

## 令和7年度消費生活相談概要

- 都内の消費生活相談が約 **10%増加**（約 14 万 5 千件）
- SNS広告をきっかけとしたインターネット通販の割合が**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**

### I 相談全体の概要

- (1) 都及び都内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%増加** 令和6年度 132,542 件 → 令和7年度 145,501 件）
- (2) 高齢者（60 歳以上）の相談件数は約 5 万件で、全相談の **34.8%**  
（前年度比 **7.4%増加** 令和6年度 47,182 件 → 令和7年度 50,668 件）  
※うち 70 歳以上の相談は、令和6年度 30,759 件 → 令和7年度 32,205 件
- (3) 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%**  
（前年度比 **13.4%増加** 令和6年度 16,762 件 → 令和7年度 19,008 件）

### II 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」が関連する相談の割合が 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」の相談件数が**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）の交換」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**
  - 「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）
  - 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が**増加**（令和6年度 714 件 → 令和7年度 886 件）

主な相談事例は次ページをご覧ください。  
詳細は別添へ

詳しくはこちらをご覧ください。



[https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/tokei/r7\\_sodan\\_g.html](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/tokei/r7_sodan_g.html)



#### 【問合せ先】

東京都消費生活総合センター相談課  
電話 03-3235-1148

## 《主な相談事例》

### 【相談事例1】商品未着や粗悪品が届くインターネット通販のトラブル

SNS広告を見てアクセスしたサイトで、高級ブランドの洋服が8割引きと非常に安く販売されていたのでクレジットカード決済で購入した。1か月経っても商品が届かないので、メールで問い合わせたところ、外国語で返信があった。不審に感じ、その後対応していない。クレジットカードに請求が上がっている。販売サイトにはアクセスできない。返金してもらえるか。（相談者：50歳代）



#### ＜センターからのアドバイス＞

- SNS広告等で、高級ブランド品等を大幅に値引き販売するサイトは、代金を支払っても商品が届かなかったり、粗悪品を送ってきたりする悪質なサイトの可能性があります。購入前に、公式サイト等で注意喚起が掲載されていないか確認することが重要です。
- 不審なサイトで購入した可能性に気付いたら、すぐに支払いに利用したクレジットカード会社や金融機関に連絡しましょう。早急に対処することで、被害の拡大を防止できる可能性があります。困った場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

### 【相談事例2】ブレーカー（分電盤）交換に関するトラブル

数日前、「分電盤の無料点検に行く」と業者から電話があった。「無料なら」と思い、来訪を了承した。昨日、業者が来訪し、分電盤を点検した後、「古いので火事になる可能性があるから交換したほうがいい」と勧められ、20万円の分電盤の交換工事の契約書にサインした。今日、工事日の連絡がある予定だが、家族に相談したところ、「高額すぎるし、不要な交換ではないか」と言われたので解約したい。契約書にはクーリング・オフについての記載がある。どうすればよいか。（相談者：80歳代）



#### ＜センターからのアドバイス＞

- 電話や訪問で無料点検の勧誘を受けることが増えています。安易に点検させず、訪問者の身分等を確認し、契約している電力会社等に連絡して確認すること等が重要です。
- いったん契約してしまっても、クーリング・オフできる場合があります。不安に感じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

### 【相談事例3】賃貸物件の値上げに関するトラブル

約20年間、家賃12万円の賃貸マンションに住んでいる。来月、更新時期を迎えるが、先週、管理会社から「家賃を4万円値上げする。」と通知が届いた。突然のことで、値上げ幅も大きく、困っている。値上げの申し出に従うしかないのか。応じられない場合は退去するしかないのか。（相談者：50歳代）



#### ＜センターからのアドバイス＞

- 貸主が家賃の値上げを行うには、借地借家法に基づき、相応の理由が必要とされています。まず、貸主に値上げの理由や金額の根拠について具体的な説明を求め、理由が妥当かどうかを冷静に判断しましょう。
- 賃料の値上げに一度同意してしまうと、後日、取り消すことは難しくなります。どうすればよいか困った場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

＜相談はこちら＞ 東京都消費生活総合センター 03-3235-1155

お近くの消費生活センター 局番なし 188（消費者ホットライン）