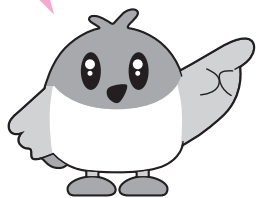


消費者庁公表
消費者白書より全国の
相談状況

- 2025年の消費生活相談件数は97.0万件。近年は年間90万件前後で推移。
- 商品・サービス別では、迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最も多い。次いで、「不動産貸借」に関する相談が多く、解約時に高額な違約金や修理代金を請求される事例等がみられる。(商品一般106,341件、不動産貸借47,239件)
- 高齢者(65歳以上)の相談件数は32.0万件。近年、相談全体の3割程度で推移。
- 通信販売の「定期購入」に関する相談件数は87,284件。依然として高止まり。商品・サービス別では、健康食品や化粧品に関する相談が上位にみられる。(他の健康食品(ダイエットサプリメントなど)22,063件、化粧クリーム16,931件、ファウンデーション10,651件、乳液6,446件、化粧品(全般)3,206件)
- SNSが関係する相談は101,045件。40歳代から60歳代が占める割合が高い。商品・サービス別では化粧品や健康食品、内職・副業等に関する相談が上位。(化粧クリーム7,805件、他の健康食品(ダイエットサプリメントなど)7,073件、他の内職副業6,101件)

出前講座・消費者教育(出前授業)など各種啓発活動を実施しています

○出前講座では…

★消費生活相談の実態と対処の方法

- ・県消費生活センターに寄せられている相談の事例や特徴をお知らせし、その対応策をお伝えしています。
- ・高等学校等における消費者教育のご依頼もお受けしています。

★相談窓口のご案内

- ・消費者トラブルで困ったときは、ピピッと相談!!
- ・県消費生活センターのほか、お住まいの市町に相談窓口があります。

★エシカル消費

- ・環境や人、地域の課題について考え、これらの課題に取り組む事業者を応援する消費活動であるエシカル消費について説明します。



○消費者啓発リーフレット「ピピッと解決ガイド」を作成しました。

リーフレットは、県消費生活センターのホームページにも掲載していますので、ご家族、ご友人、ご近所の方にもご案内いただき、消費者トラブルの未然防止にご協力をお願いします。

○若者向け、高齢者向けなど対象者を絞った啓発用DVDの貸出を行っています。
(事前に申し込み書の提出が必要です。貸出期間：原則1週間となっています。)

愛媛県消費生活センターについて、もっと詳しく知りたい!

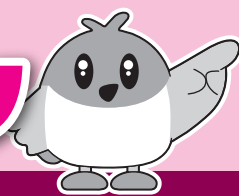
➡ホームページ「消費者情報プラザ」をご覧ください。



消費者トラブルで困ったときは、一人で悩まず相談しましょう!

いややいやや!
消費者ホットライン 188 局番なし発行：愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL:089-912-2336愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL:089-926-2603(相談電話ではありません)お近くの消費生活相談窓口をご案内
居住地の郵便番号を確認して電話すると
スムーズにおつなぎできます。

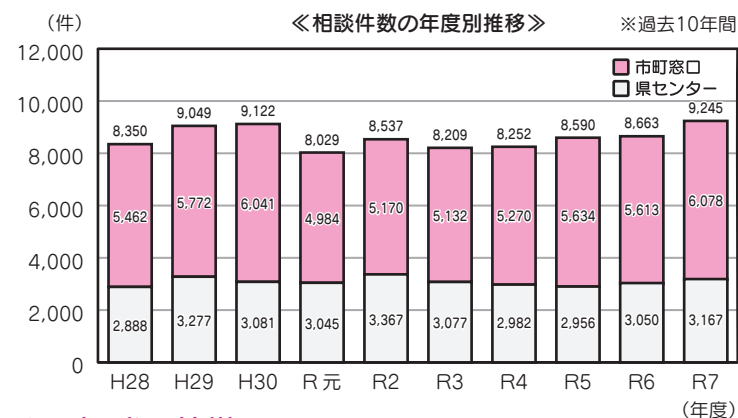
えひめの暮らし



愛媛県 No.198 令和8年8月号

令和7年度の消費生活相談状況をお知らせします。

1 相談件数の年度別推移



○県内の相談窓口に寄せられた相談件数は、県・市町合わせて9,245件でした。

(県センター3,167件、市町窓口6,078件)

○前年度と比較して582件(前年度比6.7%増)多くなっており、引き続き増加傾向にあります。

○過去10年間で最多となっています。

2 相談の特徴

◆相談件数の年代別では、70歳以上からの相談が2,371件(25.6%)と最も多く、60歳代1,626件(17.6%)と続いており、依然として高齢層の相談が多いです。

◆商品・役務別では、「商品一般」の相談が910件(9.8%)で、最も多く、「化粧品」「役務その他」と続きます。

◆インターネット通販に関する相談は2,704件(29.2%)で前年より349件(前年比14.8%)の増となりました。

40歳代以上の相談者の比率が増加傾向にあります。

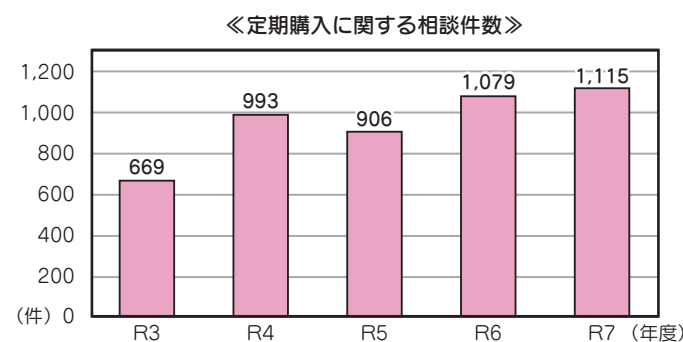
◆定期購入に関する相談は1,115件(12.1%)。化粧品や健康食品に関する相談が引き続き高水準で推移しています。「お試し」「1回だけ」のつもりで申し込んだら、実際には複数回の購入が条件だったというトラブルが増えています。

また、SNSに関する相談は1,083件(11.7%)で前年より264件(前年比32.2%)の増となりました。

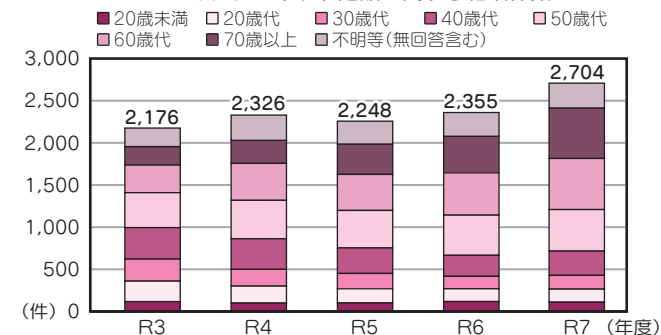
《商品・役務別の相談件数》 ※上位5位まで

順位	商品・役務名	令和7年度	
		前年度比	(件数)
1	商品一般	0.98	910
2	化粧品	0.98	733
3	役務その他	1.19	477
4	健康食品	0.96	439
5	レンタル・リース・貸借	1.08	380
	不動産貸借	1.05	331

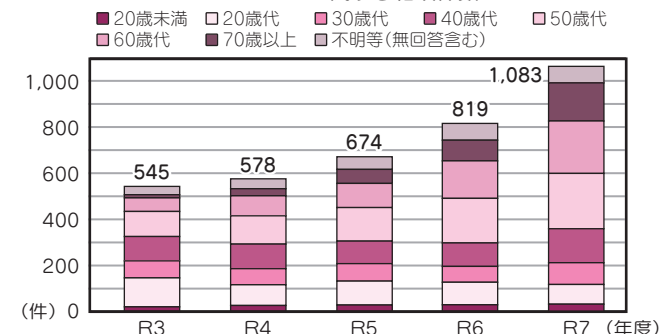
(注)商品・役務名は独立行政法人国民生活センターホームページ内
https://datafile.kokusen.go.jp/ の検索メニュー内の項目解説を参考



《インターネット通販に関する相談件数》



《SNSに関する相談件数》



「令和7年度消費生活相談状況」の詳細については、県消費生活センターホームページに掲載しています。

愛媛県消費生活センター 消費者情報プラザ

検索

定期購入トラブルにご注意！

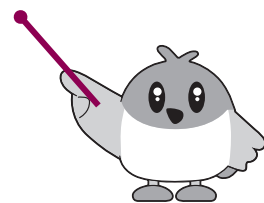
愛媛大学法文学部教授・NPO法人えひめ消費者ネット副理事長 泉 日出男

1 定期購入トラブルの現状

国民生活センターによると、2025年のインターネット通販の相談件数は26万6,734件で、前年の相談件数（24万6,480件）と比べて増加しています。インターネット通販に関する消費者トラブルには様々なものがありますが、近年、国民生活センターは「定期購入」に関するトラブルについて再三にわたり注意喚起しています。通信販売における定期購入に関する消費生活相談件数ですが、2025年は87,284件であり、前年（90,723件）と比べ減少したものの依然として高止まりしています。年齢層別にみると、40歳代以上が占める割合が大きい傾向にあります。

〈「定期購入」に関する消費生活相談件数〉

年	2021	2022	2023	2024	2025
件数	51,460	76,052	98,616	90,723	87,284



〈「定期購入」に関する消費生活相談件数（年齢層別・2025年）〉

年代	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
件数	2,562	1,959	2,247	7,098	17,809	23,410	28,402	3,797

・PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2026年3月31日までの登録分）【「令和8年版消費者白書」をもとに筆者作成】

2 トラブル事例

定期購入に関するトラブル事例としては、「血糖値の上昇を抑える漢方薬を【お試し】で購入したが2回目が届いた。返品したいが電話がつかない」、「【定期縛りなし】と紹介されていた商品を申し込んだところクーポンが表示され、意図せず回数縛りのある定期購入となってしまった」といったものがあります。このように、消費者が定期購入であることを認識せずに商品を注文し2回目以降の商品が届いて初めて気づいたというケース、解約したくても事業者と連絡が取れないというケース、「定期縛りなし」「回数縛りなし」という広告を見て注文したが、実際は解約しない限り継続的に商品が届く定期購入契約だったというケースが散見されます。

3 定期購入トラブルにあわないためにできること

インターネット通販は「クーリングオフ」の対象ではないため注意が必要です。インターネット通販で購入するにあたっては、以下の点に注意してください。

●【定期縛りなし】【回数縛りなし】という記載があっても定期購入の契約かもしれません。

「定期縛りなし」「回数縛りなし」と表示されていても、それが定期購入契約ではないことを意味するとは限りません。実際には、最低購入回数の条件がないだけで解約しない限り商品が継続的に届く定期購入契約である場合があります。広告表示だけで判断せず、契約時に解約条件や契約内容を十分に確認しましょう。

●【さらにお得】【今だけ使えるクーポン】などの表示によって注文後に意図していない定期購入への変更を促されることがあります。

購入する際には、「お得」「今だけ」などの広告表現に惑わされず、広告表示だけではなく、契約条件も細かく確認し、本当にその商品・数量・コースが必要かどうかをしっかりと検討した上で、契約条件や購入の必要性について十分納得してから購入しましょう。

●販売業者と連絡が取れない場合であっても、電話履歴や電子メールなどの記録を保存しておきましょう。

解約期間内に連絡を試みた「証拠」を残しておくことが重要です。解約期限後によりやく連絡が取れた場合であっても、期限内に連絡した証拠を示して解約交渉を行うことができます。また、解約方法が電話に限定されている場合でも、電話がつかないことを電子メール等で伝えておくようにしましょう。

●注文する前に販売サイトや【最終確認画面】の表示をよく確認しましょう。

インターネット通販では、SNS広告だけでなく、契約申込み前の「最終確認画面」を必ず確認し、「定期購入の有無」、「最低購入回数の条件」、「料金」、「解約条件」などを確認することが重要です。また、これらの事項が表示されていない場合や、顧客を誤認させる表示によって申し込んだ場合には、契約の申込みを取り消せる可能性があります。その際、「最終確認画面」のスクリーンショットは重要な証拠となりますので、必ず保存しておきましょう。

※最終確認画面：インターネット通販において、顧客がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面

4 最終確認画面で確認すべき事項

インターネット通販の「最終確認画面」では、顧客が「注文確定」の直前段階で契約事項を簡単に最終確認できるように表示されていなければなりません。

これらが表示されていない場合や誤認させるような表示である場合は、特定商取引法違反となります。

最終確認画面で確認すべき事項
① 何をどれだけ買うのか【分量】
② いくら支払うのか【価格】
③ いつ・どうやって支払うのか【支払時期・方法】
④ いつ届くのか・利用できるのか【引渡・提供時期】
⑤ いつまで申し込めるのか【申込期間】
⑥ 解約・返品はできるのか【解除条件】

5 さいごに

不安に思った場合やトラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

なおNPO法人えひめ消費者ネット（通称「ひめネット」）は、2018年6月に「適格消費者団体」に認定された四国で唯一の消費者団体であり、消費者トラブルの事例やその対処法についての情報提供をしています。消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、事業者の不当な契約条項、不当な表示、不当な勧誘行為等に関する情報提供をお願いします。

えひめ消費者ネット情報提供

検索

<https://ehime-syouthisya-net.org/joho.html>

