

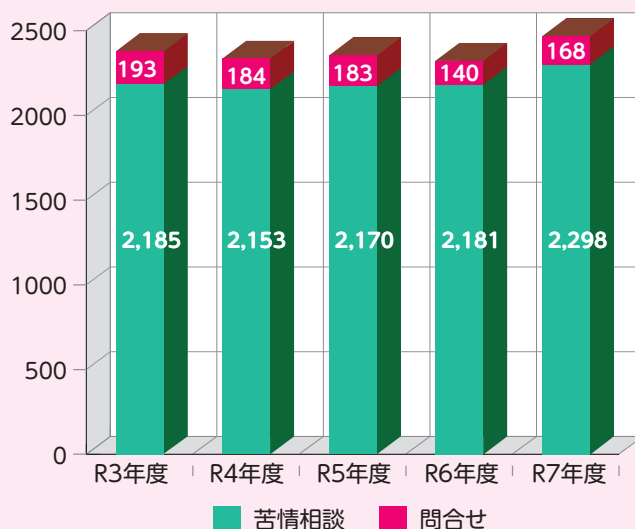
令和7年度長崎県消費生活センター苦情・相談の概要

- ・相談受付件数は2,466件、前年度に比べ6.2%、145件の増加。うち、苦情相談件数は2,298件で前年度に比べ5.4%、117件の増加。
- ・「60歳代」以上の相談件数は1,128件で苦情相談全体の構成比で5割近くを占めている。
- ・架空請求などの「商品一般」が1位、定期購入が条件などの「化粧品」は2位(前年度同様)。

受付件数の推移

令和7年度に、県消費生活センターが受け付けた相談件数は2,466件(苦情相談 2,298 件、問い合わせ 168件)で、昨年度に比べ145件(6.2%)の増加となりました。

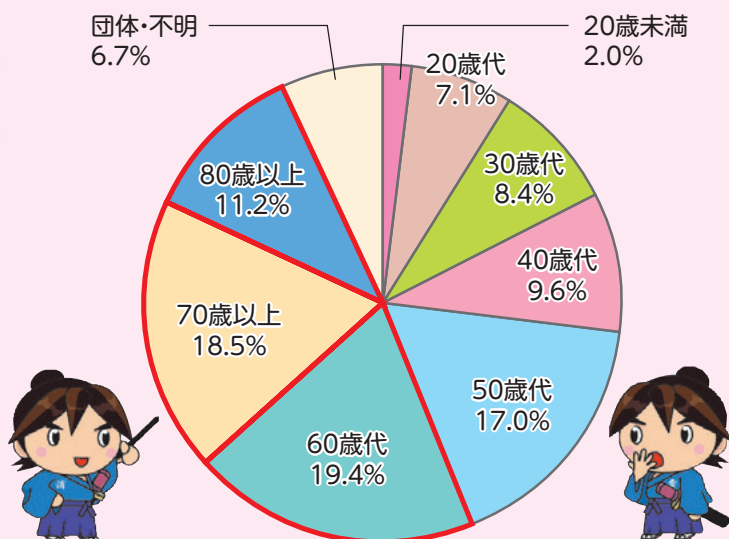
県・市町の合計は12,058件で前年より828件(7.4%)の増加となっています。



年代別相談件数

苦情相談件数を年代別に見ると「50～70歳代」の相談件数が多く、「60歳代」が最多となっています。

なお、「60歳代」以上の相談件数は1,128件で構成比49.1%となり、5割近くを占めています。



商品・役務(サービス)の種類別上位項目

架空請求や迷惑メールに関する相談などの「商品一般」が、29件増加し279件で令和5年度から3年連続で1位となりました。また、化粧水や洗顔クリーム等の定期購入に関する相談などの「化粧品」は、6件減少したものの157件で2位となっています。

順位	商品・役務(サービス)名	内 容	R7	R6(順位)	R7-R6	増減率
1	商品一般	架空請求、身に覚えのない宅配など(購入品を特定できないもの)	279	250 (1)	29	11.6%
2	化粧品	化粧水、洗顔クリーム、シャンプー等の定期購入など	157	163 (2)	△6	△3.7%
3	レンタル・リース・貸借	不動産の賃貸借、商品の賃貸借など	127	113 (3)	14	12.4%
4	役務その他	各種代行・紹介サービス、PCウイルス駆除サポートなど	107	103 (5)	4	3.9%
5	健康食品	健康食品、ダイエット食品等の定期購入など	105	111 (4)	△6	△5.4%
全 体			2,298	2,181	117	5.4%

年代別上位の商品・役務(サービス)

40歳代以上では「商品一般」、「化粧品」、「健康食品」に関する相談が多く、30歳代以下の若い年代では、「レンタル・リース・貸借」に関する相談が多くなっています。

年 代	1 位	2 位	3 位
20歳未満	他の教養・娯楽	商品一般 レンタル・リース・貸借 理美容	
20歳代	レンタル・リース・貸借	理美容	内職・副業
30歳代	レンタル・リース・貸借	商品一般	娯楽等情報 配信サービス
40歳代	商品一般	化粧品	自動車 理美容
50歳代	商品一般	化粧品	レンタル・リース・貸借
60歳代	商品一般	化粧品	インターネット 通信サービス
70歳代	商品一般	化粧品	健康食品
80歳以上	商品一般	健康食品	化粧品

被害救済額(県消費生活センターで被害を救済できた金額)

令和7年度の相談のうち、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法等を活用した助言やあっせんにより、380件について、5,018万円を救済することができました。

県内市町における苦情相談

市町の消費生活センター・相談窓口への相談件数は9,592件で、昨年度に比べ683件7.7%の増加となっています。

詳しくは、ながさき消費生活館「令和7年度相談統計」をご覧ください。



パワーウィンドによる事故に注意！

自動車のパワーウィンドは、簡単な操作で窓ガラスの開閉ができる便利な機能として広く普及しています。一方で、容易に操作ができることから、子どもが遊びでスイッチを操作したり、運転者が窓ガラスの状態を確認しないまま動作させたことによる事故が発生しています。

後部座席の乳幼児は、気づかないうちに正しい乗車姿勢が崩れている可能性があります。

また、幼児によるスイッチのいたずらや誤操作は、重篤な事故につながるおそれがあります。



アドバイス

- ① 乳幼児を乗車させる際は、チャイルドシートを正しく使用し、チャイルドシートのベルトを確実に装着しましょう。
- ② パワーウィンドの危険性や操作方法について、正しく理解しておきましょう。
- ③ 子どもが乗車する際は、パワーウィンドのロック機能を活用し、子どもによる操作を防ぎましょう。
- ④ パワーウィンドを操作する際は、安全を確認してから行いましょう。



出典：独立行政法人 国民生活センターウェブサイト

光回線の契約トラブルに注意！

相談事例

先日、「現在利用中の光回線がサービス終了となる。変更手続きをすれば料金が安くなる。**工事費はかからない**」との電話があった。現在契約している事業者からの電話だと思い、変更手続きの申込を行った。

後日、届いた書類を確認したところ、申込先は現在利用中の事業者ではなく、別会社だった。また、室内工事費として数万円かかることが判明した。

すぐに電話で解約を申し出たところ、「**違約金の支払いが必要**」と言われた。説明内容に納得できない。（60代男性）



アドバイス

光回線の契約トラブルに関する相談が多く寄せられています。
トラブルに遭わないため次の点に注意しましょう。

- ① 勧誘された際は、必ず事業者名やサービス名を確認し、連絡先を聞いておきましょう。
- ② 光回線サービスの電話勧誘の場合、事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金や提供の条件を説明する義務があります。事業者にも書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けたうえで必要な契約か判断しましょう。毎月の支払額やオプションの有無、解約金などについてもよく確認しましょう。
- ③ 必要がなかったり、説明を受けても内容が分からなかったりする場合は、家族や周りの人に相談しましょう。わからない場合は、きっぱり断りましょう。

出典：独立行政法人 国民生活センターウェブサイト

消費者トラブル、一人で悩まず、今すぐ電話！

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

188



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤン

消費者ホットライン188は、消費者トラブルに巻き込まれそうになったり、実際に被害に遭ってしまったりして、どこに相談すれば良いか迷った時に、地方公共団体が設置している消費生活センター等相談窓口をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

※音声案内に従って、お住まいの郵便番号を入力いただくことで、お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

このようなことで困った時は、消費生活相談窓口にご相談してください。



出典：消費者庁

長崎県では、食品表示の適正化を図るために食品110番を設置し、食品の安全・安心や食品表示についての疑問・相談を受け付けています。

相談窓口：食品110番（長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課内） Tel. 0120-492574
受付時間：月～金曜日 9：00～17：45（土日・祝日、年末年始除く）

食事故なし

この情報は県消費生活センターのホームページでもご覧いただけます

<https://www.nagasaki-shouhi.jp/>

ながさき消費生活館 検索



計量器に関するお問い合わせは

長崎県計量検定所

〒850-0047 長崎市銭座町 3-3
Tel.095-844-9892 Fax.095-844-8844

編集／発行

長崎県消費生活センター

（長崎県 県民生活環境部 食品安全・消費生活課）

〒850-8570 長崎市尾上町 3-1
Tel.095-824-0999 Fax.095-828-1014

消費生活の相談は



消費者ホットライン

局番なし 188

最寄りの相談窓口につながります