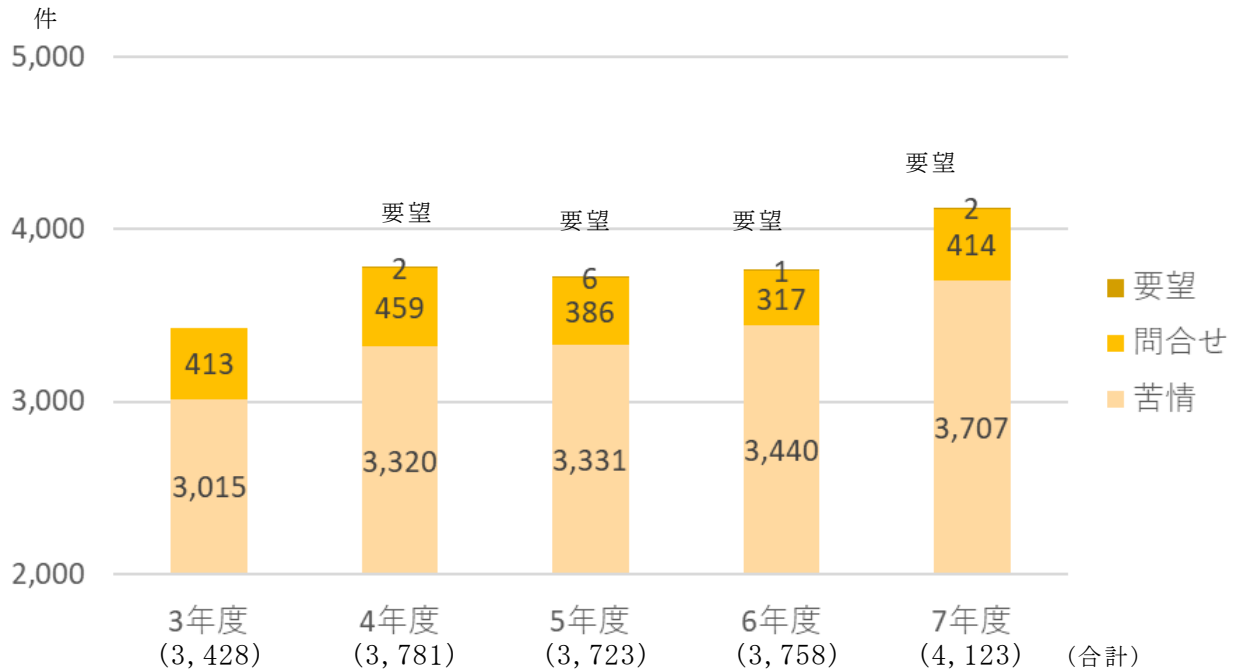


3 相談件数の推移

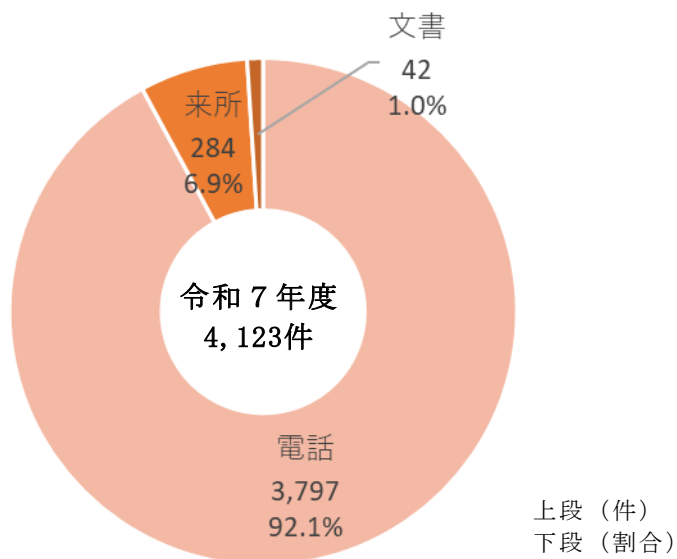
消費生活相談件数の推移をみると、架空請求に関する相談が急増した平成30年度（4,025件）をピークに若干の減少傾向で推移していたが、令和7年度に再び4千件を超えた。

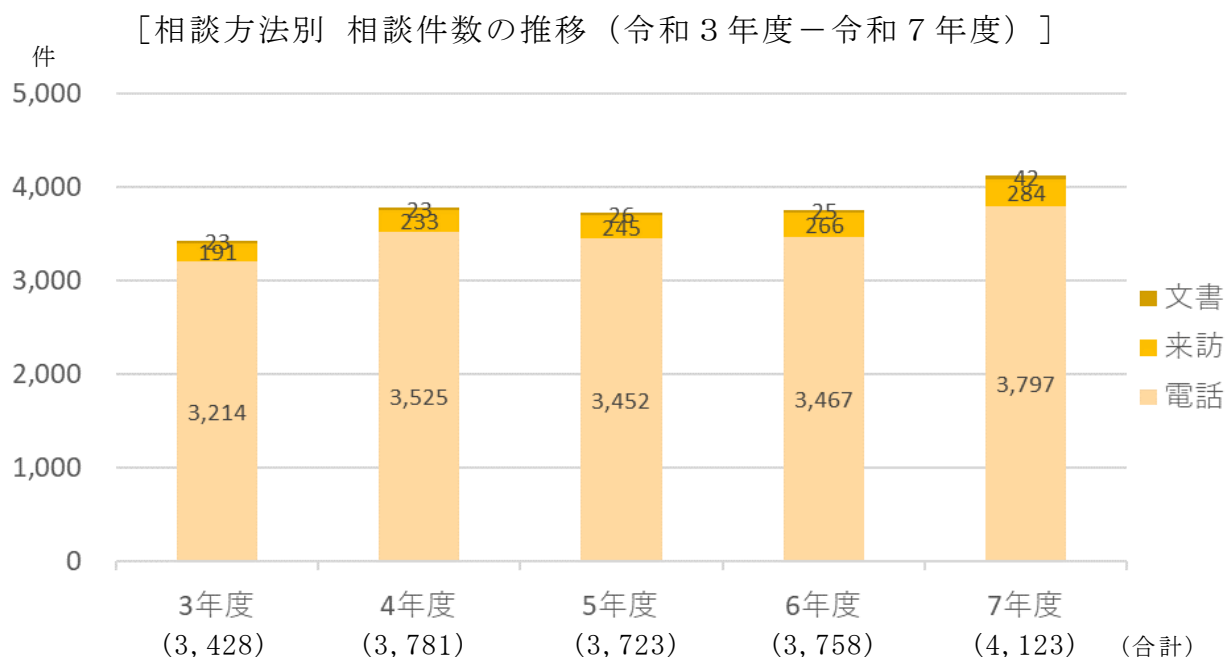
〔相談件数の推移（令和3年度－令和7年度）〕



相談方法別では、「電話」が3,797件（92.1%）と大半を占め、「来所」が284件（6.9%），「文書」が42件（1.0%）。

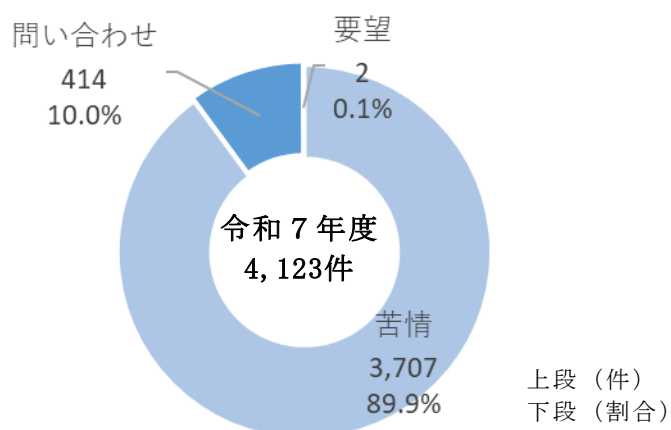
〔相談方法別 相談件数（令和7年度）〕





相談区分別では、「苦情」が３，７０７件（８９．９％），「問い合わせ」が４１４件（１０．０％），「要望」が２件（０．１％）。

〔相談区分別 相談件数（令和７年度）〕



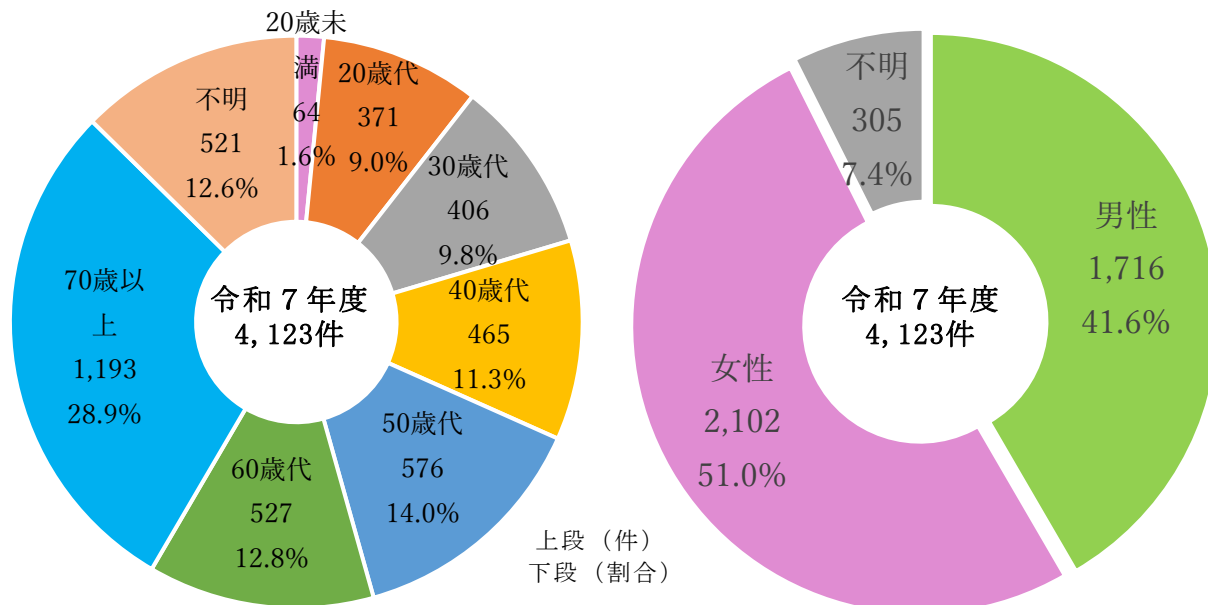
なお、苦情、問い合わせ、要望の定義等は次表のとおり。

相談区分	定 義 等
苦 情	・ 苦情が発生している相談又は製品事故や多重債務に係る相談 【例：「インターネット通販で商品を購入したが、品物が届かない」「強引に売り込まれたので、解約したい」】
問い合わせ	・ 買物相談，生活知識等についての質問で苦情が発生していない相談（契約関係がないものや労働問題など）【例：「隣家の庭の木の根が我が家の敷地に入ってきて迷惑だ」】
要 望	・ 苦情に分類することが不自然である要望のみの相談【例：「新聞・テレビで悪質商法の横行を知ったが，法的規制を強化して欲しい」】

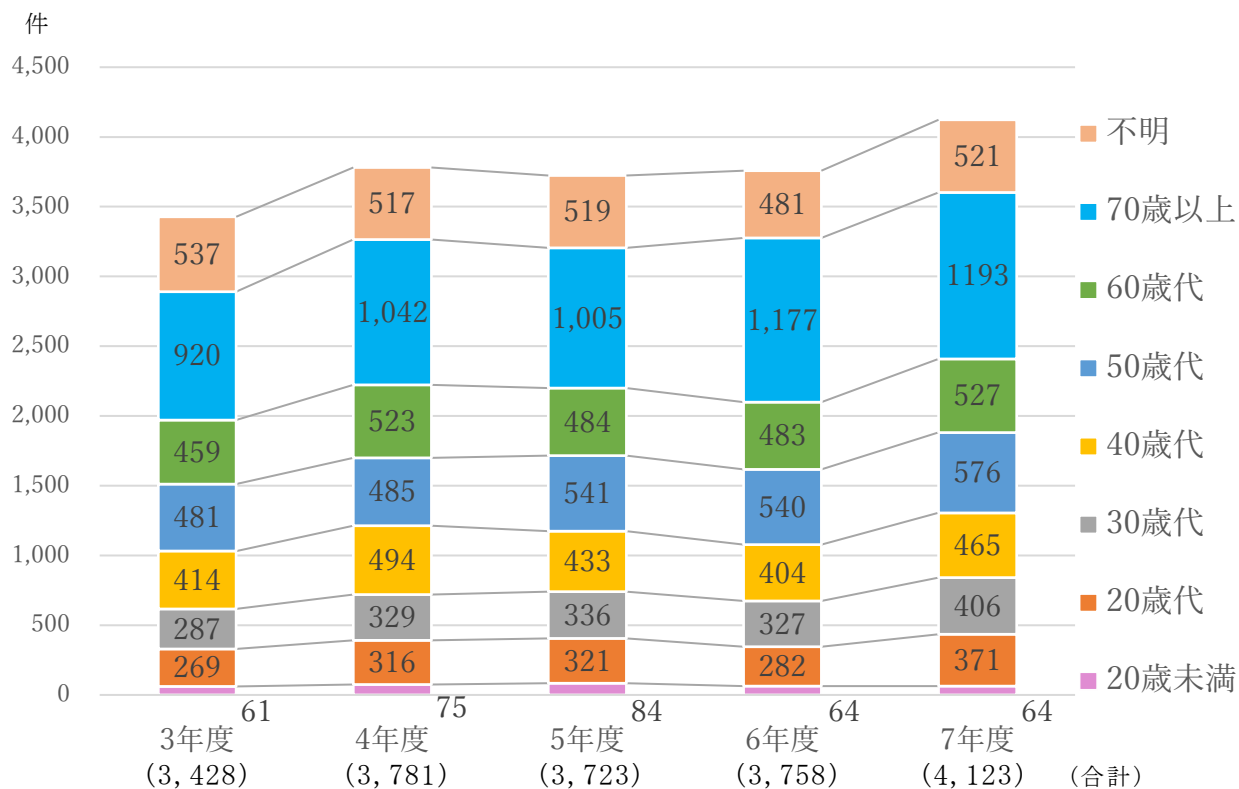
契約当事者の年代別では、70歳以上が1,193件（28.9%）と最も多く、次いで50歳代が576件（14.0%）、60歳代が527件（12.8%）の順。

60歳以上の相談者の割合は1,720件と全体の4割以上を占めており、依然として高齢者からの相談が多い。

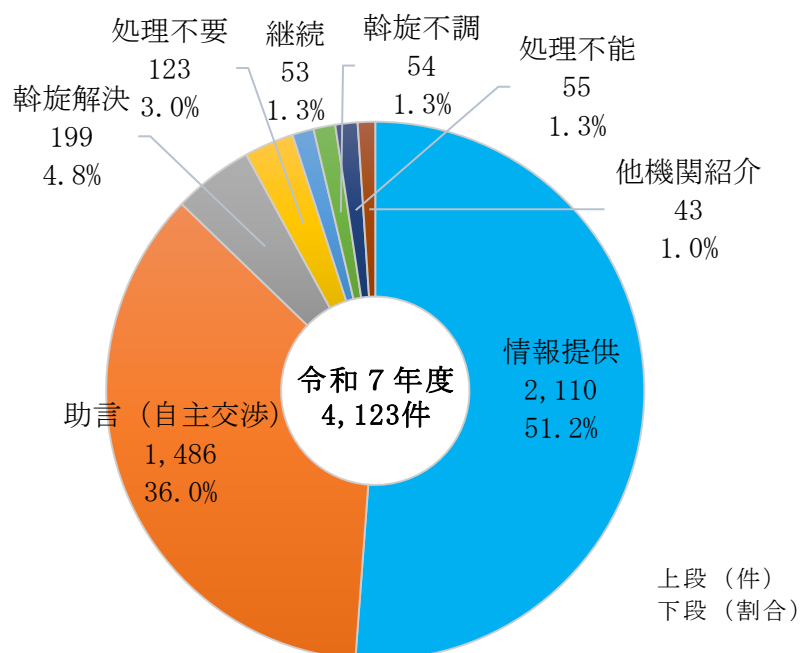
〔契約当事者の年代別及び性別 相談件数（令和7年度）〕



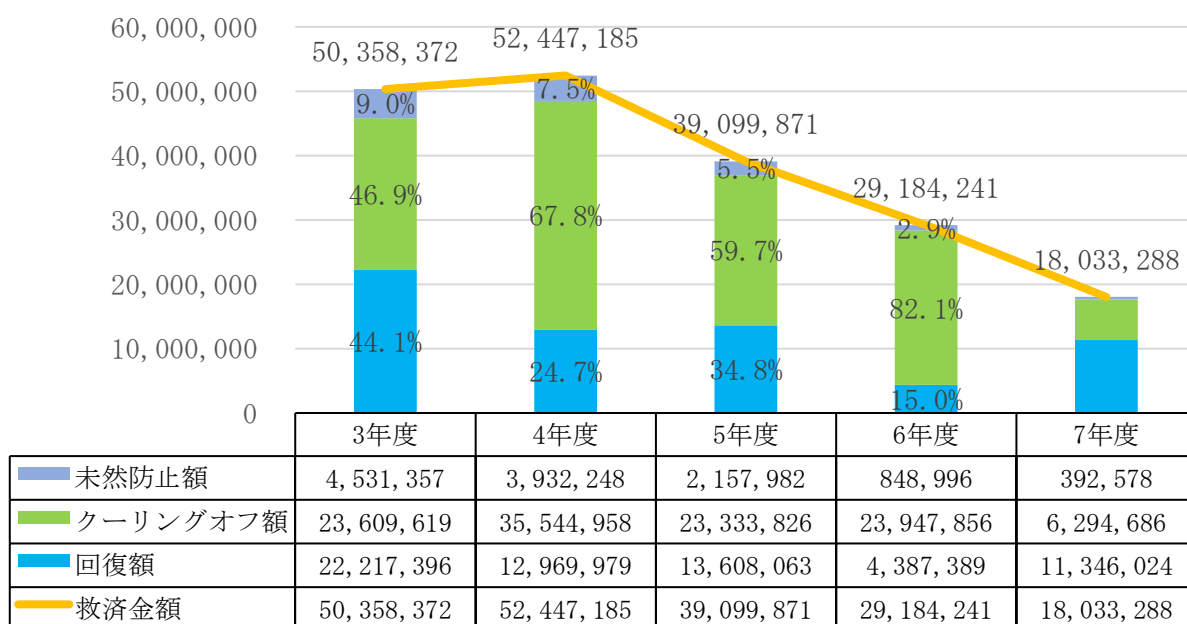
〔契約当事者の年代別 相談件数の推移（令和3年度－令和7年度）〕



[処理結果別件数（令和7年度）]（単位：件）



[救済金額の推移（令和3年度－令和7年度）]（単位：円）



●未然防止額 とは…

契約・申込をする前に相談した結果、相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額

●クーリング・オフ額 とは…

相談した結果、クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額

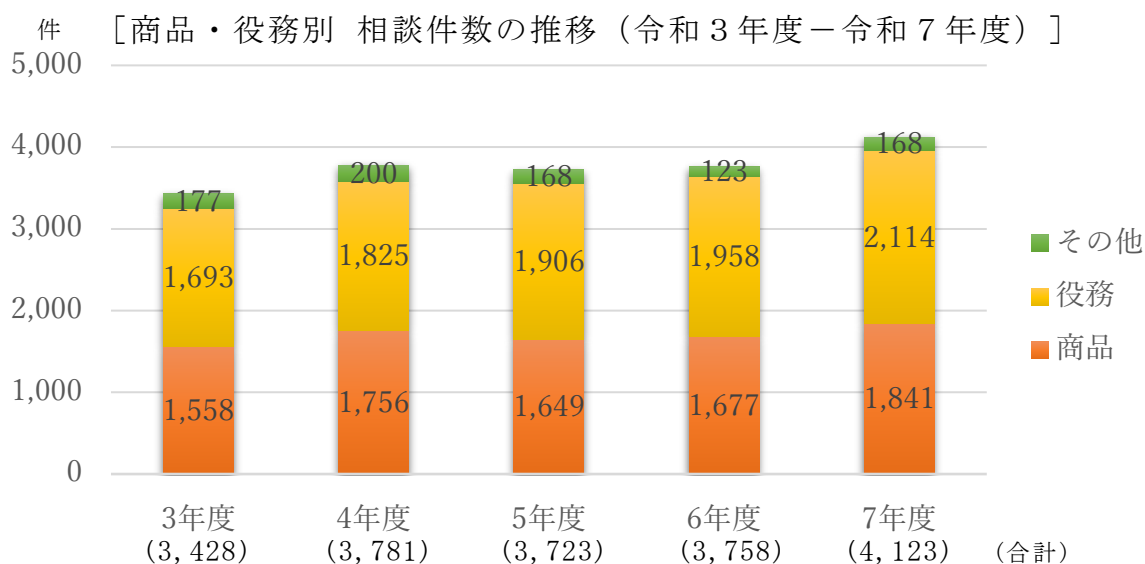
●回復額 とは…

相談した結果、既に契約・申込してしまった金額の全部又は一部について相談者に返金された、または、支払いを免除された金額

4 商品・役務別相談状況

相談件数4,123件のうち、「商品」に関する相談が1,841件（44.7%）,「役務（サービス）」に関する相談が2,114件（51.3%）,「その他相談」が168件（4.0%）。

商品及び役務について、商品・役務別にそれぞれを分類すると、「他の役務」（例：分電盤の点検による高額請求、質問サイトのサブスク契約などに関する相談）が407件（9.9%）と最も多く、次いで「商品一般」（例：迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談）が344件（8.3%）,「保健衛生品」（例：化粧品や医薬品等の定期購入などに関する相談）が321件（7.8%）の順。



※分類について

- ・相談分類は、①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり、1件の相談につき、この2種類の分類をしています。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし、「内容別分類」は複数分類されることがあります。

[分類の例]

相 談 事 例	①商品別分類	②内容別分類
電話で、無料の分電盤点検をすと言われ承諾したが、高額な交換の契約をさせられた。	他の役務	電話勧誘, 点検商法, 高価格料金, 家庭訪販
迷惑メールや不審な電話, 覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法, 契約, 解約
ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない。	保健衛生品	インターネット通販, 定期購入, 連絡不能, 解約

[商品・役務別 相談件数（令和７年度－令和３年度）]

区 分		令和７年度		令和６年度	
		件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
商 品	商品一般	② 344	8.3	277	7.4
	食料品	232	5.6	244	6.5
	住居品	142	3.4	118	3.1
	光熱水品	51	1.2	70	1.9
	被服品	211	5.1	146	3.9
	保健衛生品	③ 321	7.8	② 298	7.9
	教養娯楽品	283	6.9	223	5.9
	車両・乗り物	86	2.1	71	1.9
	土地・建物・設備	157	3.8	218	5.8
	他の商品	14	0.3	12	0.3
	小 計	1,841	44.7	1,677	44.6
役 務	クリーニング	7	0.2	15	0.4
	レンタル・リース・貸借	249	6.0	193	5.1
	工事・建築・加工	106	2.6	176	4.7
	修理・補修	122	3.0	111	3.0
	管理・保管	13	0.3	10	0.3
	役務一般	29	0.7	61	1.6
	金融・保険サービス	185	4.5	207	5.5
	運輸・通信サービス	296	7.2	① 299	8.0
	教育サービス	12	0.3	13	0.3
	教養・娯楽サービス	277	6.7	249	6.6
	保健・福祉サービス	309	7.5	③ 280	7.5
	他の役務	① 407	9.9	261	6.9
	内職・副業・ねずみ講	50	1.2	45	1.2
	他の行政サービス	52	1.3	38	1.0
	小 計	2,114	51.3	1,958	52.1
そ の 他		168	4.0	123	3.3
合 計		4,123	100.0	3,758	100.0

令和 5 年度		令和 4 年度		令和 3 年度	
件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)	件数 (件)	構成比 (%)
<u>① 3 3 5</u>	9.0	<u>② 3 5 1</u>	9.3	<u>① 3 2 1</u>	9.4
1 6 7	4.5	1 9 1	5.1	1 9 9	5.8
1 2 8	3.4	1 5 0	4.0	1 3 1	3.8
7 1	1.9	6 5	1.7	8 3	2.4
1 7 7	4.8	1 9 1	5.1	1 7 9	5.2
<u>② 2 9 0</u>	7.8	<u>① 3 5 8</u>	9.5	2 3 5	6.9
<u>③ 2 8 4</u>	7.6	2 6 9	7.1	2 2 5	6.6
9 0	2.4	7 3	1.9	8 5	2.5
1 0 0	2.7	1 0 3	2.7	9 8	2.9
7	0.2	5	0.1	2	0.1
1, 6 4 9	4 4.3	1, 7 5 6	4 6.5	1, 5 5 8	4 5.6
1 5	0.4	9	0.2	8	0.2
1 7 5	4.7	1 6 2	4.3	1 7 5	5.1
2 1 0	5.6	2 0 7	5.5	1 7 8	5.2
1 3 7	3.7	8 3	2.2	1 0 6	3.1
3	0.1	5	0.1	5	0.2
3 7	1.0	3 7	1.0	5 1	1.5
2 3 2	6.2	2 2 1	5.8	1 7 9	5.2
2 2 9	6.2	2 2 3	5.9	<u>② 2 6 2</u>	7.6
1 1	0.3	1 2	0.3	1 7	0.5
2 7 3	7.3	2 7 8	7.4	<u>③ 2 5 4</u>	7.4
2 8 3	7.6	<u>③ 2 7 9</u>	7.4	1 9 3	5.6
2 2 0	5.9	2 2 0	5.8	1 7 5	5.1
3 3	0.9	3 1	0.8	5 0	1.5
4 8	1.3	5 8	1.5	4 0	1.2
1, 9 0 6	5 1.2	1, 8 2 5	4 8.2	1, 6 9 3	4 9.4
1 6 8	4.5	2 0 0	5.3	1 7 7	5.2
3, 7 2 3	1 0 0.0	3, 7 8 1	1 0 0.0	3, 4 2 8	1 0 0.0

注 数値の端数は四捨五入のため、合計が合わない部分があります。

[商品・役務別 上位相談品目等（令和7年度）]

商品・役務別 上位相談品目等（令和7年度）				商品・役務別 上位相談品目等（令和7年度）			
区分		商品・役務名(小)	件数	区分		商品・役務名(小)	件数
商 品	商品 一般	不審な電話	67	役 務	工事・ 建築・ 加工	増改築工事	21
		不審な荷物	17			屋根工事	21
		迷惑電話	17			衛星設備工事	12
	食料 品	他の健康食品	98		修理・ 補修	修理サービス	121
		米	20			車検サービス	1
		果物加工品	12		管理・ 保管	パーキング	6
	住居 品	ルームエアコン	12			管理・保管サービス	5
		他の電気空調・冷房 機器	10			マンション管理	1
		フライパン	7		役務 一般	役務一般	20
	光熱 水品	電気	29			複合サービス会員	9
		プロパンガス	11		金融・ 保険サ ービス	金融関連サービスその 他	38
		都市ガス	4			フリーローン・サラ金	31
	被服 品	紳士・婦人用バッグ	29			金融コンサルティング	28
		紳士・婦人洋服	18		運輸・ 通信サ ービス	携帯電話サービス	78
		ズボン	12			光ファイバー	63
役 務	保健 衛生 品	化粧品クリーム	95			固定電話サービス	56
		ファウンデーション	55	教育 サービ ス	教育 サービ ス	学習塾	7
		乳液	22			専門・専修学校	1
	教養 娯楽 品	スマートフォン	31			家庭教師	1
		新聞	16	教養・ 娯楽 サービ ス	教養・ 娯楽 サービ ス	教養娯楽サービス	
		書籍	13			その他	23
	車両・ 乗り 物	普通小型自動車	52			スポーツ施設利用	21
		他の自動車用品	5	保健・ 福祉 サービ ス	保健・ 福祉 サービ ス	映像配信サービス	20
		軽自動車	4			医療サービス	81
	土地・ 建物・ 設備	ブレーカー	27			歯科治療	59
		ガス温水ボイラー	19	他の 役務	他の 役務	脱毛エステ	39
		ソーラーシステム	11			役務その他サービス	232
	他の 商品	他の商品	7			外食	27
		貴金属	6	内職・ 副業・ ねずみ 講	内職・ 副業・ ねずみ 講	解錠サービス	21
		農機具	1			他の内職・副業	47
役 務	クリ ーニ ング	クリーニング事業者に クリーニングを依頼す ることに関する相談	7			タレント・モデル	
						内職	1
	レンタ ル・リ ース・ 貸借	賃貸アパート	191	他の行 政サ ービ ス	他の行 政サ ービ ス	販売業内職	1
		借家	16			消費者問題に関係 のない相談で行政 機関を相手方とす る相談	52
		不動産貸借サービス	15				

[商品・役務別 相談件数上位10位（令和7年度）及び主な相談内容]

順位	商品・役務名(大)	主な相談内容	件数 (件)	対前年度 比(%)	前年度 件数(件)
1	<u>役務その他</u>	「ガス給湯器や分電盤の無料点検をすると訪問され、高額な交換の契約をさせられた」等の相談や、不動産に係る相談	348	<u>160.4</u>	217
2	商品一般	「身に覚えのない料金の不払いがある」などの迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物を送りつける等の架空請求に関するもの	344	124.2	277
3	レンタル・リース・賃借	賃貸アパート等の退去時の修繕費用、敷金返還のトラブルに関するもの	249	129.0	193
4	化粧品	「ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない」等	244	103.8	235
5	医療	「歯痛で治療を受けたが改善されない。治療ミスではないか、治療費を請求したい」等の医療に関する相談	148	94.9	156
6	相談その他	「友人になった男性から暗号資産で儲けようと誘われた」等の相談	133	141.5	94
7	修理・補修	水回りの修理において広告表示を大幅に上回る高額な料金を請求されたなどのトラブルに関するもの	122	109.9	111
8	健康食品	健康食品の『お試し』のつもりが定期購入契約になっていたなどの相談	106	76.8	138
9	工事・建築・加工	「業者が突然来訪し、屋根に問題があるとのことで点検してもらったところ、他の部分も修理が必要といわれ、多額の請求を受けた」等の相談	106	60.2	176
10	移動通信サービス	固定電話に「あなたの携帯電話が今日で使えなくなる」等、不審な電話への対処法に関する相談	98	102.1	96

[契約当事者年代別・性別商品・役務別(中)相談件数上位10位(令和7年度)]

20歳未満

順位	全体 (64件)	件数	順位	男性 (35件)	件数	順位	女性 (28件)	件数
1	インターネットゲーム	10	1	インターネットゲーム	8	1	教養・娯楽サービスその他	3
2	教養娯楽サービスその他	4	2	修理サービス	2	2	他の健康食品	2
3	他の健康食品	3	3	役務一般	2	3	スポーツ・健康教室	2
4	エステティックサービス	3	4	商品一般	1	4	医療サービス	2
5	商品一般	2	5	他の健康食品	1	5	エステティックサービス	2
6	基礎化粧品	2	6	敷物類	1	6	電気	1
7	他の化粧品	2	7	トレーニングウェア類	1	7	ズボン	1
8	修理サービス	2	8	ワイシャツ類	1	8	他の紳士・婦人洋品	1
9	役務一般	2	9	他のシャツ	1	9	運動靴	1
10	スポーツ・健康教室	2	10	メガネ	1	10	身の回り品その他	1

20歳代

順位	全体 (371件)	件数	順位	男性 (163件)	件数	順位	女性 (207件)	件数
1	不動産貸借	34	1	不動産賃貸	16	1	エステティックサービス	28
2	エステティックサービス	31	2	他の内職・副業	12	2	不動産貸借	18
3	他の内職・副業	24	3	電気	7	3	他の内職・副業	12
4	役務その他サービス	16	4	インターネット接続回線	6	4	役務その他サービス	10
5	医療サービス	14	5	医療サービス	6	5	商品一般	8
6	商品一般	13	6	役務その他サービス	6	6	医療サービス	8
7	電気	9	7	商品一般	5	7	修理サービス	7
8	歯科治療	9	8	金融コンサルティング	5	8	歯科治療	7
9	インターネット接続回線	8	9	フリーローン・サラ金	4	9	スポーツ・健康教室	5
10	修理サービス	7	10	モバイルデータ通信	4	10	駆除サービス	4

30歳代

順位	全体（406件）	件数	順位	男性（195件）	件数	順位	女性（211件）	件数
1	不動産貸借	63	1	不動産賃貸	33	1	不動産貸借	30
2	商品一般	20	2	役務その他サービス	9	2	修理サービス	13
3	役務その他サービス	20	3	商品一般	8	3	商品一般	12
4	修理サービス	19	4	四輪自動車	7	4	歯科治療	12
5	歯科治療	18	5	修理サービス	6	5	役務その他サービス	11
6	医療サービス	10	6	インターネット接続回線	6	6	医療サービス	8
7	外食	10	7	歯科治療	6	7	エステティックサービス	8
8	基礎化粧品	8	8	外食	5	8	他の内職・副業	8
9	四輪自動車	8	9	解錠サービス	5	9	基礎化粧品	6
10	携帯電話サービス	8	10	工事・建築	4	10	スポーツ・健康教室	5

40歳代

順位	全体（465件）	件数	順位	男性（203件）	件数	順位	女性（262件）	件数
1	不動産貸借	36	1	不動産賃貸	24	1	商品一般	15
2	商品一般	26	2	商品一般	11	2	不動産貸借	12
3	修理サービス	17	3	四輪自動車	9	3	修理サービス	11
4	医療サービス	16	4	役務その他サービス	9	4	医療サービス	11
5	役務その他サービス	14	5	他の健康食品	8	5	メイクアップ化粧品	8
6	他の健康食品	13	6	インターネット接続回線	7	6	紳士・婦人用バッグ	7
7	四輪自動車	13	7	修理サービス	6	7	基礎化粧品	7
8	インターネット接続回線	10	8	医療サービス	5	8	相談その他	6
9	紳士・婦人用バッグ	8	9	室内装飾品	4	9	他の健康食品	5
10	メイクアップ化粧品	8	10	工事・建築	3	10	歯科治療	5

50歳代

順位	全体（576件）	件数	順位	男性（218件）	件数	順位	女性（355件）	件数
1	商品一般	44	1	不動産貸借	18	1	商品一般	27
2	不動産貸借	24	2	商品一般	17	2	メイクアップ化粧品	16
3	相談その他	24	3	インターネット 接続回線	11	3	医療サービス	13
4	メイクアップ化粧品	18	4	他の健康食品	10	4	相談その他	12
5	役務その他サービス	18	5	携帯電話サービス	10	5	基礎化粧品	11
6	基礎化粧品	16	6	工事・建築	9	6	不動産貸借	11
7	インターネット 接続回線	16	7	頭髮用化粧品	8	7	役務その他サービス	11
8	四輪自動車	15	8	基礎化粧品	7	8	歯科治療	10
9	工事・建築	15	9	園芸用品	6	9	他の健康食品	9
10	修理サービス	15	10	修理サービス	6	10	紳士・婦人用バッグ	8

60歳代

順位	全体（527件）	件数	順位	男性（228件）	件数	順位	女性（298件）	件数
1	商品一般	45	1	商品一般	18	1	基礎化粧品	28
2	基礎化粧品	41	2	役務その他サービス	15	2	商品一般	27
3	役務その他サービス	29	3	基礎化粧品	13	3	メイクアップ化粧品	17
4	他の健康食品	21	4	他の健康食品	10	4	役務その他サービス	14
5	修理サービス	20	5	園芸用品	10	5	他の健康食品	11
6	メイクアップ化粧品	17	6	工事・建築	10	6	修理サービス	10
7	工事・建築	14	7	修理サービス	10	7	携帯電話サービス	9
8	携帯電話サービス	13	8	固定電話サービス	7	8	インターネット 接続回線	6
9	インターネット 接続回線	12	9	インターネット 接続回線	6	9	相談その他	6
10	園芸用品	11	10	電気空調・冷房 機器	5	10	電気空調・冷房 機器	5

70歳以上

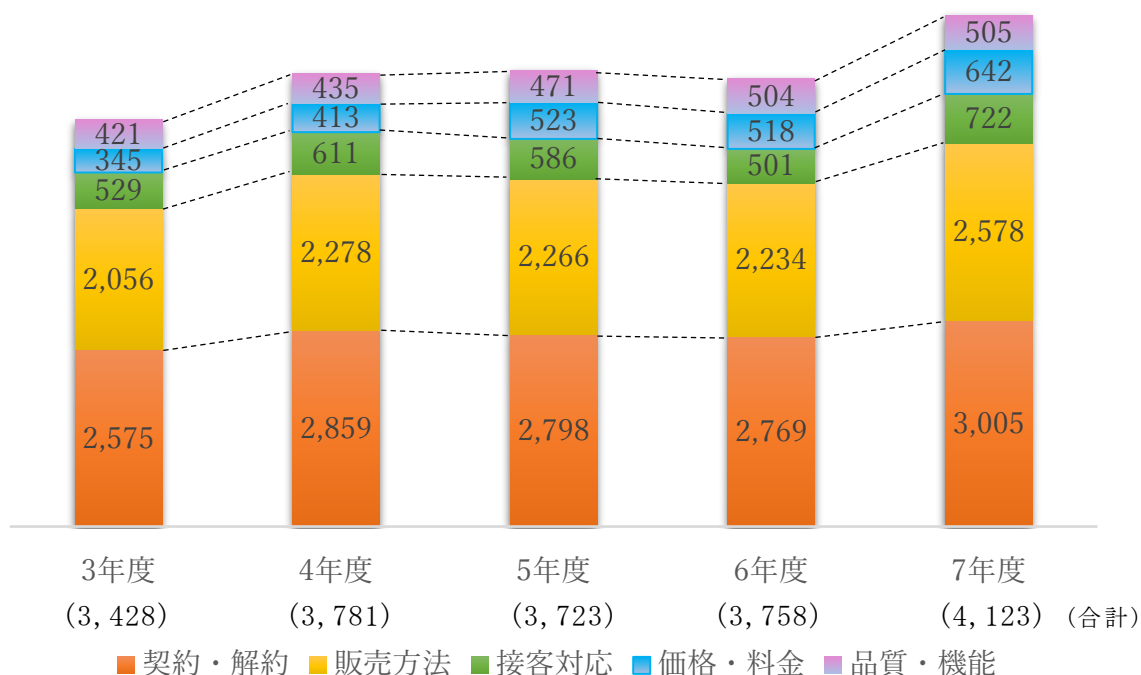
順位	全体 (1,193件)	件数	順位	男性 (534件)	件数	順位	女性 (655件)	件数
1	商品一般	117	1	商品一般	67	1	役務その他サービス	54
2	役務その他サービス	111	2	役務その他サービス	55	2	商品一般	50
3	基礎化粧品	47	3	工事・建築	28	3	基礎化粧品	37
4	工事・建築	46	4	他の健康食品	24	4	相談その他	24
5	他の健康食品	44	5	固定電話サービス	19	5	修理サービス	21
6	固定電話サービス	39	6	携帯電話サービス	17	6	他の健康食品	20
7	相談その他	35	7	電気設備	13	7	固定電話サービス	19
8	修理サービス	34	8	修理サービス	13	8	工事・建築	18
9	携帯電話サービス	34	9	給湯システム	11	9	携帯電話サービス	17
10	電気設備	26	10	インターネット 接続回線	11	10	駆除サービス	14

※「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

5 内容別相談件数

相談を内容別に分類すると「契約・解約」に関するものが一番多く3,005件、次いで「販売方法」に関するものが2,578件、「接客対応」に関するものが722件の順。

[内容別相談件数の推移（令和3年度－令和7年度）]



※ 内容別に分類すると、1件の相談が必ずしも1つの区分に分類されるとは限らないため、1件の相談に対して内容別分類が複数生じることがあります。

※ 分類について（13頁の再掲）

- ・相談分類は、①その相談の主体となる商品・役務等を分類する「商品・役務等別分類」（「商品別分類」と略称）②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」とがあり、1件の相談につき、この2種類の分類をしています。
- ・1件の相談のうち「商品別分類」の分類は1つのみとし、「内容別分類」は複数分類されることがあります。

[分類の例]

相 談 事 例	①商品別分類	②内容別分類
電話で、無料の分電盤点検をされると言われ承諾したが、高額な交換の契約をさせられた。	他の役務	電話勧誘，点検商法，高価格料金，家庭訪販
迷惑メールや不審な電話，覚えのない荷物や架空請求に関する相談	商品一般	販売方法，契約，解約
ネットで購入した化粧品の2回目の商品が届き定期購入だと気づいた。業者に連絡したいが電話が繋がらない。	保健衛生品	インターネット通販，定期購入，連絡不能，解約

相談内容で見ると「インターネット通販」に関するものが最も多く1,106件、次いで「解約一般」に関するものが1,104件、「電子広告」に関するものが1,084件の順で、前年度と同様に依然として上位を占める。このうち、3位の「電子広告」による相談件数が前年度から1.17倍に増加。特に、化粧品や健康食品に関する相談が多く寄せられた。

[内容別相談件数上位10位（令和7年度と令和6年度の比較）]

(単位：件数)

順位	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比：%
1	インターネット通販	1,106	1,016	108.9
2	解約一般 ※1	1,104	1,045	105.6
3	<u>電子広告</u>	1,084	929	<u>116.7</u>
4	高価格・料金	801	815	98.3
5	信用性	725	971	74.7
6	返金	653	581	112.4
7	契約書・書面一般 ※2	624	768	81.3
8	連絡不能	583	596	97.8
9	S N S	427	433	98.6
10	クレーム処理	363	377	96.3
11	販売態度	356	446	79.8
12	定期購入	355	363	97.8
13	返品	337	316	106.6
14	家庭訪販	335	476	70.4
15	後払い決済	260	276	94.2

※1「解約一般」は、解約拒否以外の解約に関する相談

※2「契約書・書面一般」は、書面不交付、書面偽造、書面不備以外の契約書・書面に関する相談

6 特殊販売相談状況

店舗購入（１，０２５件）を除く販売購入形態別（特殊販売）の相談件数は２，２０７件で，全相談件数の５３．５％を占める。

内訳は，通信販売１，４７８件（３５．８％），次いで訪問販売が５４９件（１３．３％），電話勧誘販売が１１４件（２．８％）。

[特殊販売形態別 上位相談品目（令和７年度）]

特殊販売 形態	説 明	商品・役務別(大)	件数
通信販売	通信手段（郵便，信書便，電話，電報，預貯金口座に対する払込，ファクシミリ，インターネット）を用いて契約をするもの	化粧クリーム	95
		他の健康食品	89
		商品一般	83
		全 体	1,478
訪問販売	営業所等（営業所，代理店，露店・屋台，最低２～３日以上 の展示販売等）以外の場所で申込み・契約をするもの	役務その他サービス	131
		修理サービス	86
		ブレーカー	26
		全 体	549
電話勧誘 販売	業者が消費者に電話をかけ，または特定のやり方で電話をかけさせ，その電話における勧誘により，郵便等で契約をするもの	光ファイバー	29
		他の内職・副業	10
		役務その他サービス	7
		全 体	114
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，又は売買契約を締結して物品等を購入するもの	商品一般	5
		貴金属	4
		普通・小型自動車	3
		全 体	30
ネガティブ・オプション	消費者からの申込みもないのに，業者が売買契約の申込みに関わる商品を送付するものをいい，送付の方法は，郵送・運送・持参を問わない	商品一般	2
		ミネラルウォーター	1
		魚介類 他	1
		全 体	16
マルチ・マルチまがい	契約が多層でピラミッド状に連鎖しているもの	他の内職・副業	5
		金融コンサルティング	2
		他の健康食品 他	2
		全 体	13
その他 無店舗		米	1
		炭酸飲料	1
		ネックレス 他	1
		全 体	7
合 計			2,207

7 契約購入金額

消費生活相談全体を契約購入金額別に分類し、各年代との比較を行ったところ、年代によって相談傾向に大きな違いが見られた。

◆特徴①：全体では「10万円未満」が多数

- ・全相談のうち63.7%が「10万円未満」の契約
- ・特に60歳代（77.2%）と20歳未満（72.0%）において割合が高く、高齢層と若年層で低額契約の相談が多い傾向

◆特徴②：20歳代は中～高額契約の相談が多い

- ・20歳代では「10万円未満」は43.3%と低く、他年代に比べて際立っている
- ・「10～100万円未満」の契約では20歳代が最も高く、エステ・美容関連・サブスクリプションなどの影響が考えられる

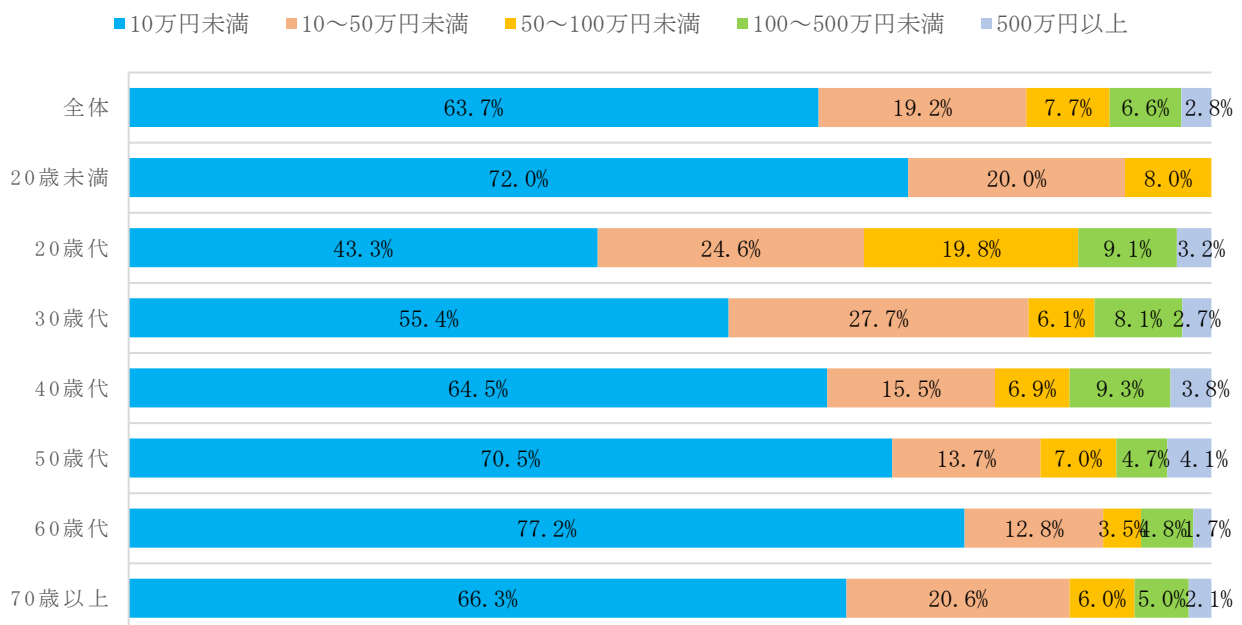
◆特徴③：40～50歳代は高額相談が比較的多い

- ・「500万円以上」の契約割合では50歳代（4.1%）が最多
- ・投資関連等の高額契約が相談に反映されている可能性
- ・ライフステージの変化が金額の増加に直結していると考えられる

◆特徴④：高齢層と若年層は小口契約が中心

- ・60歳代と20歳未満では「50万円未満」が9割を超える
- ・慎重な契約傾向や、訪問販売、少額の定期購入などが背景にある可能性

[契約購入金額別割合 相談全体と年代別の比較（令和7年度）]



8 商品・役務別，内容別 相談状況（令和7年度）

内容別分類 商品別分類			相談 件数 (件)	内 容				
				安全・ 衛生	品質・ 機能等	法規・ 基準	価格・ 料金	計量・ 量目
商品（役務） 別相談件数	商品	商品一般	344	1	8	2	21	0
		食料品	232	19	36	3	32	1
		住居品	142	6	32	1	23	0
		光熱水品	51	0	0	0	11	0
		被服品	211	0	28	2	30	0
		保健衛生品	321	16	31	1	74	0
		教養娯楽品	283	9	48	11	34	0
		車両・乗り物	86	17	30	2	13	0
		土地・建物・設備	157	13	28	4	40	0
		他の商品	14	1	1	0	2	0
		小 計（件）	1,841	82	242	26	280	1
	役務	クリーニング	7	2	7	0	0	0
		レンタル・リース・貸借	249	25	74	6	82	0
		工事・建築・加工	106	8	23	1	31	0
		修理・補修	122	0	28	2	30	0
		管理・保管	13	0	1	1	5	0
		役務一般	29	0	0	0	4	0
		金融・保険サービス	185	2	6	1	23	0
		運輸・通信サービス	296	1	31	0	33	1
		教育サービス	12	1	0	0	4	0
		教養・娯楽サービス	277	4	14	9	57	0
		保健・福祉サービス	309	30	56	4	70	1
		他の役務	407	6	16	7	72	0
		内職・副業・ねずみ講	50	0	1	1	21	0
		他の行政サービス	52	2	2	2	3	0
		小 計（件）	2,114	81	259	34	435	2
	他の相談（件）		168	0	0	0	0	0
	合 計（件）		4,123	163	501	60	715	3
	構 成 比（％）		—	1.3	4.0	0.5	5.7	0.0

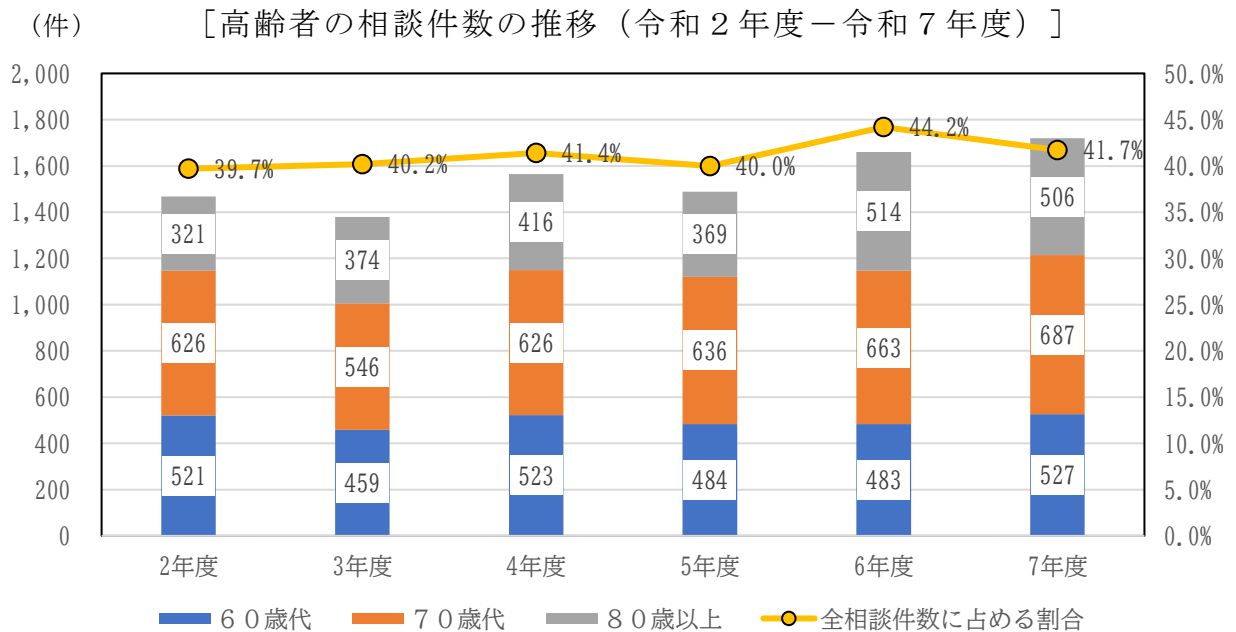
※ 内容別相談件数は，1件の相談について複数該当があるため相談件数とは
も100％とはなりません。

別 分 類 (件)									
表示・ 広告	販売方 法	契約・ 解約	接客 対応	包装・ 容器	施設・ 設備	買物 相談	生活 知識	その他	合計
22	216	192	32	0	0	0	0	0	838
46	190	177	35	0	0	0	0	0	771
18	103	119	28	0	0	0	1	0	473
2	26	34	5	0	0	1	1	2	133
34	185	193	29	0	0	0	1	0	713
77	294	304	33	0	0	0	0	0	1,151
21	202	228	54	0	0	2	0	1	893
7	43	71	19	0	0	0	0	0	288
9	101	106	25	0	1	4	0	1	489
1	10	10	0	0	0	0	0	1	40
237	1,370	1,434	260	0	1	7	3	5	5,789
1	1	3	3	0	0	0	0	0	24
5	56	188	83	0	1	0	0	0	769
5	58	80	20	0	0	3	0	0	335
34	185	193	29	0	0	0	1	0	624
3	3	12	2	0	0	0	0	0	40
2	22	23	1	0	0	0	0	0	81
10	91	157	17	0	0	1	0	1	494
5	208	194	56	0	0	0	1	0	826
1	4	10	2	0	0	0	0	0	34
24	195	243	51	0	2	0	0	1	877
10	134	239	69	0	0	10	3	3	938
37	305	280	57	0	0	3	0	0	1,190
18	45	45	15	0	0	10	1	0	207
4	10	8	6	0	0	0	10	13	112
159	1,317	1,675	411	0	3	27	16	18	6,551
0	0	0	0	0	0	0	0	0	168
396	2,687	3,109	671	0	4	34	19	23	12508
3.2	21.5	24.9	5.4	0.0	0.0	0.3	0.2	0.2	100.0

一致しません。また、構成比は四捨五入して表示しているため、合計は必ずし

9 高齢者の相談（60歳以上）

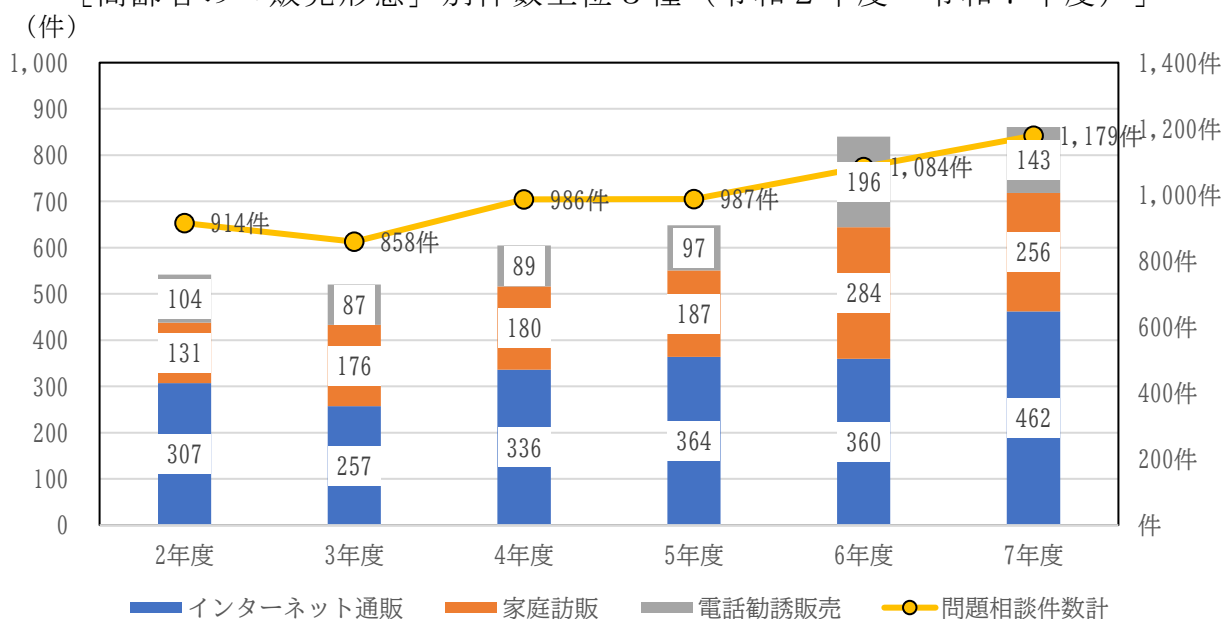
契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は1,720件で、前年度（1,660件）から3.6%増加。架空請求に関する相談が急増した平成30年度以降は若干の減少傾向で推移しているが、全相談件数に占める割合は4割を超える水準が続いている。



※P I O－N E Tでは「内容別分類」というカテゴリーにおいて、「購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談」について「販売方法」というキーワードを付与することになっている。

そこで、高齢者（60歳以上として設定）の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」を分析するため、高齢者の相談のうち「販売方法」という内容別分類のキーワードが付されているものを抽出したところ、高齢者の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」の相談件数（29頁，「高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和2年度－令和7年度）」の“問題相談件数計”）は、年間1千件程度で推移しているが、「販売形態」別の上位3種の「インターネット通販」，「家庭訪販」，「電話勧誘販売」の相談件数の合計は増加傾向にある。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種（令和2年度－令和7年度）〕



用 語	説 明
インターネット 通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法

次に、「販売形態」別件数上位3種の「インターネット通販」、「家庭訪販」、「電話勧誘販売」ごとの商品・役務別の上位3位を見ると（30頁，〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位（令和3年度－令和7年度）〕参照），過去5年間の「インターネット通販」の第1位は「化粧品」で，お試し価格を強調した定期購入と気付きにくい広告をきっかけに商品を購入してしまい，複数回購入が条件の契約となっていたなどの相談が多い。続いて「家庭訪販」及び「電話勧誘販売」で最も多い「役務その他」は，知らない業者が「ガス給湯器」等の無料点検を装い在宅率の高い高齢者宅を訪問し，「すぐに交換しないと危険です！」などとせかされて高額な交換の契約をしてしまい，後で契約を取り消したいなどの相談が前年度から増加している。また，分電盤等の「無料点検」を装った電話勧誘により，不要または過剰な住宅設備工事の契約を迫られるといった相談も増加しており，消費者が設備の劣化や安全性についての説明に

不安を抱き、高額な契約に至るケースが見られるなど、住宅設備に関する相談全体の増加が顕著となっている。

〔高齢者の「販売形態」別件数上位3種の商品・役務別上位3位
(令和3年度－令和7年度)〕

販売形態	上位	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
インターネット通販 (相談件数の上位)	1	化粧品 47件	化粧品 110件	化粧品 130件	化粧品 116件	化粧品 136件
	2	娯楽等情報 配信サービス 22件	役務その他 26件	役務その他 37件	健康食品 50件	健康食品 48件
	3	役務その他 20件	娯楽等情報 配信サービス 23件	健康食品 22件	娯楽等情報 配信サービス 19件	紳士・婦人 洋服 25件
家庭訪販 (相談件数の上位)	1	工事・建築・加工 66件	工事・建築・加工 71件	工事・建築・加工 79件	空調・冷暖房・給湯設備 72件	役務その他 94件
	2	修理・補修 18件	修理・補修 20件	修理・補修 20件	工事・建築・加工 67件	他の住宅設備 36件
	3	役務その他 13件	衛生サービス 11件	空調・冷暖房・給湯設備 10件	役務その他 50件	戸建住宅 31件
電話勧誘販売 (相談件数の上位)	1	商品一般 12件	商品一般 20件	商品一般 19件	空調・冷暖房・給湯設備 59件	役務その他 56件
	2	魚介類 9件	インターネット通信サービス 12件	魚介類 8件	役務その他 35件	インターネット通信サービス 13件
	3	インターネット通信サービス 9件	魚介類 8件	インターネット通信サービス 8件	他の住宅設備 17件	商品一般 10件