

# 令和7年度消費生活相談の状況

(R8.6.3 福島県消費生活課)

## 1 相談件数の推移

令和7年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,881件となり、前年度に比べ461件(13.5%)増加した。商品・サービスに対する苦情が3,627件で、相談全体の約93%を占めている。

相談方法別では、来訪が前年度に比べ18件(8.1%)減少し、電話が448件(14.1%)増加した。また、ウェブ相談の増加に伴い、文書が31件(134.8%)増加した。

令和6年度に引き続き、インターネット通販などの定期購入に関する相談が多く高止まりしているほか、インターネット接続回線に関する相談が多く寄せられた。

表1 相談区分別、相談方法別件数

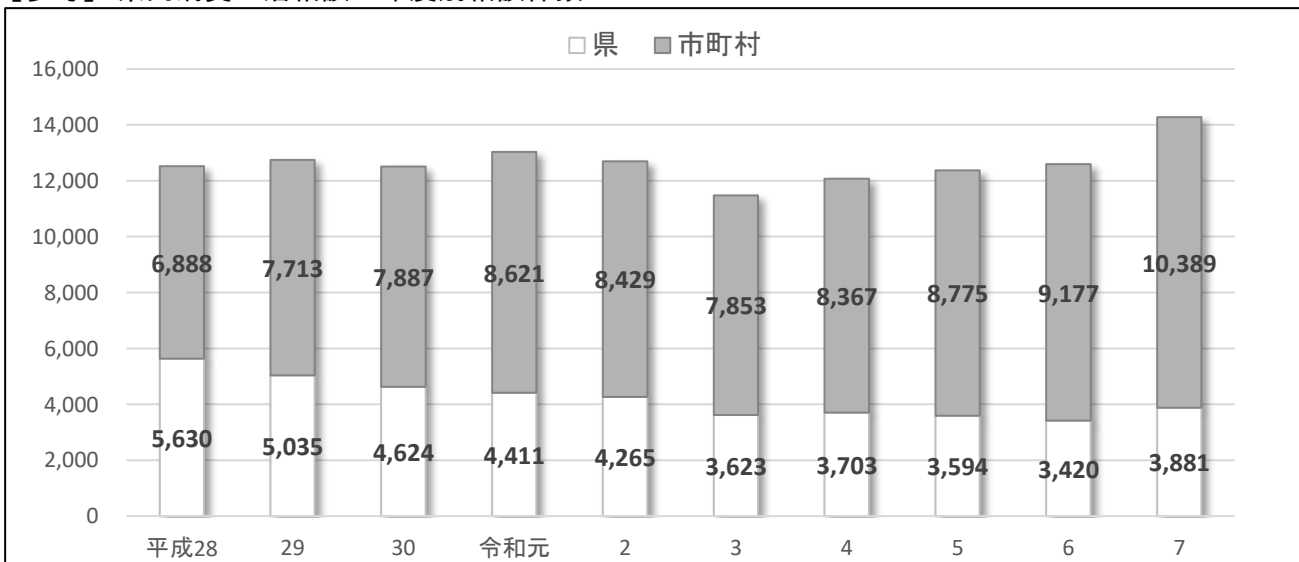
		7年度	6年度	増減	対前年度比
相談件数(件)		3,881	3,420	461	113.5%
相談区分	苦情	3,627	3,113	514	116.5%
	問合せ・要望	254	307	▲ 53	82.7%
相談方法	来訪	203	221	▲ 18	91.9%
	電話	3,624	3,176	448	114.1%
	文書	54	23	31	234.8%

表2 相談件数の推移

	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
県センター受付分	5,630	5,035	4,624	4,411	4,265	3,623	3,703	3,594	3,420	3,881
(※参考値) 市町村受付分	(6,888)	(7,713)	(7,887)	(8,621)	(8,429)	(7,853)	(8,367)	(8,775)	(9,177)	(10,389)
県+市町村	(12,518)	(12,748)	(12,511)	(13,032)	(12,694)	(11,476)	(12,070)	(12,369)	(12,597)	(14,270)

※市町村受付分は全国消費生活情報ネットワークシステム<sup>パイネット</sup>(PIO-NET:国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと)に令和8年5月18日時点で登録されている件数。

### 【参考】 県内消費生活相談の年度別相談件数



※ 県センター受付分の相談件数は平成28年度以降減少傾向が続いていたが、令和7年度に増加に転じた。市町村受付分を含めた県全体の相談件数は令和3年度以降増加傾向にあり、令和7年度に大きく増加した。

## 2 相談の状況

### (1) 相談案件当事者の状況

#### ア 性別等

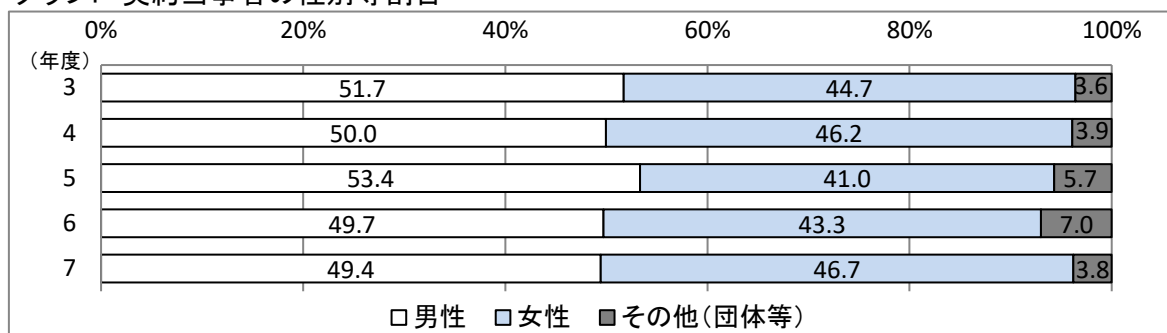
男女別件数は、男性が1,919件(比率49.4%)、女性が1,813件(同46.7%)、その他(事業者、団体等)が149件(同3.8%)であった。

(注)相談者と契約当事者が異なる場合は、契約当事者で計上している(以下同じ)。

表3 契約当事者の性別等件数

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
男性	1,872	1,851	1,918	1,701	1,919
女性	1,620	1,709	1,472	1,481	1,813
その他(団体等)	131	143	204	238	149

グラフ1 契約当事者の性別等割合



(注) 図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である(以下同じ)。

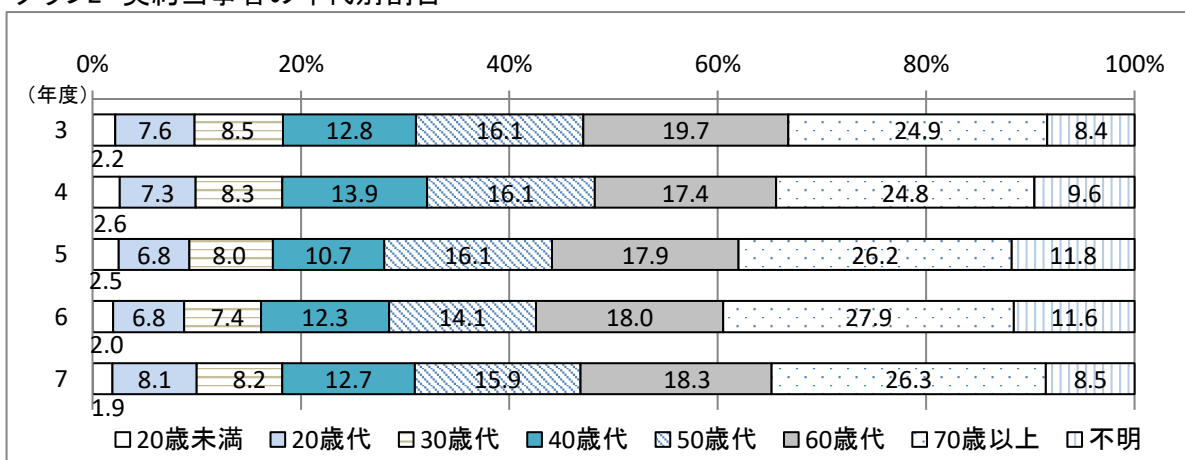
#### イ 年代別

年代別では前年度に引き続き70歳以上が1,022件(比率26.3%)と最も多く、次いで60歳代が712件(同18.3%)、50歳代が619件(同15.9%)の順となっており、60歳以上の割合が約44.6%を占めている。20歳未満は73件で、このうち令和4年4月の成年年齢引き下げにより成年となった18歳及び19歳からの相談は39件であった。

表4 契約当事者の年代別件数

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
20歳未満	78	95	89	70	73
うち18歳及び19歳	32	37	38	33	39
20歳代	274	269	245	231	313
30歳代	307	309	286	252	319
40歳代	463	516	386	419	492
50歳代	583	596	578	482	619
60歳代	712	645	642	617	712
70歳以上	901	919	943	953	1,022
不明	305	354	425	396	331

グラフ2 契約当事者の年代別割合



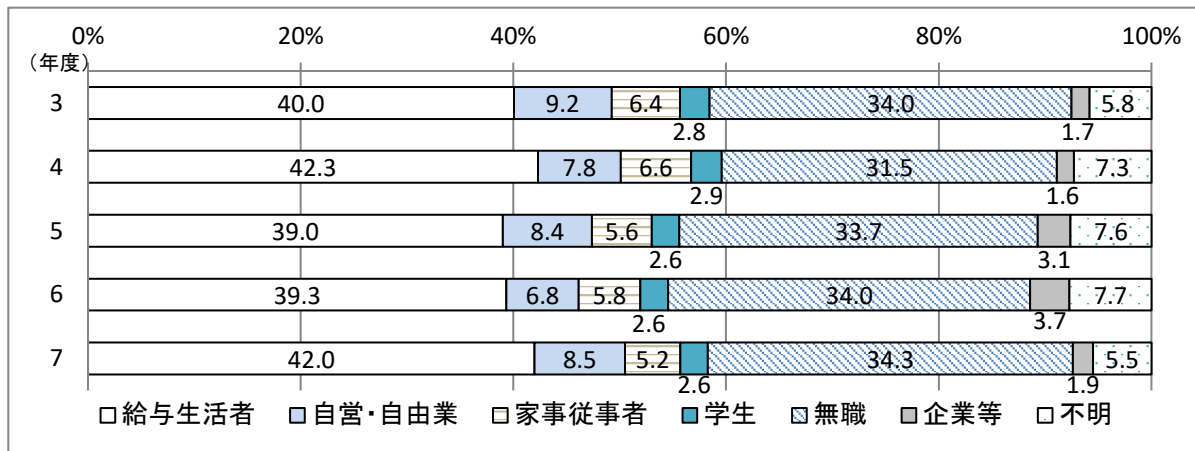
ウ 職業別

職業別では、給与生活者1,630件(比率42.0%)、無職1,331件(同34.3%)、自営・自由業331件(同8.5%)の順となっている。

表5 契約当事者の職業別件数

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
給与生活者	1,451	1,566	1,402	1,343	1,630
自営・自由業	335	289	302	233	331
家事従事者	233	246	200	199	203
学生	101	106	95	88	99
無職	1,231	1,166	1,210	1,164	1,331
企業等	63	59	112	128	75
不明	209	271	273	265	212

グラフ3 契約当事者の職業別割合



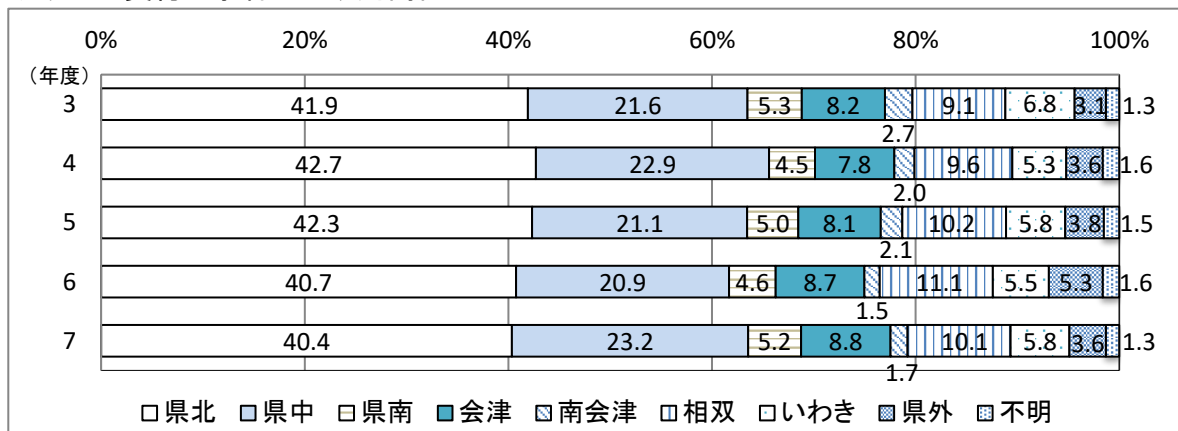
エ 地域別

地域別では、県北が1,566件(比率40.4%)と最も多く、次いで県中900件(同23.2%)、相双392件(同10.1%)の順になっている。なお、避難している当事者については、申し出のあった地域で計上している。

表6 契約当事者の地域別件数

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
県北	1,519	1,583	1,519	1,392	1,566
県中	784	848	758	714	900
県南	192	167	181	159	202
会津	296	287	292	299	342
南会津	98	73	77	52	66
相双	331	354	367	380	392
いわき	246	198	208	189	226
県外	111	134	138	180	138
不明	46	59	54	55	49

グラフ4 契約当事者の地域別割合



(2) 商品・役務別(大分類)の相談状況

商品に関する相談は2,056件で、前年度に比べ286件(16.2%)増加した。架空請求やフィッシングメールの相談を含む「商品一般」が最も多く500件だった。前年度に比べ主に「住居品」、「保健衛生品」、「被服品」等が増加し、「食料品」、「光熱水品」が減少した。

商品関連役務に関する相談は324件で、前年度に比べ20件(6.6%)増加した。貸借アパートの契約などを含む「レンタル・リース・賃借」が最も多く140件だった。

役務に関する相談は1,355件で、前年度に比べ190件(16.3%)増加した。インターネット接続回線や携帯電話サービスなどを含む「運輸・通信サービス」が最も多く330件だった。前年度に比べ主に「運輸・通信サービス」、「保健・福祉サービス」等が増加し、複合サービス会員の契約などを含む「役務一般」、「教育サービス」等が減少した。

「他の相談」(相続や個人間借金、不審電話など消費生活以外の相談)は146件で、前年度に比べ35件(19.3%)減少した。

表7 商品・役務別(大分類)

	7年度 相談件数①	うち 苦情件数	内容別相談件数(1件の相談に対し複数選択する場合あり)														6年度 相談件数②	比率 ①/ ② %	
			安全・衛生	役 務 質 品 機 質 能	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目	表 示 ・ 広 告	販 売 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 相 談	生 活 知 識	そ の 他			
商品	商品一般	500	488	0	6	4	11	0	5	385	249	22	0	0	0	0	1	442	113.1%
	食料品	323	301	52	72	23	26	3	45	209	210	30	5	0	0	0	1	329	98.2%
	住居品	163	159	11	49	0	12	0	22	102	113	22	0	0	0	0	1	102	159.8%
	光熱水品	69	68	0	4	3	18	0	6	28	49	9	0	0	0	0	0	82	84.1%
	被服品	183	177	4	32	3	7	0	17	142	168	12	0	0	0	0	0	122	150.0%
	保健衛生品	314	312	26	52	7	7	0	42	270	291	16	0	0	0	0	0	298	105.4%
	教養娯楽品	280	267	9	43	9	16	0	18	190	232	29	0	1	0	1	0	212	132.1%
	車両・乗り物	112	108	7	39	3	15	0	3	53	79	22	0	0	1	0	0	94	119.1%
	土地・建物・設備	101	89	2	20	6	11	0	1	59	64	14	0	1	0	0	0	79	127.8%
	他の商品	11	11	1	4	0	0	0	1	7	5	1	0	0	0	0	0	10	110.0%
(小計)	2,056	1,980	112	321	58	123	3	160	1,445	1,460	177	5	2	1	1	3	1,770	116.2%	
商品関連役務	クリーニング	6	5	0	4	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	9	66.7%
	レンタル・リース・賃借	140	134	1	20	4	32	0	0	47	127	34	0	1	0	0	0	129	108.5%
	工事・建築・加工	136	131	2	42	2	25	0	3	88	106	26	0	2	2	0	0	103	132.0%
	修理・補修	39	38	0	20	2	11	0	4	21	23	11	0	0	0	0	0	55	70.9%
	管理・保管	3	2	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	8	37.5%
(小計)	324	310	3	86	8	68	0	8	159	258	73	0	3	2	0	1	304	106.6%	
役務	役務一般	22	22	0	0	0	0	0	0	17	22	1	0	0	0	0	0	39	56.4%
	金融・保険サービス	277	266	0	4	10	24	0	7	131	245	17	0	0	0	0	0	278	99.6%
	運輸・通信サービス	330	322	1	31	8	23	0	7	224	274	34	0	2	0	0	0	234	141.0%
	教育サービス	4	4	0	1	1	0	0	0	2	3	2	0	0	0	0	0	7	57.1%
	教養・娯楽サービス	233	231	2	6	4	14	0	6	182	208	17	0	1	0	0	0	214	108.9%
	保健・福祉サービス	188	178	13	22	4	24	1	10	68	145	42	0	4	0	0	2	108	174.1%
	他の役務	227	214	2	13	5	36	0	18	163	179	21	0	0	1	1	0	205	110.7%
	内職・副業・ねずみ講	54	53	0	0	0	1	0	0	51	52	0	0	0	0	0	0	51	105.9%
	他の行政サービス	20	13	0	0	2	0	0	0	8	9	2	0	0	0	0	2	29	69.0%
(小計)	1,355	1,303	18	77	34	122	1	48	846	1,137	136	0	7	1	1	4	1,165	116.3%	
他の相談	146	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	181	80.7%	
総数	3,881	3,627	133	484	100	313	4	216	2,450	2,855	386	5	12	4	2	8	3,420	113.5%	

### (3) 商品・役務別(中分類)の相談件数

商品・役務の種類別では、「商品一般」が500件で前年度に引き続き最多となり、前年度に比べ58件(13.1%)増加した。実在する事業者を装ってショートメッセージ(SMS)を送り付け、会員情報やクレジットカード情報を入力させようとするフィッシングメール、不審なクレジットカード決済、架空請求などに関する相談が多かった。

2番目に多い項目は「インターネット接続回線」の162件であり、前年度に比べ48件(42.1%)増加した。料金が安くなる、通信速度が上がるなどの電話勧誘があり、契約中の事業者だと誤解し承諾したため解約したいといった、光回線の契約に関する相談が多かった。

前年度に比べ大幅に増加した商品・役務は61件(244%)増加した「エステティックサービス」であり、事業者の破産に伴う中途解約や支払いに関する相談が寄せられた。

令和6年度に大幅に増加した「基礎化粧品」は10件(7.6%)減少したが、依然として多く、「1回限り」とのSNS広告を見て購入したが、実際には定期購入であったため返品解約したいとの相談が引き続き多い。

表8 商品・役務別上位10位

順位	商品・役務等	7年度	6年度	増減	対前年度比
1	商品一般	500	442	58	113.1%
2	インターネット接続回線	162	114	48	142.1%
3	工事・建築	133	103	30	129.1%
4	他の健康食品	123	121	2	101.7%
5	基礎化粧品	122	132	▲10	92.4%
6	不動産貸借	118	105	13	112.4%
7	フリーローン・サラ金	112	104	8	107.7%
8	役務その他サービス	109	72	37	151.4%
9	相談その他	87	111	▲24	78.4%
10	エステティックサービス	86	25	61	344.0%

表9では、年代別の特徴を示した。

20歳未満では「インターネットゲーム」が最も多く、ボディクリームなどの「他の化粧品」やダイエットサプリメントなどの「他の健康食品」も見られた。

20歳代では「エステティックサービス」が最も多かったほか、「フリーローン・サラ金」やアフィリエイト副業やタスク副業などの「他の内職・副業」も多く見られた。

30歳代以上の年代で最も多かった相談は、不審電話や迷惑メールを含む「商品一般」であった。

そのほか、30歳代では「エステティックサービス」や賃貸アパートなどの「不動産貸借」が多かった。

40歳代では「フリーローン・サラ金」、50歳代では「不動産貸借」、60歳代では「インターネット接続回線」が2番目に多かった。

70歳代以上では「工事・建築」が多く、訪問販売で分電盤の交換工事や高額な屋根・外壁塗装工事の契約をしてしまったという相談が見られた。

表9 契約当事者年代別の商品・役務別上位5位

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	73件	313件	319件	492件	619件	712件	1,022件
1	インターネットゲーム	エステティックサービス	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般
	8件	34件	27件	55件	71件	83件	176件
2	商品一般	商品一般	エステティックサービス	フリーローン・サラ金	不動産貸借	インターネット接続回線	工事・建築
	7件	26件	26件	24件	31件	37件	69件
3	他の化粧品	不動産貸借	不動産貸借	インターネット接続回線	基礎化粧品	基礎化粧品	インターネット接続回線
	5件	23件	15件	21件	28件	34件	53件
4	他の健康食品	フリーローン・サラ金	四輪自動車	四輪自動車	メイクアップ化粧品	他の健康食品	他の健康食品
	4件	21件	11件	19件	24件	30件	44件
5	基礎化粧品	他の内職・副業	フリーローン・サラ金	相談その他	他の健康食品	役務その他サービス	役務その他サービス
	4件	17件	9件	16件	23件	28件	36件

#### (4) 販売形態・手口別の相談件数(重複集計)

販売形態では、「定期購入」が21件(5.6%)減少したことを除き、「虚偽説明」が175件(138.9%)増加、「無料商法」が38件(30.6%)増加するなど、多くの項目で前年度に引き続き高止まりの状況が続いている。

表11、12では、高齢者及び若者に多い販売手口等を示した。

70歳以上の高齢者、29歳以下の若者ともに「インターネット通販」の相談件数が多く、前年度に引き続き、「強引」や「説明不足」が要因と見られる相談が多い。

また29歳以下の若者では、「家庭訪問販売」が5件(125%)増加し、不用品回収やレスキューサービスに関する相談が見られた。また、「クレ・サラ強要商法」が2件(16.7%)増加し、契約時に借金を誘導される相談事例が増えている。

表10 販売形態・手口別相談件数(上位10位)

	販売形態・手口	7年度	6年度	増減	対前年度比
1	強引	1,241	1,042	199	119.1%
2	インターネット通販	1,072	946	126	113.3%
3	説明不足	646	616	30	104.9%
4	詐欺	566	464	102	122.0%
5	電話勧誘	374	341	33	109.7%
6	定期購入	354	375	▲ 21	94.4%
7	虚偽説明	301	126	175	238.9%
8	家庭訪問販売	207	183	24	113.1%
9	身分詐称	191	158	33	120.9%
10	無料商法	162	124	38	130.6%

表11 高齢者(70歳以上)に多い販売形態・手口

	販売形態・手口	7年度	6年度	対前年度比
1	強引	343	308	111.4%
2	インターネット通販	167	159	105.0%
3	説明不足	159	170	93.5%
4	詐欺	157	111	141.4%
5	電話勧誘	134	111	120.7%
6	家庭訪問販売	104	84	123.8%
7	虚偽説明	101	35	288.6%
8	定期購入	98	99	99.0%
9	身分詐称	85	62	137.1%
10	無料商法	52	36	144.4%

表12 若者(29歳以下)に多い販売形態・手口

	販売形態・手口	7年度	6年度	対前年度比
1	インターネット通販	140	96	145.8%
2	強引	107	93	115.1%
3	詐欺	69	45	153.3%
4	説明不足	56	65	86.2%
5	電話勧誘	41	37	110.8%
6	虚偽説明	27	14	192.9%
7	定期購入	23	17	135.3%
8	サイドビジネス商法	21	27	77.8%
9	クレ・サラ強要商法	14	12	116.7%
10	家庭訪問販売	9	4	225.0%

※強引・・・事業者による勧誘時等に、脅迫とまで言えないが消費者が執拗、威圧的な言動と感じたもの。通信販売においては消費者の誤認を誘導するような広告・申込手法を含む。

※説明不足・・・販売時等に事業者の説明が足りない事が原因で苦情となったもの。

※詐欺・・・犯罪として立証できるか不明であるが、相談者またはセンターが事業者側の「だます」という意思を疑ったもの。

※虚偽説明・・・履行不能な約束や事実と異なるセールストークで売りつける商法。

#### (5) 架空請求等の相談件数

架空請求が前年度に比べ16件(29.1%)減少した。また、前年度に増加したなりすまし詐欺(オレオレ詐欺)は、前年度に比べ7件(87.5%)減少し、令和5年度と同程度の件数となった。

表13 架空請求等の相談件数

	7年度	6年度	増減	対前年度比
架空請求	39	55	▲ 16	70.9%
ワンクリック請求	24	27	▲ 3	88.9%
融資保証金詐欺	2	2	0	100.0%
還付金詐欺	2	1	1	200.0%
なりすまし詐欺(オレオレ詐欺)	1	8	▲ 7	12.5%

## (6) 東日本大震災に関連する相談の状況

東日本大震災による震災関連の相談は、震災直後の平成23年3月14日～31日は期間中の相談810件のうち682件(84.2%)と大部分を占め、平成23年度は相談総件数6,949件のうち1,850件(26.6%)だった。その後、前年度は相談割合が増加したが全体的には減少傾向にある。令和7年度は前年度と比べて9件増加し19件、相談総件数の0.5%となった。原子力損害賠償金や労働問題に関する「相談その他」が最多であり、野菜を含む食料品に関する相談も寄せられた。

表14 相談総件数に占める震災関連相談の推移

年度	相談 総件数 (A)	震災関 連相談 (B)	割合 (B/A)	主な商品・役務等			
22年度 (H23.3.14 ～H23.3.31)	810	682	84.2%	ガソリン 258 件	相談そ の他 43 件	不動産 貸借 42 件	
23年度	6,949	1,850	26.6%	野菜 199 件	不動産 貸借 173 件	工事・ 建築 158 件	
24年度	6,084	564	9.3%	野菜 145 件	工事・ 建築 47 件	果実 42 件	
25年度	6,389	247	3.9%	野菜 62 件	工事・ 建築 26 件	米 15 件	
26年度	5,877	164	2.8%	野菜 48 件	工事・ 建築 16 件	相談そ の他 15 件	
27年度	6,083	184	3.0%	野菜 35 件	相談そ の他 23 件	果実 16 件	
28年度	5,630	219	3.9%	野菜 60 件	不動産 貸借 30 件	工事・ 建築 16 件	
29年度	5,035	169	3.4%	野菜 47 件	相談そ の他 14 件	不動産 貸借 13 件	
30年度	4,624	95	2.1%	野菜 16 件	工事・ 建築 10 件	相談そ の他 10 件	
元年度	4,411	64	1.5%	野菜 15 件	不動産 貸借 9 件	相談そ の他 6 件	
2年度	4,265	29	0.7%	野菜 8 件	不動産 貸借 5 件	工事・ 建築 3 件	
3年度	3,623	13	0.4%	農地 2 件	フリー ローン・ サラ金 2 件	債権回 収 2 件	
4年度	3,703	7	0.2%	工事・ 建築 2 件			
5年度	3,594	54	1.5%	相談そ の他 37 件			
6年度	3,420	10	0.3%	相談そ の他 5 件			
7年度	3,881	19	0.5%	相談そ の他 4 件	野菜 2 件		

### 3 消費生活無料法律相談

福島県弁護士会、福島県司法書士会の協力を得て平成19年10月から消費生活センター内に、さらに平成20年4月から県中・県南・会津の各地方振興局に多重債務者を対象とする無料法律相談窓口を設置した。

平成21年4月からは消費生活センター内へ日曜無料法律相談窓口を月1回設置し、平成23年度からは多重債務以外の案件も対象とした消費生活無料相談を実施している。

また、ファイナンシャルプランナーによる生活再建相談も実施している。

表15 相談件数(消費生活無料法律相談)

	7年度	6年度	増減	対前年比
県消費生活センター	126	104	22	121.2
県中地方振興局	10	6	4	166.7
県南地方振興局	10	10	0	100.0
会津地方振興局	12	9	3	133.3
日曜無料法律相談	14	11	3	127.3
生活再建相談	6	11	▲5	54.5
計	178	151	27	117.9

表16 相談内容の内訳

相談内容	7年度	6年度	増減	対前年比
多重債務関係	60	45	15	133.3
不動産関係	44	32	12	137.5
相続関係	8	11	▲3	72.7
その他	66	63	3	104.8
計	178	151	27	117.9

(参考)

消費生活センターにおける多重債務に関する相談件数は表17のとおり。平成20年度をピークに減少傾向にあり、令和7年度の相談件数に占める比率は3.5%であった。

表17 多重債務相談の状況

年度	相談件数 (A)	(A)のうち多重債務相談件数※ (B)	多重債務相談件数比率(%) (B)／(A)
20	8,597	1,745	20.3%
21	7,961	1,181	14.8%
22	7,729	848	11.0%
23	6,949	420	6.0%
24	6,084	296	4.9%
25	6,389	281	4.4%
26	5,877	237	4.0%
27	6,083	217	3.6%
28	5,630	220	3.9%
29	5,035	229	4.5%
30	4,624	229	5.0%
R元(H31)	4,411	171	3.9%
2	4,265	121	2.8%
3	3,623	122	3.4%
4	3,703	125	3.4%
5	3,594	148	4.1%
6	3,420	139	4.1%
7	3,881	136	3.5%

※フリーローン・サラ金以外の要因に起因する多重債務相談(住宅ローン、自動車ローン等)も含め計上している。

福島県消費生活センター  
市町村別相談件数の推移（契約当事者）

	R5	R6	R7
福島県	3,594	3,420	3,881

	R5	R6	R7
会津若松市	96	93	124
喜多方市	64	65	54
北塩原村	8	4	8
西会津町	2	4	5
磐梯町	10	3	7
猪苗代町	15	13	29
会津坂下町	35	37	33
湯川村	4	8	9
柳津町	4	8	8
三島町	10	4	4
金山町	6	3	4
昭和村	4	8	1
会津美里町	34	49	56
計	292	299	342

	R5	R6	R7
下郷町	25	15	29
檜枝岐村	4	3	1
只見町	16	16	13
南会津町	32	18	23
計	77	52	66

	R5	R6	R7
福島市	1,006	885	1,013
二本松市	98	120	124
伊達市	130	92	109
本宮市	130	130	163
桑折町	45	36	55
国見町	22	27	28
川俣町	60	71	55
大玉村	28	31	19
計	1,519	1,392	1,566

	R5	R6	R7
郡山市	221	198	245
須賀川市	270	258	319
田村市	66	44	76
鏡石町	38	39	43
天栄村	14	19	20
石川町	26	23	26
玉川村	10	6	7
平田村	13	16	15
浅川町	9	4	10
古殿町	9	5	6
三春町	68	74	105
小野町	14	28	28
計	758	714	900

	R5	R6	R7
白河市	64	57	62
西郷村	23	19	25
泉崎村	8	10	8
中島村	4	4	10
矢吹町	19	21	36
棚倉町	23	23	28
矢祭町	6	10	10
塙町	27	12	19
鮫川村	7	3	4
計	181	159	202

	R5	R6	R7
相馬市	144	117	138
南相馬市	81	114	97
広野町	29	20	27
楡葉町	19	19	20
富岡町	18	21	19
川内村	6	7	6
大熊町	2	7	13
双葉町	3	2	6
浪江町	22	23	22
葛尾村	3	2	7
新地町	33	39	28
飯館村	7	9	9
計	367	380	392

	R5	R6	R7
いわき市	208	189	226

	R5	R6	R7
県外・不明	192	235	187