

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）

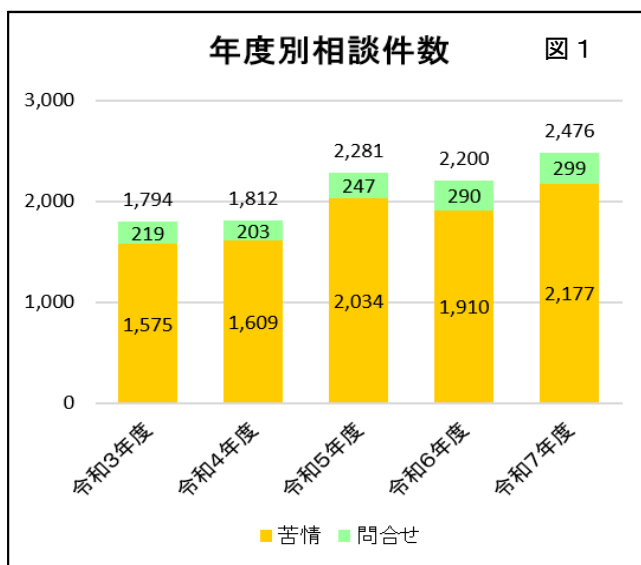
|              |    |
|--------------|----|
| I 県全体の相談件数   | 15 |
| II 市町の受付相談件数 | 15 |
| III 県全体の相談概要 |    |
| (1) 年代別の相談件数 | 16 |
| (2) 男女別の相談件数 | 16 |

# 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。

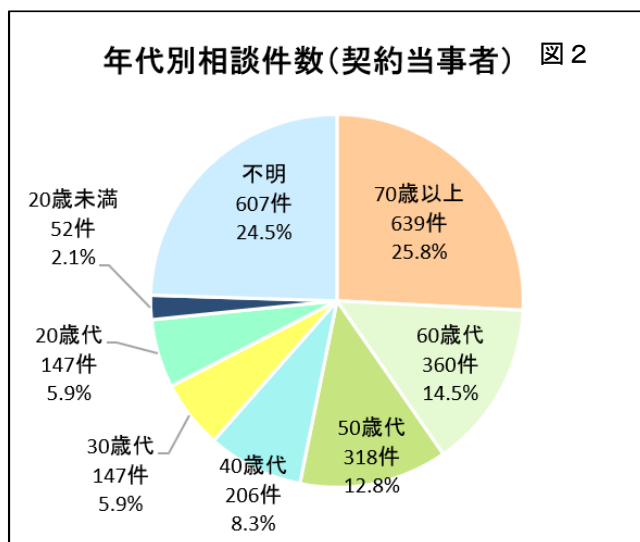


## (2) 年代別の相談件数 (表2) (図2)

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。

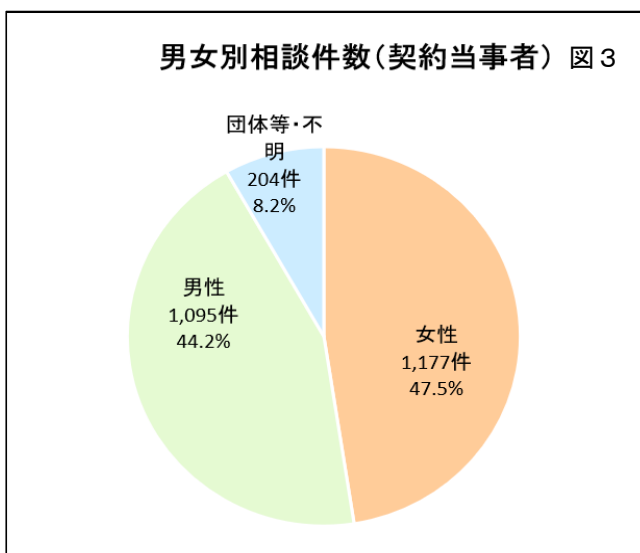
※本人以外の関係者が相談者の場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



## (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。

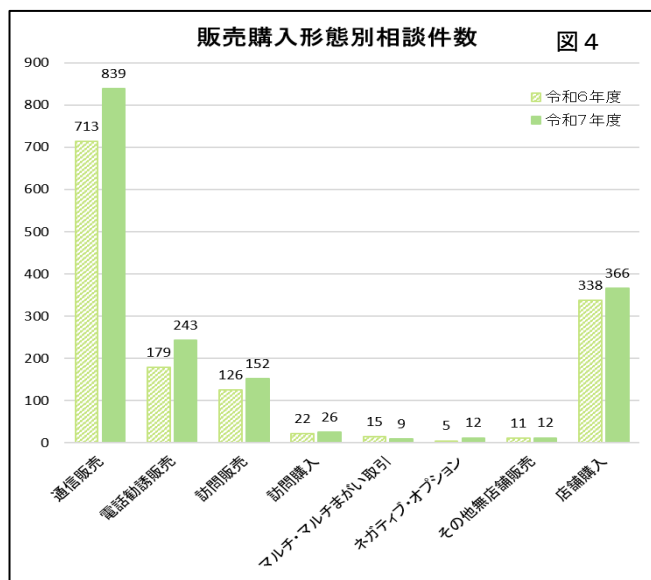
団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



#### (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。

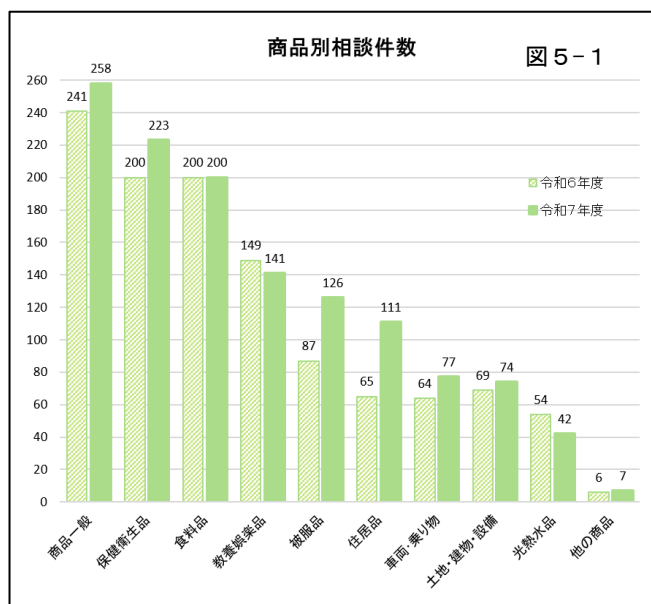


#### (5) 商品別分類別の相談件数

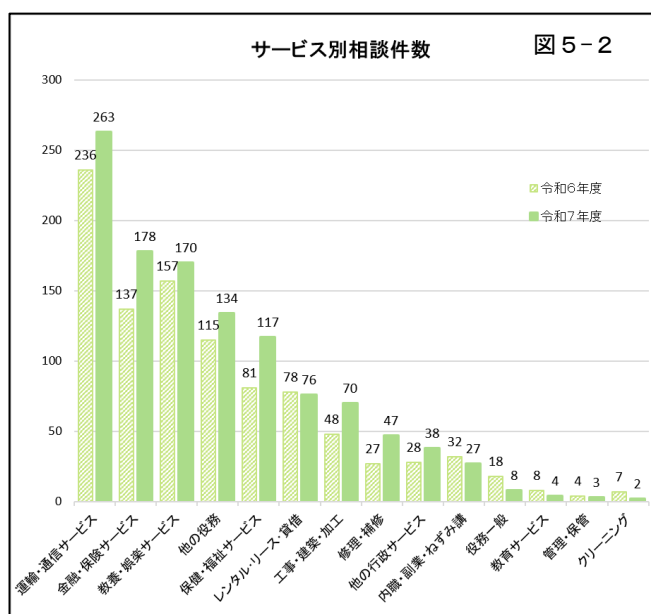
(表5) (図5-1、5-2)

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) 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に送り、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。