

令和7年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和7年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は8,952件でした。

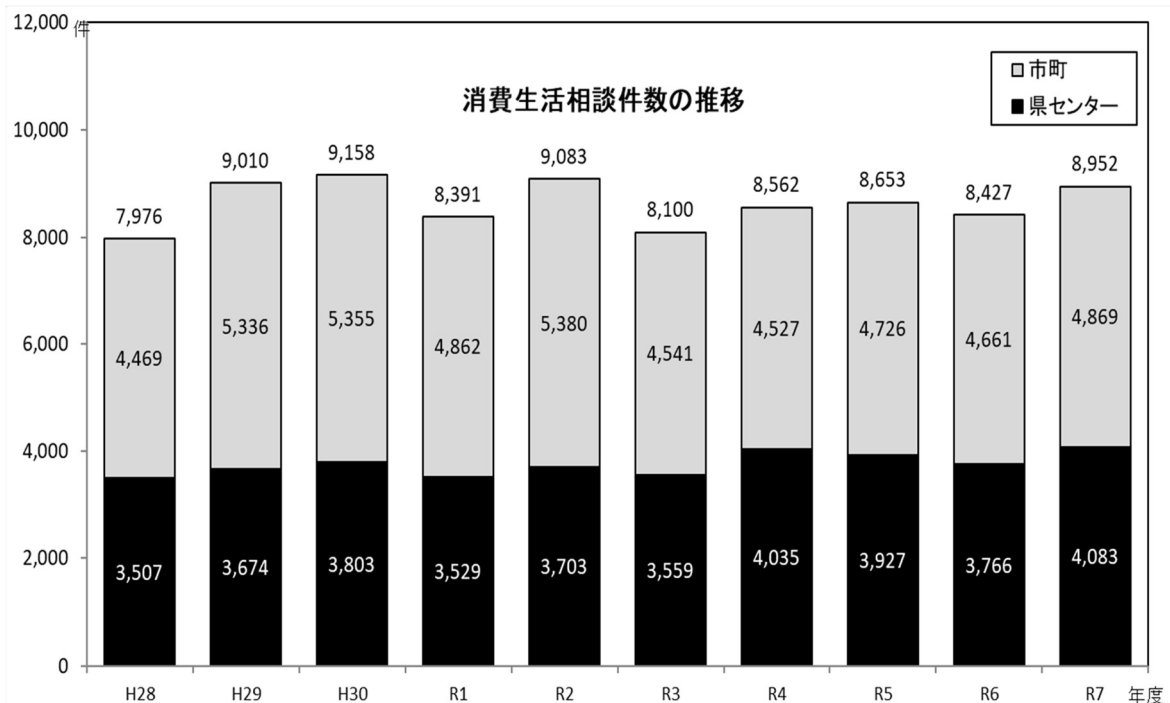
前年度に比べて525件（6.2%）増加しました。

（単位：件）

区 分	R7年度			R6年度			前年度比	
		苦情相談	一般相談		苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	4,083	3,956	127	3,766	3,616	150	317	8.4%
市 町	4,869	4,609	260	4,661	4,407	254	208	4.5%
合 計	8,952	8,565	387	8,427	8,023	404	525	6.2%

苦情相談：消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦感情をもち、その解決を求めているもの。

一般相談：生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないもの。



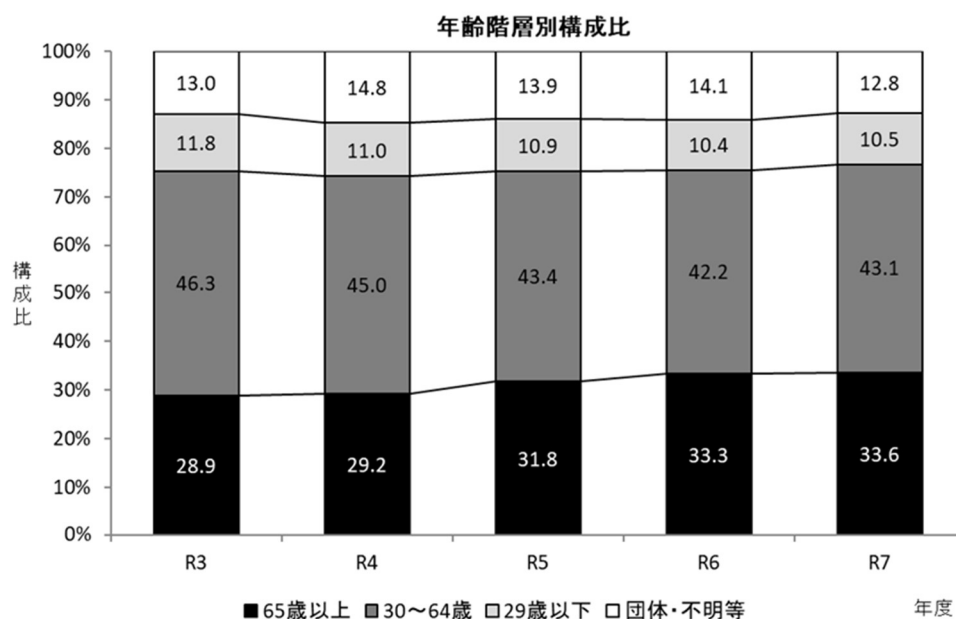
Ⅱ 苦情相談の概要

1 契約当時者の属性別にみた相談件数の構成比

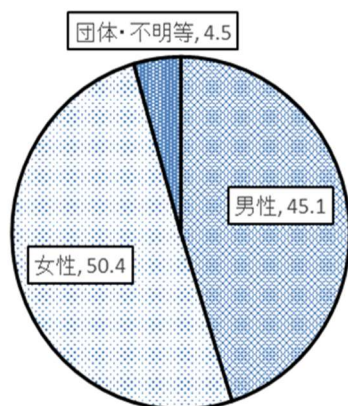
相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、令和7年度は、33.6%となっており、令和3年度以降増加傾向となっています。

また、性別は、女性が50.4%、男性が45.1%となっており、女性の割合が高くなっています。

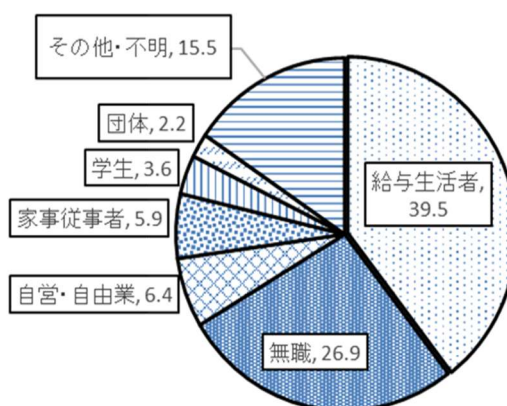
職業別にみると、「給与生活者」39.5%、「無職」26.9%、「自営・自由業」6.4%、「家事従事者」5.9%の順になっています。



性別構成比 単位：%



職業別構成比 単位：%



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多い相談は、前年度と同様に「化粧品」、次いで「健康食品」となっており、今年度は3番目に「賃貸アパート・マンション」となるなど、依然として多くの相談が寄せられています。

	R 7 年度				R 6 年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	化粧品	615	7.2	98.2	化粧品	626	7.8
2	健康食品	390	4.6	98.5	健康食品	396	4.9
3	賃貸アパート・マンション	245	2.9	120.1	修理サービス	249	3.1
4	他の役務サービス ※1	235	2.7	111.9	他の役務サービス ※1	210	2.6
5	修理サービス	217	2.5	87.1	賃貸アパート・マンション	204	2.5
5	移動通信サービス ※2	217	2.5	139.1	医療サービス	176	2.2
7	インターネット接続回線 ※3	199	2.3	127.6	移動通信サービス ※2	156	1.9
8	紳士・婦人洋服	187	2.2	179.8	インターネット接続回線 ※3	156	1.9
9	四輪自動車	165	1.9	110.7	四輪自動車	149	1.9
10	その他金融関連サービス	157	1.8	123.6	屋根工事	136	1.7
	その他 ※4	5,938	69.4	106.7	その他	5,565	69.5
	(合 計)	8,565	100.0	106.8	(合 計)	8,023	100.0

※1 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスや相談サイトなどの料金に関する相談

※2 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

※3 「インターネット接続回線」

光回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

※4 「内職・副業その他」、「医療サービス」、「屋根工事」等上記以外の商品・役務等の相談

3 特徴的な苦情相談

(1) 通信販売での定期購入に関する相談

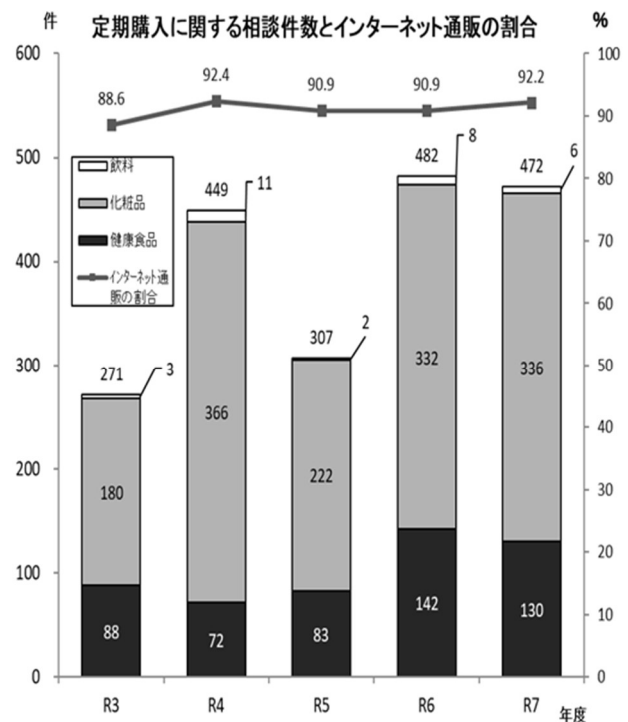
「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることをうたう一方で、実際は「定期購入」が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売に関する相談は、令和7年度は472件と、前年度に続き多い状況となっています。

このうちインターネット通販でのトラブルは9割を超え、依然として化粧品に関する相談が多くなっています。

性別では女性が全体の約7割を占めており、特に50歳代から70歳代の相談が多くなっています。

また、契約購入金額の平均は約1万5千円となっています。

特定商取引法では、最終確認画面で販売価格や提供期間などの重要な事項を簡単に確認できる表示を義務付けています。誤認させるような表示の場合、申し込みを取り消せる可能性もあるので、最終確認画面は証拠としてスクリーンショットで保存しておきましょう。



相談取扱状況

R7年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区 分	男 性	女 性	不 明	計
10歳未満	0	1	0	1
10歳代	3	13	0	16
20歳代	1	3	0	4
30歳代	2	10	0	12
40歳代	7	32	0	39
50歳代	29	83	0	112
60歳代	42	103	0	145
70歳代	36	68	1	105
80歳以上	10	6	0	16
不明	7	11	4	22
計	137	330	5	472

R7年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
500円未満	0
500円以上～1千円未満	14
1千円以上～5千円未満	78
5千円以上～1万円未満	25
1万円以上～5万円未満	194
5万円以上～10万円未満	8
10万円以上	0
合 計	319

・契約購入金額の平均 14,708円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア ネットニュースの広告に「1回限り、定期縛りなし。」と書かれていたお試しファンデーションを注文したら2回目の商品が届いた。返品できないだろうか。

(60歳代 女性)

イ 動画投稿サイトの広告を見て、サプリメントの定期購入を契約した。初回で解約する場合、定価との差額を請求すると言われたが、差額無しで解約したい。

(70歳代 男性)

(2) 賃貸アパート・マンションに関する相談

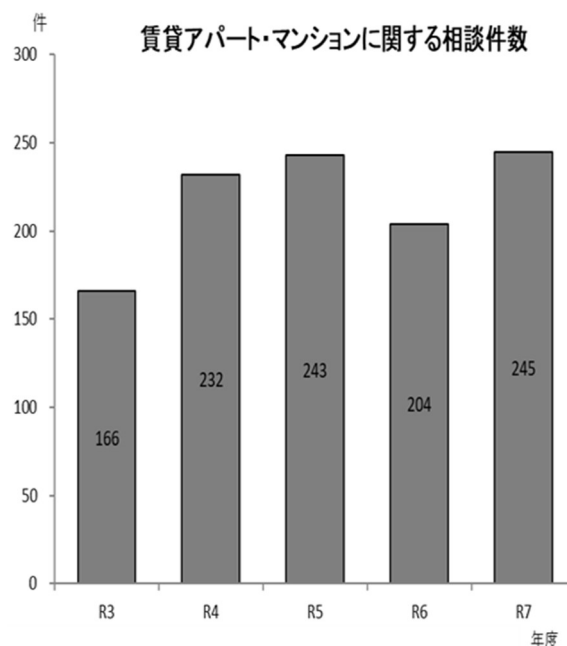
賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど、原状回復費用のトラブルに関する相談が多く寄せられています。

令和7年度の相談件数は245件と依然として相談の上位を占めています。

性別に関わらず、幅広い年代から相談が寄せられています。

また、契約金額の平均は約24万6千円となっています。

入居時に住宅の状況や契約書類の記載内容をよく確認し、退去時に精算内容に納得できない場合は、国のガイドライン(※)を参考に貸主側に説明を求めましょう。通常の使用による損耗等、借主に責任のない事由による損傷については原状回復義務を負わないことが定められています。



※国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

相談取扱状況

R7年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区 分	男 性	女 性	不 明	計
10歳代	1	4	0	5
20歳代	35	19	1	55
30歳代	18	24	0	42
40歳代	22	14	0	36
50歳代	15	20	0	35
60歳代	8	13	0	21
70歳代	4	8	0	12
80歳代	2	1	0	3
90歳代	0	2	0	2
不明	11	14	9	34
計	116	119	10	245

R7年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	3
1万円以上～5万円未満	11
5万円以上～10万円未満	7
10万円以上～50万円未満	22
50万円以上～100万円未満	6
100万円以上～500万円未満	1
500万円以上	0
合 計	50

・契約購入金額の平均 246,056円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 1年9カ月入居していた賃貸アパートを退去したのだが、高額な原状回復費用を請求されている。
(20歳代 男性)

イ 賃貸アパートの契約の際に、特約としてハウスクリーニング代を借主が負担することになると説明されたが応じなければならないか。

(40歳代 女性)

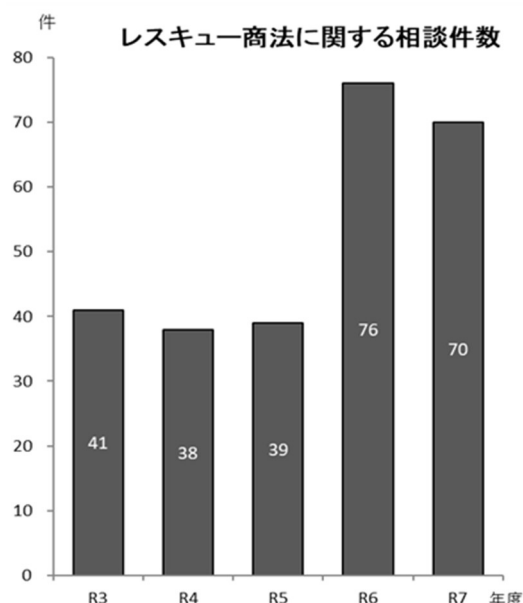
(3) レスキュー商法に関する相談

水漏れやトイレの詰まりなど、日常生活の急なトラブルに対応する「暮らしのレスキューサービス」において、事業者から高額な作業料を請求された等の相談は、令和7年度は70件と、前年度に続き多い状況となっています。

性別に関わらず、幅広い年代から相談が寄せられています。

また、契約購入金額の平均は約15万6千円となっています。

緊急を要するトラブルには、日頃より信頼できる事業者の情報を収集しておくなど、もしもの時にあわてないための備えが重要です。



相談取扱状況

R7年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区 分	男 性	女 性	不 明	計
10歳代	2	1	0	3
20歳代	4	7	0	11
30歳代	4	4	0	8
40歳代	3	3	0	6
50歳代	4	4	0	8
60歳代	4	4	0	8
70歳代	5	6	0	11
80歳代	1	2	0	3
不明	4	5	3	12
計	31	36	3	70

R7年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	5
1万円以上～5万円未満	8
5万円以上～10万円未満	16
10万円以上～50万円未満	35
50万円以上～100万円未満	1
100万円以上～500万円未満	1
500万円以上	0
合 計	66

・契約購入金額の平均 156,055円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア トイレが詰まり、ネットで検索した業者を呼んだら、ネット広告に出ていた金額とは違う高額な作業料を請求され、その場で現金払いしてしまった。納得がいかない。

(20歳代 男性)

イ 台所の排水管の流れが悪くなり、数千円で作業をするとのネット広告で見つけた業者に連絡し、依頼した。高額な修理代を請求された。

(60歳代 女性)

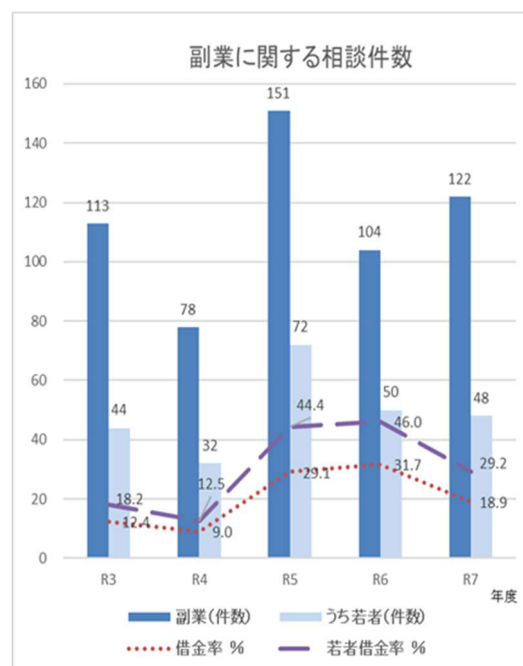
(4) 副業に関する相談

「簡単な作業で稼げる」と書かれた副業サイトにアクセスしたところ、稼ぐために必要なノウハウとして高額なサポートプランの契約をさせられた等、令和7年度の副業に関する相談は122件で、若者（29歳以下）からの相談が48件と全体の約4割を占めています。そのうち消費者金融等から借金した割合は、全年齢では18.9%なのに対し、若者は29.2%と借金をする割合が高くなっています。

性別は、女性がやや多く、契約購入金額の平均は、約147万3千円となっています。

最近では、画面共有アプリをインストールするよう指示され、貸金業者からの借り入れをネットで誘導され、個人情報まで流出させてしまうケースも見られるため、注意が必要です。

簡単に稼げる仕事などありません。



相談取扱状況

R7年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区 分	男 性	女 性	不 明	計
10歳代	0	3	0	3
20歳代	18	27	0	45
30歳代	4	18	0	22
40歳代	8	10	0	18
50歳代	8	12	0	20
60歳代	2	2	0	4
70歳代	0	2	0	2
80歳代	1	0	0	1
90歳代	0	0	0	0
不明	4	3	0	7
計	45	77	0	122

R7年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	1
1万円以上～5万円未満	2
5万円以上～10万円未満	1
10万円以上～50万円未満	24
50万円以上～100万円未満	21
100万円以上～500万円未満	35
500万円以上	6
合 計	90

・契約購入金額の平均 1,473,463円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 副業したいとインターネットで検索し、SNSで繋がった後電話があり、話を進めるうち複数社の消費者金融から借金をし、サポートプランの契約金を支払ってしまった。取り戻すことはできるだろうか。(20歳代 女性)

イ スマートフォンで検索し「簡単な作業で稼げる」と書かれた副業サイトにアクセスしたところ、ブログやホームページを作成する作業の案内があった。退会料がかからないとのことだったので登録したが、ネットの口コミを確認したら怪しい事業者だったため、キャンセルを伝えたところ違約金を請求された。拒否してよいか。(20歳代 男性)