

○ 令和 6 年度神奈川県内における消費生活相談概要

県では、消費生活における各種トラブル解決のための助言やあっせんなどを行う消費生活相談を実施しており、このたび、令和 6 年度の相談概要をとりまとめた。

1 相談件数の推移

県内の消費生活相談窓口で受け付けた、令和 6 年度の相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は 65,293 件で、前年度（63,859 件）と比べ、2.2%増加した。また、相談総件数のうち、「苦情」は 60,549 件で、前年度（59,114 件）と比べ、2.4%増加した。

2 増加傾向にある「点検商法」に関する相談

「点検」と称して電話や訪問をし、「工事をしないと危険」などと不安をあおって契約させる「点検商法」に関する苦情相談件数は 3,121 件で、前年度（2,471 件）と比べ、1.3 倍と過去最多の件数となった。

主な相談事例は、次のとおり。

(1) 給湯器

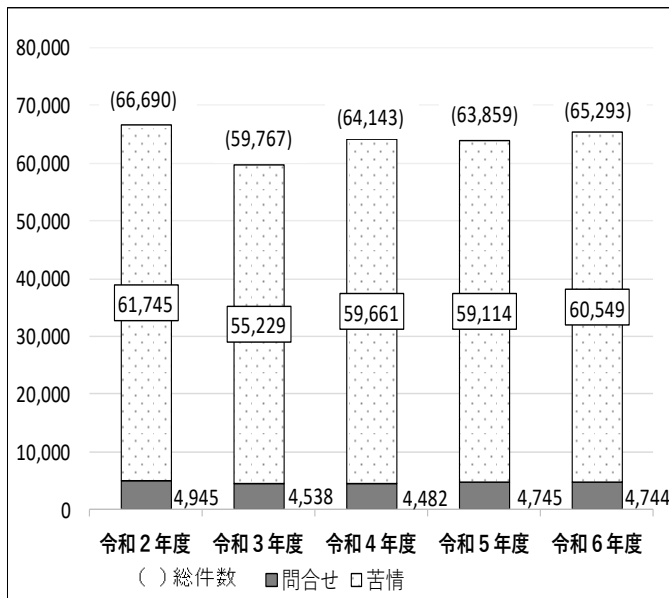
「給湯器の定期点検をする」と電話があり、契約中のガス会社だと思い、来訪を承諾した。点検後、「使用期限が切れており、交換が必要」と言われ交換工事を契約したが、その後、全く関係のない事業者で、提示された金額も高額だったことがわかった。

(2) 分電盤

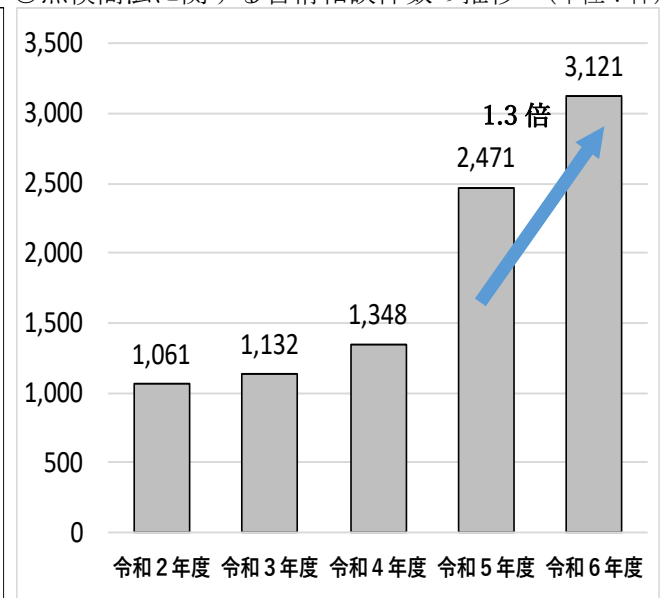
「分電盤の点検に行く」と電話があり、事業者が来訪した。点検後、「交換しないと、漏電して火事になるかもしれない」と言われ、火事になったら大変だと思い、交換工事を契約したが高額だった。

○相談件数の推移

（単位：件）



○点検商法に関する苦情相談件数の推移（単位：件）



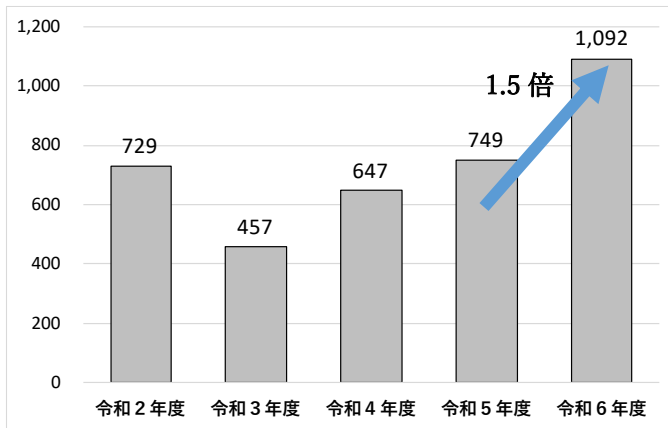
3 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

高齢者の苦情相談件数は20,083件で、前年度（18,492件）と比べ、8.6%増加した。また、全体に占める割合は、33.2%で、前年度と比べ、1.9ポイント増加した。

高齢者からの相談の傾向として、「健康食品」の定期購入等に関する相談件数が、前年度と比べ、1.5倍に増加しているほか、「点検商法」に関する相談が1.3倍に増えている。

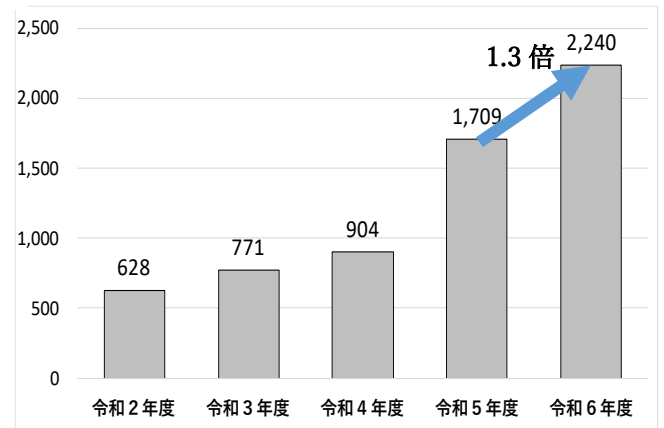
○高齢者の「健康食品」に関する苦情相談件数

(単位：件)



○高齢者の「点検商法」に関する苦情相談件数

(単位：件)



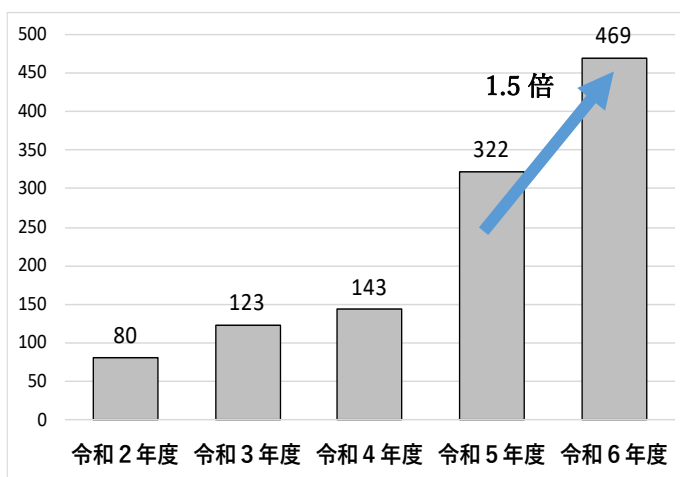
4 若者（契約当事者が29歳以下）の苦情相談

若者の苦情相談件数は7,235件で、前年度（7,397件）と比べ、2.2%減少した。また、全体に占める割合は、11.9%で、前年度と比べ、0.6ポイント減少した。

若者からの相談の傾向として、医療脱毛などの「美容医療」に関する相談件数が、前年度と比べ、1.5倍に増加している。また、水回りの修理や害虫駆除等の「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数は、前年度と比べ、1.4倍に増加している。

○若者の「美容医療」に関する苦情相談件数

(単位：件)



○若者の「暮らしのレスキューサービス」に関する苦情相談件数

(単位：件)

