

令和7年度島根県消費者センター消費生活相談の状況について

1 相談件数の推移

令和7年度中に県消費者センター(石見地区相談室を含む)が受け付けた相談件数は3,322件で、前年度(3,033件)に比べ289件(前年度比9.5%)増加した。

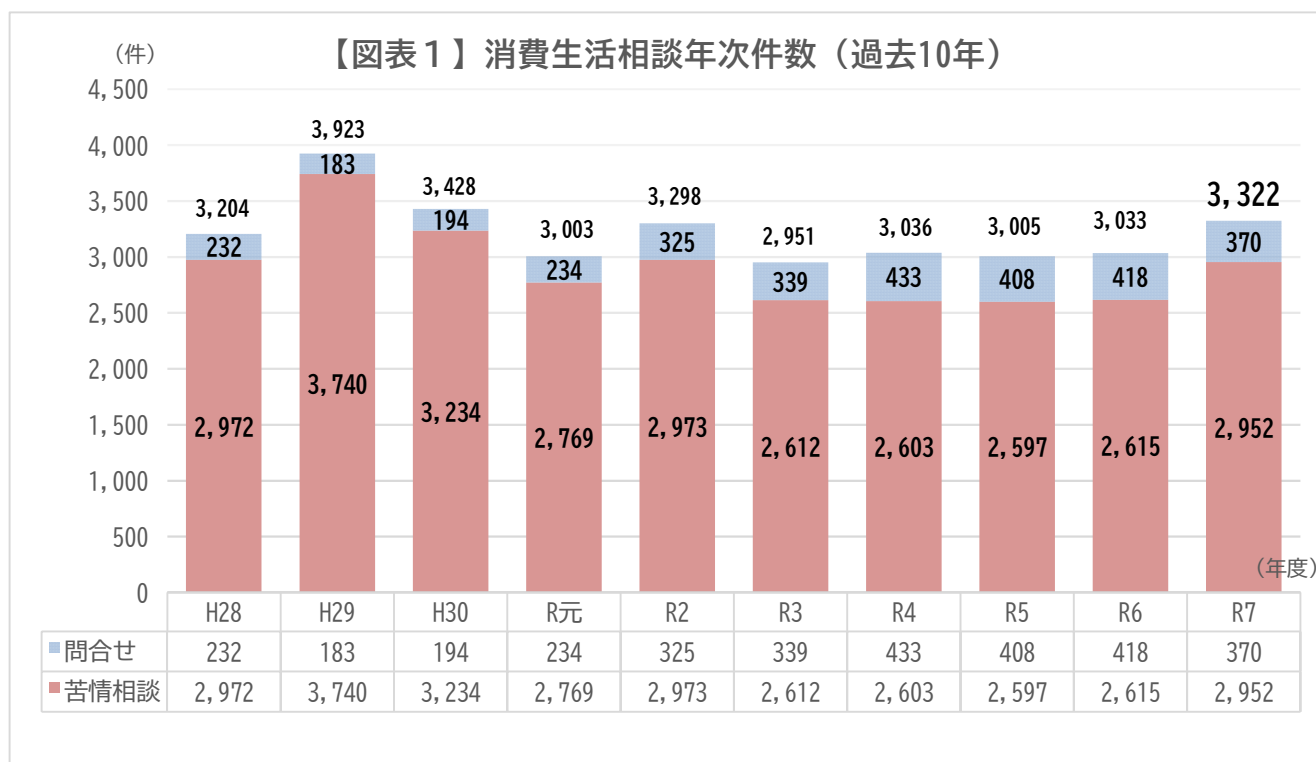
○商品・役務別

- ・「商品一般(*)」に関する相談が446件と最も多く、前年度から37件増加(同9.0%増)した。
- ・光回線等に関する「インターネット通信サービス」が34件増加(同50.7%増)、携帯電話やWi-Fi等に関する「移動通信サービス」が21件増加(同29.2%増)した。
- ・元々の相談件数は多くないが、「紳士・婦人洋服」に関する相談が37件増加(同123.3%増)、脱毛エステなどの「理美容」に関する相談が37件増加(同205.6%増)と大幅に増加した。

○販売購入形態別

- ・インターネット等の「通信販売」が128件増加(同11.8%増)し、全体の3分の1(36.4%)を占めた。

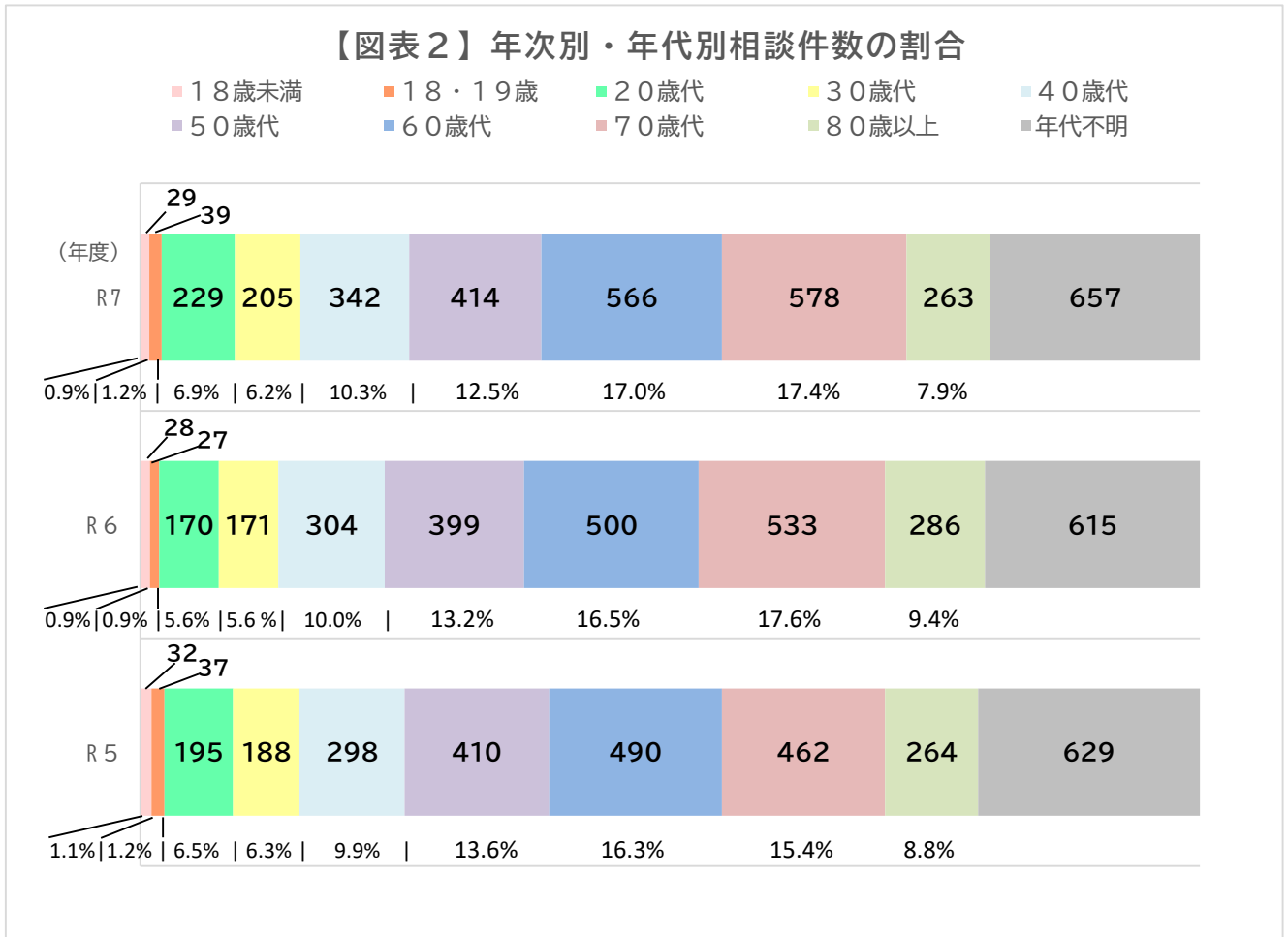
(*)商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、又は特定する必要のないもの。不審なメールやショートメッセージを受信した、身に覚えのない商品が届いた、クレジットカードの不正利用など身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談を含む。



- ・苦情相談とは、消費者苦情が発生している相談のことであり、問い合わせは、それ以外の相談
- ・センター開所以来最も多い相談件数は、平成16年度の14,176件でインターネットの普及によるメール等による架空請求等に関する相談が増加した

2 契約当事者年代別相談件数

契約当事者の年代別相談件数は、70歳代が最多で578件（対前年度比8.4%増）。次いで、60歳代の566件（同13.2%増）、50歳代414件（同3.8%増）、40歳代342件（同12.5%増）であった。



3 苦情相談の内容

「商品・役務別」の苦情相談では、「商品一般」が413件で前年度に引き続き最多であった。「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる苦情相談の多くは、インターネット通販にかかる相談であった。

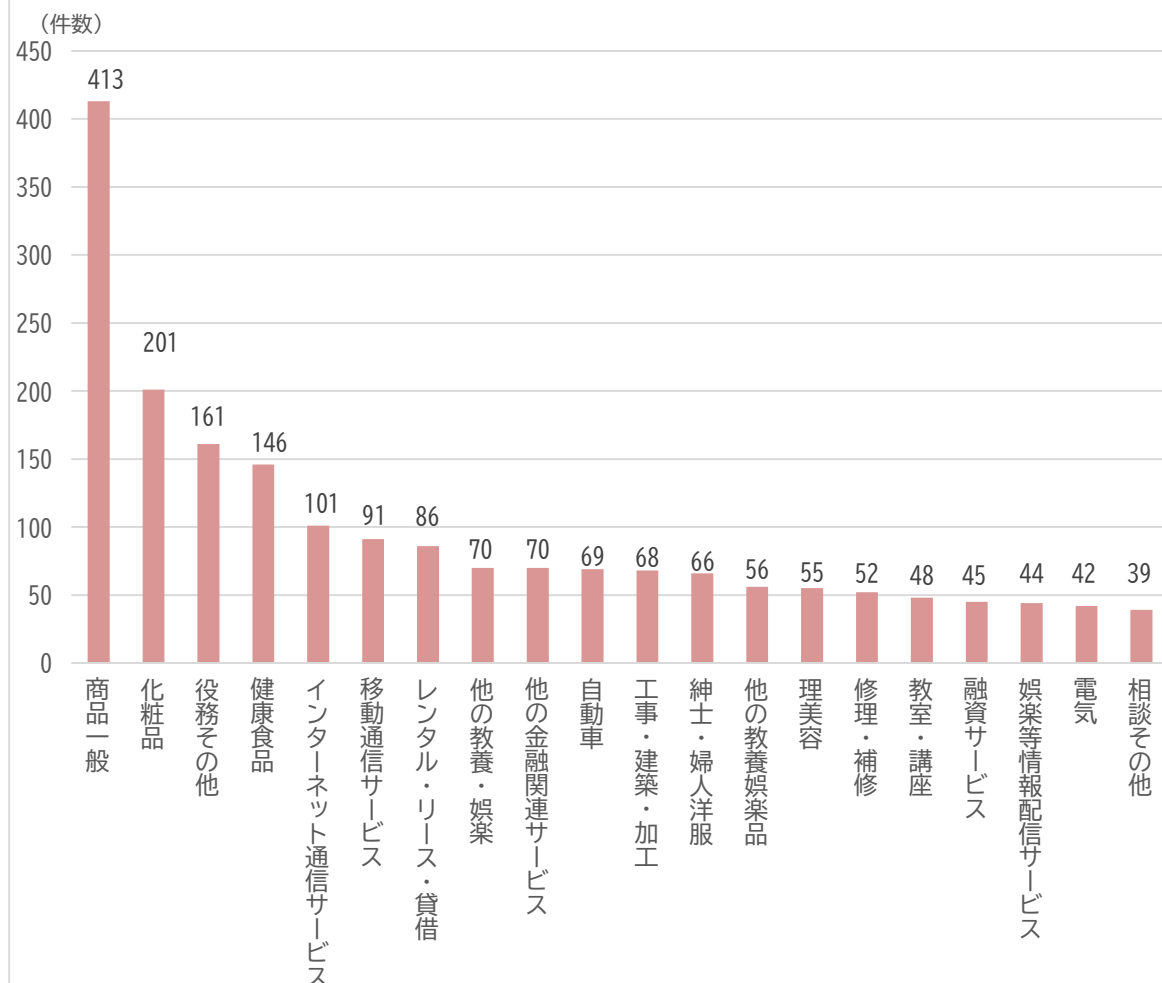
○「商品一般」

- ・プラス（+）で始まる不審な番号で電話があり、国の機関を名乗って私の携帯電話が犯罪に使われていると言われたが、どうしたらいいか。
- ・固定電話に電話がかかり、今から2時間で電話が使えなくなると自動音声が出たため、氏名・生年月日を相手に伝えてしまったので心配。

○「化粧品」「健康食品」

- ・ネット広告で安価な価格で表示される1回目の商品を注文したところ、2回目が届き定期購入契約になっていた。
- ・SNS広告から購入。1回目で中止するには定価との差額を支払う必要があると同封されていた明細に記載があった。
- ・定期購入契約を解約したいが、電話をしても事業者と連絡が取れない。

【図表3】苦情相談の多い商品・役務上位



苦情相談の多かった内容

順位	商品・役務	R7年度(参考)R6年度			主 な 内 容
		件数	件数	順位	
1	商品一般	413	374	1	・不審な電話やメールが届いた ・心当たりのない請求があったり、心当たりのない商品が届いた ・クレジットカードの不正利用や解約したのに会費の引き去りがあった ・動画広告で注文したが解約したい など
2	化粧品	201	214	2	・SNSやスマホに表示された広告から化粧クリームや薬用クリーム等を一回限りのつもりで注文したが定期購入だったので解約したい など
3	役務その他	161	161	3	・求人広告の無料期間の経過後に高額な費用が請求された ・質問サイトを一度利用したらその後も利用料が引落とされていた ・不審な事業者による太陽光パネルの清掃や漏電設備の点検の営業を受けた など
4	健康食品	146	156	4	・動画広告やSNSで、ダイエット食品やサプリメント等をお試しで注文したつもりが、定期購入と分かったので解約したい など
5	インターネット通信サービス	101	64	8	・不審な事業者から、光回線の契約を求める電話勧誘を受けて、契約をしてしまったので解約をしたい など
6	移動通信サービス	91	68	5	・電話勧誘でWIFIを契約し、その後、解約したくて連絡したが連絡がつかない ・通信料金が安くなるといわれて機種変更したが実際は高額になった など
7	レンタル・リース・貸借	86	66	6	・アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求された など
8	他の教養・娯楽	70	64	8	・子どもが親のクレジットカードを使って、オンラインゲームで高額課金をしていたので、未成年取り消しをしたい など
8	他の金融関連サービス	70	52	11	・不用なクレジットカードを解約したいが、オペレーターに繋がらない ・暗号資産投資詐欺に遭った など
10	自動車	69	55	10	・中古車を納入後、すぐに不具合が出たが、販売業者が補償してくれない など

4 年代別の苦情相談内容

(件)

未成年者（0歳～17歳）		
1	インターネットゲーム	9
2	商品一般	2
2	他の健康食品	2

(件)

18歳・19歳		
1	商品一般	5
2	他の健康食品	3
2	娯楽等情報配信サービス	3
2	エステティックサービス	3

(件)

20歳代		
1	エステティックサービス	28
2	商品一般	17
3	不動産貸借	13
4	電気	8
4	四輪自動車	8
4	役務その他サービス	8
7	ビジネス教室	7
7	他の内職・副業	7
9	携帯電話サービス	6
9	医療サービス	6

(件)

30歳代		
1	商品一般	15
2	不動産貸借	10
3	エステティックサービス	7
4	ビジネス教室	6
5	他の玩具・遊具	5
5	フリーローン・サラ金	5
5	モバイルデータ通信	5
5	医療サービス	5
5	他の内職・副業	5

(件)

40歳代		
1	商品一般	30
2	他の健康食品	19
3	不動産貸借	13
4	基礎化粧品	10
5	修理サービス	9
6	金融関連サービスその他	8
7	化粧品	7
7	役務その他サービス	7
9	四輪自動車	6
9	複合サービス会員	6
9	フリーローン・サラ金	6
9	携帯電話サービス	6
9	インターネット接続回線	6

(件)

50歳代		
1	商品一般	43
2	基礎化粧品	26
3	役務その他サービス	15
4	他の健康食品	14
5	四輪自動車	12
6	フリーローン・サラ金	8
7	不動産貸借	7
7	工事・建築	7
7	携帯電話サービス	7
7	インターネット接続回線	7

(件)

60歳代		
1	商品一般	79
2	他の健康食品	28
2	基礎化粧品	28
4	インターネット接続回線	16
5	役務その他サービス	15
6	金融関連サービスその他	14
7	工事・建築	11
8	携帯電話サービス	9
9	メイクアップ化粧品	8
9	複合サービス会員	8
9	モバイルデータ通信	8

(件)

70歳代		
1	商品一般	97
2	インターネット接続回線	30
3	他の健康食品	26
4	役務その他サービス	19
5	工事・建築	16
6	基礎化粧品	14
7	金融関連サービスその他	13
8	固定電話サービス	12
9	電気	10
10	修理サービス	9
10	携帯電話サービス	9

(件)

80歳以上		
1	商品一般	35
2	他の健康食品	13
3	工事・建築	10
4	役務その他サービス	8
5	インターネット接続回線	7
6	魚介類	6
6	固定電話サービス	6
6	携帯電話サービス	6
9	健康食品	5
9	電気	5
9	携帯電話	5
9	モバイルデータ通信	5