

令和 7 年度
内子町消費生活相談状況

内子町消費生活相談窓口

【令和 7 年度 消費生活相談の概要】

1 相談件数推移と主な内容

令和 7 年度に相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は 86 件だった。

例年光回線に関する相談が多いが、今年度は回線工事不要だが、解約時にルーター端末代を全て支払わされるという新たな事例が発生している。また、子どもの国際キャンプ参加費の未返金があり、旅行業協会が弁済保証金を支払う相談も数件あった。

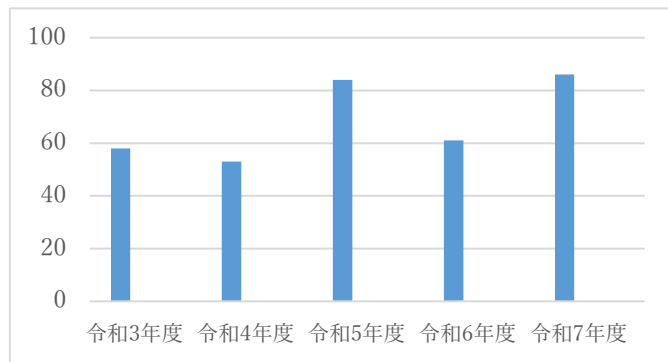
送付先が大手通信販売業者の名義のため正式な送り主が分からず、相談者が贈答品をネガティブオプションのように取り扱う事例もあり、事実確認の重要性が浮き彫りになった。

契約や支払いをする前に相談窓口で相談をする相談者が増加した。

高齢者世帯の中には生活に関する相談をできる家族が近くに居ないため、相談員に相談をするケースが多く見られた。

福祉関係者からは利用者の借金の相談が寄せられており、生活再建の協議をする必要があった。

年度	件数
令和 3 年度	58
令和 4 年度	53
令和 5 年度	84
令和 6 年度	61
令和 7 年度	86

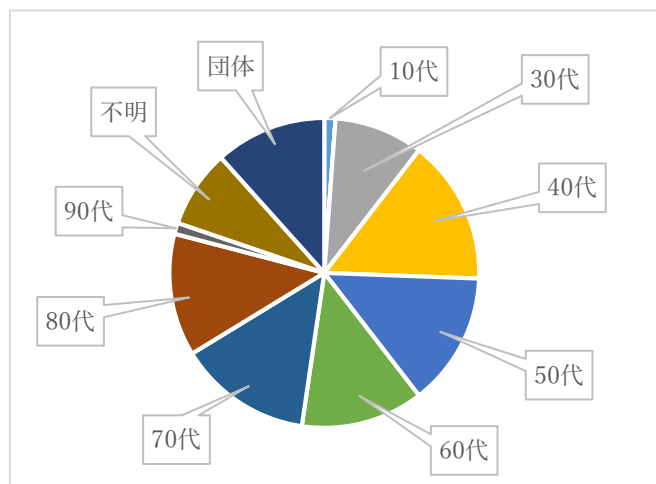


2 相談者・契約者の年代

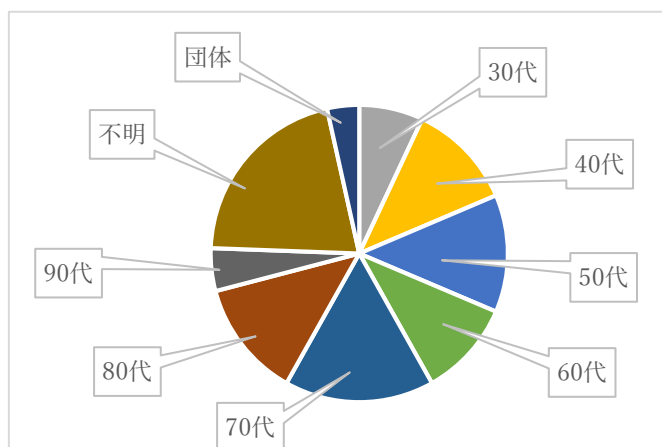
10 代から 90 代まで幅広い年齢層で相談が寄せられた。相談者、契約者共に 50 代以下、60 代以上が同じ割合になっていた。行政を始め団体からの相談が 20% を占め、個人情報を開示したくない住民は不明としたため不明が増加した。

相談者 (人)

10 代	1	70 代	12
20 代	0	80 代	11
30 代	8	90 代	1
40 代	13	不明	7
50 代	12	団体	10
60 代	11	合計	86



契約者		(人)	
10代	0	70代	14
20代	0	80代	11
30代	6	90代	4
40代	10	不明	18
50代	11	団体	3
60代	9	合計	86



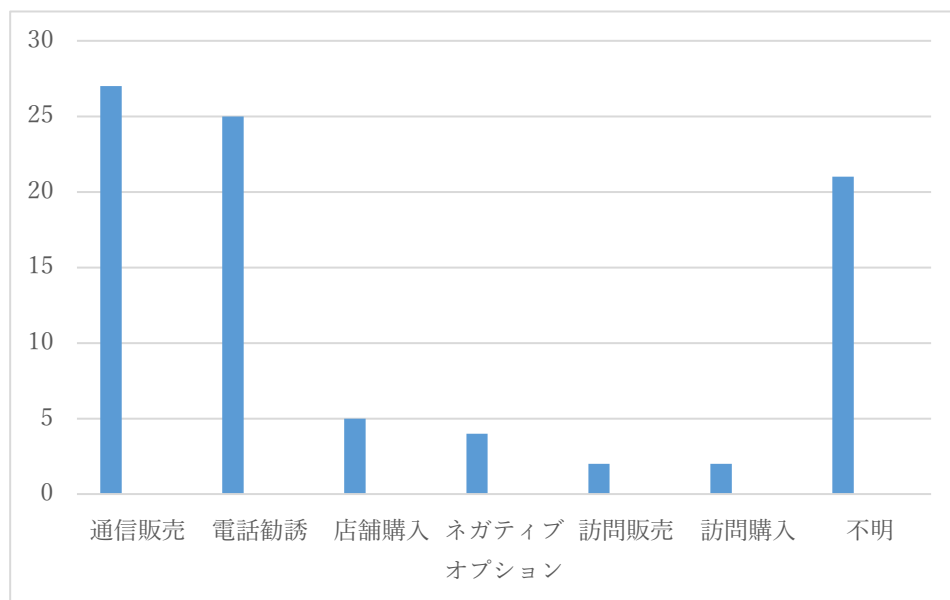
3 相談方法

令和7年度は、来所による相談が19件、電話が67件であった。

4 販売購入形態

販売方法が明らかになっている中では、「通信販売」が最も多く、次いで「電話勧誘」が多かった。

販売購入形態	件数
通信販売	27
電話勧誘	25
店舗購入	5
ネガティブオプション	4
訪問販売	2
訪問購入	2
不明	21
合計	86

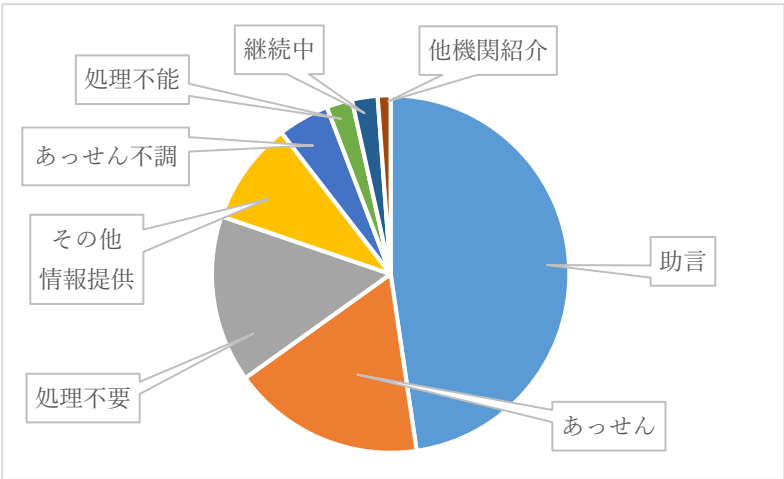


※ネガティブオプション…注文していない商品を勝手に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する方法

5 相談処理結果

相談処理結果は次のとおりであった。助言 48%、あっせん 18%、処理不要 15%、その他情報提供 9%、あっせん不調 5%、処理不能 2%、継続中 2%、他機関紹介 1%だった。

相談処理結果	件数
助言	41
あっせん	15
処理不要	13
その他情報提供	8
あっせん不調	4
処理不能	2
継続中	2
他機関紹介	1
合計	86



6 救済金額

令和 7 年度の救済金（助言、あっせんを行った結果、回復・防止の救済に繋がったもの）は 192,182 円。

救済金額（令和 7 年度）

救済内容	件数	回復額（円）
回復（クーリングオフでの回復も含む）	10	192,182
未然防止金額不明分	26	0
合計	36	192,182

（注）回復…既に契約・申し込みしてしまった金額の全部もしくは一部が相談者に返金、または支払いを免れた金額。（クーリング・オフを含む）

未然防止金額不明分…助言等により被害を防止した相談だが、金額が不明なもの

7 消費者啓発・教育

今年度は幼児向け消費者教育として「おつかい」や「こどもの身の回りの事故」を主旨とした絵本の読み聞かせを幼稚園・保育園・認定こども園の6園で実施した。

学校向け消費者教育として、「購入計画を立て、予算内で買い物をする」授業を小学校3校、「オンラインゲームの課金トラブル」の授業を小学校1校、中学校1校、「通信販売トラブル」の授業を中学校1校へ実施した。特別支援学級を対象として、教諭と共同で「批判的思考を身に着ける」授業を小学校1校に実施した。

小学校新1年生に防犯絵本、小学5年生にスマートフォン利用の注意喚起リーフレット、中学2年生に対し消費生活に関するパンフレットを継続して配布した。

愛媛県から高校生への啓発講座の依頼があり、町内1校3年生を対象に、社会に出る前に消費生活トラブルの理解度を高める学習会を実施した。

20歳の記念式では成人後の消費生活トラブル注意喚起パンフレットを配布した。

啓発回数と人数

年度	回数	人 数	備 考
令和3年度	7回	290人	高等学校生徒を含む
令和4年度	8回	130人	幼・小・高等学校を含む
令和5年度	15回	380人	保・小・中・高等学校生徒含む
令和6年度	9回	159人	幼・保・小・高等学校生徒含む
令和7年度	18回	279人	幼・保・小・中・高等学校生徒含む