

令和7年度上期消費生活に関する相談状況等について

〔 令和7年12月23日 〕
消 費 生 活 課

1 要旨

令和7年度上期（令和7年4月～9月）に県及び市町の消費生活相談窓口等で受け付けた相談対応状況を報告する。

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、上期の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（消費生活相談窓口、県民相談窓口）、県内全市町（消費生活相談窓口）

(2) 集計期間

令和7年4月1日～令和7年9月30日

(3) 集計結果

ア 消費生活相談件数と内容

- 相談件数は12,716件で、前年度上期に比べ769件(6.4%)増加。
(参考1：図表1、参考2：令和7年度消費生活相談窓口の開設状況)

《県・市町の窓口における消費生活相談件数》

(単位：件、%)

区 分	R 6 年度 上期 (A)	R 7 年度上期		
		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	11,947	12,716	769	6.4
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	11,474	12,398	924	8.1
不当・架空請求	473	318	△155	△32.8

※対前年度増減率：((B-A)/A)×100

- 「商品一般」に関する相談が1,159件と最多であり、前年度上期に比べ94件(8.8%)増加。(参考1：図表2)

《商品・役務別の内訳(上位3項目)》

(単位：件、%)

区分 (順位, 内容)	R 6 年度 上期件数	R 7 年度上期			相談の内容
		件数	対前年度 増減数	対前年度 増減率	
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	11,474	12,398	924	8.1	
苦情相談	9,944	11,069	1,125	11.3	
1 商品一般	1,065	1,159	94	8.8	不審な電話、不審なメール等
2 化粧品	894	860	△34	△3.8	美容液や育毛剤等の意図しない 定期購入や解約等
3 役務その他	437	534	97	22.2	質問サイト、副業サポートの解 約等
問合せ・要望	1,530	1,329	△201	△13.1	

イ 消費生活相談の年齢層別状況（年齢を把握できた相談の状況）（参考１：図表３・４）

- 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」が増加（対前年度上期比87.6%増加）。
 - 30歳以上64歳以下は、賃貸住宅の敷金返還に関する相談を含む「集合住宅」が増加（対前年度上期比30.7%増加）。
 - 65歳以上は、意図しない定期購入やその解約等の相談を含む「化粧品」や「健康食品」が減少（化粧品：対前年度上期比10.5%減少、健康食品：16.6%減少）。
 - 販売購入形態別では「店舗購入」が30歳未満で増加（対前年度上期比30.2%増加（脱毛エステのクーリング・オフや中途解約など））。
- また、「インターネット通販」が65歳以上で増加（対前年度上期比20.9%増加（SNS広告等をきっかけとした「電気空調・冷房機器」や「鍋・釜類」のインターネット通販トラブルなど））。

《年齢層別の商品・役務別の状況（上位３項目）》

（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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	理美容	167	14.7	87.6	化粧品	425	9.3	1.4	商品一般	410	10.9	△3.3
2	他の教養・ 娯楽	106	9.4	△9.4	商品一般	368	8.1	△1.9	化粧品	348	9.3	△10.5
3	集合住宅	96	8.5	24.7	集合住宅	260	5.7	30.7	健康食品	221	5.9	△16.6

《年齢層別の販売購入形態別の状況（上位３項目）》

（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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	インターネット 通販	328	28.9	△3.8	インターネット 通販	1,583	34.8	12.8	契約前の相 談等	1,105	29.4	19.6
2	店舗購入	323	28.5	30.2	契約前の相 談等	1,124	24.7	14.1	インターネ ット通販	976	26.0	20.9
3	契約前の相 談等	225	19.9	16.6	店舗購入	857	18.8	8.9	店舗購入	562	15.0	6.4

ウ 成年年齢引き下げ後の18歳・19歳からの相談状況（参考１：図表５）

- 18歳・19歳からの相談は152件で、前年度上期に比べ36件（31.0％）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36件と最多。

4 県民相談の概要（参考１：図表６、参考２：令和７年度県民相談窓口の開設状況）

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、1,426件で、前年度上期に比べ66件（4.4％）減少。
- 民事相談が659件と最多。

令和7年度上期消費生活等に関する相談状況（詳細）

参考 1

《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	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度		R7 年度 上期
									全体	上期	
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	11,947	12,716
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	11,474	12,398
不当・架空請求	3,826	10,003	6,612	2,718	1,053	1,038	819	744	824	473	318

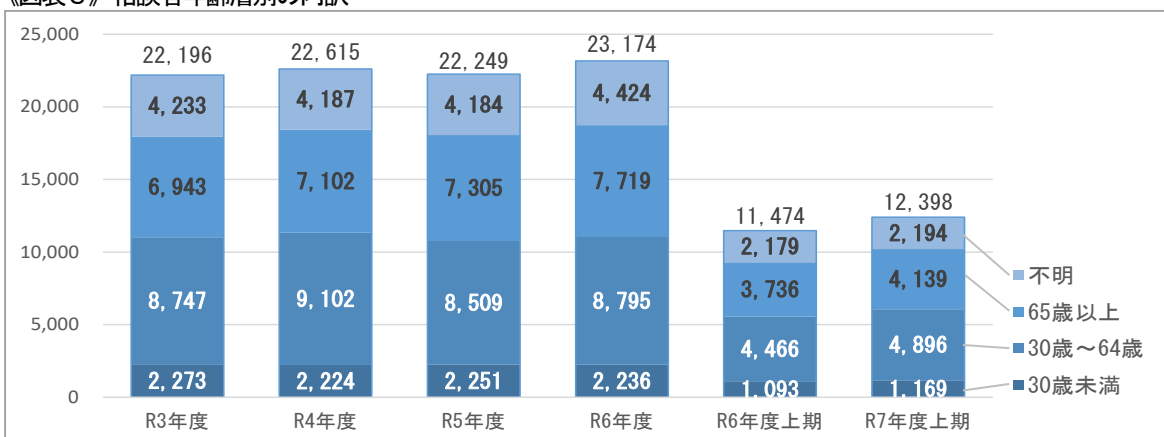
《図表 2》商品・役務別の内訳（上位 10 項目）

（単位：件、％）

区分 (順位, 内容)	件数	構成比※	対前年度 上期増減数	対前年度 上期増減率	相談の内容
消費生活相談 (不当・架空請求を除く)	12,398	100.0	924	8.1	
苦情相談	11,069	89.3	1,125	11.3	
1 商品一般	1,159	9.3	94	8.8	不審な電話、不審なメール等
2 化粧品	860	6.9	△34	△3.8	美容液や育毛剤等の意図しない定期購入や解約等
3 役務その他	534	4.3	97	22.2	質問サイト、副業サポートの解約等
4 集合住宅	512	4.1	98	23.7	敷金の返還、借家の明け渡し、修理代、保証金等
5 健康食品	426	3.4	△145	△25.4	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 インターネット通信サービス	410	3.3	105	34.4	光回線の勧誘等
7 移動通信サービス	353	2.8	77	27.9	携帯電話サービスの契約・解約等
8 融資サービス	326	2.6	30	10.1	多重債務の整理、住宅ローンの返済等
9 戸建住宅	293	2.4	19	6.9	リフォーム、屋根修理の不具合等
10 理美容	269	2.2	125	86.8	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
その他	5,927	47.8	659	12.5	自動車、他の教養・娯楽、紳士・婦人洋服、空調・冷暖房機器等
問合せ・要望	1,329	10.7	△201	△13.1	

※構成比の合計は四捨五入の関係で一致しない。

《図表 3》相談者年齢層別の内訳



（注）消費生活相談（不当・架空請求を除く）の件数

《図表 4》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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	理美容	167	14.7	87.6	化粧品	425	9.3	1.4	商品一般	410	10.9	△3.3
2	他の教養・娯楽	106	9.4	△9.4	商品一般	368	8.1	△1.9	化粧品	348	9.3	△10.5
3	集合住宅	96	8.5	24.7	集合住宅	260	5.7	30.7	健康食品	221	5.9	△16.6
4	商品一般	61	5.4	27.1	役務その他	206	4.5	39.2	インターネット 通信サービス	177	4.7	52.6
5	役務その他	50	4.4	16.3	インターネット 通信サービス	171	3.8	36.8	役務その他	164	4.4	19.7

【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 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率	区分	件数	構成比	対前年度 上期増減率
1	インターネット 通販	328	28.9	△3.8	インターネット 通販	1,583	34.8	12.8	契約前の相談 等	1,105	29.4	19.6
2	店舗購入	323	28.5	30.2	契約前の相談 等	1,124	24.7	14.1	インターネット 通販	976	26.0	20.9
3	契約前の相談 等	225	19.9	16.6	店舗購入	857	18.8	8.9	店舗購入	562	15.0	6.4
4	インターネット 以外の通信販売	86	7.6	△12.2	インターネット 以外の通信販売	404	8.9	△6.3	インターネット 以外の通信販売	373	9.9	△11.0
5	電話勧誘販売	83	7.3	△1.2	電話勧誘販売	315	6.9	37.0	訪問販売	344	9.2	31.8

《図表 5》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 上期増減数	対前年度 上期増減率	相談の内容
消費生活相談(不当・架空請求を除く)	152	100.0	36	31.0	
苦情相談	147	96.7	36	32.4	
1 理美容	36	23.7	11	44.0	脱毛エステのクーリング・オフや中途解約等
2 商品一般	11	7.2	6	120.0	不審な電話等
2 集合住宅	11	7.2	6	120.0	敷金の返還等
4 他の教養・娯楽	8	5.3	0	0.0	出会い系サイトにおけるトラブル等
5 電気	7	4.6	4	133.3	電気の契約トラブル
その他	74	48.7	9	13.8	健康食品、化粧品、役務その他等
問合せ・要望	5	3.3	0	0.0	

《図表 6》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 上期増減率	内容
総数	1,426	100.0	△4.4	令和 6 年度上期 1,492 件から 66 件減少
行政相談	232	16.3	10.5	生活・福祉・保健関係 65 件等
民事相談	659	46.2	△16.6	土地境界・相隣関係 110 件、借地・借家 101 件等
家事相談	497	34.9	9.0	相続・遺言 188 件、結婚・離婚 154 件等
交通事故相談	38	2.7	5.6	賠償関係 23 件、保険関係 9 件等

※構成比の合計は四捨五入の関係で一致しない。

令和 7 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 年度上期 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	2,696 (21.2%)
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	4,615
	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）	714
	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）	78
	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）	2
	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）	376
	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）	458
	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	2,091
	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）	90
	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）	123
	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）	22
	大竹市消費生活センター	火曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9 時～16 時（12 時～13 時は休み）	37
	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）	648
	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）	475
	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）	17
	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）	24
	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）	108
	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）	13
	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）	35
	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）	9
	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）	6
	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（12 時～13 時は休み）	22
	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）	14
	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）	43
計			10,020 (78.8%)
県・市町 合計			12,716

令和 7 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 年度上期 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	1,037
東部地域県民相談室〔福山市〕		月曜～金曜日	311 78
北部地域県民相談室〔三次市〕		（祝日、年末年始は除く。） 9 時 15 分～16 時 （12 時～13 時は休み）	
合 計			1,426