

令和7年度 東部管内消費生活相談の概要

－相談件数は増加、高齢者の相談件数が高水準を維持、幅広い年代からの相談が増加－

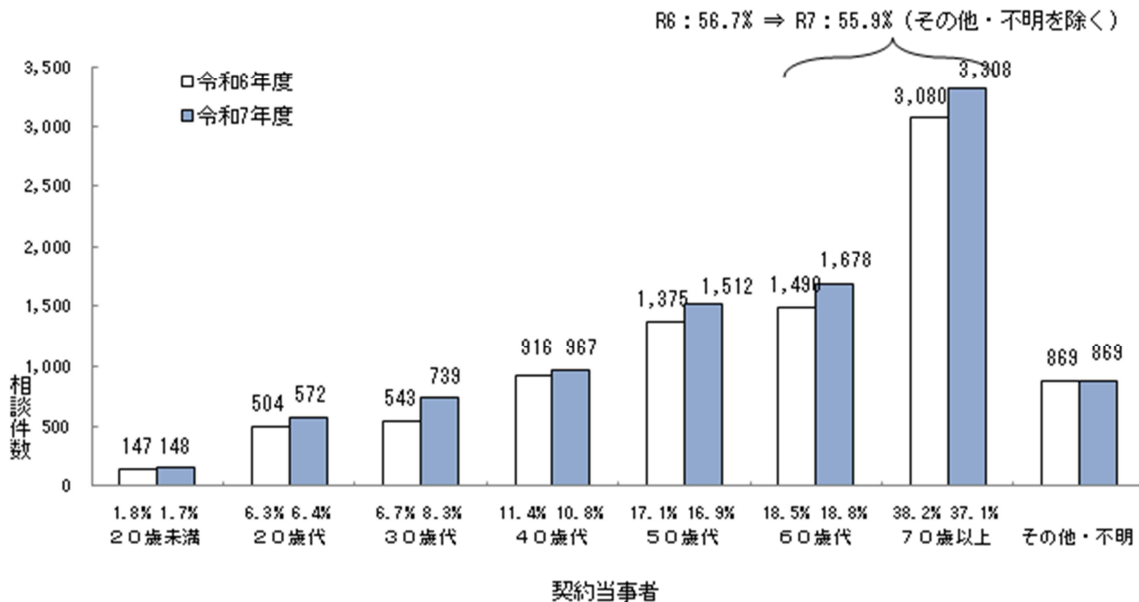
令和7年度に東部県民生活センター及び東部管内市町で受け付けた消費生活相談は、9,977件（前年度比111.8%）と相談件数が増加し、過去5年間で最多となりました。また、相談件数全体に占める60歳以上の件数の割合も55.9%（前年度56.7%）と依然高い水準です。

また、すべての年代において前年度よりも相談件数が増加していました。特に、70歳以上では、相談件数も前年度より228件増え3,308件で過去最高となりました。

1 相談受付件数

相談受付機関		令和7年度 相談件数	令和6年度 相談件数	前年度比
県	東部県民生活センター	1,327件	1,487件	89.3%
市町	賀茂広域消費生活センター・管内市町センター等	8,650件	7,437件	116.4%
東部管内計		9,977件	8,924件	111.8%

2 契約当事者の年代別相談件数



○相談件数は1,053件増加し、相談受付件数全体に占める60歳以上の相談件数の割合は昨年度に続き過半数を超えており、中でも高齢層（70歳以上）については、相談件数の増加が顕著で、過去最高となりました。

○高齢な方を消費者被害から守るためには、被害の早期発見や未然防止、各地域での効果的な見守りが重要となります。

○県では、相談の大部分を占める高齢者を消費者被害から守るべく、高齢者向け消費者教育出前講座や「シニア向けデジタル活用講座」を実施します。

＼令和8年は／

静岡県誕生150周年！



3 商品別（第一商品自然分類）相談の内訳 ※商品一般（商品内容が特定できない相談）を除く

順位	令和7年度	件数	順位	令和6年度	件数
1	化粧品	697	1	化粧品	687
2	健康食品	382	2	健康食品	382
3	他の役務サービス	364	3	フリーローン・サラ金	257
4	インターネット接続回線	264	4	他の役務サービス	242
5	フリーローン・サラ金	237	5	エステティックサービス	192

○化粧品や健康食品の定期購入に関する相談や給湯器、分電盤の点検やプロバイダー契約に関する相談、返済に関する相談が目立っています。

○20歳未満ではゲームの課金に関する相談が、20歳代から40歳代では借金返済、賃貸アパートや副業に関する相談が、50歳代と60歳代では化粧品に関する相談、70歳以上では、給湯器や健康食品に関する相談が多くなっています。

4 急増した特徴的な消費者トラブル

SNSに表示される広告を端緒とするネット通販や定期購入に関する相談は、全世代において増加傾向にあります。特に、「1回限り」「解約不要」と広告に記載されていたが、定期購入だった、商品を購入後、販売業者から「欠品のため返金する」と言われ、返金手続きをしているうちに「送金」していたという返金詐欺に関する相談が増加傾向にあります。また、若年層では、副業に関する相談が、高齢層では「無料で点検する」と言ってお高額な工事代金を請求される配管工事における訪問販売（点検商法）が急増しました。

《急増した相談内容と相談件数》

相談内容	R7	R6
ネット通販	2,690	2,265
ネット広告	1,607	1,409
定期購入 (うちファウンデーション)	1,014 (132)	1,017 (75)
SNS関連	939	784
副業	121	88
返金詐欺	72	48
衛生設備工事(うち点検商法)	44(18)	27(2)

5 販売購入形態別に見た消費者トラブルの傾向

過去3年間において訪問販売と訪問購入は、60歳以上が全体の6割以上を占めており、昼間在宅している高齢層で高くなる傾向にあります。通信販売については、60歳以上の占める割合は過去3年間大きな変化はありませんが、相談件数は増加しており、デジタル利用の普及に伴いインターネット通販やワンクリック詐欺等のトラブルに関する相談が多くなっています。

販売購入形態 ※不明・無関係を除く	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	全体(割合)	うち60歳以上(割合)	全体(割合)	うち60歳以上(割合)	全体(割合)	うち60歳以上(割合)
店舗購入	1,756(24.8%)	717(40.8%)	1,643(25.3%)	639(38.9%)	1,562(25.3%)	586(37.5%)
訪問販売	896(12.6%)	596(66.5%)	982(15.1%)	642(65.4%)	897(14.5%)	570(63.5%)
通信販売	3,488(48.9%)	1,616(46.3%)	2,925(45.0%)	1,382(47.2%)	2,905(47.0%)	1,261(43.4%)
マルチ・マルチ まがい取引	53(0.7%)	16(30.2%)	40(0.6%)	14(35.0%)	44(0.7%)	20(45.5%)
電話勧誘販売	718(10.1%)	395(55.0%)	662(10.1%)	368(55.6%)	549(8.9%)	303(55.2%)
ネガティブ・オ プション	45(0.6%)	23(51.1%)	39(0.6%)	21(53.8%)	39(0.6%)	20(51.3%)
訪問購入	126(1.8%)	101(80.2%)	172(2.6%)	133(77.3%)	161(2.6%)	124(77.0%)
その他無店舗 販売	49(0.7%)	22(44.9%)	32(0.5%)	10(31.3%)	29(0.5%)	9(31.0%)

☆おかしいな、不安だなと思ったら、県民生活センター、居住市町の消費生活センター・相談窓口へご相談ください。

静岡県東部県民生活センター 消費生活相談窓口

月～金（祝日を除く）の午前9時から午後4時 Tel 055-952-2299

☆ 消費者ホットライン(市町消費生活相談窓口) ☆

Tel 188 だまされるの188 (いやや) !

