

## 令和 7 年度 尾道市消費生活センター相談状況

令和 7 年度に尾道市消費生活センターが受付けた消費生活に関する相談状況についてまとめました。

### 1. 尾道市消費生活センター相談件数

|         | 相談件数  |
|---------|-------|
| 令和 7 年度 | 907 件 |
| 令和 6 年度 | 872 件 |
| 令和 5 年度 | 846 件 |

令和 7 年度の相談件数は 907 件で、前年度と比べ 35 件、率にすると約 4%増加し、過去 3 年間で増加傾向となっています。前年度に引き続き、インターネットなどの通信販売に関する相談は上位を占めており、SNS の広告経路による化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談や、代引き配達で届いた商品が粗悪品だった、などの相談が多く寄せられています。また、不審な電話やメールに関する相談も多く、クレジットカードの不正利用や詐欺的な投資に関する相談も増加傾向となっています。

### 2. 性別・年代別相談件数（契約当事者）

|        | 令和 7 年度 |     |             |     | 令和 6 年度 |     |             |     |
|--------|---------|-----|-------------|-----|---------|-----|-------------|-----|
|        | 男       | 女   | その他<br>・ 不明 | 計   | 男       | 女   | その他<br>・ 不明 | 計   |
| 20歳未満  | 10      | 7   | 0           | 17  | 10      | 2   | 2           | 14  |
| 20 歳代  | 12      | 25  | 0           | 37  | 24      | 18  | 0           | 42  |
| 30 歳代  | 21      | 19  | 0           | 40  | 35      | 23  | 0           | 58  |
| 40 歳代  | 43      | 41  | 0           | 84  | 28      | 46  | 0           | 74  |
| 50 歳代  | 31      | 69  | 0           | 100 | 56      | 43  | 0           | 99  |
| 60 歳代  | 75      | 75  | 0           | 150 | 63      | 73  | 0           | 136 |
| 70歳以上  | 155     | 163 | 0           | 318 | 146     | 161 | 2           | 309 |
| その他・不明 | 69      | 50  | 42          | 161 | 63      | 44  | 33          | 140 |
| 合計     | 416     | 449 | 42          | 907 | 425     | 410 | 37          | 872 |

契約当事者を年代別でみると、前年同様 70 歳以上が 318 件と男女ともに最も多く、60 歳代以上が約 51.5%と半数以上を占めています。70 歳以上では、不審な電話やメール、インターネット通信サービスに関する相談が多く寄せられました。30 歳代以下の若年層の相談件数は前年度と比べて横ばいとなりましたが、賃貸住宅に関する相談や教室講座に関する相談が他の年代に比べて多いのが特徴です。そのほか、定期購入など通信販売に関する相談は引き続き全年代を通して多く寄せられています。

### 3. 商品・役務別相談件数(上位 10 位)

| 順位 | 商品・サービス       | 件数  | 令和 6 年度<br>順位・件数 |     | 主な相談内容                       |
|----|---------------|-----|------------------|-----|------------------------------|
| 1  | 商品一般          | 128 | [1]              | 138 | 不審な電話・メール・SMS、クレジットカードに関するもの |
| 2  | 化粧品           | 69  | [2]              | 67  | 定期購入の解約ができない                 |
| 3  | インターネット通信サービス | 44  | [4]              | 39  | 光回線変更の電話勧誘、解約                |
| 4  | 健康食品          | 41  | [3]              | 48  | 定期購入の解約ができない                 |
| 5  | 役務その他         | 35  | [7]              | 26  | サブスクリプションサービスや申請代行サービス       |
| 6  | レンタル・リース・賃借   | 29  | [10]             | 21  | 賃貸物件の契約、退去時の費用               |
| 7  | 相談その他         | 28  | [5]              | 35  | 特定の事業者の信憑性                   |
| 8  | 紳士・婦人洋服       | 23  | [一]              | 8   | 粗悪品が届いた                      |
| 8  | 他の金融関連サービス    | 23  | [13]             | 15  | クレジットカードの入退会<br>詐欺的な投資       |
| 9  | 自動車           | 19  | [16]             | 12  | 中古車購入後のトラブル                  |

前年度に引き続き最も多い相談は商品一般に関するものでした。具体的に商品の特定ができない相談は商品一般として分類しています。2位の化粧品、4位の健康食品については、増加傾向の定期購入に関する相談が多く寄せられています。また、紳士・婦人服に関する相談が増加していますが、SNS の広告を見て洋服を注文したが粗悪品や偽ブランド品が届いた、といった相談が多く寄せられました。クレジットカードに関する相談や、詐欺的な投資に関する相談も増加傾向です。

### 4. 相談件数上位 5 の特徴

#### 1 位 商品一般

##### (相談事例)

- ① 国の機関や大手事業者を騙り海外から電話がかかってきた。  
自動ガイダンスに従った後、電話口にてきたオペレーターに個人情報を伝えてしまった。
- ② 有名企業を騙るフィッシングメールが届いた。
- ③ クレジットカード会社から利用した覚えのない請求があった。

##### 【アドバイス】

国の機関や大手事業者を騙り、不安をあおって個人情報を入手し金銭をだまし取る詐欺電話とされますので、指定された番号を押したり電話をかけなおしたりしないようにしましょう。また、電話番号の最初に「+」が表示されている番号は海外からの電話です。トラブル防止のために国際電話を利用停止できます。携帯電話は契約している通信会社へ、固定電話は「国際電話不取扱受付センター（☎0120-210-364）」

へお問い合わせください。

不審な電話の多くは自宅の固定電話宛てが大半を占めています。そのため、番号表示機能がある電話では、知らない番号からの電話は出ない、番号非通知の電話は着信拒否に設定するなどの対策が有効です。電話に出てしまった・折り返してしまった場合は、その場で安易に回答しないで電話を切りましょう。

他にも、「クレジットカード会社から覚えのない請求があった」という相談が増加しています。不正利用の可能性もあるため、早急にカード会社へ確認するようにしましょう。

## 2位 化粧品

- ① SNSを見ていたら化粧品（しわ・シミ取りクリーム、美容液、爪ケアジェル等）が通常価格より安くお試しできる広告を見つけたので注文したら2回目を送付されてきた。定期購入と気付かずに契約してしまっていた。
- ② 化粧品をお試し価格で購入した。定期購入だったので、2回目からの解約を申し出ると、初回商品のみ受け取りの解約は、定価との差額の違約金を支払う必要があると言われてしまった。
- ③ 定期購入の解約をするため事業者に電話をした。自動音声流れオペレーターと話すことができず、解約を伝える事ができない。

### 【アドバイス】

通信販売には、クーリング・オフ制度が適用されないため、注文前に契約内容をよく確認することが大切です。注文画面やメール等の契約内容を保存しておくようにしましょう。購入ページなどによっては、あたかも定期購入ではないと捉えられる表示があります。「初回のみ可」、「定期縛り無し」などの文言で安心せず、購入時の条件や解約条件がどうなっているのかよく確認しましょう。事業者は取引における基本的な事項（1回限りの購入なのか、2回目からはいくらか、解約方法など）について最終確認画面で明確に表示することが義務付けられましたが、依然として多くの相談が寄せられています。

## 3位 インターネット通信サービス

### （相談事例）

- ① 自宅に大手通信会社を騙り来訪した業者と、「光回線が安くなる」と勧誘され契約をしてしまった。解約したい。
- ② 携帯電話料金が安くなる、と電話があり了承した。後日、何かの機器が届いたが使い方が全く分からない。解約したいが電話が繋がらない。

### 【アドバイス】

「今より料金が安くなる」や「今のサービスが使えなくなる」といった言葉で契約の変更を迫る勧誘には注意が必要です。大手通信会社の名を語っていても、実際には全く別の会社による勧誘であるケースが多いため、まずは相手の会社名や連絡先をしっかりと確認しましょう。その場で安易に返事をせず、今の契約内容や本当に安くなるのかを家族に相談するなど、一度立ち止まって考えることが大切です。

インターネットや携帯電話などの通信サービスの契約は、内容が複雑で分かりにくいことが多く、後から「思っていたのと違う」「使い方が分からない」と困る事例も増えています。契約を申し込む際は、月々の料金だけでなく、初期費用や解約時にかかる違約金の有無、サービスの提供範囲などを事前によく確認してください。また、万が一に備え、契約時の書類や担当者の名前、説明を受けた際の内容などは必ず手元に保管しておきましょう。

#### 4位 健康食品

##### (相談事例)

SNS の広告を見て、お試し価格のサプリメントを購入した。定期購入だったので解約の電話をすると、4回購入しなければ解約できないと断られてしまった。

注文時に縛りのあるコースに誘導されてしまったようだが、覚えていない。

##### 【アドバイス】

定期購入のトラブルは、2位の化粧品についても多い相談内容です。通信販売には、「クーリング・オフ」の制度がありません。そのため、注文を確定させる前に、まずは自分自身で契約内容をしっかり確認することが非常に大切です。

特に「初回限定価格」や「お試し」といった言葉に引かれて注文する場合でも、実際には定期購入になっていたり、途中で解約すると違約金を請求されるケースもあります。注文ボタンを押す直前の画面には、支払う総額や解約の方法など、大事な決まりごとを必ず表示しなければならないルールになっていますので、画面を写真（スクリーンショット）に残しましょう。

#### 5位 役務その他

クレジットカードに身に覚えのない請求があった。クレジットカード会社に確認すると、海外の質問サイトのサブスクリプションサービスの請求だと言われたが、覚えがない。

##### 【アドバイス】

海外の質問サイトや動画サイトなどの「サブスクリプション（定額制サービス）」の請求だった場合、過去に一度だけ「無料体験」や「100円でお試し」といった広告を見て、カード情報を入力してしまったことが原因であるケースが多く見られます。一度きりの利用だと思っていても、実際には月額制の契約が続いてしまっていることがあります。

こうしたトラブルを防ぐためには、毎月の利用明細を確認する習慣をつけることが大切です。もし、全く利用した記憶がないサイトからの請求であれば、カード会社に「不正利用の可能性」を伝えて相談してください。

海外のサイトなどは解約の手続きが難しかったり、連絡先が分からなかったりすることも少なくありません。契約時のメールやサイトのマイページなど、証拠となる情報があれば手元に揃えておきましょう。

### 5. 消費生活に関する啓発活動について

令和 7 年度は、出前講座を 28 回、パネル展示を 9 回（明るい消費生活展 1 回、消費者月間 5 回、その他市内商業施設等 2 回）、広報おのみちへ啓発記事の掲載を 12 回行いました。また、消費者教育講座として、尾道商業高等学校、瀬戸田高等学校で若者向けの講座を、民生委員を対象に第 14 区民児協区で高齢者を見守る人向けの講座を、保護者を対象に若者を見守る人向けの講座を行いました。

市内を運行する路線バスの車内でポスター掲出による広告（いずれも 10 月）を行いました。更に、おのみちエフエム放送及び尾道ケーブルテレビで、CM 放送（いずれも年間）を行いました。

詐欺や悪質商法の新たな手口や地域での多発情報等を、登録していただいた方に随時お知らせするメール配信サービスを行っています（「消費生活緊急情報（おのみちさくらメール）」、平成 23 年 12 月開始）。登録方法については尾道市消費生活センター（電話番号 0848-37-4848）にお問い合わせいただくか、センターのホームページをご覧ください。また、尾道市防災ラジオや防災アプリ、尾道市公式ラインを通じて情報発信を行っています。

今後も、出前講座については、依頼により地域の行事などに消費生活センター相談員・市職員が出向き、DVD やパンフレットを使った消費生活講座を開催していきます（料金無料）。希望される方は、尾道市産業部商工課（電話番号 0848-38-9183 ファックス番号 0848-38-9293）へ気軽にご相談ください。

他にも、啓発用ビデオ・DVD の貸し出しや、ホームページへの啓発記事の掲載も引き続き行っています。

## 6. 尾道市消費生活センターについて

- ・ 平成 14 年 4 月 1 日尾道市商工課内に設置（現在尾道市役所 1 階）
- ・ 消費生活相談員 3 名
- ・ 相談方法 面談及び電話
- ・ 相談時間 月曜から金曜日、9:00～12:00、13:00～17:00（年末年始・祝日除く）
- ・ 電話番号 0848-37-4848

※ ○土日・祝日（年末年始除く）は「消費者ホットライン」（国民生活センター）へお電話ください。

電話番号：188（IP 電話からはつながりません。）

相談時間：10:00～16:00

○平日 12:00～13:00 は「広島県消費生活センター」へお電話ください。

電話番号：082-223-6111

※ 24 時間メールで相談できます。

「消費者トラブル相談 メール受付」（広島県消費生活センター）

URL <https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/41/internetsyohuseikatusoudan.html>