

令和7年度 長崎県消費生活センターへの相談状況について

令和7年度において、長崎県消費生活センターに寄せられた相談状況を取りまとめました。
その概要は、以下のとおりです。

対象期間：令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

<令和7年度相談状況のポイント>

■相談受付件数は2,466件 【P1 表1】

- ・前年度比 145件増(+6.2%)
- ・うち、苦情相談は2,298件(前年度比 +117件)

■高齢者層からの苦情相談が約半数を占める 【P2 表2】

- ・60歳代：446件
- ・70歳代：425件
- ・60歳代以上：1,128件(49.1%)

■苦情相談内容の上位 【P3 表3-1】

- 1.商品一般 :279件
- 2.化粧品 :157件
- 3.レンタル・リース・賃貸：127件

■消費者被害の救済実績 【P6 表4-2】

- ・救済件数：380件
- ・救済額 :5,018万円

※救済件数・額は、県消費生活センターに寄せられた相談のうち、商品・サービスの契約・申込みに係るもので、相談員が「助言」「あっせん」を行った結果、被害の「回復」「未然防止」に至った件数と金額。

なお、令和6年度は361件、4,872万円

目 次

(1) 相談受付件数	P1
(2) 苦情相談当事者の年代別内訳	P2
(3)－1 種類別上位の苦情相談件数	P3
(3)－2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数	P4
(3)－3 特定商取引法に該当する取引形態(特殊販売)	P5
(4) 苦情相談対応結果	P6
用語説明	P7

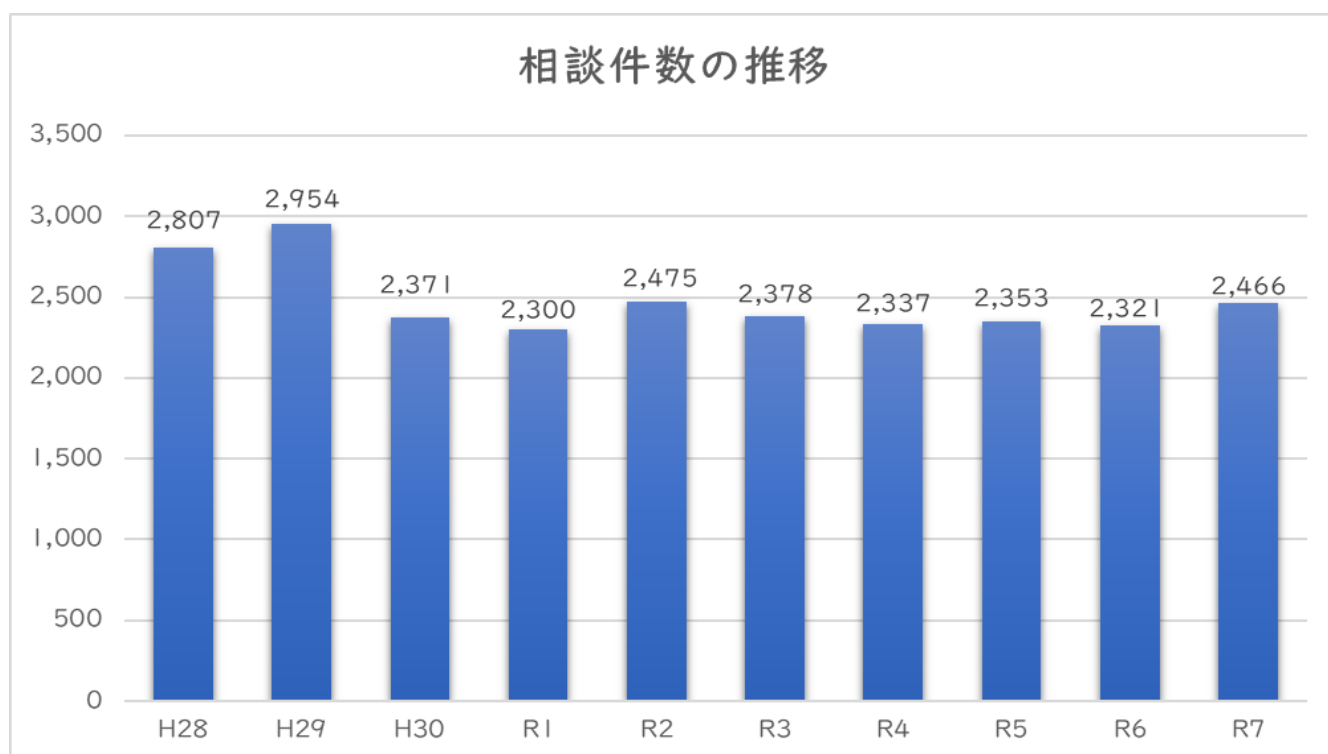
(1) 相談受付件数

○令和7年度の県消費生活センターの相談受付件数は2,466件（苦情相談2,298件、問合せ168件）で、前年度より145件(6.2%)増加した。

○一方、県市町合計は12,058件で、前年度より828件(7.4%)増加した。

表1 相談受付件数

年 度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
相談受付件数 (a)	2,807	2,954	2,371	2,300	2,475	2,378	2,337	2,353	2,321	2,466
苦情相談	2,620	2,802	2,263	2,157	2,272	2,185	2,153	2,170	2,181	2,298
問合せ	187	152	108	143	203	193	184	183	140	168
対前年度増減	△246	147	△583	△71	175	△97	△41	16	△32	145
増減率	△8.1%	5.2%	△19.7%	△3.0%	7.6%	△3.9%	△1.7%	0.7%	△1.4%	6.2%
(参考) 市町受付件数 (b)	8,342	9,367	8,335	7,976	9,185	8,192	8,380	8,359	8,909	9,592
合計 (a)+(b)	11,149	12,321	10,706	10,276	11,660	10,570	10,717	10,712	11,230	12,058
対前年度増減	△565	1,172	△1,615	△430	1,384	△1,090	147	△5	518	828
増減率	△4.8%	10.5%	△13.1%	△4.0%	13.5%	△9.3%	1.4%	0.0%	4.8%	7.4%



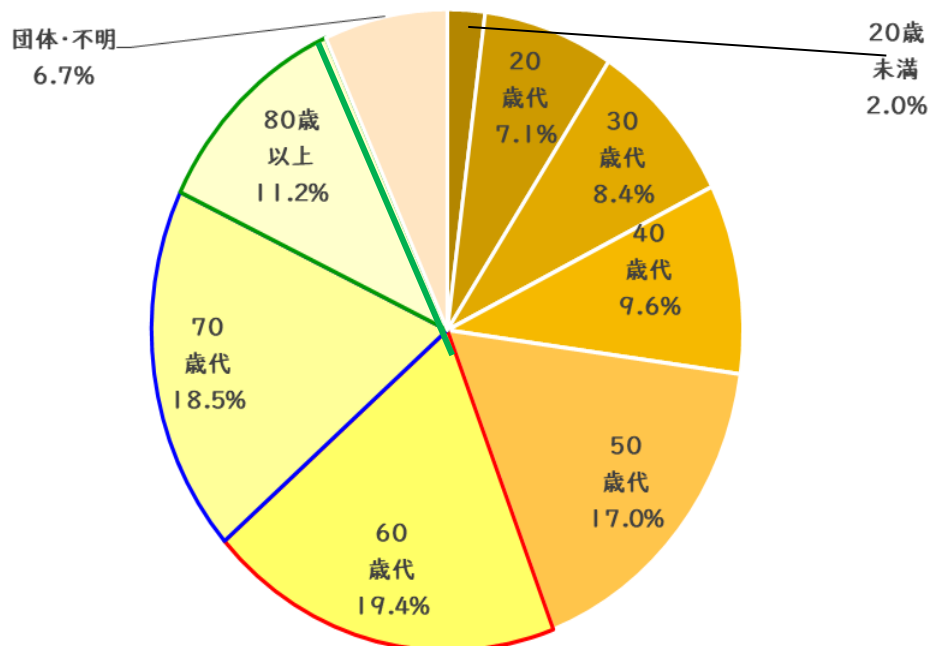
(2) 苦情相談当事者の年代別内訳

○60歳代と70歳代の相談が多くを占めており、「60歳代」は446件で、前年度の448件に比べ2件(△0.4%)減少した。「70歳代」は425件で、前年度の438件に比べ13件(△3.0%)減少した。

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

表2 当事者の年代別内訳

年 代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	団体・不明	合計
苦情相談件数 (構成比)	47 2.0%	164 7.1%	194 8.4%	220 9.6%	390 17.0%	446 19.4%	425 18.5%	257 11.2%	155 6.7%	2,298 100.0%
男性	25	64	111	84	184	233	237	113	29	1,080
女性	21	100	83	136	204	213	188	144	15	1,104
団体・不明	1	0	0	0	2	0	0	0	111	114
前年度件数	40	148	141	243	356	448	438	224	143	2,181
対前年度増減	7	16	53	△23	34	△2	△13	33	12	117
増減率	17.5%	10.8%	37.6%	△9.5%	9.6%	△0.4%	△3.0%	14.7%	8.4%	5.4%



(3)－1 種類別上位の苦情相談件数

○架空請求や迷惑メール等に関する相談などの「商品一般」が、前年度より 29 件 11.6%増加の 279 件の相談があり、令和5年度から引き続き1位となっている。

○化粧水や洗顔クリーム等の定期購入の相談などの「化粧品」は、前年度より 6 件 3.7%減少したものの、157 件の相談があり、令和5年度から引き続き2位となっている。

○不動産等の賃貸借などの相談である「レンタル・リース・貸借」は、14 件 12.4%増加し前年度に引き続き3位、前年度5位の各種代行・紹介サービス等である「役務その他」は、4 件 3.9%増加し4位となっている。

※商品・役務（サービス）名は、全国消費生活情報ネットワークシステムの商品別分類名による。

表3－1 種類別上位の苦情相談件数

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%
6	移動通信サービス	携帯電話・スマホへの加入、モバイルデータ通信など	82	90 (6)	△ 8	△8.9%
7	インターネット通信サービス	光回線やプロバイダー契約に関する相談等	79	59 (9)	20	33.9%
8	融資サービス	消費者ローン、住宅ローンなど	64	66 (8)	△ 2	△3.0%
9	他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、当選メールなど	62	67 (7)	△ 5	△7.5%
10	工事・建築・加工	建築工事、造成工事、車の改造等	55	51 (10)	4	△7.8%
全 体			2,298	2,181	117	5.4%

(3)－2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数

○50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なっている。

○20歳代以下の若い世代では、「レンタル・リース・貸借」や「他の教養・娯楽」、「理美容」、「商品一般」に関する相談が多くなっている。

表3-2 年代別にみた種類別上位の苦情相談件数

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

【参考】 苦情相談の具体的事例

(商品一般)

- ① スマホのショートメッセージにクレジットカード会社から「未払金がある。URLを開けて確認をして下さい。」との内容のメールがあった。差出人が自分の持っていないカード会社だったため不審に思い、開封していない。対応方法を教えて欲しい。[迷惑メール]

(化粧品)

- ② 先月、SNSの広告から化粧クリームをクレジットカード決済で購入した。昨日も同じ商品が届き、定期購入だと知った。2回目以降の代金については、初回分のみお試し価格のため、先月分より高額になるとのことであった。電話で解約したいと伝えたところ、「初回で解約する場合は、通常価格との差額の支払いが必要。このことは規約に記載がある。」と言われた。規約には定期購入に関する記載はなかったと思う。通常価格との差額は払わず、初回分で解約したい。[定期購入]

(レンタル・リース・貸借)

- ③ 先月、数年住んだ築数十年の賃貸アパートを退去した。経年劣化と思われる個所の修理代を口頭で請求されている。それに加えてハウスクリーニング費用も請求されているのだが、いずれの個所もこの数年で自分が損傷・汚した箇所ではないため、納得できない。[不動産貸借]

(3)－3 特定商取引法に該当する取引形態(特殊販売)

特定商取引法に該当する取引に関する苦情相談は1,205件で、全体(2,298件)の52.4%を占めている。形態別では、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」で合わせて1,153件で、「特殊販売」の95.7%を占めている。特に「通信販売」は887件で73.6%を占めている。(表3-3)
 なお、「インターネット通販」は670件で、「通信販売」の75.5%を占めている。(表3-4)
 「家庭訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は50歳代以上の相談が多い。(表3-5)

表3-3 特殊販売の相談件数

年度	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ等商法	ネガティブオプション	訪問購入	その他無店舗販売	特殊販売(計)	特殊販売以外	合計
R7	106	887	160	10	0	34	8	1,205	1,093	2,298
R6	125	803	150	19	0	27	13	1,137	1,044	2,181
構成比	8.8%	73.6%	13.3%	0.8%	0.0%	2.8%	0.7%	100.0%		

表3-4 特殊販売形態別の相談件数と主な商品・サービスの内容

区分	販売形態	件数	主な商品・サービスの内容
訪問販売	家庭訪問	79	工事・建築・加工 14 空調・冷暖房・給湯設備、修理・補修 各9 ほか
	106 その他	27	移动通信サービス、役務その他 各4 商品一般、電気 各3 ほか
通信販売	インターネット通販	670	化粧品 125 健康食品 80 商品一般 33 他の教養・娯楽31 紳士・婦人洋服 29 娯楽等情報配信サービス 27 ほか
	887 その他	217	商品一般、化粧品 各22 ファンド型投資商品、娯楽等情報配信サービス 各13 ほか
電話勧誘販売		160	インターネット通信サービス 45 役務その他 31 魚介類 16 内職・副業 14 ほか
マルチ等商法		10	ファンド型投資商品、他の金融関連サービス 各2、飲料、家具・寝具、医療用具、化粧品、役務一般、内職・副業 各1
ネガティブオプション(送付け商法)		0	
訪問購入		34	商品一般、和服、アクセサリ 各6 ほか
その他無店舗の展示販売		8	移动通信サービス 3、商品一般、健康食品、食生活機器、食器・台所用品、自動車 各1
計		1,205	

表3-5 特殊販売形態別・年代別の相談件数

区分	販売形態	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	団体・不明
訪問販売	家庭訪問	79	1	5	3	7	21	16	15	7	4
	106 その他	27	0	1	0	3	8	3	4	1	7
通信販売	インターネット通販	670	5	38	53	98	144	166	116	27	23
	887 その他	217	2	11	25	25	51	33	38	23	9
電話勧誘販売		160	0	12	9	16	27	32	29	11	24
マルチ等商法		10	0	1	0	3	3	1	2	0	0
ネガティブオプション(送付け商法)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問購入		34	0	1	0	3	8	6	10	6	0
その他無店舗の展示販売		8	0	1	1	0	2	2	0	1	1
計		1,205	8	70	91	155	264	259	214	76	68
構成比		100.0%	0.7%	5.8%	7.6%	12.9%	21.9%	21.5%	17.8%	6.3%	5.6%

(4) 苦情相談対応結果

○県消費生活センターに寄せられた苦情相談の対応結果は、「助言」が1,459件、センターが相談者と事業者の間に立つ「あっせん」が456件となっている。
(表4-1)

○これらにより、契約の解除や取り消しができて救済されたものが、380件、5,018万円となっている。(表4-2)

表4-1 苦情相談対応結果

内 容	R7年度	R6年度	R7-R6
助 言	1,459	1,395	64
あっせん	456	377	79
情 報 提 供	96	244	△ 148
他機関紹介	55	33	22
そ の 他	232	132	100
計	2,298	2,181	117

表4-2 救済額

方 法		R7年度	R6年度	R7-R6
クーリング・オフ	件 数 (件)	27	19	
	救済額 (万円)	587	626	
	平 均 (万円)	22	33	△ 11
消費者契約法 特定商取引法 等	件 数 (件)	329	306	
	救済額 (万円)	3,865	3,050	
	平 均 (万円)	12	10	2
その他	件 数 (件)	24	36	
	救済額 (万円)	566	1,196	
	平 均 (万円)	24	33	△ 9
計	件 数 (件)	380	361	
	救済額 (万円)	5,018	4,872	
	平 均 (万円)	13	13	△ 0

(3)－1 種類別上位の苦情相談件数

(P3 表3-1)

商品・役務名	説明内容
商品一般	購入品を特定できないもの。プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。架空請求や身に覚えのない宅配も含まれる。
役務その他	興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、運転代行、広告代理、申請代行など。パソコンのウイルス駆除のサポートや副業サポートも含まれる。
移動通信サービス	携帯電話・スマートフォン等の移動通信及びそれらに付帯するサービス。本体購入とサービス加入契約が関連しているもの。
インターネット通信サービス	モバイル向けではないインターネット通信に関連するサービス。インターネット接続回線。
内職・副業	インターネットやSNSで知った副業サイトへの登録の解約に関する相談など。(登録料、教材代などの返金希望など)
他の教養・娯楽	インターネットゲーム、出会い系サイト、宝くじ、ギャンブル情報、スポーツ施設・遊興施設の利用など。

(3)－2 年代別上位の商品・役務(サービス)

(P4 表3-2)

商品・役務名	説明内容
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的に見聞きして楽しむコンテンツ。音楽配信サービス、映像配信サービスなど。インターネットでのアダルト情報も含まれる。

(4) 苦情相談対応結果

(P6 表4-1)

内 容	説明内容
助 言	相談者が事業者と自主的に交渉できるようアドバイスするもの。
あっせん	相談者だけでは解決が困難と思われるケースの場合、センターが相談者と事業者との間に立って、交渉し解決を図るもの。
情報提供	具体的なトラブルが発生していない時点での相談に対するアドバイスなど、「助言」「あっせん」に該当しないもの。
他機関紹介	「助言」「あっせん」「情報提供」をしないで、本来の相談機関を紹介したもの。
その他	相談者に連絡がとれなくなるなどの「処理不能」のもの。 相談者の単なる情報提供や相談取下げなどの「処理不要」のもの。

(4) 救済額

(P6 表4-2)

方 法	説明内容
クーリング・オフ	「助言」「あっせん」の結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消されたもの。
消費者契約法 特定商取引法 等	「助言」「あっせん」の結果、契約・申込額の全部または一部が返金、支払免除されたもの。(クーリング・オフを除く)
その他	契約・申込をする前に相談した結果、「助言」により、契約をせず支払わずに済んだもの。