

令和7年度
山口県の消費生活相談の状況

令和8年7月
山口県消費生活センター

〈 目 次 〉

1 山口県消費生活センターの相談概要

(1) 相談件数	1
(2) 年代別の相談件数	1
(3) 男女別の相談件数	1
(4) 販売購入形態別の相談件数	2
(5) 商品別分類別の相談件数	2
(6) 相談の多い商品別分類別の相談件数	3
(7) 内容別の相談件数	3
(8) 振り込め詐欺の相談件数	3
(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数	3
(10) 危害・危険に関する相談	3

2 相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター） 4

3 令和7年度の相談事例（山口県消費生活センター） 6

■令和7年度山口県消費生活センターの相談状況（個表） 11

■参考資料（県全体の相談状況）

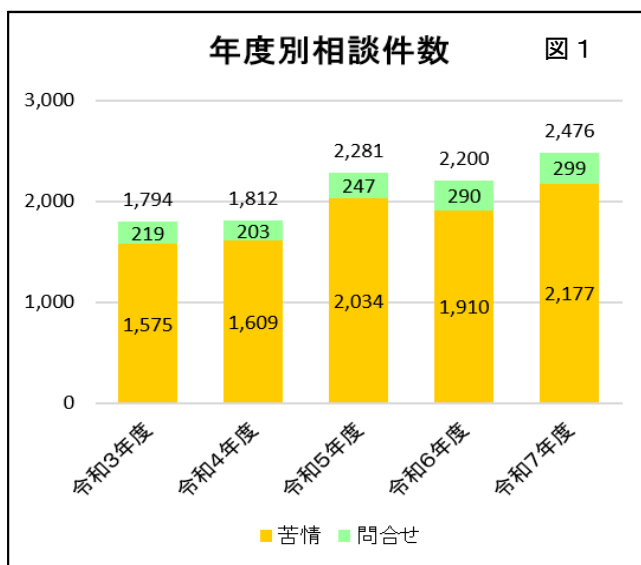
I 県全体の相談件数	15
II 市町の受付相談件数	15
III 県全体の相談概要	
(1) 年代別の相談件数	16
(2) 男女別の相談件数	16

1 山口県消費生活センターの相談概要

(1) 相談件数 (表1) (図1)

令和7年4月から令和8年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は2,476件で、前年度(2,200件)に比べ276件増加し、前年度の約112.5%となりました。

相談のうち、苦情相談は2,177件で、前年度(1,910件)に比べ267件増加し、前年度の約114.0%となりました。

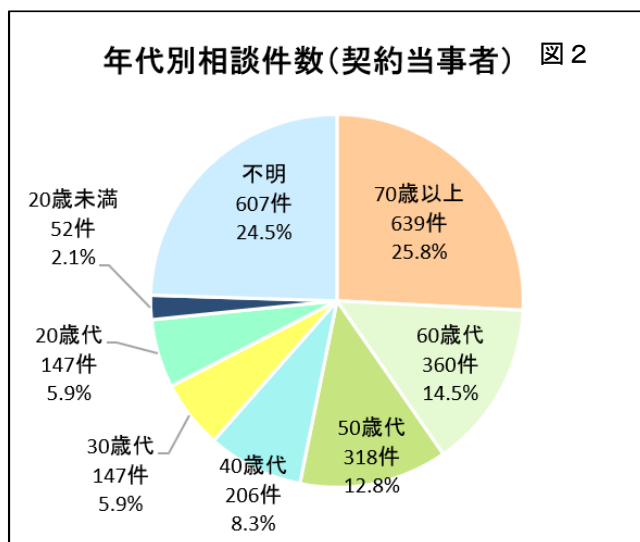


(2) 年代別の相談件数 (表2) (図2)

相談における契約当事者※を年代別にみると、70歳以上が639件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、30歳代及び20歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は832件で、全体の33.6%を占めています。

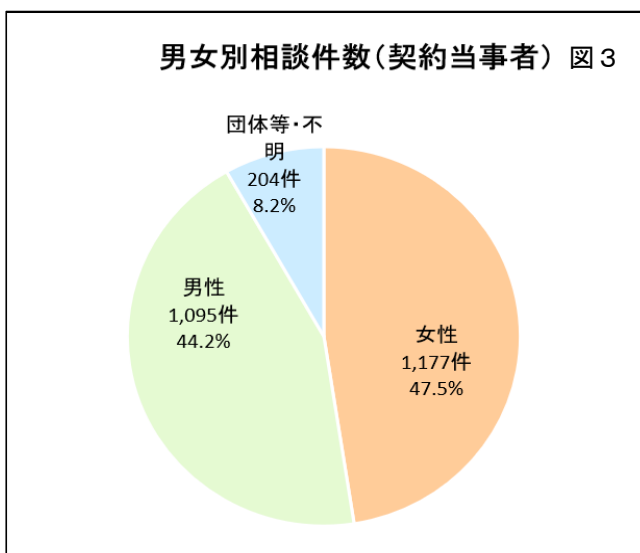
※本人以外の関係者が相談者の場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数 (表3) (図3)

契約当事者を男女別にみると、女性が1,177件で全体の47.5%、男性が1,095件で全体の44.2%となり、女性の比率が男性の比率を3.3ポイント上回っています。

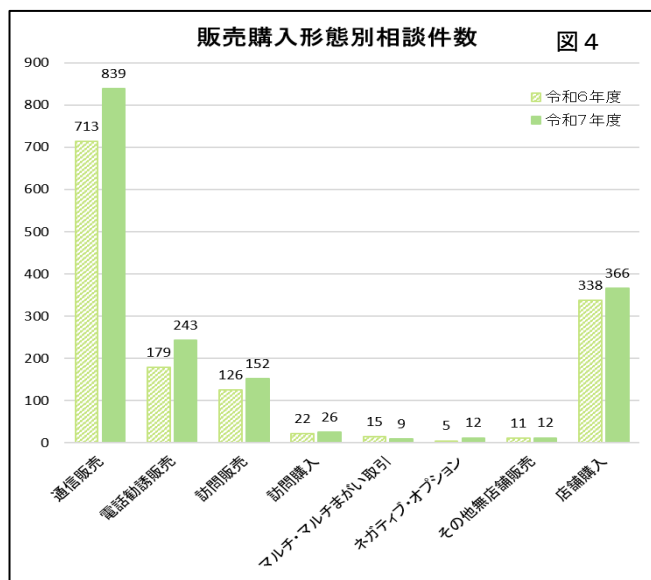
団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



(4) 販売購入形態別の相談件数

(表4) (図4)

販売購入形態別では、「通信販売」が839件で最も多く、相談全体に占める割合は33.9%となっています。次いで「店舗購入」が366件(14.8%)、「電話勧誘販売」(243件)、「訪問販売」(152件)、「訪問購入」(26件)、「ネガティブ・オプション」(12件)、「マルチ・マルチまがい取引」(9件)の順となっています。

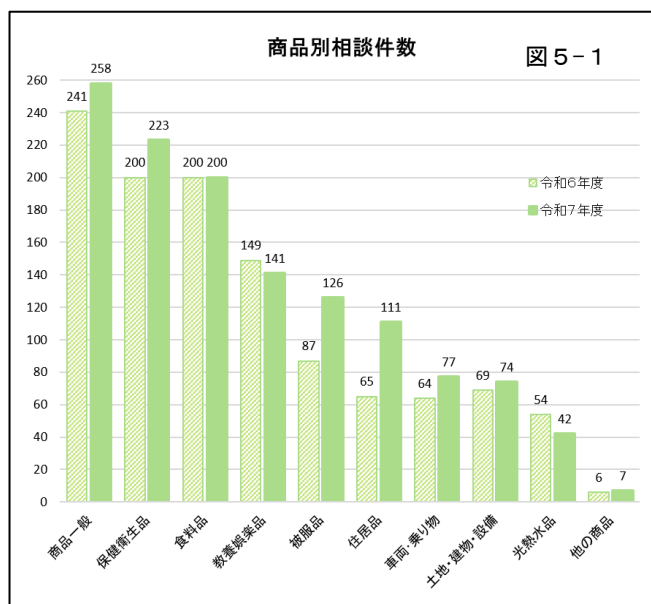


(5) 商品別分類別の相談件数

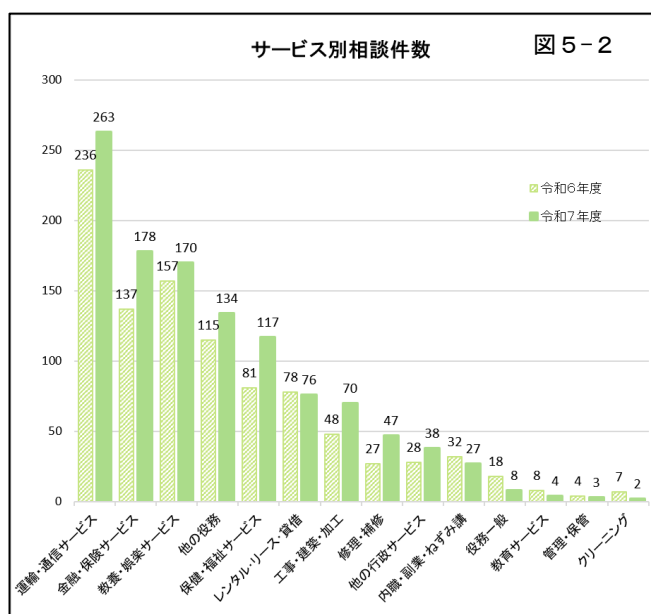
(表5) (図5-1、5-2)

商品に関する相談は1,259件、サービスに関する相談は1,137件、その他の相談は80件となっています。

商品に関する相談のうち、最も多い相談は「商品一般」の258件で、覚えのない請求や迷惑メール、不審な電話などの商品が特定できない相談が多くみられます。次いで「保健衛生品」(223件)、「食料品」(200件)、「教養娯楽品」(141件)、「被服品」(126件)の順となっています。



サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の263件で、携帯電話や固定電話、光回線やWi-Fiなどの通信契約に関する相談が多くみられます。次いで「金融・保険サービス」(178件)、「教養・娯楽サービス」(170件)、「他の役務」(134件)、「保健・福祉サービス」(117件)の順となっています。



(6) 相談の多い商品別分類別の相談件数 (表 6)

相談の多い商品別分類別を契約当事者の年代別にみると、29 歳以下の若者では「教養・娯楽サービス」が 34 件で最も多く、次いで「保健・福祉サービス」(24 件)、「運輸・通信サービス」(18 件)、「金融・保険サービス」(16 件)、「教養娯楽品」(13 件)の順となっています。

30 歳～59 歳では「商品一般」が 60 件で最も多く、次いで「金融・保険サービス」(56 件)、「被服品」(54 件)、「教養・娯楽サービス」(53 件)の順となっています。

60 歳以上では「保健衛生品」が 140 件で最も多く、次いで「運輸・通信サービス」(139 件)、「商品一般」(127 件)、「食料品」(106 件)、「金融・保険サービス」(67 件)の順となっています。

(7) 内容別の相談件数 (表 7)

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので 1,512 件、次いで「販売方法」(1,262 件)、「接客対応」(330 件)、「品質・機能」(261 件)、「価格・料金」(186 件)、「表示・広告」(176 件)の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数 (表 8)

振り込め詐欺の相談は 15 件で、前年度 (21 件) に比べ 6 件減少し、前年度比 71.4 %となりました。相談内容は、架空請求に関するものが 14 件、オレオレ詐欺に関するものが 1 件でした。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数 (表 9)

多重債務の相談件数は 41 件で、前年度 (33 件) に比べ 8 件増加しました。また、ヤミ金融の相談件数は 4 件で、前年度 (2 件) に比べ 2 件増加しました。

(10) 危害・危険に関する情報 (表 10)

危害・危険に関する情報は 39 件で、前年度 (36 件) に比べ 3 件増加しました。内訳は、危害が 36 件、危険が 3 件となっています。

「危害」に関する情報を商品別分類別にみると、「保健衛生品」に関する相談が 12 件で最も多く、次いで「食料品」が 9 件、「保健・福祉サービス」が 7 件、「教養・娯楽サービス」が 2 件、「住居品」、「被服品」、「土地・建物・設備」、「工事・建築・加工」、「金融・保険サービス」及び「他の役務」が各 1 件となっています。

また、「危険」に関する情報は、商品別分類別でみると、「住居品」、「教養娯楽品」及び「修理・補修」に関する相談が各 1 件でした。

※「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという情報、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある情報です。

2 相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター）

（１）販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が引き続き最も多い

販売購入形態別の相談件数では、前年度に引き続き「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容をみるとインターネット通販に関するものが最も多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、1回だけのお試しのつもりで、通常価格から大幅に値引きされた商品を購入したが、2回目が届き、高額な請求をされて定期購入だったことがわかった、といった「定期購入」に関する相談が多くありました。

そのほかにも出会い系サイトやオンラインゲーム、副業、投資など、インターネット通販に関する相談は多岐にわたっています。

（２）商品別分類別の商品別では「商品一般」、サービス別では「運輸・通信サービス」が最も多い

「商品一般」には、“その商品・サービスが何であるか特定できないもの”などが分類されており、「身に覚えがない商品の注文完了メールが届いた」「+で始まる知らない番号から電話がかかってきた」といった不審なメールや電話に関する相談が目立ちました。また、「身に覚えのない引き落とし」や「何も注文していないのに荷物が届いた。」といった相談もありました。

「運輸・通信サービス」では、携帯電話や固定電話、光回線やインターネット回線などの通信サービス契約に関する相談が多く、ほかには引っ越しなどに関する相談がありました。

（３）架空請求に関する相談は減少傾向

平成29年度に急増した「架空請求」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和2年度以降はさらに減少傾向にあります。

中でも、架空請求はがきに関する相談は、平成29年度には719件ありましたが、令和7年度は2件（前年度2件）でした。なお、電話とメールも含めた架空請求の相談件数は14件（前年度20件）で、平成29年度（583件）の2.4%となっています。

（４）高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は832件で、前年度(738件)から94件増加し、相談件数全体の33.6%（前年度33.5%）を占めており、引き続き高い割合となっています。

販売購入形態別に65歳以上の割合が高い相談をみると、「訪問購入」は26件中13件（50.0%）及び「ネガティブ・オプション」は12件中6件（50.0%）、「その他無店舗販売」は12件中5件（41.7%）、「訪問販売」は152件中62件（40.8%）を65歳以上が占めています。

商品別分類別でみると、「保健衛生品」は223件中107件（48.0%）、「運輸・通信サービス」は263件中121件（46.0%）、「食料品」は200件中88件（44.0%）、「住居品」は111件中45件（40.5%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、土地や不用品の訪問買取、戸建住宅の塗装やリフォーム、光回線等の通信サービス契約、迷惑メールなどが目立ちました。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	274	839	32.7%
2	店舗購入	95	366	26.0%
3	電話勧誘販売	87	243	35.8%
4	訪問販売	62	152	40.8%
5	訪問購入	13	26	50.0%
6	ネガティブ・オプション	6	12	50.0%
7	その他無店舗販売	5	12	41.7%
8	マルチ・マルチまがい取引	1	9	11.1%
	不明・無関係	289	817	35.4%
	総 件 数	832	2,476	33.6%

高齢者の相談の多い商品別分類（上位10位）

	品 目	65歳以上	全年齢	割合
1	運輸・通信サービス	121	263	46.0%
2	保健衛生品	107	223	48.0%
3	商品一般	103	258	39.9%
4	食料品	88	200	44.0%
5	金融・保険サービス	58	178	32.6%
6	住居品	45	111	40.5%
7	教養娯楽品	43	141	30.5%
8	被服品	37	126	29.4%
9	教養・娯楽サービス	36	170	21.2%
10	他の役務	36	134	26.9%
	その他	158	672	—
	総 件 数	832	2,476	33.6%

（５）未成年者の相談状況

契約当事者が18歳未満の未成年者である相談は32件で、前年度(17件)と比べて15件増加しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が26件で最も多く、商品別分類別では「教養・娯楽サービス」が17件で最も多くなっています。

相談内容では、オンラインゲームへの高額課金に関する相談、インターネット通販での定期購入等がありました。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

未成年者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	18歳未満	全年齢	割合
1	通信販売	26	839	3.1%
2	店舗購入	4	366	1.1%
3	不明	2	817	0.2%
	その他	0	454	0.0%
	総 件 数	32	2,476	1.3%

未成年者の相談の多い商品別分類（上位5位）

	品 目	18歳未満	全年齢	割合
1	教養・娯楽サービス	17	170	10.0%
2	被服品	4	126	3.2%
3	教養娯楽品	3	141	2.1%
4	保健・福祉サービス	3	117	2.6%
5	食料品	2	200	1.0%
	その他	3	1,722	—
	総 件 数	32	2,476	1.3%

3 令和7年度の相談事例（山口県消費生活センター）

（1）サプリの購入（通信販売／食料品）

SNSでサプリの広告をみて、1回限りの商品を申し込んだら、半月後に4袋2万円の商品が届いた。広告画面にも最終申込画面にも定期購入とは書いてなかったし、2回目がこんなに高額になるとも知らなかった。2回目の代金はコンビニ後払いだがまだ払っていない。定期購入を解約し2回目の商品を返品したい。業者名も商品名もわかるが業者の連絡先がわからない。（60代・女性）

【処理結果】

相談者が持参した商品の裏面に記載された電話番号に連絡し、解約と返品を申出たところ、解約は受けられたが、2回目の商品は購入して欲しいと言われた。センターから相談者に対し、「通信販売では、返品特約や定期購入である旨の記載を申込時の広告画面や最終申込画面に記載すること定められており、これらの記載があった場合は従わなければならない」ことを説明した。

相談者は「最終申し込み画面を保存していないが、最終申し込み画面に定期購入であることや2回目の金額が高額になることの記載は無かった。業者の主張に納得できない」と言われたので、センターから業者に連絡したところ「今回は特別に返品を認める。送料は元払い、追跡ができる方法で1週間以内に未開封の商品と明細書とパンフレットを全て、本社住所の返品係宛てに返品して欲しい」と言われた。相談者がその旨を了承したので、相談終了とした。

（2）自動車の購入（店舗購入／車両・乗り物）

母が倒れて入院し、意識不明だ。入院前に締結した自動車の購入契約を解約したいが、ディーラーが定休日で連絡できない。支払いは現金払いと下取り代金で、納車日に支払う事になっている。解約できるかどうか知りたい。契約書は貰っている。（50代・女性）

【処理結果】

出来るだけ早くディーラーに解約の意思を伝えるよう助言し、自動車公正取引協議会の消費者相談室に相談し、センターが手伝えることがあれば、再度電話するよう伝えた。

相談者から「自動車公正取引協議会に相談したところ、『キャンセルは可能であり、ディーラーがキャンセルできないと言う場合は消費生活センターから指導してもらうよう求めること、また、注文書は複写になっていると思われるためディーラーが保有する書面を全て返却してもらうように』と言われた。」と報告があった。

後日、相談者から「ディーラーは契約書の原本を返却することについて、自動車公正取引協議会の助言であることを伝えたら、返却に応じてくれた。契約書の原本を受取った。ディーラーには口頭で『キャンセルしたので安心してください。手続きは完了しています。今後揉めることはありません』と言った」との報告があったので、相談終了とした。

(3) ロマンズ詐欺 (不明・無関係/金融・保険サービス)

オンラインゲームで知り合った男性に親近感を抱き、約1年間にわたり多額の金銭をだまし取られた。交際当初にクレジットカード情報を聞き出され、毎月10万~20万円程度の投資に利用された。クレジットカードが利用できなくなると、結婚資金、指輪代、新婚旅行代金が必要などと言われ、銀行のフリーローンや消費者金融で借入れをさせられた。さらに呼び出され、現金を手渡ししたが、その後連絡が取れなくなった。

警察に被害を相談したが、事件に関する情報が乏しいため被害届を受理して貰えなかった。フリーローンや消費者金融の債務整理をしたい。(30代・女性)

【処理結果】

契約書がなく相手と連絡が取れないのでセンターが斡旋や仲介を行うことは難しい、クレジットカードはクレジット会社の審査を受けてクレジットカード会員として認められた人にしか発行されない、クレジットカードを他人に貸与・譲渡・預託・質入・担保提供等することは禁じられている、カード会員が規約に違反した場合には支払い責任を問われることを説明した。相談者は債務整理については、夜間無料法律相談と弁護士会の多重債務相談を情報提供した。

(4) 不審なメール (通信販売/商品一般)

携帯電話に「あなたは特別優待10名の内の2番目に選ばれた」というメールが届いた。私は特別優待など申し込んでいないので、全く心当たりがない。どうすればよいか。(30代・男性)

【処理結果】

フィッシングメールについて情報共有し、心当たりがないのであれば、無視して様子を見るよう伝えた。

(5) 外壁の点検 (訪問販売/土地・建物・設備)

業者が突然「外壁にヒビが入っているようだ、低料金で点検します。」と言って訪ねてきた。妻は「点検のみで低料金なら」と了解したようだが、点検での詐欺が多いと聞く。業者は名前も名乗っていない。詐欺ではないかと思う。(70代・男性)

【処理結果】

点検商法に関する同種相談事例を案内した。詐欺かどうか断定はできないが、必要ないのであれば、ハッキリ断り、再勧誘しないようにと業者に伝えることを助言した。

(6) 副業詐欺 (電話勧誘販売/内職・副業・ねずみ講)

SNSで出てきた広告に、「簡単に稼げる、動画を見てスクリーンショットを撮って送るだけ」とあったのを見て、副業サイトに登録した。無料通話アプリで繋がり、その後電話がかかってきて、「まずは5万円を支払うように、詳しく稼ぐ方法やノウハウは今後教える、費用がかかるが消費者金融を借りて払えばよい、すぐに取り戻せる」と言われた。5万円をクレジット決済したが、まだローンは借りていない。ま

た電話がかかってくる予定だが、怪しいのではないかと思い始めた。怖くなり無料通話アプリはその後開いていない。業者名はわからない。詐欺だろうか。（30代・男性）

【処理結果】

同様の事例を紹介し、話を聴く限りビジネスモデルになっていないので詐欺的副業サイトの可能性が高い、これ以上代金を支払わないようにと助言した。電話勧誘販売でクーリング・オフが主張できると考えられるので、無料通話アプリから解除通知を出すようにと助言した。併せてカード会社に「クーリング・オフしたので引き落としをしないで欲しい」と相談するようにと伝えた。返金されない場合は無料通話アプリの記録を消さないまま警察に相談するようにと伝えた。

（7）海外サイトのサブスクリプション契約（通信販売／教養・娯楽サービス）

オンラインの動画配信会社から私のメールアドレスに外国人の名前に宛てた外国語のメールが届いた。「申込みを受け付けた無料トライアル期間が過ぎたので、それ以降は課金する」と書いてあったが、全く心当たりがないので無視した。ところがまた、メールが届き「支払い手続きが上手くいかなかった」というメールが届き、更に同様のメールが届いた。どうしたらよいか。（40代・女性）

【処理結果】

他人が相談者のメールアドレスを使って動画のサブスクリプション契約をした可能性もあるので、このまま様子を見る方法もあるが、もしも契約が成立していれば料金を請求されるかもしれないと伝え、届いたメールをセンターに転送して貰い確認した。

越境取引センターにも相談したところ「アプリのダウンロードやデータの送信をしようとして、誤って『スタート』ボタンに見せかけた広告をクリックして海外サイトのサブスクリプション契約に申し込みになる事例がある」とのことだった。

一方、相談者は「スマートフォンを買い替えたので、アプリをたくさんダウンロードしたが、サブスクリプションの契約はしていない」とのことだった。

越境取引センターから「相談者に届いたメールを確認したところ、メールアドレスは相談者のものだが、名前も一致せず請求もないというだけで登録メールが届いていた、解約の連絡をすると情報を取られる恐れがあるため応答せず、しばらく様子を見ること。また、届いたメールは削除せず保存し、カード明細をこまめに確認して身に覚えのない請求がないかチェックすること。さらに、メールアドレスをIDとして利用している場合はパスワードを変更すること。」との助言を受けたので、相談者にその旨を伝えた。

今後、身に覚えの無い請求があった場合は再度センターに相談するよう伝えた。

（8）賃貸アパートの原状回復費用（不明・無関係／土地・建物・設備）

5年間住んだ賃貸アパートを退去したら、管理会社からクロスの高額な張替代を請求された。喫煙による汚れがある事や張替代の負担義務がある事は認めるが、高過ぎるように思う。入居時に支払った敷金を充てても、あと5万円の支払いをしなければならない。私が知り合いの業者に相談したところ「高すぎる」と言われた。クロスについては、経過年数も考慮されると思う。払いたくない。（60代・男性）

【処理結果】

国土交通省の原状回復をめぐるトラブルとガイドラインについて情報提供した。喫煙による酷いやニの汚れがある場合、ガイドラインにおける経過年数の考え方をそのまま当てはめるのは難しいかもしれないと伝え、知り合いの業者から提示された価格を伝え、管理会社や大家とよく話し合うよう助言した。

（９）高齢者の新聞購読契約（訪問販売／教養娯楽品）

新聞販売店の販売員が訪問して来て、「１年間、新聞を入れます、既にご主人と契約している」と契約書を見せられた。現在、夫は病気のため入院していて、私は新聞を読まない。契約を取り消したい。（80代・女性）

【処理結果】

ガイドラインによると、解約に応じるべき事由に「購読が困難になる病気・入院」があるので、その旨を伝えること、応じない場合は本社に相談することも一法と助言した。上手くいかない場合は再度センターに相談するようにと伝えた。

（10）オンラインゲーム課金の未成年者取消（通信販売／教養・娯楽サービス）

14歳の娘が親に内緒で、オンラインゲームに課金していた、クレジット明細を見て気が付いた。合計95870円の請求されており、私のスマートフォンを使って、クレジット情報を勝手に登録していたようだ。高額な課金の為、返金してもらえないか。（30代・男性）

【処理結果】

未成年者取消について説明し、未成年者が保護者の承諾なしに取引をしてしまった場合は、事業者に取り消しを求めることが可能な場合があることを伝えた。プラットフォームにWebで返金の申出をする方法を伝え、まずは自身で返金依頼を送付するように伝えた。

その後、相談者より返金の申し入れをしたが、「適用除外」との回答だった、センターから指定の書式でFAXをプラットフォームのセンター専用窓口を送り、返金の申し入れをした。後日プラットフォームから連絡が入り、保護者と本人が同席し、担当部署に連絡するように言われた。電話番号とプラットフォームの受付番号を相談者に伝え、「経緯も聞かれるかもしれないので、準備して電話するように、不安ならセンターから連絡してみても」と伝えた。後日、相談者に結果を問い合わせしたところ、「返金されることになった」とのことだった。

- 本資料に関するお問い合わせは、下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL:083-924-2421 FAX:083-923-3407

Mail:manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

- 本資料は、山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。
- 各市町における具体的な相談状況等に関しては、各市町の消費生活センター等にお尋ねください。

■令和7年度 消費生活相談の状況(個表)

表 1 相談件数

月	令和7年度			令和6年度			前年度比
	件数	苦情件数	苦情割合	件数	苦情件数	苦情割合	
4月	216	186	86.1%	157	134	85.4%	137.6%
5月	201	177	88.1%	194	168	86.6%	103.6%
6月	220	189	85.9%	156	136	87.2%	141.0%
7月	219	187	85.4%	190	161	84.7%	115.3%
8月	196	160	81.6%	168	146	86.9%	116.7%
9月	217	194	89.4%	187	154	82.4%	116.0%
10月	211	185	87.7%	216	181	83.8%	97.7%
11月	200	174	87.0%	175	153	87.4%	114.3%
12月	246	224	91.1%	186	164	88.2%	132.3%
1月	211	194	91.9%	195	168	86.2%	108.2%
2月	170	152	89.4%	185	172	93.0%	91.9%
3月	169	155	91.7%	191	173	90.6%	88.5%
合計	2,476	2,177	87.9%	2,200	1,910	86.8%	112.5%

表 2 契約当事者の年代別相談件数

区分	18歳未満	18・19歳	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
令和7年度	32	20	147	147	206	318	360	639	607	2,476
令和6年度	17	15	132	114	199	316	322	555	530	2,200
前年度比	188.2%	133.3%	111.4%	128.9%	103.5%	100.6%	111.8%	115.1%	114.5%	112.5%

(表2のうち、契約当事者が65歳以上の高齢者)

区分	65歳以上	全年齢	割合
令和7年度	832	2,476	33.6%
令和6年度	738	2,200	33.5%

表 3 契約当事者の男女別相談件数

区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和7年度	1,095	44.2%	1,177	47.5%	204	2,476
令和6年度	927	42.1%	1,064	48.4%	209	2,200

表 4 販売購入形態別の相談件数

区 分		令和7年度			令和6年度			前年度比
		件数	苦情件数	苦情割合	件数	苦情件数	苦情割合	
店舗外販売	通信販売	839	806	96.1%	713	689	96.6%	117.7%
	電話勧誘販売	243	233	95.9%	179	164	91.6%	135.8%
	訪問販売	152	147	96.7%	126	114	90.5%	120.6%
	訪問購入	26	21	80.8%	22	18	81.8%	118.2%
	マルチ・マルチまがい取引	9	7	77.8%	15	14	93.3%	60.0%
	ネガティブ・オプション	12	12	100.0%	5	5	100.0%	240.0%
	その他無店舗販売	12	12	100.0%	11	9	81.8%	109.1%
	小計	1,293	1,238	95.7%	1,071	1,013	94.6%	120.7%
店舗購入		366	336	91.8%	338	312	92.3%	108.3%
不明・無関係		817	603	73.8%	791	585	74.0%	103.3%
合計		2,476	2,177	87.9%	2,200	1,910	86.8%	112.5%

表5 商品別分類別の相談件数

区分	商品別分類	令和7年度			令和6年度 (件数)	前年度比	代表的な商品・サービス名
		件数	苦情件数	苦情割合			
商品	商品一般	258	219	84.9%	241	107.1%	商品を特定できないもの（迷惑メール等）
	保健衛生品	223	216	96.9%	200	111.5%	化粧品、医薬品、育毛剤
	食料品	200	186	93.0%	200	100.0%	健康食品、サプリメント、海産物
	教養娯楽品	141	135	95.7%	149	94.6%	新聞、電子タバコ、スマートフォン
	被服品	126	118	93.7%	87	144.8%	洋服、着物、靴、鞆、貴金属
	住居品	111	106	95.5%	65	170.8%	空調機器、家電、浄水器、調理器具
	車両・乗り物	77	69	89.6%	64	120.3%	自動車、バイク、車両の部品
	土地・建物・設備	74	63	85.1%	69	107.2%	太陽光発電、給湯器、土地の売却
	光熱水品	42	39	92.9%	54	77.8%	電気、ガス、水道、灯油
	他の商品	7	7	100.0%	6	116.7%	農機具、船舶
	商品計	1,259	1,158	92.0%	1,135	110.9%	
サービス	運輸・通信サービス	263	239	90.9%	236	111.4%	携帯電話、固定電話、光回線、Wi-Fi
	金融・保険サービス	178	137	77.0%	137	129.9%	借金、生命保険、クレジットカード
	教養・娯楽サービス	170	160	94.1%	157	108.3%	出会い系サイト、オンラインゲーム
	他の役務	134	109	81.3%	115	116.5%	冠婚葬祭互助会、求人広告、占い
	保健・福祉サービス	117	112	95.7%	81	144.4%	エステ、医療サービス、歯科治療
	レンタル・リース・貸借	76	67	88.2%	78	97.4%	賃貸物件、物品のリース契約
	工事・建築・加工	70	63	90.0%	48	145.8%	新築工事、リフォーム工事、塗装工事
	修理・補修	47	43	91.5%	27	174.1%	車検、車の修理、家電の修理
	他の行政サービス	38	25	65.8%	28	135.7%	行政サービス、税金、給付金
	内職・副業・ねずみ講	27	26	96.3%	32	84.4%	副業サポート、アフィリエイト内職
	役務一般	8	7	87.5%	18	44.4%	複合会員サービス、有料会員
	教育サービス	4	4	100.0%	8	50.0%	学習塾
	管理・保管	3	3	100.0%	4	75.0%	コインパーキング
	クリーニング	2	2	100.0%	7	28.6%	洋服、帯などのクリーニング
	サービス計	1,137	997	87.7%	976	116.5%	
他の相談		80	22	27.5%	89	89.9%	相隣関係、相続等消費者問題以外
合 計		2,476	2,177	87.9%	2,200	112.5%	

表6 商品別分類別にみた上位件数（契約当事者年代別）

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品 目	件数	品 目	件数	品 目	件数
1	教養・娯楽サービス	34	商品一般	60	保健衛生品	140
2	保健・福祉サービス	24	金融・保険サービス	56	運輸・通信サービス	139
3	運輸・通信サービス	18	被服品	54	商品一般	127
4	金融・保険サービス	16	教養・娯楽サービス	53	食料品	106
5	教養娯楽品	13	運輸・通信サービス	50	金融・保険サービス	67
6	レンタル・リース・貸借	12	保健衛生品	48	住居品	54
7	商品一般	11	教養娯楽品	41	教養娯楽品	52
8	内職・副業・ねずみ講	10	食料品	35	被服品	50
9	被服品／車両・乗り物	9	他の役務	34	教養・娯楽サービス	47
10	食料品／他の役務	8	車両・乗り物	33	他の役務	40

表 7 内容別の相談件数（上位 10 位）

区 分	契約 ・解約	販売 方法	接客 対応	品質 ・機能	価格 ・料金	表示 ・広告	安全 ・衛生	法規 ・基準	買物 相談	施設 ・設備
令和 7 年度	1, 512	1, 262	330	261	186	176	77	52	29	7
令和 6 年度	1, 340	915	395	271	131	166	84	71	7	8

※ 1 つの相談に 2 つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表 8 振り込め詐欺の相談件数

項目 年度	架空請求	融資保証金 詐欺	オレオレ 詐欺	還付金詐欺	合計
令和 7 年度	14	0	1	0	15
令和 6 年度	20	0	0	1	21

表 9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

項目 年度	多重債務	ヤミ金融
令和 7 年度	41	4
令和 6 年度	33	2

（左のうち）

多重債務・ヤミ金の重複
1
0

表10 危害・危険に関する相談

順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
1	保健衛生品	12 (危害12)	- ヘアエッセンスを使ったら、肌がヒリヒリし、ブツブツもできた。 - 毛染めシャンプーを使用後に頭皮が痒くなった。 - ファウンデーションを肌に塗ってみたらかぶれた。 - 化粧クリームを使用したら、肌が荒れて赤くなった。 - マッサージ器の振動が強すぎるのか、かぶれが出た。 - 美容液を使用したら顔が赤く腫れあがった。 - ファウンデーションを使ったら、顔がかぶれた。 - 洗顔フォームと美容液を使ったら顔や髪の毛の生え際に発疹ができた。 - 爪用ジェルを使ってみたところヒリヒリして肌に合わない。 - ファウンデーションを使ったら、湿疹ができた。 - 水虫クリームを使用したところ足が赤く腫れた。 - 肌クリームを塗ってみたら、肌が赤くなった。
2	食料品	9 (危害 9)	- 痩身サプリを飲んだら体調が悪くなった。 - 腸サプリを飲んだら下痢になった。 - プロテインを数日間飲んだところ胃腸の調子が悪くなり食欲もなくなった。 - 高電位治療器の無料体験会場で健康食品を購入している。最近犬も無料体験を利用してよいことになったが、犬のせいでくしゃみが止まらず体調が悪くなった。 - 痩身サプリを飲んだらめまいがするようになった。 - 健康飲料を飲んだら下痢気味になった。 - 豊胸サプリとマッサージジェルを購入したが、ジェルを塗ると痒くなった。

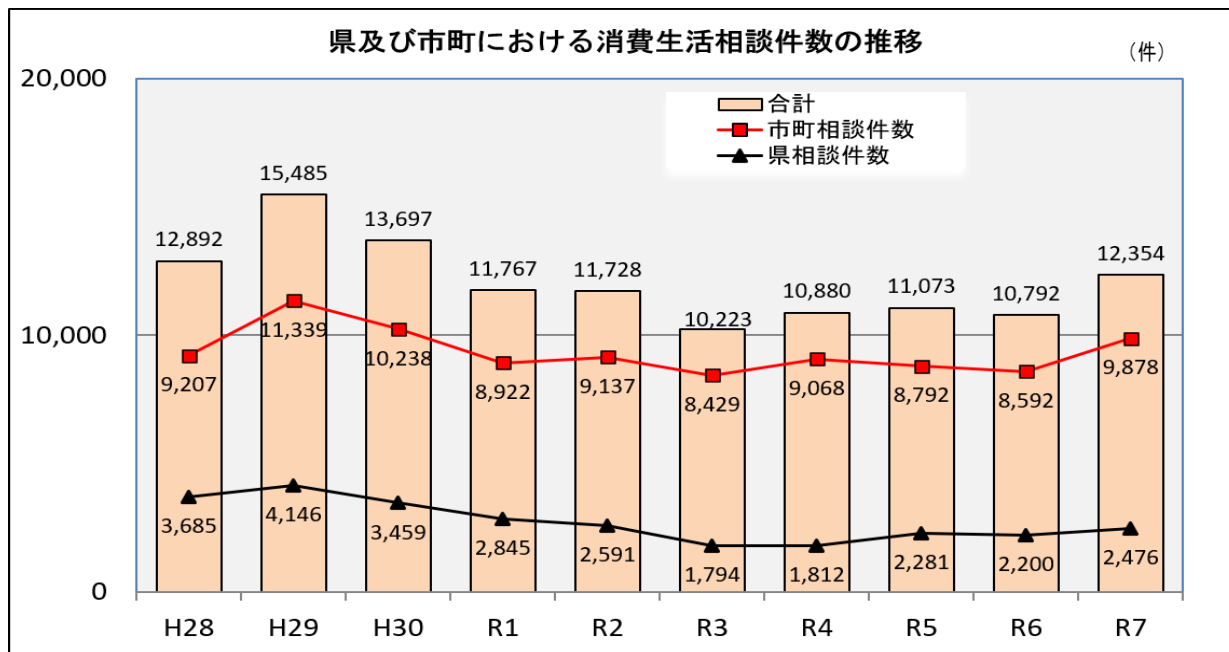
順位	商品・サービス	件数	主 な 内 容 等
			- 購入したキムチを食べたら軽い食中毒になった。 - 購入したダイエットサプリを飲むと吐き気がする。
3	保健・福祉サービス	7 (危害7)	- 歯医者でセラミックジルコニアの詰め物をしたら歯が割れた。 - 病院で死亡したが、医療過誤を疑っている。 - 鍼灸院で治療を受けた後、痛みと痺れがあり、痺れはまだ取れない。 - 顔の脂肪吸引と糸リフト、鼻の軟骨移植手術をしたが、腫れがひどい。 - 水光ピーリングによる美顔エステの施術後、顔がほてり、赤くなった。 - 病院で出された薬を飲んだら発疹がでた。 - 温泉施設の割れたタイルを踏み、足を怪我した。
4	教養・娯楽サービス	2 (危害2)	- ロウソクを焚いた屋内で開催されたヨガに参加したところ、頭痛と吐き気がして医者を受診した。 - 宿泊施設の大浴場で滑って転倒し、怪我をした。
4	住居品	2 (危害1) (危険1)	- 足元岩盤浴機器をいう暖房器具を購入し、足を乗せたところ上面が非常に熱く、皮膚に痛痒い症状が出た。 - セラミックヒーターを使用中に内部から出火し、布団と制服が燃えた。
5	被服品	1 (危害1)	購入した男性用下着を着用したところ臀部がかぶれた。
5	教養娯楽品	1 (危険1)	ディスカウントストアで購入したステレオから煙が出た。
5	土地・建物・設備	1 (危害1)	ショッピングモールの温度が高く気分が悪くなった。
6	工事・建築・加工	1 (危害1)	風呂のリフォーム工事をし、新しい風呂に入ったら顔が真っ赤に腫れて皮膚病になった。
5	修理・補修	1 (危険1)	ガソリンスタンドのタイヤ交換使用するインパクトレンチに欠陥があり、タイヤのボルトが緩んで締まらなかったり、締めても緩む。
5	金融・保険サービス	1 (危害1)	金融機関の店舗内でドアストッパーに靴が引っかかり転倒し、頭を強打、後日、硬膜下血腫となった。
5	他の役務	1 (危害1)	外食チェーン店でかつ丼を食べたが、生肉状態であったため、下痢と嘔吐になった。
計	危 害	36 件	
	危 険	3 件	

■参考資料（県全体の相談状況）

I 県全体の相談件数

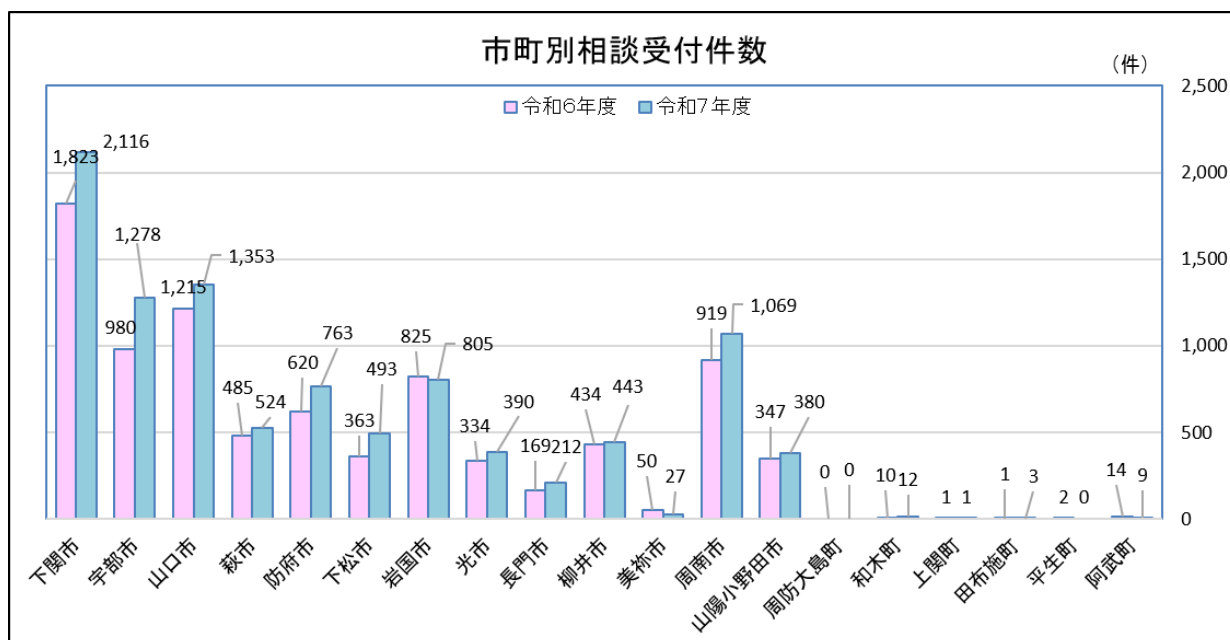
本県における令和7年度の消費生活相談の受付件数は12,354件であり、前年度(10,792件)から1,562件増加しました。

市町の消費生活相談窓口の充実に伴い、県全体における県センターの相談の受付割合は概ね減少傾向にありますが、県センターへの相談内容は、専門性が高いものや広域的なものなど、対応が困難な事案が増加しています。



II 市町の受付相談件数

市町における令和7年度の消費生活相談の受付件数は9,878件であり、前年度(8,592件)から1,286件増加しました。相談件数の最も多い市は下関市で、次いで山口市、宇部市の順となっています。



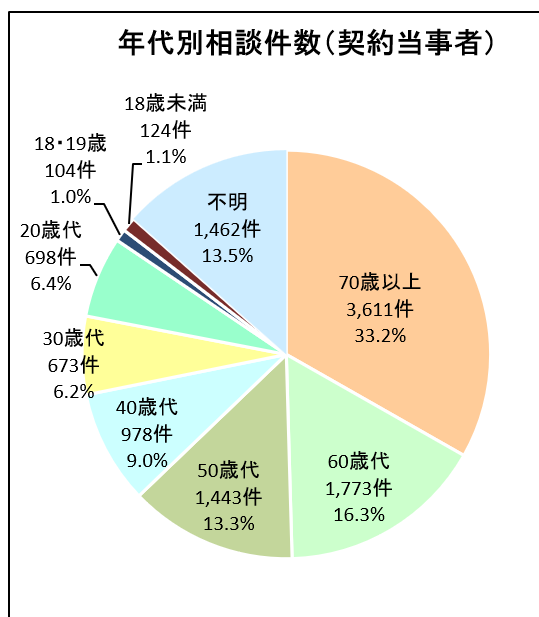
「I 県全体の相談件数」、「II 市町の受付相談件数」の市町の件数は、市町からの報告件数により集計した暫定値であり、P I O - N E T に反映された件数ではありません。

Ⅲ 県全体の相談概要

(1) 年代別の相談件数

相談における契約当事者※を年代別にみると、70 歳以上が 3,611 件で各年代の中で最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代、40 歳代、20 歳代、30 歳代、20 歳未満の順となっています。

※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



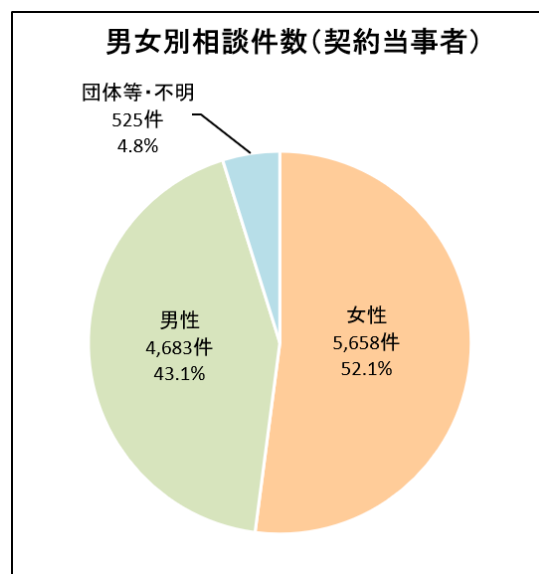
区分	20 歳未満		20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	不明	合計
	18 歳未満	※18・19 歳								
令和7年度	124	104	698	673	978	1,443	1,773	3,611	1,462	10,866
令和6年度	94	81	548	559	904	1,351	1,600	2,990	1,201	9,328

※契約当事者 18・19 歳については成年年齢引き下げ後の令和 4 年度より集計開始

(2) 男女別の相談件数

契約当事者を男女別にみると、女性が 5,658 件で 52.1%、男性が 4,683 件で 43.1%であり、女性の比率が男性の比率を 9.0 ポイント上回っています。

団体等は、事業者や各種団体など、個人以外の相談です。



区分	男性	(割合)	女性	(割合)	団体等・不明	合計
令和7年度	4,683	43.1%	5,658	52.1%	525	10,866
令和6年度	4,022	43.1%	4,861	52.1%	445	9,328

「Ⅲ 県全体の相談概要」は、令和 8 年 5 月 31 日時点で P I O-N E T に登録されている相談のうち、「問合せ」等を除く「苦情」の相談について分析したものです。