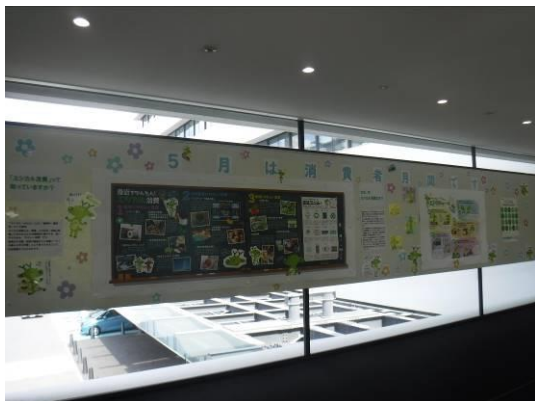


令和7年度 消費生活事業のまとめ



周南市消費生活センター

目 次

◇ はじめに	・・・・・・・・	1 ページ
◇ 周南市の消費者行政	・・・・・・・・	2 ページ～
◇ 相談事業の実績	・・・・・・・・	4 ページ～
◇ 啓発事業の実績	・・・・・・・・	8 ページ～
◇ 相談事例	・・・・・・・・	13 ページ～

◇はじめに

本書は、令和7年度に消費生活センターで受け付けた消費者からの暮らしに関する様々な商品やサービスについての相談や苦情、消費者被害の未然防止に向けた取り組み等の報告です。

相談件数は1,069件で、昨年度の919件に比べ増加しました。20歳未満から90歳代までの幅広い年齢層から相談が寄せられています。不審な電話やインターネットを通じた通信販売に関する相談が依然として多い状況です。

年齢別では70歳以上の方からの相談が36.4%と最も多く、60歳以上の割合は、前年度に続き全体の5割を超えています。

更に、少子高齢化の進行により、世帯の単身化が進み、消費生活に関する被害は、複雑化・悪質化・巧妙化しています。このような状況に対応するため、福祉関係機関、消費者団体や地域の見守り関係者等の様々な組織が連携し、高齢者や障害者等の方々の見守り体制の一層の強化・充実を図る取り組みとして「周南市消費者見守りネットワーク協議会」を設置し、活動しています。

また、インターネットやSNSといったデジタルツールの普及に伴い、幅広い年齢層で消費者トラブルが増加しています。手軽に利用できるからこそ、契約の重要性や情報を見極める力を養うための消費者教育・啓発活動が重要です。

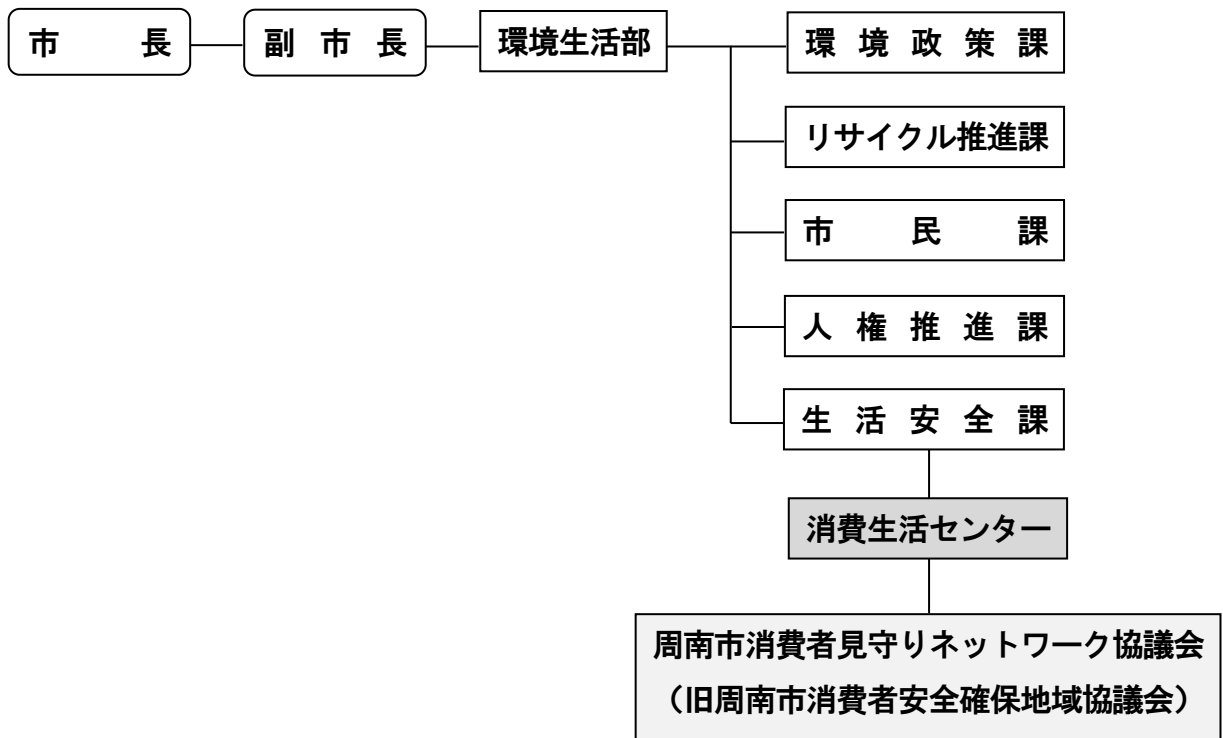
今後も、より良い消費者市民社会の実現、持続可能な社会の実現のために、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止に向けた消費者教育・啓発活動の推進、相談体制の強化に努めながら、事業を推進してまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和8年6月

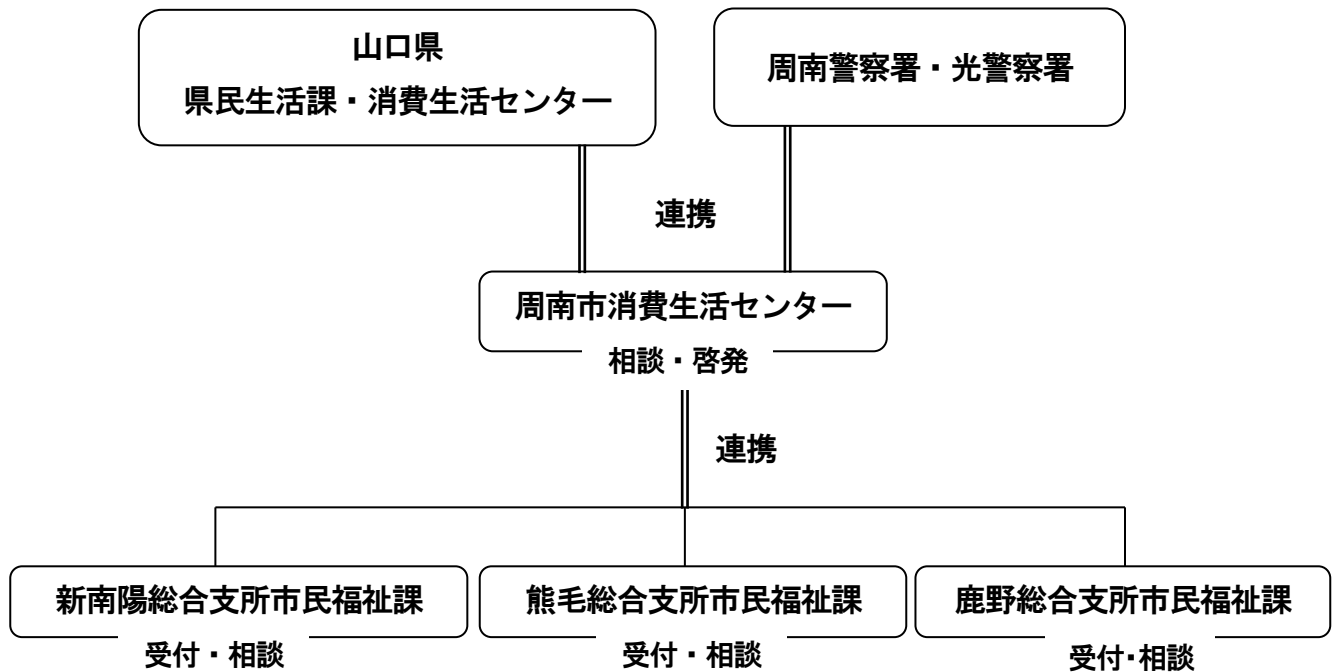
周南市消費生活センター

◇周南市の消費者行政

1 組織機構



2 相談・連携体制



3 事務分掌（消費生活センター）

消費生活に関すること

4 市消費者行政の動き

- H 1 6. 4 周南市生活安全課に消費生活センターを設置
- H 2 1. 9 「消費者安全法」施行
「消費者安全法」に基づく周南市消費生活センター設置
- H 2 2. 5 消費生活相談に関する法律相談業務委託事業を開始
内容が複雑で法的な解釈を必要とする事案について、弁護士と
業務委託契約を結び、相談員等が法律上の助言を受ける。
- H 2 8. 4 改正消費者安全法に基づく周南市消費生活センター設置
- H 2 9. 8 「周南市消費者安全確保地域協議会」設立
- H 3 1. 2 「周南市消費者見守りネットワーク協議会」に名称変更
・「周南市消費者安全確保地域協議会」から名称変更
・構成員（各総合支所の市民相談担当者）の追加等
- R 2. 3 市の組織改編に伴う「周南市消費者見守りネットワーク協議会」
設置要綱の一部改正
・構成員選出組織の修正及び構成員の追加等

5 周南市消費者見守りネットワーク協議会

警察や弁護士、高齢者や障害者と関係の深い地域包括支援センター、相談支援センターなど28の団体や組織が協議会の構成員となり、これら多様な見守りの担い手が、日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、消費生活センターへつなぐことで、消費者トラブルの未然防止や被害回復にあたることが期待されています。

平成29年の協議会発足以来、構成員から消費生活センターへつながった消費相談は年々増加しており、今後も地域での見守り活動がますます重要となってきます。

◇相談事業の実績

令和7年度の相談受付件数は1,069件で、前年度の919件に比べて約16.3%増加しました。消費生活センターを知ったきっかけは、インターネット検索が最も多く、以前から知っていた、消費者ホットライン188番などもありました。

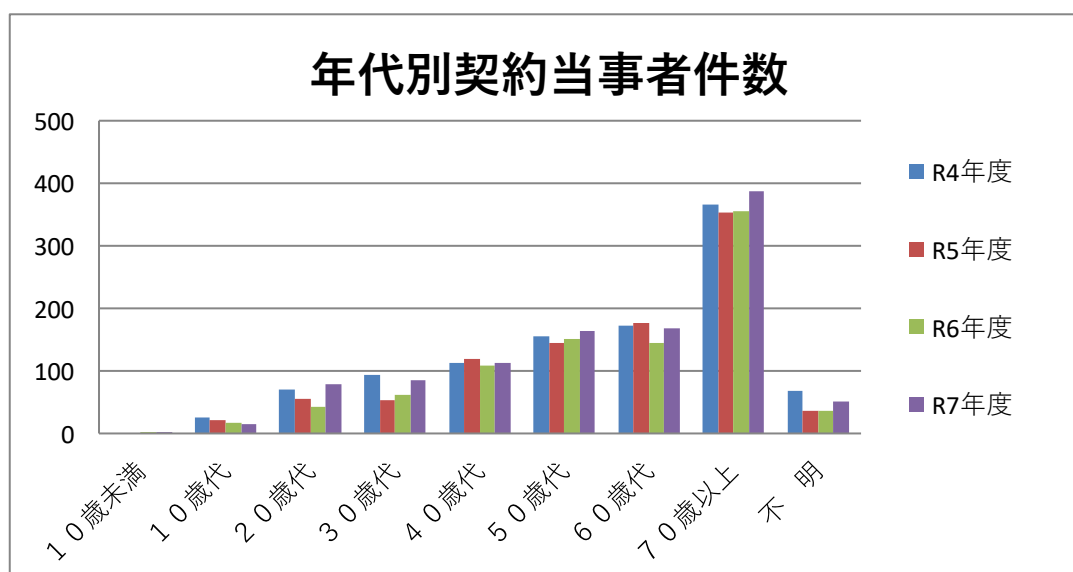
契約当事者については70歳以上が389人(36.4%)と最も多く、60歳以上と併せると52.2%で、高齢者からの相談が大半を占めています。

○年代別契約当事者件数

年 齢	令和5年度	令和6年度	令和7年度	前年度との差	件数構成割合 (%)
10歳未満	0	2	3	+1	0.3
10歳代	22	17	15	-2	1.4
20歳代	55	42	79	+37	7.4
30歳代	53	62	86	+24	8.0
40歳代	120	109	112	+3	10.5
50歳代	145	151	165	+14	15.4
60歳代	178	144	169	+25	15.8
70歳以上*	353	355	389	+34	36.4
不 明	36	37	51	+14	4.8
合 計	962	919	1069	+150	100

※70歳以上の年齢内訳

70～79歳：238人【61.2%】 90～99歳：20人【5.1%】
80～89歳：131人【33.7%】 100歳以上：0人【0.0%】

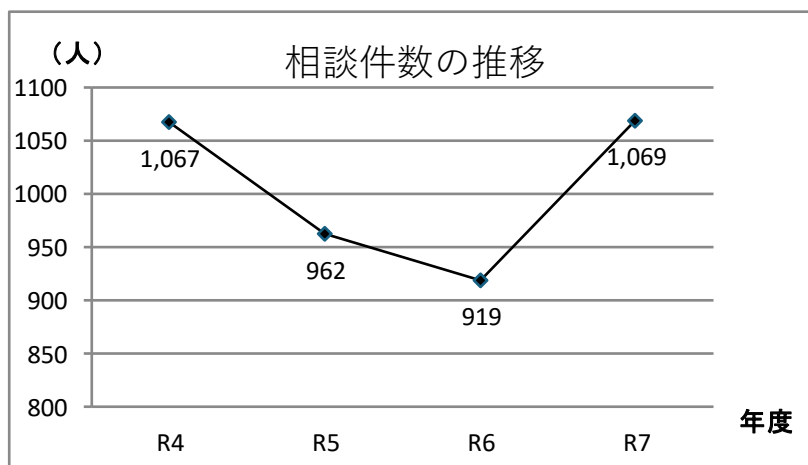


相談事例では、商品等の解約に関する相談が284件で、前年度の242件から42件増加、インターネット通販に関する相談が324件、前年度288件から36件増加しました。インターネット等を通じた化粧品や健康食品等について、定期購入が条件であるにも関わらず、初回の低価格のみを強調して契約に誘導し、トラブルとなるケースが後を絶ちません。

相談の主なものとしては、インターネット通販で購入した商品の解約に関するもののほか、実在する業者や官公庁を騙り個人情報を聞き出すような不審な電話やメッセージ、光回線サービス等の電話勧誘に関する相談が上位を占めています。

販売方法別では、通信販売が依然として多く、店舗購入、電話勧誘販売も増加しています。

全相談件数のうち、苦情は957件で全体の約89.5%でした。これらの苦情のうち、614件に対しては助言を行い、自主交渉を促しました。また、消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難であると判断した場合は、消費者と事業者の間に入ってあっせん交渉を行うことにより救済を図っています。あっせんによる解決件数は80件でした。



令和7年度の相談状況

○相談者の性別

	相談者	契約者
男	423	468
女	621	573
団体等	25	16
不明	0	12

○相談の方法

電話	863
来訪	205
文書	1

○相談の種別

苦情	957
問合せ	112
要望	0

○商品・役務別件数(上位10位)

令和7年度			令和6年度		
	商品・サービス名	件数		商品・サービス名	件数
1	商品一般	119	1	商品一般	119
2	化粧品	74	2	化粧品	81
3	健康食品	43	3	役務その他	50
3	電報・固定電話	41	3	健康食品	44
5	インターネット通信サービス	40	5	役務一般	33
5	役務その他	40	6	書籍・印刷物	30
7	相談その他	39	7	他の金融関連サービス	27
8	穀類	37	8	相談その他	26
8	移动通信サービス	37	9	レンタル・リース・貸借	25
10	書籍・印刷物	35	10	修理・補修	23

○販売方法別相談件数

	区 分	令和7年度	令和6年度
特 殊 販 売	訪問販売	87	81
	通信販売	387	338
	マルチ・マルチまがい取引	3	2
	電話勧誘販売	125	68
	ネガティブ・オプション	5	1
	訪問購入	5	14
	その他無店舗販売	4	2
	小 計	616	506
	店舗購入	227	166
	不明・無関係	226	247
	合 計	1069	919



○年代別商品・役務別相談件数

当事者属性 商品大分類		0～ 12歳	13～ 15歳	16～ 19歳	20歳 未満	20歳 代	30歳 代	40歳 代	50歳 代	60歳 代	70歳 以上	不明	合計
商品一般						7	4	6	19	12	64	7	119
※食料品						5	7	12	19	24	43	6	116
内	健康食品					2	2	3	5	8	18	5	43
住居品						2	5	4	11	8	17	2	49
光熱水品						1	4	2	2	3	7	2	21
被服品				3	3	3	1	6	13	13	12	0	51
※保健衛生品				1	1	1	3	9	18	22	45	1	100
内	化粧品			1	1	1	1	7	14	19	31		74
※教養娯楽品			1		1	3	5	15	16	14	38	2	94
主な 内容	書籍・印刷物						1		1	8	23	2	35
	電話機・ 電話機用品		1		1	1		1	2		5		10
車両・乗り物				1	1	4	8	4	1	3	3	1	25
土地・建物・設備				1	1	3	4	2	6	3	7	0	26
他の商品											1	1	2
クリーニング													
レンタル・リース・賃借						8	6	6	3	2	1	2	28
工事・建築・加工							2		1	6	4	1	14
修理・補修							1	1	3	4	8	1	18
管理・保管													
役務一般						1	2	3	3	5	5	0	19
※金融・保険サービス				1	1	4	5	8	10	10	22	4	64
主な 内容	融資サービス					1	1	2	2	2	3	3	14
	生命保険			1	1					1	3		5
※運輸・通信サービス				1	1	15	5	12	15	16	59	10	133
主な 内容	固定電話サービス							1	2	6	31	1	41
	インターネット通信 サービス					7		6	5	7	13	2	40
	移動通信サービス			1	1	6	4	3	6	2	11	4	37
教育サービス								1					1
教養・娯楽サービス		5	1	2	8	7	10	5	9	4	2	0	45
保健・福祉サービス				1	1	5	3	2	2	3	16	2	34
他の役務						5	4	3	8	10	12	4	46
内職・副業・ねずみ講						2	5	3		1		1	12
他の行政サービス									1		3		4
他の相談						3	2	8	5	6	20	4	48
個人情報													
合計		5	2	11	18	79	86	112	165	169	389	51	1069

※相談の多い商品・サービスについては、主な内容ごとの件数を表示

◇啓発事業の実績

市民一人ひとりが「自ら考え主体的に判断し、行動する消費者」として、身近な消費者問題に関心を持っていただくとともに、消費者被害の未然防止や拡大防止、注意喚起を目的として、市広報やホームページ等への定期掲載、消費生活展の開催、出前トークの実施などの啓発活動を行いました。

① 市広報・ホームページ・しゅうなんメールでの情報発信

- ・市広報「消費生活の知恵」のコーナー 7月・9月・3月
- ・ホームページ 4月・5月・6月・7月・8月・9月・10月・11月・12月・1月・2月・3月
- ・しゅうなんメール 4月・5月・6月・7月・9月・10月・11月・12月・1月・2月・3月

【市広報・ホームページ等掲載一覧】

掲載日	テーマ	内容
R7.4.3	警察に偽装した電話番号に注意！	注意喚起
R7.4.16	気を付けて！不安をあおる分電盤の点検商法	注意喚起
R7.4.28	うそ電話詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺にご注意！	注意喚起
R7.5.1	デジタル社会に潜むリスク	注意喚起
R7.5.7	戸籍のフリガナの届出に関連する詐欺にご注意ください！	注意喚起
R7.6.3	お米の販売詐欺サイトに注意！	注意喚起
R7.6.16	警察官騙りのオレオレ詐欺には要注意！	注意喚起
R7.6.17	定期購入「返品」だけでは解約になりません	注意喚起
R7.6.23	リチウムイオン電池の膨張、発煙・発火に注意！	注意喚起
R7.7.1	直接会ったことのないその人、本物ですか？	注意喚起
R7.7.1	安価なプランの広告を見て出向いたら高額な美容医療契約に！	注意喚起
R7.7.23	慌てないで！災害後に増える住宅修理のトラブル	注意喚起
R7.8.26	地震や台風・・・停電復旧後の通電火災に注意！	注意喚起
R7.9.1	災害に便乗した悪質商法のトラブルに注意！	注意喚起
R7.9.1	災害時にも活躍 携帯発電機やポータブル電源の取り扱いに注意！	注意喚起
R7.9.24	国際電話番号による特殊詐欺が急増中！！海外との電話が不要な方は、発信・着信を無償で休止できます！	注意喚起
R7.10.7	投資詐欺被害が発生しています！	注意喚起

R7.10.15	インターネット上で表示されるバナー等広告には注意！	注意喚起
R7.10.24	利用明細は必ず確認！ 意図せぬリボ払いに注意！！	注意喚起
R7.10.30	【固定電話】迷惑な国際電話を無償でブロックできます！！	注意喚起
R7.11.1	年末に向けてご注意ください！！ 海産物の電話勧誘販売・おせち料理の早期割引！	注意喚起
R7.11.20	広告と異なる商品が届くネット通販に注意！	注意喚起
R7.11.25	通販で宅配荷物の置き配 上手に利用するために！	注意喚起
R7.12.1	SNS 型投資・ロマンス詐欺が多発！	注意喚起
R7.12.2	ネット通販で「〇〇ペイで返金します」は詐欺です！	注意喚起
R7.12.10	山口県警察の偽サイトを悪用した詐欺に注意！	注意喚起
R7.12.22	SNS で勧誘される詐欺的な暗号資産の投資話 被害回復は困難です！	注意喚起
R7.12.23	実質無料？ ”Wi-Fi”ルーターの契約は慎重に！	注意喚起
R7.12.25	金を狙った詐欺に注意！！	注意喚起
R8.1.1	冬季に多発する入浴中の事故にごご注意ください！	注意喚起
R8.2.3	医薬品をネット通販で購入 手軽に買える一方で…	注意喚起
R8.3.1	クレジットカードの支払方法の設定や利用明細を確認していますか？	注意喚起
R8.3.4	STOP！！ SNS 型投資・ロマンス詐欺	注意喚起
R8.3.11	詐欺電話をアプリでブロックしましょう！	注意喚起

インターネット通販



電話勧誘



SNS による勧誘



消費者庁イラスト集より

② しゅうなん出前トーク

いきいきサロン、市民センター活動、老人クラブ等の各種団体の要請に応じて、消費生活に関する講座を実施しています。今年度は 18 回の開催で、参加者は 284 名でした。

また、消費生活センター主催で出前トークの要請が少ない地域に対し、市民センターで出前トークを 2 回開催し、参加者は 13 名でした。

【しゅうなん出前トーク実施一覧】

開催日	団体名	講座内容
R7.5.20	新南陽更生保護女性会	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.6.19	長穂地区社会福祉協議会	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.7.17	周南市老人クラブ連合会新南陽支部	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.8.20	香田整形外科医院	歌って学ぶ 悪質商法対策
R7.8.22	香田整形外科医院	歌って学ぶ 悪質商法対策
R7.9.17	第三政寿会(政所東老人会)	DVDで学ぶ 悪質商法
R7.9.26	周南消費者協会	今どきの消費者トラブル
R7.10.6	鹿野地区社会福祉協議会	歌って学ぶ 悪質商法対策
R7.10.21	いきいきサロン サルビアの会	クイズで学ぶ 消費者力
R7.11.18	新南陽老人福祉センター	今どきの消費者トラブル
R7.11.19	いきいきサロン “元気会”	歌って学ぶ 悪質商法対策
R8.1.16	桜二会サロン	DVDで学ぶ 悪質商法
R8.1.21	おのクリニック 通所リハビリ	紙芝居で学ぶ「消費者トラブル」
R8.1.22	勝間市民センター	今どきの消費者トラブル
R8.2.5	いきいきサロンすずらん	今どきの消費者トラブル
R8.2.12	つるみカフェ	今どきの消費者トラブル
R8.2.24	元気モリ森の会	今どきの消費者トラブル
R8.3.13	周南市青少年育成センター	今どきの消費者トラブル
合計	18回	

【主催出前トーク実施一覧】

開催日	開催地	講座内容
R8.2.2	湯野市民センター	今どきの消費者トラブル
R8.3.2	四熊市民センター	今どきの消費者トラブル
合計	2回	

③ 公開セミナーの開催

当センターでは、毎年、消費生活セミナーを開催しています。今年度は53名の参加がありました。

【消費生活セミナー開催実績】

開催日	講座名	内容
R7. 9. 6	実践しよう！リバウンドしない整理収納術講座	自分たちに必要な物の量を知り、必要以上に購入せず、身の周りの物を大切にできる環境づくりを目的とし、その第一歩として家の整理収納術を基礎から学び、快適な住環境を継続できるコツを習得する。
R7. 12. 13	アワアワ入浴剤・透明フィルムで万華鏡を作ってみよう！	化学実験を通してどのような原材料からどのように物が作られているのかを学び、子どもたちに限りある資源を大切にすることの重要性を伝える。



第1回「実践しよう！リバウンドしない整理収納術講座」



第2回「アワアワ入浴剤・透明フィルムで万華鏡を作ってみよう！」

④ 消費生活センター周知活動

【5月の消費者月間】

本庁2階シビック交流センター市民ギャラリーにおいて「くらし豊かに消費生活展」パネル展を開催し、啓発グッズやパンフレットを設置するとともに、周南消費者協会の作品展示を行いました。



『くらし豊かに消費生活展』(5/1~5/30)の様子

【チラシ等の配布】

- ・総合支援学校高等部（4月）パンフレット配布
- ・勝間市民センター（5月）チラシ配布
- ・周南市社会福祉協議会新南陽支部（7月）チラシ配布
- ・ゆめタウン徳山（7月・9月）チラシ配布
- ・ハートフル人権セミナー6回（9～10月）チラシ配布
- ・北部包括支援センター（11月）パンフレット・啓発グッズ配布
- ・須々万支所（11月）チラシ配布
- ・高等学校等9か所（12月）パンフレット配布
- ・周南公立大学（1月）チラシ配布

◇相談事例

自宅の固定電話に大手通信会社を名乗り、音声ガイダンスで「電話回線があと2時間で使えなくなります。オペレーターと話したい人は1番を押してください。」という電話がかかってきた。1番を押すと男性が出てきて、名前を聞かれたので不審に思い切電した。本当に電話が使えなくなるのだろうか。

《アドバイス》

- ・大手通信業者を名乗り、個人情報聞き出したり、未納料金があると偽り請求をしたりする悪質な手口の電話です。
- ・電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することは絶対にありません。すぐに電話を切りましょう。
- ・非通知や知らない番号からの電話には普段から慎重になりましょう。個人情報は絶対に伝えないでください。留守電設定にし、番号を確認してからかけ直すことも一法です。

SNSのアカウントに知らない異性から連絡があり、別のSNSでやり取りしようと誘われた。数日間メッセージのやりとりをした後、暗号資産の投資を勧められた。国内の暗号資産取引所で自分名義の口座を開設し、日本円を暗号資産に交換した。

その後、海外の暗号資産取引所の指定口座に送金し、別の暗号資産に交換するよう指示され、交換した。預けた暗号資産を出金しようとしたら、認証金の支払いを追加で求められ、いつまでも出金できない。送金額は総額約500万円である。

《アドバイス》

- ・SNSなどで知り合った面識のない相手から暗号資産等の投資を勧められたら、詐欺的な投資話を疑ってください。
- ・暗号資産交換業を行う事業者は、金融庁・財務局への登録が必要です。事前に必ず金融庁のウェブサイトで登録の有無を確認してください。同サイトには、無登録業者として警告がなされた業者の掲載もあります。無登録業者とは取引しないでください。
- ・暗号資産は価格が変動することがあり、価格が急落して損をする可能性があります。たとえ取引相手が登録業者でも、こうしたリスクや契約内容を十分に理解できなければ契約をしないでください。
- ・いったん振り込んでしまうと、被害回復は極めて困難です。相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、すぐに消費生活センターや警察に相談してください。

SNSで安価な医療脱毛の広告が流れたのを見て、無料カウンセリングに行ったが、強引な勧誘が始まり、高額な医療脱毛の契約を断ることができなかった。42回払いのクレジット契約で、総額約45万円となってしまった。クーリング・オフしたい。

《アドバイス》

- ・安価なプランの広告などを見て、無料カウンセリングを受けようと美容医療クリニックに行き、その場で高額な契約をさせられるケースがあるため注意しましょう。
- ・美容目的の施術は、多くの場合、緊急性がありません。「今日契約すれば安くする」などと提案されても、その場での契約や施術はせず、いったん帰宅して冷静に検討しましょう。
- ・自分でもリスクや副作用の情報を収集し、医師から説明を受け納得したうえで判断しましょう。
- ・クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、早めに消費生活センター等にご相談ください。

現在契約している事業者を名乗って「利用している光回線を新しくする。通常は数千円かかるが今回は無料だ」と電話が掛かってきた。負担がないならよいと思い申し込んだ。

数日後、申込書が送付されてきたが、送付元は契約している事業者ではなく別会社だった。室内工事費として約3万円の記載もある。工事業者から「工事日が明後日に決まった」と連絡があった。契約先や契約内容がはっきりしないので解約したい。

《アドバイス》

- ・光回線の電話勧誘トラブルに関する相談が依然として寄せられています。勧誘された際は、必ず事業者名やサービス名を確認し、連絡先を聞いておきましょう。
- ・光回線サービスの電話勧誘の場合、事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金や提供の条件を説明する義務があります。事業者に書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けたうえで必要な契約か判断しましょう。毎月の支払額やオプションの有無、解約金などについてもよく確認しましょう。
- ・必要がなかったり、説明を受けても内容が分からなかったりする場合はきっぱり断りましょう。

消費者ホットライン188 イメージキャラクター
『イヤヤン』



「困った!」「しまった!」など、消費問題でお困りの場合は、
周南市消費生活センター ☎(0834) 22-8321
消費者ホットライン ☎188 (いやや) までご連絡を!

周南市消費生活センター
周南市岐山通1丁目1番地
周南市役所2階 生活安全課内
電話 0834-22-8321