

Ⅲ 令和7年度事業の実績

1 相談・苦情処理業務

(1) 相談体制

消費生活センターに消費生活相談員8名(うち1名は、多重債務・ヤミ金融専門相談員)を、また県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃の4か所)に消費生活相談員5名を配置し、関係機関との緊密な連携を図り、消費者からの相談・苦情の適切かつ迅速な処理に努めた。

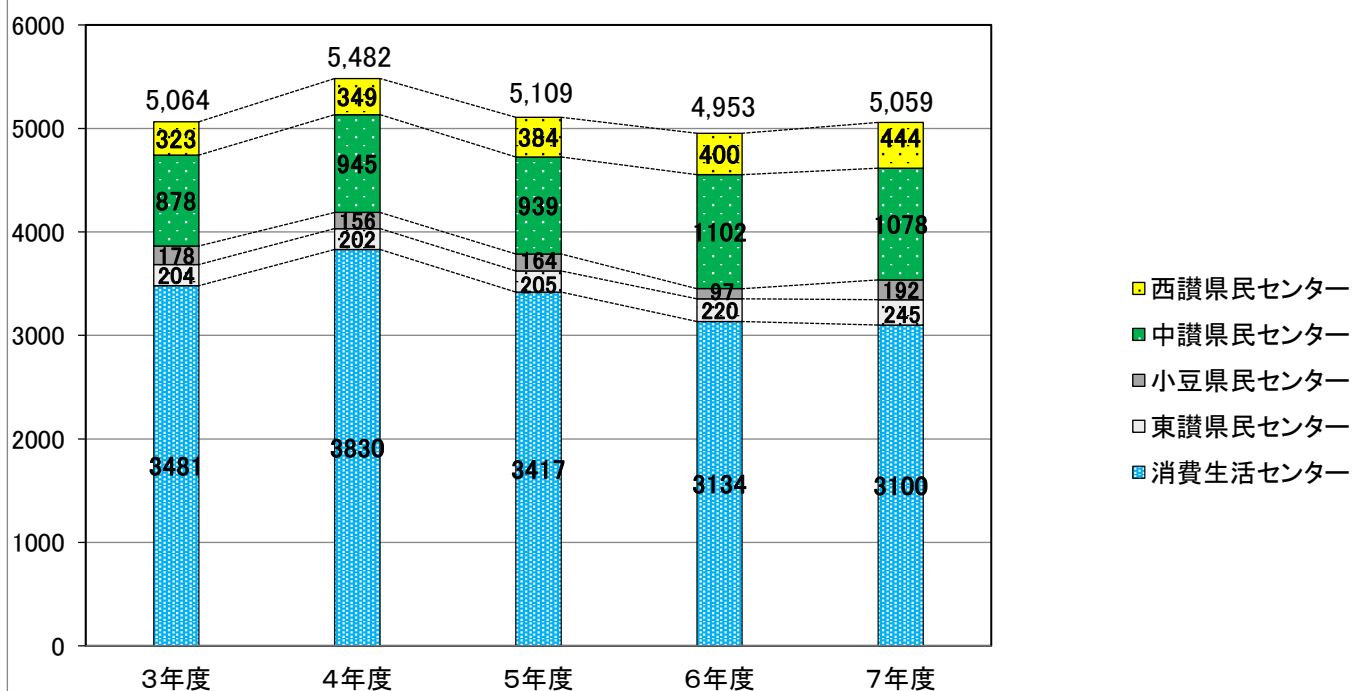
また、弁護士による無料法律相談(県庁で毎月1回:原則第1木曜日)及び司法書士による多重債務・ヤミ金融に関する無料法律相談(県庁で毎月1回:原則第3木曜日)を必要に応じて実施し、法律の専門家・相談者・消費生活相談員の三者による面談を行い、専門的な助言等を得た。さらに、弁護士に消費生活コンサルタント、消費生活困難案件対策アドバイザーを委嘱し、弁護士から消費生活相談員に助言を得ることにより、複雑・専門化する相談・苦情に対応した。

(2) 相談の特徴

① 相談件数

令和7年度の相談件数は 5,059 件(消費生活センター3,100 件、県民センター1,959 件)で、近年、相談件数は 5,000 件前後で推移している。相談1件当たりの契約金額(金額が明らかなもののみ。以下同じ)は 56 万 5 千円余で、前年度に比べ約 87 千円(13%)減少した。

相談件数の推移



相談に係る商品・役務の契約金額

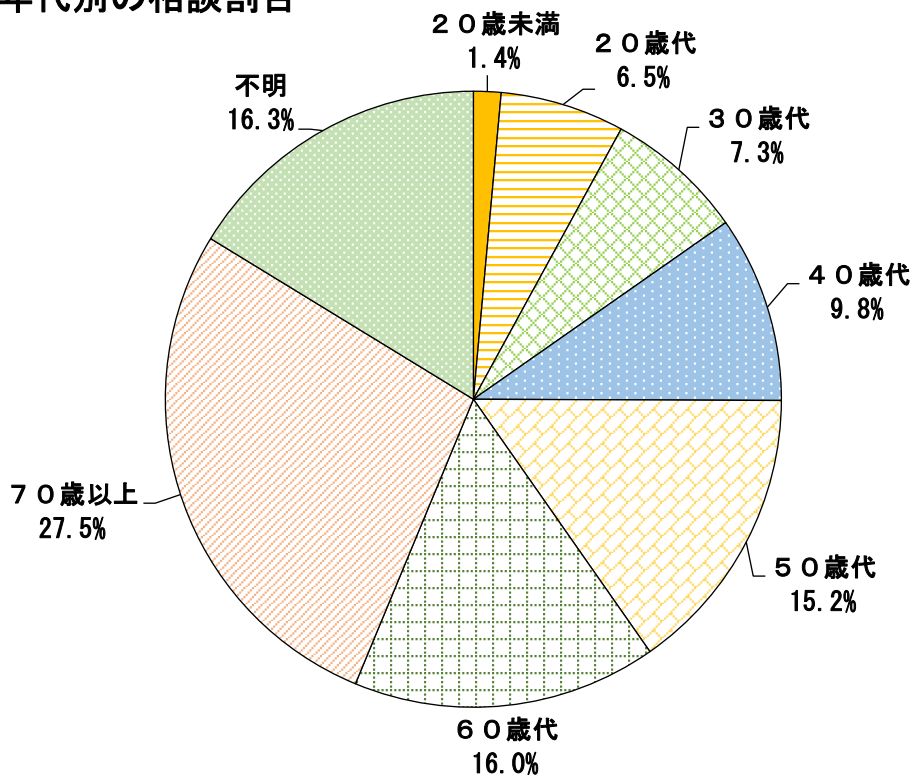
(単位:件、円)

区 分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	前年度比 %
件 数	2,338	2,647	2,498	2,433	2,297	94.4
金 額	1,606,795,140	1,713,656,326	2,474,670,822	1,587,129,604	1,298,825,714	81.8
金 額 (1件あたり)	687,252	647,396	990,661	652,334	565,444	86.7

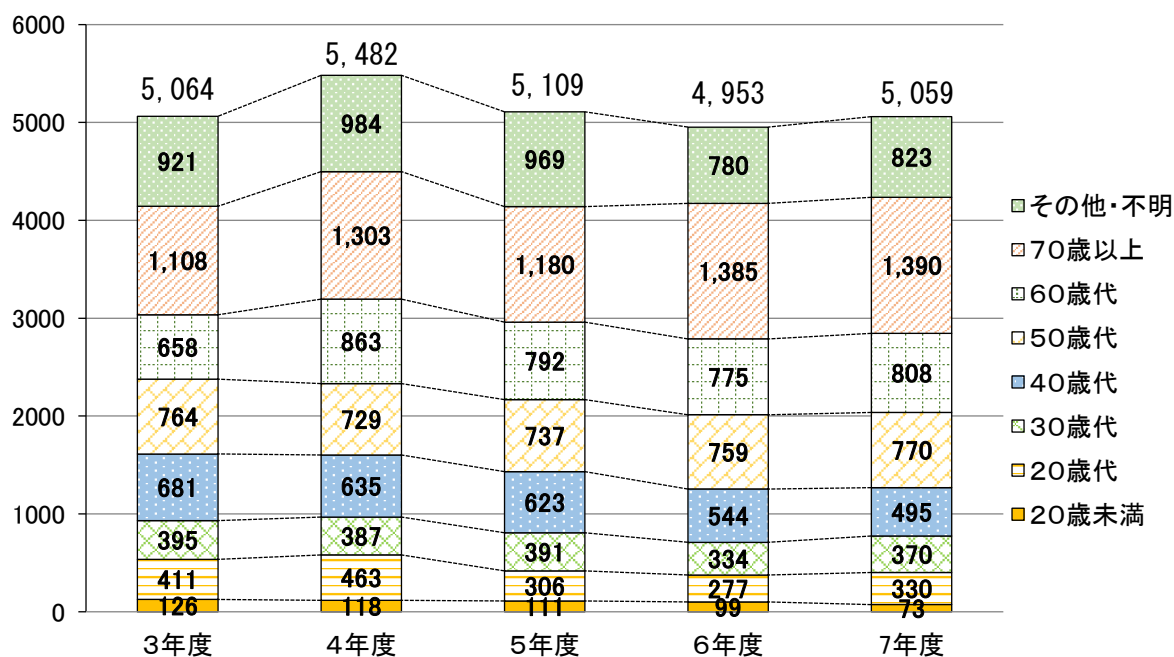
② 年代別 高齢層の相談割合が高い

年代別の相談状況は、「70歳以上」が最も多く、「60歳代」「50歳代」の順に多い状況である。そのうち、「60歳代」及び「70歳以上」からの相談件数は 2,198 件で全体の 43.4%と、全体に占める高齢層の割合が高くなっている。

年代別の相談割合



年代別相談件数の推移



③ 相談の多いもの 前年度に続き「商品一般」に関するものが多い

- ・相談の内容(商品・役務)別では、「商品一般」「化粧品」「役務その他」「健康食品」「レンタル・リース・貸借」の順で多い。
- ・「化粧品」「健康食品」に関するものが多い原因は、定期購入に関する相談が多いことによるものである。
- ・「レンタル・リース・貸借」は、集合住宅に関する契約内容や退去に伴う修繕代等に関する相談が多い。

商品・役務別件数(上位 10 位)

(単位: 件)

	3年度		4年度		5年度		6年度		7年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	617	商品一般	628	商品一般	546	商品一般	576	商品一般	465
2	化粧品	274	化粧品	480	化粧品	379	化粧品	385	化粧品	408
3	相談その他	237	役務その他	257	役務その他	255	健康食品	263	役務その他	297
4	役務その他	227	相談その他	230	健康食品	221	役務その他	243	健康食品	210
5	健康食品	188	健康食品	188	相談その他	202	レンタル・リース・貸借	157	レンタル・リース・貸借	185
6	レンタル・リース・貸借	176	理美容	177	レンタル・リース・貸借	182	工事・建築・加工	156	工事・建築・加工	177
7	工事・建築・加工	164	他の教養・娯楽	173	他の教養・娯楽	144	インターネット通信サービス	152	移動通信サービス	159
8	他の教養・娯楽	164	工事・建築・加工	157	自動車	139	相談その他	147	インターネット通信サービス	146
9	移動通信サービス	154	レンタル・リース・貸借	153	工事・建築・加工	139	他の教養・娯楽	143	電報・固定電話	145
10	インターネット通信サービス	149	インターネット通信サービス	143	移動通信サービス	121	移動通信サービス	139	自動車	128

※主な用語の説明

商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できないもの。身に覚えのない商品が届いたという相談、不正利用の相談等。
役務その他	サポート詐欺、弁護士、司法書士、HP作成代行、保証、結婚相手紹介、不動産仲介、申請代行サービスなどの相談。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
工事・建築・加工	家屋や門塀等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。
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サービスに関する相談。
インターネット通信サービス	光ファイバー、ADSL等のインターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ウィルスチェックサービス、ドメイン取得契約等。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金、労働問題など消費者問題以外の相談。
他の教養・娯楽	入場料を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設、出会い系サイト・アプリ、インターネットゲーム、宝くじ、留学等斡旋サービス、タレントのファンクラブなどに関する相談。

契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位)

(単位:件)

年齢	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
順位	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	他の教養・娯楽	15	理美容	42	商品一般	32	商品一般	37	化粧品	77	化粧品	122	商品一般	153
2	健康食品	6	レンタル・リース・貸借	26	レンタル・リース・貸借	21	役務その他	33	商品一般	51	商品一般	78	化粧品	140
3	紳士・婦人洋服	6	商品一般	24	他の教養・娯楽	18	レンタル・リース・貸借	24	役務その他	34	健康食品	47	電報・固定電話	100
4	化粧品	5	自動車	17	自動車	16	化粧品	22	健康食品	33	役務その他	46	健康食品	88
5	レンタル・リース・貸借	4	内職・副業	17	理美容	15	工事・建築・加工	19	レンタル・リース・貸借	30	移動通信サービス	31	役務その他	67

④ 販売購入形態別件数 全ての年代で「通信販売」が多い

・販売購入形態別では、「通信販売」「店舗購入」「電話勧誘販売」が多い。「通信販売」は、全ての年代で最も多く、そのうち「化粧品」「健康食品」に関する相談が多い。

販売購入形態別・契約者年代別件数

(単位:件)

区分	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	計
店舗購入	13	91	72	97	122	93	165	111	764
訪問販売	2	11	15	25	23	29	128	50	283
通信販売	46	114	147	208	345	412	439	161	1,872
マルチ・マルチまがい	0	0	1	0	3	2	1	3	10
電話勧誘販売	5	26	24	31	43	59	102	63	353
ネガティブ・オプション	2	0	4	3	15	5	25	17	71
訪問購入	0	0	1	2	4	7	20	6	40
その他無店舗	0	1	2	2	6	5	7	3	26
不明・無関係	5	87	104	127	209	196	503	409	1,640
計	73	330	370	495	770	808	1,390	823	5,059

※主な用語の説明

店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やししながら商品を販売等する方法。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
訪問購入	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上以上の展示販売。

販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

(単位:件)

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい	
1	保健・福祉サービス	130	工事・建築・加工	81	化粧品	381	化粧品	2
2	車両・乗り物	76	役務その他	40	健康食品	176	ファンド型投資商品	2
3	レンタル・リース・貸借	73	空調・冷暖房・給湯設備	20	紳士・婦人洋服	83	健康食品	1
4	運輸・通信サービス	61	修理・補修	16	役務その他	83	洋装下着	1
5	教養娯楽品	53	電気	12	商品一般	82	電話機・電話機用品	1

順位	電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗	
1	インターネット通信サービス	71	商品一般	19	商品一般	12	食生活機器	4
2	役務その他	65	紳士・婦人洋服	5	アクセサリ	7	商品一般	3
3	移動通信サービス	35	空調・冷暖房機器	3	他の教養娯楽品	5	食器・台所用品	2
4	魚介類	22	化粧品	3	他の商品	3	医療用具	2
5	健康食品	20	他の保健衛生品	3	土地	2	冠婚葬祭	2

順位	不明・無関係	
1	商品一般	311
2	運輸・通信サービス	261
3	金融・保険サービス	201
4	他の相談	150
5	レンタル・リース・貸借	97

⑤ うまいうけ話 件数は減少

どうやってお金がもうかるのか仕組みのよくわからない、高収入をうたった「うまいうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」についての相談件数は53件で、前年度の37件に比べ16件(43.2%)増加した。金額が明らかなものは35件で、1件あたりの金額は6,695,536円。前年度の6,325,140円に比べ370,396円(5.9%)増加した。

「うまいもうけ話」の相談件数・金額（金額は明らかなもののみ）

（単位：件、円）

区 分	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
件 数	33	43	48	37	53	143.2
金額が明らかなものの件数、金額	20	25	33	25	35	140.0
	112,682,000	202,569,000	185,388,534	158,128,500	234,343,774	148.2
1 件あたり金額	5,634,100	8,102,760	5,617,834	6,325,140	6,695,536	105.9

※うまいもうけ話：どういう仕組みでお金もうかるのか、よくわからない、高収入をうたった投資商品や出資話。

⑥ 多重債務 相談件数が増加

相談件数は 69 件で前年度の 88 件に比べ 19 件 (21.6%) 減少した。

「多重債務」の相談件数

（単位：件）

区 分	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
件 数	49	53	62	88	69	78.4

※多重債務：複数の消費者金融機関等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

⑦ ヤミ金融 相談件数が増加

相談件数は近年 15 件前後で推移している。令和 7 年度は 16 件で前年度の 14 件に比べ 2 件 (14.3%) 増加した。

「ヤミ金融」の相談件数

（単位：件）

区 分	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
件 数	16	18	12	14	16	114.3

(3) 相談の処理結果

- ・相談・苦情(5,059件)の処理結果は、「助言(自主交渉)」が1,856件(36.7%)と最も多く、次いで「その他情報提供」1,326件(26.2%)、斡旋解決が853件(16.9%)と多い状況である。
- ・訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引(マルチ商法)などクーリング・オフが可能な契約は、クーリング・オフの方法などを助言している。また、事業者の販売方法等に法令違反などの問題点があり消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難なときは、消費者と事業者との間に入り斡旋を行うことにより被害の救済を行っている。斡旋を行った923件のうち、92.4%の853件で解決に至った。
- ・このような情報提供・助言・斡旋の結果、契約しなかったこと、不当な要求に応じなかったこと及びクーリング・オフや事業者との交渉等により契約金額が返金されたことにより、約7千5百万円の被害防止・回復がなされた。

処理結果

(単位:件)

区 分	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度
他 機 関 紹 介	263	334	343	351	357
助 言 (自 主 交 渉)	1,914	1,971	1,891	1,889	1,856
そ の 他 情 報 提 供	2,127	1,989	1,705	1,531	1,326
斡 旋 解 決	456	767	794	836	853
斡 旋 不 調	24	44	55	61	70
処 理 不 能	101	136	129	90	161
処 理 不 要	122	165	142	146	366
未 完	57	76	50	49	70
計	5,064	5,482	5,109	4,953	5,059

(用語の説明)

他 機 関 紹 介	センターの相談処理業務の範囲ではない相談のため、本来の相談機関を紹介したもの。
助 言 (自 主 交 渉)	相談者が事業者に自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主解決の方法をアドバイスしたもの。
そ の 他 情 報 提 供	斡 旋 以 外 の 処 理 で 助 言 に 該 当 し な い 回 答 を し た も の 。
斡 旋 解 決	斡旋の結果、一定の解決を見たもの、また相談者が解決内容に納得していなくても受け入れた場合。
斡 旋 不 調	斡 旋 に も か か わ ら ず 解 決 を 見 な か っ た も の 、 及 び 消 費 者 の 救 済 が な さ れ て い る と 思 わ れ て も 相 談 者 が 拒 否 し た も の 。
処 理 不 能	相談者に連絡が取れなくなったもの、及び苦情の相手方に事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの。
処 理 不 要	消費者がセンターに情報提供しただけで、処理を望んでいない場合や消費者が相談を望んでいない場合。

(4) 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

① 定期購入に関する相談

通常価格より安い価格で「お試し」のつもりで申し込んだところ、実際には複数回の継続購入が条件となる定期購入契約だったというトラブルに関する相談が多く寄せられています。

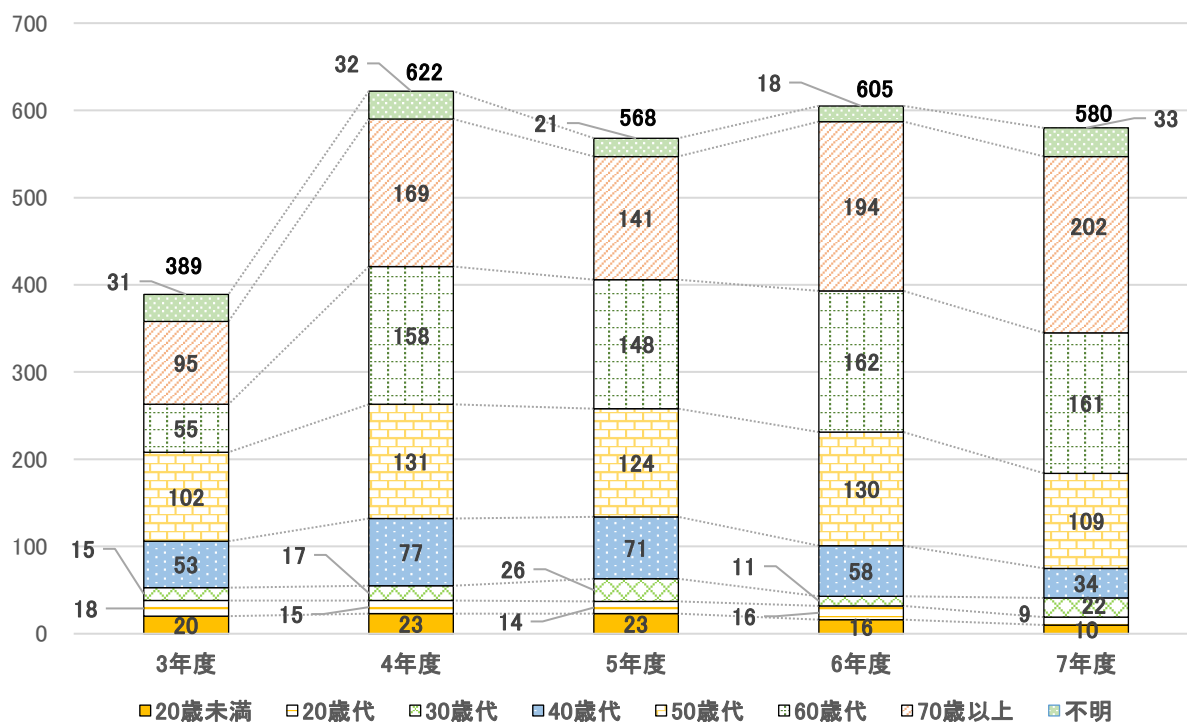
(相談件数)

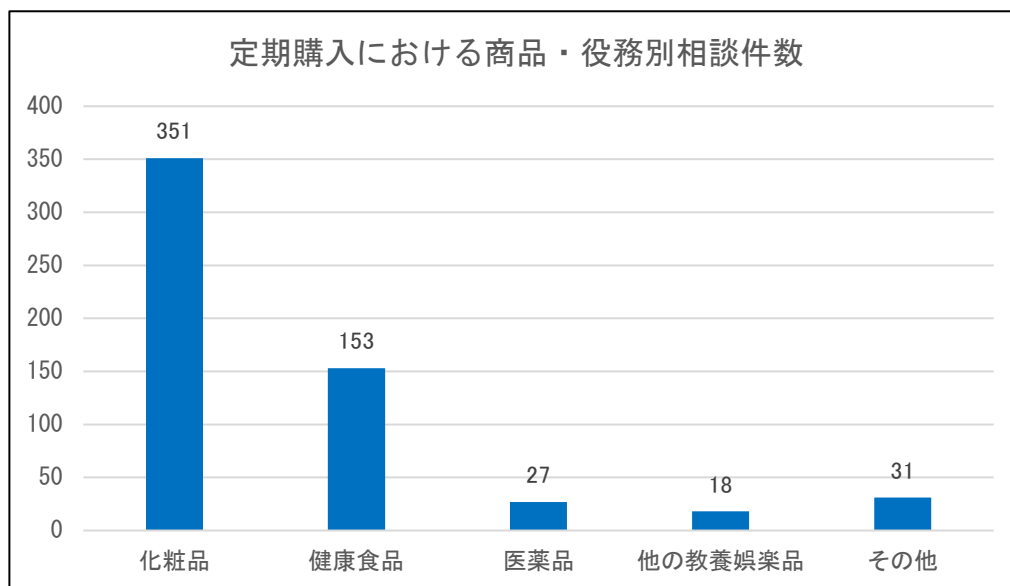
年度別

年 度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
年間件数	389	622	568	605	580	95.9

➡令和7年度の定期購入に関する相談件数は、令和4年度に急増した後、600件前後で高止まりしています。

定期購入に関する相談件数の推移
(年代別)





(相談事例)

ア メッセージアプリの広告を見て、「縛りなし」と書かれてあったので定期購入ではないと思い、化粧クリームを注文した。商品が1本届きコンビニの支払い票で2,200円を支払った。ところが、翌月下旬に2回にわたり「商品を送りました」というメールが届き、同月末頃に2本入りの商品が届いた。請求額は約13,500円である。定期購入の申込みをした覚えはないので返品したい。

(⇒消費者へのアドバイス A、B)

イ アプリを使っていたとき、表示された広告に「1回限りのお試し1,980円」と書かれたファンデーションがあったので注文した。数日後、商品が届き、コンビニ払いで支払いを済ませた。翌月になって、2回目の商品が届いたが、価格が2万円を超えていたので、怖くなって事業者宛てに返品した。その後、商品が届くことはなかったものの、請求書が3回程度郵送されてきたが無視していた。約6か月後、債権回収業者から「重大なお知らせ」という封書が届いた。弁護士への委任が決定したと書かれているがどうしたらよいだろうか。

(⇒消費者へのアドバイス A、B、C)

(消費者へのアドバイス)

- A 商品を注文する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
- B インターネット通販等の通信販売には、クーリング・オフ制度はなく、返品の可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。そのため、「解約・返品できるかどうか」などの解約条件や解約の際の連絡手段についても確認しておくことが大切です。なお、一方的な返品や受取拒否をしても契約を解除したことにはならず、事業者との交渉が必要です。そこで、申込み前に「最終確認画面」をよく確認し、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくようにしましょう。
- C 「極端に安価」、「支払方法が限定されている」場合も注意しましょう。
- D 画面上、定期購入の表示が判りにくかったため、定期購入ではないと誤信し、契約したところ、事業者にも連絡しても取り合ってもらえないといった相談もありますが、不適切な表示と認められる場合には、その内容を事業者にも主張すれば、解約・返品、通常価格とお試し価格との差額の支払いを拒否できる場合もあります。疑問を感じたときには消費生活センターに相談してください。

② 不審な電話に関する相談

「電話が利用停止になる」「未納料金がある」などの虚偽の事実を告げ、不安を煽ることで個人情報聞き出したり、金銭の支払いを要求する不審な電話に関する相談が多く寄せられており、注意が必要です。

(相談件数)

年 度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
年間件数	40	34	141	284	250	88.0

➡令和7年度の不審な電話に関する相談件数は250件で令和5年度、令和6年度に急増した後、高止まりしています。

(相談事例)

- ア 自分の携帯電話にカード会社を名乗る人物から、「あなたのクレジットカードが不正利用されたため電話した」と連絡があり、利用日、カード番号と認証番号が伝えられた。当該人物から自分の名前の漢字と生年月日と住所を聞かれたので答えたところ、「警察に被害届を出す必要がある。このまま警察の窓口につなげる」と言われた後、県外の警察を名乗る人物に繋がった。警察から「被害届を出すために、こちらの警察署に来る必要がある」と言われたが、不審に思い「後でかけ直す」と伝え切電した。自分はそのカード会社のクレジットカードを所持していないし、詐欺の電話だと思う。自分の個人情報相手を伝えてしまったので不安だ。(⇒消費者へのアドバイス D、F)
- イ 今日、自分のスマホに＋で始まる電話番号で大手通信会社のファイナンスサービスを名乗り、未納料金があるといった内容の電話がかかってきた。＋で始まる電話番号は、海外からの着信であることを思い出し、途中で切電した。未納料金という内容だったので、少し気になったが、もし本当の未納料金の請求であれば文書で送付されるはずだと思った。(⇒消費者へのアドバイス A、E)
- ウ 2度ほど県外のホテルから「予約の変更があればご連絡ください」と携帯電話に着信があった。しかし、私は地方に住んでいて県外のホテルを利用することなどない。個人情報を聞き出すため、固定電話に詐欺まがいの電話がかかってくることは知っており、注意しているが、これまで携帯電話にこのような電話がかかってくることはなかった。(⇒消費者へのアドバイス B、F)
- エ 固定電話に郵便事業者を名乗る電話があり、「現金書留を預かっているので手続きのために該当番号を押してください」と音声ガイダンスが流れた。電話番号も怪しい番号なので情報提供する。(⇒消費者へのアドバイス D)
- オ 自宅の固定電話に「0120」から始まる電話番号から留守電が入っており、自動音声ガイダンスで「遺失物管理センターです。保管期限は本日までです。個人の方は1を、法人の方は2を押してください」というアナウンスが録音されていた。落とし物をした覚えはないが、気にはなっている。遺失物管理センターというところは実在するのだろうか。(⇒消費者へのアドバイス B、D)
- カ 携帯電話に「投資の被害にあった人の救済の案内です」という電話がかかってきた。どうすればよい。(⇒消費者へのアドバイス B、F)
- キ 固定電話にかかってくる電話に出ると、居住地外の社会福祉協議会を名乗ったので、一度切って再度かけ直すと「今、かけた者がいないから」と言って切電された。インターネットで電話番号を検索すると、怪しい番号だとの書き込みがあった。一体、何の電話なのだろうか。(⇒消費者へのアドバイス B、D)
- ク 携帯電話に実在する会社を名乗り「この電話は使えなくなります」という電話がかかった。おかしいと思ったので「折り返し電話します」と言って一度電話を切った。(⇒消費者へのアドバイス B、D)
- ケ 自宅電話に、「貴方の携帯電話が使えなくなる。本人確認のために氏名、生年月日、携帯電話番号を言って欲しい。」と言われ教えた。その後、電話は切れたが、何の用件だったのだろうか。(⇒消費者へのアドバイス B、D)

(消費者へのアドバイス)

- A 電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず、無視してください。
- B 非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。
- C 留守番電話サービスを利用できる場合は、設定しておく効果的です。
- D 実在の事業者や施設などの具体的な名前を名乗った電話であっても詐欺の可能性があります。
最近では、様々な新たな手口が確認されており警戒が必要です。個人情報やお金の送金を求められたときは、いかなる場合も、慌てず、「確認する」などと言って、一旦電話を切り、事業者の本来の連絡先を調べて問い合わせるか、消費生活センター等に相談してください。万一、個人情報を伝えてしまったときには対応が必要になる場合もありますので、消費生活センターに相談してください。
- E +から始まる番号は国際電話番号を利用した架空請求詐欺の可能性が高いです。見覚えのないこのような表示の電話には出ない、かけ直さないようにしてください。
- F 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

③ 副業・儲け話に関する相談

SNS広告等で「簡単に稼げる」、「必ず儲かる」と勧誘され、高額なマニュアル代やサポート費用を支払われるトラブルで、特に若年層が借金をして多額の費用を支払われる被害等が問題となっている副業に関する相談や、SNS上で著名人になりすました広告や「必ず儲かる」などの甘い言葉で高額な資金を騙し取られたり、マッチングアプリで知り合った投資家を名乗る人物から投資を勧められ、暗号資産を騙し取られるトラブルなどの投資に関する相談が寄せられています。

(相談件数)

年 度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	前年度比%
年間件数	116	125	152	100	79	79.0

契約当事者年代別

区分	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳以上	60 歳以上	不明
6 年度	7	28	19	18	13	10	5
7 年度	3	21	12	15	13	12	3

契約金額階層別相談件数

金額	～10 万円未満	～50 万円未満	～100 万円未満	～500 万円未満	1000 万円未満	1000 万円以上	不明
6 年度	21	19	16	24	3	0	17
7 年度	6	14	11	17	2	4	25

➡令和7年度の副業・儲け話に関する相談件数は2年連続で減少しましたが、1件当たりの契約金額が1,000 万円以上と高額な内容の相談が4件(最高金額 3,000 万円)寄せられています。また、契約当事者の年代別では 20 歳代からの相談が目立ち、「儲け話」を口実にした悪質な手口のターゲットが若年層へ広がっていることがうかがえます。

(相談事例)

ア 株式投資に関するインターネット広告を見て連絡すると、メッセージアプリに誘導され、必ず儲かると説明され投資することにした。最初はお試しで数万円を投資して利益が出たので、次々に投資し累計で2,000 万円以上を投資した。業者から指定された個人名義の銀行口座に振込みしたが、毎回異なる銀行口座だった。利益が出たので、一部を引き出したいと申し出ると、手数料を請求され、数百万円を支

払ったが、結局、引き出しは出来なかった。業者とはメッセージアプリでやり取りするだけで住所や電話番号は分からない。(⇒消費者へのアドバイス A、C、D、E、G)

イ インターネットで副業を検索して登録したところ、その業者から連絡があり、メッセージアプリに登録するように言われて登録した。副業の内容について説明を受けていたが、テキスト代として 19,000 円程度が必要であるが、副業で儲かった金額から相殺できるとのことだった。相手業者とやりとりしていると、なにやら怪しく詐欺ではないかと思ったので、こちらからお金を払わないといけなければ契約しないとはっきり伝えた。すると、「テキスト代が未払いなので支払いが必要」と言われ、「支払わなければ第三者に依頼する場合があります」とのメッセージを送ってきた上に、出なかったが、電話にも着信があったようだ。契約書も交わした覚えはないし、テキストも受け取っていない。個人情報、名前・電話番号・メールアドレスは伝えているが住所については詳しくは伝えていない。お金は支払わなくてもよいか確認したい。

(⇒消費者へのアドバイス A、C、F、G)

ウ 株の有名人(以下A)のブログを読んでSNS登録をした。AのSNSグループでは 100 人くらいの人がAは素晴らしい、投資して儲かった等の話をしていた。SNSでAの情報を見ていたところ、Aのアシスタントだと言う人から連絡があり、Aがリターンの高いファンドを起こすので投資しないかと誘われた。億単位のお金を出せば、ファンド全体からの高い利益が得られる、しかし高額の投資をできない人でも十分に儲かると言われた。アシスタントから、このファンドは公にしていけないと言われた。言われたとおり、資金を暗号資産に替えて指定された口座に支払った。専用のアプリを使って入金したり、投資運用の状況を見ていたところ、かなり儲けが出たので出金しようとしたが、関連会社からの借入れがあるため口座が凍結されていると言われた。解除するために金が必要と言われ、さらに数百万円を入金したが、やはり出金できない。アシスタントからさらに金が必要と言われ、不審に思ったが、総額 1,500 万円以上を送金してしまった。(⇒消費者へのアドバイス A、B、C、D、E、G)

エ インターネットで副業を探していた。ある事業者の副業を見つけ、SNS登録した。その後、当該事業者から電話があり、リストに載った相手にメールを送り、相手がそのメールから契約すればお金が入る仕事だと説明を受けた。0円から 100 万円のプランまで複数個あると言われたが、自分はお金がないので0円でよいと答えると、意味がないと怒られた。「お金なら消費者金融で借りればよい。」と言われたが、稼ぐために支払うのもおかしいと思ったので断ると、「プランは後で考えればよい、消費者金融の審査だけでも受けないか」と言われ、スマホの画面を共有しながらキャッシング方法を教えてもらおうと審査が通った。当該事業者により約 50 万円のコースにすればよいと言われ、言われるままに操作し、借りたお金を当該事業者を支払った。言われた通りの仕事を一度したが2回目からはしていない。その後、当該事業者と連絡をしようとSNSで連絡しても返事はない。サイトも消えてしまっていて情報がない。SNSのやり取りを証拠に残し、その後SNSは消去した。(⇒消費者へのアドバイス A、C、E、F、G)

オ 副業を紹介するアプリから「5万円稼げる」と書かれた副業を選択しSNS登録をした。登録には個人情報とマイナンバーカードが必要だったので、写真に撮って当該事業者に送信した。当該事業者担当者からSNS通話により、広告収入で利益が得られるとの説明を受けた。副業は商品の仕入れにお金が必要で、数 10 万円から 1,000 万円までのプランがあると言われた。担当者は1,000 万円のコースが良いだろうと勧めてきた。プランの了承をしておらず、お金がないと断ると消費者金融で借りればよいと言われた。同日に遠隔操作アプリで指示を受け、4社で 400 万円以上を借り入れた。担当者に言われ、新たな銀行口座を作り、借り入れたお金を口座に入れた。その口座から暗号資産を購入した。暗号資産の動きが分かるアプリから自分の持っている暗号資産の価値を見ていたが、最初は日本円で 400 万円以上が表示されていたのに今では0円となっている。SNSを通じて当該事業者に関心させると、担当者から電話があり「あなたのお金だが会社のお金だ」と意味不明なことを言われた。以後、連絡が取れなくなった。(⇒消費者へのアドバイス A、C、E、F、G)

カ SNSで「1日 9,000 円のデータ入力」の副業を見つけた。興味を持ったので記事を書いた人に連絡すると、他のSNSに誘導された。そのSNSのグループチャットでは投資で儲かったという報告をたくさんの人がしていた。グループは 100 人くらい居たと思う。そのやり取りを見て信用できると思ったので、そのうちの一人に教えてもらうことにした。その人は自分に、「最初に資金が必要だが、その後は投資のタイミングを教える、最低でも投資額の4倍にする」と言ってきた。投資は暗号資産で行うと言われ、暗号資産の取引所で手続きをして 300 万円を相手に送った。しかし、その取次ぎをしてくれている人と突然連絡が取れなくなった。SNSからも連絡先が消えていた。取次ぎの人から送られた投資サイトのURLが今ま

では見る事ができたのに、現在は確認できない。知人に相談すると「詐欺に遭っている。返金は無理だ」と言われた。 (⇒消費者へのアドバイス A、B、C、D、E、G)

キ 動画共有SNSの自宅で簡単に稼げるという広告からのアンケートに答えるとメッセージアプリが表示され、登録したところ、自宅で無料で始められる仕事を案内された。内容は、サイトを見て「いいね」を押し、画面をスクリーンショットする作業で、練習用としてその作業を行うと、1回 150 円の報酬が銀行口座に入金され、その後、10 回程「いいね」を押すミッションを行った結果、アプリ上では約 1 万 2,000 円の報酬を得たことになっていた。

この作業は、アプリを通じミッションが送られてくる仕組みであるが、作業前に、報酬に見合う資金の振込みを求められるもので、相手方から 5,000 円を振り込み、作業を行うと報酬を含む 6,500 円が返金されると説明を受け、5万円を振り込み、作業したところ、報酬が追加され、アプリ上で資金は6万 5,000 円に増えていた。その後、指示されるまま3万円を4回振り込んだが、操作を誤ったとされ、返金処理ができなくなり、問い合わせると、解除特別協力金として 45 万円、残りの操作を完了するために 40 万円と 30 万円の振込みを求められた。相手方からは、既に 18 万円の利益が出ていると説明があったが、利益の引き出しに追加の支払いを求められ、不審に思った。なお、この仕事の資金に充てるため、100 万円以上を消費者金融から借り入れてしまった。 (⇒消費者へのアドバイス A、B、C、D、E、F、G)

(消費者へのアドバイス)

- A SNS等を通じた副業や投資といった“儲け話”は、まず疑ってみましょう。「必ず儲かる」、「簡単に稼げる」など甘い言葉を鵜呑みにしてはいけません。
- B SNSの中には有名人が主催するように見せかけて信じ込ませるものが少なくありません。無断で有名人の顔写真や実際の動画を使用、複製することで誤認させます。最近の高度な技術を背景にSNS詐欺広告は外観上、非常に良くできており、一見、魅力的に感じるものになっています。投資情報を得る目的で安易に登録したところ、当初は有益な情報を得ることができ、信じ込んでしまった結果、高額なお金を詐欺される事例が多数見られます。実際の資金の送金のもとより、個人情報の提供は控えてください。
- C 副業・投資詐欺ではアプリで利益が出ているかのように表示することで儲かったと誤認させています。実際には出金できないばかりか、出金するには手数料や税金が必要と言われ、さらに支払を要求されることがあります。また、相手を信じ込ませるために「儲け」と言って最初に少額の報酬を実際に支払い、その後、様々な理由をつけて何回もお金を振り込ませる手口も横行しています。副業をするのに先にお金を支払わせることは不自然です。まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。
- D 金融商品の取引には金融商品取引法に基づく登録が必要です。必ず金融商品取引業の登録の有無を確認してください。振込先が個人名義の口座であればお金を振り込んではいけません。具体的なやりとりをする前に取引の相手が信用できるかどうかを十分に確認してください。
- E 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。利益が出る仕組みを理解できなければ契約してはいけません。契約後、「何かおかしい」と思い、知人に相談したところ「詐欺」ではないかと言われて消費生活センターに相談するケースが後を絶ちません。
- F 事業者から、副業をする資金として消費者金融からの借入を勧められる場合があります。「儲けで返済できるので大丈夫！」などと言われ、遠隔操作アプリをインストールさせられ、事業者に言われるがまま、短時間で高額な借金をし、事業者に送金したところ連絡を取れなくなったといった相談が寄せられています。借金をする前に一旦、事業者とのやり取りを中止し(電話であれば一旦切り)、消費生活センター等に相談してください。
- G トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。後で証拠となりますので慌てて削除してはいけません。
- H 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

(5) 商品テスト実施状況

消費生活センター、県民センターに寄せられた相談・苦情の処理に必要な商品テストについて、令和7年度は実績がありませんでした。

(6) 法律相談実施状況

消費生活センター・県民センターに寄せられた相談・苦情のうち、専門的な助言等が必要な案件について、香川県弁護士会及び香川県司法書士会の協力を得て弁護士及び司法書士(多重債務・ヤミ金融関係)による無料法律相談を実施した。

① 弁護士による相談(原則として毎月第1木曜日(県庁))

年 月 日	弁護士名
令和7年4月3日	松本 邦剛
5月8日	斎藤 信吾
7月3日	武田 諒
8月1日	島村 研策
9月4日	岩井 卓
10月2日	久本 裕之
11月6日	植野 剛
12月4日	堀川 慧二郎
令和8年1月8日	吉田 勇人
計	のべ9人

② 司法書士による相談(原則として毎月第3木曜日(県庁))

年 月 日	弁護士名
令和7年9月18日	五ノ坪 佑輔
10月16日	植村 直子
11月20日	岩瀬 隆志
令和8年2月19日	紫和 雅史
3月19日	阿部 良一
計	のべ5人

(7) 消費生活専門コンサルタント

複雑・多様化する相談・苦情に対応するため、弁護士に消費生活専門コンサルタントを委嘱し、相談・苦情の処理にあたっての助言や指導等を受けた(毎月定例会1回(県庁))。

令和7年度消費生活専門コンサルタント(委嘱) 島村 研策 弁護士 12回開催

(8) 消費生活困難案件対策アドバイザー

消費生活相談における困難案件対策を主たる目的として、弁護士に消費生活困難案件対策アドバイザーを委嘱し、その解決に向けた助言や指導等を受けた(毎月定例会1回(県庁))。

令和7年度消費生活困難案件対策アドバイザー(委嘱) 山田 浩司 弁護士 12回開催

(9) 消費者事故の通知

令和7年度における消費者安全法に基づく消費者庁への通知を要する消費者事故の発生は次のとおり。

報 告 先	事故発生日	内 容
消費者庁	令和7年4月 25 日	子どもの離乳食を作った後、ミキサーを洗おうとしたところ、軽く電源ボタンに触れただけで刃が激しく回転した結果、指を切り、10針縫うほどの怪我を負った。
消費者庁	令和7年 6 月 6 日	据え置き型のIHクッキングヒーターで湯を沸かしたが、電源を押しても暫くして消えることがあった。6日目くらいに掃除しようとして右手がケーブルに触れたところ、ビリっとして感電した。すぐにブレーカーを落としてコンセントを外してみると、プラグが焦げてショートしていた。

(参考) 資 料

相談件数

(単位:件)

年度	相 談 ・ 苦 情 件 数											前年 度比 (%)
	中央生活 センター	地 域 生 活 セ ン タ ー(平成 13 年度まで)								合計	うち 苦情	
		大内	土庄	高松	坂 出	丸亀	琴平	観音寺	計			
昭和 46	62	20	15		8	78		121	242	304	(不明)	
47	133	(内 訳 不 明)							290	423	(不明)	139.1
48	435								199	634	213	149.9
49	348	15	49	61	20	254	14	10	423	771	284	121.6
50	703	106	15	51	26	222	9	29	458	1,161	383	150.6
51	1,084	26	9	31	39	205	48	35	393	1,477	332	127.2
52	1,330	37	9	31	41	121	37	68	344	1,674	483	113.3
53	1,140	14	32	7	40	87	46	76	302	1,442	653	86.1
54	1,090	32	16	5	58	78	52	84	325	1,415	693	98.1
55	994	33	12		43	56	49	80	273	1,267	576	89.5
56	1,280	27	23		63	59	56	60	288	1,568	788	123.8
57	1,434	31	40		65	56	65	40	297	1,731	953	110.4
58	1,483	26	14		65	82	57	73	317	1,800	942	104.0
59	1,969	34	24		51	84	87	55	335	2,304	1,512	128.0
60	1,725	22	31		60	84	75	58	330	2,055	1,442	89.2
61	1,717	32	9		57	79	68	70	315	2,032	1,525	98.9
62	1,719	23	35		34	55	62	48	257	1,976	1,620	97.2
63	1,686	26	20		54	67	58	50	275	1,961	1,606	99.2
平成元	1,931	24	10		49	59	54	54	250	2,181	1,822	111.2
2	1,585	22	3		62	60	45	55	247	1,832	1,478	84.0
3	1,701	24	7		62	75	53	61	282	1,983	1,627	108.2
4	1,910	21	27		59	61	50	82	300	2,210	1,837	111.4
5	2,045	29	43		45	65	54	89	325	2,370	1,983	107.2
6	2,375	34	26		53	88	50	102	353	2,728	2,323	115.1
7	2,608	42	35		57	93	45	100	372	2,980	2,596	109.2
8	2,705	51	52		75	107	67	120	472	3,177	2,836	106.6
9	2,693	51	36		74	153	54	138	506	3,199	2,795	100.7
10	2,750	53	47		83	158	69	161	571	3,321	2,818	103.8
11	3,495	70	72		122	155	87	173	679	4,174	3,695	125.7
12	3,337	103	81		118	194	121	204	821	4,158	3,609	99.6
13	4,130	139	101		142	269	169	333	1,153	5,283	4,607	127.1
小 計	53,597	1,167	893	186	1,725	3,204	1,701	2,629	11,994	65,591	48,031	

年度	消費生活 センター	県 民 セ ン タ ー（平成 14 年度から）					合計		前年度比(%)
		東讃	小豆	中讃	西讃	計			
14	5,651	144	112	640	345	1,241	6,892	6,126	130.5
15	11,779	285	210	1,236	1,001	2,732	14,511	13,837	210.5
16	15,236	533	314	1,985	1,325	4,157	19,393	18,884	133.6
17	8,873	339	213	1,430	858	2,840	11,713	11,046	60.4
18	7,905	312	140	1,205	580	2,237	10,142	9,556	86.6
19	7,382	204	171	1,148	584	2,107	9,489	8,831	93.6
20	6,522	222	112	1,028	521	1,883	8,405	7,755	88.6
21	6,417	171	107	939	351	1,568	7,985	6,975	95.0
22	4,926	159	154	833	252	1,398	6,324	5,179	79.2
23	4,264	130	149	807	254	1,340	5,604	5,094	88.6
24	3,684	165	176	849	232	1,422	5,106	4,663	91.1
25	3,979	142	161	945	323	1,571	5,550	4,984	108.7
26	4,068	180	174	919	384	1,657	5,725	5,209	103.2
27	3,884	155	180	922	361	1,618	5,502	4,882	96.1
28	3,755	168	204	901	352	1,625	5,380	4,929	97.8
29	4,315	244	236	1,228	475	2,183	6,498	6,063	120.8
30	3,838	191	209	1,125	425	1,950	5,788	5,376	89.1
令和元	3,656	231	189	1,042	334	1,796	5,452	4,871	94.2
2	4,145	222	187	1,022	262	1,693	5,838	5,230	107.1
3	3,481	204	178	878	323	1,583	5,064	4,454	86.7
4	3,830	202	156	945	349	1,652	5,482	4,814	108.3
5	3,417	205	164	939	384	1,692	5,109	4,390	93.2
6	3,134	220	97	1,102	400	1,819	4,953	4,473	96.9
7	3,100	245	192	1,078	444	1,959	5,059	4,690	102.1
小計	131,241	5,273	4,185	25,146	11,119	45,723	176,964	162,311	
合計	184,838	—	—	—	—	57,717	242,555	210,342	

年代別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
20歳未満	126 (2.5)	118 (2.2)	111 (2.2)	99 (2.0)	73 (1.4)
20歳代	411 (8.1)	463 (8.4)	306 (6.0)	277 (5.6)	330 (6.5)
30歳代	395 (7.8)	387 (7.1)	391 (7.7)	334 (6.7)	370 (7.3)
40歳代	681 (13.4)	635 (11.6)	623 (12.2)	544 (11.1)	495 (9.8)
50歳代	764 (15.1)	729 (13.3)	737 (14.4)	759 (15.3)	770 (15.2)
60歳代	658 (13.0)	863 (15.7)	792 (15.5)	775 (15.6)	808 (16.0)
70歳以上	1,108 (21.9)	1,303 (23.8)	1,180 (23.1)	1,385 (28.0)	1,390 (27.5)
その他・不明	921 (18.2)	984 (17.9)	969 (19.0)	780 (15.7)	823 (16.3)
合 計	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)	4,953 (100.0)	5,059 (100.0)

男女別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
男 性	2,173 (42.9)	2,264 (41.3)	2,249 (44.0)	2,140 (43.2)	2,147 (42.4)
女 性	2,480 (49.0)	2,760 (50.3)	2,415 (47.3)	2,469 (49.8)	2,588 (51.2)
団 体	179 (3.5)	233 (4.3)	256 (5.0)	220 (4.4)	199 (3.9)
不 明	232 (4.6)	225 (4.1)	189 (3.7)	124 (2.5)	125 (2.5)
合 計	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)	4,953 (100.0)	5,059 (100.0)

職業別契約当事者数 ()は構成比

(単位:人、%)

区 分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
給 与 生 活 者	1,881	2,134	1,945	1,800	1,916 (37.9)
自 営 ・ 自 由 業	386	370	379	406	458 (9.0)
家 事 従 事 者	489	564	484	461	502 (9.9)
学 生	176	148	155	122	114 (2.2)
無 職	1,231	1,320	1,241	1,430	1,364 (27.0)
相 談 窓 口	0	0	0	0	1 (0.0)
行 政	6	4	2	2	3 (0.1)
消 費 者 団 体	0	0	0	0	0 (0.0)
企 業 ・ 団 体	173	229	253	217	192 (3.8)
そ の 他 ・ 不 明	722	713	650	515	509 (10.1)
合 計	5,064	5,482	5,109	4,953	5,059 (100.0)

地域別相談件数

(単位:件)

市町名	苦情	問合せ	要望	計
高 松 市	1,226	105	4	1,335
丸 亀 市	747	47	0	794
坂 出 市	288	14	0	302
善 通 寺 市	230	13	0	243
観 音 寺 市	252	13	0	265
さ め き 市	255	19	0	274
東 かがわ市	144	11	0	155
三 豊 市	289	22	0	311
土 庄 町	104	12	0	116
小 豆 島 町	77	18	0	95
三 木 町	157	10	0	167
直 島 町	15	0	0	15
宇 多 津 町	128	4	0	132
綾 川 町	124	6	1	131
琴 平 町	49	4	0	53
多 度 津 町	132	9	0	141
ま ん の う 町	76	4	0	80
その他・不明	397	51	2	450
合 計	4,690	362	7	5,059

※相談種別の説明

苦 情	相談者本人に不平・不満がなくても、既に消費者問題が発生している、あるいは発生するであろうと消費生活センターが判断したもの。センターが客観的にみて「問題のある販売方法、勧誘方法に関する場合」や、「その商品・役務には問題があることを認識している場合」。
問合せ	・買物相談、生活知識、労働問題等、消費者からの苦情が発生していない相談。 ・消費者と事業者間又は事業者間でトラブルが生じ、買い手からでなく売り手から苦情が寄せられた場合や、行政機関（消防署、警察等）がその職務遂行のために問い合わせをしてきたもの など。
要 望	「苦情」と分類することが適当でないもの。 (例)「新聞・テレビで悪徳商法の横行を知ったが、法的規制を強化してほしい」など。

内容別、商品・役務別件数

(単位:件)

商品・役務別分類 内容別分類		件数 うち苦情		内訳(重複あり)											
				安全・衛生	品質・機能、 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	その他
商 品	商品一般	465	533	4	15	17	38	0	24	238	272	38	1	2	11
	食料品	365	406	32	58	27	71	5	76	202	285	42	3	0	1
	住居品	238	208	14	78	8	38	0	39	129	188	50	1	0	2
	光熱水品	92	98	5	6	5	28	0	4	34	59	14	0	2	0
	被服品	284	190	6	74	12	47	2	65	193	244	43	2	1	1
	保健衛生品	538	460	22	71	25	120	0	142	345	498	63	1	0	0
	教養娯楽品	302	269	4	82	16	45	2	41	164	236	64	1	0	4
	車両・乗り物	154	107	5	49	11	31	0	7	58	120	34	0	0	1
	土地・建物・設備	123	142	2	15	17	24	0	2	56	79	15	0	0	5
	他の商品	20	9	1	4	2	8	0	1	9	11	4	0	0	0
	計	2,581	2,465	95	452	140	450	9	401	1,428	1,992	367	9	5	25
商 品 関 連 役 務	クリーニング	14	13	0	10	0	2	0	0	1	5	5	0	0	0
	レンタル・リース・賃借	185	172	9	45	28	75	0	3	17	126	43	0	1	2
	工事・建築・加工	177	161	6	50	10	51	0	3	71	131	29	0	0	2
	修理・補修	87	81	2	47	2	33	0	2	20	49	26	0	0	0
	管理・保管	8	7	0	3	1	1	0	0	0	4	5	0	1	0
	計	471	434	17	155	41	162	0	8	109	315	108	0	2	4
役 務	役務一般	39	39	0	0	3	12	0	1	11	38	2	0	0	0
	金融・保険サービス	342	312	0	7	46	67	0	9	104	261	39	0	0	8
	運輸・通信サービス	513	492	1	44	17	80	0	7	283	346	68	0	0	1
	教育サービス	10	10	0	2	1	2	0	1	2	9	2	0	0	0
	教養・娯楽サービス	317	305	3	15	28	75	0	29	163	276	51	0	2	4
	保健・福祉サービス	215	195	27	48	17	52	0	12	57	141	65	0	0	7
	他の役務	338	309	5	21	29	96	1	32	176	239	54	0	0	9
	内職・副業・ねずみ講	48	48	0	1	2	8	0	6	36	40	3	0	0	0
	他の行政サービス	32	18	0	0	2	1	0	3	9	6	2	0	0	12
	計	1,854	1,728	36	138	145	393	1	100	841	1,356	286	0	2	41
他の相談		153	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数		5,059	4,690	148	745	326	1,005	10	509	2,378	3,663	761	9	9	70

販売購入形態別件数 ()は構成比

(単位:件.%)

区 分	3年度		4年度		5年度		6年度		7年度		前年度 比%
通信販売	1,857	(36.7)	2,101	(38.3)	1,947	(38.1)	1,753	(35.4)	1,872	(37.0)	106.8
店舗購入	782	(15.4)	988	(18.0)	920	(18.0)	714	(14.4)	764	(15.1)	107.0
訪問販売	322	(6.4)	316	(5.8)	288	(5.6)	363	(7.3)	283	(5.6)	78.0
電話勧誘販売	338	(6.7)	342	(6.2)	356	(7.0)	330	(6.7)	353	(7.0)	107.0
ネガティブ・オプション	30	(0.6)	45	(0.8)	95	(1.9)	51	(1.0)	71	(1.4)	139.2
マルチ・マルチまがい	68	(1.3)	53	(1.0)	27	(0.5)	18	(0.4)	10	(0.2)	55.6
訪問購入	56	(1.1)	61	(1.1)	57	(1.1)	34	(0.7)	40	(0.8)	117.6
その他無店舗	34	(0.7)	39	(0.7)	32	(0.6)	35	(0.7)	26	(0.5)	74.3
不明・無関係	1,577	(31.1)	1,537	(28.0)	1,387	(27.1)	1,655	(33.4)	1,640	(32.4)	99.1
合 計	5,064	(100.0)	5,482	(100.0)	5,109	(100.0)	4,953	(100.0)	5,059	(100.0)	102.1

(主な用語の説明)

通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF) 商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やししながら商品を販売等する方法。
訪問購入	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上展览展示販売。