

令和 7 年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

◎総括

1. 相談件数

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（対前年度比 9.5%）増加した。

「商品・役務別」では、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商品の分類を特定できないものに関する相談である「商品一般」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。

元々の件数は多くないが、インターネット通販の普及を背景として「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」に関する相談も 37 件増加（同 205.6%増）となった。

「販売購入形態別」では、「通信販売」が 128 件増加（同 11.8%増）であり、相談件数全体の 3 分の 1（36.4%）を占めた。

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。
- ・ 60 歳以上の契約者に関する相談件数の割合は 42.3%であり、近年は 4 割を超えて高い状況にある。
- ・ 未成年者（18 歳未満）の契約にかかる相談件数は 29 件であり、令和 4 年 4 月に施行された改正民法により成人となった 18 歳、19 歳では 39 件であった。

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」の具体的な相談内容

- ・ 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

が流れたため、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」の具体的な相談内容

- ・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。

4. 特殊販売に関する相談

通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売に関する相談は、1,675 件であった。そのうち苦情相談は 1,622 件で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,172 件(72.3%)、電話勧誘販売 263 件(16.2%)、訪問販売 117 件(7.2%)の順になっている。