

消費生活相談の概要

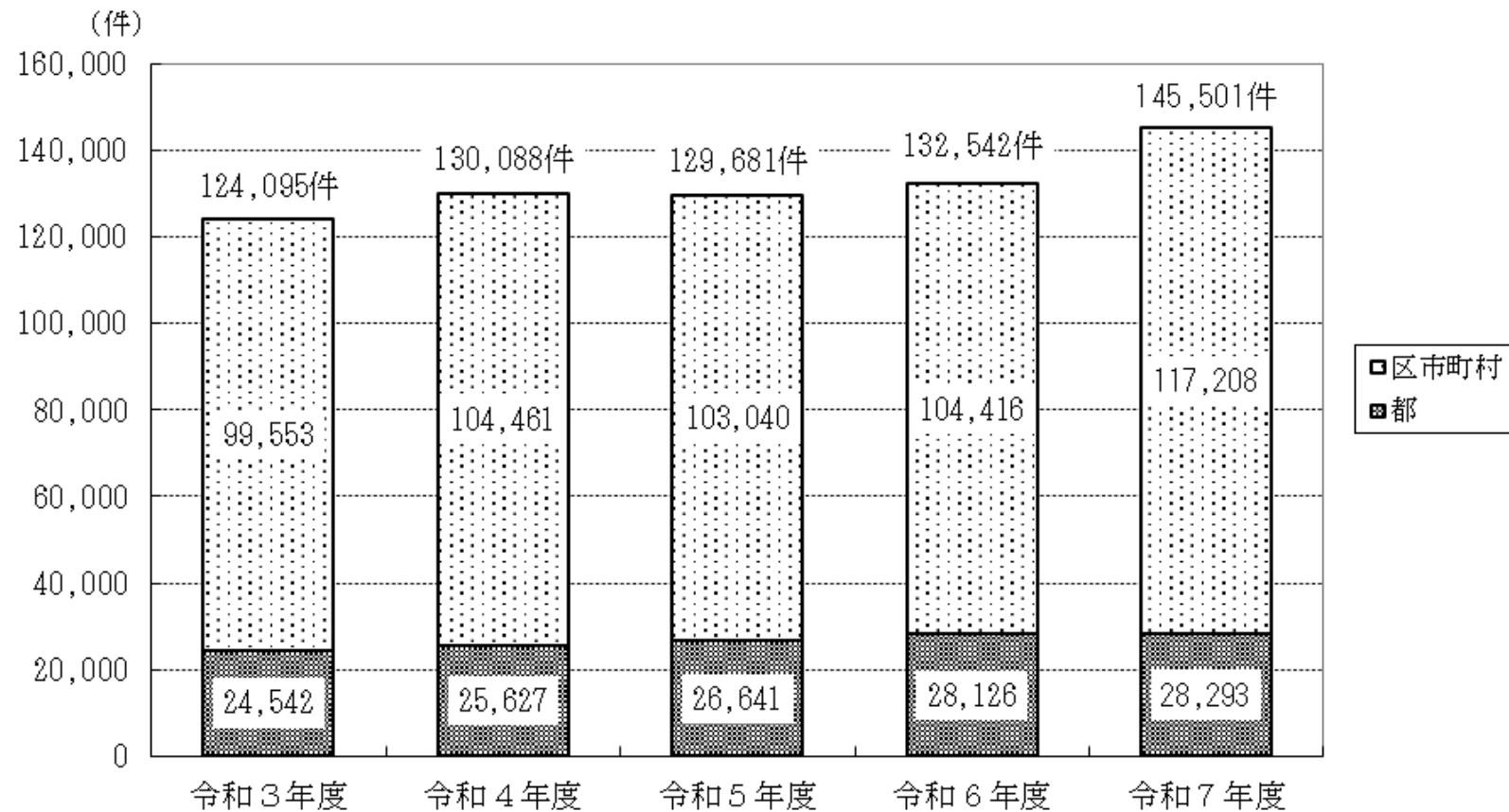
- ▶ 消費者トラブルに関して、専門の消費生活相談員を配置して、トラブル解決のための助言、あっせん、情報提供などを行っています。
- ▶ 相談内容の複雑化・高度化に対応するため主任相談員制度を設けるとともに、専門グループ別に相談員を配置し、情報の収集・分析、問題点の整理を行い、相談処理の向上を図っています。
- ▶ 法律など専門的判断を要する相談については、消費生活相談アドバイザーとして委嘱した弁護士等の専門家から、区市町村を含めた相談担当職員が助言を得られるようにしています。
- ▶ 商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談を適切に処理するため、当該商品等について事故原因究明のためのテストを行い、技術的な助言や情報提供をしています。
- ▶ 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）を導入・運用し、蓄積されたデータから相談情報の迅速な集計・分析を行っています。

令和7年度 消費生活相談 概要

都・区市町村に寄せられた消費生活相談件数は 14万5,501件（前年度比9.8%増）

- うち東京都消費生活総合センター受付分は約2割の28,293件（前年度比0.6%増）
- インターネット通販が全体の26.2%、うち「SNS」関連の割合が増加
- 不審な電気点検やブレーカー（分電盤）の交換に関する相談が激増

【相談件数の推移】



令和 7 年度 消費生活相談 概要

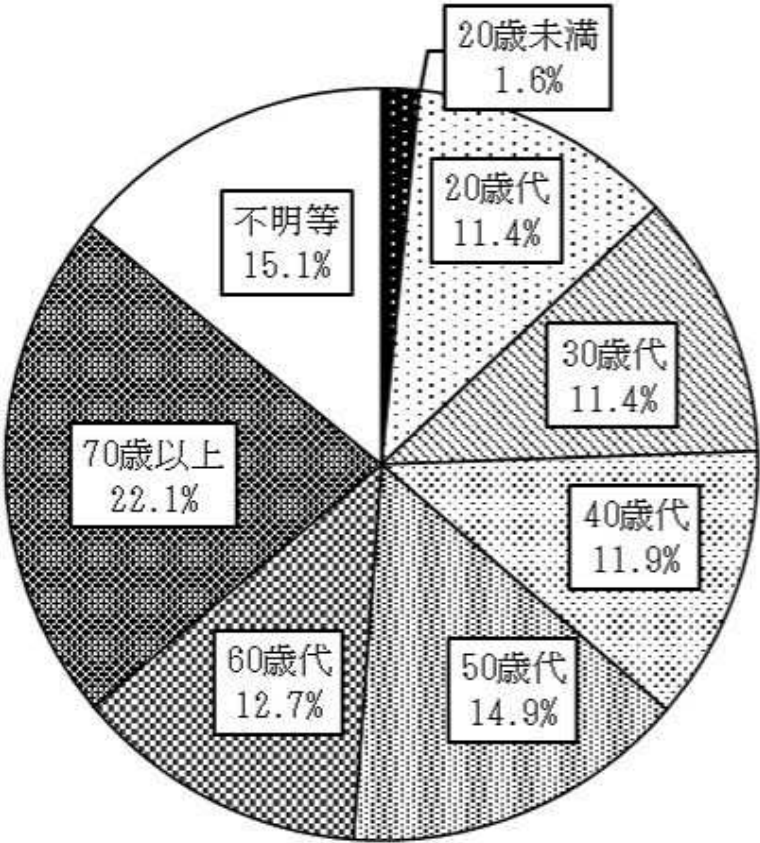
○ **高齢者(60歳以上)の相談件数は約 5 万 1 千件で、全相談の34.8%**

高齢者相談：令和 6 年度47,182件 → 令和 7 年度50,668件（前年度比7.4%増）

○ **若者（29歳以下）の相談件数は約 1 万 9 千件で、全相談の13.1%**

若者相談：令和 6 年度16,762件 → 令和 7 年度19,008件（前年度比13.4%増）

【契約当事者の年代別構成比】



（構成比は小数点以下第2位を四捨五入）

令和 7 年度 消費生活相談 概要

○ 商品・役務別上位10位と主な相談内容

順位	商品・役務分類	7 年度件数	6 年度件数	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	12,682	9,884	128.3%	賃貸アパートの修理費、敷金の返還や家賃の値上げ等
2	役務その他	10,768	8,847	121.7%	解錠サービス、有料質問サイト、ブレーカー（分電盤点検）、給湯器点検等
3	商品一般	10,381	10,716	96.9%	架空請求等と思われる不審な電話・メール・ショートメッセージやクレジットカードの不正利用等
4	化粧品	4,987	5,006	99.6%	美容液、化粧品、育毛剤、シャンプーの定期購入等
5	医療	4,493	5,158	87.1%	美容医療、歯科治療、医療脱毛等
6	工事・建築・加工	4,370	4,337	100.8%	ブレーカー（分電盤）交換工事、リフォーム工事、屋根工事等
7	健康食品	4,267	4,782	89.2%	各種サプリメントの定期購入等
8	移動通信サービス	3,599	3,368	106.9%	スマートフォン・モバイルWi-Fiの解約等
9	インターネット通信サービス	3,593	2,979	120.6%	インターネット回線やプロバイダの解約等
10	紳士・婦人洋服	3,575	2,452	145.8%	インターネット通販の商品未着、粗悪品等

相談件数が最も多い商品・役務は、「**レンタル・リース・貸借**」（12,682件）で、**対前年度比128.3%と増加**している。

そのほか、第10位「**紳士・婦人洋服**」（3,575件）が**対前年度比145.8%と増加**した。「インターネット通販で購入した洋服が未着だ」「粗悪品が届いた」等の相談が多く寄せられた。

令和 7 年度 消費生活相談 概要

○ 相談内容別件数 上位10位

順位	内容キーワード	7 年度件数	6 年度件数	対前年度比
1	解約一般 ※1	39,141	34,085	114.8%
2	インターネット通販	38,050	31,774	119.8%
3	返金	25,592	21,425	119.4%
4	電子広告	21,680	17,626	123.0%
5	高価格・料金	15,652	13,904	112.6%
6	連絡不能	15,156	12,583	120.4%
7	契約書・書面一般 ※2	14,903	13,106	113.7%
8	説明不足	13,057	11,055	118.1%
9	信用性	12,346	11,948	103.3%
10	SNS	11,648	9,458	123.2%

相談内容でみると、「解約一般」（39,141件）に関する相談が最も多い。

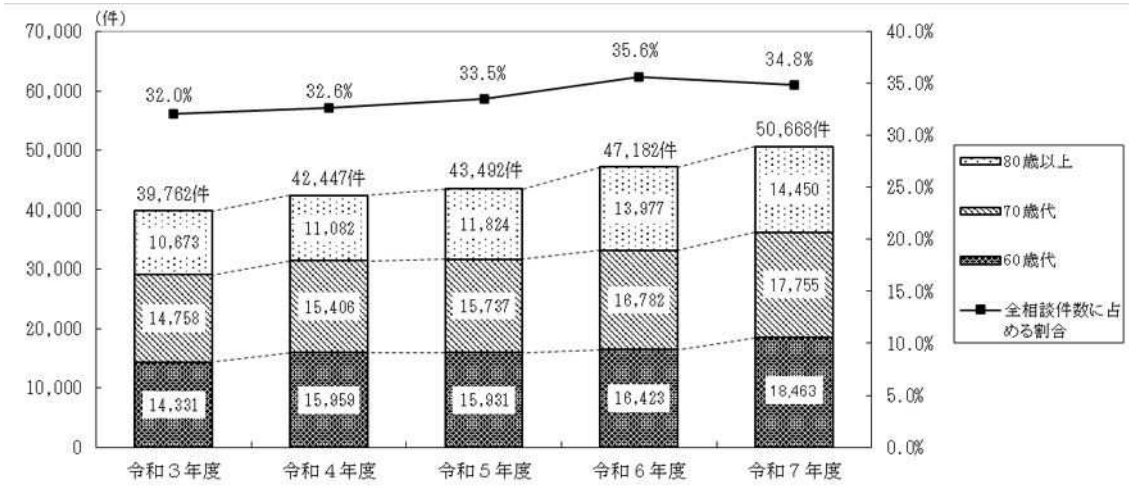
増加率でみると、第10位「SNS」（11,648件）に関する相談が、対前年度比123.2%と上位10位の中では最も増加率が高い。

（複数選択項目）

※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

令和 7 年度 消費生活相談 概要

○ 高齢者の相談（60歳以上）

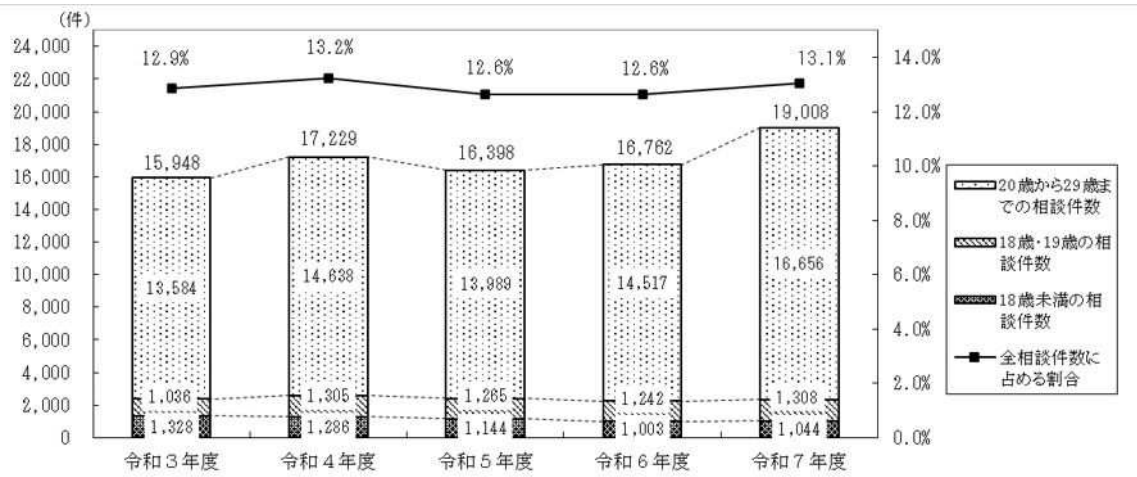


順位	商品・役務分類	7年度件数	6年度件数	対前年度比	主な項目
1	商品一般	3,955	4,175	94.7%	架空請求等と思われる不審な電話・メール・ショートメッセージやクレジットカードの不正利用等
2	役務その他	3,743	3,087	121.3%	有料質問サイト、分電盤の点検、給湯器の点検等
3	化粧品	2,832	2,811	100.7%	美容液、化粧品、育毛剤等の定期購入等
4	健康食品	2,617	2,861	91.5%	各種サプリメントの定期購入等
5	工事・建築・加工	2,288	2,361	96.9%	分電盤工事、屋根工事、リフォーム工事等
6	レンタル・リース・貸借	1,622	1,318	123.1%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
7	移动通信サービス	1,597	1,544	103.4%	スマートフォン・モバイルWi-Fiの解約等
8	他の金融関連サービス	1,285	865	148.6%	クレジットカードの解約、暗号資産投資詐欺等
9	インターネット通信サービス	1,208	954	126.6%	インターネット回線やプロバイダの解約等
10	修理・補修	1,163	1,078	107.9%	トイレの詰まり修理・エアコン修理等

高齢者の相談は50,668件と、対前年度比107.4%と増加。高齢者の相談が全相談に占める割合は34.8%となっている。相談件数が最も多い商品・役務は「商品一般」。増加率でみると、第8位「他の金融関連サービス」（1,285件）が、対前年度比148.6%と増加している。

令和7年度 消費生活相談 概要

○ 若者の相談（29歳以下）

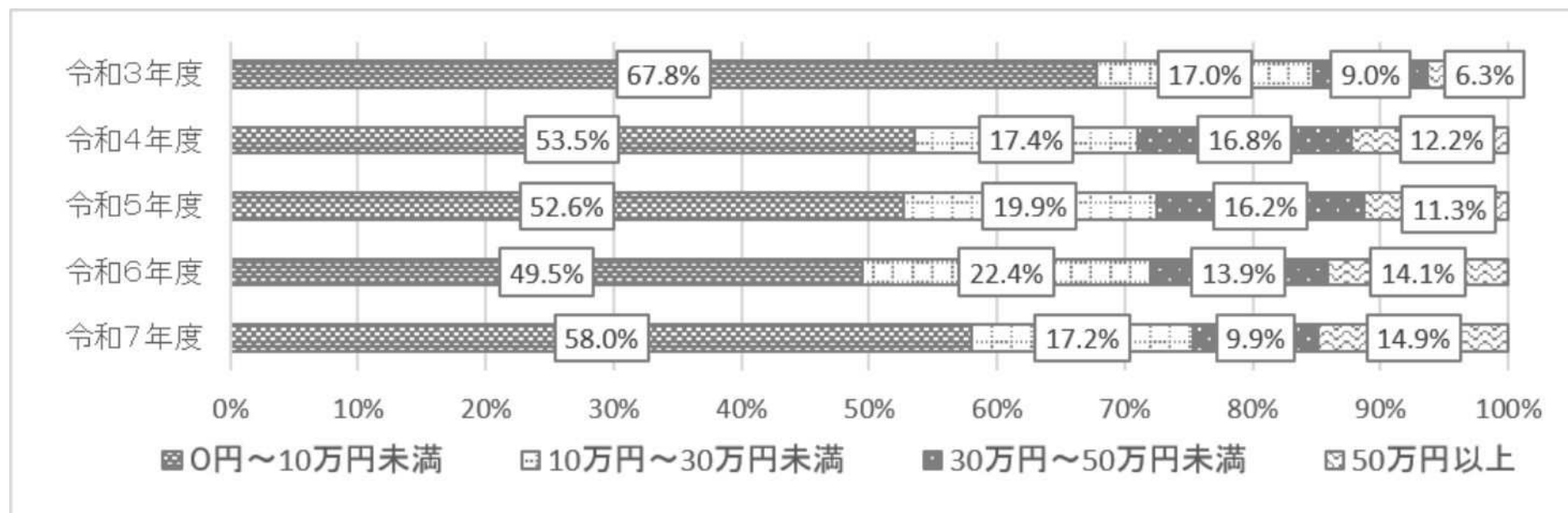


順位	商品・役務分類	7年度件数	6年度件数	対前年度比	主な項目
1	レンタル・リース・貸借	2,717	1,875	144.9%	賃貸アパート・マンションの修理費や敷金の返還等
2	役務その他	1,567	1,258	124.6%	副業サポート、解錠サービス、不用品回収等
3	理美容	1,313	979	134.1%	エステティックサービス等
4	医療	1,182	1,818	65.0%	医療脱毛、美容医療、歯科治療等
5	他の教養・娯楽	1,016	977	104.0%	インターネットゲーム、出会い系サイト・マッチングアプリ、スポーツジム等
6	教室・講座	985	804	122.5%	パーソナルジム、ビジネススクール、自動車教習所等
7	商品一般	784	710	110.4%	架空請求と思われる不審な電話・メール・ショートメッセージやクレジットカードの不正利用等
8	内職・副業	703	646	108.8%	副業サイト、情報商材等
9	紳士・婦人洋服	442	319	138.6%	インターネット購入における商品未着、注文品違い等
10	電気	424	395	107.3%	電力契約変更の訪問販売等

契約当事者が29歳以下の**若者の相談件数は19,008件**で、対前年度比113.4%と増加。若者の相談が**全相談件数に占める割合は13.1%**で前年度から0.5ポイント増加。相談件数が最も多い商品・役務は、「レンタル・リース・貸借」（2,717件）。増加率でみても、第1位「**レンタル・リース・貸借**」が、**対前年度比144.9%と増加**している。

令和7年度 消費生活相談 概要

○ 18歳・19歳の相談



(構成比は小数点以下第2位を四捨五入)

令和4年に成年年齢が引き下げられた**18歳・19歳の相談件数は1,308件**と、令和3年度（1,036件）から令和4年度（1,305件）に増加して以降、高止まり。

契約購入金額別割合をみると、最も割合の大きいのは「10万円未満」で58.0%となっている。平均契約金額は、**令和7年度は21万円**で、令和4年度に大幅に増えてから高水準を維持。

令和 7 年度 消費生活相談 概要

【相談の特徴】

- 1 「インターネット通販」の相談件数は約 3 万 8 千件で、全相談の26.2%
 - ▷ 「SNS」関連の相談割合が対前年度比3.0ポイント**増加**(令和 6 年度23.2% → 令和 7 年度26.2%)
 - ▷ 「商品未着、粗悪品」相談件数が**増加**(令和 6 年度2,115件 → 令和 7 年度3,490件)
 - ▷ 「定期購入」に関する相談が高水準を維持(令和 6 年度5,039件 → 令和 7 年度4,921件)
 - ▷ 「インターネットゲーム」に関する相談件数が増加及び20歳未満の割合は高水準を維持(令和 6 年度806件(うち20歳未満48.7%) → 令和 7 年度820件(うち20歳未満46.3%))
- 2 「不審な電気点検やブレーカー(分電盤)」に関する相談が激増、「ソーラーシステムや蓄電池」に関する相談が増加
 - ▷ 「不審な電気点検やブレーカー(分電盤)の交換」に関する相談が**激増**(令和 6 年度478件 → 令和 7 年度1,483件)
 - ▷ 「ソーラーシステムや蓄電池」に関する相談が**増加**(令和 6 年度875件 → 令和 7 年度1,049件)
- 3 「賃貸アパート」の相談が増加、中でも「値上げ」のトラブルが激増
 - ▷ 「賃貸アパート」に関する相談が**増加**(令和 6 年度7,937件 → 令和 7 年度10,348件)
 - ▷ 「値上げ」に関する相談が**激増**(令和 6 年度517件 → 令和 7 年度1,086件)
- 4 「鍵の解錠サービス」等の緊急時レスキュー関連の相談が増加傾向
 - ▷ 「鍵の解錠サービス」に関する相談が**増加**(令和 6 年度694件 → 令和 7 年度913件)
 - ▷ 「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が**増加**(令和 6 年度714件 → 令和 7 年度886件)

令和7年度 消費者注意情報

	年月日	件名
1	令和7年4月23日	家庭用EMS美顔器の使用には注意が必要です ～あざや体調不良になることも～
2	令和7年4月23日	通信販売サイトの返金手続を装った返金詐欺が急増しています ～「QRコード決済で返金します」と言われたら要注意！～
3	令和7年5月28日	そのガストーチ(ガスバーナー)は安全ですか？ ～ガストーチがPSマークの対象になりました～
4	令和7年6月27日	運転免許が予定どおりに取得できない！？ ～契約前に自動車教習所のタイプや契約内容をよく確認しましょう～
5	令和7年7月31日	医療ダイエット6か月無料」の広告は本当？ ～美容医療契約は高額になりがちです。慎重に検討を！～
6	令和7年8月6日	リチウムイオン電池による事故が増えています！ ～モバイルバッテリーの異常発熱・膨張などに注意！～
7	令和7年8月8日	車が故障！ネット広告で見つけたロードサービスから高額請求！ ～ロードサービスに関する相談が増えています～
8	令和7年8月26日	債務問題は専門家に相談することで、必ず解決できます。返済に困ったら、一人で悩まず早めに相談を！＜高齢者編＞
9	令和7年8月28日	「分電盤(ブレーカー)の無料点検をします」に注意！ ～70歳以上の高齢者の相談が7割を超えています～
10	令和7年9月26日	身に覚えのない高額請求が！ ～子供のオンラインゲームでの課金トラブルに気をつけて～
11	令和7年10月30日	SNSがきっかけの副業トラブルに注意！ ～楽に稼いで儲けるつもりが、高額支払する羽目に！？～
12	令和7年11月27日	オンライン診療に関する相談が増えています！ ～処方薬の購入等について十分な説明を求めましょう～
13	令和7年11月28日	「利用料金が安くなる」と言われて申し込んだけれど？！ ～光回線サービスのトラブルに注意しましょう～
14	令和7年12月22日	公式サイトで申請したつもりが申請代行業者だった！ ～電子渡航認証(ESTA等)の申請代行サイトに関する相談が急増！～
15	令和8年1月28日	鍵を紛失！ネットで見つけた業者に依頼したら広告より高額な請求が！ ～鍵の解錠サービスに関する相談が激増！～
16	令和8年2月25日	マッチングアプリで知り合った人に勧められ高額契約することに・・・ ～若者でよくある副業トラブル～
17	令和8年2月27日	債務問題は専門家に相談することで、必ず解決できます。返済に困ったら、一人で悩まず早めに相談を！＜若者編＞
18	令和8年3月3日	賃貸住宅の家賃値上げトラブルに注意！ ～貸主から大幅な値上げ通知が届いたら、慎重に対応しましょう～
19	令和8年3月16日	引越事業者が作業中に家具を破損してトラブルに！ ～引っ越しに伴うトラブルに注意しましょう！～
20	令和8年3月18日	賃貸アパート退去時に高額な原状回復費用を請求された！ ～契約書や費用の内容等をよく確認しましょう！～