

令和7年度 消費生活相談統計

1. 消費生活相談の処理

鹿児島市消費生活センターでは、日常の消費生活に関する様々な問合せに答えるとともに、商品やサービスに関する相談に応じ、解決に向けて必要な助言等を行いました。

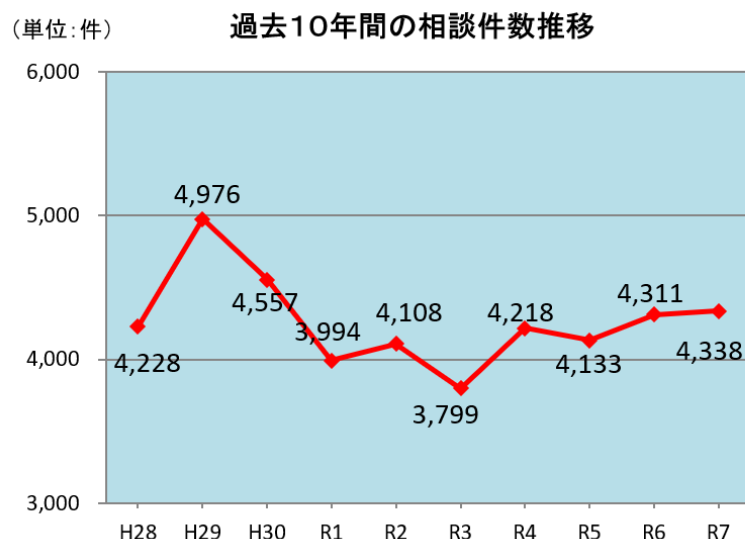
(1) 相談件数等

①相談件数は増加

令和7年度の相談件数は、前年度より27件増加し、4,338件（前年度比100.6%）でした。

相談内容について、相談内容等を表すキーワード*別に分類集計すると、多くの相談に含まれる「解約」に関することが最も多く、次に「インターネット通販」、「信用性」、「連絡不能」、「契約書・書面」の順となっています。

具体的な相談としては、定期購入に関する相談が496件、クレジットカードに関する相談が399件、不当請求に関する相談が289件（前年度344件）となっております。



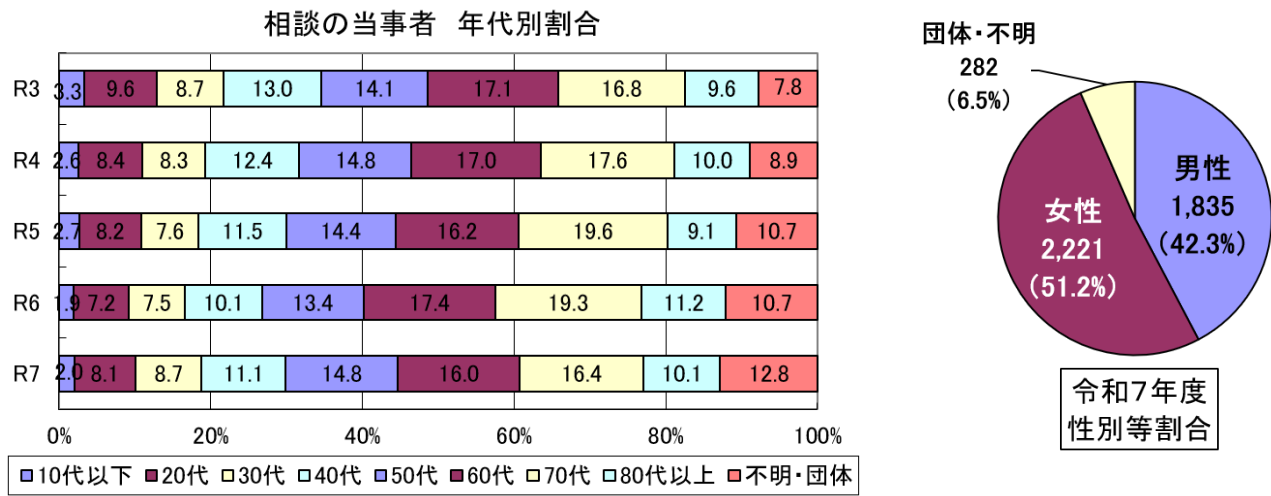
相談内容キーワード(上位10位)

順位	令和7年度			令和6年度	
	内容	件数	増減	内容	件数
1	解約	1,224	89	解約	1,135
2	インターネット通販	1,070	19	インターネット通販	1,051
3	信用性	796	▲ 150	信用性	946
4	連絡不能	610	94	連絡不能	516
5	契約書・書面	573	▲ 3	契約書・書面	576
6	定期購入	496	7	定期購入	489
7	電子公告	447	8	電子公告	439
8	返金	430	53	クレジットカード	418
9	説明不足	405	▲ 7	説明不足	412
10	クレジットカード	399	▲ 19	高価格・料金	409

※1件の相談に複数の相談内容キーワードがあるため、相談件数と一致しない。

②幅広い世代から相談

令和7年度の相談の当事者を年代別で見ると、60歳以上の割合は全体の42.5%であり、前年度（47.9%）より減少しましたが、高年齢層の相談が多数を占めています。一方、30代から50代の割合は全体の34.6%で、前年度（31.0%）より増加しましたが、幅広い世代から相談が寄せられています。



(2) 商品・サービス別にみた相談の状況

＜商品・サービス別分類:上位10＞

順位	令和7年度				令和6年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	627	▲ 106	14.5%	商品一般	733	17.0%
2	保健衛生品	427	21	9.8%	保健衛生品	406	9.4%
3	金融・保険サービス	358	▲ 37	8.3%	金融・保険サービス	395	9.2%
4	運輸・通信サービス	325	23	7.5%	食料品	317	7.4%
5	食料品	304	▲ 13	7.0%	運輸・通信サービス	302	7.0%
6	他の役務	267	▲ 2	6.2%	他の役務	269	6.2%
7	レンタル・リース・貸借	251	38	5.8%	教養・娯楽サービス	241	5.6%
8	教養・娯楽サービス	245	4	5.6%	レンタル・リース・貸借	213	4.9%
9	教養娯楽品	222	33	5.1%	教養娯楽品	189	4.4%
10	保健・福祉サービス	213	28	4.9%	保健・福祉サービス	185	4.3%
総数	—	4,338	27	100.0%	—	4,311	100.0%

商品・サービス別では、官公庁や電話会社を名乗る不審な電話や、身に覚えのないクレジット請求、給付金・当選金を装った詐欺などの『商品一般』が、前年度より減少したものの627件と引き続き最も多くなっています。また、化粧品や健康食品のお試し購入が定期契約につながり、「解約できない・連絡が取れない」といったトラブルが中心の『保健衛生品』も多く見られました。

【増加した主なもの】

- 『レンタル・リース・貸借』：賃貸住宅の退去費用や修繕対応をめぐる相談など
- 『教養・娯楽サービス』：音楽・動画配信やアダルトサイトなどの配信サービスや、スクール・ジム等の利用において意図しない契約や自動課金、解約・返金など
- 『保健・福祉サービス』：美容医療やエステの高額契約、解約トラブル、店舗の倒産など

【減少した主なもの】

- ・『商品一般』：覚えのない請求やクレジットカードの不正利用、公的機関等をかたる不審な電話、注文していない荷物など
- ・『金融・保険サービス』：借金や多重債務に関する相談など

＜商品・サービス別分類の詳細:上位10＞

順位	令和7年度				令和6年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	627	▲ 106	14.5%	商品一般	733	17.0%
2	賃貸アパート	180	27	4.1%	他の健康食品	161	3.7%
3	他の健康食品	138	▲ 23	3.2%	賃貸アパート	153	3.5%
4	役務その他サービス	114	23	2.6%	フリーローン・サラ金	137	3.2%
5	フリーローン・サラ金	111	▲ 26	2.6%	化粧クリーム	116	2.7%
6	携帯電話サービス	97	3	2.2%	携帯電話サービス	94	2.2%
7	光ファイバー	88	28	2.0%	金融関連サービスその他	93	2.2%
8	化粧クリーム	87	▲ 29	2.0%	役務その他サービス	91	2.1%
9	金融関連サービスその他	85	▲ 8	2.0%	修理サービス	64	1.5%
10	電気	76	15	1.8%	電気	61	1.4%
総数	—	4,338	27	100.0%	—	4,311	100.0%

商品・サービス別分類の詳細をみると、不審な電話やメールをきっかけとする個人情報の取得や詐欺などに関する相談が目立ちます（商品一般）。次に、賃貸や光回線・電気など生活基盤に関する契約をめぐる解約・費用トラブルの相談（賃貸アパート・光ファイバー・電気）、定期購入（他の健康食品・化粧クリーム）、ネット広告を起点とした副業契約やサポート契約（役務その他サービス）などが幅広く寄せられています。

特に「解約できない、連絡が取れない」といった対応面での困りごとが共通して見られます。

【増加した主なもの】

- ・『光ファイバー』：回線の乗換え勧誘などによる契約トラブルなど
- ・『賃貸アパート』：退去時の原状回復費用など、費用をめぐるトラブルなど
- ・『役務その他サービス』：副業やウイルス警告をきっかけとした高額なサポート契約など
- ・『電気』：契約切替えの勧誘や電力会社を名乗る不審電話など

【減少した主なもの】

- ・『商品一般』：覚えのない請求やクレジットカードの不正利用、不審な電話・メールなど
- ・『化粧クリーム』『他の健康食品』：お試し購入のつもりが定期契約となる等、解約・返金をめぐるトラブルなど（ただし、これらは減少しているものの、引き続き多くの相談が寄せられています。）
- ・『フリーローン・サラ金』：生活費不足や借入の繰り返し、または詐欺・副業などをきっかけに多重債務となり、返済困難になったなど

(3) 年代別の相談の特徴

①<29歳以下 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和7年度				令和6年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	脱毛エステ	40	26	9.1%	商品一般	34	8.6%
2	賃貸アパート	38	12	8.6%	賃貸アパート	26	6.6%
3	商品一般	34	0	7.7%	ネットゲーム	25	6.3%
4	フリーローン・サラ金	17	▲ 3	3.9%	フリーローン・サラ金	20	5.1%
5	電気	16	7	3.6%	他の内職・副業	17	4.3%
5	他の内職・副業	16	▲ 1	3.6%	役務その他サービス	15	3.8%
7	ネットゲーム	12	▲ 13	2.7%	脱毛エステ	14	3.5%
8	医療サービス	11	3	2.5%	電気	9	2.3%
9	金融関連サービスその他	10	3	2.3%	医療サービス	8	2.0%
9	役務その他サービス	10	▲ 5	2.3%	普通・小型自動車	8	2.0%
総数	—	440	45	—	—	395	—

29歳以下の相談はやや増加し、SNSやネット広告をきっかけとしたトラブルや高額契約に関する相談が多く、商品購入に留まらず、美容・エステや定期購入などの契約型トラブルが目立ちます。

【増加した主なもの】

- ・『脱毛エステ』：高額契約やローン契約後の解約トラブル、店舗の倒産など
- ・『賃貸アパート』：退去時の原状回復費用の高額請求や、修繕・設備不良への対応不十分など
- ・『電気』：契約切替えの勧誘や、電力会社を名乗る不審電話などによるトラブル など

【減少した主なもの】

- ・『ネットゲーム』：オンラインゲームの課金や不正利用に関するトラブルの相談など
- ・『役務その他サービス』：副業契約やサポートサービス契約をめぐるトラブルの相談など

②<30歳以上59歳以下 商品・サービス別分類の詳細:上位10>

順位	令和7年度				令和6年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	151	2	10.0%	商品一般	149	11.2%
2	賃貸アパート	87	4	5.8%	賃貸アパート	83	6.2%
3	フリーローン・サラ金	66	15	4.4%	フリーローン・サラ金	51	3.8%
4	他の健康食品	47	8	3.1%	化粧クリーム	40	3.0%
5	携帯電話サービス	40	8	2.7%	他の健康食品	39	2.9%
6	役務その他サービス	39	7	2.6%	役務その他サービス	32	2.4%
7	光ファイバー	31	10	2.1%	携帯電話サービス	32	2.4%
8	普通・小型自動車	28	1	1.9%	金融関連サービスその他	29	2.2%
9	金融関連サービスその他	25	▲ 4	1.7%	普通・小型自動車	27	2.0%
10	化粧クリーム	24	▲ 16	1.6%	光ファイバー	21	1.6%
総数	—	1,505	169	—	—	1,336	—

30歳以上59歳以下の相談は増加し、商品に関するトラブルのほか、住居・通信・ローンなど生活基盤に関する契約トラブルが多くみられます。また、電話勧誘やネット申し込みによる誤認契約などをきっかけとしたトラブルも見られます。

【増加した主なもの】

- ・『フリーローン・サラ金』：生活費不足や借入の繰返し、また詐欺等をきっかけとした多重債務相談など
- ・『光ファイバー』：電話勧誘や乗換え案内で契約したが、説明不足や誤認、連絡困難によるトラブルなど

【減少した主なもの】

- ・『金融関連サービスその他』：クレジットカードの不正請求や不審利用、解約の手続きに関する相談など
- ・『化粧クリーム』：広告表示と異なる定期購入契約や解約・返金をめぐるトラブルなど

③＜60歳以上 商品・サービス別分類の詳細:上位10＞

順位	令和7年度				令和6年度		
	商品・サービス別分類	件数	増減	構成比	商品・サービス別分類	件数	構成比
1	商品一般	320	▲ 127	17.4%	商品一般	447	21.7%
2	他の健康食品	84	▲ 27	4.6%	他の健康食品	111	5.4%
3	化粧クリーム	58	▲ 17	3.1%	化粧クリーム	75	3.6%
4	役務その他サービス	45	14	2.4%	フリーローン・サラ金	47	2.3%
5	光ファイバー	40	16	2.2%	金融関連サービスその他	43	2.1%
5	携帯電話サービス	40	▲ 3	2.2%	携帯電話サービス	43	2.1%
7	金融関連サービスその他	35	▲ 8	1.9%	電気	33	1.6%
7	賃貸アパート	35	10	1.9%	役務その他サービス	31	1.5%
9	電気	30	▲ 3	1.6%	修理サービス	31	1.5%
10	ファンデーション	27	9	1.5%	相談その他	26	1.3%
総数	—	1,842	▲ 218	—	—	2,060	—

60歳以上の相談は減少しましたが、『商品一般』にみられる不審電話やフィッシングに関する相談に加え、通信や住居、各種サービスで内容を十分理解しないまま契約してしまうケースが多いようです。

【減少した主なもの】

- ・『商品一般』：公的機関や通信会社を名乗る不審電話やSMS、未納料金を装った詐欺など
- ・『他の健康食品』『化粧クリーム』：定期購入や高額な継続購入、解約・返金トラブルなど

【増加した主なもの】

- ・『光ファイバー』：電話や訪問による光回線の勧誘をきっかけに、説明不足や誤認による契約、解約できない・違約金に関する相談など
- ・『役務その他サービス』：パソコンのウイルス警告やサポート案内から契約し、請求を受けたという相談など

(4) 救済金額

消費生活相談員による助言により、請求金額のうち、全部又は一部を支払わずに済んだ金額や、相談者が事業者と交渉するのが難しい場合に、相談員があっせん*に入り業者と交渉した結果、契約金総額から減額させた金額（架空請求等に対する助言により、支払わずに済んだ額を含む。）

消費生活相談員による助言やあっせん	救済金発生	救済金額
	393件	53,565,764円

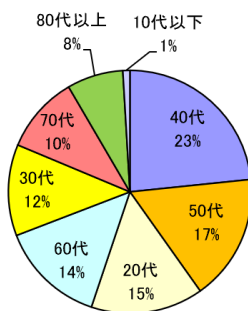
*あっせん・・・当事者間における自主的解決が困難な場合に、消費生活センター等が双方の主張・意見を聴取して要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ること

(5) 法律相談（平成9年度から）

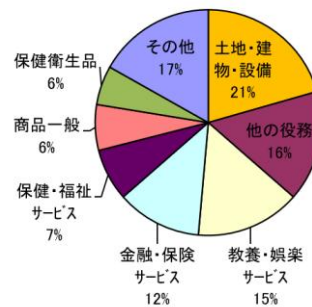
相談の中で、法律の専門的知識を必要とする場合には、毎月第1・第3水曜日に、弁護士による法律相談を実施しています。

令和7年度の法律相談は107件（うち、オンライン相談3件）で、相談内容としては、解約や解約料に関する相談が最も多く、次に契約書や書面に関する事、事業者の説明不足、インターネット通販に関する相談で約半分を占めています。

年代別内訳



商品別内訳



内容別内訳

