

# 令和7年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

令和7年度に、県消費生活センター及び県大島消費生活相談所に寄せられた相談の総件数は4,616件で、令和6年度から241件(5.5%)増加した。特に20歳代の相談が大きく増加した。

相談内容は、通信販売に関する相談が1,685件と最も多く、定期購入に関する相談でアップセルを用いたものが見られたほか、代引き配達や商品未着、返金詐欺に関する相談が増加した。20歳代はエステティックサービスや美容医療に関する相談が増加した。

あっせん件数の相談総件数に占める割合は14.3%と令和6年度を上回った。

## 1 相談件数

区 分	令和6年度	令和7年度
相談総件数※1 (対前年度増減)	4,375件 (+0.5%)	4,616件 (+5.5%)
あっせん件数※2 (対相談総件数比)	603件 (13.8%)	658件 (14.3%)
救 済 額※3 (件 数)	77,850千円 (674件)	91,274千円 (664件)

※1 相談総件数のうち令和7年度の内訳

県消費生活センター：4,421件，県大島消費生活相談所：195件

※2 あっせん： 相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見を聴取して要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行うこと。

※3 救済額： 助言による自主交渉や、あっせんなどにより支払わずに済んだ金額又は事業者から返金があった金額。県で把握した金額のみを計上。

## 2 相談の特徴

(1) 通信販売に関する相談が引き続き最多の1,685件(令和6年度から46件増加)

【事例1】

①定期購入に関する相談は減少したが、アップセルを用いたものが見られた

「一回限りのつもりで購入したのに、いつの間にか定期購入になっていた」など、化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談は減少したが、いわゆるアップセル広告(お得なご案内を提示し、定期購入等に誘導)を用いたものが見られた。

○令和6年度 531件 ⇒ 令和7年度 481件

※令和7年度の相談(481件)のうち、アップセルを用いた可能性のある相談は21件。

## ②代引き配達に関する相談が増加

「サーキュレーターを注文したが、部屋が一瞬で涼しくなると謳っていたのに全く冷えない」など、代引き配達で広告と異なる粗悪品や偽物が届いたとの相談が増加。

○令和6年度 130件 ⇒ 令和7年度 174件

## ③商品未着や返金詐欺に関する相談が増加

「代金を支払ったのに商品が届かず、事業者とも連絡がとれない」など商品未着に関する相談や、「欠品のため返金すると言われたが、コード決済に誘導され逆に送金してしまった」など返金詐欺に関する相談が増加。

<商品未着>

○令和6年度 81件 ⇒ 令和7年度 109件

<返金詐欺>

○令和6年度 24件 ⇒ 令和7年度 29件

## (2) 不審な電話やメールに関する相談が高止まり

税関などの国の機関や大手通信会社から電話があり、「名前や住所など個人情報を求められた」「未納金を請求された」などの相談が高止まり。

○令和6年度 243件 ⇒ 令和7年度 238件

## (3) 20歳代の相談が大きく増加

【事例2】

### ①エステティックサービスや美容医療に関する相談が増加

「脱毛エステの店舗が遠く、通いにくいため解約を申し出たところ、まだ1回しか施術を受けていないのに高額な解約料を請求された」などの相談が増加。

○令和6年度 20件 ⇒ 令和7年度 37件

### ②副業に関する相談が引き続き寄せられた

「短時間で稼げるという広告を見て申し込んだ。初めに保証金が必要と言われ、消費者金融で借金して払ってしまった」などの相談が引き続き寄せられた。

○令和6年度 39件 ⇒ 令和7年度 34件

## 3 相談件数の多い商品・役務（上位）

商品・役務名	令和6年度	令和7年度	対前年度増減	主な内容
1 商品一般	554件	530件	△4.3%	不審な電話・メール、身に覚えのない請求
2 保健衛生品	474件	457件	△3.6%	美容クリーム、化粧品等の定期購入
3 運輸・通信サービス	398件	402件	1.0%	光回線の電話勧誘、携帯電話の機種変更や携帯電話会社乗換えの際の料金トラブル
4 食料品	364件	361件	△0.8%	サプリメントの定期購入、カニの電話勧誘
5 他の役務	284件	337件	18.7%	求人広告の高額料金請求、質問サイトの解約、副業サポート契約の解約・返金

#### 4 当事者年代別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務]

(単位:件、%)

区 分	令和6年度		令和7年度		相談件数 増減率	主な内容
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		
<b>若年者層 (30歳未満)</b>	<b>409</b>	<b>9.3</b>	<b>477</b>	<b>10.3</b>	<b>16.6</b>	
20歳未満	109		112		2.8	
①インターネットゲーム	30		18		△40.0	オンラインゲームの高額課金
②他の健康食品	8		13		62.5	サプリメントの定期購入
③商品一般	6		6		0.0	クレジットカードの不正利用
20歳代	300		365		21.7	
①役務その他サービス	25		30		20.0	副業サポート契約の解約返金
②商品一般	14		26		85.7	不審な電話・メール
③脱毛エステ	8		21		162.5	高額契約の解約返金、倒産
④賃貸アパート	24		21		△12.5	原状回復費用の高額請求
<b>一般層 (30～59歳)</b>	<b>1,372</b>	<b>31.4</b>	<b>1,370</b>	<b>29.7</b>	<b>△0.1</b>	
30歳代	315		286		△9.2	
①商品一般	15		21		40.0	身に覚えのない請求
②賃貸アパート	26		16		△38.5	原状回復費用の高額請求
③他の内職・副業	11		11		0.0	契約金、登録料等の返金
40歳代	476		440		△7.6	
①商品一般	40		30		△25.0	不審な電話、ロマンス詐欺
②フリーローン・サラ金	18		24		33.3	多重債務
③賃貸アパート	17		23		35.3	原状回復費用の高額請求
50歳代	581		644		10.8	
①商品一般	64		58		△9.4	不審な電話・メール
②他の健康食品	39		38		△2.6	サプリメントの定期購入
③賃貸アパート	5		25		400.0	原状回復費用、家賃値上げ
<b>高齢者層 (60歳以上)</b>	<b>1,964</b>	<b>44.9</b>	<b>2,070</b>	<b>44.9</b>	<b>5.4</b>	
60歳代	825		825		0.0	
①商品一般	110		89		△19.1	不審な電話・メール
②他の健康食品	21		39		85.7	サプリメントの定期購入
③化粧クリーム	35		35		0.0	美容クリームの定期購入
70歳以上	1,139		1,245		9.3	
①商品一般	206		194		△5.8	不審な電話・メール
②他の健康食品	82		73		△11.0	サプリメントの定期購入
③役務その他サービス	27		40		48.1	質問サイトの解約
<b>年齢不明・団体等</b>	<b>630</b>	<b>14.4</b>	<b>699</b>	<b>15.1</b>	<b>11.0</b>	不審な電話、求人広告
<b>合計 (相談総件数)</b>	<b>4,375</b>		<b>4,616</b>		<b>5.5</b>	