

1 相談件数の概要

(1) 相談件数の内訳 (表 1)

- 相談件数は4,681件で、前年度に比べて87件増加した(101.9%)。
- 相談内容別では、行政苦情・行政相談9件(81.8%)、県民生活相談1,192件(94.3%)、消費生活相談3,480件(104.9%)であった。

(表 1) 相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)
		令和7年度	令和6年度	前年度増減	
行政 相談	行政苦情	5	0	5	-
	行政相談	4	11	-7	36.4
	小 計	9	11	-2	81.8
県民 生活 相談	法律相談	929	961	-32	96.7
	交通事故相談	62	82	-20	75.6
	内職相談	66	80	-14	82.5
	労働相談	135	141	-6	95.7
	小 計	1,192	1,264	-72	94.3
消費 生活 相談	店舗購入	634	633	1	100.2
	訪問販売	212	162	50	130.9
	通信販売	1,089	1,084	5	100.5
	マルチ・マルチまがい	18	16	2	112.5
	電話勧誘販売	232	197	35	117.8
	訪問購入 ※2	28	37	-9	75.7
	※1 その他・不明 ※3	1,267	1,190	77	106.5
	小 計	3,480	3,319	161	104.9
合 計		4,681	4,594	87	101.9

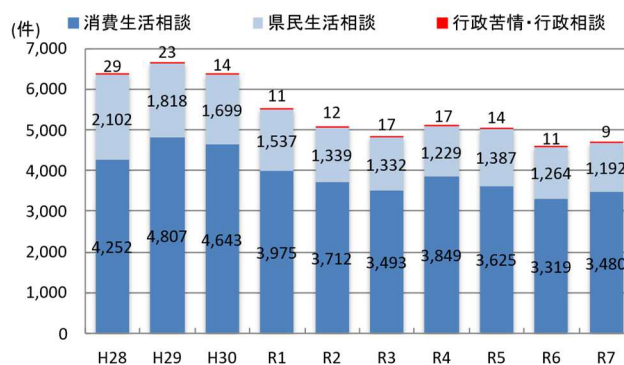
※1 国民生活センターの特定商取引法に基づく販売購入形態の区分による。

※2 訪問購入は、事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品等を購入する方法。

※3 その他・不明は、販売や購入とは無関係な相談や苦情などと、販売購入形態が不明なもの。

(2) 相談件数の推移 (図 1)

- 過去10年間を見ると、相談件数は全体として緩やかな減少傾向にある。近年については、大きな増減は見られず、概ね横ばいで推移している。



(図 1) 相談件数の推移

2 行政苦情・行政相談、県民生活相談の内訳（表2）

- 行政苦情は前年度に比べて5件増加し、行政相談は前年度に比べて7件減少した。
- 県民生活相談のうち、法律相談は929件と前年度に比べて32件減少（96.7%）した。相談内容別では「相続」が306件と最も多く、次いで「家族」が238件と、合わせて全体の58.6%を占めた。
- 労働相談は135件と前年度に比べて6件減少（95.7%）したが、横ばいの状況にある。

（表2）相談内容別件数

		件 数			前年度比 (%)	
		令和7年度	令和6年度	前年度増減		
行政 行政 相 苦 情	行政苦情	5	0	5	-	
	行政相談	4	11	-7	36.4	
	小計	9	11	-2	81.8	
県民 生活 相 談	法 律	家族	238	215	23	110.7
		相続	306	318	-12	96.2
		地域（相隣）	113	92	21	122.8
		土地	50	61	-11	82.0
		住宅	20	29	-9	69.0
		損害賠償	36	31	5	116.1
		金銭貸借	59	60	-1	98.3
		その他	107	155	-48	69.0
		小計	929	961	-32	96.7
	交 通 事 故	賠償額の算定	12	16	-4	75.0
		過失の程度	7	8	-1	87.5
		示談の仕方	6	5	1	120.0
		債務不履行	1	0	1	-
		自賠償保険請求	2	6	-4	33.3
		後遺障害	3	1	2	300.0
		任意保険	0	0	0	-
		その他	31	46	-15	67.4
		小計	62	82	-20	75.6
	内 職	求職	64	78	-14	82.1
		求人	2	2	0	100.0
		小計	66	80	-14	82.5
	労 働	労働条件	67	75	-8	89.3
		雇用関係	6	4	2	150.0
		その他	62	62	0	100.0
		小計	135	141	-6	95.7
	小 計		1,192	1,264	-72	94.3
	合 計		1,201	1,275	-74	94.2

3 消費生活相談の状況

(1) 全体の状況

① 商品・役務等別相談件数の状況（上位10分類）（表3）

- 前年度に比べて全体の相談件数は増加した。
- 商品を特定できない相談「商品一般」が前年度と同じく最も多かったが、350件(97.0%)に減少した。
- 「化粧品」に関連する相談は228件(95.8%)に減少した。
- 保証サポート、申請代行などの役務に関連する「役務その他」の相談は226件(106.6%)に増加した。

※ 相談件数3,480件（R6年度3,319件）

(表3) 商品・役務等別相談件数

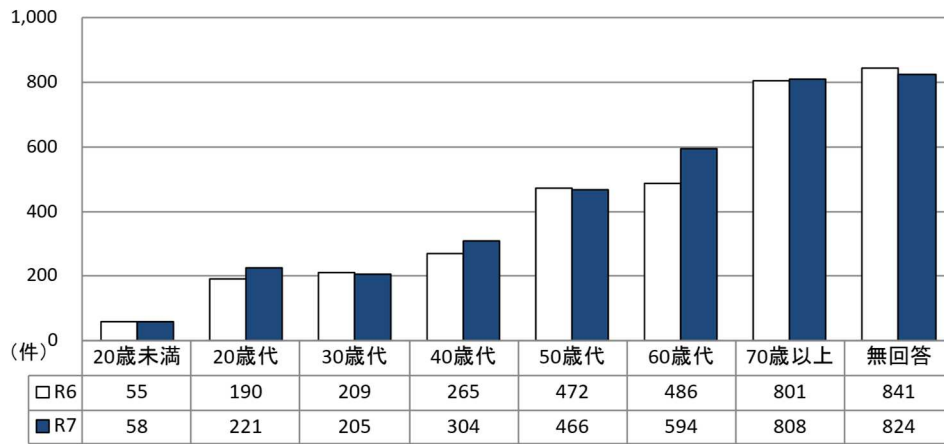
上段：R7年度（下段：R6年度）

順位	商品・役務等別分類※	件数	割合 (%)	
1 (1)	商品一般	350 (361)	10.1 (10.9)	商品を特定できない相談。身に覚えのない請求や注文していない商品が届いたなど
2 (2)	化粧品	228 (238)	6.6 (7.2)	化粧品の定期購入の解約、販売方法、広告など
3 (3)	役務その他	226 (212)	6.5 (6.4)	弁護士、PCや携帯電話の保証サポート、申請代行、占いなどの役務
4 (4)	融資サービス	203 (190)	5.8 (5.7)	消費者ローン、住宅ローン、カードローン、ヤミ金、多重債務など
5 (5)	レンタル・リース・貸借	180 (151)	5.2 (4.5)	賃貸住宅、賃貸アパート、レンタカー、介護用品レンタルなど
6 (6)	相談その他	126 (144)	3.6 (4.3)	個人間のトラブル、売買契約のないものなど
7 (8)	工事・建築・加工	118 (111)	3.4 (3.3)	新築工事、住宅リフォーム、外壁塗装工事、屋根工事など
8 (7)	健康食品	115 (118)	3.3 (3.6)	健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など
9 (10)	自動車	95 (76)	2.7 (2.3)	売買（新車・中古車）、下取り、ネット販売など
10 (9)	インターネット通信サービス	76 (79)	2.2 (2.4)	光回線やプロバイダなどの解約・不当な勧誘など

※ 国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の分類による。

② 契約当事者年代別相談件数の状況（図2）

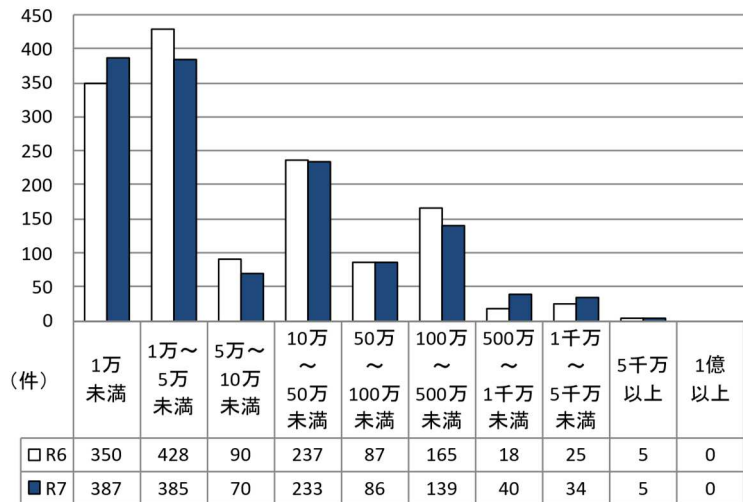
- 契約当事者の年代が判明している相談件数は2,656件で、そのうち70歳以上が30.4%を占めて最も多く、次いで60歳代が22.4%、50歳代が17.5%となっており、50歳代以上が全体の70.3%を占めた。



（図2）契約当事者年代別相談件数

③ 契約購入金額（図3）

- 契約購入金額が判明している相談件数は1,379件で、平均の契約額は約119万円となっており、前年度から大きな増減はなかった。
- 5万円未満の相談件数が772件となっており、全体の56.0%を占めた。

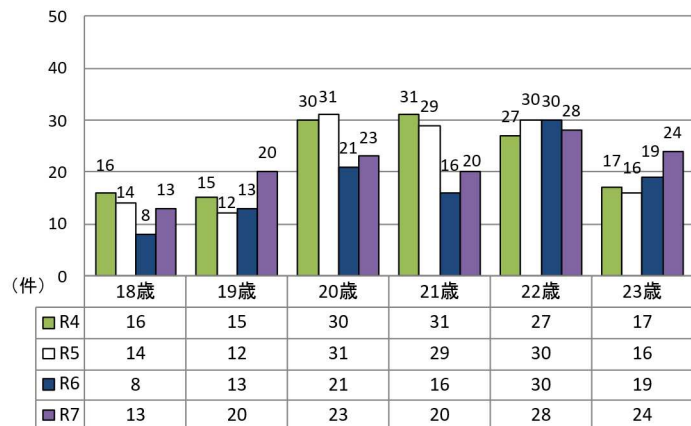


（図3）契約購入金額別相談件数

（2）若年者の相談状況

① 契約当事者年齢別（18歳～23歳）の相談件数の状況（図4）

- 令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられた。
- 成年年齢引き下げ後、18歳、19歳の相談件数は、他の年齢層と比較しても大きな増加は見られず、概ね同程度の水準で推移している。



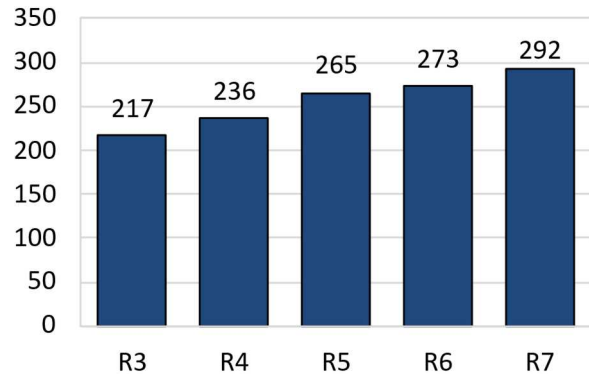
（図4）契約当事者年齢別相談件数

(3) SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）がきっかけとなった相談の状況

- 「SNSの広告を見てお試しと思って購入したら定期購入だった」、「SNSの広告から副業サイトに登録したがやめたい」、「SNSで知り合った人からFX投資を勧められ、個人口座に振り込むように指示された」など、SNSがきっかけとなった相談が増加している。

① 過去5年間の相談状況（図5）

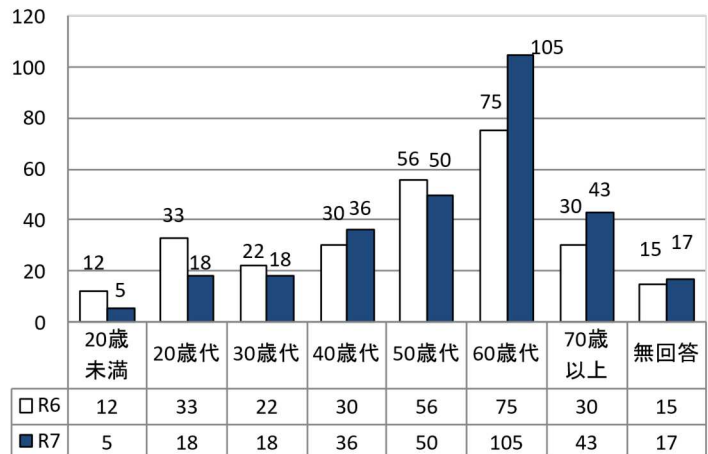
- 相談件数は292件であり、年々増加している。



(図5) SNSがきっかけとなった相談件数

② 契約当事者年代別相談件数（図6）

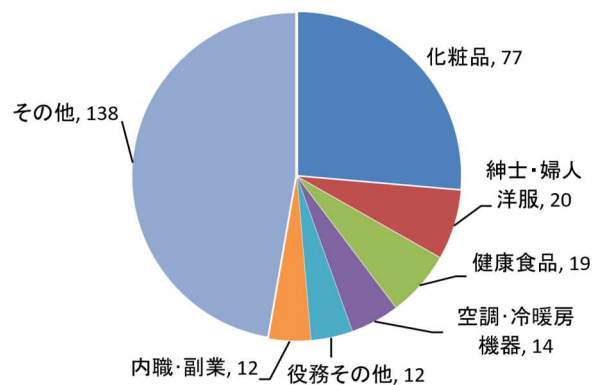
- 年代が判明している相談件数は275件で、60歳代が105件と最も多く、全体の38.2%を占めた。



(図6) 契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談状況（図7）

- 「化粧品」の相談が77件と最も多く、全体の26.4%を占めた。
- 「紳士・婦人洋服」が20件、「健康食品」が19件と次に多かった。



(図7) 商品分類別の相談状況

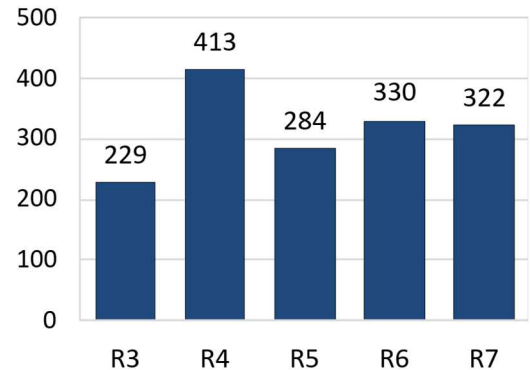
(4) 定期購入に関連する相談状況

- 近年の特徴として、定期購入に関する相談が増加傾向にある。
- 販売購入形態別にみると、通信販売（インターネット、SNS、テレビ、新聞等による広告を見て、郵便や電話、インターネット等で契約する取引方法）による相談件数の割合が高い状況にある。

※ R7 内訳)通信販売：311件、電話勧誘販売：3件、不明：8件

① 過去5年間の相談状況（図8）

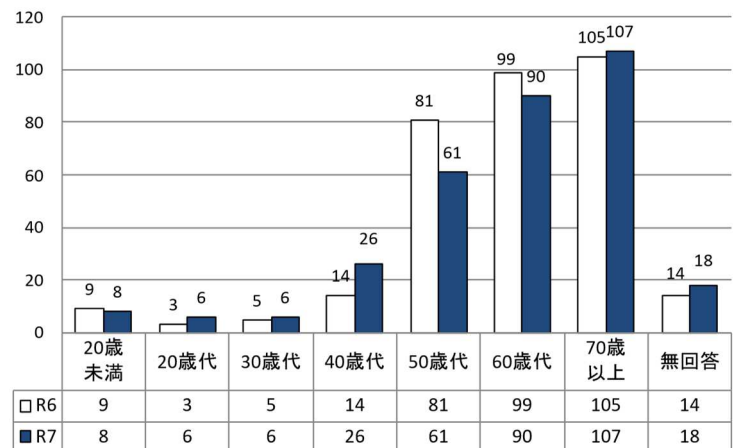
- 相談件数は322件であり、令和4年度に大きく増加した後も、相談件数は300件前後で推移している。



(図8) 定期購入に関連する相談件数

② 契約当事者年代別相談件数（図9）

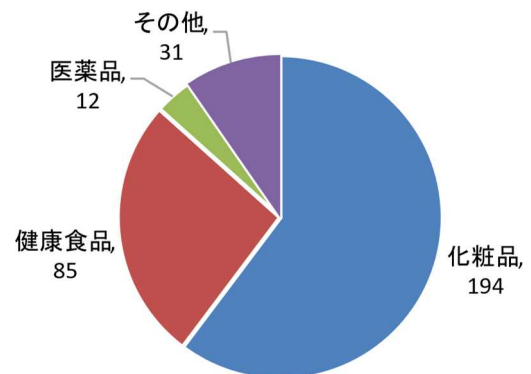
- 年代が判明している相談件数は304件で、50歳代以上は258件と全体の84.9%を占めた。



(図9) 契約当事者年代別相談件数

③ 商品分類別の相談件数（図10）

- 「化粧品」が194件と最も多く、全体の60.2%を占めた。
- 「健康食品」が85件で次に多く、「化粧品」と合わせて、全体の86.6%を占めた。



(図10) 商品分類別の相談状況

(5) 消費生活相談への対応状況※¹

- 対応状況 相談件数 3,480件
 - ・相談者が自主交渉するための助言 1,609件
 - ・一般的なアドバイスを行う情報提供 1,269件
 - ・斡旋（あっせん）※² 276件（うち256件が解決）
 - ・他機関紹介、処理不能等 326件
- 助言や斡旋（あっせん）の結果、213件、約4,090万円が被害回復や未然防止につながった（相談者からの報告により把握できたものを集計）。

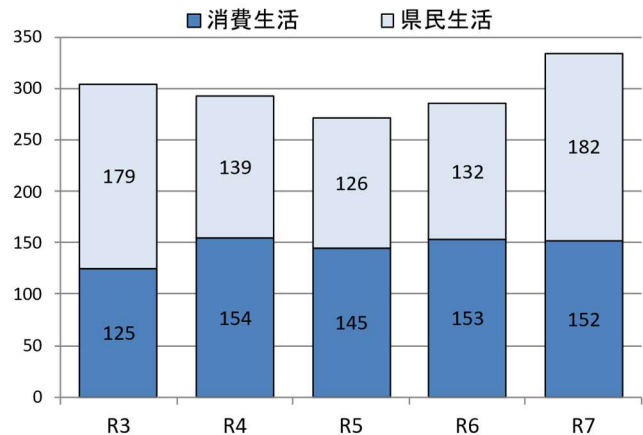
※¹ 対応状況は、完結時期が翌年度になる場合があり暫定的な数字である。

※² 「斡旋」：相談者（消費者）と事業者との交渉が円滑に行われるように、県民生活センター相談員が介在すること。

4 弁護士相談件数

(1) 相談件数（図11）

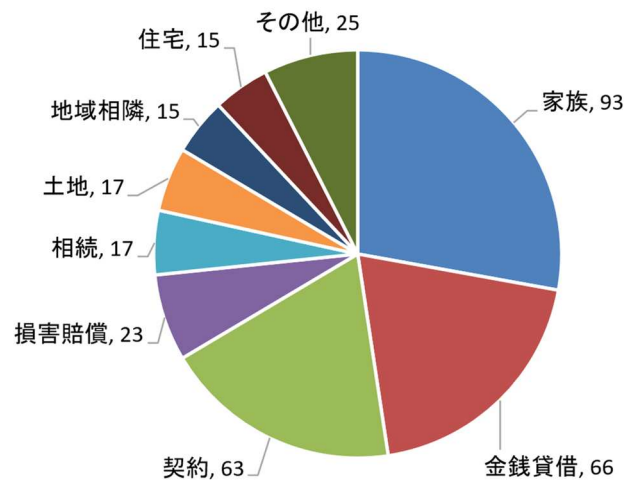
- 専門的な法律上の相談に対して、毎週水曜日に無料弁護士相談（1件30分）を開催しており、令和7年度は334件であった。



(図11) 弁護士相談件数

(2) 相談内容別相談状況（図12）

- 「家族」が93件で最も多く、次に「金銭貸借」が66件であった。



(図12) 相談内容別の相談状況

5 啓発・情報提供

(1) 啓発活動

- 消費生活の出前講座の開催（表4）（表5）

令和7年度の開催回数は170回、受講者数は6,672人

うち、オンラインでの開催回数は7回

主なテーマは、「消費者トラブル」、「エシカル消費やSDGs」、「ネットトラブル」、「成年年齢引き下げに伴う消費者トラブル」、「お金の上手な使い方」など

（表4）令和7年度出前講座実施状況

（回）

幼児児童 生徒向け	高校生 向け	若者向け	一般成人 向け	高齢者 向け	見守り 活動	教員向け	計
78	25	16	3	40	6	2	170

（表5）出前講座開催回数及び受講者数

	R3	R4	R5	R6	R7
開催回数(回)	66	115	146	138	170
受講者数(人)	3,685	5,281	6,215	6,438	6,672

- 消費者月間（5月）

イトーヨーカドー甲府昭和店での啓発活動、山梨中央銀行本店ロビーでのパネル展示、ヴァンフォーレ甲府ホームゲームにおけるオーロラビジョンでの啓発画像の放映など

- 高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動（9月、1月～3月）

特別電話相談の実施、県立図書館との連携展示、ホームページ、SNS、消費生活協力員向けメールマガジンを活用した啓発活動

(2) 情報提供

- 消費生活情報誌「かいじ号」の発行・・・年2回

消費者問題や食の安全・安心に関する話題について情報提供

- 消費者トラブル未然防止動画の放映 12本

デジタルサイネージ、YouTube や SNS で広告配信

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供

- ホームページ、SNSでの発信・・・随時

ホームページやFacebook、X、LINEにより消費者へ情報提供

SNS投稿回数：150回（各媒体に同じテーマで50回実施）

- 報道機関への情報提供・・・16件

報道機関に対し、最新の消費生活相談に関する情報を提供

- 事業者への情報提供・・・35件

事業者に対し、個別に事業者に関連する消費生活相談情報を提供