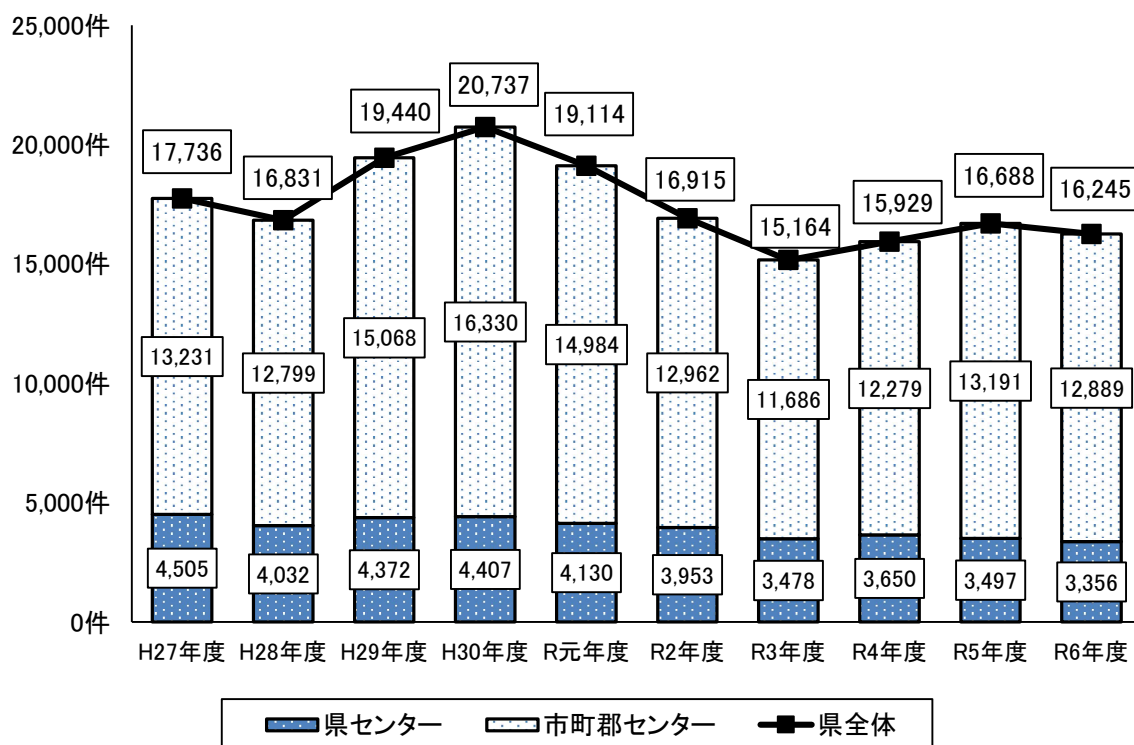
県全体では16,245件となり、前年度(16,688件)と比べ443件(2.7%)減少しました。

【表1、図1】

【表1】 年度別相談件数

(単位：件)

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
県	4,505	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650	3,497	3,356
市町郡	13,231	12,799	15,068	16,330	14,984	12,962	11,686	12,279	13,191	12,889
全体	17,736	16,831	19,440	20,737	19,114	16,915	15,164	15,929	16,688	16,245



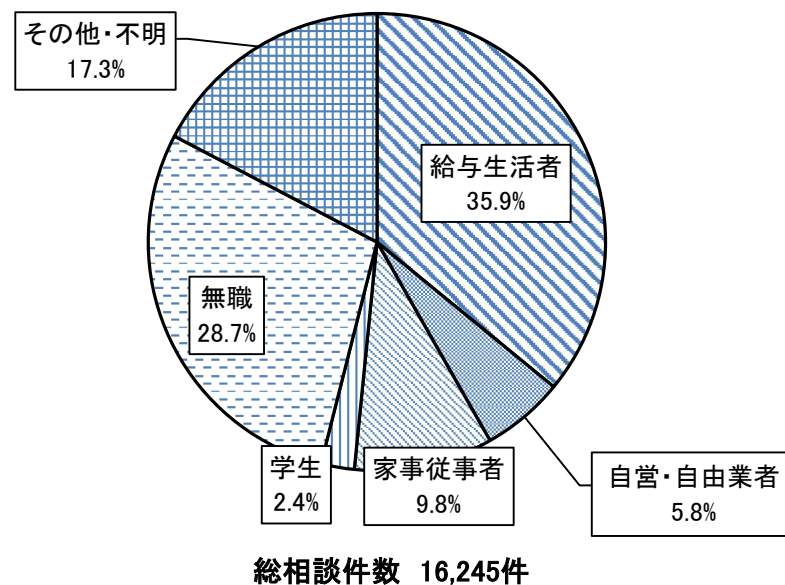
【図1】 相談件数の年度別推移

(2)職業別の相談件数

契約当事者の職業別では、最も多いのは「給与生活者」(5,836 件) で、全体の 35.9%を占めています。前年度 (5,889 件) と比べて 53 件 (0.9%) 減少しました。【表 2、図 2】

【表 2】 契約当事者の職業別相談件数 (単位：件)

職業等	R6年度	R5年度	対前年度比
給与生活者	5,836	5,889	99.1%
(構成割合)	35.9%	35.3%	
自営・自由業者	947	936	101.2%
(構成割合)	5.8%	5.6%	
家事従事者	1,596	2,145	74.4%
(構成割合)	9.8%	12.9%	
学生	382	417	91.6%
(構成割合)	2.4%	2.5%	
無職	4,666	4,373	106.7%
(構成割合)	28.7%	26.2%	
その他・不明	2,818	2,928	96.2%
(構成割合)	17.3%	17.5%	
合計	16,245	16,688	97.3%



【図 2】 契約当事者の職業別

(3)年代別の相談件数

契約当事者を年代別に見ると、最も多いのは70歳代（2,867件）で全体の17.6%を占めており、前年度（2,876件）と比べると9件（0.3%）減少しました。【表3、図3】

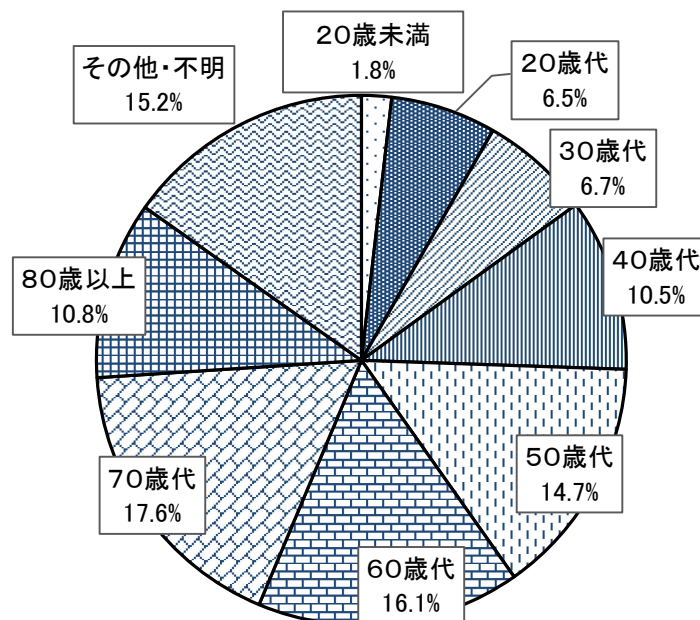
60歳以上の相談件数は7,240件で、前年度（7,198件）と比べ、42件（0.6%）増加しており、全体に占める割合は44.6%です。

30歳未満の相談件数は1,345件で、前年度（1,494件）と比べ、149件（10.0%）減少しました。

【表3】契約当事者の年代別相談件数

（単位：件）

年代	R6年度		R5年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
20歳未満	297	1.8%	290	1.7%	102.4%
20歳代	1,048	6.5%	1,204	7.2%	87.0%
30歳代	1,096	6.7%	1,245	7.5%	88.0%
40歳代	1,709	10.5%	1,803	10.8%	94.8%
50歳代	2,384	14.7%	2,349	14.1%	101.5%
60歳代	2,613	16.1%	2,508	15.0%	109.3%
70歳代	2,867	17.6%	2,876	17.2%	104.2%
80歳以上	1,760	10.8%	1,814	10.9%	119.0%
その他・不明	2,471	15.2%	2,599	15.6%	97.0%
合 計	16,245	100.0%	16,688	100.0%	97.3%



総相談件数 16,245件

【図3】契約当事者の年代別

(4)販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別に見ると、「通信販売」が4,864件と最も多く、前年度（4,903件）に比べ39件（0.8％）減少し、全体の29.9％を占めています。【表4、図4】

【表4】販売購入形態別相談件数

（単位：件）

販売・購入形態		R6年度		R5年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
店舗購入		2,615	16.1%	2,920	17.5%	89.6%
特殊販売	通信販売	4,864	29.9%	4,903	29.4%	99.2%
	訪問販売	1,824	11.2%	1,964	11.8%	92.9%
	電話勧誘販売	1,140	7.0%	1,162	7.0%	98.1%
	マルチ・マルチまがい	70	0.4%	91	0.5%	76.9%
	訪問購入	202	1.2%	216	1.3%	93.5%
	ネガティブ・オプション	46	0.3%	57	0.3%	80.7%
	その他無店舗	66	0.4%	76	0.5%	86.8%
不明・無関係		5,418	33.4%	5,299	31.8%	102.2%
合計		16,245	100.0%	16,688	100.0%	97.3%

※通信販売：郵便、電話、インターネットなど通信手段を用いて購入するもの。アダルトサイトや出会い系サイトなどへの接続などに関する相談もここに分類される。

※マルチ・マルチまがい：商品・サービスを契約して、更に次の契約者を勧誘して契約者が増えるごとにマージンが入る取引形態。若者を中心に相談が増えている。

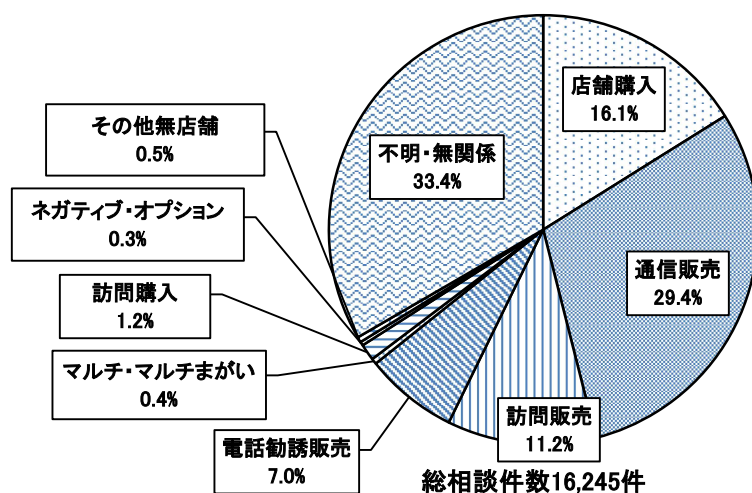
※訪問購入：事業者が自宅等を訪れ、貴金属等を買取る取引。
なお、訪問購入は、平成25年2月21日施行の改正特定商取引法の規定により、不当な勧誘行為禁止や書面交付義務といった規制がかかるとともに、売主（消費者）からのクーリング・オフが可能となっている。

※その他無店舗：露店、屋台、移動販売など店舗ではないところで購入するもの。

※ネガティブ・オプション：事前に何の連絡もなく、事業者が一方的に商品を送りつけて代金を請求する手口。
いわゆる「送りつけ商法」。

※不明・無関係：購入方法が不明なもの（契約者以外からの相談で購入形態が不明なものや、購入前でどのような購入形態を取るか決めていないもの。）。

販売や購入とは無関係なもの（商品・役務に関係ない税金や年金の掛け金に係る相談、相続や労働問題など）。架空請求ハガキに関する相談もここに分類される。



【図 4】 販売購入形態別の構成割合

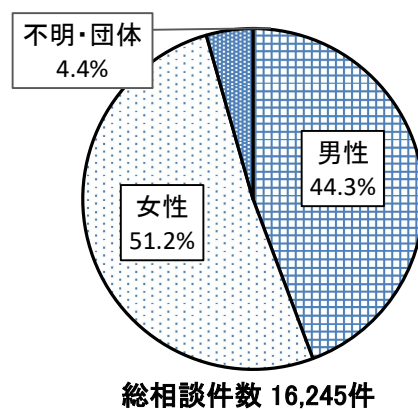
(5) 男女別の相談件数

契約当事者を性別で見ると、男性は 7,198 件（相談全体の 44.3%）、女性は 8,325 件（同 51.2%）、不明及び団体等は 722 件（同 4.4%）でした。【表 5、図 5】

【表 5】 契約当事者の男女別相談件数

（単位：件）

性別	R6年度		R5年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
男性	7,198	44.3%	7,812	46.8%	92.1%
女性	8,325	51.2%	7,707	46.2%	108.0%
不明・団体	722	4.4%	1,169	7.0%	61.8%
合計	16,245	100.0%	16,688	100.0%	97.3%



【図 5】 契約当事者の男女別

(6)相談処理状況

相談処理状況を見ると、「助言（自主交渉）」が 9,648 件で、相談全体の 59.4%を占め、次いで多かったのが、「情報提供」（3,765 件、同 23.2%）でした。このように、消費生活センターでは相談の処理に当たって、多くの場合は自主交渉によりトラブルが解決されるよう消費者にアドバイスを行っています。

一方で、事業者と消費者の交渉力格差などにより消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難である場合などには、消費者と事業者間の交渉に介入する「あっせん」を行うことにより被害の救済を図っています。令和 6 年度にあっせんを行った相談は 1,530 件であり、そのうち 1,418 件（92.7%）があっせん解決になっています。【表 6】

【表 6】相談処理状況の内訳

（単位：件）

順位	処理内容	R6年度		R5年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
1	助言（自主交渉）	9,648	59.4%	9,942	59.6%	97.0%
2	情報提供	3,765	23.2%	3,913	23.4%	96.2%
3	あっせん解決	1,418	8.7%	1,404	8.4%	101.0%
4	他機関紹介	544	3.3%	561	3.4%	97.0%
5	処理不要	530	3.3%	519	3.1%	102.1%
6	処理不能	215	1.3%	229	1.4%	93.9%
7	あっせん不調	112	0.7%	101	0.6%	110.9%
	処理継続中	13	0.1%	19	0.1%	68.4%
	合計	16,245	100.0%	16,688	100.0%	97.3%

* 処理継続中：R 5 年度分は R5. 6. 30 時点、R 6 年度分は R6. 6. 30 時点

※助言（自主交渉）：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの

※情報提供：相談内容と同様のトラブルの状況や注意点など、一般的なアドバイスをしたもの

※あっせん解決：あっせんを行った相談で、解決がみられたもの

※他機関紹介：消費生活センターの業務範囲の相談において、より専門的な回答が得られる可能性のある弁護士会等の他機関を紹介したもの。または労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの

※処理不要：相談者が情報提供しただけで処理を望んでいないもの、または相談者が相談を取り下げたもの

※処理不能：相談者に連絡が取れなくなったもの、または事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの

※あっせん不調：あっせんを行ったが、解決をみなかったもの

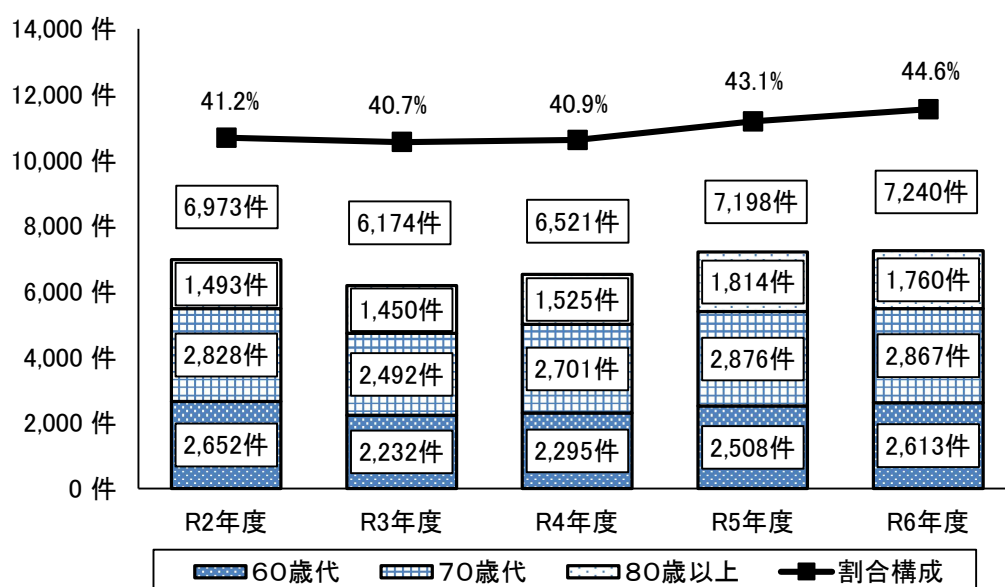
2 年代別の相談傾向

(1) 高齢者の相談

契約当事者が高齢者（60 歳以上）の相談件数は 7,240 件で、前年度（7,198 件）と比べ 42 件（0.6%）増加しました。全年齢層に占める割合は 44.6%であり、依然として高い割合を占めています。【図 6】

商品・役務別に見ると対象商品が不明な請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く 1,064 件で、前年度（915 件）に比べ 149 件（16.3%）増加しましたが、全体の 50.3%を高齢者が占めました。【表 7】

また、販売・購入形態別に見ると「通信販売」に関する相談が 1,973 件と最も多く、内訳としては、「化粧品」に関する相談が目立ちました。【表 8】



【図 6】 高齢者に関する相談件数の年度別推移

【表 7】 高齢者の相談が多い商品・役務 上位 10

(単位：件)

順位	商品・役務	高齢者件数	高齢者率	全件数	商品・役務の主な内容
1	商品一般	1,064	50.3%	2,117	不審な電話、不審なメールなど
2	化粧品	529	52.6%	1,006	美容液、ファンデーションなど
3	役務その他	410	43.5%	942	給湯器の点検、アナログ戻しなど
4	戸建住宅	403	55.7%	724	屋根工事、屋根修理など
5	健康食品	334	57.4%	582	健康食品、サプリメントなど
6	インターネット通信サービス	308	53.4%	577	光回線、プロバイダなど
7	電報・固定電話	217	71.9%	302	固定電話、不審な電話など
8	移动通信サービス	195	50.5%	386	携帯電話、スマートフォンなど
9	融資サービス	184	29.8%	618	多重債務、サラ金、住宅ローンなど
10	電気	179	52.3%	342	電気、電気料金など

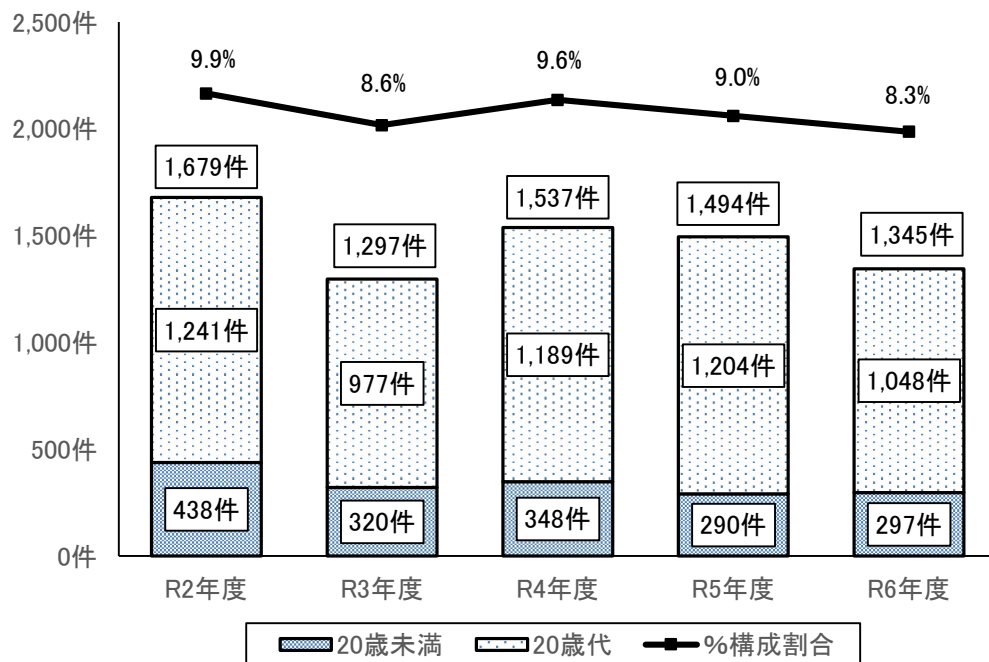
【表 8】高齢者（60 歳以上）の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務 上位 5
(単位：件)

相談が多い販売・購入形態			主な商品・役務	
①	通信販売	1,973	化粧品	474
			健康食品	268
			商品一般	129
			役務その他	92
			医薬品	71
②	訪問販売	1,045	戸建住宅	292
			インターネット通信サービス	101
			空調・冷暖房・給湯設備	90
			役務その他	83
			書籍・印刷物	56
③	店舗購入	977	移動通信サービス	84
			自動車	81
			融資サービス	58
			戸建住宅	48
			医療	46
④	電話勧誘販売	590	役務その他	107
			インターネット通信サービス	100
			商品一般	80
			電報・固定電話	46
			電気	40
⑤	訪問購入	141	アクセサリ	28
			商品一般	27
			食器・台所用品	12
			他の教養娯楽品	12
			他の商品	8

(2)若者の相談

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は1,345件で、前年度（1,494件）と比べ149件（10.0%）の減少、全年齢層に占める割合は8.3%でした。【図7】

商品・役務別に見ると、オンラインゲーム・出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」に関する相談が最も多く122件でした。【表9】



【図7】若者に関する相談件数の年度別推移

【表9】若者の相談が多い商品・役務 上位10

(単位: 件)

順位	商品・役務	若者件数	若者率	全体件数	商品・役務の主な内容
1	他の教養・娯楽	122	34.1%	358	オンラインゲーム、出会い系サイトなど
2	商品一般	110	5.2%	2,117	対象商品が不明な請求など
3	役務その他	96	10.2%	942	副業サポート、ロードサービスなど
4	集合住宅	89	22.0%	404	賃貸アパートなど
5	理美容	73	44.2%	165	脱毛エステ、エステティックサービスなど
6	融資サービス	67	10.8%	618	多重債務、消費者金融など
7	自動車	56	12.3%	455	中古車、自動車など
8	化粧品	53	5.3%	1,006	美容液、歯磨き粉、制汗剤など
9	内職・副業	50	33.3%	150	副業、副業サイトなど
10	娯楽等情報配信サービス	42	17.4%	242	アダルトサイトや情報商材など

(3)年代別の相談

契約当事者を年代別に見ると、20歳未満の年代で、オンラインゲームや出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多くの割合を占め、20歳以上では、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が多くの割合を占めています。【表 10】

【表 10】年代別の相談が多い商品・役務 上位 5

(単位：件)

年代	件数	構成比	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満	297	1.8%	他の教養・娯楽 70	化粧品 32	商品一般 22	健康食品 19	娯楽等情報 配信サービス 12
20 歳代	1,048	6.5%	商品一般 88	集合住宅 87	役務その他 87	融資サービス 63	理美容 62
30 歳代	1,096	6.7%	商品一般 84	集合住宅 74	融資サービス 71	戸建住宅 61	役務その他 57
40 歳代	1,709	10.5%	商品一般 166	化粧品 108	融資サービス 92	自動車 84	役務その他 72
50 歳代	2,384	14.7%	商品一般 262	化粧品 238	融資サービス 115	役務その他 109	戸建住宅 101
60 歳代	2,613	16.1%	商品一般 336	化粧品 298	役務その他 144	健康食品 127	戸建住宅 124
70 歳代	2,867	17.6%	商品一般 476	化粧品 182	戸建住宅 166	役務その他 162	インターネット 通信サービス 151
80 歳以上	1,760	10.8%	商品一般 252	戸建住宅 113	役務その他 104	健康食品 94	電報・ 固定電話 71
不明・ 無回答	2471	15.2%	商品一般 431	役務その他 198	相談その他 123	融資サービス 89	戸建住宅 79

3 内容別の相談傾向

(1) 商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を商品・役務別に見ると、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が2,114件と相談全体の13.0%を占めています。前年度(1,853件)から261件(14.0%)増加しました。【表11】

【表11】相談件数の多い商品・役務 上位20

(単位：件)

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	R6 年度	R5 年度	対前年度比
1	商品一般	対象商品が不明な請求など	2,114	1,853	114.1%
2	運輸・通信サービス	光回線、固定電話、不審な電話など	1,419	1,304	108.9%
3	保健衛生品	美容クリーム、ファンデーション、美容液など	1,341	1,096	122.4%
4	金融保険サービス	多重債務、借金、クレジットカードなど	1,279	1,454	88.0%
5	他の役務	給湯器の点検、求人広告、副業サポートなど	1,072	1,059	101.2%
6	食料品	サプリメント、ダイエットサプリ、健康食品、海産物など	1,045	896	116.6%
7	教養娯楽品	新聞、スマートフォン、腕時計、電子タバコなど	929	1,094	85.0%
8	教養・娯楽サービス	出会い系サイト、アダルトサイト、オンラインゲームなど	887	1,090	81.4%
9	保険・福祉サービス	脱毛エステ、医療脱毛、整体、歯科治療など	666	849	78.4%
10	被服品	バッグ、洋服、財布など	643	686	93.7%
11	住居品	エアコン、消火器、ファンヒーター、柔軟剤など	637	609	104.6%
12	工事・建築・加工	屋根工事、外壁塗装工事、電気工事など	610	705	86.5%
13	土地・建築・設備	土地、ガス給湯器、給湯器、蓄電池など	600	678	88.5%
14	他の相談	不審な電話、相談その他、相続関係、相続など	561	581	96.6%
15	レンタル・リース・貸借	貸借アパート、借家、賃貸住宅、アパートなど	552	489	112.9%
16	修理・補修	屋根・車・エアコン・トイレなどの住宅の修理など	451	534	84.5%
17	光熱水品	電気、LPガス、プロパンガスなど	449	511	87.9%
18	車両・乗り物	中古車、中古自動車、自動車、軽自動車など	443	567	78.1%
19	内職・副業・ねずみ講	副業、副業サイト、アフィリエイト、副業サポートなど	154	152	101.3%
20	他の行政サービス	不審な電話、行政サービス、統計調査など	131	184	71.2%

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」（11,209 件）で、前年度（11,771 件）に比べ 562 件（4.8％）増加し、相談全体に対して 69.0％を占めています。【表 12】

【表 12】相談件数の多い内容別分類 上位 10 (単位：件)

順位	相談内容	R6年度	構成割合	R5年度	構成割合
1	契約・解約	11,209	69.0%	11,771	70.5%
2	販売方法	8,551	52.6%	8,443	50.6%
3	接客対応	1,899	11.7%	2,031	12.2%
4	品質・機能、役務品質	1,442	8.9%	1,430	8.6%
5	価格・料金	905	5.6%	1,050	6.3%
6	表示・広告	861	5.3%	910	5.5%
7	安全・衛生	396	2.4%	380	2.3%
8	法規・基準	322	2.0%	335	2.0%
9	買物相談	102	0.6%	105	0.6%
10	生活知識	52	0.3%	43	0.3%

※該当する全ての項目に分類するため、1 件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

令和 6 年度を含む近年の特徴的な相談について、傾向をまとめています。

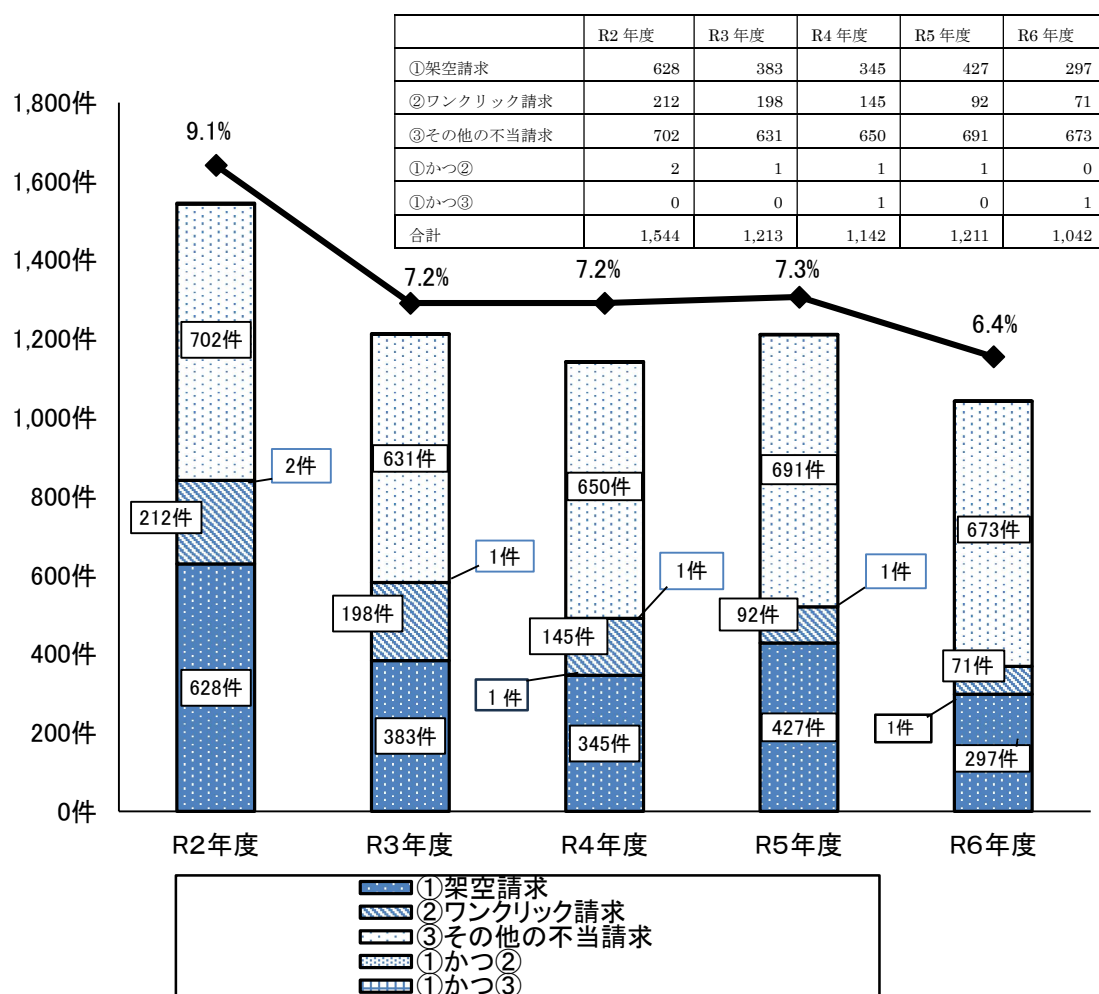
(1)架空、不当請求に関する相談

身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は 1,042 件で、前年度 1,211 件に比べ 169 件（14.0％）減少しました。【図 8】

内訳を見ると、対象商品を特定しない「商品一般」に関する相談が 347 件（対前年度比 101.8％）と増加しました。内容については、「実在する会社の名前を騙り未納料金を請求するメールやSMS（ショートメッセージサービス）が送られてきて支払ってしまった、個人情報を入力してしまった」などの相談が、引き続き寄せられました。

また、「アダルト情報サイト」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談は 75 件（対前年度比 77.3％）と、前年度に引き続き減少しました。【表 13】

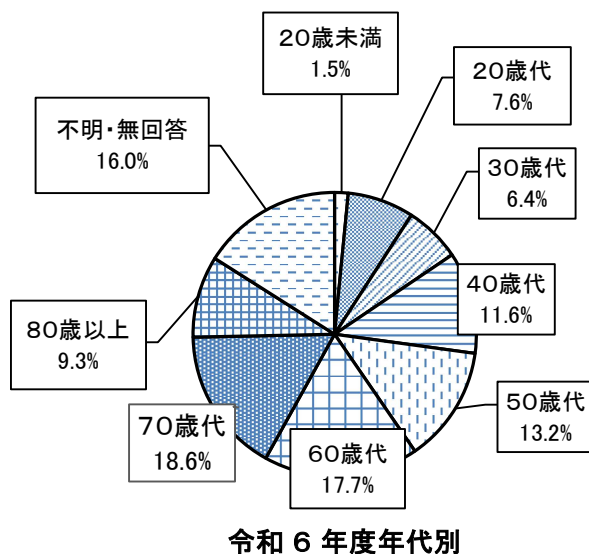
「架空・不当請求」に関する相談は 60 歳代から最も多く寄せられていますが、対前年度比は 84.8％と減少しています。また、男女別に前年度と比べると、男性は前年度対比 82.7％、女性は前年度対比 86.7％と、ともに減少しました。【図 9】 【表 14】



【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5 (単位：件)

順位	商品・役務	R6 年度	R5 年度	対前年度比
1	商品一般	347	341	101.8%
2	アダルト情報サイト	75	97	77.3%
3	携帯電話サービス	43	65	66.2%
4	複合サービス会員	35	39	89.7%
5	賃貸アパート	26	22	118.2



【図 9】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別

年代別	R6年度	R5年度	対前年度比
20 歳未満	16	21	76.2%
20 歳代	79	75	105.3%
30 歳代	67	74	90.5%
40 歳代	121	147	82.3%
50 歳代	138	172	80.2%
60 歳代	184	217	84.8%
70 歳代	173	215	80.5%
80 歳以上	97	108	89.8%
不明・無回答	165	180	91.7%
男女別	R6年度	R5年度	対前年度比
男	506	612	82.7%
女	430	496	86.7%
不明等	104	101	103.0%

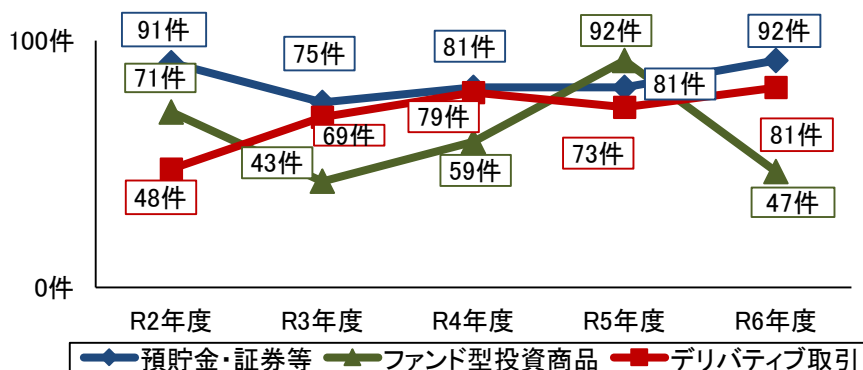
【表 14】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別・男女別

(2)金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、220 件で前年度（246 件）から減少しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は 92 件で前年度 81 件に比べ 11 件（13.6%）増加、「ファンド型投資商品」は 47 件で前年度 73 件に比べ 26 件（35.6%）減少、外国為替証拠金取引（FX）などの「デリバティブ取引」は 81 件で前年度 92 件に比べ 11 件（12.0%）減少しました。【図 10】

投資や副業といった儲け話や、無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘をきっかけにトラブルに遭うケースが多く見られます。

契約当事者を年代別に見ると、60 歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では 47.8%と高く、「デリバティブ取引」では 60 歳未満の割合が 49.4%と高くなっています。【図 11】

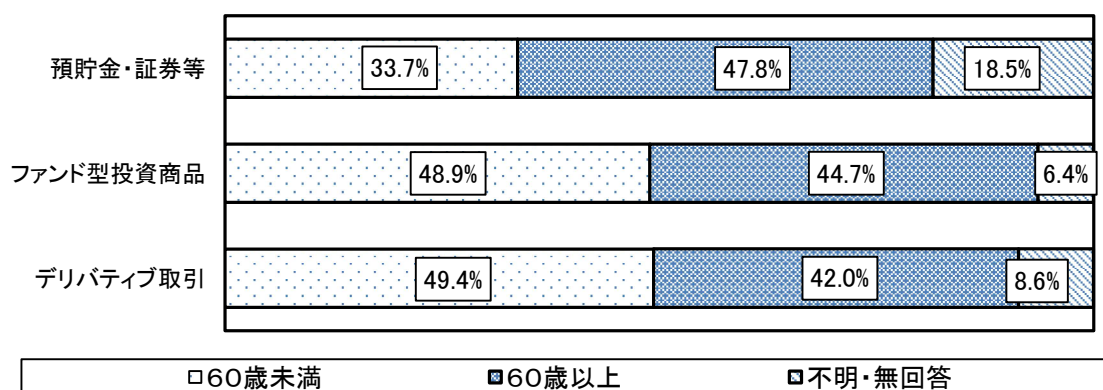


【図 10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、不動産ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの（FX取引やバイナリーオプションなど）



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、20 件で前年度（31 件）に比べ 11 件（35.5%）減少しました。【表 15】

劇場型勧誘は「特殊詐欺被害」に繋がるような内容が多く、注意が必要です。

内訳を見ると、「商品一般」の相談が 9 件であり、前年度（11 件）に比べ 2 件（18.2%）減少しました。【表 16】

また、契約当事者の年代別に見ると、60 歳以上の高齢者からの相談が 10 件で、劇場型勧誘の相談の 50.0%を占めています。【図 12】

【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数

（単位：件）

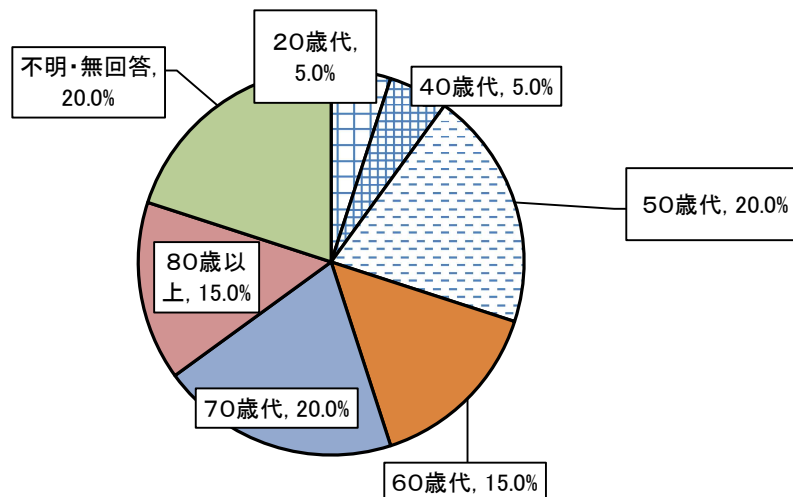
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
劇場型勧誘	22 件	33 件	67 件	31 件	20 件

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位 5

（単位：件）

順位	商品・役務	R6年度	R5年度	対前年度比
1	商品一般	9	11	81.8%
2	医薬品	1	0	－
3	株	1	1	100.0%
4	フリーローン・サラ金	1	1	100.0%
5	他の郵便・貨物輸送	1	1	100.0%

※商品一般：何の商品が特定できない勧誘等



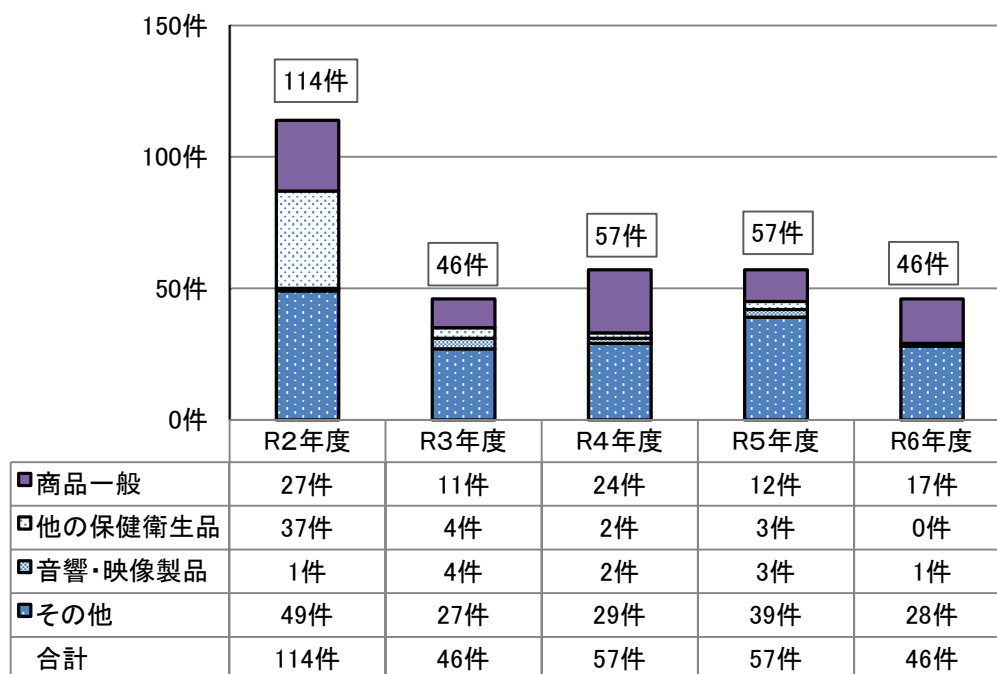
【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション（送りつけ商法）」に関する相談は 46 件で、前年度（57 件）から 11 件（19.2%）減少しました。【図 13】

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない「商品一般」に係る相談が 17 件で、送りつけ商法の相談の 37.0%を占めています。

【図 13】

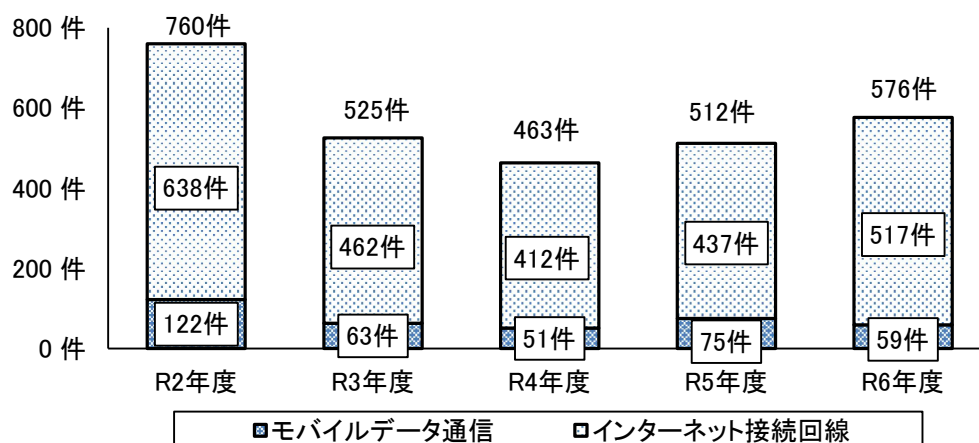


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が 517 件で前年度（437 件）に比べ 80 件（18.3%）増加し、「モバイルデータ通信」は 59 件と、前年度（75 件）に比べて 16 件（21.3%）減少しました。【図 14】



【図 14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

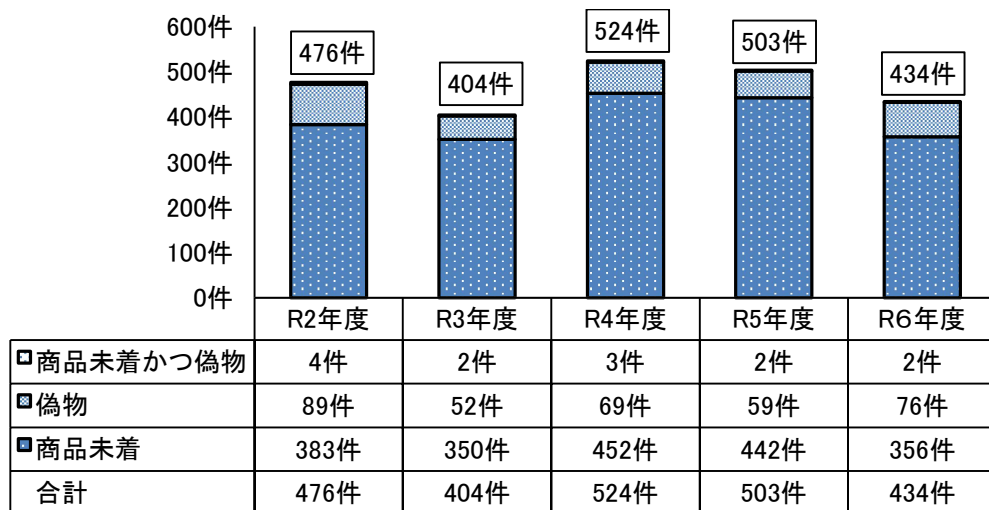
(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、「健康食品や化粧品などのお試しや 1 回限りの契約だと思って申込みしたつもりが 4 回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が 1,163 件で、前年度（930 件）と比べ 233 件（25.1%）増加しました。契約当事者の年代別では、60 歳以上からの相談が 641 件で、前年度（491 件）と比べ 150 件（30.5%）増えています。【表 17】

また、商品が届かない（「商品未着」）、商品が偽物だった（「偽物」）などの相談は 434 件で前年度（503 件）と比べ 69 件（13.7%）減少しました。【図 15】相談が多い主な商品は、紳士・婦人洋服、自動車、他の教養娯楽品でした。【表 18】

【表 17】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

年代	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	構成割合	対前年度比
合計	743	922	1,005	930	1,163	100.0%	125.1%
20歳未満	107	72	57	23	38	3.3%	165.2%
20歳代	74	37	29	25	22	1.9%	88.0%
30歳代	73	65	73	44	35	3.0%	79.5%
40歳代	157	135	154	114	110	9.5%	96.5%
50歳代	168	210	271	189	260	22.4%	137.6%
60歳以上	143	362	376	491	641	55.1%	130.5%
その他・不明	21	41	45	44	49	4.2%	111.4%



【図 15】インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

【表 18】インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位 3（単位：件）

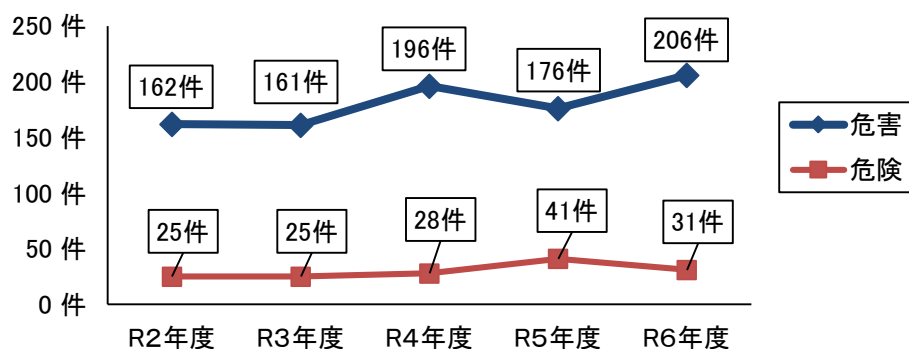
順位	商品	主な商品	R6年度	R5年度	対前年度比
1	紳士・婦人洋服	上着、ズボン、紳士・婦人洋服、など	49	57	86.0%
2	自動車	自動車部品、スノータイヤなど	26	0	—
3	他の教養娯楽品	教養娯楽品その他、ペットフードなど	23	36	63.9%

（7）危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は 206 件で、前年度（176 件）に比べ 30 件（17.0%）増加、「危険」に関する相談は 31 件で、前年度（41 件）に比べ 10 件（24.4%）減少しました。【図 16】

令和 6 年度の「危害」に関する相談は、食料品（異物の混入等）が多く、「危険」に関する相談は、住居品（火災・発煙・火花等）、食料品（異物の混入等）が多くなっています。

【表 19、表 20】



【図 16】「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談

※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

順位	商品・役務	R6年度	R5年度	対前年度比	主な危害内容
1	食料品	60	42	70.0%	異物の混入、飲食後の体調不良等
2	保健衛生品	52	62	83.9%	サプリメントの摂取による消化器障害や皮膚障害等
3	保健・福祉サービス	45	37	121.6%	歯科治療における医療トラブル、美容医療における火傷、整体・エステ・パーマ等

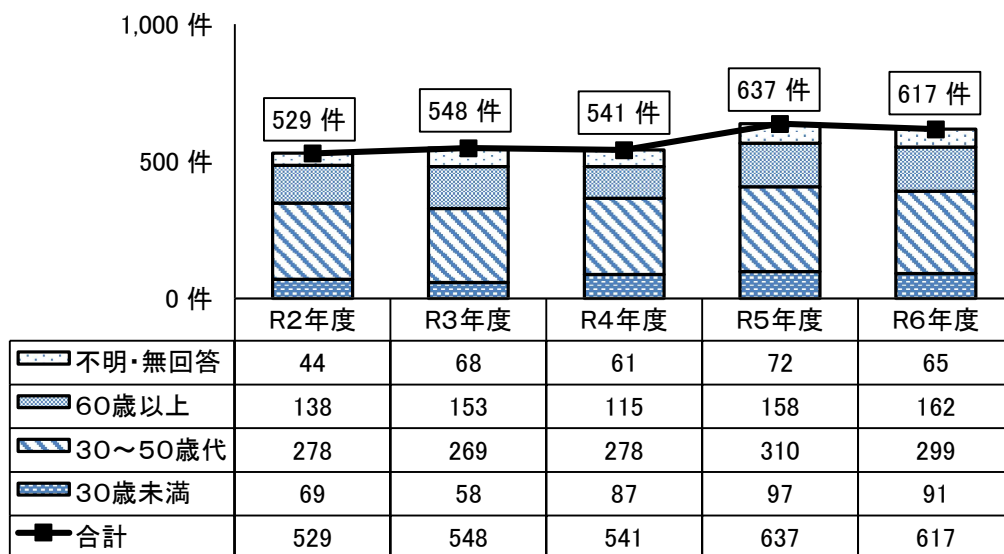
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位3 (単位：件)

順位	商品・役務	R6年度	R5年度	対前年度比	主な危険内容
1	住居品	11	15	73.3%	電子レンジやモバイルバッテリーなどの電化製品の発煙や発火、等
2	車両・乗り物	8	10	80.0%	自動車の作動不良、整備不良、等
3	食料品	6	0	—	異物の混入、腐敗・変質等

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は617件で、前年度(637件)と比較して、20件(31.4%)減少しました。平成22年6月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成21年度の相談(1,601件)と比べ984件(61.5%)減少しています。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50歳代が最も多く、全体の48.5%を占めています。【図17】



【図 17】 多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

5 注意を要する主な相談事例

(1)給湯器等の点検商法トラブル

○給湯器の無料点検の電話がかかってきたため依頼。点検にきた業者から配管工事をすすめられ、16 万円で契約した。しかし、娘がネットで調べたら怪しい業者のようで、クーリングオフした方がいいと言われた。クーリングオフしたい。(80代 男性)

○「瓦が浮いているので、無料で点検するから屋根に上がらせてくれ」と言われて、最初は断ったが、断り切れずに点検をしてもらった。後日、見積もりを作るために再訪問し家に居座られ、契約をしてしまった。見積書ももらえず、高額すぎるので解約したい。(60代 男性)

【注】

点検と称して訪問してくる事業者は、言葉巧みに消費者の不安をあおり、工事や清掃サービス等の契約を取り付けようとします。安易に点検箇所をわざと壊して撮影し、勧誘するなど、悪質なケースもみられますので、注意が必要です。「市役所から委託されて」「無料で点検する」「点検が義務付けられている」などと電話や訪問があっても、すぐに点検させないようにしましょう。また、点検後に修理を勧められても事業者の説明をうのみにせず、その場で契約しないことが大切です。別の専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取ったり、契約前に確認をしましょう。

群馬県消費生活課HP→



(2)インターネット通販の定期購入トラブル

○ネット広告を見て「1回限り」「解約不要」と記載のあった1本1,980円のファンデーションを注文した。1か月後、同じ商品が2本届き、13,310円の請求書も同封されていた。業者に確認したところ、「定期便での契約となっている。最終確認画面にもその旨の記載がある」と言われた。分からなかったと伝えたが、応じてもらえなかった。納得できない。(50代 女性)

○動画サイトの広告を見て、ダイエットサプリをお試し価格500円で注文。後日、2回目の決済メールが届き、定期購入だったと気づいた。販売会社に連絡したら、差額の1万円を払うか、2回目を受取り解約するように言われたが、不満だ。(40代 男性)

【注】

1 回だけのつもりで購入した化粧品や健康食品が定期購入になっていたという相談は、SNS 上の広告がきっかけになったケースが多いです。詳細な契約内容は、「〇%オフ」「お試し価格」などの目立つ表示と離れた場所に表示されていたり、小さい字で書かれていたりすることがあるため、画面の隅々まで見るなど注意が必要です。「解約の申し出は次回発送日の〇日前まで」などと解約条件が定められている場合も多くあります。注文する際には、解約条件などの契約内容をしっかりと確認し、最終確認画面はスクリーンショットを取り、保存しておきましょう。

国民生活センターHP→



6 令和6年度 契約当事者の居住市町村別相談件数（県内消費生活センター受付分）

市 町 村 名	相 談 件 数 (件)	割 合	市 町 村 名	相 談 件 数 (件)	割 合
前 橋 市	3,000	18.5%	長 野 原 町	28	0.2%
高 崎 市	2,434	15.0%	嬬 恋 村	39	0.2%
桐 生 市	896	5.5%	草 津 町	37	0.2%
伊 勢 崎 市	1,606	9.9%	高 山 村	20	0.1%
太 田 市	1,786	11.0%	東 吾 妻 町	80	0.5%
沼 田 市	372	2.3%	片 品 村	20	0.1%
館 林 市	636	3.9%	川 場 村	9	0.1%
渋 川 市	587	3.6%	昭 和 村	27	0.2%
藤 岡 市	560	3.4%	み な か み 町	105	0.6%
富 岡 市	365	2.2%	玉 村 町	342	2.1%
安 中 市	595	3.7%	板 倉 町	72	0.4%
み ど り 市	362	2.2%	明 和 町	55	0.3%
榛 東 村	90	0.6%	千 代 田 町	75	0.5%
吉 岡 町	131	0.8%	大 泉 町	372	2.3%
上 野 村	2	0.0%	邑 楽 町	233	1.4%
神 流 町	3	0.0%			
下 仁 田 町	46	0.3%	県 外 ・ 不 明 等	1,027	6.3%
南 牧 村	8	0.0%	市 計	13,199	81.2%
甘 楽 町	122	0.8%	町 村 計	2,019	12.4%
中 之 条 町	103	0.6%	合 計	16,245	100.0%

7 県内消費生活センター 一覧

市町村名	郵便番号	所 在 地	相談用電話番号	FAX番号	対象区域	相談受付時間
前橋市消費生活センター	371-8601	前橋市大手町二丁目12-1 前橋市議会庁舎1階	027-898-1755	027-221-6200	前橋市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
高崎市消費生活センター	370-8501	高崎市高松町35-1 市役所1階	027-327-5155	027-327-5156	高崎市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
桐生市消費生活センター	376-8501	桐生市織姫町1-1 市役所2階	0277-40-1112	0277-43-1001	桐生市	月～金8:30～17:15 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
伊勢崎市消費生活センター	372-8501	伊勢崎市今泉町二丁目410 市役所本館5階	0270-20-7300	0270-20-7302	伊勢崎市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
太田市消費生活センター	373-8718	太田市浜町2-35 市役所2階	0276-30-2220	0276-30-2221	太田市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
沼田市消費生活センター	378-8501	沼田市下之町888 TERRACE沼田3階	0278-20-1500	0278-20-1501	沼田市、片品村、 川場村、昭和村、 みなかみ町	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
館林市消費生活センター	374-0029	館林市仲町5-25 市民センター分室1階	0276-72-9002	0276-72-9003	館林市	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
渋川市消費生活センター	377-0007	渋川市石原6-1 市役所第二庁舎1階	0279-22-2325	0279-22-3002	渋川市、榛東村、 吉岡町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
藤岡市消費生活センター	375-8601	藤岡市中栗須327 市役所本庁舎1階	0274-20-1133	0274-20-1133	藤岡市、神流町、 上野村	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
富岡市消費生活センター	370-2316	富岡市富岡1439-1 あい愛プラザ2階	0274-63-6066	0274-70-2201	富岡市、下仁田町、 南牧村	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
安中市消費生活センター	379-0192	安中市安中1-23-13 市役所敷地内	027-382-2228	027-345-3026	安中市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
みどり市消費生活センター	376-0192	みどり市大間々町大間々1511 市役所大間々庁舎1階	0277-76-0987	0277-76-9049	みどり市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
甘楽町消費生活センター	370-2292	甘楽郡甘楽町小幡161-1 役場西庁舎1階	0274-74-3306	0274-74-3306	甘楽町	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
玉村町消費生活センター	370-1132	佐波郡玉村町下新田227-10 玉村町勤労者センター1階	0270-20-4020	0270-20-4308	玉村町	月～金9:00～12:00 13:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
板倉町消費生活センター	374-0192	邑楽郡板倉町大字板倉2682-1 役場2階	0276-82-7830	0276-82-2758	板倉町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
明和町消費生活センター	370-0795	邑楽郡明和町新里250-1 役場1階	0276-84-3299	0276-84-3299	明和町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
大泉町消費生活センター	370-0595	邑楽郡大泉町日の出55-1 役場1階	0276-63-3511	0276-63-3921	大泉町、千代田町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
邑楽町消費生活センター	370-0692	邑楽郡邑楽町中野2570-1 役場1階	0276-47-5047	0276-88-3247	邑楽町	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
吾妻郡消費生活センター	377-0423	吾妻郡中之条町大字伊勢町 1003-10（旧農業共済建物）	0279-75-1166	0279-76-3060	中之条町、東吾妻町、 長野原町、嬬恋村、 草津町、高山村	月～金8:30～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
群馬県消費生活センター	371-8570	前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階	027-223-3001	027-223-8100	群馬県全域	月～金9:00～16:30 （来所相談は予約制） 土曜9:00～12:00 13:00～16:30 （土曜は電話相談のみ） 但し、日・祝日・年末年始を除く

群馬県消費生活センター利用案内

◆ 利用時間 9:00～16:30

(相談受付時間) 月～金曜日 9:00～16:30 (電話相談・来所相談(予約制))

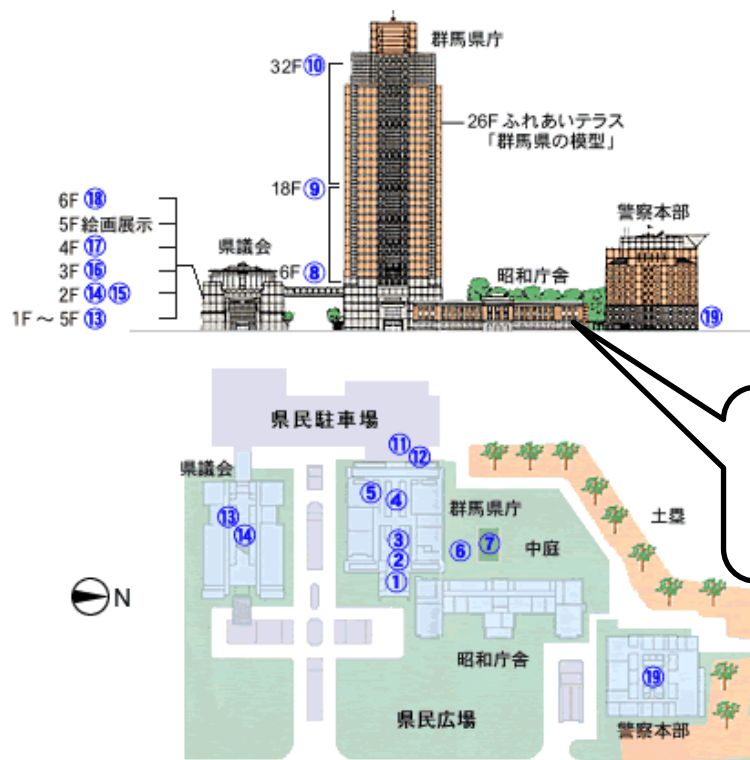
土曜日 9:00～12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00～16:30

但し、日・祝日・年末年始を除く

◆ 所在地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)

◆ 電話番号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100

E-MAIL shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン

イヤヤ 泣き寝入り!

188 (専用電話番号)

令和 7 年 9 月 発行

令和 7 年度消費者行政の概要
(令和 7 年度消費者施策と令和 6 年度実績)

発行 群馬県生活こども部消費生活課
群馬県前橋市大手町 1-1-1
T E L 027-226-2281 (ダイヤルイン)
F A X 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp