

令和7年度消費生活に関する相談状況等について

1 要旨

令和7年度に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた相談状況等を報告する。

2 現状・背景

県では、消費者安全法等に基づき消費生活に関する相談対応を行うとともに、生活に関する相談に対応しており、県民への注意喚起や今後の施策の充実につなげるため、毎年度、相談状況を公表している。

3 消費生活相談の概要

- (1) 集計対象 県及び市町（消費生活相談窓口）
- (2) 集計期間 令和7年4月1日～令和8年3月31日
- (3) 概況

全体の相談件数は25,358件で、前年度に比べ1,360件（5.7%）増加し、過去5年間で最多となった。不審な電話・メール等を含む「商品一般」（下表1位）や、インターネット通販に関するトラブルの相談が増加（2位、3位、9位等と関連）した。

ア 商品・役務別

- 前年度同様、「商品一般」に関する相談が2,335件と最多。次いで、「化粧品」に関する相談が1,774件、「役務その他」に関する相談が1,152件となっている。
- 前年度に比べ「集合住宅」（4位）、「紳士・婦人洋服」（9位）等の相談件数が増加し、「健康食品」（5位）、「融資サービス」（8位）等の相談件数が減少した。

《県・市町の窓口における消費生活相談件数》

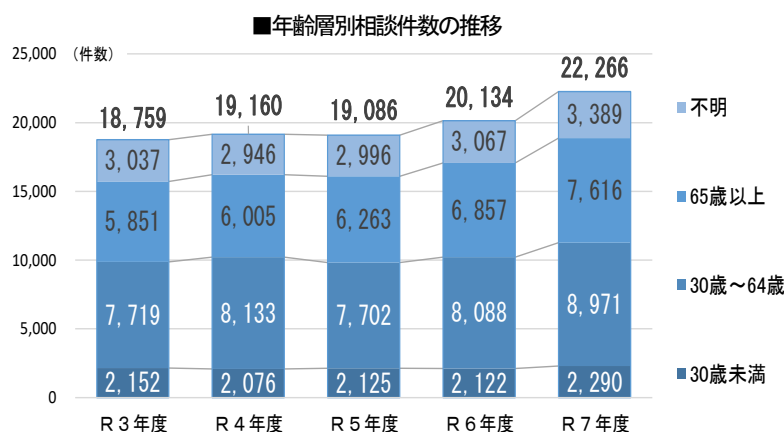
（単位：件、%）

区 分 (商品・役務名)	R 6 年度 (A)	R 7 年度			相談の内容
		件数 (B)	対前年度 増減数	対前年度 増減率※	
消費生活相談の全体件数	23,998	25,358	1,360	5.7	
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	23,174	24,766	1,592	6.9	
苦情相談	20,134	22,266	2,132	10.6	
1位 商品一般	2,183	2,335	152	7.0	不審な電話・メール等
2位 化粧品	1,748	1,774	26	1.5	美容クリームや育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3位 役務その他	949	1,152	203	21.4	質問サイト、副業サポートの解約等
4位 集合住宅	836	1,071	235	28.1	敷金の返還、修理代等
5位 健康食品	1,022	923	△99	△9.7	ダイエットサプリメント等の意図しない定期購入や解約等
6位 インターネット 通言サービス	683	855	172	25.2	光回線の勧誘等
7位 移動通言サービス	537	729	192	35.8	携帯電話サービスの契約・解約等
8位 融資サービス	615	577	△38	△6.2	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
9位 紳士・婦人洋服	335	558	223	66.6	インターネット通販による洋服の購入トラブル等
10位 戸建住宅	552	549	△3	△0.5	屋根工事、リフォーム工事のトラブル等
11位以下の合計	10,674	11,743	1,069	10.0	自動車、他の教養・娯楽、理美容、他の金融関連サービス、他の教養娯楽品等
問合せ・要望	3,040	2,500	△540	△17.8	
不当・架空請求	824	592	△232	△28.2	

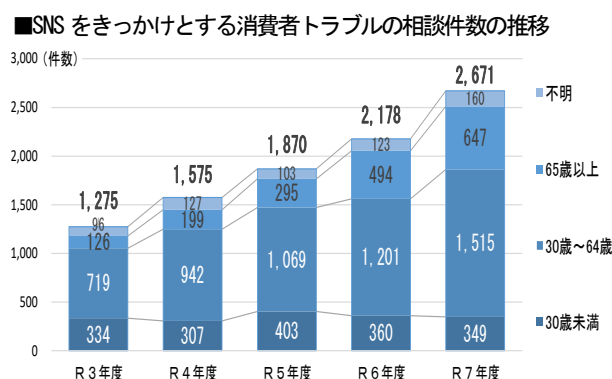
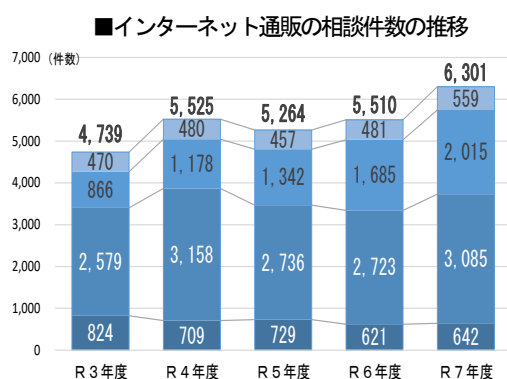
※対前年度増減率：((B-A)/A) × 100

イ 年齢層別状況（苦情相談のうち年齢を把握できた相談の状況）（参考1：図表2）

- 「30歳未満」、「30歳～64歳」、「65歳以上」の全年齢層で前年度から相談件数が増加。
- 30歳未満は、脱毛エステのクーリング・オフや中途解約に関する相談を含む「理美容」が259件と最多。販売購入形態別では「インターネット通販」が642件と最多。
- 30歳～64歳は、意図せぬ定期購入やその解約等の相談を含む「化粧品」が810件と最多。販売購入形態別では「インターネット通販」が3,085件と最多。
- 65歳以上は、不審な電話・メール等を含む「商品一般」が831件と最多。販売購入形態別では「契約前の相談等」が2,132件と最多。



- 65歳以上のインターネット通販の相談件数が増加傾向。また、SNSをきっかけとする消費者トラブルも30歳以上で増加傾向。



ウ 成年年齢引下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考1：図表3）

- 18歳・19歳からの相談は300件で、前年度に比べ61件（25.5%）増加。
- 脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等を含む「理美容」が63件と最多。

4 県民相談の概要（参考1：図表4）

県では、県内3か所に県民相談窓口を設置し、民事、家事、交通事故等の相談に対応している。

- 相談件数は2,650件で、前年度に比べ17件（0.6%）減少。
- 民事相談（土地境界・相隣関係の相談等）が1,196件と最多。

5 今年度の取組

- 「第4次広島県消費者基本計画」に基づき、安全安心な消費生活のための取組を推進
 - ・ 地域や学校等における啓発講座の開催支援・促進、Web広告等による情報提供等、様々な場における消費者教育・啓発の推進
 - ・ 特定商取引法や景品表示法に基づく悪質な事業活動の監視・指導等、安全安心な消費生活環境の確保
 - ・ 消費生活相談員研修の開催、民間団体等と連携した高齢者等への広報等、消費生活相談・支援の充実
- 県民相談窓口を適切に運営し、県民からの様々な相談に対応

6 その他

消費者トラブルで困ったときは、次により御相談ください。

- ・ 局番なしの全国共通相談電話「消費者ホットライン」188（いやや！）
- ・ 「広島県消費生活センター」で検索 (<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/syohuseikatsucenter/>)

《図表 1》 県・市町の窓口における消費生活相談件数（過去 10 年）

区分	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度
消費生活相談の全体件数	25,997	30,471	27,123	25,165	25,371	23,234	23,434	22,993	23,998	25,358
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	22,171	20,468	20,511	22,447	24,318	22,196	22,615	22,249	23,174	24,766
うち苦情相談	19,780	18,227	18,451	20,100	21,694	18,759	19,160	19,086	20,134	22,266
不当・架空請求	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	744	824	592

《図表 2》 年齢層別の商品・役務別と販売購入形態別の内訳（上位 5 項目）

【商品・役務別】

(単位：件、%)

順位	30 歳未満				30 歳～64 歳				65 歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度 増減率	区分	件数	構成比	対前年度 増減率	区分	件数	構成比	対前年度 増減率
1	理美容	259	11.3	37.8	化粧品	810	9.0	△2.6	商品一般	831	10.9	△4.2
2	集合住宅	227	9.9	39.3	商品一般	735	8.2	△0.4	化粧品	774	10.2	3.9
3	他の教養・娯楽	192	8.4	△10.7	集合住宅	527	5.9	38.7	健康食品	477	6.3	△8.6
4	商品一般	126	5.5	9.6	役務その他	434	4.8	24.7	役務その他	378	5.0	23.5
5	役務その他	104	4.5	14.3	インターネット 通言サービス	337	3.8	9.4	インターネット 通言サービス	367	4.8	49.8
	総数	2,290	100.0	7.9	総数	8,971	100.0	10.9	総数	7,616	100.0	11.1

【販売購入形態別】

(単位：件、%)

順位	30 歳未満				30 歳～64 歳				65 歳以上			
	区分	件数	構成比	対前年度 増減率	区分	件数	構成比	対前年度 増減率	区分	件数	構成比	対前年度 増減率
1	インターネット 通販	642	28.0	3.4	インターネット 通販	3,085	34.4	13.3	契約前の相談 等	2,132	28.0	11.7
2	店舗購入	638	27.9	9.2	契約前の相談 等	2,230	24.9	12.7	インターネット 通販	2,015	26.5	19.6
3	契約前の相談 等	472	20.6	19.2	店舗購入	1,645	18.3	8.2	店舗購入	1,154	15.2	11.1
4	インターネット 以外の通言販売	202	8.8	△2.4	インターネット 以外の通言販売	852	9.5	4.7	インターネット 以外の通言販売	782	10.3	△4.0
5	電話勧誘販売	182	7.9	15.9	電話勧誘販売	639	7.1	19.0	訪問販売	672	8.8	8.7
	総数	2,290	100.0	7.9	総数	8,971	100.0	10.9	総数	7,616	100.0	11.1

(注) 苦情相談の件数

《図表 3》 18 歳・19 歳の主な相談内容・件数（上位 5 項目）

(単位：件、%)

区分 (順位、内容)	件数	構成比	対前年度 増減数	対前年度 増減率	相談の内容
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	300	100.0	61	25.5	
苦情相談	288	96.0	61	26.9	
1位 理美容	63	21.0	12	23.5	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
2位 商品一般	21	7.0	10	90.9	不審な電話・メール等
3位 集合住宅	18	6.0	8	80.0	敷金の返還、修理代等
その他	186	62.0	31	20.0	紳士・婦人服、他の教養・娯楽、化粧品、役務その他等
問合せ・要望	12	4.0	0	0.0	

《図表 4》 県民相談の主な相談内容・件数

(単位：件、%)

区分	件数	構成比	対前年度 増減数	対前年度 増減率	内容
総数	2,650	100.0	△17	△0.6	令和6年度2,667件
行政相談	423	16.0	4	1.0	生活・福祉・保健関係135件等
民事相談	1,196	45.1	△141	△10.5	土地境界・相隣関係197件、借地・借家183件等
家事相談	936	35.3	89	10.5	相続・遺言364件、結婚・離婚268件等
交通事故相談	95	3.6	31	48.4	賠償関係54件、保険関係27件等

令和8年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等	令和7年度 相談件数
県	広島県消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	5,802 (22.9%)
市 町	広島市消費生活センター	月曜、水曜、木曜、金曜、土曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～18時	8,645
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）	1,466
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	171
	大崎上島町消費生活相談窓口	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）	4
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	660
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	907
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時	4,173
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	189
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、木曜日は相談員不在 9時～16時（12時～13時は休み）	262
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	46
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	67
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）	1,357
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	942
	安芸高田市消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）	36
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	70
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	267
	海田町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時（12時～13時は休み）	23
	熊野町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	67
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	26
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	7
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時	49
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）	28
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）	94
計			19,556 (77.1%)
県・市町 合計			25,358

令和8年度県民相談窓口の開設状況

相談窓口名	窓口開設日等	令和7年度 相談件数
県民相談室	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	1,878
東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日 （祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時	578
北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	194
合計		2,650