

第2部 令和7年度消費生活相談年報

目 次

I 概 要	57
II 消費生活相談統計	
1 相談件数	58
2 契約当事者の年代別相談件数	60
3 商品・役務(サービス)の上位品目	61
4 販売購入形態別の相談件数	63
5 危害・危険の相談	64
6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談	65
7 点検商法に関する相談	66
8 暮らしのレスキューサービスに関する相談	67
9 契約購入金額・既支払額・救済金額	67
10 処理結果	69
11 土曜日電話相談	69
12 電子メール相談	70
III 高齢者(契約当事者が65歳以上)の消費生活相談統計	71
IV 若者(契約当事者が29歳以下)の消費生活相談統計	73
V 障害者等の消費生活相談統計	74
VI 外国人の消費生活相談統計	75

商品・役務上位品目 用語について

(PIO-NET分類・キーワードマニュアルより)

- ・消費生活相談は全国的に統一されたルールや用語で相談内容を全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に記録しています。
- ・相談の主体となる商品・サービス(役務)等をPIO-NET分類・キーワードマニュアルに定められている「商品・役務等別分類」によって分類しています。
- ・**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、又は特定する必要のない相談。架空請求等の商品を特定できない相談や、クレジットカードの不正利用、身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談など。
- ・**役務その他サービス** = 「他の役務」のうち弁護士、司法書士、行政書士、保証サービスなど個別に分類が定められているサービス以外のサービス。パソコンのウイルス除去サポート契約やビジネスコンサルティング、質問サイト等に関する相談など。
- ・**他の健康食品** = 「健康食品」のうち、高麗人参茶、ローヤルゼリー、酵母食品、ビタミン剤など個別に分類が定められている健康食品以外の健康食品。ダイエット食品など。
- ・**他の内職・副業** = 「内職・副業」のうち、販売業内職、モニター内職、タレント・モデル内職など個別に分類が定められている内職・副業以外の内職・副業。アフィリエイト内職など。
- ・**他の化粧品** = 「化粧品」のうち、基礎化粧品、メイクアップ化粧品、頭髪用化粧品など個別に分類が定められている化粧品以外の化粧品。化粧石鹸、歯磨き粉、制汗・消臭剤など。

【利用上の注意】

- ① 本文及び統計表の“構成(比)”の数値は小数点第2位で四捨五入しているため、合計と内訳の計が一致しない場合があります。
- ② 0.0% → 単位未満を示します。
- ③ 契約購入金額・既支払額・救済金額・処理結果は、令和8年5月31日現在の数値を掲載しており、確定値ではありません。

※本統計は、消費生活相談情報が蓄積されている「PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)」のデータベースをもとに算出しています。

I 概要

1 相談件数(P58～P59)

令和7年度の相談件数は12,024件で、前年度(10,548件)と比べて14.0%増加し、**8年連続で10,000件を上回りました。**

2 契約当事者の年代別相談件数(P60)

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっており、**前年度と比べて全ての年代で相談件数が増加しました。**

3 商品・役務(サービス)の上位品目(P61～P62)

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の1,044件で、スマホに不審な電話がかかってきた、不審な請求やクレジットカードの不正利用などのほか、心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。
上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の217件で、前年度(127件)と比べて70.9%増加しました。

4 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談(P65～P66)

インターネット通販に関する令和7年度の相談件数は3,757件で、前年度(3,026件)と比べて24.2%増加しました。**SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加傾向となっており、令和7年度は1,201件で過去最多となり、前年度(933件)と比べて28.7%増加しています。**

5 点検商法に関する相談(P66)

点検商法に関する相談は令和5年度に令和4年度と比べて268.1%と急激に増加しましたが、**令和7年度は266件となり、前年度(412件)と比べて35.4%減少しました。主な相談内容としては、分電盤やブレーカー関連が94件、給湯器関連が90件と全体の約7割(69.2%)を占めています。**

6 暮らしのレスキューサービスに関する相談(P67)

暮らしのレスキューサービスに関する相談は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は218件で過去最多となりました。暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の111件で、全体の約5割(50.9%)を占めています。

7 契約購入金額・既支払額・救済金額(P67～P68)

令和7年度に被害の未然防止やその回復が図られた**救済金額は約4億8,536万円**となりました。

8 処理結果(P69)

受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が8,740件(72.7%)、「その他情報提供」が1,851件(15.4%)、「あっせん解決」が994件(8.3%)、「あっせん不調」が277件(2.3%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は75件(0.6%)となっています。

9 高齢者(契約当事者が65歳以上)の相談(P71～P72)

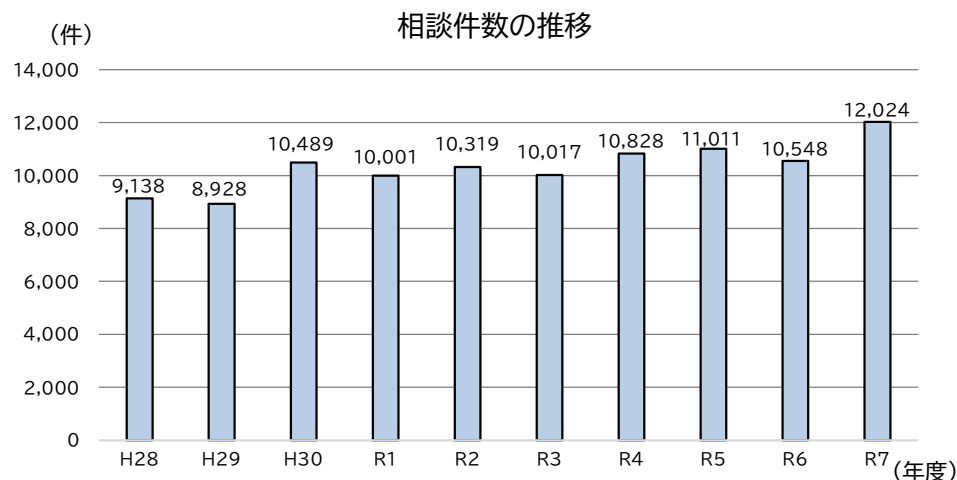
令和7年度の高齢者の相談件数は3,447件で、前年度(3,068件)と比べて12.4%増加し、相談件数全体(12,024件)に占める高齢者の割合は28.7%となりました。**令和7年度の認知症等の高齢者の相談件数は140件となり、過去最多となりました。**認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いと、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

10 若者(契約当事者が29歳以下)の相談(P73)

令和7年度の若者の相談件数は1,817件で、前年度(1,581件)と比べて**14.9%増加し、そのうち18～19歳の相談件数は141件で、前年度(116件)と比べて21.6%増加しました。**

Ⅱ 消費生活相談統計

1 相談件数



令和7年度の相談件数は12,024件で、前年度(10,548件)と比べて14.0%増加し、**8年連続で10,000件を上回りました。**

相談の内訳

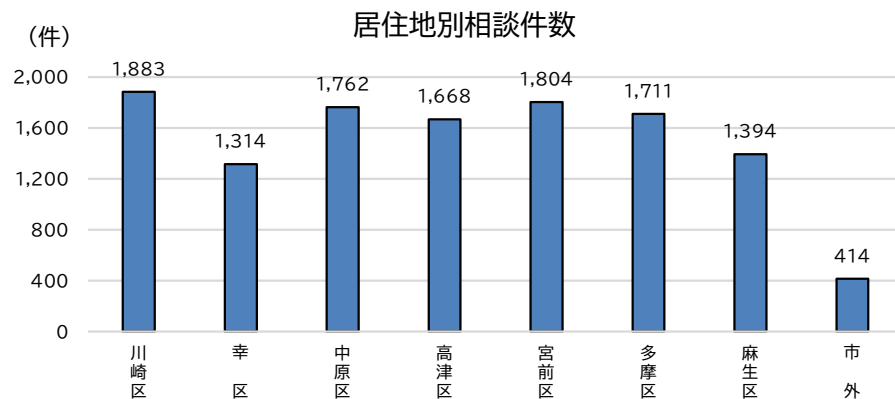
区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
苦情(件)	9,336	10,137	10,337	9,924	11,375
問合せ(件)	681	691	674	624	649
合計(件)	10,017	10,828	11,011	10,548	12,024
前年度比	97.1%	108.1%	101.7%	95.8%	114.0%
人口(人)	1,540,340	1,540,890	1,545,604	1,551,788	1,561,132
人口に対する割合	0.65%	0.70%	0.71%	0.68%	0.77%

※人口は各年度10月1日現在

令和7年度における相談の内訳は、苦情(*)が11,375件、問合せ(*)が649件でした。

*苦情:消費者苦情が発生している相談。

*問合せ:買物相談、生活知識、労働問題等消費者苦情が発生していない相談。

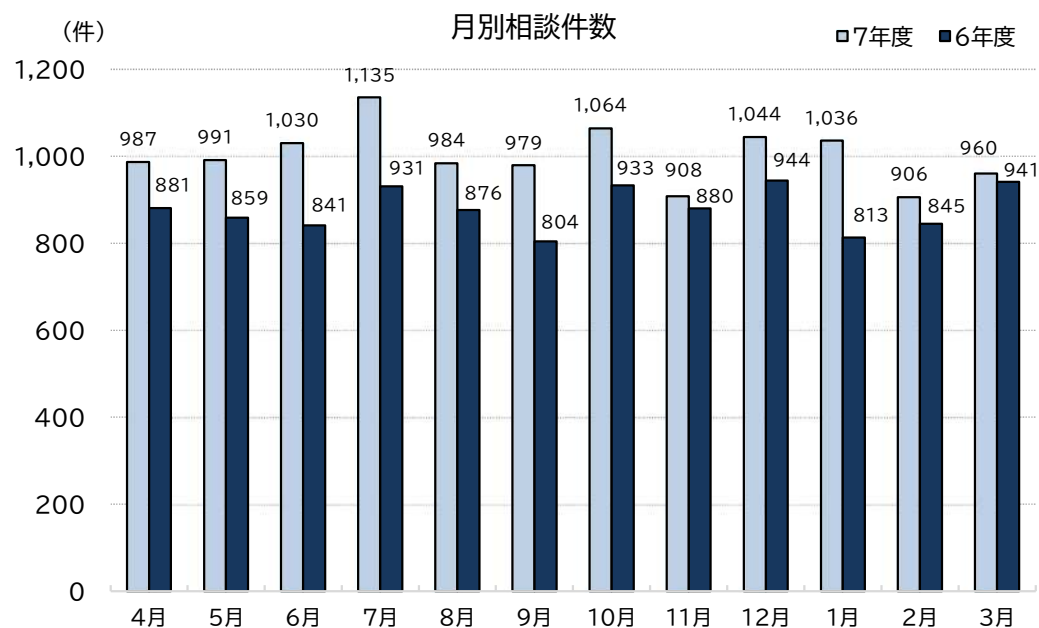


相談者を居住地別にみると、多い順に川崎区、宮前区、中原区となっています。



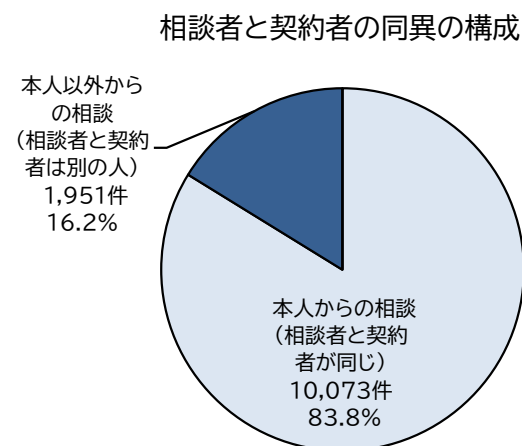
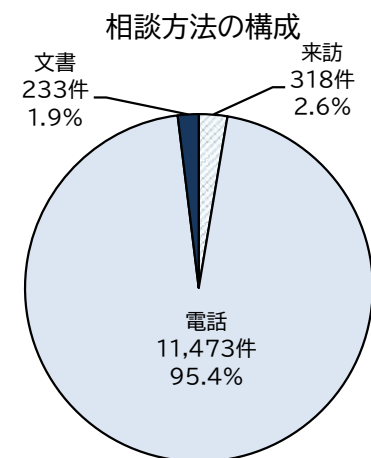
Ⅱ 消費生活相談統計

1 相談件数



月平均	(件)
7年度	1,002
6年度	879

令和7年度の月別相談件数は、最も多かったのは7月で1,135件、最も少なかったのは2月で906件となり、全ての月で前年度を上回りました。月平均では1,002件の相談がありました。



相談方法では、電話による相談が11,473件と最も多く、次いで来訪による相談が318件、文書(手紙・ファックス・電子メール(電話による回答希望))による相談が233件となっています。契約者本人から相談が寄せられる割合は83.8%となっています。

Ⅱ 消費生活相談統計

2 契約当事者の年代別相談件数

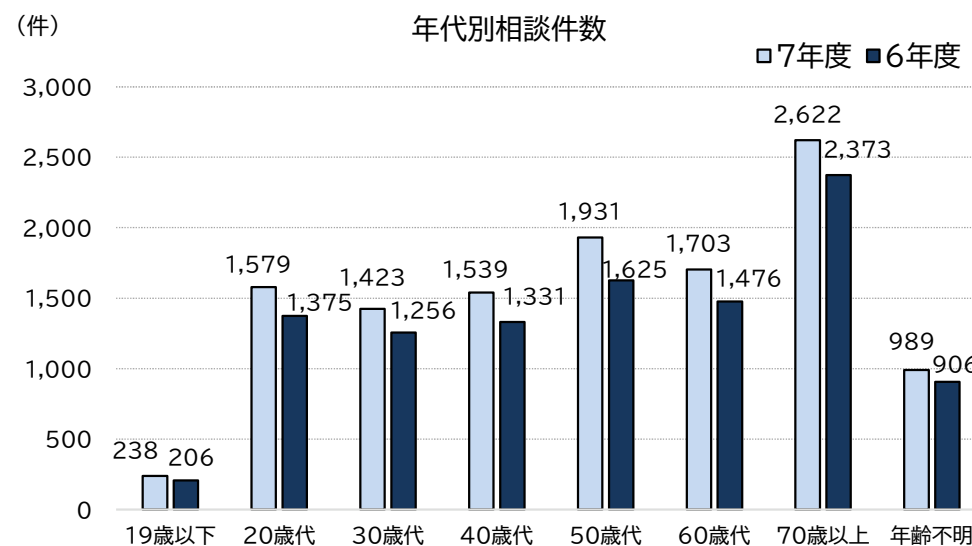
契約当事者の年代別相談件数

区分	7年度		6年度		前年度比
	合計(件)	構成比	合計(件)	構成比	
19歳以下	238	2.0%	206	2.0%	115.5%
20歳代	1,579	13.1%	1,375	13.0%	114.8%
30歳代	1,423	11.8%	1,256	11.9%	113.3%
40歳代	1,539	12.8%	1,331	12.6%	115.6%
50歳代	1,931	16.1%	1,625	15.4%	118.8%
60歳代	1,703	14.2%	1,476	14.0%	115.4%
70歳以上	2,622	21.8%	2,373	22.5%	110.5%
年齢不明	989	8.2%	906	8.6%	109.2%
合 計	12,024	100.0%	10,548	100.0%	114.0%

※年齢不明には団体(法人・事業者)を含む。(7年度:411件、6年度:353件)

平均年齢	(歳)
7年度	52.5
6年度	52.8

契約当事者の年代別では、多い順に70歳以上、50歳代、60歳代、20歳代、40歳代、30歳代、19歳以下となっており、前年度と比べて全ての年代で相談件数が増加しました。また、平均年齢は52.5歳となっています。



Ⅱ 消費生活相談統計

3 商品・役務(サービス)の上位品目

商品・役務の上位品目

順位 (位)	商品・役務	7年度 (件)	6年度 (件)	前年度比 (下段:増加 率順位)	事 例
1	商品一般	1,044	989	105.6%	クレジットカードを不正利用された。カード会社に連絡ができないまま60日が過ぎてしまい、補償が受けられず、困惑。
2	不動産貸借	854	627	136.2%	ペットを飼っていた賃貸マンションを退去した。原状回復費用が高額になり、不納得。
3	役務その他 サービス	570	586	97.3%	パソコンでデータ作成の質問をした際に、サブスクリプションの質問サイトに登録してしまったようで、2年間課金されていた。解約したい。
4	工事・建築	413	398	103.8%	分電盤の無料点検に来た事業者から勧められ、分電盤交換工事の契約をしたが、高額なので、解約したい。
5	他の健康食品	280	296	94.6%	スマホに表示された広告で、ダイエットサプリを注文したら定期購入だった。初回で止めたいと伝えたところ、定価との差額分を請求された。不納得。
6	基礎化粧品	279	171	163.2% (2位)	定期縛りのない1回限りという広告を見て、薬用クリームを注文したら、定期購入だった。2回目の商品と高額な請求が届き、困惑。
7	医療サービス	270	324	83.3%	医療脱毛クリニックで、無料体験後に勧められて全身・全顔の医療脱毛コースの契約をしたが、支払金額が高額なので、解約したい。
8	修理サービス	266	233	114.2%	トイレが詰まりネットで検索した業者を呼んだ。作業後に広告表示より高額を請求されて、不納得。
9	インターネット 接続回線	255	193	132.1%	「現在契約中の光回線がなくなるので、移行の契約をお願いします」と電話があり、光回線の契約を了承したが嘘だった。解約したい。
10	エステティック サービス	217	127	170.9% (1位)	脱毛エステの契約をしたサロンが、営業を停止し施術を受けることが出来ないため、ローンの支払を止めたい。

※脱毛に関して、医療脱毛は医療サービスに分類し、エステ脱毛はエステティックサービスに分類しています。

※商品・役務上位品目の用語説明については年報の目次頁参照

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の1,044件で、スマホに不審な電話がかかってきた、不審な請求やクレジットカードの不正利用などのほか、心当たりのない荷物が届いたなどの相談が多く寄せられました。

2位は「不動産貸借」の854件で、退去費用が高額で納得できないというような原状回復トラブルに関する相談や、賃貸住宅の契約書に関して契約前に説明された条件と違う条件が書かれていたというような契約トラブルに関する相談、家賃を値上げするという通知が届いたというような家賃に関する相談などが寄せられました。

上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、1位は「エステティックサービス」の217件で、前年度(127件)と比べて70.9%増加しました。中でも、脱毛エステに関する相談が全体の約7割を占めています。

増加率の高い品目の2位は「基礎化粧品」の279件で、前年度(171件)と比べて63.2%増加しました。その多くが定期購入についての相談となっております。

Ⅱ 消費生活相談統計

3 商品・役務(サービス)の上位品目

契約当事者年代別・商品等順位

年代	1位	2位	3位	4位	5位	件数(件)
19歳以下	インターネットゲーム	エステティックサービス	他の健康食品	基礎化粧品	商品一般	238
件数(件)	28	14	13	12	11	
20歳代	不動産貸借	エステティックサービス	医療サービス	商品一般	他の内職・副業	1,579
件数(件)	209	132	89	78	71	
30歳代	不動産貸借	商品一般	医療サービス	インターネット接続回線	役務その他サービス	1,423
件数(件)	220	70	47	46	45	
40歳代	不動産貸借	商品一般	医療サービス	修理サービス	役務その他サービス インターネット接続回線(同位)	1,539
件数(件)	120	117	43	40	37	
50歳代	商品一般	不動産貸借	役務その他サービス	基礎化粧品	工事・建築	1,931
件数(件)	154	111	66	64	51	
60歳代	商品一般	役務その他サービス	他の健康食品	基礎化粧品(同3位)	工事・建築	1,703
件数(件)	148	88	69	69	65	
70歳以上	商品一般	役務その他サービス	工事・建築	基礎化粧品	他の健康食品	2,622
件数(件)	295	204	189	93	91	
年代不明	商品一般	不動産貸借	役務その他サービス	工事・建築	修理サービス 広告代理サービス(同位)	989
件数(件)	171	76	72	42	25	
全体	商品一般	不動産貸借	役務その他サービス	工事・建築	他の健康食品	12,024
件数(件)	1,044	854	570	413	280	

契約当事者を年代別にみると、19歳以下では「インターネットゲーム」、20歳代、30歳代、40歳代では「不動産貸借」、50歳代、60歳代、70歳以上では「商品一般」が1位となりました。



Ⅱ 消費生活相談統計

4 販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別の相談件数

区分	7年度		6年度		前年度比	特殊販売の主な商品・役務
	件数(件)	構成比	件数(件)	構成比		
店舗購入	2,092	17.4%	1,855	17.6%	112.8%	
店舗外購入 (特殊販売)	(6,329)	(52.6%)	(5,529)	(52.4%)	(114.5%)	
訪問販売	1,038	8.6%	1,063	10.1%	97.6%	工事・建築232件、修理サービス163件、役務その他サービス72件ほか
通信販売	4,432	36.9%	3,662	34.7%	121.0%	基礎化粧品263件、他の健康食品242件、商品一般199件ほか
マルチ商法	49	0.4%	58	0.5%	84.5%	他の内職・副業12件、金融コンサルティング6件、ビジネス教室4件ほか
電話勧誘販売	632	5.3%	563	5.3%	112.3%	役務その他サービス175件、インターネット接続回線109件、他の内職・副業59件ほか
ネガティブ・オプション	46	0.4%	26	0.2%	176.9%	商品一般9件、音響・映像機器3件ほか
訪問購入	53	0.4%	64	0.6%	82.8%	商品一般5件、アクセサリ5件、四輪自動車4件ほか
その他無店舗	79	0.7%	93	0.9%	84.9%	パーキング8件、冷凍冷蔵機器4件、モバイルデータ通信4件ほか
不明・無関係	3,603	30.0%	3,164	30.0%	113.9%	
合 計	12,024	100.0%	10,548	100.0%	114.0%	

販売購入形態では、「店舗外購入(特殊販売)」の合計は6,329件で、全体の52.6%を占めており、高い水準となっています。

店舗外購入(特殊販売)の内訳では、1位「通信販売」、2位「訪問販売」、3位「電話勧誘販売」で前年度と同様の順位となっています。

※店舗外購入(特殊販売)のうち、訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、訪問購入については、消費者トラブルの多い特定の取引類型として、「特定商取引法」においてトラブル防止のルールが定められています。

・訪問販売	=	家庭・職場訪問、1日だけ開催する展示販売、SF商法、販売目的を隠した接触商法(キャッチセールス、アポイントメントセールス)等
・通信販売	=	インターネット、電話、郵便等を用いて契約するもの
・マルチ商法	=	販売組織の加入者が次々に消費者を加入させ、ピラミッド式に組織を拡大していく商法
・電話勧誘販売	=	消費者に電話をかけ、または特定の 방법으로電話をかけさせ、その電話の勧誘により契約を締結するもの
・ネガティブ・オプション	=	消費者から申込みがないのに商品を一方的に送りつけ、代金を請求する商法
・訪問購入	=	消費者の自宅等を訪問し、物品を買い取るいわゆる「押し買い」
・その他無店舗	=	露店、屋台や特設展示場での商品の販売等

Ⅱ 消費生活相談統計

5 危害・危険の相談

危害・危険の相談件数

区分	7年度(件)	6年度(件)	前年度比
危害	193	152	127.0%
危険	43	32	134.4%
計	236	184	128.3%

危害は「商品・役務等に関連して、身体にけが・病気等の疾病(危害)を受けた」という相談で、令和7年度の危害に関する相談件数は193件でした。危害の相談に多い商品・役務の品目の1位は「医療サービス」の30件でした。危害内容の1位は「皮膚障害」の58件でした。

危険は「危害を受けたわけではないが、そのおそれがある」相談で、令和7年度の危険に関する相談件数は43件でした。危険の相談に多い商品・役務の品目の1位は「不動産貸借」の5件でした。危険内容の1位は同率で「過熱・こげる」「破損・折損」の8件でした。

危害相談に多い商品・役務の品目

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	医療サービス	30
2	基礎化粧品	20
2	不動産貸借	20

危害内容

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	皮膚障害	58
2	消化器障害	23

危険相談に多い商品・役務の品目

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	不動産貸借	5
2	四輪自動車	3

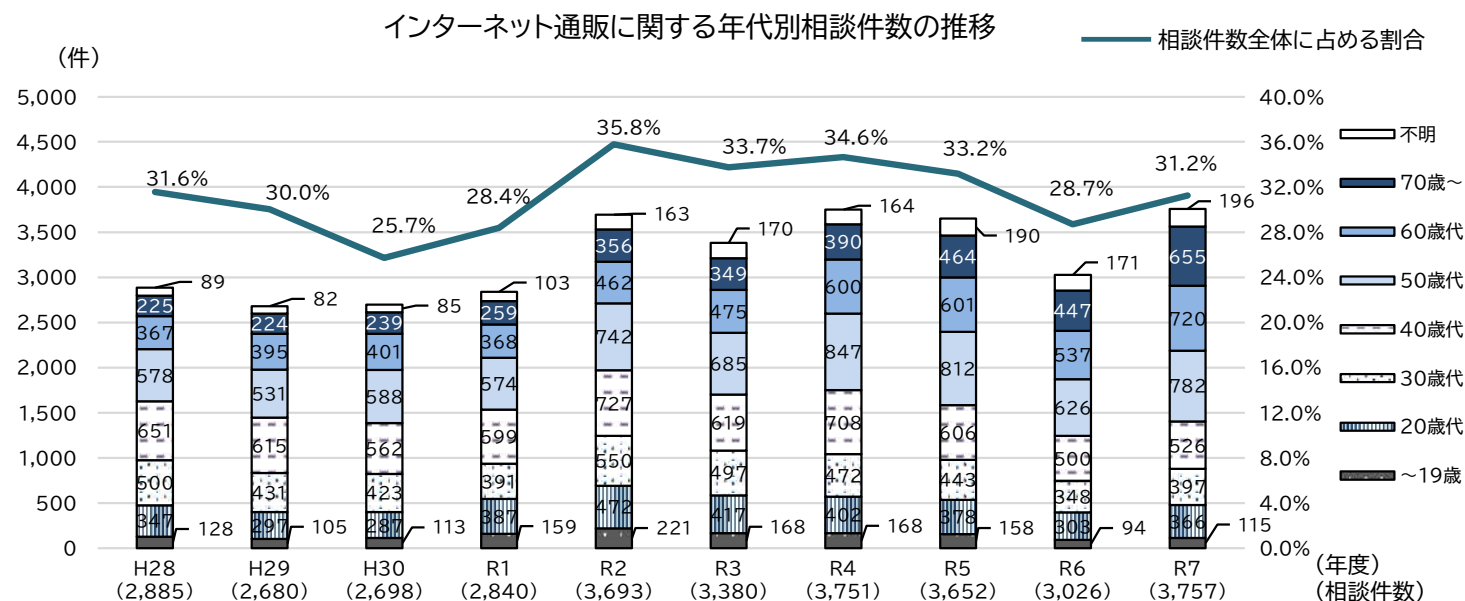
危険内容

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	過熱・こげる	8
1	破損・折損	8

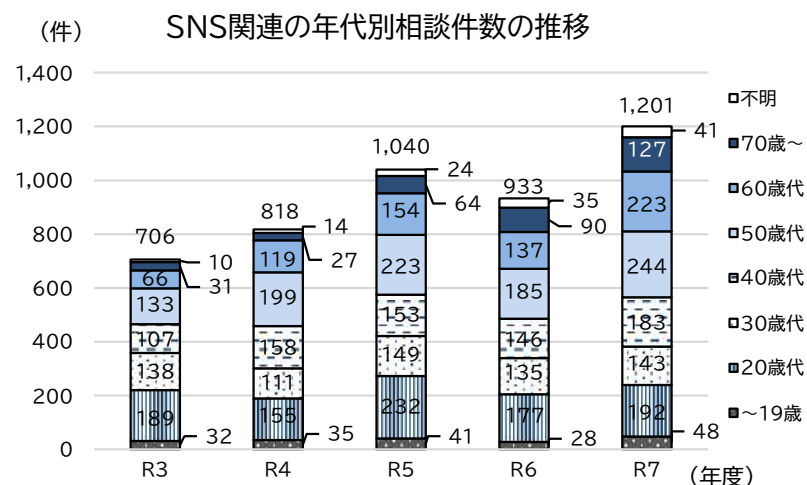
※危険内容については、危害に該当かつ危険内容もあるものについても含まれます。

Ⅱ 消費生活相談統計

6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談



インターネット通販に関する相談件数は、令和2年度以降は3,000件台で高止まりしています。令和7年度の相談件数は3,757件で、前年度(3,026件)と比べ24.2%増加しました。



SNS関連の相談に多い商品・役務の品目

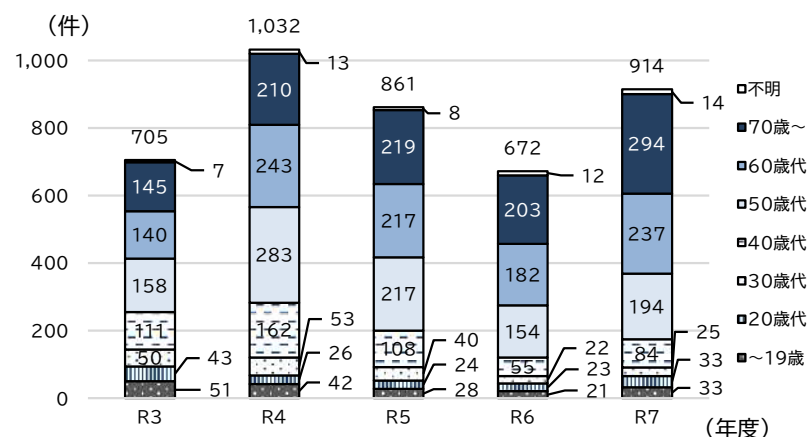
順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	他の内職・副業	99
2	基礎化粧品	84
3	他の健康食品	56
4	メイクアップ化粧品	51
5	役務その他サービス	44

SNSをきっかけとした相談件数は、年々増加傾向となっています。令和7年度は1,201件で過去最多となり、前年度(933件)と比べて28.7%増加しています。年代別で見ると、令和7年度は50代、60代からの相談が多くなっています。SNS関連の相談に多い商品・役務の品目の1位は「他の内職・副業」の99件、2位は「基礎化粧品」の84件でした。

Ⅱ 消費生活相談統計

6 インターネット通販・SNS・定期購入に関する相談

定期購入に関する年代別相談件数の推移



定期購入の相談に多い商品・役務の品目

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	基礎化粧品	249
2	他の健康食品	215
3	メイクアップ化粧品	131
4	頭髮用化粧品	61
5	他の化粧品	55

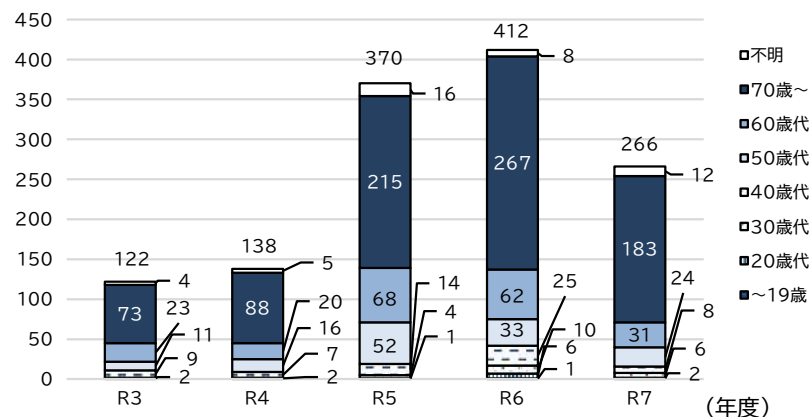
定期購入に関する相談は、令和4年度に1,000件を超え、その後2年連続で減少していましたが、令和7年度は914件で前年度(672件)と比べて36.0%増加しました。

定期購入の相談に多い商品・役務の品目の1位は「基礎化粧品」の249件でした。

年代別で見ると令和7年度は、50歳代以上の年代で全体の約8割(79.3%)を占めています。

7 点検商法に関する相談

点検商法に関する年代別相談件数の推移



点検商法の相談に多い商品・役務の品目

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	役務その他サービス	135
2	工事・建築	92
3	給湯システム	15
4	修理サービス	3

(参考)点検商法の相談に多い商品・役務の内容について (件)

分電盤・ブレーカー関連	94
給湯器関連	90
その他	82

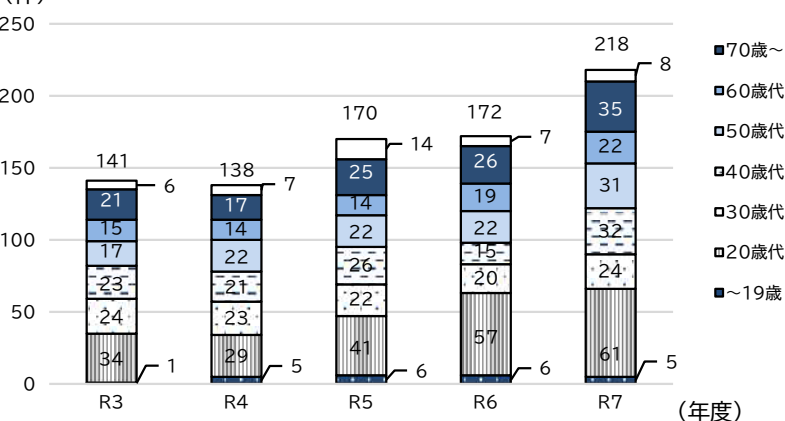
点検商法に関する相談は令和5年度に令和4年度と比べて268.1%と急激に増加しましたが、令和7年度は266件となり、前年度(412件)と比べて35.4%減少しました。主な相談内容としては、分電盤やブレーカー関連が94件、給湯器関連が90件と全体の約7割(69.2%)を占めています。

年代別で見ると、どの年度も70歳以上の年代の相談が全体の半分以上を占めており、令和7年度は全体の約7割(68.8%)を占めています。

Ⅱ 消費生活相談統計

8 暮らしのレスキューサービスに関する相談

(件) 暮らしのレスキューサービスに関する年代別相談件数の推移



暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目

順位(位)	商品・役務	件数(件)
1	修理サービス	111
2	解錠サービス	63
3	駆除サービス	41
4	防災・防犯用品	3

暮らしのレスキューサービス(*)に関する相談は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は218件で過去最多となりました。暮らしのレスキューサービスの相談に多い商品・役務の品目の1位は「修理サービス」の111件で、全体の約5割(50.9%)を占めています。

年代別にみると、令和7年度は20代からの相談が61件で、全体の28.0%となっています。

*暮らしのレスキューサービス:トイレの修理、水漏れの修理(トイレの水漏れは含まない。)、排水管等の詰まりの修理(トイレの排水管等の詰まりは含まない。)、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除、冷暖房設備の修理等で、事業者が消費者の自宅等に訪問して対処するサービスのこと。(リフォーム工事は含まれていない。)

9 契約購入金額・既支払額・救済金額

契約購入金額・既支払額・救済金額

区分	7年度		6年度	
	金額(円)	件数(件)	金額(円)	件数(件)
契約購入金額	7,732,679,337	7,368	5,459,015,642	6,184
既支払額	3,070,258,765	3,105	2,253,590,618	2,586
救済金額	485,355,272	1,164	567,165,866	1,043
回復額(*1)	318,036,993	872	146,285,216	736
クーリング・オフ額(*2)	149,593,058	233	108,797,688	252
未然防止額(*3)	17,725,221	59	312,082,962	55

令和7年度に被害の未然防止やその回復が図られた救済金額は約4億8,536万円となりました。

*1 回復額:既に契約・申込みをしてしまった金額の全部又は一部が相談者に返金された、または支払を免除された金額。

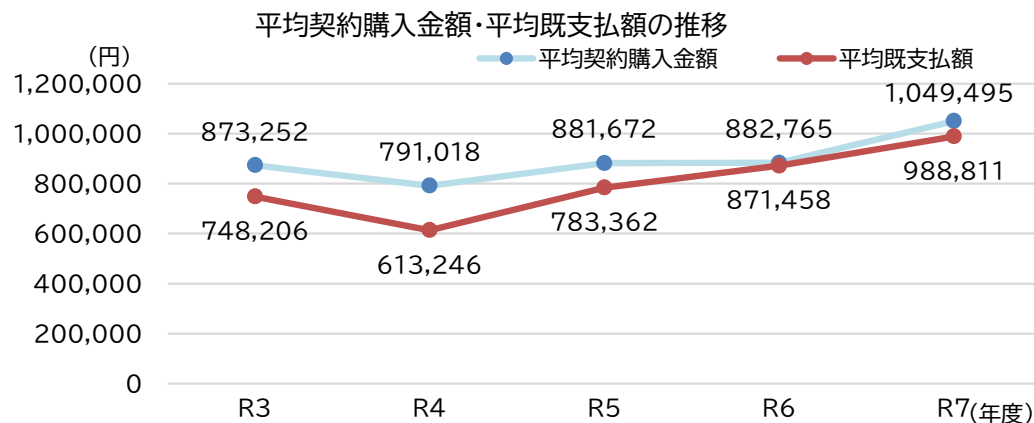
*2 クーリング・オフ額:クーリング・オフを根拠に返金、解約・取り消された金額。(法律に基づくものだけでなく、業界や事業者が自主的に実施したものや、相談者から「クーリング・オフ」を実施する意思を確認できた場合を含む。)

*3 未然防止額:契約・申込みをする前にセンターに相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。('架空請求'や'ワンクリック請求')に関するものを含む。)

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

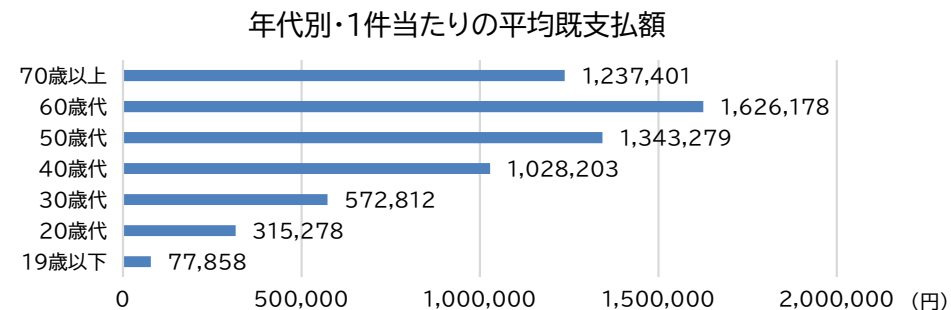
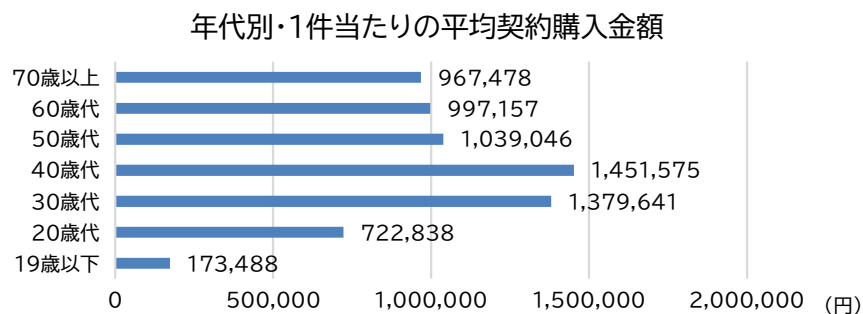
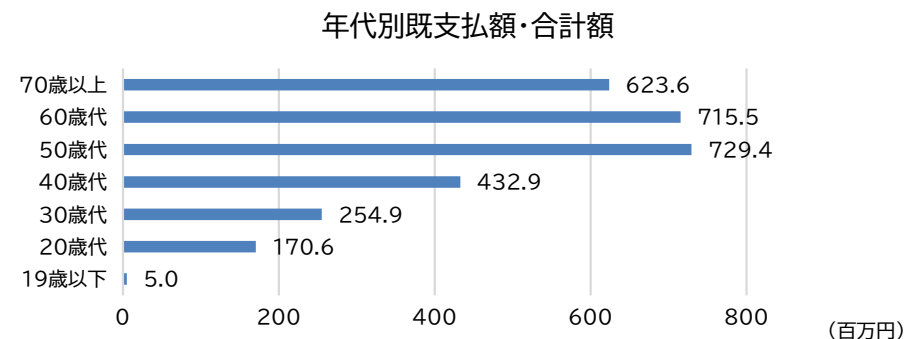
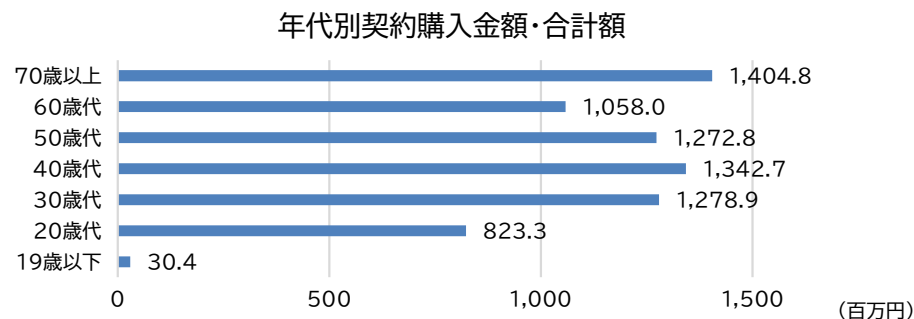
Ⅱ 消費生活相談統計

9 契約購入金額・既支払額・救済金額



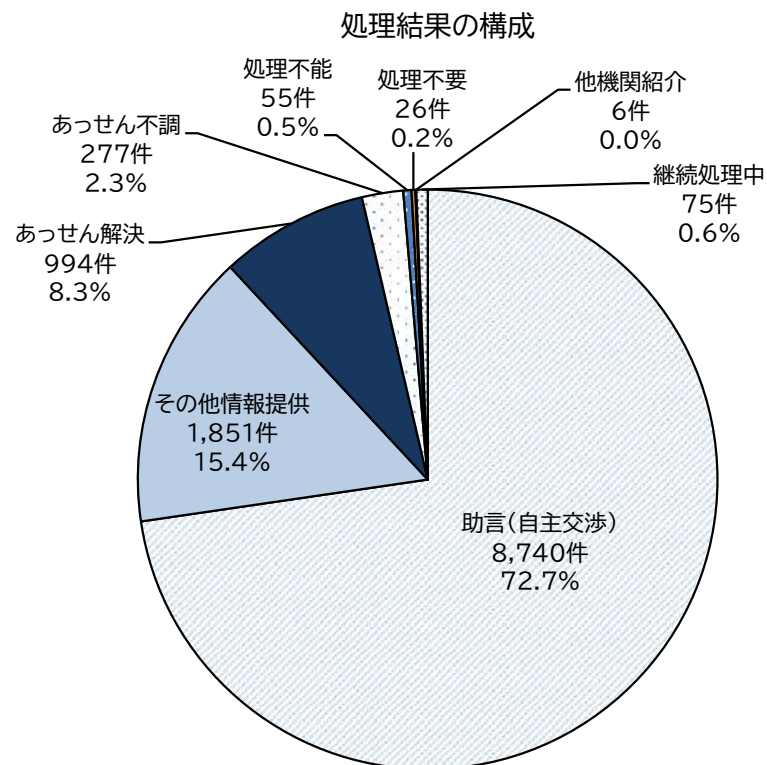
令和7年度に寄せられた相談1件当たりの平均金額をみると、請求された又は契約した金額である平均契約購入金額は104万9,495円、実際に支払った金額である平均既支払額は98万8,811円となり、いずれも前年度と比べて増加しました。

年代別にみると、契約購入金額の合計額は70歳以上、既支払額の合計額は50歳代、1件当たりの平均契約購入金額は40歳代、1件当たりの平均既支払額は60歳代が最も高額となりました。



Ⅱ 消費生活相談統計

10 処理結果



受け付けた相談の結果については、「助言(自主交渉)」が8,740件(72.7%)、「その他情報提供」が1,851件(15.4%)、「あっせん(*)解決」が994件(8.3%)、「あっせん不調」が277件(2.3%)となっています。また、解決までに時間を要している「継続処理中」は75件(0.6%)となっています。

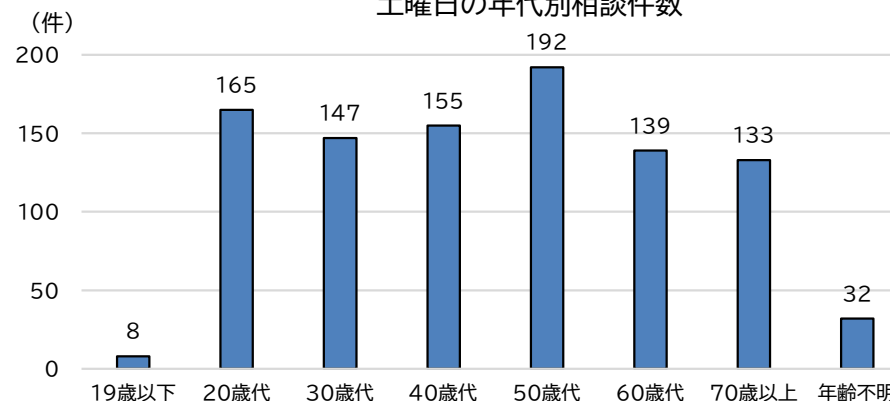
*あっせん:事業者との間に入って話し合いを取り持つこと

11 土曜日電話相談

平日と土曜日における相談件数

平日			土曜日		
日数(日)	件数(件)	1日平均(件)	日数(日)	件数(件)	1日平均(件)
242	11,053	45.7	49	971	19.8

土曜日の年代別相談件数



「給与生活者」から受けた平日と土曜日の相談件数

平日			土曜日		
件数(件)	給与生活者件数(件)	構成比	件数(件)	給与生活者件数(件)	構成比
11,053	5,658	51.2%	971	619	63.7%

平成28年度から土曜日の電話相談を実施しています。令和7年度の土曜日電話相談件数は971件でした。相談者の年代別では、20歳以上の年代はどの年代も130件を超えており、多くの年代に利用いただいています。

相談者の職業等をみると「給与生活者」からの相談については、平日は、受け付けた相談5,658件の51.2%だったのに対して、土曜日は、受け付けた相談619件の63.7%となりました。このことから、「給与生活者」からの相談については、平日よりも土曜日の方が高い割合であることが分かり、平日に相談できない相談者の利便性が向上しているものと捉えられます。

Ⅱ 消費生活相談統計

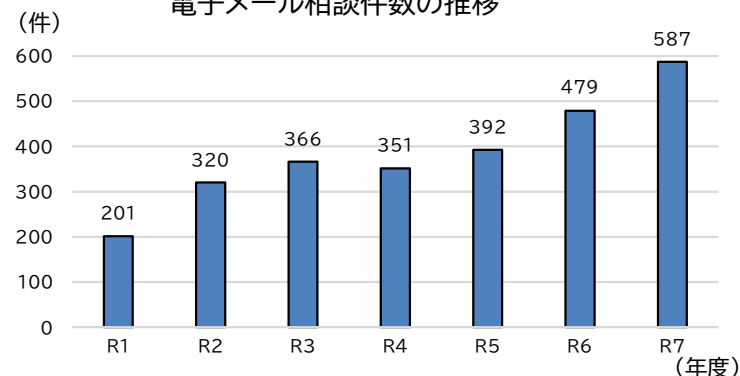
12 電子メール相談

平成20年4月から電子メールによる相談を受け付けています。専用フォームから入力、送信されたメールを受付日から5開所日以内に相談者の希望する回答方法(メール・電話・回答希望なし(情報提供として受付)のいずれかを選択)で回答しています。

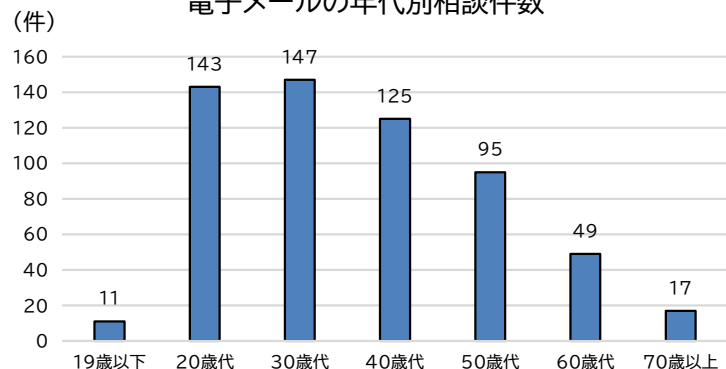
メールによる回答は、相談内容をもとに示す一般的な見解で、回答は1回限りとしています。さらなる相談や事業者への申入れを希望する場合は、電話または来所で対応し、必要に応じてあっせんに入るなど解決に向けたサポートを行っています。電子メール相談は、インターネットに接続可能なパソコン、スマートフォン等があればいつでも相談できる便利なシステムであり、センターの開所時間に相談できない消費者も手軽に利用することが大きな利点となっています。

※電子メールによる相談受付後、電話でやり取りの上、あっせんや助言等を行った場合は消費生活相談件数に計上しています。
ただし、メールで回答したものについては、PIO-NETに登録する情報が不十分なため消費生活相談件数に計上していません。

電子メール相談件数の推移



電子メールの年代別相談件数



送信時間

時間	件数(件)	構成比
受付時間外	362	61.7%
受付時間内	225	38.3%
合計	587	100.0%

販売購入形態

順位(位)	区分	件数(件)
1	通信販売	213
2	店舗購入	121
3	電話勧誘販売	22

電子メール相談件数は増加傾向となっており、令和7年度の相談件数は587件で、前年度(479件)と比べて22.5%増加し、過去最多となりました。

送信時間は、センターの相談受付時間内(月～木9時～16時・金9時～19時・土10時～16時)が225件(38.3%)、受付時間外が362件(61.7%)となっており受付時間外の有効な相談手段となっています。

販売購入形態は、1位「通信販売」213件、2位「店舗購入」121件、3位「電話勧誘販売」22件となっています。

職業別相談件数

職業	件数(件)
給与生活者	440
自営・自由業	58
家事従事者	23
学生	22
無職	39
その他	4
不明	1
合計	587

令和7年度における相談者の年代別では、30歳代からの相談が最も多く、20歳代から50歳代は、どの年代も90件を超えており、合計すると全体の86.9%を占めます。職業別でみると、1位は「給与生活者」の440件となっています。

Ⅲ 高齢者(契約当事者が65歳以上)の消費生活相談統計

1 相談件数

令和7年度の高齢者の相談件数は3,447件で、前年度(3,068件)と比べて12.4%増加しました。
相談件数全体(12,024件)に占める高齢者の割合は28.7%で、前年度(29.1%)と比べて減少しました。
令和7年度の認知症等の高齢者(*)の相談件数は140件となり、過去最多となりました。

高齢者の相談件数

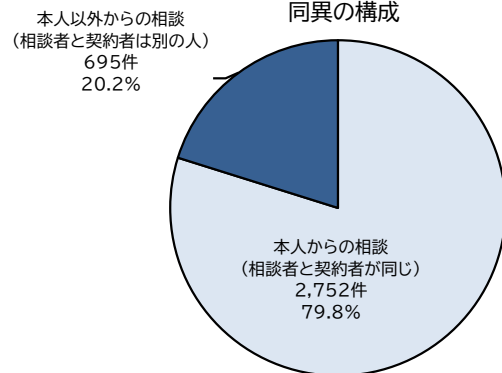
区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
高齢者の相談件数(件)	2,543	2,646	2,944	3,068	3,447
認知症等の高齢者の相談件数(件)	67	64	88	120	140
相談件数全体に占める高齢者の割合	25.4%	24.4%	26.7%	29.1%	28.7%
前年度比	102.2%	104.1%	111.3%	104.2%	112.4%

*認知症等の高齢者:契約当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にあるとセンターが判断したもの。

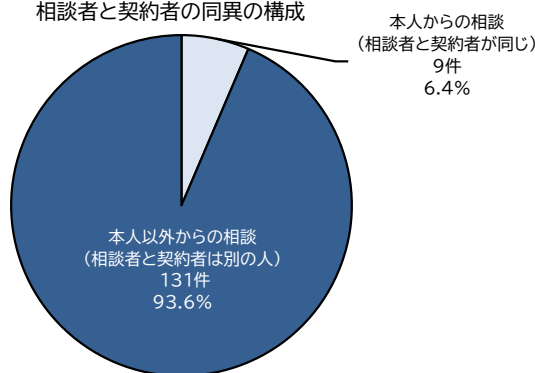
高齢者の年代別件数

区分	件数(件)
65-69歳	825
70-79歳	1,509
80-89歳	940
90-99歳	172
100歳以上	1
合計	3,447

高齢者の相談者と契約者の
同異の構成



認知症等の高齢者における
相談者と契約者の同異の構成



高齢者の本人から相談が寄せられる割合は79.8%ですが、認知症等の高齢者では6.4%となっています。
認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いと、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

Ⅲ 高齢者(契約当事者が65歳以上)の消費生活相談統計

2 商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」の371件で、前年度(333件)と比べて11.4%増加しました。

上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、4位の「基礎化粧品」が133件で、前年度(70件)と比べて90.0%増加しています。

高齢者における商品・役務の上位品目

順位(位)	商品・役務	7年度(件)	6年度(件)	前年度比
1	商品一般	371	333	111.4%
2	役務その他サービス	249	254	98.0%
3	工事・建築	226	215	105.1%
4	基礎化粧品	133	70	190.0%
5	他の健康食品	130	147	88.4%

3 販売購入形態(店舗外購入)

各販売購入形態(店舗外購入)について、高齢者の全体に占める割合を高い順にみると、「訪問購入」が約6割、「訪問販売」が約4割となっています。

店舗外購入における高齢者の全体に占める割合と件数

区分	割合	高齢者(件)
訪問販売	39.9%	414
通信販売	27.4%	1,214
マルチ商法	10.2%	5
電話勧誘販売	33.4%	211
ネガティブ・オプション	39.1%	18
訪問購入	62.3%	33
その他無店舗	34.2%	27

4 平均契約購入金額及び平均既支払金額

高齢者の相談1件当たりの平均金額をみると、平均契約購入金額は96万480円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっていますが、平均既支払額は全体(98万8,811円)と比べて高く、120万4,725円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額と件数

区分	高齢者	全体
平均契約購入金額(円)	960,480	1,049,495
件数(件)	1,965	7,368
平均既支払額(円)	1,204,725	988,811
件数(件)	708	3,105

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。



IV 若者(契約当事者が29歳以下)の消費生活相談統計

1 相談件数

令和7年度の若者の相談件数は1,817件で、前年度(1,581件)と比べて14.9%増加しました。

相談件数全体(12,024件)の若者が占める割合は15.1%で、前年度(15.0%)と比べて増加しました。令和7年度の18～19歳の相談件数は141件で、前年度(116件)と比べて21.6%増加しました。なお、令和4年4月の改正民法施行により成年年齢が引き下げられたことに伴い、18歳及び19歳の消費者が消費者トラブルに遭った際に、「未成年者取消権」が行使できなくなりました。

若者の相談件数

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
若者の相談件数(件)	1,541	1,839	1,689	1,581	1,817
相談件数全体に占める若者の割合	15.4%	17.0%	15.3%	15.0%	15.1%
前年度比	95.8%	119.3%	91.8%	93.6%	114.9%

18～19歳の相談件数

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
18～19歳の相談件数(件)	89	146	131	116	141
前年度比	64.5%	164.0%	89.7%	88.5%	121.6%

2 商品・役務(サービス)の上位品目

若者の相談件数の多い品目としては、1位は「不動産貸借」の218件で、前年度(148件)と比べて47.3%増加しました。上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、2位の「エステティックサービス」が146件で、前年度(80件)と比べて82.5%増加しました。

若者における商品・役務の上位品目

順位(位)	商品・役務	7年度(件)	6年度(件)	前年度比
1	不動産貸借	218	148	147.3%
2	エステティックサービス	146	80	182.5%
3	医療サービス	98	134	73.1%
4	商品一般	89	74	120.3%
5	他の内職・副業	74	72	102.8%

3 販売購入形態(店舗外購入)

販売購入形態(店舗外購入)について、若者の全体に占める割合を高い順にみると、「マルチ商法」が約6割を占めています。

店舗外購入における若者の全体に占める割合と件数

区分	割合	若者(件)
訪問販売	20.9%	217
通信販売	12.8%	567
マルチ商法	59.2%	29
電話勧誘販売	17.9%	113
ネガティブ・オプション	10.9%	5
訪問購入	5.7%	3
その他無店舗	22.8%	18

4 平均契約購入金額及び平均既支払金額

若者の相談1件当たりの平均金額をみると、平均契約購入金額は64万9,675円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額も全体(98万8,811円)と比べて低く、29万163円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額と件数

区分	若者	全体
平均契約購入金額(円)	649,675	1,049,495
件数(件)	1,314	7,368
平均既支払額(円)	290,163	988,811
件数(件)	605	3,105

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

V 障害者等の消費生活相談統計

1 相談件数

令和7年度の障害者等(*)の相談件数は365件で、前年度(341件)と比べて7.0%増加しました。

相談件数全体(12,024件)に占める障害者等の割合は3.0%で、前年度(3.2%)と比べて減少しました。

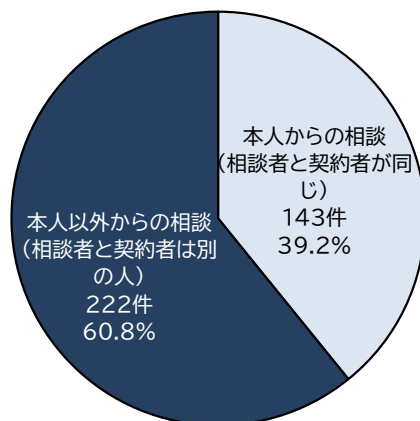
障害者等の本人から相談が寄せられる割合は39.2%となっており、全体(83.8%)と比べて割合が低くなっています。障害者等の消費者トラブルの被害防止には、家族のみならず、近隣住民や福祉事業者、行政機関等が協力して見守りをしていく必要があります。

障害者等の相談件数

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
障害者等の相談件数(件)	271	246	321	341	365
相談件数全体に占める障害者等の割合	2.7%	2.3%	2.9%	3.2%	3.0%
前年度比	149.7%	90.8%	130.5%	106.2%	107.0%

*障害者等:契約当事者に心身障害がある又は判断能力が不十分な方々であるとセンターが判断したものの。

障害者等における相談者と契約者の同異の構成



2 商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「商品一般」と「工事・建築」の30件で、前年度と比べてそれぞれ増加しました。

このうち、上位品目の中で、前年度と比べて増加率の高い品目としては、「役務その他サービス」の21件で、前年度(15件)と比べて40.0%増加しました。

障害者等における商品・役務の上位品目

順位(位)	商品・役務	7年度(件)	6年度(件)	前年度比
1	商品一般	30	26	115.4%
1	工事・建築	30	24	125.0%
3	役務その他サービス	21	15	140.0%
4	他の健康食品	13	15	86.7%
5	新聞	12	11	109.1%

3 平均契約購入金額及び平均既支払金額

障害者等の相談1件当たりの平均金額をみると、平均契約購入金額は79万7,597円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額は全体(98万8,811円)と比べて高く、122万4,894円となっています

平均契約購入金額及び平均既支払金額と件数

区分	障害者等	全体
平均契約購入金額(円)	797,597	1,049,495
件数(件)	214	7,368
平均既支払額(円)	1,224,894	988,811
件数(件)	76	3,105

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。

VI 外国人の消費生活相談統計

1 相談件数

令和7年度の外国人(*)の相談件数は94件で、前年度(88件)と比べて6.8%増加しました。

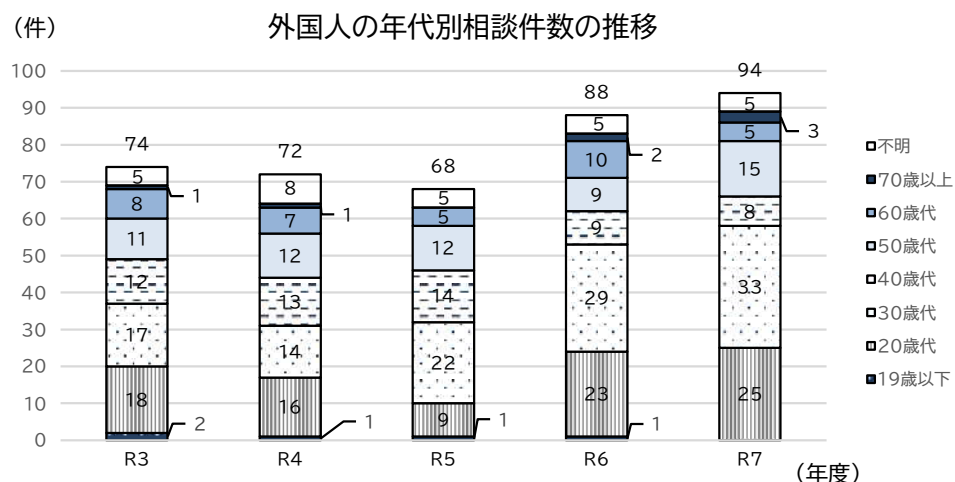
相談件数全体(12,024件)に占める外国人の割合は0.78%で、前年度(0.83%)と比べて減少しました。

また、外国人の年代別相談件数の推移をみると、令和7年度は20歳代と30歳代が全体に占める割合が高く、全体の半分以上を占めています。外国人は、言語や商慣習の違い等により消費者トラブルに遭いやすい傾向にあるため、多言語での情報共有や関係機関との連携が必要です。

外国人の相談件数

区分	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
外国人の相談件数(件)	74	72	68	88	94
外国人の割合	0.74%	0.66%	0.62%	0.83%	0.78%
外国人の前年度比	100.0%	97.3%	94.4%	129.4%	106.8%

*外国人:契約当事者が外国人であると申し出たもの。



2 商品・役務(サービス)の上位品目

相談件数の多い品目としては、1位は「不動産貸借」の26件で、前年度(13件)と比べて倍増しました。

外国人における商品・役務の上位品目

順位(位)	商品・役務	7年度(件)	6年度(件)	前年度比
1	不動産貸借	26	13	200.0%
2	インターネット接続回線	3	2	150.0%
3	商品一般	2	7	28.6%
3	電気空調・冷房機器	2	0	—
3	電気	2	2	100.0%
3	他の化粧品	2	3	66.7%
3	中古分譲マンション	2	0	—
3	工事・建築	2	0	—
3	修理サービス	2	4	50.0%
3	モバイルデータ通信	2	1	200.0%
3	スポーツ・健康教室	2	1	200.0%
3	スポーツ施設利用	2	1	200.0%
3	エステティックサービス	2	0	—

3 平均契約購入金額及び平均既支払金額

外国人の相談1件当たりの平均金額をみると、平均契約購入金額は14万9,294円となり、全体(104万9,495円)と比べて低くなっており、平均既支払額も全体(98万8,811円)と比べて低く、18万3,745円となっています。

平均契約購入金額及び平均既支払金額と件数

区分	外国人	全体
平均契約購入金額(円)	149,294	1,049,495
件数(件)	65	7,368
平均既支払額(円)	183,745	988,811
件数(件)	29	3,105

※件数はそれぞれ金額が1円以上であった場合を対象としています。