

令和7年度 消費生活相談の概要

宮崎県消費生活センター

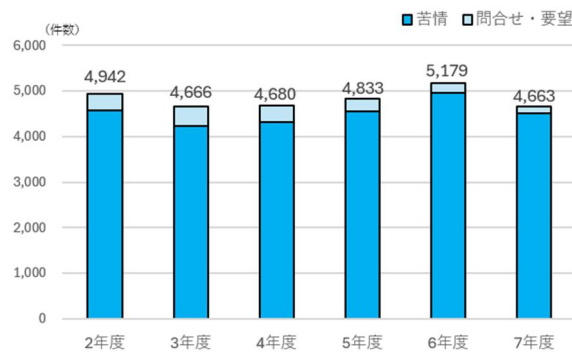
1 相談受付件数

令和7年度に県の消費生活センターへ寄せられた相談受付件数は、前年度に比べ516件（10.0%）減少し、4,663件となった。このうち苦情相談は4,520件で、相談全体の96.9%を占めている。

年 度 項 目		令和7年度	令和6年度	増減	前年度比
		(a)	(b)	(a-b)	(a/b)
総 計		4,663	5,179	▲ 516	90.0%
苦 情		4,520	4,955	▲ 435	91.2%
問合せ・要望		143	224	▲ 81	63.8%

[年度別相談受付件数]

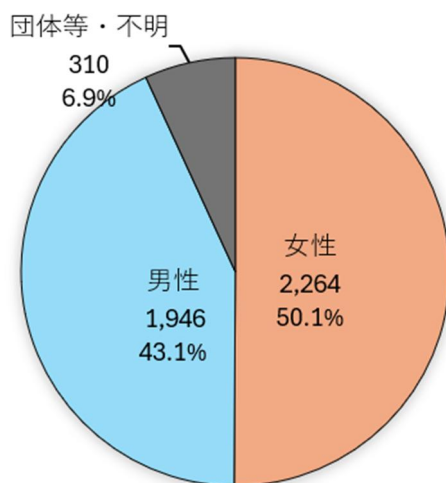
年度	苦情	問合せ・要望	計
令和2	4,582	360	4,942
3	4,223	443	4,666
4	4,310	370	4,680
5	4,560	273	4,833
6	4,955	224	5,179
7	4,520	143	4,663



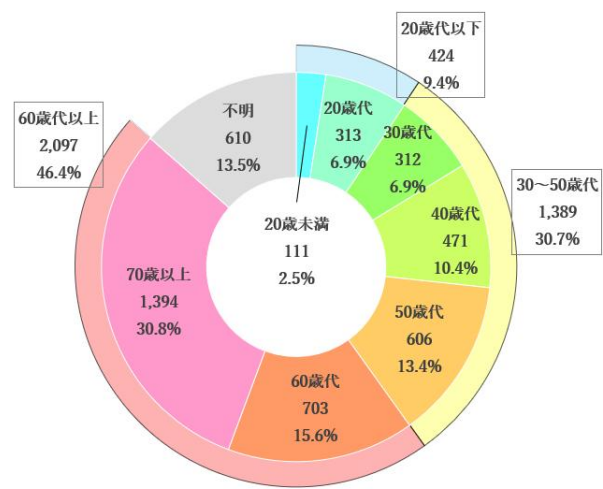
2 契約当事者の属性

苦情相談（4,520件）における契約当事者の性別は、女性が2,264件（50.1%）、男性が1,946件（43.1%）となっている。年代別では、70歳以上が1,394件（30.8%）で最も多くなっており、60歳代と合わせると46.4%となるなど、高齢者の相談割合が高い。

【性別】



【年代別】



※端数処理の都合上、積み上げ値が100%にならない場合がある。

3 苦情相談の多い品目

大手事業者を名乗る、身に覚えのない不審メールなどの「商品一般」が最も多く、次いで「化粧品」の定期購入解約時のトラブル等に関する相談が多い。

順位	品目	件数	主な相談内容
1(1)	商品一般	471(617)	大手事業者を名乗る身に覚えのない不審メール
2(2)	化粧品	320(389)	定期購入の解約時のトラブル
3(4)	役務その他	245(250)	広告代理サービスの相談、折とうサービス
4(3)	健康食品	238(293)	定期購入の解約時のトラブル
5(9)	工事・建築・加工	232(132)	分電盤の点検商法、訪問販売に関するトラブル
6(5)	レンタル・リース・貸借	183(239)	アパート退去時の敷金・修繕費トラブル
7(6)	移動通信サービス	149(145)	携帯・スマートフォンの料金・解約トラブル
8(7)	融資サービス	148(144)	多重債務・債務整理
9(11)	自動車	111(100)	中古車の売買契約に関するトラブル
10(18)	紳士・婦人洋服	97(79)	インターネット通販に関するトラブル

※（ ）は昨年度の数値

4 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別では、通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等のいわゆる特殊販売が2, 4 4 5件でこのうち「通信販売」が1, 6 3 2件と最も多くなっている。

販 売 形 態			令和7年度		令和6年度
			件数	前年度差	件数
特 殊 販 売	(順位) 1	通信販売	1,632	▲ 231	1,863
	2	訪問販売	374	78	296
	3	電話勧誘販売	336	▲ 23	359
	4	訪問購入	41	▲ 17	58
	5	マルチ・マルチまがい取引	26	0	26
	6	その他無店舗販売	21	4	17
	7	ネガティブ・オプション（送りつけ商法）	15	5	10
計			2,445	▲ 184	2,629
特殊販売以外（店舗購入等）			2,075	▲ 251	2,326

5 年代別の相談内容（契約当事者）

若年層ではオンラインゲーム課金等の「他の教養・娯楽」、エステティックサービス等の「理美容」に関する相談が多い。中年層では、アパート退去時の敷金トラブル等の「レンタル・リース・貸借」に関する相談が多く、高齢層に向かうにつれ、定期購入解約時のトラブル等の「化粧品」や「健康食品」に関する相談が多かった。なお、令和7年度は、70歳以上からの分電盤の点検商法等の「工事・建築・加工」に関する相談が急激に増加した。

年代別	件数	主な品目（上位3位の件数）					
		1 位		2 位		3 位	
20歳未満	111	他の教養・娯楽	25	化粧品	13	紳士・婦人洋服	12
20歳代	313	理美容	29	レンタル・リース・貸借	24	役務その他	23
30歳代	312	レンタル・リース・貸借	34	商品一般	25	役務その他／ 内職・副業	21
40歳代	471	商品一般	45	役務その他	32	化粧品／ レンタル・リース・貸借	27
50歳代	606	商品一般	59	化粧品	51	健康食品	35
60歳代	703	化粧品	89	商品一般	61	健康食品	52
70歳以上	1,394	商品一般	164	工事・建築・加工	152	健康食品	112

6 苦情の多い品目（上位3品目）の相談事例

（1）商品一般

①不審な電話

スマホに＋からはじまる番号で電話がかかってきた。取ったあとに＋に気づきすぐに切電しブロックしたが、これで大丈夫か。

②クレジットカードの利用

クレジットカードの請求に覚えのない金額が毎月ある。カード会社に電話で問い合わせをするがつかない。

③特殊詐欺

郵便局員と名乗る者から電話があり、私が中国宛てに送った荷物に現金が入っていた件が大事件になっていると告げられたが、そのような荷物は送っていない。詐欺か。

（2）化粧品

①SNS広告から誘導された定期購入

ネット広告でシミ取りクリームを購入したが、2回目が届き、高額な定期購入と分かった。解約希望であるが差額支払いを求められている。

②商品の成分について

ネット通販で外国製の保湿クリームを注文したところ、以前購入したものとは成分が異なっているものが届いたので返品しようとしたが、ショップが返品に応じない。

（3）役務その他

①ネット広告作成サービス

既存のネット広告の口コミを増やすための新たな広告を電話勧誘され断ったが、一方的に契約成立とされた。

②占いサービス

SNSを見て占いサイトに登録したが、自動的にサブスクリプションになり解約できない。