



岐阜県政記者クラブ加盟社各位



令和 8 年 1 0 月 9 日（金） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	清水	TEL 058-277-1001 FAX 058-277-1005

令和 7 年度 岐阜県内消費生活相談状況について

令和 7 年度に県及び県内 4 2 市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談件数は、14,574 件で、前年度より 11.2%増加しました。

困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

消費者ホットライン「1 8 8 番」の電話で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

記

◎相談状況（概要）

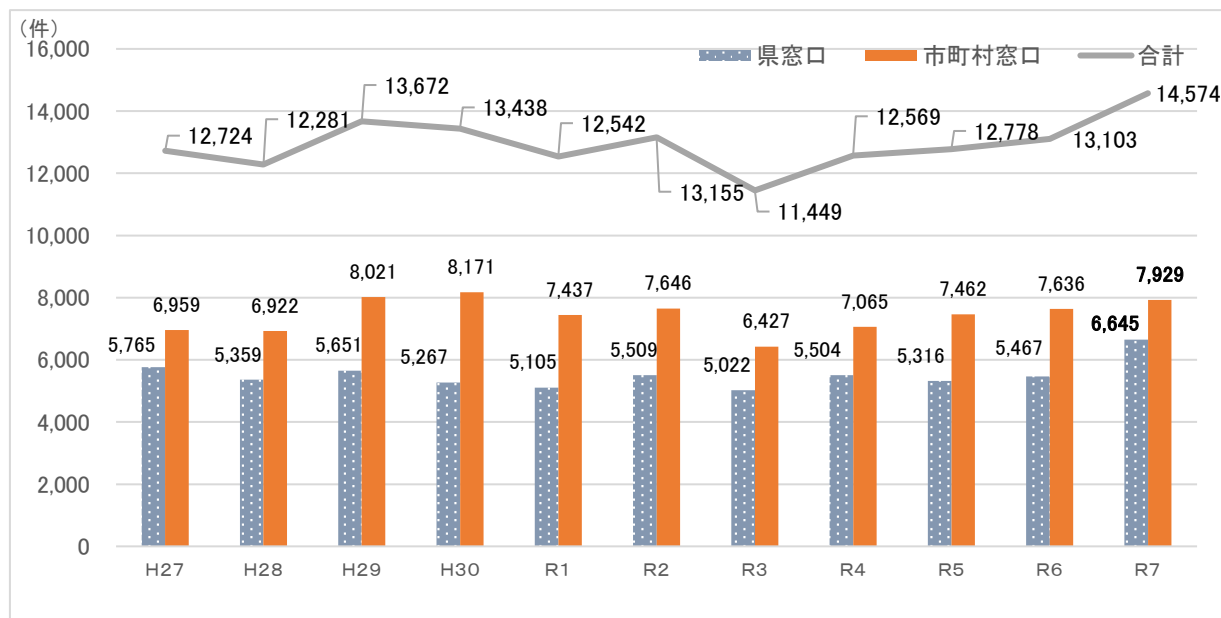
- 県及び市町村での相談件数は 14,574 件で、前年度より 1,471 件（11.2%）増加した。
- 平均契約購入金額は 94.8 万円で、前年度より 9.9 万円（11.7%）増加した。平均既支払金額は 62.1 万円で、前年度より 13.2 万円（27.0%）増加した。
- 商品別分類別では、「商品一般」（迷惑メールや不審な電話、架空請求を含む）に関する相談（1,690 件）が最多で、前年度（1,451 件）より 239 件（16.5%）増加した。
- 1 5 歳から 2 9 歳までの若者の相談件数は、1,340 件で、前年度より 265 件（24.7%）増加した。商品・サービス別では、「商品一般」のほか「脱毛エステ」などの美容に関する相談や、「賃貸アパート」に関する相談が多い。
- 高齢者（6 5 歳以上）の相談は、4,226 件で、前年度より 348 件（9.0%）増加した。商品・サービス別では、「商品一般」のほか「他の健康食品」や、「化粧クリーム」などの化粧品に関する相談、「携帯電話サービス」「固定電話サービス」などの通信サービスに関する相談が多い。

岐阜県の消費生活相談窓口における相談状況（令和7年度）

（１）概況

- ・県及び市町村での相談件数は14,574件で、前年度より1,471件増加した。
- ・県窓口の件数は6,645件で前年度より1,178件増加し、市町村窓口の件数は7,929件で前年度より293件増加した。（図1）

（図1）相談件数の推移



属性別にみた令和7年度の相談状況

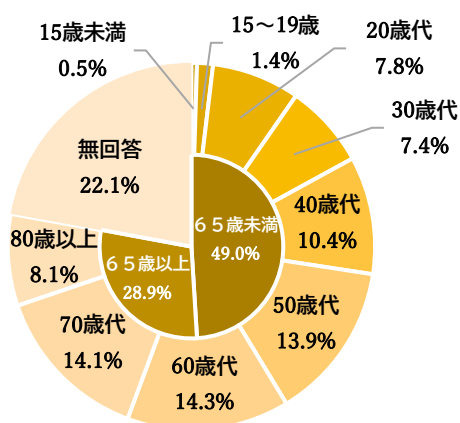
- ・契約当事者※の属性別で見ると、年齢層別では65歳以上の高齢者が全体の28.9%を占めている。また、60歳代が14.3%と最も多く、次いで70歳代が14.1%、50歳代が13.9%であった。（図2）

- ・性別では女性が47.3%、男性が43.8%と女性の割合が高くなっている。（図3）

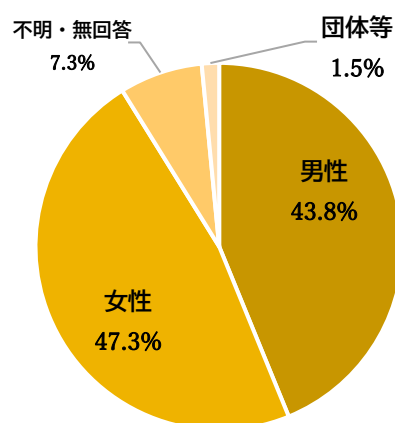
※契約当事者とは、事業者と直接契約をした者を指し、家族等が本人に代わって相談した場合等、相談者と一致しないことがある。

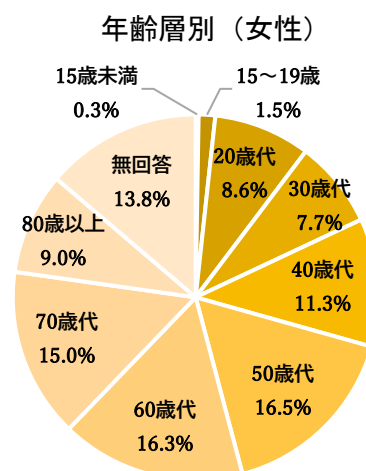
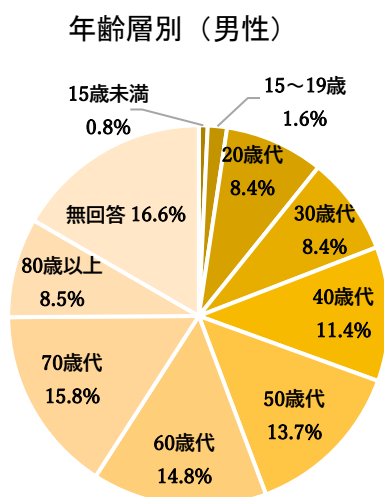
※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%にならない場合がある。

（図2）年齢層別（全体）



（図3）性別（全体）

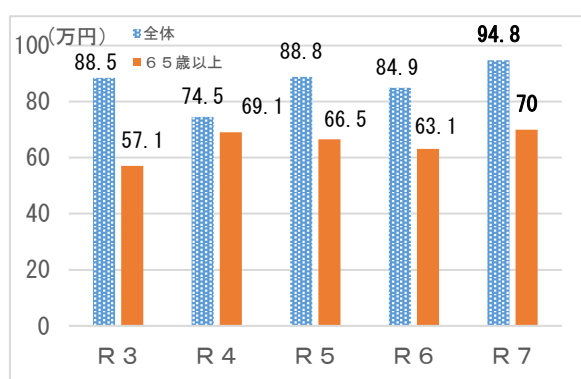




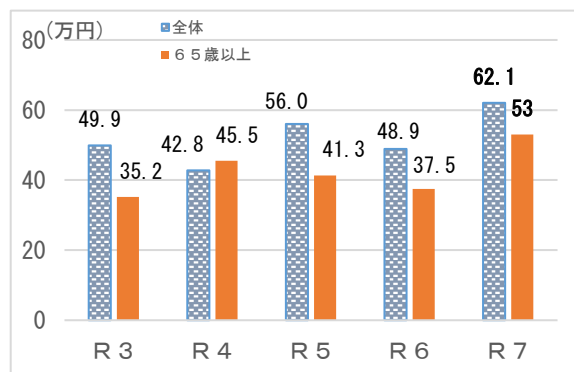
消費生活相談 1 件当たりの平均契約購入金額は 94.8 万円

- ・請求された、又は契約した金額である「平均契約購入金額」は 94.8 万円、実際に支払った金額である「平均既支払金額」は 62.1 万円であった（図 4）（図 5）。これらの平均金額はいずれも前年より増加している。

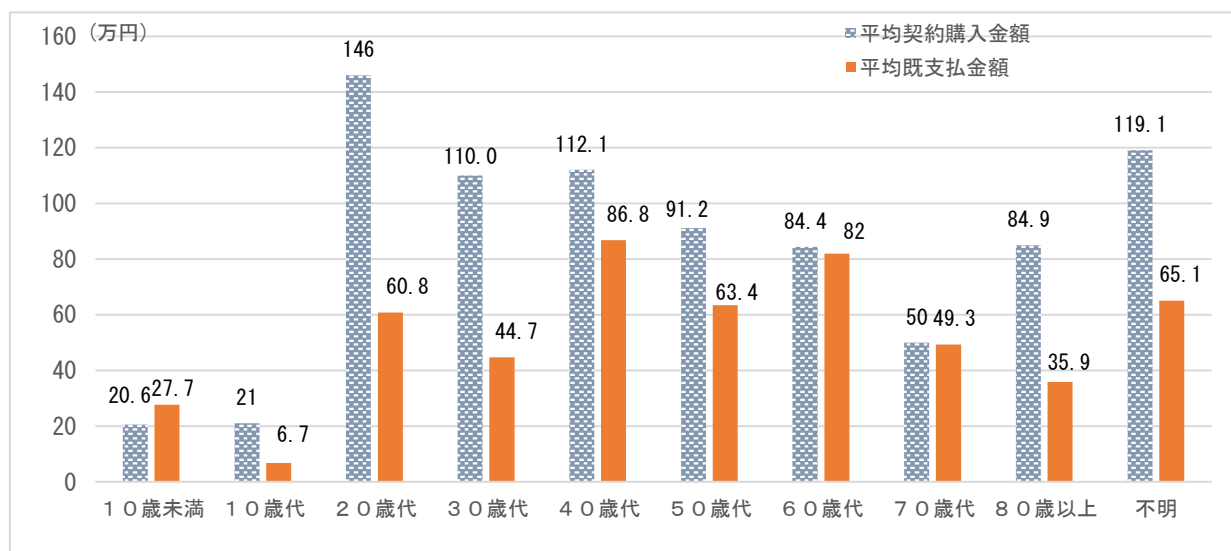
（図 4）平均契約購入金額の推移



（図 5）平均既支払金額の推移

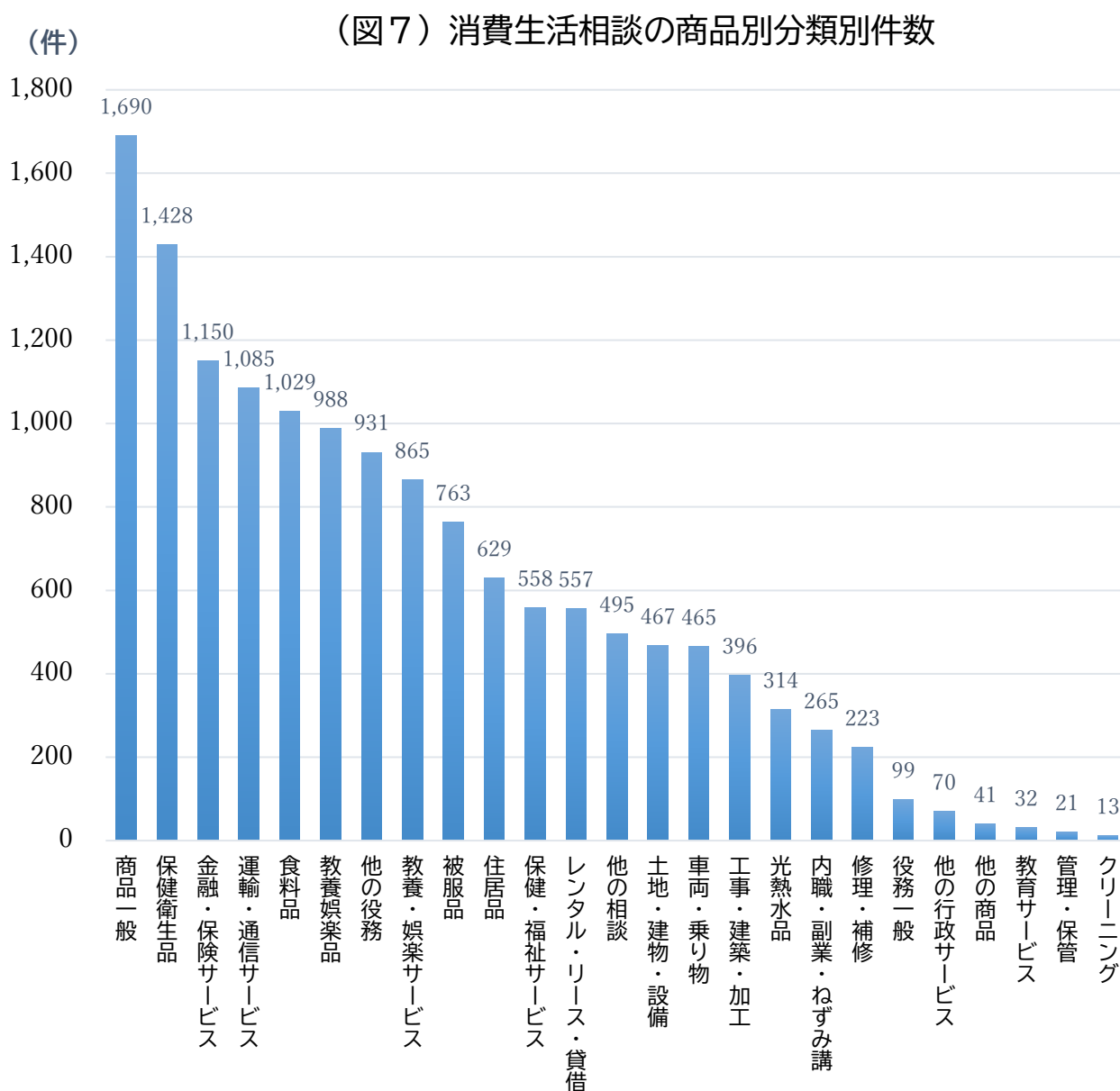


（図 6）契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額



商品別分類別に見た消費生活相談の概況

- ・商品別分類別にみると、相談件数が最も多かったものは、「商品一般」（迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物、架空請求を含む）であった。次いで「保健衛生品」（化粧品含む）、「金融・保険サービス」に関する相談であった。（図7）
- ・商品・サービスを詳細に区分してみると、全体では「商品一般」が最も多かった。次いで「他の健康食品」が多かった。（図8）
- ・年齢層別にみると、20歳未満では「インターネットゲーム」、20歳代では「エステティックサービス」が最多であった。その他の年代では「商品一般」のほか、「不動産賃貸」、「基礎化粧品」が上位にみられる。（図9）



(図8) 消費生活相談の商品・サービス別件数

順位	全体		65歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	14,574	総件数	4,226
1	商品一般	1,690	商品一般	483
2	他の健康食品	509	他の健康食品	269
3	基礎化粧品	498	基礎化粧品	207
4	不動産賃貸	488	工事・建築	143
5	役務その他サービス	427	インターネット接続回線	120
6	相談その他	390	役務その他サービス	105
7	工事・建築	379	携帯電話サービス	103
8	フリーローン・サラ金	350	金融関連サービス	92
9	インターネット接続回線	322	固定電話サービス	82
10	携帯電話サービス	293	他の化粧品	74

(備考) 全体には、年齢が無回答も含まれる。

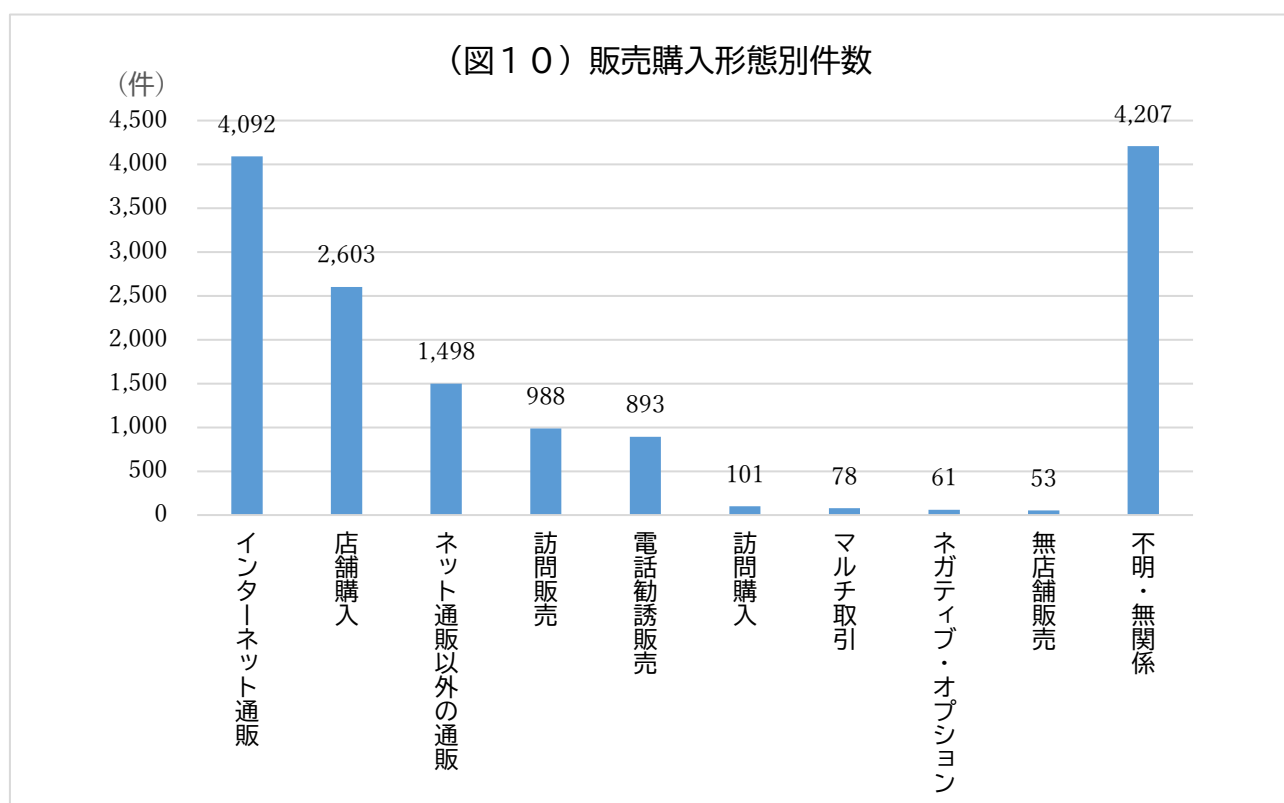
(図9) 消費生活相談の商品・サービス別件数(年齢層別)

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	276	総件数	1,131	総件数	1,076	総件数	1,512
1	インターネットゲーム	47	エステティックサービス	103	商品一般	100	商品一般	147
2	商品一般	24	商品一般	91	不動産賃貸	87	不動産賃貸	53
3	エステティックサービス	20	不動産賃貸	74	四輪自動車	37	工事・建築	42
4	基礎化粧品	13	他の内職・副業	61	フリーローン・サラ金	37	フリーローン・サラ金	42
5	他の健康食品	10	役務その他サービス	51	他の内職・副業	36	他の内職・副業	39
6	紳士・婦人洋服	7	フリーローン・サラ金	43	役務その他サービス	35	携帯電話サービス	38
7	四輪自動車	7	四輪自動車	42	インターネット接続回線	26	四輪自動車	36
8	携帯電話サービス	7	携帯電話サービス	20	金融関連サービスその他	25	インターネット接続回線	34
9	医療サービス	5	相談その他	18	工事・建築	23	役務その他サービス	34
10	他の化粧品	4	他の健康食品	17	医療サービス	21	相談その他	34

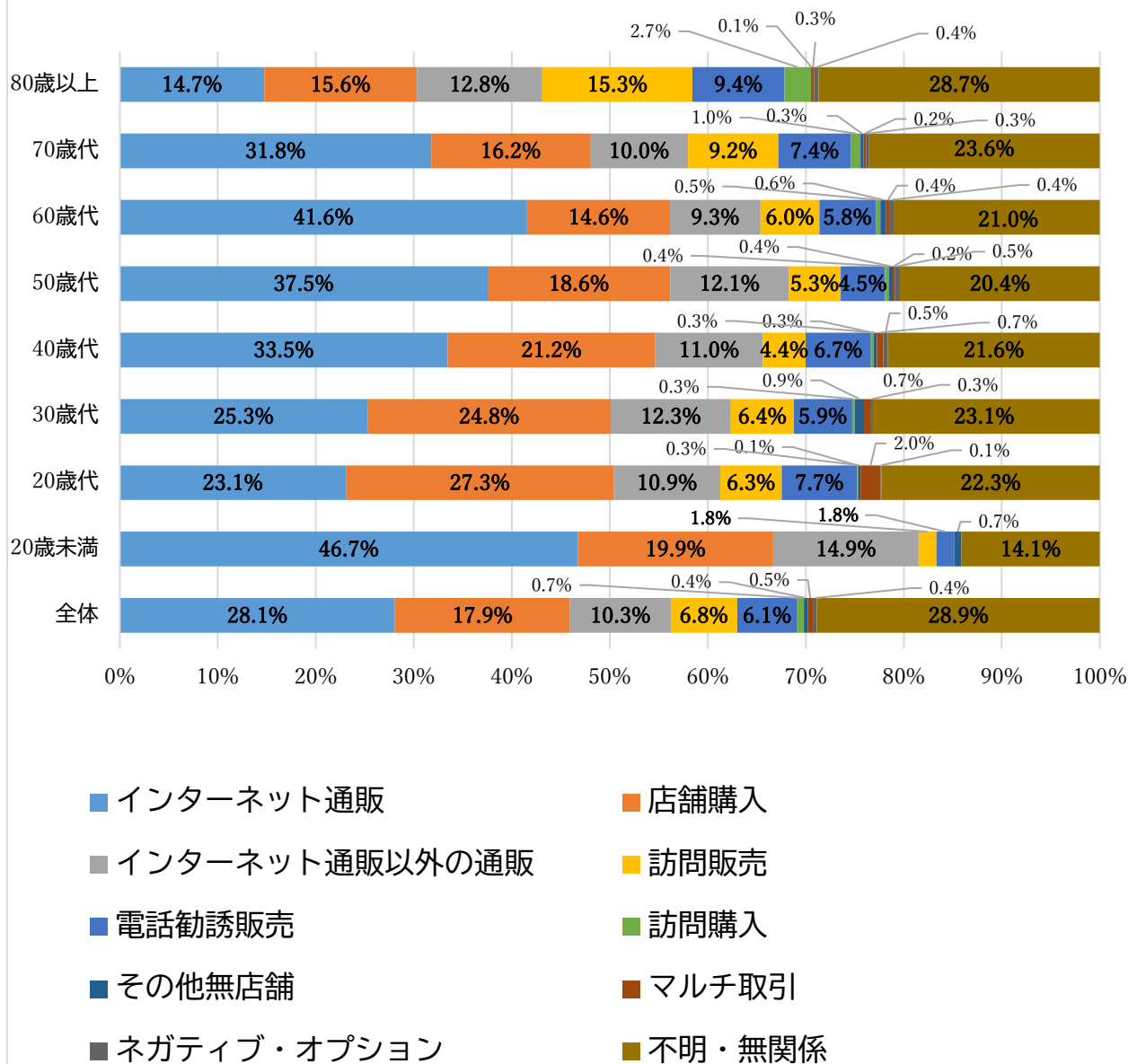
順位	50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	2,030	総件数	2,086	総件数	2,061	総件数	1,174
1	商品一般	177	商品一般	210	商品一般	232	商品一般	144
2	基礎化粧品	108	基礎化粧品	143	他の健康食品	124	他の健康食品	101
3	他の健康食品	73	他の健康食品	93	基礎化粧品	107	工事・建築	56
4	役務その他サービス	65	役務その他サービス	62	インターネット接続回線	70	携帯電話サービス	33
5	不動産賃貸	62	メイクアップ化粧品	60	工事・建築	59	相談その他	33
6	フリーローン・サラ金	60	工事・建築	56	役務その他サービス	55	固定電話サービス	31
7	メイクアップ化粧品	53	インターネット接続回線	51	携帯電話サービス	53	役務その他サービス	28
8	工事・建築	48	不動産賃貸	47	他の化粧品	52	修理サービス	27
9	金融関連サービス	45	携帯電話サービス	43	金融関連サービス	52	基礎化粧品	23
10	インターネット接続回線	44	他の化粧品	42	頭髪用化粧品	43	電気	21

販売購入形態別にみた消費生活相談の概況

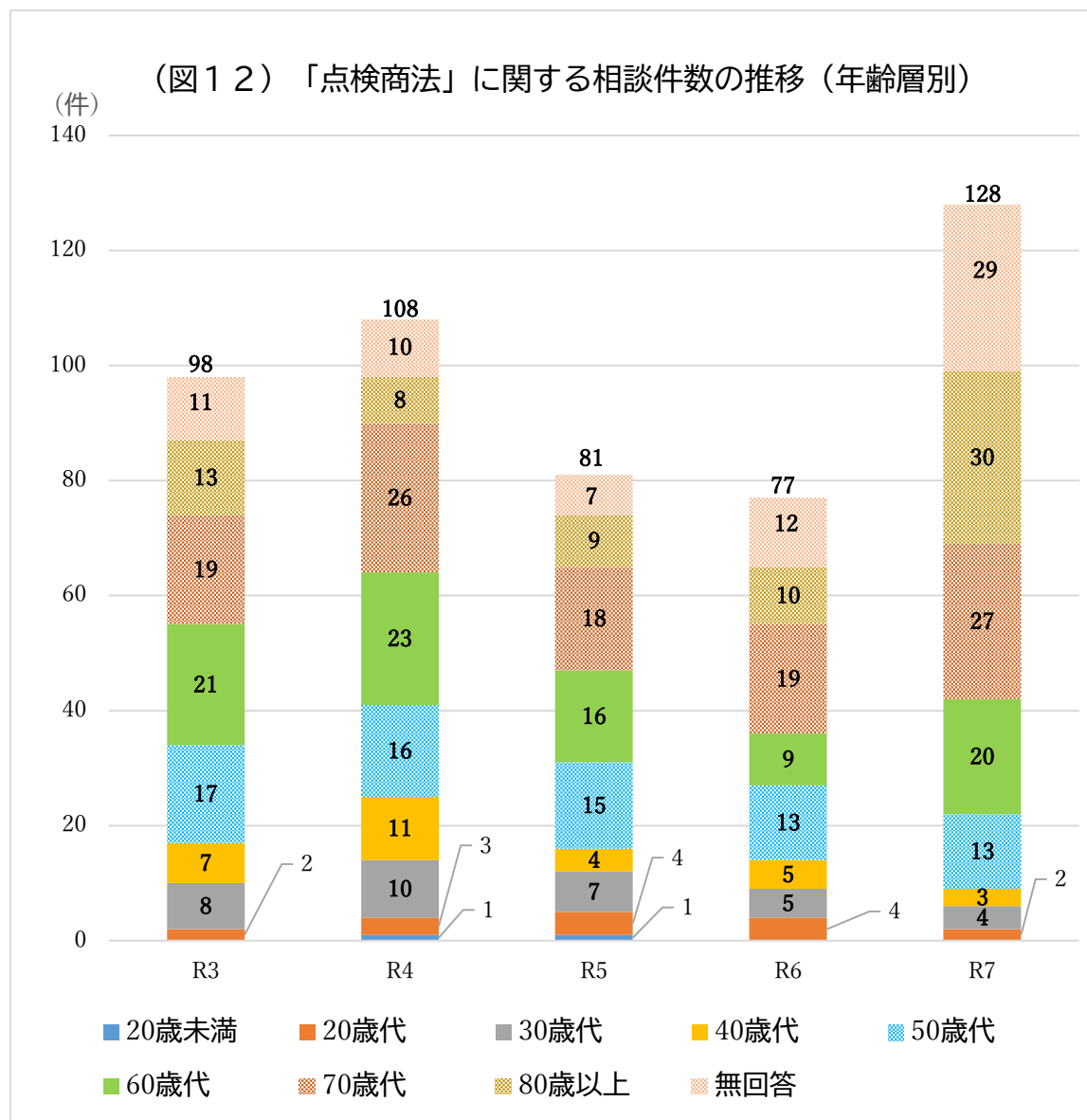
- ・販売購入形態別にみると、最も多かったものは、「インターネット通販」であった。（図１０）
- ・年齢層別にみると、20歳未満では「インターネット通販」が約５割を占めている。20歳代及び80歳以上では「店舗購入」が最も多いが、他の年代では「インターネット通販」が最も多い。（図１１）
- ・70歳代及び80歳以上では、他の年齢層と比較して「訪問販売」、「訪問購入」の割合が高くなっている。
- ・近年相談件数が増加している販売形態として、点検を装って不要な契約を結ばせる「点検商法」による訪問販売や電話勧誘販売が挙げられる。「点検商法」に関する相談件数は128件で、令和6年度に比して約1.7倍となっている。特に高齢者を中心にガスや給湯器、太陽光パネルの点検、屋根の修理工事に関するトラブルの相談が多くなっている。具体的事例としては「業者が訪ねてきて『無料で屋根の点検をする』というので点検してもらったら修理が必要と言われ、その場で契約してしまったが、解約したい」、「業者から無料でガスの点検をすると電話が入り、自宅に来てもらい点検してもらった。給湯器を交換する必要があると言われ契約したが、高額なため解約したい。」といった相談がみられた。（図１２）



(図 1 1) 販売購入形態別割合 (年齢層別)

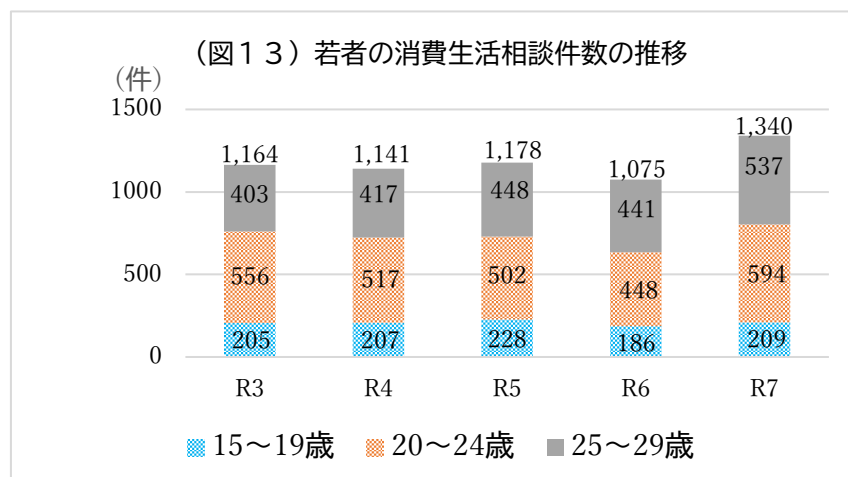


※割合は、小数点以下第2位を四捨五入したもの。端数処理の都合上、合計が100%とならない場合がある。



若者の消費生活相談の概況

- ・15歳から29歳までの若者の相談件数は、近年は1,100件前後で推移していたが、令和7年度は1,340件であった。（図13）
- ・若者の相談件数を商品・サービス別にみると、男性では「商品一般」「普通・小型自動車」が多く、女性では「脱毛エステ」「商品一般」「他の内職・副業」が多くみられる。また、男女ともに「賃貸アパート」に関する相談が多くみられる。（図14）



（図 1 4）若者の消費生活相談件数（商品・サービス別）

男性						女性					
15～19 歳			20～29 歳			15～19 歳			20～29 歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	104		総件数	536		総件数	101		総件数	591
1	商品一般	11	1	商品一般	54	1	脱毛エステ	11	1	脱毛エステ	71
2	携帯電話サービス	7	2	賃貸アパート	34	2	商品一般	9	2	他の内職・副業	37
3	インターネットゲーム	6	3	普通・小型自動車	30	3	他の健康職品	8	3	商品一般	36
4	普通・小型自動車	4	4	役務その他サービス	27	4	化粧クリーム	5	4	賃貸アパート	33
5	紳士・婦人洋品	3	5	フリーローン・サラ金	25	5	エステティックサービス	5	5	役務その他サービス	23
6	スマートフォン	3	6	他の内職・副業	24	6	紳士・婦人洋品	4	6	フリーローン・サラ金	17
7	医療サービス	3	7	修理サービス	11	7	他の内職・副業	3	7	エステティックサービス	15
8	コート	2	8	携帯電話サービス	11	8	電気	2	8	相談その他	11
9	修理サービス	2	9	他の娯楽等情報配信サービス	9	9	洋服一般	2	9	医療サービス	10
10	金融関連サービス	2	10	他の健康食品	8	10	上着	2	10	他の健康職品	9

美容・健康

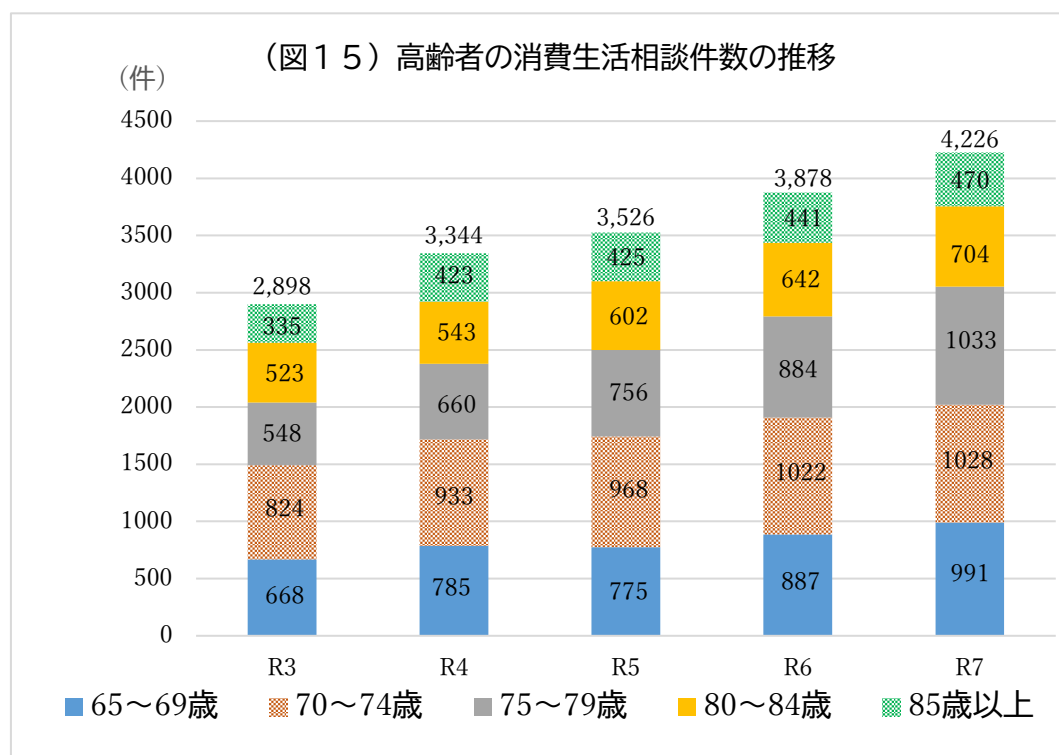
内職・副業

金融

暮らし

高齢者の消費生活相談の概況

- ・ 65 歳以上の高齢者の相談件数は、年々増加し続け、令和 7 年度は 4,226 件であった。これは相談全体の約 3 割を占める。（図 1 5）
- ・ 相談件数を商品・サービス別にみると、「商品一般」、「他の健康食品」、「化粧クリーム」、「携帯電話サービス」に関する相談が上位にみられる。（図 1 6）
- ・ 75 歳以上では「固定電話サービス」に関する相談が多くみられる。
- ・ 75 歳以上の女性では「新聞」に関する相談が上位にみられる。



(図 16) 高齢者の消費生活相談件数 (商品・サービス別)

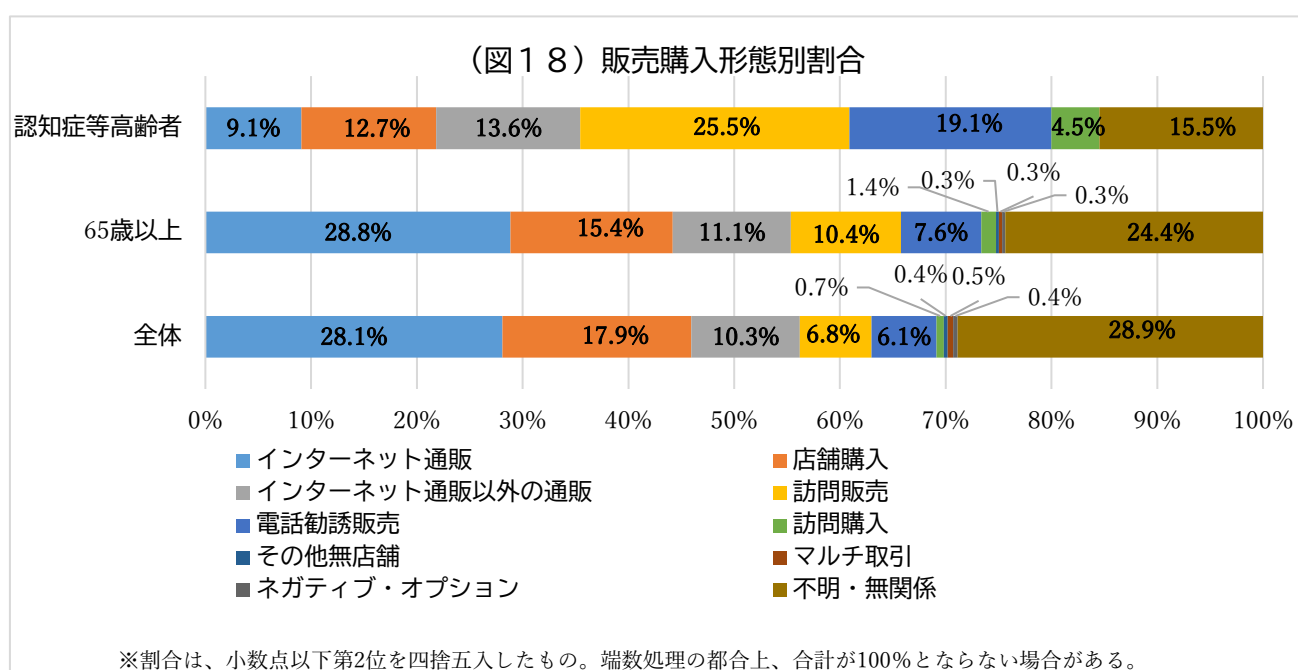
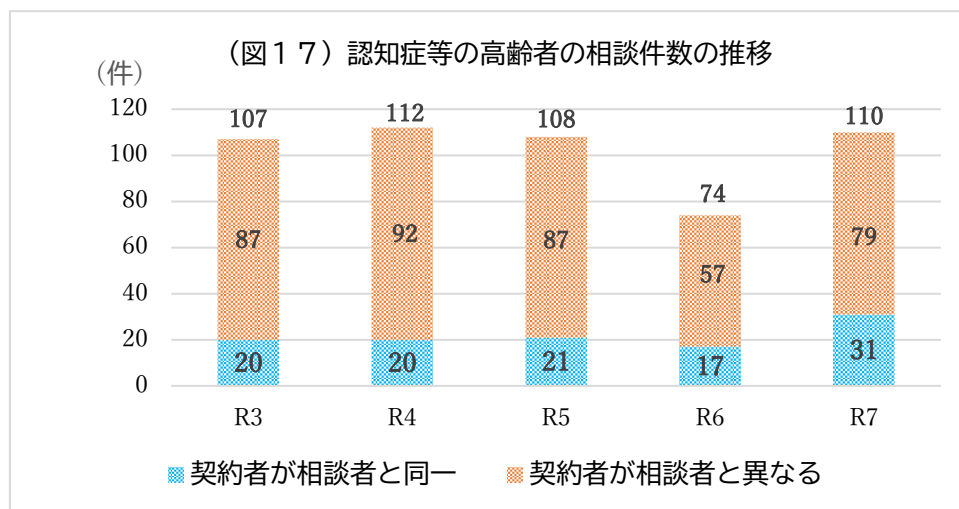
男性								
65～74 歳			75～84 歳			85 歳以上		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	979		総件数	838		総件数	209
1	商品一般	114	1	商品一般	123	1	商品一般	26
2	他の健康食品	48	2	他の健康食品	67	2	他の健康食品	21
3	化粧クリーム	36	3	役務その他サービス	31	3	固定電話サービス	8
4	携帯電話サービス	25	4	携帯電話サービス	28	4	役務その他サービス	8
5	役務その他サービス	25	5	化粧クリーム	25	5	相談その他	7
6	光ファイバー	24	6	光ファイバー	24	6	インターネット接続回線	6
7	修理サービス	21	7	金融関連サービス	20	7	金融機関サービス	6
8	金融関連サービス	21	8	電気	14	8	電気	5
9	フリーローン・サラ金	17	9	修理サービス	14	9	携帯電話サービス	4
10	普通・小型自動車	15	10	固定電話サービス	13	10	修理サービス	4

女性								
65～74 歳			75～84 歳			85 歳以上		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	1,023		総件数	890		総件数	255
1	商品一般	90	1	商品一般	98	1	商品一般	28
2	化粧クリーム	72	2	他の健康食品	60	2	他の健康食品	26
3	他の健康食品	46	3	化粧クリーム	33	3	新聞	15
4	ファウンデーション	42	4	化粧品	31	4	相談その他	9
5	化粧品	32	5	携帯電話サービス	25	5	修理サービス	8
6	金融関連サービス	22	6	相談その他	22	6	固定電話サービス	7
7	役務その他サービス	22	7	固定電話サービス	21	7	役務その他サービス	7
8	フリーローン・サラ金	18	8	金融関連サービス	20	8	衛生設備工事	7
9	携帯電話サービス	18	9	新聞	16	9	スマートフォン	4
10	賃貸アパート	17	10	電気	12	10	他の行政サービス	4

通信サービス	健康食品	化粧品
修理・補修	金融	

認知症等の高齢者の相談の概況

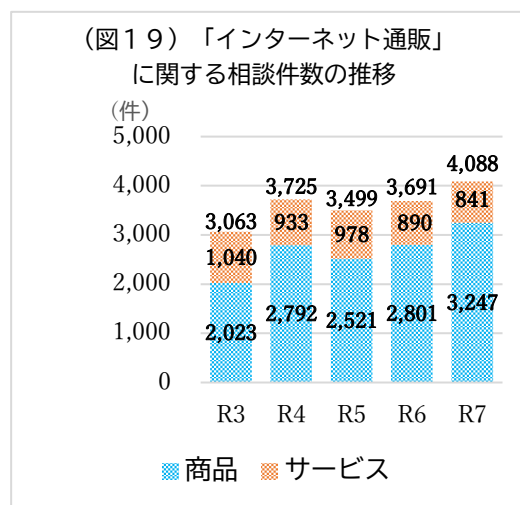
- ・ 認知症等の高齢者の相談件数は 110 件であった。相談者が契約当事者本人であるかを見ると、高齢者の相談のうち、契約当事者本人から寄せられた相談の割合は高齢者全体では 83.8%であるが、認知症等の高齢者では 28.2%となっており、高齢者全体とは異なる傾向がみられる。(図 17)
- ・ 販売購入形態別にみると、認知症等の高齢者の相談では、「訪問販売」「電話勧誘販売」「インターネット通販以外の通販」の割合が高くなっている。(図 18)
- ・ 具体的な相談事例としては、「認知症の母親宛てに定期的に海産物が送られてきて代引きで受け取っていることが分かった。解約したい。」「認知症で一人暮らしをしている母の家に不用品の回収業者が訪問してきたようだ。家にあったはずの指輪が無くなり、テーブルに 1 万円置かれていた。指輪を返してもらいたい。」といった相談がみられた。



(2) デジタル化に関わる消費生活相談

インターネット通販に関する消費生活相談

- ・インターネット通販に関する消費生活相談は、ショッピングサイト等で商品を購入する相談と、コンテンツ配信等のサービスを契約する「サービス」に関する相談に分けられる。いずれにも属さない「他の相談」を除き、インターネット通販の相談件数は4,088件で、前年に比べて増加した。「商品」に関する相談は約8割を占めている。(図19)
- ・具体的な事例としては、「ネット通販で腕時計を購入し代金を振り込んだ。後日商品が欠品していると連絡があり、コード決済での返金を持ちかけられた。詐欺ではないか。」「ブランドの公式サイトから靴注文し、クレジット決済した。2か月たつが商品が届かない。」といった相談がみられた。

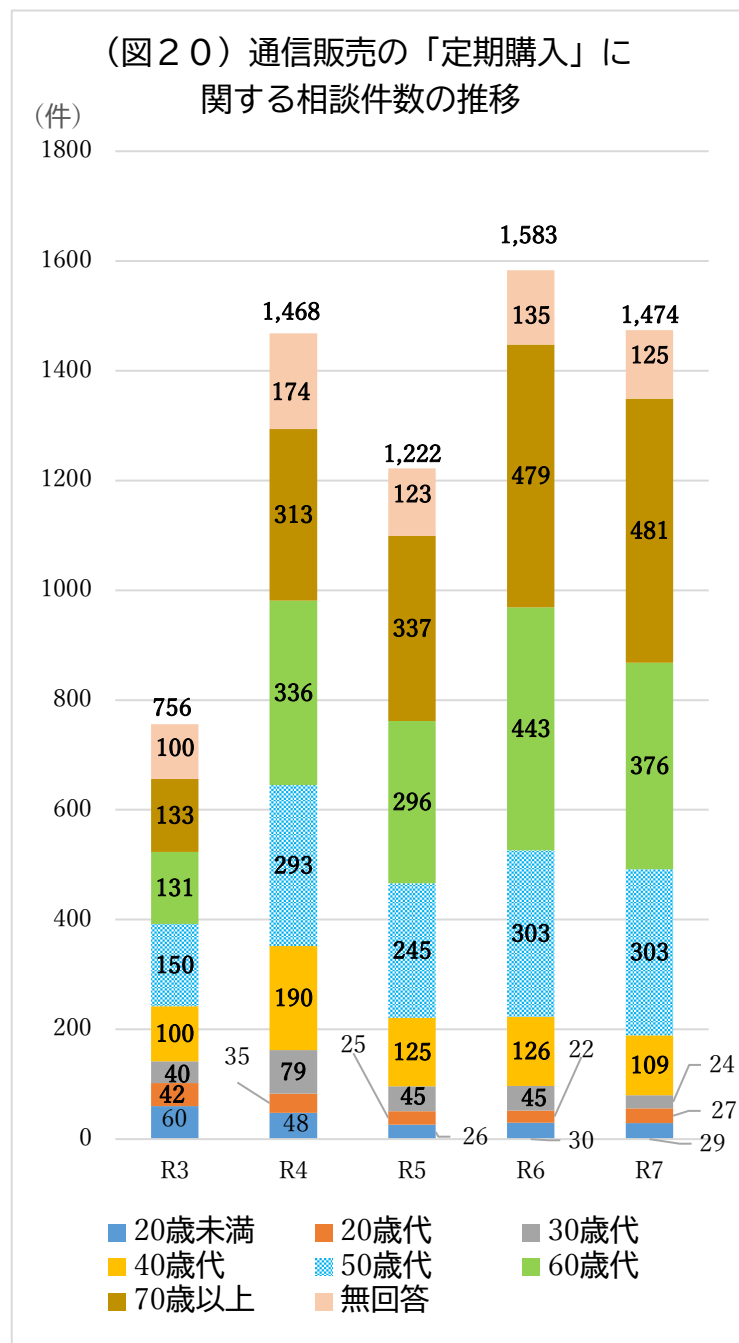


通信販売の「定期購入」に関する消費生活相談

・通信販売における「定期購入」に関する消費相談件数は、1,474 件で、前年（1,583 件）に比べて減少したものの、高止まりしている。年齢層別にみると、50 歳代以上が占める割合が大きい傾向にある。（図 20）

・通信販売における「定期購入」に関する相談を商品・サービス別にみると、化粧品や健康食品が上位を占めている。（図 21）

・具体的な事例としては、「1 回限りだと思って青汁を購入したが定期購入だった。2 回目以降を解約したい。」「ネットで化粧品を購入したら定期購入となっていたようで、6 回まで受けとらないと解約できないと言われ困っている。」といった相談がみられた。



(図 21) 通信販売の「定期購入」に関する相談（商品・サービス別）

順位	商品・サービス	件数	割合
1	他の健康食品	343	23.3%
2	化粧クリーム	331	22.5%
3	ファウンデーション	161	10.9%
4	化粧品	146	9.9%
5	乳液	61	4.1%
6	健康食品	46	3.1%
7	シャンプー	42	2.8%
8	養毛剤	34	2.3%
9	他の医薬品	28	1.9%
10	化粧品その他	26	1.8%

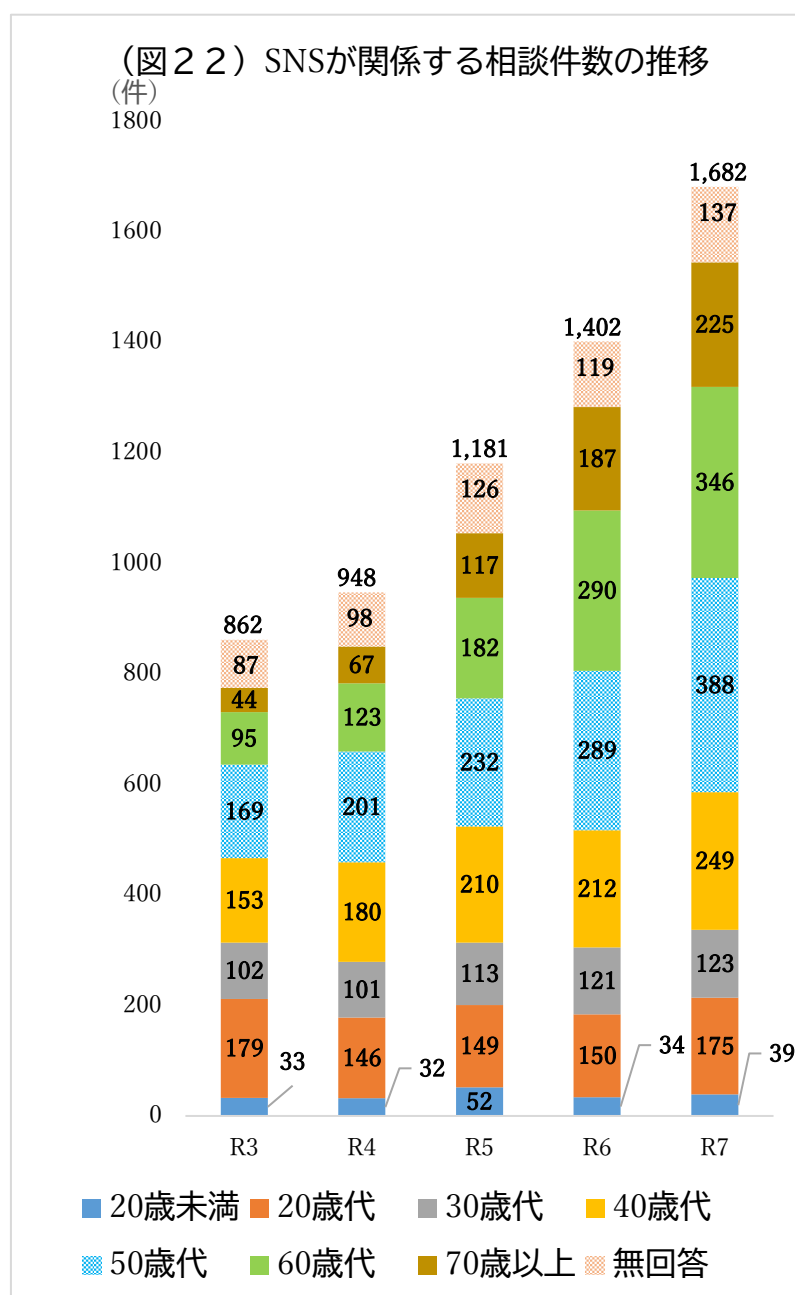
順位	商品・サービス	件数	割合
11	歯みがき粉	20	1.4%
12	履物付属物	19	1.3%
13	基礎化粧品	17	1.2%
14	電子タバコ	17	1.2%
15	他のペット用品	15	1.0%
16	商品一般	14	0.9%
17	皮膚病薬	14	0.9%
18	化粧水	11	0.7%
19	化粧石鹸	9	0.6%
20	漢方薬	8	0.5%

化粧品 健康食品 医薬品

SNS が関係する消費生活相談

・ SNS が関係する消費生活相談件数は近年増加傾向にあり、令和 7 年度は 1,682 件で、前年（1,402 件）よりも増加した。年齢層別にみると、50 歳代、60 歳代が占める割合が高い。（図 2 2）

・ SNS が関係する消費生活相談を商品・サービス別にみると、「化粧品」や「健康食品」、「内職・副業」に関する相談が多くみられる。年齢層別にみると、20 歳未満では「他の健康食品」、20 歳代から 40 歳代までは「他の内職・副業」、50 歳代以上では「化粧クリーム」に関する相談が最も多くなっている。（図 2 3）



(図23) SNS が関係する消費生活相談（商品・サービス別）

順位	全体		20 歳未満		20 歳代		30 歳代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	1,682	総件数	39	総件数	175	総件数	123
1	化粧クリーム	171	他の健康食品	4	他の内職・副業	34	他の内職・副業	21
2	他の健康食品	130	化粧クリーム	4	役務その他サービス	16	他の健康食品	10
3	他の内職・副業	109	乳液	3	商品一般	15	商品一般	7
4	ファウンデーション	76	医療サービス	3	他の健康食品	6	金融関連サービス	5
5	商品一般	72	紳士・婦人洋服	2	紳士・婦人洋服	5	役務その他サービス	4

順位	40 歳代		50 歳代		60 歳代		70 歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	249	総件数	388	総件数	346	総件数	225
1	他の内職・副業	24	化粧クリーム	39	化粧クリーム	57	化粧クリーム	37
2	他の健康食品	16	他の健康食品	35	他の健康食品	28	他の健康食品	26
3	化粧クリーム	13	ファウンデーション	22	ファウンデーション	26	化粧品	10
4	ファウンデーション	12	化粧品	15	化粧品	15	ファンド型投資商品	10
5	商品一般	9	他の内職・副業	15	ファンド型投資商品	10	ファウンデーション	8

化粧品

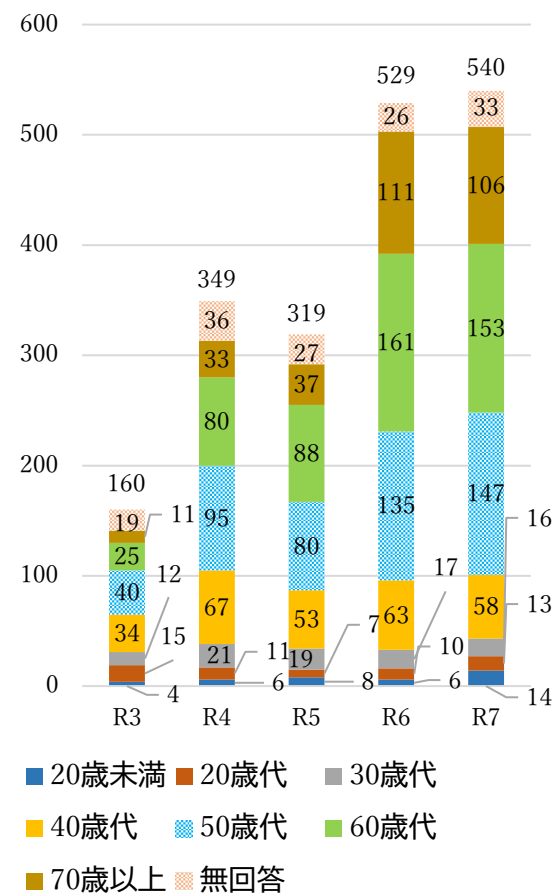
健康食品

内職・副業

(備考) 全体には、年齢が無回答も含まれる。

(図24) SNSが関係する相談のうち、通信販売の「定期購入」に関する相談件数の推移（年齢層別）

(件)



・ SNS が関係する消費生活相談のうち、通信販売における「定期購入」に関する相談は 540 件となり、前年（529 件）より増加した。（図 2 4）

・ 具体的には「SNS の広告を見てシミ取りクリームを購入した。初回のみと書かれていたと思うが 2 回目が届いた。請求金額も初回より高額になっている。業者に電話をしてもつながらない。」といった相談があった。

・ また、SNS をきっかけとした副業トラブルに関する相談も寄せられている。具体的には「簡単に儲かるという SNS 広告サイトから副業サイトに移動して、言われるままサウ金を利用して送金してしまった。冷静に考えると騙されたと思う。」

「SNS の広告を見て、携帯一つでできるという副業を始めた。指示されたタスクをこなすうちに操作ミスをしたとして違約金を請求され振り込んだ。詐欺だろうか。」といった相談があった。

デジタル化に伴う詐欺的な手口に関する消費生活相談

・デジタル化の進展に伴い、パソコンやスマートフォン等のデジタル機器を通じて消費者に接触し、消費者に誤解や不安を与え個人情報の入力や契約を迫る手口がみられる。「フィッシング」に関する消費生活相談件数は111件で、昨年度（120件）より減少した。（図25）

・具体的な事例としては「国民年金機構から不足書類があるとのメールが届いた。URLを開き、運転免許証の写真を張り付けようとしたがうまくいかなかったため、年金事務所に電話をかけて聞いたところ「そのようなメールは送っていない。」と言われ、フィッシングだと気づいた。」といった相談や、「通販サイトの会員登録の再設定を求めるメールが届いたため、URLを開きクレジットカードの情報を入力した。その後スマホのショートメールに届いたワンタイムパスワードを入力し設定を終えた。すると、カード会社から49,980円の利用を知らせるメールが届いた。」といった、実在する企業等から送られたように見せかけたメールやSNSのリンクに誘導されて、クレジットカード番号や個人情報等を入力した結果、経済的な被害が発生する事例がみられた。

