



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2025 年 6 月 30 日（月）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 横溝、竹本
内線 5031、5035
ダイヤル 052-954-6165

一 消費者トラブル情報 一

＜あいちクリオ通信 2025 年 6 月号（No. 444）＞

2024 年度消費生活相談の集計と分析 ～「定期購入」に関する相談件数が増加～

【2024 年度消費生活相談概要】

～ 相談件数は増加傾向 特に高齢者からの相談が増加 ～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は 45,311 件（県：10,293 件、市町村：35,018 件）で、前年度（44,784 件）に比べ 527 件、1.2%増加しました。[概要データ I](#)
- 契約当事者の年代 3 区分別の相談件数を見ると、高齢者の相談件数は 9,970 件で、前年度（9,185 件）に比べ 785 件、8.5%増加しました。一方、一般は 0.9%、若者は 3.4%それぞれ減少しています。[概要データ I、III](#)
- 商品・サービス別では、商品が特定できない「商品一般」（不審な電話、身に覚えのない荷物や架空請求に関する相談等）が、4,903 件で最も多く、以下「化粧品」（3,797 件）、「健康食品」（1,768 件）、「賃貸アパート」（1,543 件）、「工事・建築」（1,397 件）の順となっています。[概要データ II](#)

【2024 年度の特徴的相談】

① 「定期購入」に関する相談件数が増加

「1 回限りと思って注文したところ、定期購入になっていた。」などの相談が 4,934 件と、前年度に比べ増加（21.1%増）しています。50 歳以上の年代の割合が全体の約 8 割を占めています。[特徴的相談①](#)

② 「エステティックサービス」に関する相談件数が増加

「エステティックサロンですすすめられて、高額な長期の契約をしてしまったが、事業者が倒産し、サービスを利用できなくなった。」などといった相談が 1,060 件と、前年度に比べ増加（25.1%増）しています。20 歳代の割合が全体の 4 割強を占めています。[特徴的相談②](#)

③ 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数が増加

「深夜にトイレが詰まったので、ネットで検索した業者に作業を依頼したが、高額な請求だったので支払いたくない。」などといった相談が 395 件寄せられており、前年度と比較して増加（23.4%増）しています。[特徴的相談③](#)

※ 2024 年度消費生活相談の集計

愛知県及び市町村が PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談データ
（2025 年 5 月 13 日現在）に基づいています。

2024年度の消費生活相談概要データ

— 速 報 —

I 相談件数の推移

(単位：件)

区 分		2024年度	2023年度	2022年度	前年度比増減数(率)
県内の相談件数 合計		45,311	44,784	44,705	+527 (+1.2%)
県・市町村別	県	10,293	10,605	10,554	-312 (-2.9%)
	市町村	35,018	34,179	34,151	+839 (+2.5%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	9,970	9,185	8,759	+785 (+8.5%)
	30歳未満(若者)	5,934	6,142	6,176	-208 (-3.4%)
	上記以外(一般)	23,620	23,837	24,487	-217 (-0.9%)
	無回答	5,787	5,620	5,283	+167 (+3.0%)

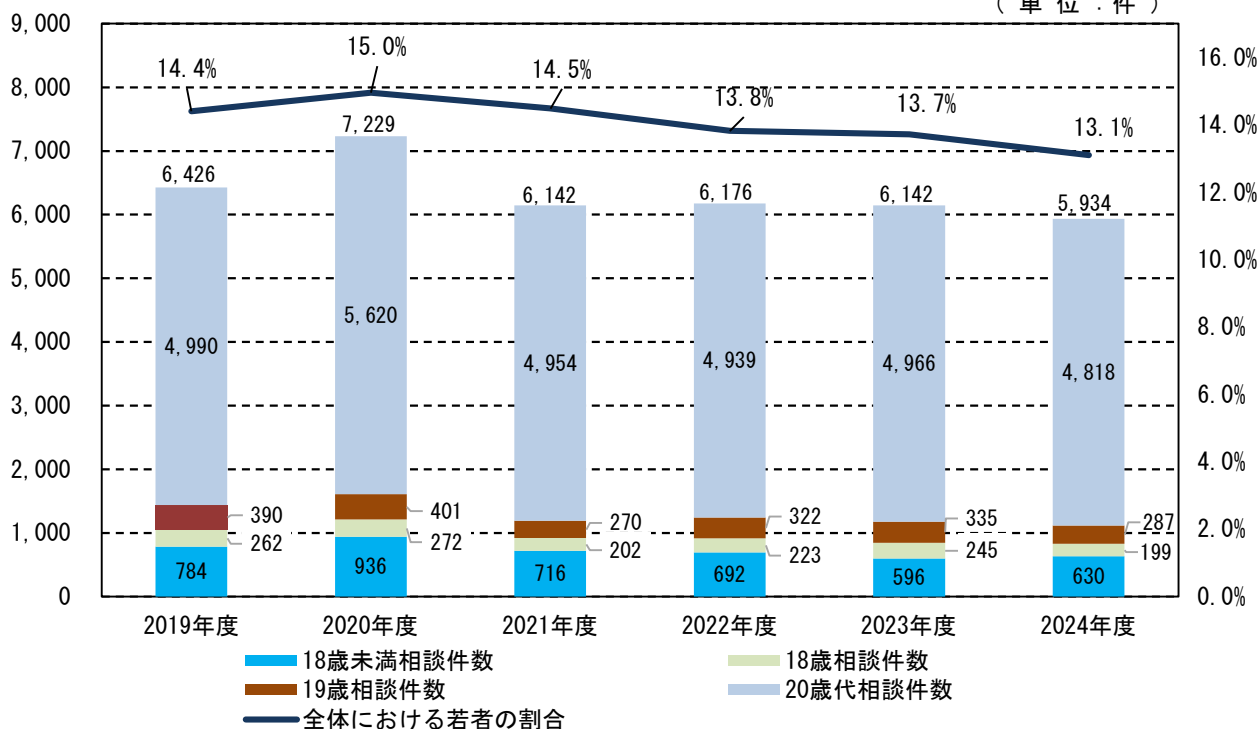
II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

年度 \ 順位	1	2	3	4	5
2024年度	商品一般	化粧品	健康食品	賃貸アパート	工事・建築
	4,903	3,797	1,768	1,543	1,397
前年度比増減数	(+606)	(+591)	(+262)	(-44)	(+99)
2023年度	商品一般	化粧品	賃貸アパート	健康食品	工事・建築
	4,297	3,206	1,587	1,506	1,298

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)

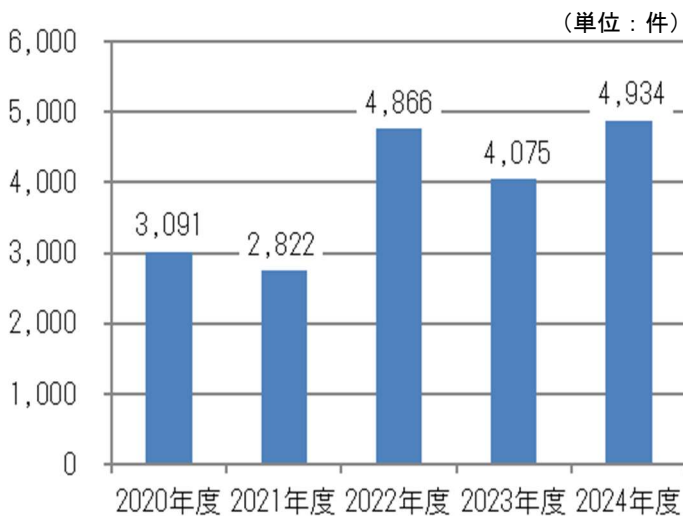


2024 年度の特徴的相談

① 「定期購入」に関する相談件数が増加

- 「1 回限りの購入と思い商品を注文したところ、2 回目が届き、定期購入だったことに気付いた。」「いつでも解約可能な定期購入を注文したが、途中で解約しようとしてもうまく手続きができない。」などといった「定期購入」に関する相談が 4,934 件寄せられており、前年度と比較して増加（21.1%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、50 歳以上の年代が計 4,041 件と多く、全体の約 8 割を占めています。

◆ 「定期購入」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2024年度	2023年度	増減率 (%)	2024年度 構成比 (%)
未成年者	69	73	△ 5.5	1.4
18歳	21	26	△ 19.2	0.4
19歳	14	19	△ 26.3	0.3
20歳代	85	104	△ 18.3	1.7
30歳代	120	173	△ 30.6	2.4
40歳代	436	474	△ 8.0	8.8
50歳代	1,217	1,025	18.7	24.7
60歳代	1,456	1,016	43.3	29.5
70歳以上	1,368	1,031	32.7	27.7
無回答	148	134	10.4	3.0
計	4,934	4,075	21.1	100.0

【相談事例】

インターネット通販で1 回限りのつもりでダイエットサプリを注文したら、その後、2 回目が届き、定期購入だと気づいた。解約したい。(50 歳代 男性)

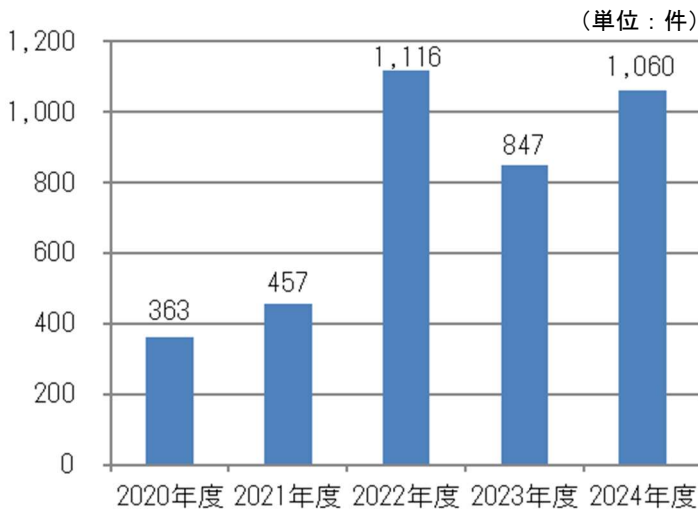
【アドバイス】

- インターネットで商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないかや、「返品可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先等を十分確認することが重要です。
- 「いつでも解約可能」等と表示されていても、実際には、初回の低価格の商品を購入して2 回目以降を解約すると違約金等を請求されるケースがあるので注意しましょう。
- 販売業者は、①分量、②販売価格・対価、③支払いの時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申込期間（期限のある場合）、⑥申込みの撤回、解除に関することについて、最終確認画面上で明確に表示することが義務付けられていますが、表示はされていても、消費者が誤認しやすい表示や、見落としやすい表示も見られるので注意しましょう。
- 低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは、特に注意しましょう。
- 誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。契約内容の証拠を残すため、注文時には最終確認画面を記録として保存しておきましょう。
- 通信販売（インターネット注文含む）には、クーリング・オフの適用はありません。返品特約をしっかりと確認しましょう。

② 「エステティックサービス」に関する相談件数が増加

- 「エステティックサロンで長期コースを契約したが、店舗と連絡が取れなくなり、予約もできなくなってしまった。クレジットカードの分割支払いが残っているが、利用できないなら、支払いたくない。」などといった「エステティックサービス」に関する相談が1,060件寄せられており、前年度と比較して増加（25.1%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、20歳代が467件で、全体の4割強を占めています。

◆ 「エステティックサービス」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2024年度	2023年度	増減率 (%)	2024年度 構成比 (%)
未成年者	28	7	300.0	2.6
18歳	18	25	△ 28.0	1.7
19歳	52	55	△ 5.5	4.9
20歳代	467	541	△ 13.7	44.1
30歳代	156	109	43.1	14.7
40歳代	175	49	257.1	16.5
50歳代	98	34	188.2	9.2
60歳代	31	6	416.7	2.9
70歳以上	3	1	200.0	0.3
無回答	32	20	60.0	3.0
計	1,060	847	25.1	100.0

【相談事例】

通っていた脱毛サロンが休業して、サービスを受けることができなくなった。倒産の噂もあり心配だ。(20歳代 女性)

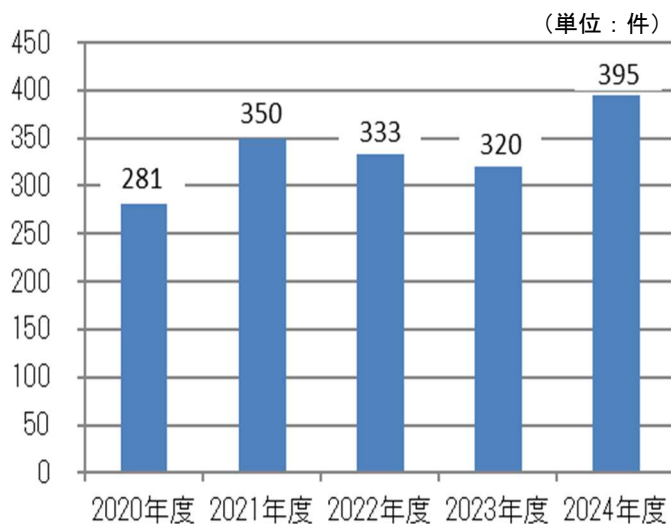
【アドバイス】

- 無料や低料金での体験の機会を利用して、その場での契約を求められても、サービスの必要性や支払い可能な金額であるか等、十分に検討してから契約しましょう。また、低料金をうたい文句としていたり、前払いチケットのまとめ買いにより大幅割引されるといった場合には、事業者には何かの事情がある可能性もありますので、**注意が必要です**。
- エステティックサービスは長期間にわたってサービスを受ける契約になります。消費者側の事情が変わって通えなくなるなど、中途解約せざるを得ない状況になることも考えられるので、**契約する前に中途解約の条件をよく確認する**ようにしましょう。
- 契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるエステティックサービスは、特定商取引法における特定継続的役務提供に該当し、**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・オフが可能です**。

③ 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談件数が増加

- 「深夜にトイレが詰まったので、ネットで検索した業者に作業を依頼したが、高額な料金を請求された。」などといった「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が 395 件寄せられており、前年度と比較して増加（23.4%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、70 歳以上の年代が 84 件で、全体の約 2 割を占めていますが、若年者から高齢者まで幅広い年代から相談が寄せられています。

◆ 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2024年度	2023年度	増減率 (%)	2024年度 構成比 (%)
未成年者	0	0	-	0.0
18歳	1	2	△ 50.0	0.3
19歳	3	2	50.0	0.8
20歳代	64	37	73.0	16.2
30歳代	50	50	0.0	12.7
40歳代	51	36	41.7	12.9
50歳代	50	54	△ 7.4	12.7
60歳代	50	37	35.1	12.7
70歳以上	84	73	15.1	21.3
無回答	42	29	44.8	10.6
計	395	320	23.4	100.0

【相談事例】

深夜にトイレが詰まったので、インターネットで検索してトップに出てきた業者に作業してもらった。検索時に表示されていた料金と異なる高額な請求だったので支払いたくない。(30 歳代 女性)

【アドバイス】

- 現場の状況によっては、必ずしも広告や電話の説明どおりの料金で依頼できるとは限りません。Web サイトや広告に表示された安価な料金を信じ込まないようにしましょう。
- 緊急を要するトラブルが発生したときの初期対応の方法や、信頼できる業者をあらかじめ調べておくなど、冷静に対応できるよう日頃から備えておきましょう。
- 不安をあおられたり、高額な契約をせかされたり、次々と高額な作業を提案された場合は、無理にその場で判断せず、契約や作業を断りましょう。
- 作業が終了した後に、作業前に提示された金額と異なる高額な料金を請求された場合は、その場での支払いは断り、後日納得した金額で支払う意思があることを伝えましょう。
- 特定商取引法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・オフが可能です。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188（いやや！）

－ 身近な消費生活相談窓口につながります －

愛知県消費生活総合センター

電 話 番 号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談 (完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の6日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。