

令和 7 年度 消費生活相談年報

東京都消費生活総合センター

1 「令和7年度 消費生活相談年報」発行の趣旨

本誌は、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、消費者から寄せられた東京都内の令和7年度分の相談情報を分析して、消費者被害の未然防止や拡大防止に役立てることを目的に発行するものです。

消費生活相談に関心のある方々や、関係行政機関の参考資料として活用していただければ幸いです。

2 記事内容の転載・複写等

本誌記載内容の転載・複写等については、あらかじめ下記にお問い合わせくださるようお願いいたします。

○ 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

目 次

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分	1
1 相談の概要	1
2 相談受付状況	4
(1) 相談件数の推移	4
(2) 受付機関別相談件数	5
(3) 相談区分及び方法別相談件数	6
(4) 契約購入金額	6
3 相談者・契約当事者の属性	7
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	7
(2) 相談者の居住する地域別件数	8
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	9
(4) 契約当事者の属性（職業別）	10
4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	11
(1) 商品・役務大分類別相談件数	11
(2) 商品・役務中分類別相談件数	13
(3) 相談件数の多い商品・役務	15
＜トピックス：「賃貸アパートの値上げ」に関する相談が激増＞	16
(4) 内容分類別相談件数	17
(5) 内容キーワード別相談件数	18
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	19
＜トピックス：「スポーツ教室やスポーツ施設利用」に関する相談が増加＞	21
5 販売購入形態別相談件数	22
(1) 販売購入形態別相談件数	22
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	23
(3) 訪問販売	24
＜トピックス：「ソーラーシステム（太陽光発電）・蓄電池」に関する相談が増加＞	25
＜トピックス：「鍵の解錠サービス」に関する相談が増加＞	26
＜トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が増加＞	27
＜トピックス：「ロードサービス」に関する相談が激増＞	28
(4) 通信販売	29
＜トピックス：「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＞	30
(5) マルチ（まがい）商法	31
(6) 電話勧誘販売	32
(7) ネガティブオプション	33
(8) 訪問購入	34
(9) 他の無店舗販売	35
6 支払方法別相談件数	36
(1) 支払方法別	36
(2) 販売信用による支払の相談	37
7 主な相談別特徴	38
(1) 契約当事者別相談件数	38
① 高齢者の相談	38
＜トピックス：「定期購入」に関する相談件数が高水準を維持＞	40
② 若者の相談	41
③ 判断不十分者契約に関する相談	43
(2) 主な商法・問題別相談件数	45
① 架空・不当請求	45
② インターネット通販	47
＜トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加＞	49
＜トピックス：インターネット通販のSNSが関連した「商品未着、粗悪品」の相談件数が増加＞	50

③ 利殖商法	51
④ サイドビジネス商法	53
⑤ 無料商法	55
⑥ 原野商法	57
⑦ クレ・サラ強要商法	59
⑧ 点検商法	61
<トピックス：「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>	63
⑨ 次々販売	64
⑩ 催眠（S F）商法	65
⑪ アポイントメントセールス	66
⑫ キャッチセールス	67
⑬ 多重債務	68
⑭ 倒産	69
(3) 危害・危険に関する相談件数	70
① 危害に関する相談	70
② 危険に関する相談	72
Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分	73
1 相談受付状況	73
(1) 相談件数の推移	73
(2) 相談区分及び方法別相談件数	74
(3) 契約購入金額	74
2 相談者・契約当事者の属性	75
(1) 相談者の属性（性別・年代別）	75
(2) 相談者の居住する地域別件数	76
(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）	77
(4) 契約当事者の属性（職業別）	77
3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数	78
(1) 商品・役務大分類別相談件数	78
(2) 商品・役務中分類別相談件数	79
(3) 相談件数の多い商品・役務	81
(4) 内容分類別相談件数	82
(5) 内容キーワード別相談件数	82
(6) 商品・役務別内容別の相談件数	83
4 販売購入形態別相談件数	85
(1) 販売購入形態別相談件数	85
(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数	85
(3) 訪問販売	86
(4) 通信販売	87
(5) マルチ（まがい）商法	88
(6) 電話勧誘販売	88
(7) ネガティブオプション	89
(8) 訪問購入	89
(9) 他の無店舗販売	90
5 支払方法別相談件数	91
(1) 支払方法別	91
(2) 販売信用による支払の相談	92
6 主な相談別特徴	93
(1) 契約当事者別相談件数	93
① 高齢者の相談	93
② 若者の相談	94
(2) 主な商法・問題別相談件数	95
① 架空・不当請求	95
② インターネット通販	96

③ 多重債務	97
(3) 危害・危険に関する相談件数	98
① 危害に関する相談	98
② 危険に関する相談	99

I 東京都全体（東京都・区市町村）相談受付分

1 相談の概要

(1) 相談件数は約14万5千件となり、対前年度比9.8%の増加(P. 4)

令和7年度の東京都内の相談件数は145,501件となり、前年度と比較すると12,959件(9.8%)の増加であった。そのうち東京都受付件数が28,293件(構成比19.4%)、区市町村受付件数が117,208件(同80.6%)であった。

(2) 相談区分は「苦情」が92.9%、相談方法は「電話」が90.8%を占める(P. 6)

相談区分別に見ると、「苦情」が92.9%、「問合せ」が6.9%、「要望」が0.2%である。相談方法別では「電話」が90.8%、「来所」が8.9%、「文書」が0.3%となっている。

(3) 相談件数の多い商品・役務は、第1位は「レンタル・リース・貸借」、第2位は「役務その他」、第3位は「商品一般」(P. 13、P. 14)

相談件数の多い商品・役務をみると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」(12,682件)で、相談全体の8.7%を占める。約8割を「賃貸アパート」が占め、賃貸アパート・マンションの解約、修理代や家賃の値上げに関する相談が多い。第2位は「役務その他」(10,768件)で、相談全体の7.4%を占める。「ブレーカー(分電盤)の無料点検」や「解錠サービス」、「申請代行サービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談が寄せられている。第3位は「商品一般」(10,381件)で、相談全体の7.1%を占める。主な内訳は、架空請求等と思われる不審な電話やメールに関する相談であった。

(4) 「特殊販売」の相談件数は全相談の50.4%。なかでも「通信販売」が目立つ(P. 22、P. 23)

店舗購入以外の「特殊販売」は73,316件となり、全相談の50.4%を占める。特殊販売の内訳では「通信販売」が最も多く、次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順が多い。

(5) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約5万件、全相談の34.8%(P. 38、P. 39)

60歳以上の高齢者の相談件数は50,668件と、前年度より7.4%増加した。高齢者の相談が全相談に占める割合は34.8%である。最も多い相談は「商品一般」で、次に「役務その他」「化粧品」と続く。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。「以前作成した年会費無料のクレジットカードの手数料の請求通知が届いた。使用しないので、解約したい。」等の相談が寄せられた。

(6) 若者(29歳以下)の相談は約1万9千件、全相談の13.1%(P. 41、P. 42)

29歳以下の若者の相談件数は19,008件となり、前年度より13.4%増加した。若者の相談が全相談件数に占める割合は13.1%である。最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」で、次に「役務その他」と続く。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。ほかには、第9位「紳士・婦人洋服」が、対前年度比138.6%と増加している。「インターネット通販で購入した洋服が届かない」「粗悪品だった」等の相談が多く寄せられた。

(7) 「賃貸アパートの値上げ」に関する相談が激増 (P. 16)

賃貸アパートに関する相談件数は10,348件で対前年度比130.4%と増加しており、なかでも、値上げに関する相談が1,086件で対前年度比210.1%と激増している。

(8) 「ソーラーシステム（太陽光発電）・蓄電池」に関する相談が増加 (P. 25)

「補助金が出る」と言われ、ソーラーシステム（太陽光発電）や蓄電池を設置したが、補助金が出ない等のトラブルに関する相談が1,049件で対前年度比119.9%と増加している。

(9) 「鍵の解錠サービス」に関する相談が増加 (P. 26)

鍵の解錠サービスのトラブルに関する相談は913件で対前年度比131.6%と増加している。そのうち、ネット広告で探した業者に依頼してトラブルになった割合を見ると85.3%と高くなっている。

(10) 「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が増加 (P. 27)

トイレの詰まり等の修理に関する相談は886件と、対前年度比124.1%と増加している。高額な修理費用等の請求に係る相談の割合が69.1%を占めている。

(11) 「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推移 (P. 30)

インターネットゲームに関する相談は820件で依然として高水準で推移している。契約当事者の年代別では20歳未満の相談の割合が46.3%と最も多く、なかでも18歳未満が44.1%と9割以上を占めている。

(12) インターネット通販で購入した商品の「定期購入」に関する相談が高水準で推移 (P. 40)

インターネット通販で購入した商品の「定期購入」に関する相談が、令和7年度も4,921件と高水準で推移している。商品の内訳をみると、「化粧品」が2,108件、「健康食品」が1,759件となっており、この2つで全体の78.6%を占めている。

(13) インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加 (P. 49)

「インターネット通販」の相談件数は38,050件で、「SNS」上の広告をきっかけとして契約した後トラブルになる等、何らかの形で「SNS」が関連している相談の割合が26.2%となり、前年度より3.0ポイント上昇し、引き続き増加傾向にある。契約当事者の年代別件数では50歳代が最も多い。

(14) インターネット通販のSNSが関連した「商品未着、粗悪品」の相談が増加 (P. 50)

インターネット通販でSNSが関連している相談のうちで、購入した商品が届かない、画面で見たものと違う粗悪品が届く（以下、「商品未着、粗悪品」という。）のトラブルに関する相談件数が3,490件（35.0%）で対前年度比165.0%と増加している。

(15) 「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 (P. 63)

契約会社を装った不審な電気点検や、それをきっかけとしたブレーカー（分電盤）の交換のトラブルに関する相談件数が1,483件と対前年度比310.3%と激増している。契約当事者の年齢をみると、高齢者（60歳以上）の割合が83.2%と多くなっている。

(16) 多重債務に関する相談は減少(P. 68)

多重債務に関する相談は2,108件で、前年度より4.7%減少した。契約当事者の年代別では20歳代が427件と最も多く、次いで50歳代が391件と続く。平均借入金額は約367万円で、前年度の約436万円から減少している。

(17) 危害に関する相談は増加、危険に関する相談は増加(P. 70～P. 72)

危害に関する相談は2,058件で、前年度と比べて6.2%増加した。危害の原因となった商品・役務では「医療」が417件、「化粧品」が241件と多くなっている。

危険に関する相談は446件となり、前年度より57件増加した。

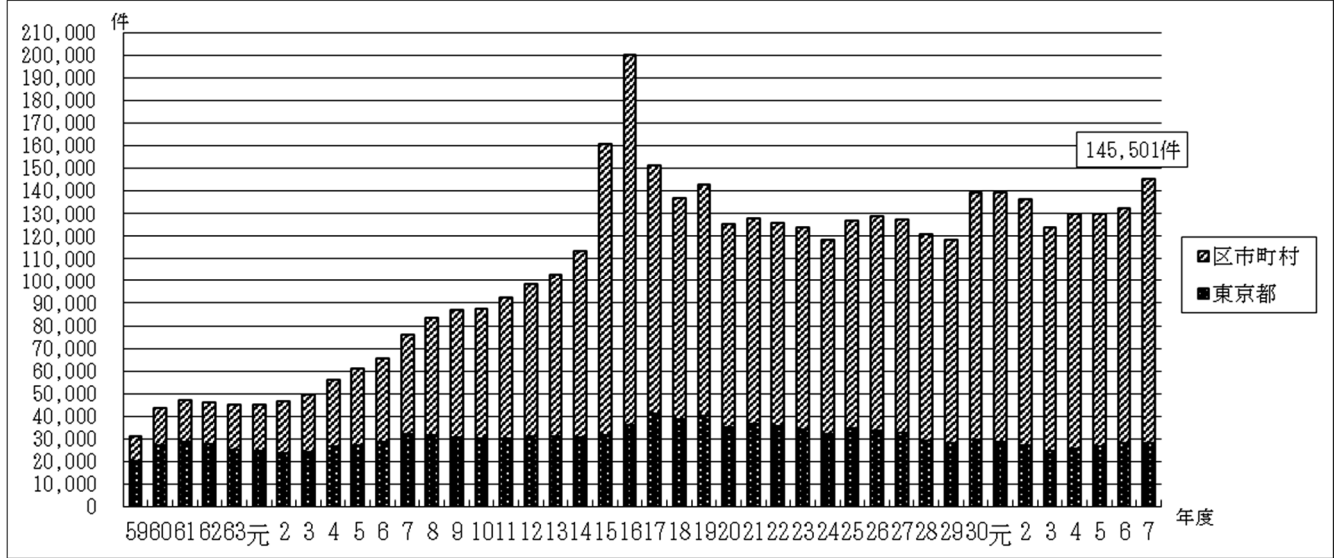
2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和7年度の東京都内の相談件数は145,501件で、対前年度比9.8%の増加となった。そのうち東京都受付分は28,293件（構成比19.4%）、区市町村受付分が117,208件（同80.6%）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成19年度に14万件を越えた後は、平成20年度以降、12万件から13万件台で推移していた。令和7年度は平成19年度以来、14万件を超え、前年度より12,959件増加となった。（図－1、表－1）

図－1 東京都・区市町村相談件数の推移



表－1 東京都・区市町村相談件数の推移

単位：件

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553	109,383	99,553	104,461	103,040
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305	136,635	124,095	130,088	129,681

	6年度	7年度
東京都	28,126	28,293
区市町村	104,416	117,208
計	132,542	145,501

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数をみると、東京都受付分が28,293件で、前年度より167件（0.6%）増加している。

23区は84,015件で、対前年度比111.4%と増加した。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,171件、次に「練馬区」6,507件、「大田区」6,439件の順となっている。

市町村は33,193件で、対前年度比114.5%と増加した。最も件数が多いのは「町田市」の4,298件、次に「八王子市」4,048件、「府中市」2,059件の順となっている。（表－2）

表－2 受付機関別相談件数

単位：件 （）内は構成比

都			
東京都 消費生活 総合センター	7年度	6年度	対前年度比
	28,293 (19.4%)	28,126 (21.2%)	100.6%

区			
	7年度	6年度	対前年度比
千代田区	899	831	108.2%
中央区	2,064	1,768	116.7%
港区	2,502	2,317	108.0%
新宿区	4,310	3,815	113.0%
文京区	2,080	2,003	103.8%
台東区	2,384	1,818	131.1%
墨田区	2,742	2,310	118.7%
江東区	4,140	3,535	117.1%
品川区	3,678	2,946	124.8%
目黒区	2,806	2,438	115.1%
大田区	6,439	5,837	110.3%
世田谷区	7,171	6,800	105.5%
渋谷区	1,855	1,833	101.2%
中野区	3,185	2,792	114.1%
杉並区	4,321	4,005	107.9%
豊島区	2,787	2,685	103.8%
北区	2,892	2,813	102.8%
荒川区	2,005	1,769	113.3%
板橋区	4,965	4,386	113.2%
練馬区	6,507	5,794	112.3%
足立区	6,108	5,529	110.5%
葛飾区	4,204	3,722	113.0%
江戸川区	3,971	3,693	107.5%
区 計	84,015 (57.7%)	75,439 (56.9%)	111.4%

市町村			
	7年度	6年度	対前年度比
八王子市	4,048	4,060	99.7%
立川市	1,842	1,479	124.5%
武蔵野市	1,376	1,130	121.8%
三鷹市	1,143	1,042	109.7%
青梅市	1,103	1,003	110.0%
府中市	2,059	1,793	114.8%
昭島市	803	734	109.4%
調布市	1,818	1,474	123.3%
町田市	4,298	3,646	117.9%
小金井市	762	685	111.2%
小平市	1,381	1,209	114.2%
日野市	1,635	1,481	110.4%
東村山市	1,407	1,150	122.3%
国分寺市	1,107	844	131.2%
国立市	609	484	125.8%
福生市	248	241	102.9%
狛江市	567	531	106.8%
東大和市	598	453	132.0%
清瀬市	793	660	120.2%
東久留米市	912	807	113.0%
武蔵村山市	416	373	111.5%
多摩市	1,276	1,143	111.6%
稲城市	523	415	126.0%
羽村市	505	390	129.5%
あきる野市	220	209	105.3%
西東京市	1,615	1,445	111.8%
瑞穂町	129	96	134.4%
日の出町	－	－	－
檜原村	－	－	－
奥多摩町	－	－	－
島しょ	－	－	－
市町村 計	33,193 (22.8%)	28,977 (21.9%)	114.5%

総 計	145,501 (100.0%)	132,542 (100.0%)	109.8%
-----	---------------------	---------------------	--------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別にみると、「苦情」は135,201件寄せられ、構成比は92.9%を占める。「問合せ」の件数は10,077件で全体の6.9%、「要望」については223件で全体の0.2%とわずかである。

相談方法別にみると、「電話」による相談が全体の90.8%、「来所」による相談は全体の8.9%、「文書」による相談は全体の0.3%となっている。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和7年度		令和6年度	対前年度比
相談区分	苦 情	135,201	(92.9%)	121,617 (91.7%)	111.2%
	問合せ	10,077	(6.9%)	10,684 (8.1%)	94.3%
	要 望	223	(0.2%)	241 (0.2%)	92.5%
相談方法	電 話	132,089	(90.8%)	120,437 (90.9%)	109.7%
	来 所	13,006	(8.9%)	11,855 (8.9%)	109.7%
	文 書	406	(0.3%)	250 (0.2%)	162.4%
計		145,501	(100.0%)	132,542 (100.0%)	109.8%

(4) 契約購入金額

契約購入金額をみると、50万円未満の金額における相談件数は65,542件で全体の45.0%を占める。なかでも最も多いのは「1万円未満」で、構成比は14.6%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,626件で構成比は1.1%となっている。「1億円以上」は90件と前年度(58件)より増加している。平均金額は約116万円となり、前年度より約9万円増加している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和7年度		令和6年度	対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	21,265	(14.6%)	17,657 (13.3%)	120.4%
1万円以上5万円未満	20,124	(13.8%)	17,245 (13.0%)	116.7%
5万円以上10万円未満	7,623	(5.2%)	6,623 (5.0%)	115.1%
10万円以上50万円未満	16,530	(11.4%)	15,894 (12.0%)	104.0%
50万円以上100万円未満	4,677	(3.2%)	4,422 (3.3%)	105.8%
100万円以上500万円未満	6,185	(4.3%)	5,584 (4.2%)	110.8%
500万円以上1千万円未満	1,094	(0.8%)	869 (0.7%)	125.9%
1千万円以上5千万円未満	1,231	(0.8%)	996 (0.8%)	123.6%
5千万円以上1億円未満	305	(0.2%)	249 (0.2%)	122.5%
1億円以上	90	(0.1%)	58 (0.0%)	155.2%
その他・不明	66,377	(45.6%)	62,945 (47.5%)	105.5%
総件数	145,501	(100.0%)	132,542 (100.0%)	109.8%
総合計金額	91,715,028,115円		74,176,152,681円	123.6%
平均金額(※)	1,159,130円		1,065,795円	108.8%

※「その他・不明」を除いて算出

3 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性(男女別・年代別)

相談者の属性を男女別にみると、「女性」の占める割合は55.5%で、「男性」の40.7%を14.8ポイント上回っている。(表－5)

年代別にみると、「70歳以上」が最も多く20.5%、次に「50歳代」18.4%、「60歳代」14.6%と続く。前年度と比較すると、全世代で相談件数が増加している。(表－6)

表－5 相談者男女別相談件数

単位：件

性別	令和7年度		令和6年度		対前年度比
男性	59,194	(40.7%)	54,125	(40.8%)	109.4%
女性	80,693	(55.5%)	73,088	(55.1%)	110.4%
団体・不明	5,614	(3.8%)	5,329	(4.1%)	105.3%
計	145,501	(100.0%)	132,542	(100.0%)	109.8%

表－6 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和7年度		令和6年度		対前年度比
20歳未満	1,203	(0.8%)	1,058	(0.8%)	113.7%
20歳代	16,263	(11.2%)	13,966	(10.5%)	116.4%
30歳代	17,687	(12.2%)	14,791	(11.2%)	119.6%
40歳代	19,899	(13.7%)	17,823	(13.4%)	111.6%
50歳代	26,787	(18.4%)	24,163	(18.2%)	110.9%
60歳代	21,152	(14.5%)	19,024	(14.4%)	111.2%
70歳以上	29,867	(20.5%)	28,928	(21.8%)	103.2%
団体・不明	12,643	(8.7%)	12,789	(9.7%)	98.9%
計	145,501	(100.0%)	132,542	(100.0%)	109.8%

(2) 相談者の居住する地域別件数

相談者の居住する都道府県別にみると、東京都が142,554件（98.0％）、東京都以外2,844件（2.0％）であった。東京都以外からの相談は、埼玉県、千葉県、神奈川県、近畿3県をあわせて1,931件と67.9％を占めている。このほか、在外日本人からの相談が59件、在日外国人からは44件の相談が寄せられている。

（表－7）

表－7 相談者地域別相談件数（令和7年度）

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	939	八王子市	5,131	瑞穂町	228
中央区	2,266	立川市	2,014	日の出町	93
港区	2,805	武蔵野市	1,512	檜原村	4
新宿区	4,964	三鷹市	1,537	奥多摩町	17
文京区	2,393	青梅市	1,147	郡部 地域不明	14
台東区	2,639	府中市	2,320	郡部 計	356
墨田区	3,053	昭島市	1,014		(0.2%)
江東区	5,120	調布市	2,182	島 し よ 部	
品川区	4,321	町田市	4,532	大島町	19
目黒区	3,339	小金井市	808	利島村	1
大田区	7,516	小平市	1,712	新島村	8
世田谷区	8,801	日野市	1,878	神津島村	8
渋谷区	2,612	東村山市	1,564	三宅村	5
中野区	3,490	国分寺市	1,259	御蔵島村	0
杉並区	5,805	国立市	724	八丈町	22
豊島区	3,203	福生市	398	青ヶ島村	0
北区	3,430	狛江市	679	小笠原村	6
荒川区	2,324	東大和市	716	島しよ 地域不明	13
板橋区	5,858	清瀬市	860	島しよ 計	82
練馬区	7,755	東久留米市	1,055		(0.1%)
足立区	6,596	武蔵村山市	517	都内・地域不明	4,816
葛飾区	4,093	多摩市	1,438		(3.3%)
江戸川区	5,231	稲城市	736	都内 計	142,554
特別区 地域不明	1	羽村市	586		(98.0%)
特別区 計	98,554	あきる野市	539		
	(67.7%)	西東京市	1,888		
		市部 計	38,746		
			(26.6%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	3	山口県	8
北海道	54	山梨県	22	徳島県	4
青森県	11	長野県	27	香川県	7
岩手県	8	岐阜県	17	愛媛県	15
宮城県	24	静岡県	50	高知県	6
秋田県	9	愛知県	58	福岡県	43
山形県	6	三重県	12	佐賀県	3
福島県	18	滋賀県	11	長崎県	8
茨城県	84	京都府	29	熊本県	17
栃木県	39	大阪府	77	大分県	5
群馬県	42	兵庫県	45	宮崎県	12
埼玉県	678	奈良県	8	鹿児島県	22
千葉県	485	和歌山県	5	沖縄県	26
神奈川県	768	鳥取県	2	道府県 計	2,844
新潟県	26	島根県	1		(2.0%)
富山県	6	岡山県	7	在外日本人	59
石川県	12	広島県	24	在日外国人	44
				合 計	145,501
					(100.0%)

(3) 契約当事者の属性(男女別・年代別)

契約当事者を男女別にみると、「女性」の占める割合は51.6%で、「男性」の40.7%を10.9ポイント上回っている。(表－8)

年代別にみると「70歳以上」が最も多く22.1%、次いで「50歳代」14.9%、「60歳代」12.7%と続く。(表－9)

契約当事者の年代別件数(表－9)を相談者の年代別件数(表－6)と比較すると、「20歳代」以下と「70歳以上」では契約当事者が相談者より多くなっており、契約当事者(本人)以外の人(家族や周囲の人など)が相談を寄せていることがわかる。

表－8 契約当事者男女別相談件数

単位：件

性別	令和7年度		令和6年度		対前年度比
男性	59,239	(40.7%)	54,116	(40.8%)	109.5%
女性	75,082	(51.6%)	67,456	(50.9%)	111.3%
団体・不明	11,180	(7.7%)	10,970	(8.3%)	101.9%
計	145,501	(100.0%)	132,542	(100.0%)	109.8%

表－9 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和7年度		令和6年度		対前年度比
20歳未満	2,352	(1.6%)	2,245	(1.7%)	104.8%
20歳代	16,656	(11.4%)	14,517	(11.0%)	114.7%
30歳代	16,632	(11.4%)	13,944	(10.5%)	119.3%
40歳代	17,310	(11.9%)	15,326	(11.6%)	112.9%
50歳代	21,727	(14.9%)	19,311	(14.6%)	112.5%
60歳代	18,463	(12.7%)	16,423	(12.4%)	112.4%
70歳以上	32,205	(22.1%)	30,759	(23.2%)	104.7%
団体・不明	20,156	(13.9%)	20,017	(15.1%)	100.7%
計	145,501	(100.0%)	132,542	(100.0%)	109.8%

(4) 契約当事者の属性(職業別)

契約当事者を職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く全体に占める割合は41.4%、次いで「無職」24.0%、「自営・自由業」8.6%と続く。(表－10)

表－10 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
給与生活者	60,271 (41.4%)	51,733 (39.0%)	116.5%
自営・自由業	12,536 (8.6%)	10,628 (8.0%)	118.0%
家事従事者	10,158 (7.0%)	10,179 (7.7%)	99.8%
学生	5,331 (3.7%)	5,017 (3.8%)	106.3%
無職	34,918 (24.0%)	32,642 (24.6%)	107.0%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	17 (0.0%)	15 (0.0%)	113.3%
消費者団体	3 (0.0%)	1 (0.0%)	300.0%
企業・団体	4,525 (3.1%)	4,188 (3.2%)	108.0%
その他・不明	17,742 (12.2%)	18,139 (13.7%)	97.8%
合 計	145,501 (100.0%)	132,542 (100.0%)	109.8%

4 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

令和7年度の相談件数を商品・役務別にみると、「商品」に関する相談が63,032件（43.3%）、「役務」に関する相談が78,908件（54.2%）、「他の相談」が3,561件（2.5%）である。

令和7年度における商品・役務の大分類別の相談件数をみると、最も相談が多かったのは、サービス業のうち、Q金融・保険サービス～U保健・福祉サービスの各項目に該当しない「他の役務」（13,408件）で、全体の9.2%を占めている。

次に相談が多かったのは、不動産貸借、レンタルサービス等の相談が含まれる「レンタル・リース・貸借」（12,682件）で、全体の8.7%を占めている。

第3位は、他の教養・娯楽や教室・講座等の相談が含まれる「教養・娯楽サービス」（11,699件：構成比8.0%）である。

第4位は、電報・固定電話や移動通信サービス等の相談が含まれる「運輸・通信サービス」（11,066件：構成比7.6%）、第5位は、その商品・役務が何なのか消費者が知らないまたは今後消費者問題につながる（何らかの商品・役務の販売につながる）可能性があるが、商品・役務が特定できない相談等を分類する「商品一般」（10,381件：構成比7.1%）の順になっている。

増加率でみると、商品のうち、B食料品～I土地・建物・設備の各項目に該当しない「他の商品」（266件）が対前年度比139.3%と大きく増加している。（表－11）

表－11 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	対前年度比
A 商品一般	8,566	8,571	9,214	10,716 (8.1%)	10,381 (7.1%)	96.9%
B 食料品	6,917	6,961	7,351	8,828 (6.7%)	8,493 (5.8%)	96.2%
C 住居品	5,735	5,605	5,305	5,485 (4.1%)	6,248 (4.3%)	113.9%
D 光熱水品	2,907	2,933	2,209	2,401 (1.8%)	2,317 (1.6%)	96.5%
E 被服品	7,924	8,373	7,558	6,680 (5.0%)	8,849 (6.1%)	132.5%
F 保健衛生品	8,565	12,198	9,542	7,567 (5.7%)	8,050 (5.5%)	106.4%
G 教養娯楽品	10,229	10,407	10,093	9,085 (6.9%)	10,352 (7.1%)	113.9%
H 車両・乗り物	1,943	1,883	2,337	1,813 (1.4%)	2,149 (1.5%)	118.5%
I 土地・建物・設備	3,126	3,161	4,097	5,751 (4.3%)	5,927 (4.1%)	103.1%
J 他の商品	180	213	215	191 (0.1%)	266 (0.2%)	139.3%
商品 計	56,092	60,305	57,921	58,517 (44.1%)	63,032 (43.3%)	107.7%
K クリーニング	515	567	558	602 (0.5%)	635 (0.4%)	105.5%
L レンタル・リース・貸借	9,219	8,873	9,091	9,884 (7.5%)	12,682 (8.7%)	128.3%
M 工事・建築・加工	4,791	4,684	4,411	4,337 (3.3%)	4,370 (3.0%)	100.8%
N 修理・補修	3,041	2,745	3,117	2,823 (2.1%)	3,188 (2.2%)	112.9%
O 管理・保管	397	357	470	441 (0.3%)	502 (0.3%)	113.8%
P 役務一般	786	625	688	649 (0.5%)	534 (0.4%)	82.3%
Q 金融・保険サービス	6,831	7,137	8,188	7,219 (5.4%)	7,897 (5.4%)	109.4%
R 運輸・通信サービス	9,370	8,642	9,199	9,936 (7.5%)	11,066 (7.6%)	111.4%
S 教育サービス	609	642	559	583 (0.4%)	656 (0.5%)	112.5%
T 教養・娯楽サービス	11,388	11,789	11,154	10,639 (8.0%)	11,699 (8.0%)	110.0%
U 保健・福祉サービス	6,845	9,680	8,819	9,931 (7.5%)	9,691 (6.7%)	97.6%
V 他の役務	8,776	8,907	9,885	11,254 (8.5%)	13,408 (9.2%)	119.1%
W 内職・副業・ねずみ講	1,455	1,147	1,492	1,508 (1.1%)	1,767 (1.2%)	117.2%
X 他の行政サービス	747	955	989	870 (0.7%)	813 (0.6%)	93.4%
役務 計	64,770	66,750	68,620	70,676 (53.3%)	78,908 (54.2%)	111.6%
Z 他の相談	3,233	3,033	3,140	3,349 (2.5%)	3,561 (2.5%)	106.3%
合 計	124,095	130,088	129,681	132,542 (100.0%)	145,501 (100.0%)	109.8%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

商品・役務を中分類別で見た相談件数は、「表－12」のとおりである。前年度より件数の増加が最も多い相談は、賃貸アパート・マンションの退去時の原状回復費用や家賃の値上げ等の「レンタル・リース・貸借」（12,682件）で2,798件の増加（28.3％増）だった。次に増加が多い相談は、ブレーカー（分電盤）の点検や解錠サービス等の「役務その他」（10,768件）で1,921件増加（21.7％増）した。次いで「紳士・婦人洋服」（3,575件）が1,123件の増加（45.8％増）、「教室・講座」（3,511件）が622件の増加（21.5％増）となっている。

表－12 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商 品 名	7 年度	6 年度	増 減
A	商 品 一 般	10,381	10,716	△ 335
B	食 料 品	8,493	8,828	△ 335
	食料品一般	156	198	△ 42
	穀類	684	405	279
	魚介類	630	624	6
	肉類	80	88	△ 8
	乳卵類	74	93	△ 19
	野菜・海草	151	210	△ 59
	油脂・調味料	96	116	△ 20
	果物	469	329	140
	菓子類	410	402	8
	飲料	696	802	△ 106
	酒類	238	187	51
	調理食品	533	576	△ 43
	健康食品	4,267	4,782	△ 515
	食料品その他	9	16	△ 7
C	住 居 品	6,248	5,485	763
	住居品一般	35	41	△ 6
	食生活機器	772	729	43
	食器・台所用品	893	626	267
	洗濯・裁縫用具	289	265	24
	掃除用具	238	282	△ 44
	洗浄剤等	171	178	△ 7
	空調・冷暖房機器	1,592	1,230	362
	家具・寝具	1,079	1,078	1
	室内装備品	197	180	17
	照明器具	269	186	83
	他の住居品	713	690	23
D	光 熱 水 品	2,317	2,401	△ 84
	光熱水品一般	14	16	△ 2
	電気	1,617	1,616	1
	ガス	422	574	△ 152
	石油	33	31	2
	水道	135	96	39
	他の光熱水品	96	68	28
E	被 服 品	8,849	6,680	2,169
	被服品一般	80	105	△ 25
	和服	169	217	△ 48
	洋服一般	159	125	34
	子供洋服	59	83	△ 24
	洋装下着	581	537	44
	紳士・婦人洋服	3,575	2,452	1,123
	履物	1,225	892	333
	かばん	1,266	924	342
	アクセサリー	1,071	828	243
	他の身の回り品	607	455	152
	生地・糸類	24	30	△ 6
	他の被服品	33	32	1
F	保 健 衛 生 品	8,050	7,567	483
	保健衛生品一般	14	9	5
	医薬品	934	668	266
	医療用具	885	764	121
	化粧品	4,987	5,006	△ 19
	理美容器具・用品	624	476	148
	他の保健衛生品	606	644	△ 38
G	教 養 娛 楽 品	10,352	9,085	1,267
	教養娯楽品一般	25	16	9
	文具・事務用品	191	176	15
	パソコン・パソコン関連用品	1,404	1,281	123
	電話機・電話機用品	1,658	1,342	316
	学習教材	113	137	△ 24
	書籍・印刷物	1,342	1,393	△ 51
	音響・映像製品	1,130	1,039	91
	スポーツ用品	529	444	85
	カメラ類	148	184	△ 36
	時計	376	404	△ 28
	他の光学機器	16	17	△ 1
	玩具・遊具	1,201	825	376
	楽器	167	184	△ 17
	他の教養娯楽品	2,052	1,643	409
H	車 両 ・ 乗 り 物	2,149	1,813	336
	車両・乗り物一般	5	4	1
	自動車	1,472	1,154	318
	自動車用品	210	205	5
	自転車・用品	367	366	1
	運搬用具	72	58	14
	他の乗り物	23	26	△ 3
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	5,927	5,751	176
	土地・建物・設備一般	113	110	3
	土地	462	468	△ 6
	建物一般	23	31	△ 8
	集合住宅	1,186	1,039	147
	戸建住宅	532	461	71
	他の建物	39	22	17
	住宅構成材	95	120	△ 25
	空調・冷暖房・給湯設備	1,649	2,195	△ 546
	衛生設備	263	273	△ 10
	屋外装備品	261	283	△ 22
	他の住宅設備	1,304	749	555
J	他 の 商 品	266	191	75
	商 品 計	63,032	58,517	4,515

一方、前年度と比べ最も減少した相談は、「医療」（4,493件）で665件の減少（12.9%減）であった。次いで、「空調・冷暖房・給湯設備」（1,649件）が546件の減少（24.9%減）、「健康食品」（4,267件）が515件の減少（10.8%減）となっている。

単位：件

	商 品 名	7年度	6年度	増減
K	ク リ ー ニ ン グ	635	602	33
L	レンタル・リース・貸借	12,682	9,884	2,798
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	4,370	4,337	33
N	修 理 ・ 補 修	3,188	2,823	365
O	管 理 ・ 保 管	502	441	61
P	役 務 一 般	534	649	△ 115
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	7,897	7,219	678
	金融・保険一般	68	75	△ 7
	生命保険	465	463	2
	損害保険	390	419	△ 29
	その他の保険	167	166	1
	預貯金・証券等	972	659	313
	デリバティブ取引	296	526	△ 230
	ファンド型投資商品	946	648	298
	融資サービス	1,815	1,912	△ 97
	他の金融関連サービス	2,778	2,351	427
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	11,066	9,936	1,130
	運輸・運送サービス一般	18	25	△ 7
	旅客運送サービス	671	666	5
	郵便・貨物運送サービス	1,114	1,017	97
	放送・通信サービス一般	40	56	△ 16
	電報・固定電話	1,330	1,229	101
	移動通信サービス	3,599	3,368	231
	インターネット通信サービス	3,593	2,979	614
	放送	701	596	105
S	教 育 サ ー ビ ス	656	583	73
	教育一般	2	4	△ 2
	学校教育	124	90	34
	補習教育	483	453	30
	他の教育	47	36	11
T	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	11,699	10,639	1,060
	教養・娯楽一般	25	14	11
	旅行代理業	852	663	189
	宿泊施設	568	476	92
	教室・講座	3,511	2,889	622
	観覧・鑑賞	834	714	120
	娯楽等情報配信サービス	1,702	2,039	△ 337
	ソフトウェアライセンス	708	598	110
	各種会員権	92	125	△ 33
	他の教養・娯楽	3,407	3,121	286

	商 品 名	7年度	6年度	増減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	9,691	9,931	△ 240
	保健・福祉一般	3	10	△ 7
	医療	4,493	5,158	△ 665
	理美容	2,625	2,073	552
	浴場	64	28	36
	衛生サービス	883	1,155	△ 272
	健康関連サービス	822	527	295
	保育	73	47	26
	老人福祉・サービス	371	373	△ 2
	他の保健・福祉	357	560	△ 203
V	他 の 役 務	13,408	11,254	2,154
	外食・食事宅配	1,902	1,754	148
	冠婚葬祭	446	377	69
	家事サービス	292	276	16
	役務その他	10,768	8,847	1,921
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	1,767	1,508	259
	内職・副業一般	68	46	22
	自動販売機	4	9	△ 5
	内職・副業	1,683	1,451	232
	無限連鎖講	12	2	10
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	813	870	△ 57
	役 務 計	78,908	70,676	8,232
Z	他 の 相 談	3,561	3,349	212
	消費者運動	11	15	△ 4
	家庭管理	33	45	△ 12
	健康管理	5	9	△ 4
	相隣関係	422	413	9
	慣習・しきたり	9	19	△ 10
	婚姻	21	21	0
	相続	122	169	△ 47
	相談その他	2,938	2,658	280
	合 計	145,501	132,542	12,959

(3) 相談件数の多い商品・役務

相談件数の多い商品・役務を、中分類別に上位20位まで示したものが「表-13」である。

最も多い相談は、「レンタル・リース・貸借」(12,682件)で、相談全体の8.7%を占める。このうち「賃貸アパート」に関する相談が約8割を占めている。

第2位は「役務その他」(10,768件)で、相談全体の7.4%を占める。「ブレーカー(分電盤)の点検」、「解錠サービス」等の他の分類に属さないサービス業に関する相談である。

第3位は「商品一般」(10,381件)で、相談全体の7.1%を占める。主な相談は、架空請求等と思われる不審な電話やメールに関する相談である。

第4位は「化粧品」(4,987件)で、相談全体の3.4%を占める。化粧クリーム・乳液などの「定期購入」の相談が多く寄せられた。

第5位は「医療」(4,493件)で、美容医療や医療脱毛などの「医療サービス」に関する相談が多く寄せられた。

前年度より増加が目立つ相談としては、「電気工事」が896件で対前年度比180.6%と大幅に増加している。無料点検を装って家に入り込み、ブレーカー(分電盤)の交換工事を契約させるトラブルに関する相談等が多く寄せられた。

表-13 商品・役務中分類別相談件数 上位20位

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	12,682	9,884	128.3%
	賃貸アパート	10,348	7,937	130.4%
	不動産貸借サービス	519	447	116.1%
2	役務その他	10,768	8,847	121.7%
	役務その他サービス	6,017	4,558	132.0%
	解錠サービス	783	557	140.6%
	申請代行サービス	668	408	163.7%
3	商品一般	10,381	10,716	96.9%
4	化粧品	4,987	5,006	99.6%
	化粧クリーム	899	531	169.3%
	乳液	832	861	96.6%
	養毛剤	421	523	80.5%
5	医療	4,493	5,158	87.1%
	医療サービス	3,201	4,160	76.9%
	歯科治療	953	737	129.3%
6	工事・建築・加工	4,370	4,337	100.8%
	電気工事	896	496	180.6%
	衛生設備工事	631	548	115.1%
7	健康食品	4,267	4,782	89.2%
8	移動通信サービス	3,599	3,368	106.9%
	携帯電話サービス	2,937	2,793	105.2%
	モバイルデータ通信	622	540	115.2%
9	インターネット通信サービス	3,593	2,979	120.6%
	光ファイバー	1,947	1,457	133.6%
10	紳士・婦人洋服	3,575	2,452	145.8%
11	教室・講座	3,511	2,889	121.5%
	スポーツ・健康教室	1,219	859	141.9%
	ビジネス教室	706	599	117.9%
12	他の教養・娯楽	3,407	3,121	109.2%
	教養・娯楽サービスその他	941	676	139.2%
	インターネットゲーム	820	806	101.7%
	スポーツ施設利用	418	354	118.1%
13	修理・補修	3,188	2,823	112.9%
14	他の金融関連サービス	2,778	2,351	118.2%
	金融関連サービスその他	2,107	1,705	123.6%
	金融コンサルティング	450	445	101.1%
15	理美容	2,625	2,073	126.6%
	エステティックサービス	1,901	1,479	128.5%
	脱毛エステ	1,278	934	136.8%
	痩身エステ	204	182	112.1%
	パーマ	282	254	111.0%
16	他の教養娯楽品	2,052	1,643	124.9%
17	外食・食事宅配	1,902	1,754	108.4%
	外食	1,492	1,358	109.9%
	食事宅配	394	368	107.1%
18	融資サービス	1,815	1,912	94.9%
	フリーローン・サラ金	1,604	1,729	92.8%
19	娯楽等情報配信サービス	1,702	2,039	83.5%
	他の娯楽等情報配信サービス	642	733	87.6%
	映像配信サービス	527	509	103.5%
	アダルト情報	314	438	71.7%
20	内職・副業	1,683	1,450	116.1%
	他の内職・副業	1,387	1,165	119.1%
	タレント・モデル内職	95	112	84.8%
	全相談件数	145,501 (100.0%)	132,542 (100.0%)	109.8%

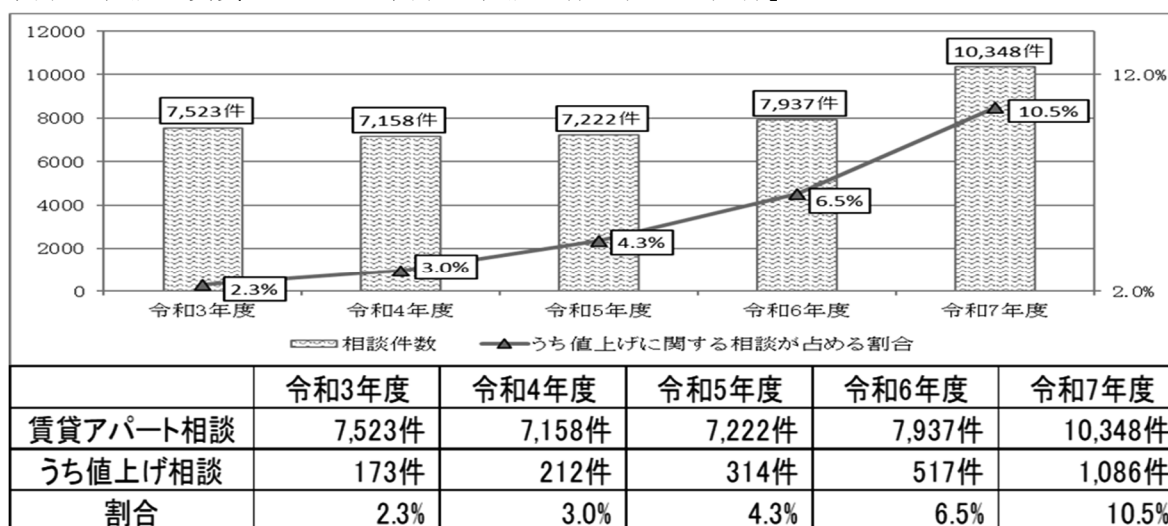
トピックス：「賃貸アパートの値上げ」に関する相談が激増

「レンタル・リース・貸借」(12,682件)のうち、賃貸アパートに関する相談件数は10,348件で、対前年度比130.4%と増加している。賃貸アパートに関する相談の中で値上げに関する相談件数が1,086件となっており、対前年度比210.1%と激増している。

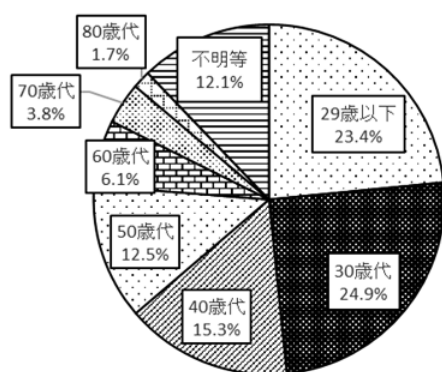
賃貸アパートに関する相談全体の契約当事者の年代別割合と賃貸アパートの値上げに関する相談の契約当事者の年代別割合を比較すると、値上げに関する年代別割合が40歳代(22.9%)で7.6ポイント、50歳代(19.9%)で7.4ポイント高く、40歳代、50歳代からの値上げの相談の割合が他の年代に比べて高いことが分かる。

「住んでいる賃貸マンションの更新2か月前に、管理会社から賃料と駐車場代を約2倍に値上げするとの通知がきた。あまりに急激で高額な値上げの要請で困っている。どのように対応したらよいか。」等の相談が寄せられている。

【賃貸アパートに関する相談件数、賃貸アパートの中で値上げに関する相談件数及び値上げに関する相談の賃貸アパートに関する相談全体に占める割合】

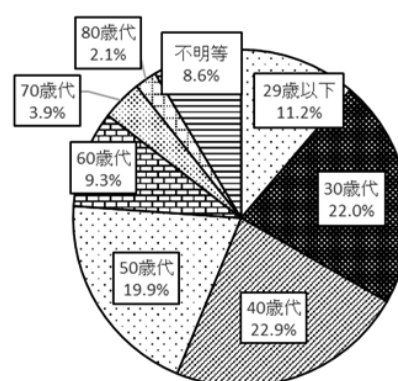


【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【賃貸アパートの値上げに関する相談の契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

(4) 内容分類別相談件数

内容分類別にみると、「契約・解約」が圧倒的に多く、全相談件数の76.5%を占めている。次に多いのが「販売方法」で全体の45.4%、次いで「接客対応」が16.2%となっている。

前年度からの増加率でみると、「生活知識」(22.3%増)が大きく増加した。そのほかに、「接客対応」(19.7%増)、「価格・料金」(13.3%増)等も増加している。(表－14)

表－14 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	7年度	6年度	対前年度比
安全・衛生	4,493 (3.1%)	4,242 (3.2%)	105.9%
品質・機能 ・役務品質	19,271 (13.2%)	17,664 (13.3%)	109.1%
法規・基準	3,229 (2.2%)	3,103 (2.3%)	104.1%
価格・料金	19,393 (13.3%)	16,596 (12.5%)	116.9%
計量・量目	137 (0.1%)	128 (0.1%)	107.0%
表示・広告	11,614 (8.0%)	10,001 (7.5%)	116.1%
販売方法	65,987 (45.4%)	59,669 (45.0%)	110.6%
契約・解約	111,361 (76.5%)	99,435 (75.0%)	112.0%
接客対応	23,626 (16.2%)	19,739 (14.9%)	119.7%
包装・容器	97 (0.1%)	102 (0.1%)	95.1%
施設・設備	297 (0.2%)	270 (0.2%)	110.0%
買物相談	540 (0.4%)	611 (0.5%)	88.4%
生活知識	449 (0.3%)	367 (0.3%)	122.3%
その他	1,415 (1.0%)	1,595 (1.2%)	88.7%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

相談内容を、内容キーワード別に上位20位まで示したものが「表－15」である。なかでも多いのが「解約一般※1」「インターネット通販」「返金」「電子広告」である。

前年度からの増加率でみると、「補償」(28.9%増)が大きく増加した。そのほかに、「SNS」(23.2%増)、「電子広告」(23.0%増)、「連絡不能」(20.4%増)等も大きく増加している。

表－15 内容キーワード別相談件数 上位 20 位 単位：件

順位	内容キーワード	7 年度	6 年度	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	S N S	11,648	9,458	123.2%
11	詐欺	11,400	9,616	118.6%
12	クレジットカード	11,239	10,032	112.0%
13	クレーム処理	9,936	8,885	111.8%
14	返品	9,869	8,904	110.8%
15	家庭訪販	9,828	9,576	102.6%
16	約束不履行	9,222	7,720	119.5%
17	定期購入	8,864	9,004	98.4%
18	電話勧誘	8,172	8,048	101.5%
19	補償	7,694	5,968	128.9%
20	個人情報	7,440	6,584	113.0%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

商品・役務の大分類別における内容分類の件数は、「表－16」のとおりである。

表－16 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数(令和7年度)

商品大分類 \ 内容分類	相談件数	安全・衛生	・品質・機能 ・役務・品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告
A 商品一般	10,381	65	273	189	531	0	394
B 食料品	8,493	618	1,155	132	718	53	1,430
C 住居品	6,248	425	2,002	97	462	15	813
D 光熱水品	2,317	45	113	33	385	3	70
E 被服品	8,849	109	1,523	118	636	12	1,400
F 保健衛生品	8,050	456	1,076	89	666	5	1,412
G 教養娯楽品	10,352	220	1,845	196	844	9	888
H 車両・乗り物	2,149	195	712	75	251	0	141
I 土地・建物・設備	5,927	150	756	192	891	7	198
J 他の商品	266	1	13	6	49	1	16
K クリーニング	635	29	401	32	56	0	17
L レンタル・リース・貸借	12,682	573	2,765	527	3,242	6	162
M 工事・建築・加工	4,370	123	993	87	976	2	156
N 修理・補修	3,188	64	761	18	1,175	1	434
O 管理・保管	502	13	67	32	126	0	79
P 役務一般	534	0	9	6	51	0	29
Q 金融・保険サービス	7,897	20	165	259	828	3	328
R 運輸・通信サービス	11,066	68	1,080	175	1,341	3	250
S 教育サービス	656	4	67	42	105	0	28
T 教養・娯楽サービス	11,699	208	779	328	1,488	3	1,049
U 保健・福祉サービス	9,691	890	1,759	237	1,735	4	710
V 他の役務	13,408	208	888	270	2,599	10	1,398
W 内職・副業・ねずみ講	1,767	1	30	32	207	0	178
X 他の行政サービス	813	8	39	57	31	0	34
Z 他の相談 ※	3,561	0	0	0	0	0	0
合 計	145,501	4,493	19,271	3,229	19,393	137	11,614

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

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
4,586	6,975	1,068	5	29	18	42	197
5,319	6,687	1,025	31	10	11	24	35
3,190	4,592	1,135	14	7	39	46	59
1,060	1,668	327	1	3	4	13	37
5,965	7,548	1,391	4	3	6	8	21
5,573	6,967	975	18	1	14	11	19
5,874	8,370	1,917	6	2	32	33	62
794	1,698	485	0	2	3	4	10
3,051	4,059	842	0	56	55	31	93
135	204	44	0	0	4	3	3
94	427	245	0	0	1	0	1
1,521	10,056	2,971	2	70	15	13	68
1,968	3,355	771	0	11	46	8	43
1,473	2,349	463	2	4	69	7	44
80	305	124	0	11	1	0	13
245	459	67	0	0	0	1	2
2,847	6,649	1,069	1	2	19	27	109
4,588	8,666	2,337	3	6	20	35	68
175	565	146	0	0	1	1	4
6,007	10,229	1,994	4	43	16	10	36
2,990	7,604	2,059	1	14	57	34	133
6,990	10,110	1,918	5	20	104	34	144
1,334	1,571	133	0	0	0	1	3
128	248	120	0	3	5	63	211
0	0	0	0	0	0	0	0
65,987	111,361	23,626	97	297	540	449	1,415

(複数選択項目)

トピックス：「スポーツ教室やスポーツ施設利用」に関する相談が増加

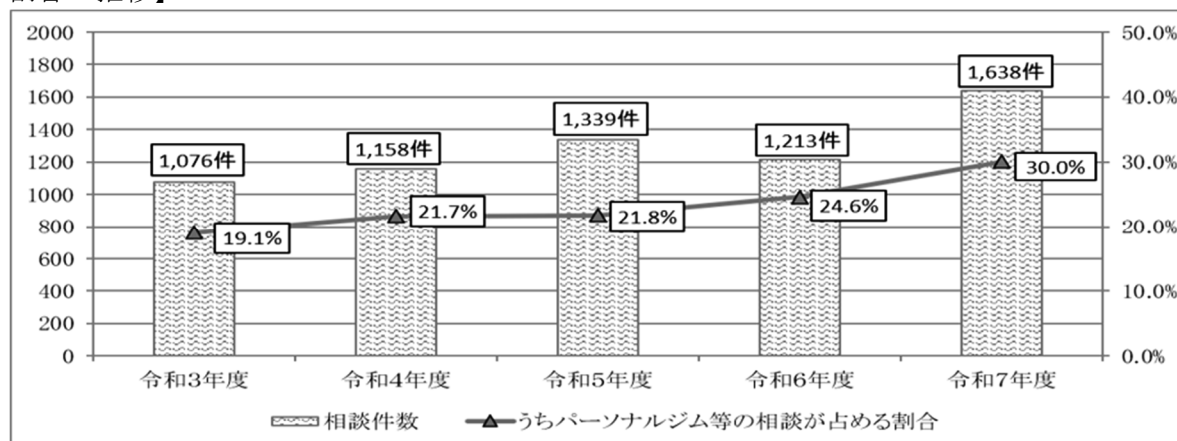
スポーツジムやフィットネスクラブ、パーソナルジム、ヨガ教室等のスポーツ教室やスポーツ施設利用に関する相談件数は1,638件であり、対前年度比135.0%と大きく増加している。なかでも、パーソナルジム等（1対1で指導を行うようなサービス）に関する相談の割合が30.0%と対前年度比5.4ポイント増えている。

相談内容別相談件数上位10位の増加率をみると、「説明不足」「解約料」「規約・約款」の相談件数が対前年度比150%以上と高くなっている。

そのほか、スポーツ教室やスポーツ施設利用により、危害（身体にケガをした等）・危険（ケガ等はしていないがそのおそれがあった）を受けたとの相談件数が、令和7年度に83件で相談件数全体の5.1%を占めている。

「知人に紹介されたパーソナルジムで無料体験を受け、月4回4万円のコースを申し込んだ。3回通ったところで、無料体験の時と違いコースの内容が悪いと感じたので、「今すぐ解約したい」と伝えた。自分では、今月分だけ支払えばよいと考えたが、ジムから「規約で解約は申し出のあった月の翌月末となっているので、来月分まで支払うように」といわれた。」等の相談が寄せられた。

【スポーツ教室やスポーツ施設利用に関する相談件数及びパーソナルジム等の相談が占める割合の推移】



【相談内容別相談件数 上位10位】

順位	内容KW	7年度件数	6年度件数	対前年度比
1	解約一般 ※1	907	695	130.5%
2	返金	449	322	139.4%
3	説明不足	391	239	163.6%
4	解約料	333	204	163.2%
5	契約書・書面一般 ※2	251	171	146.8%
6	規約・約款	222	126	176.2%
7	電子広告	198	155	127.7%
8	クレーム処理	170	138	123.2%
9	クレジットカード	161	112	143.8%
10	約束不履行	149	110	135.5%

（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

【危害・危険に関する相談件数】

	3年度件数	4年度件数	5年度件数	6年度件数	7年度件数
相談件数	49	50	53	56	83

5 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

令和7年度の相談件数を販売購入形態別に見ると、「店舗購入」は31,888件で、全相談の21.9%を占めている。架空請求等と思われる電話・ショートメッセージ・メールの相談等の「不明・無関係」の割合は令和4年度から上昇に転じ、令和7年度は40,297件となった。

一方、「特殊販売」は73,316件で、全体に占める割合は50.4%と令和6年度から1.4ポイント増加している。

特殊販売の内訳を見ると、令和7年度も引き続き「通信販売」(構成比 35.4%)が最も多く、次いで「訪問販売」(8.8%)、「電話勧誘販売」(4.4%)となっている。(表-17)

表-17 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
全相談件数	124,095 (100.0%)	130,088 (100.0%)	129,681 (100.0%)	132,542 (100.0%)	145,501 (100.0%)
店舗購入	27,388 (22.1%)	29,903 (23.0%)	28,501 (22.0%)	29,186 (22.0%)	31,888 (21.9%)
特殊販売（店舗外販売）	64,798 (52.2%)	67,186 (51.6%)	66,608 (51.4%)	64,998 (49.0%)	73,316 (50.4%)
訪問販売	11,671 (9.4%)	10,138 (7.8%)	11,069 (8.5%)	12,271 (9.3%)	12,793 (8.8%)
通信販売	46,337 (37.3%)	50,639 (38.9%)	48,682 (37.5%)	44,596 (33.6%)	51,562 (35.4%)
マルチ(まがい)商法	1,172 (0.9%)	873 (0.7%)	632 (0.5%)	549 (0.4%)	592 (0.4%)
電話勧誘販売	3,803 (3.1%)	3,885 (3.0%)	4,430 (3.4%)	5,683 (4.3%)	6,361 (4.4%)
ネガティブオプション	318 (0.3%)	255 (0.2%)	309 (0.2%)	285 (0.2%)	299 (0.2%)
訪問購入	835 (0.7%)	772 (0.6%)	859 (0.7%)	870 (0.7%)	828 (0.6%)
他の無店舗販売	662 (0.5%)	624 (0.5%)	627 (0.5%)	744 (0.5%)	881 (0.5%)
不明・無関係	31,909 (25.7%)	32,999 (25.4%)	34,572 (26.6%)	38,358 (29.0%)	40,297 (27.8%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

令和7年度の特種販売について、販売形態別に、契約当事者の年代別相談件数及び構成比を示したものが「表-18」である。

トイレの詰まり解消等修理やブレーカー（分電盤）の点検・交換工事等の契約の相談が多い「訪問販売」では、「70歳以上」の割合が39.2%と最も多く、60歳以上の高齢者が全体の49.0%を占める。

インターネット通販等が多い「通信販売」では、「70歳以上」が19.3%と最も多く、次いで「50歳代」が18.3%、「60歳代」が16.5%、「40歳代」が14.1%と続いている。

他の内職・副業等のサイドビジネス商法の相談が多い「マルチ(まがい)商法」では、「20歳代」が40.5%と最も多い。

ブレーカー（分電盤）の無料点検や副業サポートのトラブルに関する相談の多い役務その他サービスや光ファイバー回線契約の解約の相談が多い「電話勧誘販売」では、「70歳以上」が25.5%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の36.2%を占める。

心当たりのない荷物が代引配達で届く等の相談が多い「ネガティブオプション」は、「70歳以上」が29.1%と最も多い。

購入業者が消費者の自宅等を訪問し、商品を買取る「訪問購入」は、「70歳以上」が54.0%と最も多く、60歳以上の高齢者で全体の67.9%を占める。

展示販売や店舗ではない場所での販売などの「他の無店舗販売」は、「70歳以上」が21.2%と最も多い。

「特殊販売」全体の中で最も相談件数が多いのは「70歳以上」で、次に「50歳代」、「60歳代」、「40歳代」の順となっている。いずれの年代でも「通信販売」の相談件数が最も多く、次いで「訪問販売」となっている。

表-18 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数及び構成比(令和7年度)

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	7年度計
訪問販売	151 (1.2%)	1,888 (14.8%)	1,062 (8.3%)	941 (7.4%)	1,199 (9.4%)	1,254 (9.8%)	5,014 (39.2%)	1,284 (10.0%)	12,793 (100.0%)
通信販売	1,370 (2.7%)	4,851 (9.4%)	5,702 (11.1%)	7,249 (14.1%)	9,450 (18.3%)	8,506 (16.5%)	9,963 (19.3%)	4,471 (8.7%)	51,562 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	6 (1.0%)	240 (40.5%)	49 (8.3%)	59 (10.0%)	66 (11.1%)	51 (8.6%)	47 (7.9%)	74 (12.5%)	592 (100.0%)
電話勧誘販売	49 (0.8%)	932 (14.7%)	728 (11.4%)	676 (10.6%)	856 (13.5%)	683 (10.7%)	1,625 (25.5%)	812 (12.8%)	6,361 (100.0%)
ネガティブオプション	3 (1.0%)	13 (4.3%)	13 (4.3%)	24 (8.0%)	40 (13.4%)	58 (19.4%)	87 (29.1%)	61 (20.5%)	299 (100.0%)
訪問購入	1 (0.1%)	19 (2.3%)	20 (2.4%)	56 (6.8%)	81 (9.8%)	115 (13.9%)	447 (54.0%)	89 (10.7%)	828 (100.0%)
他の無店舗販売	13 (1.5%)	114 (12.9%)	103 (11.7%)	122 (13.8%)	137 (15.6%)	110 (12.5%)	187 (21.2%)	95 (10.7%)	881 (100.0%)
特殊販売 計	1,593 (2.2%)	8,057 (11.0%)	7,677 (10.5%)	9,127 (12.4%)	11,829 (16.1%)	10,777 (14.7%)	17,370 (23.7%)	6,886 (9.5%)	73,316 (100.0%)

(3) 訪問販売

訪問販売に関する相談件数は12,793件（対前年度比104.3%）で、全相談件数の8.8%を占める。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－19」である。

最も多い相談は「役務その他」（2,266件）であり、ブレーカー（分電盤）等の無料点検等の「役務その他サービス」や「解錠サービス」に関する相談が寄せられている。

第2位は「工事・建築・加工」（1,944件）で、主に「電気工事」や「衛生設備工事」等である。

第3位は「修理・補修」（1,688件）である。トイレのつまり解消修理等の「修理サービス」が多い。

商品・役務別上位10位で増加率が目立つものとしては、「ブレーカー」「電気工事」「役務その他サービス」等があげられる。

相談内容をキーワード別に見ると、「クーリングオフ一般」「高価格・料金」「電子広告」が上位を占める。（表－20）

表－19 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	2,266	1,698	133.5%
	役務その他サービス	1,102	745	147.9%
	解錠サービス	663	469	141.4%
	廃品回収サービス	275	235	117.0%
2	工事・建築・加工	1,944	2,110	92.1%
	電気工事	706	355	198.9%
	衛生設備工事	385	328	117.4%
	屋根工事	221	687	32.2%
3	修理・補修	1,688	1,475	114.4%
	修理サービス	1,664	1,460	114.0%
4	空調・冷暖房・給湯設備	1,062	1,362	78.0%
	給湯システム	635	1,038	61.2%
	ソーラーシステム	416	317	131.2%
5	他の住宅設備	877	470	186.6%
	ブレーカー	638	263	242.6%
6	電気	622	572	108.7%
7	衛生サービス	614	814	75.4%
	駆除サービス	466	643	72.5%
	建物清掃サービス	137	147	93.2%
8	書籍・印刷物	488	523	93.3%
	新聞	480	516	93.0%
9	インターネット通信サービス	354	342	103.5%
	光ファイバー	227	218	104.1%
10	集合住宅	158	134	117.9%
	中古分譲マンション	97	81	119.8%
	訪問販売 計	12,793	12,271	104.3%
	全相談件数に占める割合	(8.8%)	(9.3%)	

表－20 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	クーリングオフ一般	4,363	4,084	106.8%
2	高価格・料金	4,286	3,718	115.3%
3	電子広告	2,634	2,168	121.5%
4	契約書・書面一般	2,572	2,414	106.5%
5	解約一般	2,447	2,429	100.7%

（複数選択項目）

トピックス：「ソーラーシステム（太陽光発電）・蓄電池」に関する相談が増加

補助金が出ると言われソーラーシステムや蓄電池を設置したが補助金が出ない等のソーラーシステム・蓄電池に関する相談件数が1,049件で対前年度比119.9%と増加している。

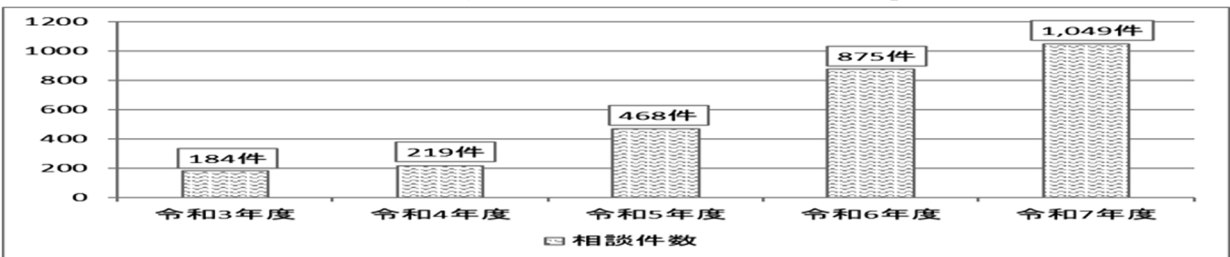
相談内容に付与されたキーワード（複数選択項目）上位10位で見ると、「家庭訪販」が512件と最も多く、「信用性」「約束不履行」が続いている。

契約購入金額の平均は約463万円となっている。

契約当事者の年代別割合では、50歳代（177件）が16.9%と最も多く、次に40歳代（166件）15.8%、60歳代（154件）14.7%が多くなっている。

「ソーラーパネルと蓄電池の設置で補助金が出ると知り、インターネットで検索して見つけた施工例が多いと記載のあった業者と約400万円の契約をした。補助金の申請は業者からしかできないので任せていたが、工事が完了して数か月がたっているのに補助金が振り込まれない。補助金の申請がされているのか心配だ。」という相談等が寄せられている。

【ソーラーシステム（太陽光発電）・蓄電池に関する相談件数の推移】



【相談内容別相談件数 上位10位（複数選択項目）】

順位	内容KW	7年度 件数	6年度 件数	対前年度比
1	家庭訪販	512	411	124.6%
2	信用性	329	280	117.5%
3	約束不履行	186	158	117.7%
4	契約書・書面一般 ※1	180	127	141.7%
5	解約一般 ※2	164	157	104.5%
6	高価格・料金	145	110	131.8%
7	説明不足	140	93	150.5%
8	見積り一般 ※3	130	113	115.0%
9	クーリングオフ一般 ※4	119	88	135.2%
10	虚偽説明	115	89	129.2%

※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

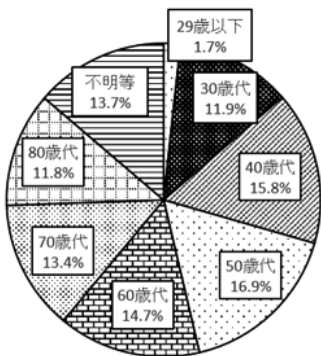
※3「見積り一般」は、見積り作成料以外の見積りに関する相談

【契約購入金額の平均】

単位:千円

令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
5,678	5,286	3,799	4,030	4,629

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

トピックス：「鍵の解錠サービス」に関する相談が増加

鍵の解錠サービスに関する相談件数が 913 件と対前年度比 131.6%と増加している。そのうち、ネット広告で探した業者に依頼してトラブルになった割合を見ると、令和 7 年度は 85.3%と令和 6 年度に引き続き高い。

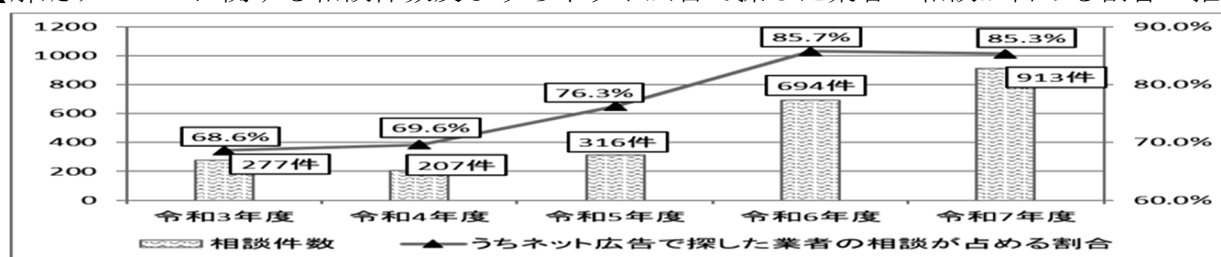
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 7 年度は「10 万円以上」が 53.3%と最も多い。

契約当事者の男女別割合では、女性が 49.8%を占める。

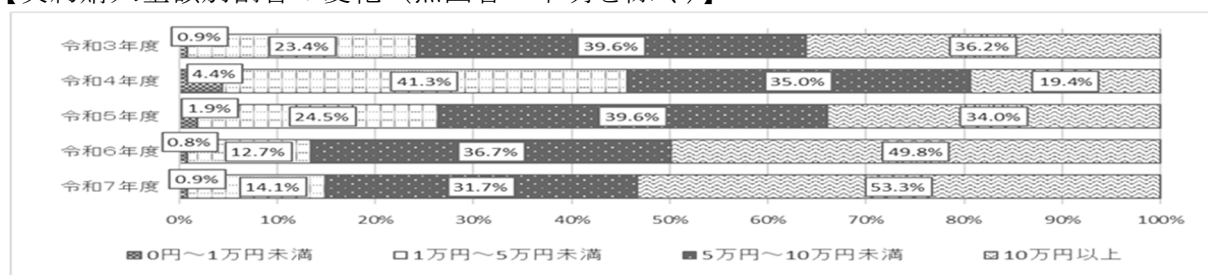
契約当事者の年代別件数では 20 歳代が 327 件で最も多い。増加率で見ると、50 歳代（71 件）が対前年度比 202.9%と激増している。

「深夜に帰宅したところ、鍵を紛失していることに気付き、スマホで検索して「2,200 円から」と記載のあった業者を呼んだ。担当者が来て合計数万円かかると話があったがよく考えずに依頼した。数分で作業が終わり、約 10 万円の請求を受け、その場で支払った。翌日冷静になってみると、高過ぎると思うので解約できないか。」等の相談が寄せられている。

【解錠サービスに関する相談件数及びうちネット広告で探した業者の相談が占める割合の推移】

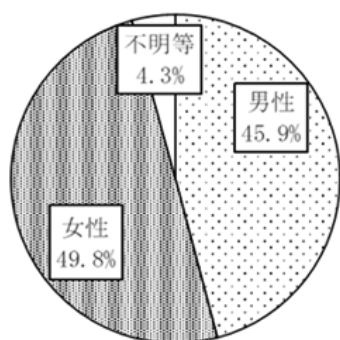


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	7年度件数	6年度件数	対前年度比
20歳未満	24	31	77.4%
20歳代	327	275	118.9%
30歳代	190	134	141.8%
40歳代	85	43	197.7%
50歳代	71	35	202.9%
60歳代	50	35	142.9%
70歳代	48	39	123.1%
80歳以上	52	52	100.0%
不明等	66	50	132.0%
計	913	694	131.6%

トピックス：「トイレの詰まり解消等修理」に関する相談が増加

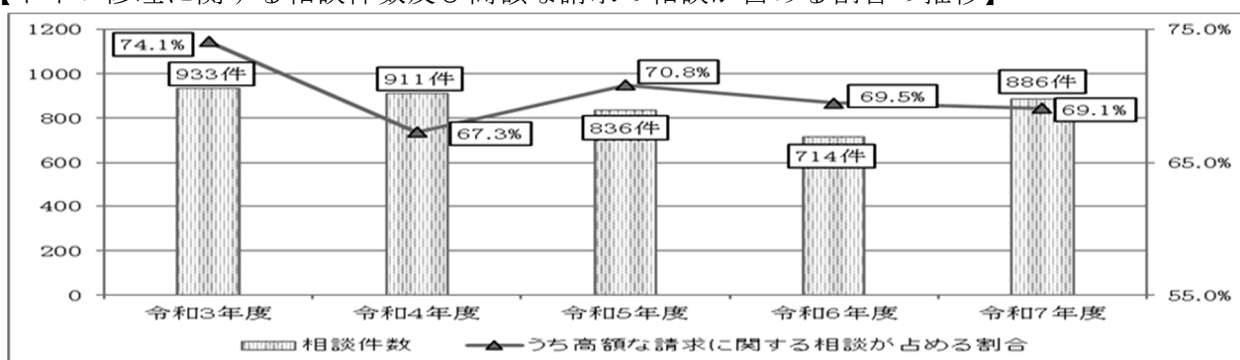
トイレの詰まり等の修理に関する相談件数が886件で対前年度比124.1%と増加している。相談の内容をみると高額な修理費用等の請求に係る相談が69.1%を占めている。

契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、最も多いのは「10万円以上50万円未満」であり、令和7年度も61.8%を占めた。

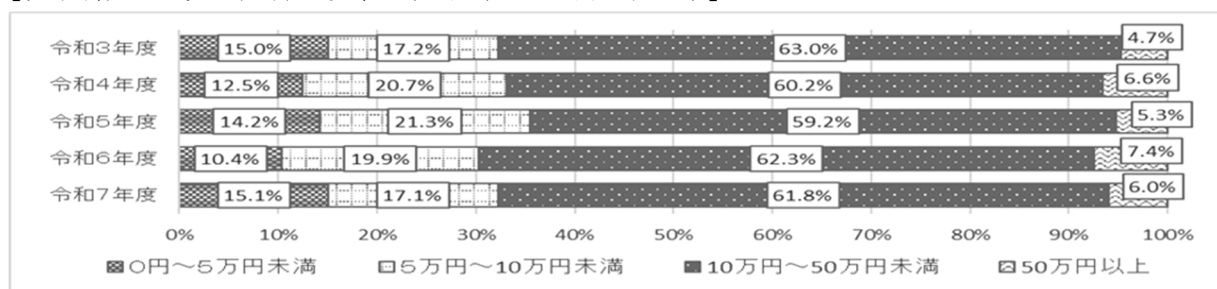
契約当事者の年代別件数では20歳代が158件で最も多い。増加率で見ると、60歳代（105件）が対前年度比190.9%と増加している。

「マンションのトイレが詰まり、ネットで格安な価格を表示していた業者を呼んだところ、最初に約2万円と料金の提示があり承諾した。作業後、トイレの詰まりは解消しなかったが約15万円を請求された。直らないのに高すぎる。」等の相談が寄せられている。

【トイレ修理に関する相談件数及び高額な請求の相談が占める割合の推移】

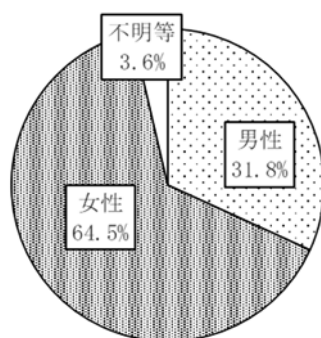


【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	7年度件数	6年度件数	対前年度比
20歳未満	10	17	58.8%
20歳代	158	165	95.8%
30歳代	113	93	121.5%
40歳代	89	70	127.1%
50歳代	108	67	161.2%
60歳代	105	55	190.9%
70歳代	92	55	167.3%
80歳以上	104	91	114.3%
不明等	107	101	105.9%
計	886	714	124.1%

トピックス：「ロードサービス」に関する相談が激増

ロードサービスに関する相談件数が 258 件で対前年度比 200.0%と激増している。

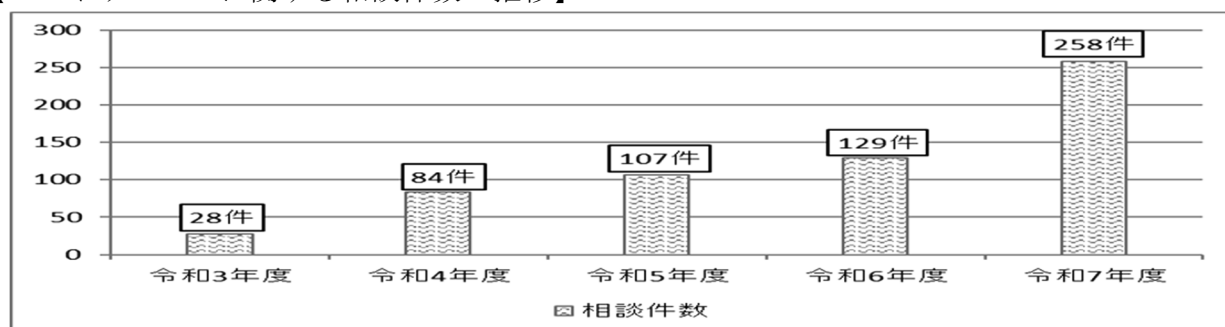
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、令和 7 年度は「10 万円以上」が 42.3%で最も多い。

契約当事者の男女別割合では、男性が 63.2%を占める。

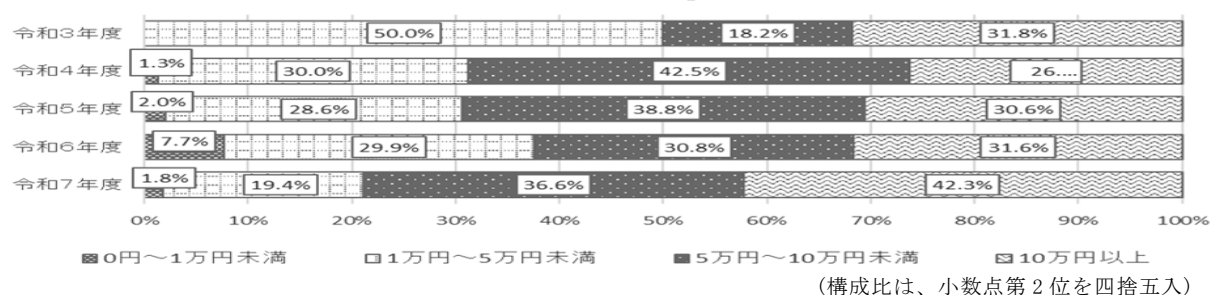
契約当事者の年代別件数では、20 歳代が 69 件で最も多い。増加率で見ると、70 歳以上（20 件）が対前年度比 666.7%と激増している。

「車を運転しようとしたところ、エンジンがかからなかった。スマホで見つけた「1,980 円から」と記載のあった業者に連絡した。電話で費用を聞くと「現場を見ないと分からない、キャンセルした場合、料金がかかる」と言われたが依頼した。作業完了後、約 15 万円請求された。広告とあまりに違い、高額過ぎる。」等の相談が寄せられている。

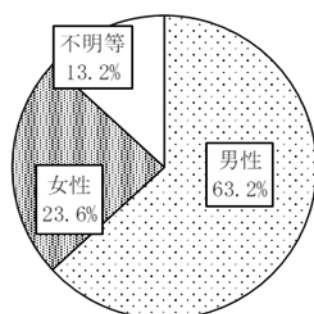
【ロードサービスに関する相談件数の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第 2 位を四捨五入）

【契約当事者の年代別件数】

	7年度件数	6年度件数	対前年度比
20歳未満	5	5	100.0%
20歳代	69	41	168.3%
30歳代	41	18	227.8%
40歳代	36	19	189.5%
50歳代	28	16	175.0%
60歳代	20	11	181.8%
70歳以上	20	3	666.7%
不明等	39	16	243.8%
計	258	129	200.0%

(4) 通信販売

通信販売とは、通信手段(インターネット、郵便、電話、預貯金口座に対する払込み、ファクシミリ等)を用いて契約する販売方法であり、マルチ(まがい)商法、電話勧誘販売、ネガティブオプションにあたりない場合をいう。

通信販売に関する相談件数は51,562件で、「特殊販売」の中では最も多く、全相談件数の35.4%を占める。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-21」である。

最も多い相談は「化粧品」(4,483件)で、通信販売全体の8.7%を占める。主なものは「化粧クリーム」、「乳液」、「養毛剤」であるが、どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「健康食品」(3,733件)であり、「化粧品」と同じく定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「役務その他」(3,509件)であり、質問サイト、E S T Aの申請代行等の相談が寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」「電子広告」が上位を占める。(表-22)

表-21 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	化粧品	4,483	4,464	100.4%
	化粧クリーム	861	492	175.0%
	乳液	778	809	96.2%
	養毛剤	381	468	81.4%
2	健康食品	3,733	4,130	90.4%
3	役務その他	3,509	2,572	136.4%
4	紳士・婦人洋服	3,110	2,058	151.1%
5	商品一般	2,708	2,543	106.5%
6	他の教養・娯楽	2,285	2,158	105.9%
	インターネットゲーム	765	770	99.4%
	教養・娯楽サービスその他	725	469	154.6%
7	娯楽等情報配信サービス	1,464	1,731	84.6%
	他の娯楽等情報配信サービス	550	597	92.1%
	映像配信サービス	438	419	104.5%
	アダルト情報	292	398	73.4%
8	他の教養娯楽品	1,423	1,048	135.8%
	ペット用品	422	207	203.9%
9	かばん	1,057	741	142.6%
	紳士・婦人用バッグ	685	468	146.4%
10	履物	1,053	699	150.6%
	運動靴	308	226	136.3%
	婦人靴	272	214	127.1%
	通信販売 計	51,562	44,596	115.6%
	全相談件数に占める割合	(35.4%)	(33.6%)	

表-22 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	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	37,016	30,784	120.2%
2	解約一般	19,960	17,616	113.3%
3	電子広告	15,792	12,606	125.3%
4	返金	13,514	10,363	130.4%
5	連絡不能	8,960	7,483	119.7%

(複数選択項目)

トピックス：「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

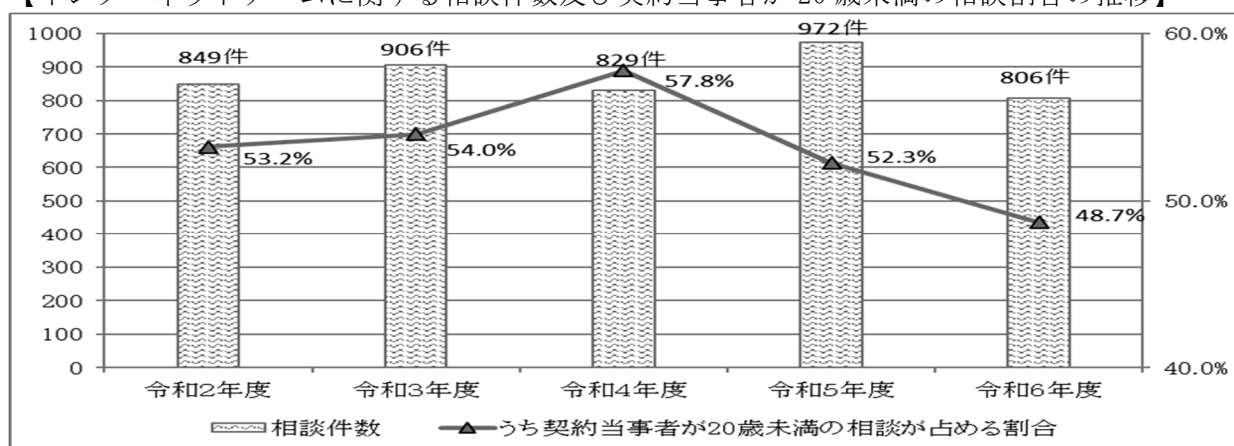
「インターネットゲーム」に関する相談は 820 件と依然として高水準で推移している。契約当事者の年代別割合をみると、20 歳未満が 46.3%と依然として割合が多く、そのうち 18 歳未満が 44.1%と 20 歳未満の 9 割以上を占めている。

契約当事者の男女別割合では、男性が 62.1%を占める。

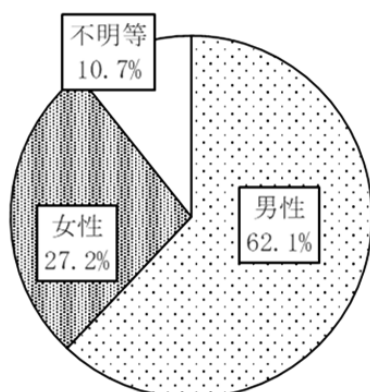
契約当事者が 18 歳未満の平均契約金額は約 39 万円となっている。

「小学生の子どもが、親の同意なく、インターネットゲームで高額な課金をしていたことがわかり、未成年なので取消してもらいたい。」等の相談が多く寄せられた。

【インターネットゲームに関する相談件数及び契約当事者が 20 歳未満の相談割合の推移】

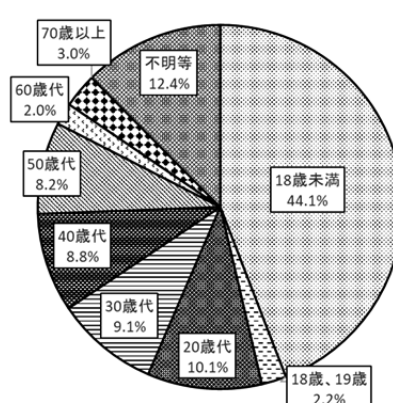


【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第 2 位を四捨五入)

【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第 2 位を四捨五入)

【契約購入金額の平均の推移】

	単位:千円				
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
18歳未満	330	389	392	416	393
全体	342	403	348	336	351

(5) マルチ(まがい)商法

いわゆる「マルチ商法」とは、商品等の購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を集めれば紹介料・報酬等が得られると告げて組織を拡大させていく販売方法であり、特定商取引法第33条で「連鎖販売取引」として規制されている。また、「マルチまがい商法」とは、実態はマルチ商法であるにもかかわらず、契約後に誰かを紹介したら報酬等が得られると告げるなど特定商取引法で規定されている連鎖販売取引の要件（定義）に該当しないように装うことで、規制逃れ（脱法）を図ろうとするものである。

マルチ(まがい)商法に関する相談件数は592件で、対前年度比107.8%と増加した。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－23」である。

最も多い相談は「内職・副業」（135件）で、主なものは「他の内職・副業」であり、「SNSで知り合った人にアフィリエイトの副業に誘われ最初に保証金を納めたが、他人をこの副業に紹介しないと儲からないと分かったので解約したい。」等の相談が寄せられた。

第2位は「商品一般」（62件）であり、「友人からマルチ商法と思われる業者への加入を勧められた。友人に勧誘をやめさせたい。」等の相談が寄せられている。

第3位は「健康食品」（59件）であり、「母がマルチ事業者の会員になり、毎月商品を購入しているが信用できるか。」等の相談が寄せられている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「クーリングオフ一般」「解約一般」が上位を占める。（表－24）

表－23 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	内職・副業	135	85	158.8%
	他の内職・副業	121	80	151.3%
2	商品一般	62	48	129.2%
3	健康食品	59	69	85.5%
4	化粧品	45	52	86.5%
5	教室・講座	37	41	90.2%
	ビジネス教室	22	27	81.5%
6	他の金融関連サービス	33	40	82.5%
	金融コンサルティング	17	31	54.8%
	金融関連サービスその他	14	8	175.0%
7	ファンド型投資商品	30	21	142.9%
8	役務一般	27	17	158.8%
	複合サービス会員	24	16	150.0%
9	役務その他	25	43	58.1%
10	他の教養・娯楽	18	13	138.5%
	マルチ(まがい)商法 計	592	549	107.8%
	全相談件数に占める割合	(0.4%)	(0.4%)	

表－24 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	277	289	95.8%
2	クーリングオフ一般	171	127	134.6%
3	解約一般	165	172	95.9%
4	返金	151	134	112.7%
5	紹介販売	133	127	104.7%

（複数選択項目）

(6) 電話勧誘販売

電話勧誘販売とは、事業者が消費者に電話をかけたり、または消費者から電話をかけさせたりし、その電話で商品やサービス等の勧誘をして申込みを受け、契約を締結する販売方法である。

電話勧誘販売に関する相談件数は6,361件で、対前年度比111.9%と増加している。

相談件数を商品・役務別に上位10位まで示したものが「表-25」である。

最も多い相談は「役務その他」(1,453件)であり、ブレーカー(分電盤)の無料点検やSNS等を通じての副業サポートに関するトラブルの相談が多く寄せられた。第2位は光ファイバー回線の契約トラブル等の「インターネット通信サービス」(966件)であった。第3位は「教室・講座」(571件)であり、「SNSで興味を持った無料のオンラインセミナーに参加した。そこで説明を受け資料請求をして申し込んだ。開始前のオンライン説明会を聞き、内容が思っていたものと違うので解約したい。」などの相談が寄せられた。

増加率でみると、「モバイルデータ通信」(173件)が対前年度比247.1%と激増している。「契約中の事業者を装った別事業者から電話でWi-Fi通信契約の変更手続きを勧められ、今より料金が高くなる契約を結んでしまった。」等の相談が寄せられた。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「クーリングオフ一般」「SNS」が上位を占める。

(表-26)

表-25 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	1,453	1,173	123.9%
	役務その他サービス	1,122	898	124.9%
	広告代理サービス	178	140	127.1%
2	インターネット通信サービス	966	683	141.4%
	光ファイバー	713	503	141.7%
3	教室・講座	571	424	134.7%
	ビジネス教室	320	222	144.1%
4	魚介類	425	385	110.4%
5	内職・副業	421	294	143.2%
	他の内職・副業	369	259	142.5%
6	商品一般	385	465	82.8%
7	移動通信サービス	257	172	149.4%
	モバイルデータ通信	173	70	247.1%
	携帯電話サービス	83	98	84.7%
8	電報・固定電話	163	316	51.6%
	固定電話サービス	162	295	54.9%
9	他の金融関連サービス	161	145	111.0%
	金融コンサルティング	98	108	90.7%
	金融関連サービスその他	59	34	173.5%
10	電気	148	148	100.0%
	電話勧誘販売 計	6,361	5,683	111.9%
	全相談件数に占める割合	(4.4%)	(4.3%)	

表-26 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	解約一般	2,040	1,515	134.7%
2	クーリングオフ一般	1,124	1,009	111.4%
3	SNS	1,000	792	126.3%
4	信用性	919	930	98.8%
5	電子広告	905	757	119.6%

(複数選択項目)

(7) ネガティブオプション

ネガティブオプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、相手方から商品の返送又は購入しない旨の通知がない限り、勝手に購入の意思ありとみなして、その代金を請求するという販売方法である。

ネガティブオプションに関する相談件数は299件で、対前年度比104.9%と増加した。

最も多い相談は「商品一般」、第2位は「紳士・婦人洋服」、第3位は「化粧品」である。(表-27)

相談内容をキーワード別でみると、「代引配達」「返金」「連絡不能」が多い。「代引配達」に関しては、「頼んでいない商品が代引配達で届き、家族が代金を支払って受け取ってしまった。送付元は不明だが、記載のあった連絡先に電話が繋がらない。」との相談が寄せられた。(表-28)

表-27 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	商品一般	68	61	111.5%
2	紳士・婦人洋服	22	14	157.1%
3	化粧品	20	14	142.9%
4	健康食品	18	14	128.6%
5	魚介類	16	19	84.2%
	ネガティブオプション 計	299	285	104.9%
	全相談件数に占める割合	(0.2%)	(0.2%)	

表-28 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	代引配達	101	72	140.3%
2	返金	68	53	128.3%
3	連絡不能	58	35	165.7%
4	返品	50	45	111.1%
5	インターネット通販	37	25	148.0%

(複数選択項目)

(8) 訪問購入

訪問購入とは、購入業者が消費者の自宅等を訪問し、売買契約の申込みを受け、又は、売買契約を締結して物品などを購入することである。

訪問購入に関する相談件数は828件で、対前年度比95.2%と減少した。

商品・役務別では「アクセサリー」が最も多く、次いで、商品買取り業者からの電話勧誘に関する相談等の「商品一般」が多い。(表－29)

相談内容をキーワード別でみると、「クーリングオフ一般」「信用性」「契約書・書面一般」が上位を占める。(表－30)

表－29 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件			
	商品・役務名	7年度	6年度 対前年度比
1	アクセサリー	213	195 109.2%
	指輪	73	68 107.4%
	アクセサリー一般	68	65 104.6%
	ネックレス	62	47 131.9%
2	商品一般	117	142 82.4%
3	自動車	54	40 135.0%
	普通・小型自動車	28	23 121.7%
4	他の教養娯楽品	42	51 82.4%
	コレクション用品	15	15 100.0%
5	他の商品	38	26 146.2%
	貴金属	38	25 152.0%
6	和服	33	35 94.3%
	着物類	31	33 93.9%
7	役務その他	32	28 114.3%
	廃品回収サービス	21	16 131.3%
8	かばん	27	19 142.1%
	紳士・婦人用バッグ	17	15 113.3%
9	紳士・婦人洋服	26	23 113.0%
10	履物	25	34 73.5%
	訪問購入 計	828	870 95.2%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.7%)

表－30 訪問購入 相談内容別件数

単位：件			
	内容キーワード	7年度	6年度 対前年度比
1	クーリングオフ一般	259	231 112.1%
2	信用性	217	236 91.9%
3	契約書・書面一般	147	126 116.7%
4	強引	139	156 89.1%
5	電話勧誘	101	158 63.9%

(複数選択項目)

(9) 他の無店舗販売

他の無店舗販売とは、①露店、屋台、その他これらに類する店（バス、トラックに物品を陳列して消費者が自由に商品を選択できる場合など）での販売、②ホテル、公会堂、体育館、集会場等で2日以上の期間にわたって行われる展示販売、③その他「店舗」とはいえないところでの販売である。

他の無店舗販売に関する相談件数は881件である。商品・役務別では、内装工事、衛生設備工事等の「工事・建築・加工」とパーキング等の「管理・保管」が同数（66件）で最も多かった。（表－31）

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」、「返金」、「高価格・料金」が上位を占める。（表－32）

表－31 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	66	61	108.2%
	内装工事	16	9	177.8%
	衛生設備工事	13	10	130.0%
1	管理・保管	66	42	157.1%
	パーキング	50	34	147.1%
3	役務その他	61	67	91.0%
	役務その他サービス	29	30	96.7%
	廃品回収サービス	5	7	71.4%
4	修理・補修	39	24	162.5%
	修理サービス	39	23	169.6%
5	飲料	38	31	122.6%
	ミネラルウォーター	15	19	78.9%
6	レンタル・リース・貸借	38	45	84.4%
	賃貸アパート	20	14	142.9%
7	旅客運送サービス	33	26	126.9%
	タクシーサービス	25	18	138.9%
8	他の金融関連サービス	26	14	185.7%
9	移動通信サービス	24	27	88.9%
	携帯電話サービス	20	20	100.0%
10	他の教養・娯楽	23	15	153.3%
	他の無店舗販売 計	881	744	118.4%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.6%)	

表－32 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	解約一般	187	179	104.5%
2	返金	160	156	102.6%
3	高価格・料金	141	133	106.0%
4	説明不足	132	99	133.3%
5	連絡不能	109	63	173.0%

（複数選択項目）

6 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別

支払方法別に相談件数を示したのが「表－33」である。支払方法としては「信用供与無」「販売信用」「借金契約」「不明・無関係」がある。

「信用供与無」は43,398件で全体に占める割合は29.8%であり、相談件数は対前年度比111.0%と増加している。「信用供与無」のうち、主に現金一括払いである「即時払」は、全相談件数の2割強を占めており、相談件数は対前年度比109.9%と増加している。

クレジット利用等の「販売信用」は37,399件で、全体の25.7%を占めている。このうち、翌月一括払いなどの「2か月内払い」の件数が30,154件と最も多く、全体の20.7%を占めている。次いで個別クレジット等の「個別信用」(2,773件)で全体の1.9%、クレジット払いやリボルビング払い等の「包括信用」(2,113件)で全体の1.5%を占めている。

また、サラ金等の消費者ローンや、クレジットカードのキャッシング等の「借金契約」(2,309件)は、全体に占める割合が1.6%となっている。

表－33 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等別		7 年度		6 年度		対前年度比
信用 供与 無	即時払	29,476	(20.3%)	26,824	(20.2%)	109.9%
	前払式割賦	18	(0.0%)	22	(0.0%)	81.8%
	前払式特定	37	(0.0%)	48	(0.0%)	77.1%
	他の前払式	4,846	(3.3%)	4,205	(3.2%)	115.2%
	不明	9,021	(6.2%)	8,011	(6.0%)	112.6%
	小 計	43,398	(29.8%)	39,110	(29.5%)	111.0%
販 売 信 用	自社割賦	491	(0.3%)	437	(0.3%)	112.4%
	包括信用	2,113	(1.5%)	2,231	(1.7%)	94.7%
	個別信用	2,773	(1.9%)	2,377	(1.8%)	116.7%
	ローン提携販売	7	(0.0%)	7	(0.0%)	100.0%
	2か月内払い	30,154	(20.7%)	25,646	(19.3%)	117.6%
	他の販売信用	296	(0.2%)	332	(0.3%)	89.2%
	不明	1,565	(1.1%)	1,257	(0.9%)	124.5%
	小 計	37,399	(25.7%)	32,287	(24.4%)	115.8%
借金契約		2,309	(1.6%)	2,350	(1.8%)	98.3%
不明・無関係		62,395	(42.9%)	58,795	(44.4%)	106.1%
合 計		145,501	(100.0%)	132,542	(100.0%)	109.8%

< 「信用供与の有無」について >

信用供与とは、「消費者の支払いを一定期間猶予する」ということで、猶予されている間、消費者は販売信用を受けていることになる。

(2) 販売信用による支払の相談

支払方法のうち「販売信用」に該当する相談について、商品・役務別に上位10位まで示したものが「表－34」である。

最も多い相談は「化粧品」(3,204件)で、販売信用の相談全体の8.6%を占めている。

その他、前年度に比べて件数の増加が目立つ相談としては、第5位の「医療」に含まれる「歯科治療サービス」が対前年度比194.7%と大幅に増加している。そのほか、第9位の「他の教養・娯楽」に含まれる「教養・娯楽サービスその他」も対前年度比191.9%と大幅に増加し、オンラインコンテンツの解約・返金に関する相談が多く寄せられた。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「解約一般」「電子広告」が上位を占める。

(表－35)

表－34 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	化粧品	3,204	3,159	101.4%
	化粧クリーム	659	358	184.1%
	乳液	592	625	94.7%
	養毛剤	287	330	87.0%
2	役務その他	2,934	1,877	156.3%
	役務その他サービス	1,825	1,062	171.8%
	申請代行サービス	566	338	167.5%
	解錠サービス	162	107	151.4%
3	健康食品	2,630	2,869	91.7%
4	商品一般	2,518	2,435	103.4%
5	医療	1,867	2,686	69.5%
	医療サービス	1,520	2,472	61.5%
	歯科治療	222	114	194.7%
6	理美容	1,648	1,211	136.1%
	エステティックサービス	1,488	1,097	135.6%
7	教室・講座	1,524	1,154	132.1%
	スポーツ・健康教室	506	321	157.6%
	ビジネス教室	398	299	133.1%
8	紳士・婦人洋服	1,523	922	165.2%
9	他の教養・娯楽	1,468	1,274	115.2%
	インターネットゲーム	512	543	94.3%
	教養・娯楽サービスその他	453	236	191.9%
	スポーツ施設利用	199	160	124.4%
10	娯楽等情報配信サービス	920	955	96.3%
	他の娯楽等情報配信サービス	406	422	96.2%
	映像配信サービス	368	317	116.1%
	娯楽等情報配信サービス一般	73	112	65.2%
	販売信用 計	37,399	32,287	115.8%
	全相談件数に占める割合	(25.7%)	(24.4%)	

表－35 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

	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	19,468	15,904	122.4%
2	解約一般	17,100	14,488	118.0%
3	電子広告	10,102	8,309	121.6%
4	返金	9,397	7,728	121.6%
5	クレジットカード	9,225	8,138	113.4%

(複数選択項目)

＜「販売信用」に該当する相談について＞

消費者が商品・役務の購入にあたり、支払う代金に対して、信販会社等から信用供与を受けた場合、又は受けることを前提とした場合に該当する。

7 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は50,668件寄せられ、対前年度比107.4%と増加した。高齢者の相談が全相談件数に占める割合は34.8%となった。(図-2)

商品・役務別にみると、最も多い相談は「商品一般」(3,955件)で、架空請求等と思われる不審な電話やメール、ショートメッセージ等の相談が多く寄せられている。

第2位の「役務その他」(3,743件)では、有料質問サイトや不審なブレーカー(分電盤)の点検に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「化粧品」(2,832件)で、主なものは「化粧クリーム」、「乳液」、「養毛剤」等である。どれも定期購入に関する相談が多く寄せられている。

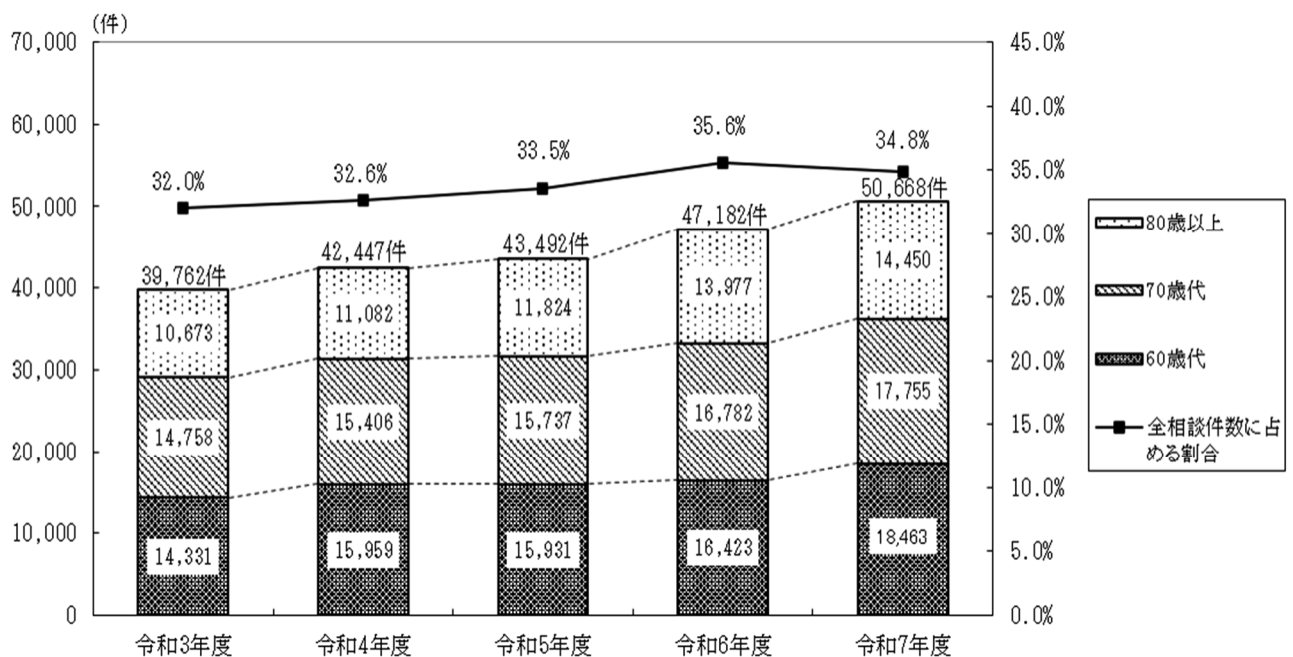
増加率でみると、第5位の「工事・建築・加工」の中の「電気工事」(668件)が対前年度比215.5%と激増している。(表-36)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」が56.4%と「男性」を上回っている。年代別では、「60歳代」から「80歳以上」のすべての年代で前年度と比べ増加している。職業別では、「無職」が全体の52.4%を占めている。

平均契約金額は121万2千円と、59歳以下の相談の平均契約金額109万4千円と比較して、約12万円多くなっている。

相談内容をキーワード別でみると、「解約一般」「インターネット通販」「電子広告」が上位を占める。(表-37)

図-2 高齢者の相談件数推移



表－36 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	商品一般	3,955	4,175	94.7%
2	役務その他	3,743	3,087	121.3%
	役務その他サービス	2,523	1,878	134.3%
	申請代行サービス	163	105	155.2%
3	化粧品	2,832	2,811	100.7%
	化粧クリーム	623	347	179.5%
	乳液	498	491	101.4%
	養毛剤	320	389	82.3%
4	健康食品	2,617	2,861	91.5%
5	工事・建築・加工	2,288	2,361	96.9%
	電気工事	668	310	215.5%
	衛生設備工事	369	348	106.0%
	増改築工事	203	209	97.1%
6	レンタル・リース・賃借	1,622	1,318	123.1%
	賃貸アパート	1,199	979	122.5%
7	移動通信サービス	1,597	1,544	103.4%
	携帯電話サービス	1,403	1,381	101.6%
	モバイルデータ通信	179	151	118.5%
8	他の金融関連サービス	1,285	865	148.6%
	金融関連サービスその他	1,023	668	153.1%
	金融コンサルティング	171	127	134.6%
9	インターネット通信サービス	1,208	954	126.6%
	光ファイバー	643	430	149.5%
10	修理・補修	1,163	1,078	107.9%
	修理サービス	1,123	1,045	107.5%
	高齢者相談 計	50,668	47,182	107.4%
	全相談件数に占める割合	(34.8%)	(35.6%)	

表－37 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比	
相 談 件 数		50,688	47,182	107.4%	
性別	男性	21,861	20,363	107.4%	
	女性	28,563	26,585	107.4%	
	不明	244	234	104.3%	
年代別	60歳代	18,463	16,423	112.4%	
	70歳代	17,755	16,782	105.8%	
	80歳以上	14,450	13,977	103.4%	
職業別	給与生活者	10,747	9,227	116.5%	
	自営・自由業	4,194	3,751	111.8%	
	家事従事者	5,963	6,106	97.7%	
	学生	23	27	85.2%	
	無職	26,570	24,871	106.8%	
	その他・不明	3,171	3,200	99.1%	
平均契約金額(千円)		1,212	1,013	119.6%	
平均支払金額(千円)		868	688	126.2%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	解約一般	14,279	12,395	115.2%
2		インターネット通販	13,755	11,063	124.3%
3		電子広告	8,031	6,310	127.3%
4		返金	6,123	4,889	125.2%
5		信用性	5,819	5,755	101.1%
6		連絡不能	5,674	4,680	121.2%
7		定期購入	5,497	5,479	100.3%
8		家庭訪問	5,390	5,298	101.7%
9		高価格・料金	5,163	4,569	113.0%
10		契約書・書面一般	5,132	4,582	112.0%

(※主な相談内容は複数選択項目)

<参考：平均契約金額の推移>

単位：千円

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
高齢者（60歳以上）	946	1,003	1,190	1,013	1,212
59歳以下	891	881	999	1,032	1,094
全体	946	1,117	1,104	1,066	1,159

「平均契約金額の推移」のうち令和6年度については、年齢不明・未回答の相談者の平均契約金額が高額であったことから、全体契約金額が、高齢者契約金額と59歳以下契約金額を上回っている。

トピックス：「定期購入」に関する相談が高水準で推移

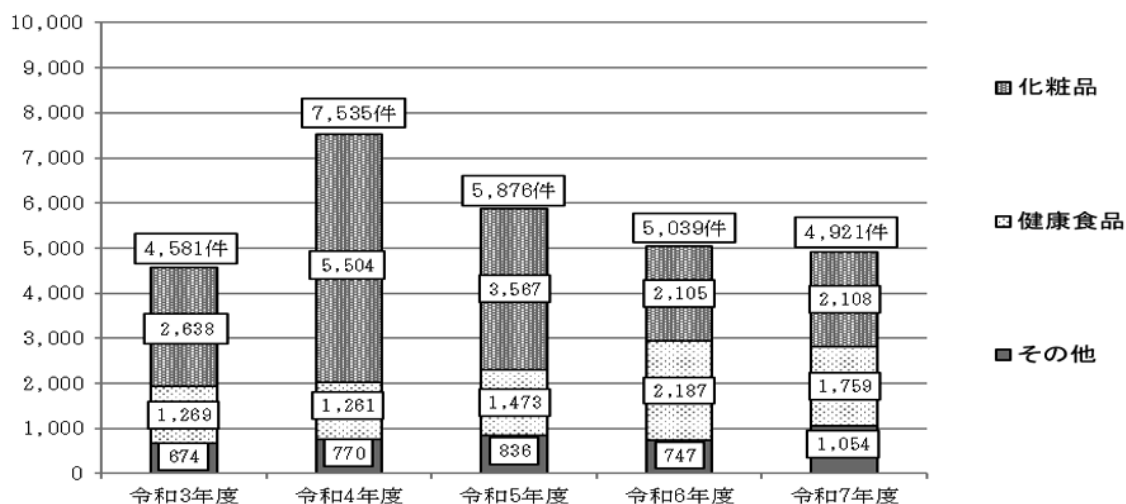
インターネット通販で購入した商品の「定期購入」に関する相談が、令和7年度も4,921件と高水準で推移している。商品の内訳をみると、「化粧品」が2,108件、「健康食品」が1,759件となっており、この2つで全体の78.6%を占めている。

契約当事者の男女別割合では、女性が63.4%を占めている。

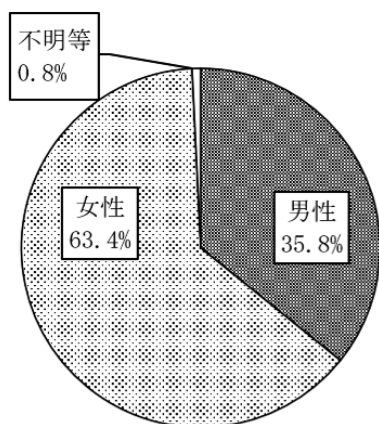
契約当事者の年代別割合を見ると、50歳以上が全体の77.5%を占めている。

「SNSで流れてきた広告で、化粧品が2千円と安く売られていた。広告画面には「1回限り」と書いてあったため申し込んだところ、1回目が届いてしばらくして2回目が届き、1万4千円の振込用紙が入っていたため、定期購入であることに気付いた。解約したい。」等の相談が多く寄せられた。

【インターネット通販における定期購入に関する相談件数の推移】

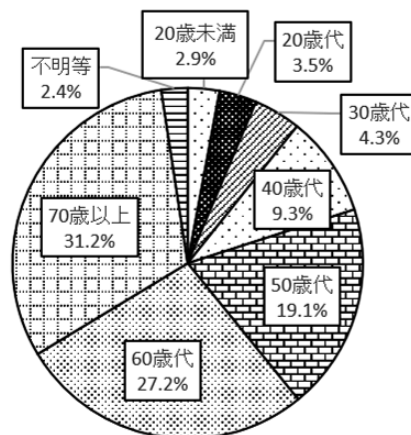


【契約当事者の男女別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【契約当事者の年代別割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

② 若者の相談

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%と増加した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は13.1%となった。(図-3)

令和4年4月から成年年齢となった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)に大きく増加して以降、引き続き高止まりしている。(図-3)

商品・役務別にみると、最も多い相談は「レンタル・リース・貸借」(2,717件)で、その大部分が、賃貸アパート・マンションに関する相談である。修理費や敷金の返還、原状回復費用負担や家賃の値上げに関する相談が多い。

第2位は「役務その他」(1,567件)であり、「役務その他サービス」「解錠サービス」に関する相談が多い。

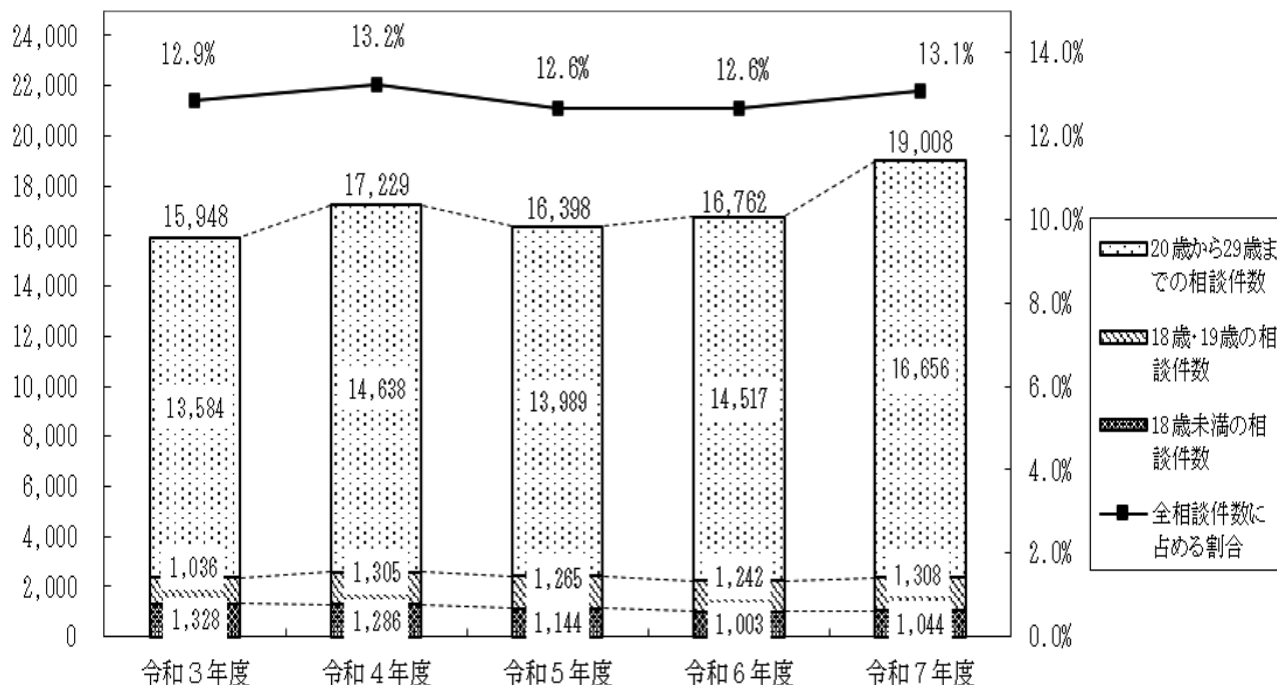
第3位は「理美容」(1,313件)で、脱毛エステの事業者の破産手続に関する報道等を受け、解約・返金に関する相談が多い。

増加率でみると、第1位「レンタル・リース・貸借」のうち、「賃貸アパート」(2,423件)が対前年度比144.4%と大きく増加している。(表-38)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」が55.5%と「男性」を上回っている。年代別では「20歳代」が87.6%を占めている。職業別では「給与生活者」が60.1%、「学生」が26.0%を占めている。

相談内容をキーワード別でみると、「解約一般」「返金」「インターネット通販」が多い。(表-39)

図-3 若者の相談件数推移



表－38 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	2,717	1,875	144.9%
	不動産賃借	2,513	1,723	145.9%
	賃貸アパート	2,423	1,678	144.4%
2	役務その他	1,567	1,258	124.6%
	役務その他サービス	761	617	123.3%
	解錠サービス	325	270	120.4%
3	理美容	1,313	979	134.1%
	エステティックサービス	1,063	772	137.7%
	脱毛エステ	838	585	143.2%
4	医療	1,182	1,818	65.0%
	医療サービス	972	1,672	58.1%
	歯科治療	167	104	160.6%
5	他の教養・娯楽	1,016	977	104.0%
	インターネットゲーム	463	469	98.7%
	教養・娯楽サービスその他	192	129	148.8%
	スポーツ施設利用	94	65	144.6%
6	教室・講座	985	804	122.5%
	スポーツ・健康教室	292	182	160.4%
	ビジネス教室	230	237	97.0%
7	商品一般	784	710	110.4%
8	内職・副業	703	646	108.8%
	他の内職・副業	552	514	107.4%
9	紳士・婦人洋服	442	319	138.6%
10	電気	424	395	107.3%
	若者相談 計	19,008	16,762	113.4%
	全相談件数に占める割合	(13.1%)	(12.6%)	

表－39 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比	
相 談 件 数		19,008	16,762	113.4%	
性別	男性	8,356	7,344	113.8%	
	女性	10,558	9,294	113.6%	
	不明	94	124	75.8%	
年代別	10歳未満	96	119	80.7%	
	10歳代	2,256	2,126	106.1%	
	20歳代	16,656	14,517	114.7%	
職業別	給与生活者	11,418	9,853	115.9%	
	自営・自由業	1,013	730	138.8%	
	家事従事者	168	135	124.4%	
	学生	4,935	4,653	106.1%	
	無職	1,013	872	116.2%	
	その他・不明	461	519	88.8%	
平均契約金額(千円)		646	635	101.7%	
平均既払金額(千円)		261	294	88.8%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	解約一般	6,033	5,013	120.3%
2		返金	4,903	4,641	105.6%
3		インターネット通販	4,473	3,717	120.3%
4		高価格・料金	3,288	3,055	107.6%
5		電子広告	3,161	2,723	116.1%
6		契約書・書面一般	2,534	2,225	113.9%
7		S N S	2,126	1,918	110.8%
8		連絡不能	2,035	1,684	120.8%
9		説明不足	1,946	1,441	135.0%
10		クーリングオフ一般	1,759	1,902	92.5%

(※主な相談内容は複数選択項目)

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、加齢に伴う疾病、精神障害や知的障害など、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者の契約のことである。令和7年度の相談件数は2,125件で、対前年度比111.6%と増加した。

商品・役務別でみると、最も多い相談は「工事・建築・加工」（221件）であり、「電気工事」「衛生設備工事」等の相談が寄せられている。

第2位は「健康食品」（153件）である。定期購入に関する相談が多く寄せられている。

第3位は「役務その他」（126件）である。他に分類できない様々な相談が寄せられている。（表－40）

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」が62.4%を占めている。年代別では「70歳以上」が74.6%を占める。職業別では「無職」が73.5%を占める。

平均契約金額は166万6千円、平均既払金額は101万2千円となっている。

相談内容をキーワード別でみると、「解約一般」「家庭訪販」「契約書・書面一般」が上位を占めている。（表－41）

表－40 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	221	157	140.8%
	電気工事	92	14	657.1%
	衛生設備工事	32	34	94.1%
	屋根工事	22	41	53.7%
2	健康食品	153	139	110.1%
3	役務その他	126	79	159.5%
	役務その他サービス	71	31	229.0%
	祈とうサービス	15	9	166.7%
4	移動通信サービス	121	102	118.6%
	携帯電話サービス	105	91	115.4%
	モバイルデータ通信	15	11	136.4%
5	書籍・印刷物	108	111	97.3%
	新聞	103	107	96.3%
6	化粧品	105	93	112.9%
7	魚介類	99	91	108.8%
8	他の住宅設備	85	36	236.1%
	プレーカー	71	25	284.0%
9	商品一般	80	116	69.0%
10	空調・冷暖房・給湯設備	78	75	104.0%
	給湯システム	66	72	91.7%
	判断不十分者契約 計	2,125	1,904	111.6%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.4%)	

表－41 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年 度	6 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		2, 125	1, 904	111.6%	
性 別	男性	728	657	110.8%	
	女性	1, 327	1, 178	112.6%	
	団体	8	12	66.7%	
	不明	62	57	108.8%	
年 代 別	20歳未満	13	13	100.0%	
	20歳代	69	63	109.5%	
	30歳代	41	38	107.9%	
	40歳代	54	58	93.1%	
	50歳代	75	96	78.1%	
	60歳代	109	84	129.8%	
	70歳以上	1, 585	1, 397	113.5%	
	不明	179	155	115.5%	
職 業 別	給与生活者	169	147	115.0%	
	自営・自由業	55	36	152.8%	
	家事従事者	122	135	90.4%	
	学生	22	23	95.7%	
	無職	1, 562	1, 348	115.9%	
	その他・不明	195	215	90.7%	
平均契約金額(千円)		1, 666	1, 952	85.3%	
平均既払金額(千円)		1, 012	1, 153	87.8%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	解約一般	829	765	108.4%
2		家庭訪問	686	583	117.7%
3		契約書・書面一般	466	358	130.2%
4		クーリングオフ一般	418	356	117.4%
5		高価格・料金	377	331	113.9%
6		電話勧誘	235	203	115.8%
7		インターネット通販	220	188	117.0%
8		返金	200	172	116.3%
9		点検商法	190	131	145.0%
10		定期購入	179	178	100.6%

(※主な相談内容は複数選択項目)

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求等の「架空・不当請求」に関する相談は7,778件で、全相談件数に占める割合は5.3%であった。相談件数は対前年度比97.7%と減少し、「架空請求」の相談件数も対前年度比50.7%と減少した。(図-4)

商品・役務別にみると、最も多い相談は、「商品一般」(1,508件)で、架空・不当請求の相談全体の19.4%を占める。前年度に比べて440件減少(23.6%減)した。架空請求等の電話やショートメッセージ、クレジットカードの身に覚えのない不正請求等に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(904件)で、このうち「賃貸アパート」(684件)が75.7%を占めており、不当に高額な原状回復費用や家賃の値上げに関する相談が多く寄せられている。

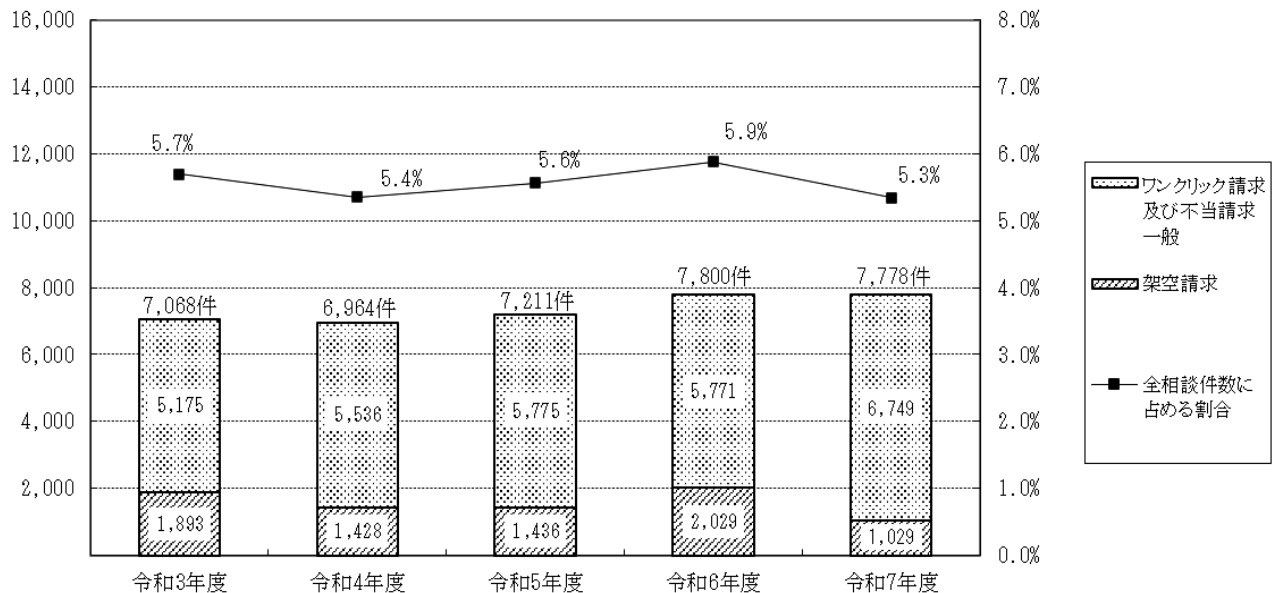
第3位は「役務その他」(533件)で、「役務その他サービス」(326件)が61.2%を占めている。(表-42)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が45.3%で、「男性」の割合(43.3%)を上回っている。年代別では、「70歳以上」の相談が最も多い。職業別では「給与生活者」が41.1%を占め最も多く、次いで「無職」が23.7%、「自営・自由業」は8.3%と続いている。

平均契約金額(架空・不当請求で請求された金額)は35万7千円、平均既払金額は18万2千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「不当請求一般」「インターネット通販」「解約一般」が上位を占めている。(表-43)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移



注) 内容キーワードに「不当請求」「架空請求」「ワンクリック請求」のいずれかを付与しているもの。

注) 内容キーワードは複数選択が可能であるため、「ワンクリック請求」と「不当請求一般」の件数を合計しても、グラフの相談件数とは一致しない。

表－42 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	商品一般	1,508	1,948	77.4%
2	レンタル・リース・貸借	904	668	135.3%
	賃貸アパート	684	534	128.1%
3	役務その他	533	366	145.6%
	役務その他サービス	326	173	188.4%
	広告代理サービス	41	41	100.0%
	解錠サービス	27	16	168.8%
	祈とうサービス	25	34	73.5%
4	娯楽等情報配信サービス	444	642	69.2%
	アダルト情報	225	352	63.9%
	映像配信サービス	84	84	100.0%
5	移動通信サービス	437	640	68.3%
	携帯電話サービス	384	571	67.3%
	モバイルデータ通信	44	59	74.6%
6	電報・固定電話	294	302	97.4%
	固定電話サービス	290	298	97.3%
7	インターネット通信サービス	283	251	112.7%
	光ファイバー	111	70	158.6%
	他のネット通信関連サービス	64	103	62.1%
8	外食・食事宅配	280	260	107.7%
	外食	245	230	106.5%
9	他の教養・娯楽	245	194	126.3%
	教養・娯楽サービスその他	69	42	164.3%
	インターネットゲーム	67	75	89.3%
	出会い系サイト・アプリ	36	27	133.3%
10	化粧品	209	190	110.0%
	架空・不当請求 計	7,778	7,800	99.7%
	全相談件数に占める割合	(5.3%)	(5.9%)	

表－43 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比	
相 談 件 数		7,778	7,800	99.7%	
性別	男性	3,368	3,447	97.7%	
	女性	3,522	3,448	102.1%	
	団体	244	216	113.0%	
	不明	644	689	93.5%	
年代別	20歳未満	111	131	84.7%	
	20歳代	884	770	114.8%	
	30歳代	852	702	121.4%	
	40歳代	858	829	103.5%	
	50歳代	1,063	1,135	93.7%	
	60歳代	950	1,059	89.7%	
	70歳以上	1,750	1,821	96.1%	
	不明	1,310	1,353	96.8%	
職業別	給与生活者	3,194	2,980	107.2%	
	自営・自由業	643	589	109.2%	
	家事従事者	453	532	85.2%	
	学生	248	269	92.2%	
	無職	1,841	1,966	93.6%	
	その他・不明	1,399	1,464	95.6%	
平均契約金額(千円)		357	426	83.8%	
平均既払金額(千円)		182	204	89.2%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	不当請求一般	6,555	5,499	119.2%
2		インターネット通販	1,805	1,711	105.5%
3		解約一般	1,756	1,386	126.7%
4		クレジットカード	1,615	1,395	115.8%
5		契約書・書面一般	1,197	933	128.3%
6		返金	1,162	884	131.4%
7		高価格・料金	1,082	1,011	107.0%
8		架空請求	1,029	2,029	50.7%
9		説明不足	710	511	138.9%
10		電子広告	697	589	118.3%

(※主な相談内容は複数選択項目)

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。

相談件数は38,050件で、全相談件数における「インターネット通販」の割合は26.2%を占める。

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「化粧品」（3,933件）で、「インターネット通販」の10.3%を占め、定期購入に関する相談が多い。

第2位は「健康食品」（3,156件）で、「化粧品」と同様に定期購入に関する相談が多い。（表－44）

契約当事者の属性を見ると、男女別では「女性」の割合が55.6%と、「男性」を上回っている。

年代別では「50歳代」（7,387件）からの相談が多く、全世代で相談件数が令和6年度より増加している。

職業別では「給与生活者」の相談割合が47.1%と全体の半数近くを占め、続いて、「無職」の相談割合が20.5%を占めている。

平均契約金額は19万1千円、平均既払金額は19万3千円である。平均既払金額が平均契約金額より多いのは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」「電子広告」「返金」に関する相談が上位を占めている。（表－45）

表－44 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	化粧品	3,933	3,811	103.2%
	化粧クリーム	770	418	184.2%
	乳液	703	746	94.2%
2	健康食品	3,156	3,486	90.5%
3	紳士・婦人洋服	2,821	1,812	155.7%
4	役務その他	2,380	1,606	148.2%
	役務その他サービス	1,481	914	162.0%
	申請代行サービス	555	334	166.2%
	祈とうサービス	128	160	80.0%
5	他の教養・娯楽	1,584	1,536	103.1%
	インターネットゲーム	573	619	92.6%
	教養・娯楽サービスその他	505	300	168.3%
6	商品一般	1,582	1,440	109.9%
7	他の教養娯楽品	1,240	884	140.3%
	ペット用品	387	184	210.3%
	教養娯楽品その他	305	202	151.0%
8	娯楽等情報配信サービス	1,139	1,356	84.0%
	他の娯楽等情報配信サービス	437	473	92.4%
	映像配信サービス	338	318	106.3%
	アダルト情報	242	337	71.8%
9	履物	967	605	159.8%
	運動靴	275	177	155.4%
	婦人靴	252	204	123.5%
10	かばん	918	608	151.0%
	インターネット通販 計	38,050	31,774	119.8%
	全相談件数に占める割合	(26.2%)	(24.0%)	

表－45 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年度	6 年度	対前年度比	
相 談 件 数		38,050	31,774	119.8%	
性別	男性	15,350	13,571	113.1%	
	女性	21,141	16,736	126.3%	
	団体	439	408	107.6%	
	不明	1,120	1,059	105.8%	
年代別	20歳未満	1,074	999	107.5%	
	20歳代	3,399	2,718	125.1%	
	30歳代	4,063	3,329	122.0%	
	40歳代	5,449	4,541	120.0%	
	50歳代	7,387	6,330	116.7%	
	60歳代	6,820	5,481	124.4%	
	70歳以上	6,935	5,582	124.2%	
	不明	2,923	2,794	104.6%	
職業別	給与生活者	17,929	14,634	122.5%	
	自営・自由業	3,681	2,962	124.3%	
	家事従事者	3,227	2,723	118.5%	
	学生	1,775	1,575	112.7%	
	無職	7,791	6,464	120.5%	
	その他・不明	3,647	3,416	106.8%	
平均契約金額(千円)		191	177	107.9%	
平均既払金額(千円)		193	179	107.8%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	解約一般	16,098	13,868	116.1%
2		電子広告	14,162	11,216	126.3%
3		返金	10,564	7,901	133.7%
4		定期購入	7,361	7,325	100.5%
5		連絡不能	7,219	5,886	122.6%
6		S N S	6,845	5,365	127.6%
7		返品	6,320	5,464	115.7%
8		クレジットカード	4,893	3,724	131.4%
9		詐欺	4,839	3,589	134.8%
10		商品未着	4,569	3,464	131.9%

(※主な相談内容は複数選択項目)

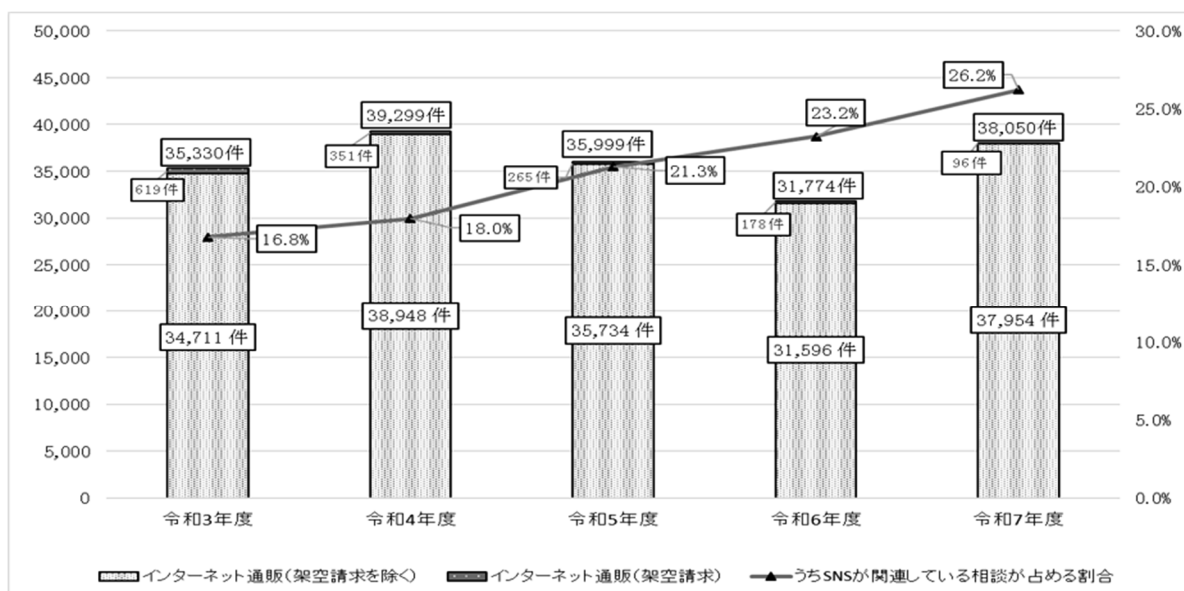
表－45のうち、平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

トピックス：インターネット通販で、「SNS」関連の相談の割合が引き続き増加

「インターネット通販」に関する相談件数は38,050件で、全体の相談内容別相談件数の2位となっている。契約当事者の年代別では、50歳代が最も多い。

「インターネット通販」の中でもSNSに表示された広告をきっかけとした契約トラブル等、何らかの形でSNSが関連している相談の割合が26.2%で前年度から3.0ポイント上昇し、引き続き増加傾向にある。インターネット通販の相談のうちSNSが関連している相談を年代別の割合でみると、50歳代が22.7%と最も高く、60歳代（21.5%）、40歳代（15.3%）と続いている。

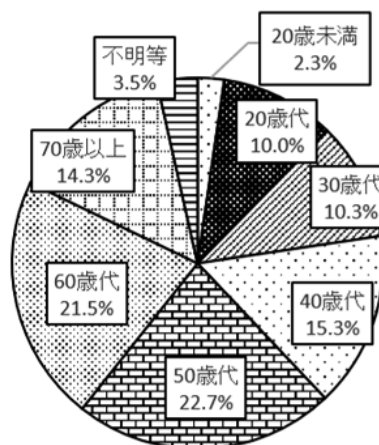
【インターネット通販の相談件数及びSNSが関連している相談が占める割合の推移】



【契約当事者の年代別件数】

	7年度件数	6年度件数	対前年度比
20歳未満	1,074	999	107.5%
20歳代	3,399	2,718	125.1%
30歳代	4,063	3,329	122.0%
40歳代	5,449	4,541	120.0%
50歳代	7,387	6,330	116.7%
60歳代	6,820	5,481	124.4%
70歳以上	6,935	5,582	124.2%
不明等	2,923	2,794	104.6%
計	38,050	31,774	119.8%

【インターネット通販の相談件数のうちSNSが関連している相談の年代別相談割合】



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

トピックス：インターネット通販のSNSが関連した商品未着、粗悪品の相談が増加

インターネット通販でSNSが関連している相談のうちで、購入した商品が届かない、画面で見たものと違う粗悪品が届く（以下、「商品未着、粗悪品」という。）のトラブルに関する相談件数が3,490件（35.0％）で対前年度比165.0％と増加している。

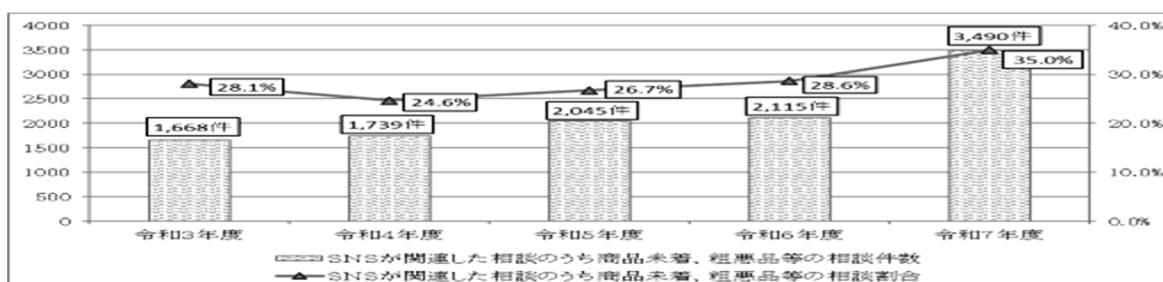
「商品未着、粗悪品」の相談について、商品別相談件数の上位5位をみると、令和7年度では、第1位が「紳士・婦人洋服」で826件、第2位が「かばん」で300件、第3位がスニーカー等の「履物」で269件となっている。

契約当事者の男女別割合では、女性が65.5％を占めている。

契約当事者の年代別では、50歳代が23.9％で最も多く60歳代が20.6％、40歳代が17.6％と続いている。

「SNSに表示された広告を見て洋服を注文し、受注確認メールに従いコード決済で代金を支払った。2日前、業者から洋服の在庫が切れたため、メッセージアプリで説明しながらコード決済で返金すると連絡があった。指示に従いコード決済を行ったところ、返金ではなく相手への送金となり、結果として二重払いになった。その後、業者とは連絡がつかなくなってしまった。」等の相談が寄せられた。

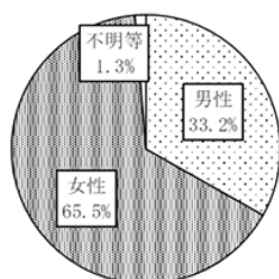
【インターネット通販でSNSが関連した商品未着、粗悪品に関する相談件数と割合】



【インターネット通販でSNSが関連した商品未着、粗悪品に関する相談の商品別相談件数の上位5位の推移】

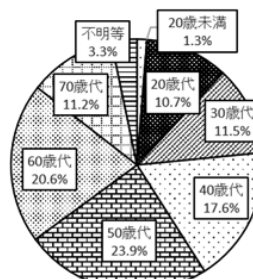
順位	令和3年度(1,668件)		令和4年度(1,739件)		令和5年度(2,045件)		令和6年度(2,115件)		令和7年度(3,490件)	
1	かばん	386	紳士・婦人洋服	342	紳士・婦人洋服	338	紳士・婦人洋服	402	紳士・婦人洋服	826
2	紳士・婦人洋服	336	かばん	237	かばん	245	かばん	150	かばん	300
3	化粧品	69	時計	176	履物	186	履物	134	履物	269
4	家具・寝具	58	履物	169	化粧品	101	他の教養娯楽品	95	玩具・遊具	159
5	履物	58	化粧品	95	他の身の回り品	80	書籍・印刷物	89	空調・冷暖房機器	145

【契約当事者の男女別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

【契約当事者の年代別割合】



（構成比は、小数点第2位を四捨五入）

③ 利殖商法

「利殖商法」とは、儲けを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は1,359件で、対前年度比118.4%と増加した。また、「利殖商法」の相談が全相談件数に占める割合は0.9%であった。

商品・役務別にみると、最も多い相談は「ファンド型投資商品」（425件）で、「利殖商法」に関する相談全体の31.3%を占めている。「SNSで知り合った配信者に誘われて、投資のグループに登録した。儲けが出たので引き出そうとしたところ、多額の手数料を要求された。」といった投資詐欺に関する相談等が寄せられている。

第2位は、「他の金融関連サービス」（346件）で、「利殖商法」全体の25.5%を占めている。投資コンサルティングやFXの自動売買ツール等の相談が多く寄せられた。

第3位は「預貯金・証券等」（204件）であり、「利殖商法」全体の15.0%を占める。「SNSで著名人の投資広告を見て未公開株に投資をしたと思っていたが、出金できず詐欺のようだ。」等の相談が寄せられた。（表－46）

契約当事者の属性をみると、男女別では「男性」の割合が54.0%と「女性」の割合を上回っている。

年代別では「70歳以上」が23.4%を占めており、次いで「50歳代」が20.5%を占めている。

職業別では「給与生活者」が54.5%、「無職」が22.1%を占めている。

平均契約金額は821万6千円、平均既払金額は777万8千円である。

相談内容をキーワード別で見ると、「詐欺」「SNS」「返金」が上位を占めている。（表－47）

表－46 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	ファンド型投資商品	425	259	164.1%
2	他の金融関連サービス	346	316	109.5%
	金融コンサルティング	168	163	103.1%
	金融関連サービスその他	165	144	114.6%
3	預貯金・証券等	204	61	334.4%
	株一般	163	27	603.7%
	公社債	16	17	94.1%
4	デリバティブ取引	107	244	43.9%
	外国為替証拠金取引	57	161	35.4%
5	集合住宅	54	47	114.9%
	中古分譲マンション	26	17	152.9%
	集合住宅一般	15	7	214.3%
6	役務その他	41	39	105.1%
	役務その他サービス	26	20	130.0%
7	内職・副業	41	42	97.6%
	他の内職・副業	37	35	105.7%
8	商品一般	34	31	109.7%
9	融資サービス	16	5	320.0%
	フリーローン・サラ金	14	4	350.0%
10	他の教養・娯楽	15	18	83.3%
	ギャンブル情報	8	11	72.7%
	利殖商法 計	1,359	1,148	118.4%
	全相談件数に占める割合	(0.9%)	(0.9%)	

表－47 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年 度	6 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		1, 359	1, 148	118. 4%	
性別	男性	734	598	122. 7%	
	女性	598	533	112. 2%	
	団体	5	3	166. 7%	
	不明	22	14	157. 1%	
年代別	20歳未満	4	6	66. 7%	
	20歳代	132	192	68. 8%	
	30歳代	148	123	120. 3%	
	40歳代	167	155	107. 7%	
	50歳代	279	197	141. 6%	
	60歳代	239	178	134. 3%	
	70歳以上	318	230	138. 3%	
	不明	72	67	107. 5%	
職業別	給与生活者	740	579	127. 8%	
	自営・自由業	128	123	104. 1%	
	家事従事者	60	55	109. 1%	
	学生	27	45	60. 0%	
	無職	301	248	121. 4%	
	その他・不明	103	98	105. 1%	
平均契約金額(千円)		8, 216	6, 459	127. 2%	
平均既払金額(千円)		7, 778	5, 598	138. 9%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	詐欺	725	584	124. 1%
2		S N S	568	478	118. 8%
3		返金	534	438	121. 9%
4		解約一般	328	255	128. 6%
5		暗号資産	306	283	108. 1%
6		電子広告	287	253	113. 4%
7		インターネット通販	230	212	108. 5%
8		信用性	219	200	109. 5%
9		銀行等	194	126	154. 0%
10		高価格・料金	174	224	77. 7%

(※主な相談内容は複数選択項目)

④ サイドビジネス商法

「サイドビジネス商法」とは、副業や内職等で収入が得られるとうたって契約をさせる商法である。

相談件数は1,786件で、対前年度比97.8%と減少した。また、「サイドビジネス商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.2%であった。

商品・役務別にみると、最も多い相談は「内職・副業」(856件)で、「サイドビジネス商法」の47.9%を占める。なかでも「他の内職・副業」が87.4%を占め、副業サイトやアフィリエイト等の相談が多く寄せられている。

第2位は、「役務その他」(295件)で、対前年度比102.4%と増加した。なかでも副業サポート・コンサルティング等の相談が多い「役務その他サービス」が9割を超えている。

第3位は、「教室・講座」(183件)で、SNSで知り合った人から副業スクールやビジネス教室に誘導され高額な指導料を請求された等の相談が多い。(表-48)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が58.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」(691件)が最も多く、38.7%を占めている。

職業別では「給与生活者」(1,068件)が最も多く、59.8%を占めている。

平均契約金額は160万8千円、平均既払金額は117万6千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「SNS」「返金」「解約一般」が上位を占めている。(表-49)

表－48 サイドビジネス商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	内職・副業	856	760	112.6%
	他の内職・副業	748	656	114.0%
2	役務その他	295	288	102.4%
	役務その他サービス	284	272	104.4%
3	教室・講座	183	189	96.8%
	ビジネス教室	141	148	95.3%
	他の教室・講座	26	25	104.0%
4	他の金融関連サービス	52	95	54.7%
	金融コンサルティング	34	68	50.0%
5	商品一般	49	44	111.4%
6	他の教養・娯楽	40	58	69.0%
	教養・娯楽サービスその他	17	19	89.5%
	出会い系サイト・アプリ	8	17	47.1%
	ギャンブル情報	6	13	46.2%
7	娯楽等情報配信サービス	37	90	41.1%
	他の娯楽等情報配信サービス	30	83	36.1%
8	ファンド型投資商品	33	44	75.0%
9	内職・副業一般	25	22	113.6%
10	化粧品	21	26	80.8%
	サイドビジネス商法 計	1,786	1,826	97.8%
	全相談件数に占める割合	(1.2%)	(1.4%)	

表－49 サイドビジネス商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年 度	6 年 度	対前年度比
相 談 件 数		1,786	1,826	97.8%
性別	男性	697	705	98.9%
	女性	1,048	1,092	96.0%
	団体	9	6	150.0%
	不明	32	23	139.1%
年代別	20歳未満	48	56	85.7%
	20歳代	691	768	90.0%
	30歳代	322	280	115.0%
	40歳代	273	214	127.6%
	50歳代	224	251	89.2%
	60歳代	114	125	91.2%
	70歳以上	40	64	62.5%
	不明	74	68	108.8%
職業別	給与生活者	1,068	1,040	102.7%
	自営・自由業	201	134	150.0%
	家事従事者	69	74	93.2%
	学生	154	237	65.0%
	無職	207	249	83.1%
	その他・不明	87	92	94.6%
平均契約金額(千円)		1,608	1,240	129.7%
平均既払金額(千円)		1,176	970	121.2%
主な相談内容※	S N S	870	870	100.0%
	返金	583	601	97.0%
	解約一般	544	590	92.2%
	電話勧誘	516	488	105.7%
	電子広告	503	545	92.3%
	詐欺	468	437	107.1%
	クーリングオフ一般	365	423	86.3%
	クレ・サラ強要商法	339	397	85.4%
	インターネット通販	287	362	79.3%
	高価格・料金	287	297	96.6%

(※主な相談内容は複数選択項目)

⑤ 無料商法

「無料商法」とは、「無料」であることを強調して勧誘し、商品やサービスを売りつける商法である。

相談件数は2,160件で、対前年度比97.5%と減少した。また、「無料商法」の相談が全相談件数に占める割合は1.5%であった。

商品・役務別にみると、最も多い相談は「役務その他」(619件)で対前年度比111.7%と増加している。このうち、「役務その他サービス」では、ブレーカー(分電盤)や給湯器の無料点検を持ちかける電話勧誘等の相談が寄せられている。

第2位は、「教室・講座」(211件)で、「スポーツ・健康教室」等の相談が多い。

第3位は、「医療」(127件)であり、無料相談や無料体験に行き執拗な勧誘を受け、高額な契約を結ばされるなどの「医療サービス」の相談が多い。(表-50)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が54.8%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」(510件)の相談が一番多い。

職業別では「給与生活者」(805件)が最も多く、全体の37.3%を占めている。

平均契約金額は34万1千円、平均既払金額は9万7千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「解約一般」「電話勧誘」「電子広告」が上位を占めている。(表-51)

表－50 無料商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	619	554	111.7%
	役務その他サービス	352	313	112.5%
	広告代理サービス	166	115	144.3%
	廃品回収サービス	33	50	66.0%
	祈とうサービス	29	33	87.9%
2	教室・講座	211	174	121.3%
	スポーツ・健康教室	103	68	151.5%
	ビジネス教室	37	40	92.5%
3	医療	127	118	107.6%
	医療サービス	115	110	104.5%
	歯科治療	8	5	160.0%
4	他の教養・娯楽	114	85	134.1%
	教養・娯楽サービスその他	42	25	168.0%
	スポーツ施設利用	29	21	138.1%
	出会い系サイト・アプリ	21	21	100.0%
5	理美容	110	101	108.9%
	エステティックサービス	82	85	96.5%
6	娯楽等情報配信サービス	108	142	76.1%
	映像配信サービス	46	45	102.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	35	52	67.3%
	アダルト情報	19	26	73.1%
7	空調・冷暖房・給湯設備	74	212	34.9%
	給湯システム	63	198	31.8%
8	インターネット通信サービス	71	66	107.6%
	光ファイバー	33	23	143.5%
9	他の住宅設備	69	33	209.1%
	ブレーカー	63	25	252.0%
10	工事・建築・加工	68	86	79.1%
	電気工事	34	7	485.7%
	屋根工事	7	44	15.9%
	無料商法 計	2,160	2,215	97.5%
	全相談件数に占める割合	(1.5%)	(1.7%)	

表－51 無料商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年度	6 年度	対前年度比	
相 談 件 数		2,160	2,215	97.5%	
性別	男性	708	817	86.7%	
	女性	1,183	1,168	101.3%	
	団体	228	180	126.7%	
	不明	41	50	82.0%	
年代別	20歳未満	59	71	83.1%	
	20歳代	337	300	112.3%	
	30歳代	195	195	100.0%	
	40歳代	193	217	88.9%	
	50歳代	263	272	96.7%	
	60歳代	259	272	95.2%	
	70歳以上	510	570	89.5%	
	不明	344	318	108.2%	
職業別	給与生活者	805	751	107.2%	
	自営・自由業	158	152	103.9%	
	家事従事者	183	221	82.8%	
	学生	136	162	84.0%	
	無職	525	596	88.1%	
	その他・不明	353	333	106.0%	
平均契約金額(千円)		341	356	95.8%	
平均既払金額(千円)		97	117	82.9%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	解約一般	835	758	110.2%
2		電話勧誘	556	611	91.0%
3		電子広告	502	456	110.1%
4		インターネット通販	482	482	100.0%
5		家庭訪販	417	471	88.5%
6		点検商法	399	509	78.4%
7		高価格・料金	368	319	115.4%
8		契約書・書面一般	326	288	113.2%
9		信用性	311	369	84.3%
10		説明不足	275	242	113.6%

(※主な相談内容は複数選択項目)

⑥ 原野商法

「原野商法」とは、ほとんど無価値で将来の値上がりの見込みがない土地を、値上がりするかのよう
に偽って売りつける商法である。

相談件数は78件で、対前年度比101.3%と増加した。

商品・役務別に見ると、最も多い相談は「土地」(52件)で、「原野商法」に関する相談全体の66.7%を
占め、そのうち「山林」が5割以上を占める。「数十年前に購入された遠方の山林等について買い取り
たい。」などの電話勧誘があり、こういった連絡が被害の入口になることが多い。また、売却契約だと思
っていたら、不動産に関する知識不足につけ込まれ、別の土地を買う契約もさせられていた等とい
った業者の手口が巧妙かつ悪質な場合もある。「土地一般」「別荘地」に分類された相談も、手口は同
様である。

第2位は「役務その他」(21件)で、「原野商法」全体の26.9%を占める。過去に原野商法で土地を購
入した消費者に対し再び売買等で勧誘し、「測量費」「広告費」「不動産仲介業者への手数料」等の名目
で金銭をさらに支払わせようとする手口に関する相談が寄せられている。(表-52)

契約当事者の属性をみると、男女別では「男性」が51.3%と、「女性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が最も多く、53.8%を占める。

職業別では「無職」が全体の50.0%と最も多くを占めている。

平均契約金額は534万6千円、平均既払金額は637万円である。

相談内容をキーワード別でみると、「二次被害」「信用性」「電話勧誘」が上位を占めている。(表-
53)

表－52 原野商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	土地	52	60	86.7%
	山林	27	37	73.0%
	土地一般	11	8	137.5%
	別荘地	10	10	100.0%
2	役務その他	21	10	210.0%
	不動産仲介サービス	8	2	400.0%
	役務その他サービス	8	2	400.0%
	測量サービス	3	3	100.0%
3	管理・保管	2	3	66.7%
	管理・保管サービス	2	3	66.7%
	原野商法 計	78	77	101.3%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－53 原野商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7 年 度	6 年 度	対前年度比	
相 談 件 数		78	77	101.3%	
性別	男性	40	38	105.3%	
	女性	35	38	92.1%	
	団体	1	0	—	
	不明	2	1	200.0%	
年代別	20歳未満	0	0	—	
	20歳代	0	0	—	
	30歳代	1	1	100.0%	
	40歳代	3	0	—	
	50歳代	7	8	87.5%	
	60歳代	8	14	57.1%	
	70歳以上	42	48	87.5%	
	不明	17	6	283.3%	
職業別	給与生活者	12	19	63.2%	
	自営・自由業	7	5	140.0%	
	家事従事者	4	9	44.4%	
	学生	0	0	—	
	無職	39	36	108.3%	
	その他・不明	16	8	200.0%	
平均契約金額(千円)		5,346	5,126	104.3%	
平均既払金額(千円)		6,370	3,997	159.4%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	二次被害	49	49	100.0%
2		信用性	38	37	102.7%
3		電話勧誘	25	17	147.1%
4		家庭訪販	15	14	107.1%
5		契約書・書面一般	12	22	54.5%
6		解約一般	9	7	128.6%
7		DM広告	8	3	266.7%
8		死亡	5	6	83.3%
8		虚偽説明	5	13	38.5%
8	詐欺	5	7	71.4%	

(※主な相談内容は複数選択項目)

表－53のうち、令和7年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

⑦ クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法」とは、商品・サービスの契約の際に無理やり消費者金融等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法である。

相談件数は692件で、対前年度比93.6%と減少した。また、全相談件数における「クレ・サラ強要商法」の割合は0.5%であった。

商品・役務別でみると、最も多い相談は「内職・副業」(233件)で、対前年度比108.9%と増加した。うち「他の内職・副業」の相談は210件で9割以上を占めている。副業サイトやアフィリエイト等に関する相談が多く寄せられている。

第2位は「役務その他」(154件)で、対前年度比92.8%と減少している。副業サポート・コンサルティング等に関する相談が多い。

第3位は「教室・講座」(51件)となっている。副業スクールやビジネス教室等に関する相談が寄せられている。(表-54)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が63.7%と、「男性」を上回っている。

年代別では「20歳代」が最も多く、65.0%を占める。

職業別では「給与生活者」が全体の67.2%、「学生」が15.0%を占めている。

平均契約金額は187万4千円、平均既払金額は139万1千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「サイドビジネス商法」「返金」「SNS」に関する相談が上位を占めている。(表-55)

表－54 クレ・サラ強要商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	内職・副業	233	214	108.9%
	他の内職・副業	210	192	109.4%
2	役務その他	154	166	92.8%
	役務その他サービス	150	161	93.2%
3	教室・講座	51	67	76.1%
	ビジネス教室	35	49	71.4%
	他の教室・講座	10	13	76.9%
4	他の金融関連サービス	44	79	55.7%
	金融コンサルティング	32	62	51.6%
	金融関連サービスその他	11	13	84.6%
5	他の教養・娯楽	40	37	108.1%
	ギャンブル情報	27	23	117.4%
	教養・娯楽サービスその他	5	8	62.5%
6	理美容	25	8	312.5%
	エステティックサービス	23	8	287.5%
7	医療	20	16	125.0%
	医療サービス	20	16	125.0%
8	融資サービス	19	18	105.6%
	フリーローン・サラ金	19	17	111.8%
9	外食・食事宅配	17	9	188.9%
	外食	17	9	188.9%
10	ファンド型投資商品	14	18	77.8%
	クレ・サラ強要商法 計	692	739	93.6%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

表－55 クレ・サラ強要商法 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	7年度	6年度	対前年度比
	相 談 件 数	692	739	93.6%
性別	男性	245	273	89.7%
	女性	441	457	96.5%
	団体	2	0	—
	不明	4	9	44.4%
年代別	20歳未満	9	15	60.0%
	20歳代	450	517	87.0%
	30歳代	89	86	103.5%
	40歳代	43	43	100.0%
	50歳代	57	47	121.3%
	60歳代	26	15	173.3%
	70歳以上	6	4	150.0%
	不明	12	12	100.0%
職業別	給与生活者	465	449	103.6%
	自営・自由業	27	21	128.6%
	家事従事者	20	20	100.0%
	学生	104	167	62.3%
	無職	63	68	92.6%
	その他・不明	13	14	92.9%
	平均契約金額(千円)	1,874	1,589	117.9%
	平均既払金額(千円)	1,391	1,218	114.2%
1	サイドビジネス商法	339	397	85.4%
2	返金	303	325	93.2%
3	S N S	271	306	88.6%
4	電話勧誘	229	254	90.2%
5	解約一般	223	233	95.7%
6	高価格・料金	206	194	106.2%
7	電子広告	199	209	95.2%
8	クーリングオフ一般	178	227	78.4%
9	詐欺	161	156	103.2%
10	虚偽説明	113	109	103.7%

(※主な相談内容は複数選択項目)

⑧ 点検商法

「点検商法」とは、点検を理由に来訪し、消費者の不安をあおり、商品やサービスの契約をさせる商法である。見えない箇所の不具合を指摘して、工事・修理等を口実に支払いをさせる手口が多い。

相談件数は3,300件で、対前年度比97.9%と減少した。また、「点検商法」の相談が全相談件数に占める割合は2.3%であった。

商品・役務別でみると、最も多い相談は、「役務その他」(1,119件)で、「点検商法」全体の33.9%を占める。「ブレーカー(分電盤)やガス給湯器等の無料点検の連絡をしてきた業者が、電気・ガスの供給契約先と異なる事業者であり、断りたい。」等の相談が寄せられている。

第2位は「工事・建築・加工」(649件)で、「点検商法」全体の19.7%を占める。なかでもブレーカー(分電盤)の無料点検をして不安をあおり、不必要な交換工事をさせる「電気工事」(357件)が「工事・建築・加工」の55.0%を占め、過半数に達している。

第3位は「他の住宅設備」(593件)で、「点検商法」全体の18.0%を占める。「ブレーカー」(532件)が89.7%を占めている。ブレーカー(分電盤)の無料点検を口実に訪問して家に上がり、その場で不安をあおって不必要な高額な交換工事契約をさせるケースが多い。(表-56)

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が57.4%と「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が67.6%を占める。次いで「60歳代」で11.8%を占める。

職業別では「無職」が全体の57.9%を占め、最も多くなっている。

平均契約金額は49万7千円、平均既払金額は14万5千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「家庭訪販」「電話勧誘」「信用性」が多い。(表-57)

表－56 点検商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	1,119	749	149.4%
	役務その他サービス	1,103	735	150.1%
2	工事・建築・加工	649	727	89.3%
	電気工事	357	110	324.5%
	屋根工事	88	345	25.5%
	ガス工事	52	43	120.9%
3	他の住宅設備	593	244	243.0%
	ブレーカー	532	199	267.3%
4	空調・冷暖房・給湯設備	523	1,107	47.2%
	給湯システム	500	1,090	45.9%
5	修理・補修	92	159	57.9%
	修理サービス	87	154	56.5%
6	衛生サービス	52	105	49.5%
	建物清掃サービス	28	63	44.4%
	白蟻駆除サービス	12	19	63.2%
7	電気	44	28	157.1%
8	食生活機器	43	34	126.5%
	ガステーブル	37	27	137.0%
9	ガス	40	42	95.2%
	都市ガス	30	28	107.1%
10	商品一般	20	20	100.0%
	点検商法 計	3,300	3,338	98.9%
	全相談件数に占める割合	(2.3%)	(2.5%)	

表－57 点検商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比	
相 談 件 数		3,300	3,338	98.9%	
性別	男性	1,271	1,304	97.5%	
	女性	1,893	1,886	100.4%	
	団体	17	18	94.4%	
	不明	119	130	91.5%	
年代別	20歳未満	1	3	33.3%	
	20歳代	25	25	100.0%	
	30歳代	31	29	106.9%	
	40歳代	89	90	98.9%	
	50歳代	239	246	97.2%	
	60歳代	389	438	88.8%	
	70歳以上	2,231	2,165	103.0%	
	不明	295	342	86.3%	
職業別	給与生活者	431	401	107.5%	
	自営・自由業	157	142	110.6%	
	家事従事者	427	519	82.3%	
	学生	7	9	77.8%	
	無職	1,910	1,863	102.5%	
	その他・不明	368	404	91.1%	
平均契約金額(千円)		497	688	72.2%	
平均既払金額(千円)		145	146	99.3%	
1	主 な 相 談 内 容 ※	家庭訪販	2,241	2,352	95.3%
2		電話勧誘	1,298	1,443	90.0%
3		信用性	952	939	101.4%
4		クーリングオフ一般	891	779	114.4%
5		高価格・料金	434	377	115.1%
6		虚偽説明	413	536	77.1%
7		無料商法	399	509	78.4%
8		契約書・書面一般	358	356	100.6%
9		解約一般	341	331	103.0%
10		連絡不能	315	439	71.8%

(※主な相談内容は複数選択項目)

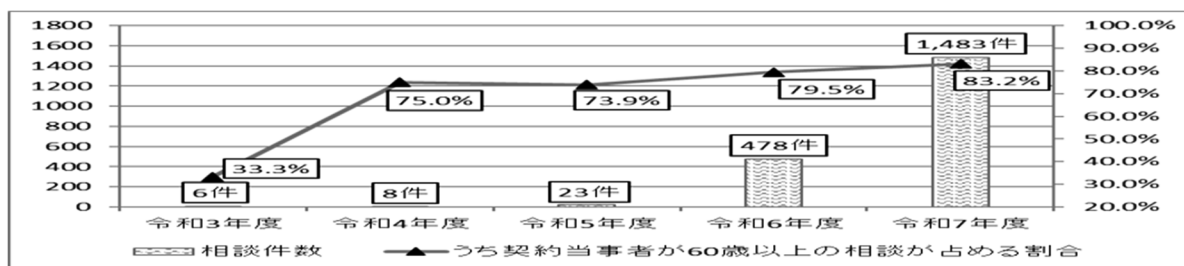
トピックス：「不審な電気点検やブレーカー（分電盤）の交換」に関する相談が激増

契約会社を装った不審な電気設備の点検やこれをきっかけにしたブレーカー（分電盤）の交換のトラブルに関する相談件数が 1,483 件で対前年度比 310.3%と激増している。契約当事者の年齢を見ると、高齢者（60 歳以上）の割合が 83.2%を占めている。

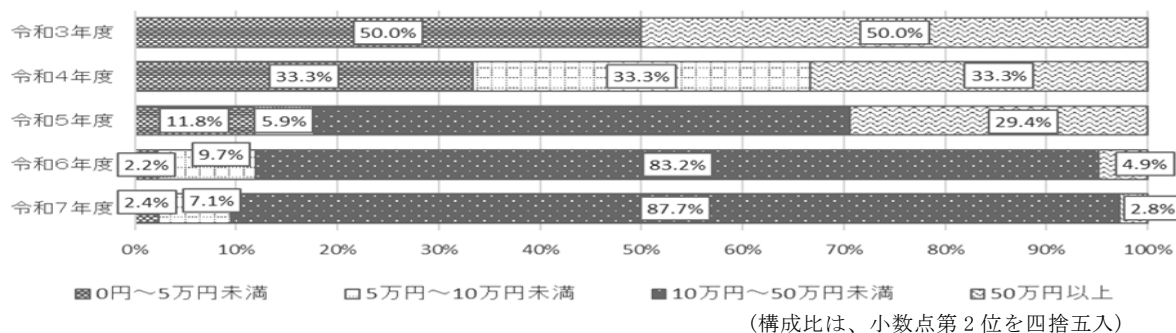
契約購入金額別割合（無回答・不明を除く）をみると、「10 万円以上 50 万円未満」が 87.7%と最も多い。契約当事者の男女別割合では、女性が 58.3%を占める。契約当事者の年代別件数では、80 歳代（587 件）が 39.6%と最も多く、次に 70 歳代（322 件）が 21.7%と多くなっている。

「ブレーカー点検の電話を受け、定期点検かと思い承諾したところ、約束の日に業者が来訪した。点検後、業者からブレーカーの古さを指摘され交換をもちかけられ、その場で約 10 万円の契約をした。回覧板や警察のチラシを見て、高額だったので詐欺ではないかと不安である。」等の相談が寄せられている。

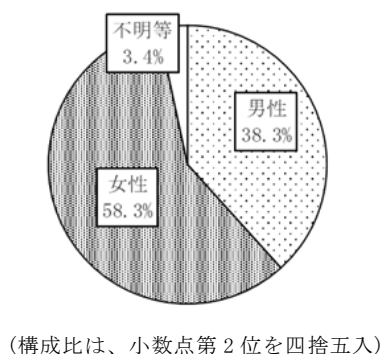
【不審な電気点検や点検をきっかけとしたブレーカー（分電盤）の交換に関する相談件数及び高齢者（60 歳以上）の相談割合の推移】



【契約購入金額別割合の変化（無回答・不明を除く）】



【契約当事者の男女別割合】



【契約当事者の年代別件数】

	7年度件数	6年度件数	対前年度比
29歳以下	1	8	—
30歳代	1	0	—
40歳代	25	8	312.5%
50歳代	99	38	260.5%
60歳代	159	57	278.9%
70歳代	322	126	255.6%
80歳代	587	162	362.3%
90歳以上	166	35	474.3%
不明等	123	44	279.5%
計	1,483	478	310.3%

⑨ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと商品売買や役務提供の契約をさせる販売手口である。対前年度比

相談件数は481件で、対前年度比94.5%と減少した。

商品・役務別でみると、「工事・建築・加工」が最も多く、「次々販売」全体の20.8%を占める。給湯器の無料点検を断ったが、事業者は半ば強引に水回りも確認して、家全体の給水管交換工事を次々契約させられたといった相談が寄せられた。

第2位は「魚介類」(51件)となっている。頼んでいない海産物が業者から届いたので電話で断ったが、さらに複数回送られてきて支払いを求められたといった相談が寄せられた。(表－58)

契約当事者の属性を見ると、男女別では「女性」の割合が64.0%と、「男性」を上回っている。

年代別では「70歳以上」が56.8%を占める。職業別では「無職」が最も多く、51.6%を占める。

平均契約金額は630万1千円、平均既払金額は516万6千円となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「高価格・料金」「家庭訪販」「解約一般」が上位を占めている。(表－59)

表－58 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	工事・建築・加工	100	143	69.9%
	衛生設備工事	25	25	100.0%
	工事・建築サービス	19	23	82.6%
2	魚介類	51	38	134.2%
3	理美容	26	21	123.8%
	エステティックサービス	24	20	120.0%
4	アクセサリ	22	15	146.7%
	ネックレス	14	5	280.0%
5	集合住宅	18	8	225.0%
	中古分譲マンション	14	7	200.0%
	次々販売 計	481	509	94.5%
	全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.4%)	

表－59 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	7年度	6年度	対前年度比
	相 談 件 数	481	509	94.5%
性別	男性	155	167	92.8%
	女性	308	329	93.6%
	団体	8	4	200.0%
	不明	10	9	111.1%
年代別	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	37	44	84.1%
	30歳代	19	21	90.5%
	40歳代	23	22	104.5%
	50歳代	48	41	117.1%
	60歳代	52	40	130.0%
	70歳以上	273	308	88.6%
	不明	28	32	87.5%
職業別	給与生活者	121	117	103.4%
	自営・自由業	25	22	113.6%
	家事従事者	49	54	90.7%
	学生	7	5	140.0%
	無職	248	263	94.3%
	その他・不明	131	48	272.9%
	平均契約金額(千円)	6,301	3,345	188.4%
	平均既払金額(千円)	5,166	2,559	201.9%
1	主な相談内容			
2	高価格・料金	199	189	105.3%
3	家庭訪販	190	238	79.8%
4	解約一般	161	146	110.3%
5	クーリングオフ一般	119	140	85.0%
※	判断不十分者契約	103	103	100.0%

(※主な相談内容は複数選択項目)

⑩ 催眠（SF）商法

「催眠（SF）商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法である。「新製品普及会」という事業者が始めたことから、その頭文字をとって「SF 商法」とも呼ばれる。

相談件数は80件で、対前年度比87.9%と減少した。

商品・役務別にみると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法に関する相談の41.3%を占める。（表－60）

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」の割合が73.8%と、「男性」を大きく上回っている。

年代別では「70歳以上」が68.8%を占め、職業別では「無職」が51.3%を占め、最も高い。

平均契約金額は107万4千円、平均既払金額79万6千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「高価格・料金」「信用性」「次々販売」が上位を占める。（表－61）

表－60 催眠（SF）商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	健康食品	33	45	73.3%
2	商品一般	17	11	154.5%
3	医療用具	8	7	114.3%
	家庭用電気治療器具	5	6	83.3%
4	家具・寝具	4	1	400.0%
5	アクセサリ	3	1	300.0%
	催眠（SF）商法 計	80	91	87.9%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－61 催眠（SF）商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
相 談 件 数		80	91	87.9%
性別	男性	9	20	45.0%
	女性	59	54	109.3%
	団体	1	2	50.0%
	不明	11	15	73.3%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	0	0	—
	30歳代	2	1	200.0%
	40歳代	0	2	0.0%
	50歳代	2	2	100.0%
	60歳代	3	6	50.0%
	70歳以上	55	56	98.2%
	不明	18	24	75.0%
職業別	給与生活者	6	8	75.0%
	自営・自由業	0	4	0.0%
	家事従事者	13	15	86.7%
	学生	0	0	—
	無職	41	37	110.8%
	その他・不明	20	27	74.1%
平均契約金額(千円)		1,074	1,288	83.4%
平均既払金額(千円)		796	1,348	59.1%
1 主 2 な 3 相 3 談 5 内 容 ※	高価格・料金	29	36	80.6%
	信用性	17	18	94.4%
	次々販売	12	9	133.3%
	解約一般	12	19	63.2%
	返品	10	19	52.6%

（※主な相談内容は複数選択項目）

表－61のうち、令和6年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

⑪ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにせず、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると説明し、電話やメール等で呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は409件で、対前年度比92.7%減少した。

商品・役務別にみると、最も多い相談は「役務その他」（76件）であり、副業のコンサルティングやサポートなどの相談が寄せられた。

第2位は「内職・副業」（66件）で、オンラインゲームのアフィリエイトやSNS広告の副業等の相談が寄せられた。

第3位は「教室・講座」（65件）であり、投資やタレント養成等の各種スクールの受講契約を持ち掛けられる等の相談が寄せられた。（表－62）

契約当事者の属性をみると、男女別では女性の割合が51.6%と、男性を上回っている。年代別では「20歳代」が59.4%、職業別では「給与生活者」が61.1%と最も多くを占めている。

平均契約金額は193万3千円、平均既払金額は79万8千円である。

相談内容をキーワード別でみると、「クーリングオフ一般」「解約一般」「高価格・料金」が上位を占める。（表－63）

表－62 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	76	75	101.3%
	役務その他サービス	61	64	95.3%
2	内職・副業	66	94	70.2%
	他の内職・副業	39	50	78.0%
	タレント・モデル内職	22	32	68.8%
3	教室・講座	65	88	73.9%
	ビジネス教室	31	36	86.1%
	タレント・モデル養成教室	22	30	73.3%
	他の教室・講座	5	16	31.3%
4	他の教養・娯楽	29	18	161.1%
	ギャンブル情報	21	12	175.0%
5	アクセサリ	24	23	104.3%
	ネックレス	13	14	92.9%
	アポイントメントセールス 計	409	441	92.7%
	全相談件数に占める割合	(0.3%)	(0.3%)	

表－63 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	7年度	6年度	対前年度比
	相談件数	409	441	92.7%
性別	男性	192	214	89.7%
	女性	211	225	93.8%
	団体	3	1	300.0%
	不明	3	1	300.0%
年代別	20歳未満	17	11	154.5%
	20歳代	243	290	83.8%
	30歳代	42	64	65.6%
	40歳代	28	16	175.0%
	50歳代	24	18	133.3%
	60歳代	23	9	255.6%
	70歳以上	17	22	77.3%
	不明	15	11	136.4%
職業別	給与生活者	250	272	91.9%
	自営・自由業	32	26	123.1%
	家事従事者	5	10	50.0%
	学生	62	89	69.7%
	無職	42	35	120.0%
	その他・不明	18	9	200.0%
	平均契約金額(千円)	1,933	1,200	161.1%
	平均既払金額(千円)	798	668	119.5%
1	主な相談内容※			
2	クーリングオフ一般	157	200	78.5%
3	解約一般	141	130	108.5%
4	高価格・料金	124	110	112.7%
5	返金	117	148	79.1%
※	契約書・書面一般	104	97	107.2%

（※主な相談内容は複数選択項目）

⑫ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、近くの営業所等に同行させて契約をさせる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は90件で、対前年度比89.1%と減少した。

商品・役務別にみると、エステティックサービス等の「理美容」（19件）が最も多い。「繁華街で痩身エステの勧誘を受けて契約したが、高額過ぎるので解約したい。」等の相談が寄せられた。

第2位「移动通信サービス」（12件）は、「道で声をかけられ店舗に案内され、通信以外にいろいろな契約させられた。」等の相談が寄せられた。

第3位「飲料」（11件）は、ウォーターサーバー等の契約に関する相談である。「ショッピングモールで声をかけられ、業者のブースで説明を受け契約した。不必要なので解約したい。」といった相談が寄せられた。（表－64）

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」が66.7%を占める。年代別では「20歳代」が最も多く45.6%を占める。職業別では「給与生活者」が53.3%と最も多い。

平均契約金額は328万7千円、平均既払金額は8万4千円である。

キーワード別でみると、「解約一般」「クーリングオフ一般」「契約書・書面一般」が上位を占める。（表－65）

表－64 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	理美容	19	15	126.7%
	エステティックサービス	19	14	135.7%
2	移动通信サービス	12	7	171.4%
	携帯電話サービス	7	5	140.0%
3	飲料	11	14	78.6%
	ミネラルウォーター	8	12	66.7%
4	集合住宅	6	3	200.0%
	新築分譲マンション	3	1	300.0%
5	レンタル・リース・貸借	6	6	100.0%
	レンタルサービス	6	6	100.0%
	キャッチセールス 計	90	101	89.1%
	全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

表－65 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	7年度	6年度	対前年度比
	相 談 件 数	90	101	89.1%
性別	男性	29	43	67.4%
	女性	60	58	103.4%
	団体	0	0	—
	不明	1	0	—
年代別	20歳未満	8	6	133.3%
	20歳代	41	40	102.5%
	30歳代	14	17	82.4%
	40歳代	7	8	87.5%
	50歳代	5	10	50.0%
	60歳代	3	8	37.5%
	70歳以上	9	8	112.5%
	不明	3	4	75.0%
職業別	給与生活者	48	56	85.7%
	自営・自由業	5	2	250.0%
	家事従事者	5	7	71.4%
	学生	20	19	105.3%
	無職	11	12	91.7%
	その他・不明	1	5	20.0%
	平均契約金額(千円)	3,287	1,016	323.5%
	平均既払金額(千円)	84	83	101.2%
1	主 解約一般	39	47	83.0%
2	な クーリングオフ一般	26	34	76.5%
3	相 契約書・書面一般	25	22	113.6%
4	談 説明不足	21	16	131.3%
5	※ 無料商法	19	15	126.7%

(※主な相談内容は複数選択項目)

⑬ 多重債務

多重債務に関する相談件数は2,108件で、対前年度比95.3%と減少した。

契約当事者の属性をみると、男女別では「男性」が55.0%を占める。年代別では、「20歳代」が20.3%、「50歳代」が18.5%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く53.3%を占めており、次いで「無職」が26.3%となっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は1,173件で、多重債務相談全体の55.6%を占める。

借入金の総額は、金額の記入があった相談の中で、「100万円未満」が33.4%を占め、次いで「100万円以上300万円未満」(33.0%)、「300万円以上500万円未満」(15.1%)となっている。平均借入金額は366万7千円となっている。(表-66)

多重債務相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された相談内容をみると、「クレジットカードやカードローン等複数社の債務を滞納している。」等の相談が寄せられている。

表-66 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
相 談 件 数		2,108	2,213	95.3%
性別	男性	1,159	1,240	93.5%
	女性	886	914	96.9%
	団体	17	10	170.0%
	不明	46	49	93.9%
年代別	20歳未満	16	19	84.2%
	20歳代	427	464	92.0%
	30歳代	344	314	109.6%
	40歳代	291	300	97.0%
	50歳代	391	393	99.5%
	60歳代	237	266	89.1%
	70歳以上	242	279	86.7%
	不明	160	178	89.9%
職業別	給与生活者	1,123	1,119	100.4%
	自営・自由業	164	162	101.2%
	家事従事者	26	51	51.0%
	学生	63	77	81.8%
	無職	554	638	86.8%
	その他・不明	178	166	107.2%

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
借入先上位3位	フリーローン・サラ金	1,173	1,246	94.1%
	他の融資サービス	27	10	270.0%
	融資サービス一般	16	27	59.3%
借入金総額	100万円未満	450	451	99.8%
	100万円以上300万円未満	444	468	94.9%
	300万円以上500万円未満	204	208	98.1%
	500万円以上1,000万円未満	156	152	102.6%
	1,000万円以上	93	94	98.9%
	記入有計	1,347	1,373	98.1%
	平均借入金額(千円)	3,667	4,356	84.2%

⑭ 倒産

契約した事業者の経営破たんや事業停止等の「倒産」に関する相談は1,430件で、対前年度比60.6%と減少した。

契約当事者の属性をみると、男女別では「女性」が84.3%を占める。年代別では「20歳代」が42.2%、「30歳代」が19.3%を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く68.5%を占めている。

主な商品・役務でみると、「エステティックサービス」「医療サービス」等で倒産に関する相談が多く寄せられている。「通っていた店舗やクリニックが倒産し、施術が受けられなくなったため、未了分の既払金の返金を希望する。」等の相談が寄せられた。

倒産に係る相談の平均契約金額は82万5千円、平均既払金額は36万1千円である。(表-67)

表-67 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
相 談 件 数		1,430	2,360	60.6%
性別	男性	201	470	42.8%
	女性	1,206	1,858	64.9%
	団体	17	7	242.9%
	不明	6	25	24.0%
年代別	20歳未満	28	89	31.5%
	20歳代	603	1,182	51.0%
	30歳代	276	551	50.1%
	40歳代	162	218	74.3%
	50歳代	175	133	131.6%
	60歳代	87	37	235.1%
	70歳以上	46	48	95.8%
	不明	53	102	52.0%
職業別	給与生活者	980	1,663	58.9%
	自営・自由業	97	105	92.4%
	家事従事者	57	70	81.4%
	学生	125	310	40.3%
	無職	91	88	103.4%
	その他・不明	80	124	64.5%

単位：件

項 目		7 年 度	6 年 度	対前年度比	
1	主 な 商 品 ・ 役 務	エステティックサービス	719	394	182.5%
2		医療サービス	206	1,627	12.7%
3		整体	102	20	510.0%
4		スポーツ・健康教室	38	20	190.0%
5		歯科治療	37	24	154.2%
平均契約金額(千円)		825	829	99.5%	
平均既払金額(千円)		361	366	98.6%	

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

令和7年度の「危害」に関する相談は2,058件で、対前年度比106.2%と増加した。危害の内容で多いものは、「その他の傷病及び諸症状」(741件)であり、次いで、「皮膚障害」(453件)、「消化器障害」(201件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位5位をみると、最も多い相談は「医療」(417件)である。「医療サービス」や「歯科治療」等が多い。うち「医療サービス」(267件)では、「美容医療」が多くを占め、「糸リフトによる小顔手術を受け、日数が経過してもなかなか腫れが引かない。」といった相談が寄せられた。

第2位は、「化粧品」(241件)である。うち「乳液」(50件)や化粧クリーム(50件)が多く、「しわ取り美容液を使ったところ肌が赤くなった。」等の相談が寄せられた。

第3位は「理美容」(184件)で、主な相談は「パーマ」(77件)である。「美容院で髪を染めたが、強い染色剤を使用して髪が痛んでしまった。」といった相談が寄せられた。

第4位は「健康食品」(168件)で、なかでも「他の健康食品」(138件)では、「ダイエットサプリを飲んだら腹痛を起こし下痢をした。」といった相談等が寄せられた。

第5位は「健康関連サービス」(122件)で、主な相談は「整体」(119件)である。「マッサージを受けたところ、体の一部が腫れて痛い。」等の様々な相談が寄せられた。(表-68)

被害者の属性をみると、男女別では「女性」が多く71.4%となっている。年代別では「70歳以上」(375件)が最も多い。

職業別では、「給与生活者」(898件)が最も多く43.6%を占め、次いで「無職」(457件)が22.2%、「家事従事者」(210件)が10.2%を占める。

危害程度は「医者にかからず」(780件)が「危害に関する相談」全体の37.9%と最も多い。「治療1か月以上」は126件、「死亡」は7件寄せられている。(表-69)

表－68 危害の内容 商品・役務別件数(令和7年度)

単位：件

商品・役務(上位5位)		合 計	危害の内容																			
			骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体		2,058	52	10	1	140	104	3	4	61	21	2	19	111	2	453	2	31	69	201	741	31
1	医療	417																				
	医療サービス	267	0	0	0	3	7	1	0	7	0	0	7	24	0	37	0	0	1	9	168	3
	歯科治療	102	0	0	0	5	6	0	0	9	0	0	0	4	0	2	0	0	0	1	75	0
2	化粧品	241																				
	乳液	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0	0	0	0	1	0
	化粧クリーム	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	2	0
3	理美容	184																				
	パーマ	77	0	0	0	2	9	0	0	1	0	0	0	5	0	29	0	0	0	0	31	0
	エステティックサービス	56	0	0	0	10	3	0	0	2	1	0	2	7	1	22	0	0	1	1	6	0
4	健康食品	168																				
	他の健康食品	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	38	0	0	0	76	20	3
	健康食品一般	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1	5	3	0
5	健康関連サービス	122																				
	整体	119	10	3	0	10	0	0	1	10	2	0	0	4	0	4	0	0	2	1	70	2

表－69 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

単位：件

項 目			7 年度	6 年度	対前年度比
相 談 件 数			2,058	1,938	106.2%
被害者	性別	男性	501	432	116.0%
		女性	1,469	1,464	100.3%
		不明	88	42	209.5%
	年代別	20歳未満	20	53	37.7%
		20歳代	225	174	129.3%
		30歳代	285	220	129.5%
		40歳代	307	307	100.0%
		50歳代	394	374	105.3%
		60歳代	273	265	103.0%
		70歳以上	375	395	94.9%
		不明	179	150	119.3%
	職業別	給与生活者	898	812	110.6%
		自営・自由業	199	182	109.3%
		家事従事者	210	216	97.2%
		学生	82	62	132.3%
		無職	457	482	94.8%
その他・不明		212	184	115.2%	

項 目		7 年度	6 年度	対前年度比
危害程度	治療 1 週間未満	491	465	105.6%
	1 ～ 2 週間	161	136	118.4%
	3 週間～ 1 か月	121	79	153.2%
	1 か月以上	126	122	103.3%
	死亡	7	1	700.0%
	不明	372	314	118.5%
	医者にかからず	780	821	95.0%

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、危害につながるおそれがある相談である。令和7年度の「危険」に関する相談件数は446件で、対前年度比114.7%と増加した。

危険の内容をみると、最も多いものが「過熱・こげる」(75件)、第2位が「発煙・火花」(57件)、第3位が「異物の混入」(53件)となっている。

商品・役務別でみると、「普通・小型自動車」(24件)が最も多く、その危険内容として多いのは「機能故障」であり、走行中の故障に関する相談も寄せられている。第2位は二つあり、一つは「電話関連機器・用品」(18件)で、その危険内容として多いのは「発火・引火」であり、モバイルバッテリーが自宅で引火した等の相談が寄せられている。もう一つは「賃貸アパート」(18件)で様々な相談が寄せられていた。(表-70)

表-70 危険の内容 商品・役務別件数(令和7年度)

単位：件

商品・役務(上位10位)		合 計	危険の内容																					
			火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体		446	15	46	57	75	0	5	2	2	5	1	9	43	19	45	6	0	8	4	53	1	50	0
1	普通・小型自動車	24	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	16	0	0	0	0	0	0	2	0
2	電話関連機器・用品	18	2	5	2	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
2	賃貸アパート	18	2	2	2	2	0	2	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0
4	外食	16	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	1	0	0
5	電池	15	3	2	1	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
6	ヘアードライヤー	12	0	1	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	スマートフォン	10	0	2	2	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	他の調理食品	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	1	0
8	修理サービス	9	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	1	0
10	電子レンジ	7	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	室内照明器具	7	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Ⅱ 東京都消費生活総合センター相談受付分

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

東京都消費生活総合センター（以下「都センター」という。）は、前身の東京都消費者センターとして昭和44年4月に開設された。開設当初の相談件数は年間5千件台であったが、昭和49年度の石油パンク時に約3倍の1万6千件台で第1次ピークとなった。その後、年々減少していたが、昭和54年度に再び増加傾向に転じ、商品相場・金商法が社会問題化した昭和61年度に、2万8千件台で第2のピークとなった。平成16年度には架空・不当請求が急増したことにより3万5千件を超えた。都センターにおいて専用相談電話「架空請求110番」を設置し、体制を強化した平成17年度に相談件数が4万1千件近くとなる第3のピークとなったが、その後、架空・不当請求に関する相談は、やや沈静化した。平成21年度には、都センターにおける土曜相談の開始、消費者庁発足による消費者の関心の高まりもあって相談件数が再び増加したが、その後減少に転じ、平成28年度以降は概ね2万5千件から3万件の間で推移している。（都表－1、都図－1）

都表－1 相談件数の推移（東京都） 単位：件

年度	昭和44年度	45年度	46年度	47年度	48年度	49年度	50年度	51年度	52年度	53年度	54年度	55年度
件数	5,871	6,759	9,212	11,617	13,521	16,477	13,126	12,326	11,365	10,212	11,298	12,949

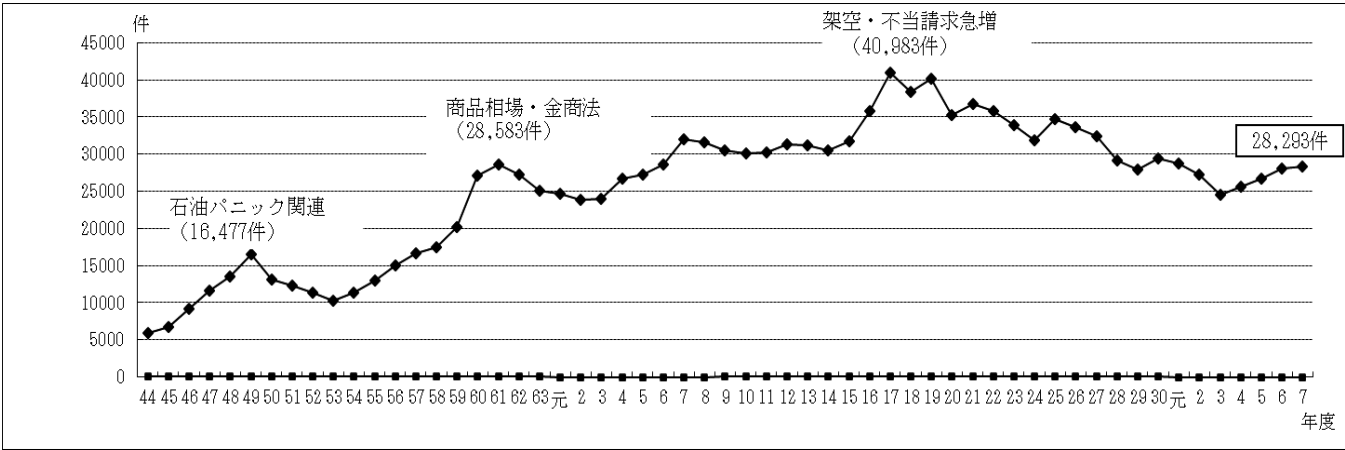
年度	56年度	57年度	58年度	59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度
件数	15,058	16,585	17,409	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684

年度	5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
件数	27,216	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792	35,834

年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
件数	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673	33,692	32,732	29,148

年度	29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
件数	27,857	29,384	28,752	27,252	24,542	25,627	26,641	28,126	28,293

都図－1 年度別相談件数の推移（東京都）



(2) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分をみると、「苦情」は27,209件で全体の96.2%を占める。「問合せ」は1,066件で全体の3.8%を占める。「要望」は18件とわずかであった。前年度と比べて「苦情」は2.1%の増加、「問合せ」は26.6%の減少となっている。

相談方法別で見ると、「電話」による相談は27,304件で全体の96.5%を占めている。「来所」による相談は858件で全体の3.0%となっており、「文書」による相談は131件で全体の0.5%となっている。(都表-2)

都表-2 相談区分・相談方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和7年度	令和6年度	対前年度比
相談区分	苦 情	27,209 (96.2%)	26,649 (94.7%)	102.1%
	問合せ	1,066 (3.8%)	1,452 (5.2%)	73.4%
	要 望	18 (0.0%)	25 (0.1%)	72.0%
相談方法	電 話	27,304 (96.5%)	27,485 (97.7%)	99.3%
	来 所	858 (3.0%)	580 (2.1%)	147.9%
	文 書	131 (0.5%)	61 (0.2%)	214.8%
計		28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

(3) 契約購入金額

契約購入金額についてみると、50万円未満の金額は全体の43.4%を占める。最も多いのは「1万円未満」で、全体の13.2%を占めている。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は430件で、全体の1.5%となっている。なかでも「1億円以上」は30件となっている。平均金額は約156万円と、前年度より約8万円増加している。(都表-3)

都表-3 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和7年度	令和6年度	対前年度比
1万円未満 (※0円を含む)	3,722 (13.2%)	3,344 (11.9%)	111.3%
1万円以上 5万円未満	3,682 (13.0%)	3,430 (12.2%)	107.3%
5万円以上 10万円未満	1,472 (5.2%)	1,385 (4.9%)	106.3%
10万円以上 50万円未満	3,393 (12.0%)	3,342 (11.9%)	101.5%
50万円以上 100万円未満	1,015 (3.6%)	1,029 (3.7%)	98.6%
100万円以上 500万円未満	1,345 (4.8%)	1,219 (4.3%)	110.3%
500万円以上 1千万円未満	240 (0.8%)	215 (0.8%)	111.6%
1千万円以上 5千万円未満	320 (1.1%)	314 (1.1%)	101.9%
5千万円以上 1億円未満	80 (0.3%)	73 (0.3%)	109.6%
1億円以上	30 (0.1%)	20 (0.1%)	150.0%
その他・不明	12,994 (45.8%)	13,755 (49.1%)	94.5%
総件数	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%
総合計金額	23,820,405,886円	21,230,412,618円	112.2%
平均金額 (※)	1,556,991円	1,477,309円	105.4%

※「その他・不明」を除いて算出

2 相談者・契約当事者の属性

(1) 相談者の属性（男女別・年代別）

相談者の属性を男女別でみると、「女性」の占める割合は53.4%で、「男性」の41.5%を上回っている。

（都表－4）

年代別では、「50歳代」が全体の19.5%と最も多く、次に「70歳以上」が17.7%となっている。（都表－5）

都表－4 相談者男女別相談件数

単位：件

性別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
男性	11,740 (41.5%)	11,797 (41.9%)	99.5%
女性	15,119 (53.4%)	14,941 (53.1%)	101.2%
団体・不明	1,434 (5.1%)	1,388 (5.0%)	103.3%
計	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

都表－5 相談者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
20歳未満	296 (1.0%)	241 (0.9%)	122.8%
20歳代	3,325 (11.8%)	3,007 (10.7%)	110.6%
30歳代	3,434 (12.1%)	3,030 (10.8%)	113.3%
40歳代	4,054 (14.3%)	4,026 (14.3%)	100.7%
50歳代	5,506 (19.5%)	5,442 (19.3%)	101.2%
60歳代	3,986 (14.1%)	4,017 (14.3%)	99.2%
70歳以上	5,007 (17.7%)	5,456 (19.4%)	91.8%
団体・不明	2,685 (9.5%)	2,907 (10.3%)	92.4%
計	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

(2) 相談者の居住する地域

相談者の居住地域別件数は、「都表－6」のとおりである。

都表－6 相談者地域別相談件数

単位：件

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
特 別 区		市 部		郡 部	
千代田区	177	八王子市	1,220	瑞穂町	101
中央区	417	立川市	248	日の出町	76
港区	1,034	武蔵野市	208	檜原村	3
新宿区	857	三鷹市	408	奥多摩町	10
文京区	419	青梅市	140	郡部 地域不明	14
台東区	379	府中市	324	郡部 計	204 (0.7%)
墨田区	371	昭島市	217	島 し よ 部	
江東区	1,028	調布市	428	大島町	19
品川区	752	町田市	355	利島村	1
目黒区	576	小金井市	204	新島村	7
大田区	1,208	小平市	360	神津島村	8
世田谷区	1,726	日野市	277	三宅村	5
渋谷区	799	東村山市	219	御蔵島村	0
中野区	672	国分寺市	221	八丈町	22
杉並区	1,537	国立市	147	青ヶ島村	0
豊島区	569	福生市	149	小笠原村	6
北区	595	狛江市	146	島しよ 地域不明	13
荒川区	344	東大和市	155	島しよ 計	81 (0.3%)
板橋区	1,010	清瀬市	95	都内 地域不明	759 (2.7%)
練馬区	1,363	東久留米市	167	都内 計	26,776 (94.6%)
足立区	1,041	武蔵村山市	131		
葛飾区	567	多摩市	205		
江戸川区	1,351	稲城市	212		
特別区 地域不明	0	羽村市	95		
特別区 計	18,792 (66.4%)	あきる野市	306		
		西東京市	303		
		市部 計	6,940 (24.5%)		

地域名	件数	地域名	件数	地域名	件数
道 府 県		福井県	1	山口県	4
北海道	23	山梨県	8	徳島県	0
青森県	5	長野県	13	香川県	5
岩手県	5	岐阜県	7	愛媛県	11
宮城県	14	静岡県	24	高知県	5
秋田県	1	愛知県	26	福岡県	19
山形県	2	三重県	6	佐賀県	1
福島県	11	滋賀県	6	長崎県	4
茨城県	45	京都府	12	熊本県	10
栃木県	20	大阪府	37	大分県	1
群馬県	21	兵庫県	16	宮崎県	3
埼玉県	346	奈良県	3	鹿児島県	9
千葉県	281	和歌山県	1	沖縄県	14
神奈川県	416	鳥取県	2	道府県 計	1,475 (5.2%)
新潟県	16	島根県	0	在外日本人	30
富山県	2	岡山県	4	在日外国人	12
石川県	3	広島県	12	合 計	28,293 (100.0%)

(3) 契約当事者の属性（性別・年代別）

契約当事者の属性を性別でみると、「女性」の占める割合が49.4%で、「男性」の40.9%を上回っている。（都表－7）

年代別では、「70歳以上」が最も多く全体の19.2%、次に「50歳代」が15.2%となっている。（都表－8）

都表－7 契約当事者性別相談件数

単位：件

性別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
男性	11,570 (40.9%)	11,735 (41.7%)	98.6%
女性	13,975 (49.4%)	13,642 (48.5%)	102.4%
団体・不明	2,748 (9.7%)	2,749 (9.8%)	100.0%
計	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

都表－8 契約当事者年代別相談件数

単位：件

年代別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
20歳未満	536 (1.9%)	494 (1.8%)	108.5%
20歳代	3,445 (12.2%)	3,166 (11.3%)	108.8%
30歳代	3,185 (11.3%)	2,829 (10.1%)	112.6%
40歳代	3,443 (12.2%)	3,343 (11.9%)	103.0%
50歳代	4,289 (15.2%)	4,180 (14.9%)	102.6%
60歳代	3,393 (12.0%)	3,351 (11.9%)	101.3%
70歳以上	5,420 (19.2%)	5,884 (20.9%)	92.1%
団体・不明	4,582 (16.0%)	4,879 (17.2%)	93.9%
計	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

(4) 契約当事者の属性（職業別）

契約当事者の属性を職業別でみると、「給与生活者」が41.7%で最も多く、次いで「無職」20.8%となっている。（都表－9）

都表－9 契約当事者職業別相談件数

単位：件

職業別	令和7年度	令和6年度	対前年度比
給与生活者	11,810 (41.7%)	11,184 (39.8%)	105.6%
自営・自由業	2,525 (8.9%)	2,388 (8.5%)	105.7%
家事従事者	1,739 (6.1%)	1,776 (6.3%)	97.9%
学生	1,247 (4.4%)	1,158 (4.1%)	107.7%
無職	5,891 (20.8%)	6,065 (21.6%)	97.1%
相談窓口	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
行政機関	2 (0.0%)	2 (0.0%)	100.0%
消費者団体	2 (0.0%)	1 (0.0%)	200.0%
企業・団体	1,240 (4.4%)	1,184 (4.2%)	104.7%
その他・不明	3,837 (13.6%)	4,368 (15.6%)	87.8%
合 計	28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

3 商品・役務分類別及び相談内容別相談件数

(1) 商品・役務大分類別相談件数

都表－10 商品・役務大分類別相談件数の推移

単位：件

商品大分類	令和3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	対前年度比
A 商品一般	1,598	1,632	1,962	2,271 (8.1%)	1,952 (6.9%)	86.0%
B 食料品	1,325	1,323	1,448	1,800 (6.4%)	1,532 (5.4%)	85.1%
C 住居品	1,100	1,077	1,055	1,103 (3.9%)	1,179 (4.2%)	106.9%
D 光熱水品	465	517	418	526 (1.9%)	431 (1.5%)	81.9%
E 被服品	1,528	1,545	1,447	1,309 (4.7%)	1,599 (5.7%)	122.2%
F 保健衛生品	1,638	2,256	1,902	1,559 (5.5%)	1,439 (5.1%)	92.3%
G 教養娯楽品	2,003	1,924	1,907	1,866 (6.6%)	1,866 (6.6%)	100.0%
H 車両・乗り物	373	381	465	384 (1.4%)	451 (1.6%)	117.4%
I 土地・建物・設備	605	607	800	1,188 (4.2%)	1,149 (4.1%)	96.7%
J 他の商品	50	63	58	48 (0.2%)	53 (0.2%)	110.4%
商品 計	10,685	11,325	11,462	12,054 (42.9%)	11,651 (41.2%)	96.7%
K クリーニング	83	84	90	115 (0.4%)	118 (0.4%)	102.6%
L レンタル・リース・貸借	1,991	1,882	1,974	2,234 (7.9%)	2,741 (9.7%)	122.7%
M 工事・建築・加工	716	738	742	784 (2.8%)	704 (2.5%)	89.8%
N 修理・補修	574	494	609	500 (1.8%)	600 (2.1%)	120.0%
O 管理・保管	84	86	94	100 (0.4%)	117 (0.4%)	117.0%
P 役務一般	202	147	195	154 (0.5%)	77 (0.3%)	50.0%
Q 金融・保険サービス	1,463	1,494	1,759	1,579 (5.6%)	1,551 (5.5%)	98.2%
R 運輸・通信サービス	1,787	1,696	1,761	2,246 (8.0%)	2,262 (8.0%)	100.7%
S 教育サービス	151	152	134	125 (0.4%)	161 (0.6%)	128.8%
T 教養・娯楽サービス	2,531	2,661	2,542	2,505 (8.9%)	2,497 (8.8%)	99.7%
U 保健・福祉サービス	1,330	1,901	1,813	2,026 (7.2%)	1,993 (7.0%)	98.4%
V 他の役務	1,815	1,850	2,225	2,549 (9.1%)	2,670 (9.4%)	104.7%
W 内職・副業・ねずみ講	276	220	280	273 (1.0%)	351 (1.2%)	128.6%
X 他の行政サービス	172	251	260	223 (0.8%)	205 (0.7%)	91.9%
役務 計	13,175	13,656	14,478	15,413 (54.9%)	16,047 (56.7%)	104.1%
Z 他の相談	682	646	701	659 (2.3%)	595 (2.1%)	90.3%
合 計	24,542	25,627	26,641	28,126 (100.0%)	28,293 (100.0%)	100.6%

(2) 商品・役務中分類別相談件数

都表－11 商品・役務中分類別相談件数

単位：件

	商 品 名	7 年 度	6 年 度	増 減
A	商 品 一 般	1,952	2,271	△ 319
B	食 料 品	1,532	1,800	△ 268
	食料品一般	33	45	△ 12
	穀類	130	84	46
	魚介類	117	129	△ 12
	肉類	18	20	△ 2
	乳卵類	23	19	4
	野菜・海草	29	58	△ 29
	油脂・調味料	16	27	△ 11
	果物	79	73	6
	菓子類	88	96	△ 8
	飲料	151	185	△ 34
	酒類	45	40	5
	調理食品	112	118	△ 6
	健康食品	691	905	△ 214
	食料品その他	0	1	△ 1
C	住 居 品	1,179	1,103	76
	住居品一般	8	5	3
	食生活機器	164	170	△ 6
	食器・台所用品	148	121	27
	洗濯・裁縫用具	71	53	18
	掃除用具	46	63	△ 17
	洗浄剤等	24	41	△ 17
	空調・冷暖房機器	305	234	71
	家具・寝具	197	228	△ 31
	室内装備品	35	28	7
	照明器具	61	42	19
	他の住居品	120	118	2
D	光 熱 水 品	431	526	△ 95
	光熱水品一般	0	1	△ 1
	電気	304	330	△ 26
	ガス	71	138	△ 67
	石油	8	7	1
	水道	34	35	△ 1
	他の光熱水品	14	15	△ 1
E	被 服 品	1,599	1,309	290
	被服品一般	9	21	△ 12
	和服	28	42	△ 14
	洋服一般	28	27	1
	子供洋服	7	14	△ 7
	洋装下着	114	103	11
	紳士・婦人洋服	663	489	174
	履物	207	163	44
	かばん	216	160	56
	アクセサリー	201	188	13
	他の身の回り品	112	89	23
	生地・糸類	7	4	3
	他の被服品	7	9	△ 2
F	保 健 衛 生 品	1,439	1,559	△ 120
	保健衛生品一般	2	1	1
	医薬品	169	124	45
	医療用具	161	162	△ 1
	化粧品	852	1,026	△ 174
	理美容器具・用品	120	110	10
	他の保健衛生品	135	136	△ 1
G	教 養 娛 楽 品	1,866	1,866	0
	教養娯楽品一般	4	2	2
	文具・事務用品	32	31	1
	パソコン・パソコン関連用品	241	267	△ 26
	電話機・電話機用品	268	271	△ 3
	学習教材	21	35	△ 14
	書籍・印刷物	202	249	△ 47
	音響・映像製品	227	227	0
	スポーツ用品	87	78	9
	カメラ類	33	34	△ 1
	時計	86	104	△ 18
	他の光学機器	4	3	1
	玩具・遊具	216	180	36
	楽器	28	30	△ 2
	他の教養娯楽品	417	355	62
H	車 両 ・ 乗 り 物	451	384	67
	車両・乗り物一般	0	0	0
	自動車	324	247	77
	自動車用品	37	47	△ 10
	自転車・用品	78	72	6
	運搬用具	7	14	△ 7
	他の乗り物	5	4	1
I	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	1,149	1,188	△ 39
	土地・建物・設備一般	20	23	△ 3
	土地	107	125	△ 18
	建物一般	3	4	△ 1
	集合住宅	238	212	26
	戸建住宅	89	90	△ 1
	他の建物	9	6	3
	住宅構成材	16	24	△ 8
	空調・冷暖房・給湯設備	309	435	△ 126
	衛生設備	37	50	△ 13
	屋外装備品	50	56	△ 6
	他の住宅設備	271	163	108
J	他 の 商 品	53	48	5
	商 品 計	11,651	12,054	△ 403

単位：件

	商 品 名	7 年 度	6 年 度	増 減
K	ク リ ー ニ ン グ	118	115	3
L	レンタル・リース・貸借	2,741	2,234	507
M	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	704	784	△ 80
N	修 理 ・ 補 修	600	500	100
O	管 理 ・ 保 管	117	100	17
P	役 務 一 般	77	154	△ 77
Q	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	1,551	1,579	△ 28
	金融・保険一般	14	12	2
	生命保険	81	99	△ 18
	損害保険	83	100	△ 17
	その他の保険	32	39	△ 7
	預貯金・証券等	253	169	84
	デリバティブ取引	47	132	△ 85
	ファンド型投資商品	161	115	46
	融資サービス	382	398	△ 16
	他の金融関連サービス	498	515	△ 17
R	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	2,262	2,246	16
	運輸・運送サービス一般	5	6	△ 1
	旅客運送サービス	127	159	△ 32
	郵便・貨物運送サービス	253	243	10
	放送・通信サービス一般	16	9	7
	電報・固定電話	375	340	35
	移動通信サービス	675	785	△ 110
	インターネット通信サービス	682	607	75
	放送	129	97	32
	教 育 サ ー ビ ス	161	125	36
S	教育一般	0	0	0
	学校教育	37	17	20
	補習教育	113	102	11
	他の教育	11	6	5
	教 養 ・ 娯 楽 サ ー ビ ス	2,497	2,505	△ 8
T	教養・娯楽一般	5	4	1
	旅行代理業	274	221	53
	宿泊施設	89	107	△ 18
	教室・講座	767	693	74
	観覧・鑑賞	187	175	12
	娯楽等情報配信サービス	325	459	△ 134
	ソフトウェアライセンス	138	134	4
	各種会員権	14	21	△ 7
	他の教養・娯楽	698	691	7

	商 品 名	7 年 度	6 年 度	増 減
U	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	1,993	2,026	△ 33
	保健・福祉一般	0	3	△ 3
	医療	969	1,052	△ 83
	理美容	511	401	110
	浴場	11	5	6
	衛生サービス	129	208	△ 79
	健康関連サービス	184	130	54
	保育	15	11	4
	老人福祉・サービス	100	105	△ 5
	他の保健・福祉	74	111	△ 37
V	他 の 役 務	2,670	2,549	121
	外食・食事宅配	460	453	7
	冠婚葬祭	93	73	20
	家事サービス	50	51	△ 1
	役務その他	2,067	1,972	95
W	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	351	273	78
	内職・副業一般	10	6	4
	自動販売機	1	0	1
	内職・副業	339	267	72
	無限連鎖講	1	0	1
X	他 の 行 政 サ ー ビ ス	205	223	△ 18
	役 務 計	16,047	15,413	634
Z	他 の 相 談	595	659	△ 64
	消費者運動	1	3	△ 2
	家庭管理	9	10	△ 1
	健康管理	0	2	△ 2
	相隣関係	50	58	△ 8
	慣習・しきたり	2	6	△ 4
	婚姻	4	5	△ 1
	相続	21	29	△ 8
	相談その他	508	546	△ 38
	合 計	28,293	28,126	167

(3) 相談件数の多い商品・役務

都表－12 商品・役務中分類別相談件数 上位 20 位 (「相談その他」(508 件)を除く) 単位：件

	商品・役務名	7 年度	6 年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	2,741	2,234	122.7%
	賃貸アパート	2,265	1,814	124.9%
2	役務その他	2,067	1,972	104.8%
	役務その他サービス	1,072	958	111.9%
	申請代行サービス	160	151	106.0%
	解錠サービス	148	120	123.3%
	廃品回収サービス	111	86	129.1%
3	商品一般	1,952	2,271	86.0%
4	医療	969	1,052	92.1%
	医療サービス	728	853	85.3%
	歯科治療	184	158	116.5%
5	化粧品	852	1,026	83.0%
	乳液	154	170	90.6%
	化粧クリーム	151	133	113.5%
6	教室・講座	767	693	110.7%
	スポーツ・健康教室	236	194	121.6%
	ビジネス教室	169	154	109.7%
7	工事・建築・加工	704	784	89.8%
	電気工事	110	79	139.2%
	衛生設備工事	96	91	105.5%
	新築工事	88	101	87.1%
	内装工事	72	66	109.1%
8	他の教養・娯楽	698	691	101.0%
	教養・娯楽サービスその他	199	190	104.7%
	インターネットゲーム	156	147	106.1%
	スポーツ施設利用	106	83	127.7%
9	健康食品	691	905	76.4%
10	インターネット通信サービス	682	607	112.4%
	光ファイバー	433	345	125.5%
	他のネット接続回線	91	67	135.8%

	商品・役務名	7 年度	6 年度	対前年度比
11	移动通信サービス	675	785	86.0%
	携帯電話サービス	564	683	82.6%
	モバイルデータ通信	108	95	113.7%
12	紳士・婦人洋服	663	489	135.6%
13	修理・補修	600	500	120.0%
	修理サービス	575	479	120.0%
14	理美容	511	401	127.4%
	エステティックサービス	341	286	119.2%
	脱毛エステ	204	173	117.9%
	痩身エステ	54	46	117.4%
	パーマ	95	49	193.9%
15	他の金融関連サービス	498	515	96.7%
	金融関連サービスその他	387	391	99.0%
	金融コンサルティング	70	83	84.3%
16	外食・食事宅配	460	453	101.5%
	外食	391	381	102.6%
	食事宅配	67	65	103.1%
17	他の教養娯楽品	417	355	117.5%
	ペット用品	102	47	217.0%
	教養娯楽品その他	89	69	129.0%
	室内装飾品	59	52	113.5%
18	融資サービス	382	398	96.0%
	フリーローン・サラ金	349	357	97.8%
19	電報・固定電話	375	340	110.3%
	固定電話サービス	375	332	113.0%
20	内職・副業	339	267	127.0%
	他の内職・副業	247	194	127.3%

(4) 内容分類別相談件数

都表-13 内容分類別相談件数

単位：件

内容分類	令和7年度	令和6年度	対前年度比
安全・衛生	905 (3.2%)	930 (3.3%)	97.3%
品質・機能 ・役務品質	3,918 (13.8%)	3,648 (13.0%)	107.4%
法規・基準	776 (2.7%)	891 (3.2%)	87.1%
価格・料金	3,795 (13.4%)	3,553 (12.6%)	106.8%
計量・量目	31 (0.1%)	36 (0.1%)	86.1%
表示・広告	1,833 (6.5%)	1,590 (5.7%)	115.3%
販売方法	13,021 (46.0%)	12,821 (45.6%)	101.6%
契約・解約	22,523 (79.6%)	21,630 (76.9%)	104.1%
接客対応	5,043 (17.8%)	4,610 (16.4%)	109.4%
包装・容器	28 (0.1%)	20 (0.1%)	140.0%
施設・設備	91 (0.3%)	72 (0.3%)	126.4%
買物相談	40 (0.1%)	50 (0.2%)	80.0%
生活知識	33 (0.1%)	43 (0.2%)	76.7%
その他	206 (0.7%)	290 (1.0%)	71.0%

(複数選択項目)

(5) 内容キーワード別相談件数

都表-14 内容キーワード別相談件数

単位：件

順位	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	解約一般 ※1	7,786	7,259	107.3%
2	インターネット通販	7,135	6,541	109.1%
3	返金	5,187	4,514	114.9%
4	電子広告	3,875	3,059	126.7%
5	高価格・料金	3,262	2,896	112.6%
6	契約書・書面一般 ※2	3,129	2,960	105.7%
7	説明不足	2,718	2,380	114.2%
8	連絡不能	2,582	2,394	107.9%
9	S N S	2,326	1,977	117.7%
10	詐欺	2,279	2,095	108.8%
11	信用性	2,184	2,231	97.9%
12	クレーム処理	2,135	2,009	106.3%
13	約束不履行	2,008	1,719	116.8%
14	クレジットカード	1,897	1,949	97.3%
15	返品	1,737	1,687	103.0%
16	家庭訪販	1,730	1,730	100.0%
17	補償	1,563	1,262	123.9%
18	電話勧誘	1,546	1,520	101.7%
19	定期購入	1,531	1,794	85.3%
20	個人情報	1,465	1,270	115.4%

(複数選択項目)

※1：解約に関する相談のうち「解約拒否」以外のもの

※2：契約書・書面に関する相談のうち「書面不交付」「書面偽造」「書面不備」以外のもの

※3：クーリングオフに関する相談のうち「クーリングオフ回避」以外のもの

(6) 商品・役務別内容別の相談件数

都表－15 商品・役務大分類別の内容分類別相談件数（令和7年度）

内容分類 商品大分類	相談件数	安全 ・ 衛生	・品質 役務・ 品機能	法規 ・ 基準	価格 ・ 料金	計量 ・ 量目	表示 ・ 広告
A 商品一般	1,952	12	49	57	96	0	54
B 食料品	1,532	141	217	44	117	12	232
C 住居品	1,179	86	430	21	66	3	154
D 光熱水品	431	11	21	3	80	0	10
E 被服品	1,599	19	305	34	103	5	178
F 保健衛生品	1,439	79	191	20	112	2	195
G 教養娯楽品	1,866	48	363	55	143	1	121
H 車両・乗り物	451	42	160	22	61	0	30
I 土地・建物・設備	1,149	16	155	54	180	1	38
J 他の商品	53	0	3	0	12	0	0
K クリーニング	118	1	78	7	7	0	4
L レンタル・リース・貸借	2,741	97	523	99	704	0	38
M 工事・建築・加工	704	32	212	22	157	1	10
N 修理・補修	600	12	139	3	218	0	70
O 管理・保管	117	2	18	8	22	0	22
P 役務一般	77	0	2	2	8	0	5
Q 金融・保険サービス	1,551	4	26	62	148	0	52
R 運輸・通信サービス	2,262	12	242	47	272	1	33
S 教育サービス	161	0	13	12	20	0	4
T 教養・娯楽サービス	2,497	35	160	68	320	2	175
U 保健・福祉サービス	1,993	205	397	44	360	0	140
V 他の役務	2,670	49	194	71	546	3	241
W 内職・副業・ねずみ講	351	0	5	5	34	0	20
X 他の行政サービス	205	2	15	16	9	0	7
Z 他の相談 ※	595	—	—	—	—	—	—
合 計	28,293	905	3,918	776	3,795	31	1,833

※「Z 他の相談」については、内容別分類はない。

単位：件

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	内容分類 商品大分類
917	1, 274	277	1	9	2	2	22	A 商品一般
979	1, 216	214	14	2	2	1	2	B 食料品
598	911	248	4	0	1	4	6	C 住居品
211	321	51	0	2	0	1	5	D 光熱水品
1, 125	1, 399	258	1	0	0	2	2	E 被服品
1, 027	1, 259	188	4	0	1	1	3	F 保健衛生品
1, 089	1, 544	358	1	0	1	3	12	G 教養娯楽品
168	368	111	0	1	0	1	0	H 車両・乗り物
627	870	161	0	9	4	3	10	I 土地・建物・設備
28	50	8	0	0	0	0	0	1 他の商品
17	77	51	0	0	0	0	0	K クリーニング
326	2, 352	636	1	37	1	0	10	L レンタル・リース・貸借
257	567	166	0	3	5	1	5	M 工事・建築・加工
305	478	104	0	1	4	1	3	N 修理・補修
14	69	38	0	2	0	0	2	O 管理・保管
35	67	15	0	0	0	0	0	P 役務一般
577	1, 362	213	0	1	2	0	14	Q 金融・保険サービス
970	1, 812	523	0	3	1	0	11	R 運輸・通信サービス
45	148	31	0	0	0	0	0	S 教育サービス
1, 341	2, 249	441	1	10	0	1	3	T 教養・娯楽サービス
652	1, 597	470	0	8	5	5	22	U 保健・福祉サービス
1, 402	2, 152	405	1	2	9	1	20	V 他の役務
291	323	28	0	0	0	0	0	W 内職・副業・ねずみ講
20	58	48	0	1	2	6	54	X 他の行政サービス
—	—	—	—	—	—	—	—	Z 他の相談 ※
13, 021	22, 523	5, 043	28	91	40	33	206	合 計

(複数選択項目)

4 販売購入形態別相談件数

(1) 販売購入形態別相談件数

都表－16 販売購入形態別相談件数の推移

単位：件

販売購入形態	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
全相談件数	24,542 (100.0%)	25,627 (100.0%)	26,641 (100.0%)	28,126 (100.0%)	28,293 (100.0%)
店舗購入	4,955 (20.2%)	5,282 (18.8%)	5,237 (18.6%)	5,765 (20.4%)	5,766 (20.4%)
特殊販売（店舗外販売）	12,480 (50.9%)	12,735 (45.3%)	13,138 (46.7%)	13,478 (47.6%)	13,723 (48.5%)
訪問販売	1,862 (7.6%)	1,592 (5.7%)	1,802 (6.4%)	2,203 (7.8%)	2,235 (7.9%)
通信販売	9,263 (37.7%)	9,882 (35.0%)	9,887 (35.2%)	9,439 (33.4%)	9,696 (34.3%)
マルチ(まがい)商法	304 (1.2%)	249 (0.9%)	210 (0.7%)	171 (0.6%)	167 (0.6%)
電話勧誘販売	690 (2.8%)	711 (2.5%)	916 (3.3%)	1,272 (4.5%)	1,301 (4.6%)
ネガティブオプション	58 (0.2%)	57 (0.2%)	57 (0.2%)	42 (0.1%)	34 (0.1%)
訪問購入	132 (0.5%)	122 (0.4%)	139 (0.5%)	176 (0.6%)	147 (0.5%)
他の無店舗販売	171 (0.7%)	122 (0.4%)	127 (0.5%)	175 (0.6%)	143 (0.5%)
不明・無関係	7,107 (29.0%)	7,610 (27.1%)	8,266 (29.4%)	8,883 (31.4%)	8,804 (31.1%)

(2) 特殊販売の契約当事者年代別相談件数

都表－17 特殊販売の形態別契約当事者年代別相談件数（令和7年度）

単位：件

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	7年度計
訪問販売	42 (1.9%)	378 (16.9%)	186 (8.3%)	188 (8.4%)	211 (9.4%)	213 (9.5%)	772 (34.5%)	245 (11.0%)	2,235 (100.0%)
通信販売	305 (3.1%)	960 (9.9%)	1,087 (11.2%)	1,399 (14.4%)	1,864 (19.2%)	1,503 (15.5%)	1,611 (16.6%)	967 (10.0%)	9,696 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	5 (3.0%)	82 (49.1%)	16 (9.6%)	11 (6.6%)	12 (7.2%)	12 (7.2%)	9 (5.4%)	20 (11.9%)	167 (100.0%)
電話勧誘販売	11 (0.8%)	195 (15.0%)	151 (11.6%)	136 (10.5%)	172 (13.2%)	139 (10.7%)	317 (24.4%)	180 (13.8%)	1,301 (100.0%)
ネガティブオプション	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	6 (17.6%)	4 (11.8%)	9 (26.5%)	7 (20.6%)	7 (20.5%)	34 (100.0%)
訪問購入	0 (0.0%)	5 (3.4%)	2 (1.4%)	12 (8.2%)	16 (10.9%)	15 (10.2%)	76 (51.7%)	21 (14.3%)	147 (100.0%)
他の無店舗販売	5 (3.5%)	25 (17.5%)	15 (10.5%)	22 (15.4%)	24 (16.8%)	13 (9.1%)	26 (18.2%)	13 (9.1%)	143 (100.0%)
特殊販売 計	368 (2.7%)	1,646 (12.0%)	1,457 (10.6%)	1,774 (12.9%)	2,303 (16.8%)	1,904 (13.9%)	2,818 (20.5%)	1,453 (10.6%)	13,723 (100.0%)

(3) 訪問販売

都表－18 訪問販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	408	316	129.1%
	役務その他サービス	153	115	133.0%
	解錠サービス	139	110	126.4%
2	修理・補修	345	266	129.7%
	修理サービス	338	265	127.5%
3	工事・建築・加工	261	329	79.3%
	電気工事	91	64	142.2%
	衛生設備工事	56	56	100.0%
	屋根工事	35	102	34.3%
4	他の住宅設備	200	105	190.5%
	ブレーカー	142	60	236.7%
	蓄電池	28	27	103.7%
5	空調・冷暖房・給湯設備	191	268	71.3%
	給湯システム	113	212	53.3%
	ソーラーシステム	76	55	138.2%
6	電気	106	104	101.9%
7	衛生サービス	96	157	61.1%
	他の駆除サービス	63	115	54.8%
8	書籍・印刷物	60	75	80.0%
	新聞	60	73	82.2%
9	インターネット通信サービス	57	53	107.5%
	光ファイバー	46	34	135.3%
10	集合住宅	37	26	142.3%
	中古分譲マンション	22	12	183.3%
	訪問販売 計	2,235	2,203	101.5%
	全相談件数に占める割合	(7.9%)	(7.8%)	

都表－19 訪問販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	高価格・料金	849	777	109.3%
2	クーリングオフ一般	818	787	103.9%
3	契約書・書面一般	636	545	116.7%
4	電子広告	522	407	128.3%
5	解約一般	463	444	104.3%

(4) 通信販売

都表－20 通信販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	化粧品	774	912	84.9%
	乳液	150	159	94.3%
	化粧クリーム	145	123	117.9%
	養毛剤	68	81	84.0%
2	役務その他	692	638	108.5%
	役務その他サービス	420	347	121.0%
	申請代行サービス	153	139	110.1%
	祈とうサービス	39	53	73.6%
3	健康食品	608	779	78.0%
4	紳士・婦人洋服	562	400	140.5%
5	商品一般	464	594	78.1%
6	他の教養・娯楽	431	469	91.9%
	教養・娯楽サービスその他	150	132	113.6%
	インターネットゲーム	148	142	104.2%
	出会い系サイト・アプリ	55	87	63.2%
7	娯楽等情報配信サービス	284	393	72.3%
	他の娯楽等情報配信サービス	100	116	86.2%
	映像配信サービス	82	94	87.2%
	アダルト情報	72	105	68.6%
8	他の教養娯楽品	281	210	133.8%
	ペット用品	90	39	230.8%
	教養娯楽品その他	68	50	136.0%
9	旅行代理業	255	191	133.5%
	旅行代理業一般	105	94	111.7%
	国内手配旅行	76	36	211.1%
10	空調・冷暖房機器	193	129	149.6%
	扇風機	56	14	400.0%
	通信販売 計	9,696	9,439	102.7%
	全相談件数に占める割合	(34.3%)	(33.6%)	

都表－21 通信販売 相談内容別件数

単位：件

	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	6,979	6,382	109.4%
2	解約一般	3,682	3,613	101.9%
3	電子広告	2,639	2,100	125.7%
4	返金	2,578	2,059	125.2%
5	S N S	1,678	1,416	118.5%

(5) マルチ（まがい）商法

都表－22 マルチ(まがい)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	内職・副業	45	29	155.2%
	他の内職・副業	39	26	150.0%
2	商品一般	17	8	212.5%
2	健康食品	17	21	81.0%
4	化粧品	15	13	115.4%
4	教室・講座	15	17	88.2%
	ビジネス教室	13	14	92.9%
	マルチ(まがい)商法 計	167	171	97.7%
	全相談件数に占める割合	(0.6%)	(0.6%)	

都表－23 マルチ(まがい)商法 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	サイドビジネス商法	115	135	85.2%
2	クーリングオフ一般	52	51	102.0%
3	紹介販売	51	46	110.9%
4	返金	43	50	86.0%
5	解約一般	42	58	72.4%

(6) 電話勧誘販売

都表－24 電話勧誘販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	272	221	123.1%
	役務その他サービス	212	167	126.9%
	広告代理サービス	34	31	109.7%
2	インターネット通信サービス	205	175	117.1%
	光ファイバー	169	145	116.6%
3	教室・講座	134	91	147.3%
	ビジネス教室	87	50	174.0%
4	商品一般	118	143	82.5%
5	魚介類	85	88	96.6%
6	内職・副業	74	46	160.9%
	他の内職・副業	60	41	146.3%
7	移动通信サービス	49	48	102.1%
	モバイルデータ通信	31		—
8	電報・固定電話	42	50	84.0%
	固定電話サービス	42	48	87.5%
9	電気	39	33	118.2%
10	他の金融関連サービス	29	64	45.3%
	電話勧誘販売 計	1,301	1,272	102.3%
	全相談件数に占める割合	(4.6%)	(4.5%)	

都表－25 電話勧誘販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	解約一般	406	306	132.7%
2	S N S	235	165	142.4%
3	クーリングオフ一般	215	220	97.7%
4	返金	198	121	163.6%
5	電子広告	189	125	151.2%

(7) ネガティブオプション

都表－26 ネガティブオプション 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1 商品一般	9	8	112.5%
2 紳士・婦人洋服	5	1	500.0%
3 かばん	2	0	—
ネガティブオプション 計	34	42	81.0%
全相談件数に占める割合	(0.1%)	(0.1%)	

都表－27 ネガティブオプション 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1 代引配達	21	14	150.0%
2 返金	10	11	90.9%
3 返品	7	7	100.0%
3 連絡不能	7	5	140.0%
5 中華人民共和国	5	3	166.7%

(8) 訪問購入

都表－28 訪問購入 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1 アクセサリー	45	46	97.8%
アクセサリ一般	14	17	82.4%
ネックレス	14	15	93.3%
指輪	13	11	118.2%
2 商品一般	17	29	58.6%
2 自動車	17	5	340.0%
普通・小型自動車	10	3	333.3%
訪問購入 計	147	176	83.5%
全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

都表－29 訪問購入 相談内容別件数

単位：件

内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1 クーリングオフ一般	42	61	68.9%
1 家庭訪販	42	59	71.2%
3 契約書・書面一般	40	31	129.0%
4 信用性	39	39	100.0%
5 価格・料金一般	25	20	125.0%

(9) 他の無店舗販売

都表－30 他の無店舗販売 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	管理・保管	19	10	190.0%
	パーキング	15	7	214.3%
2	飲料	11	12	91.7%
	ミネラルウォーター	7	8	87.5%
3	レンタル・リース・貸借	10	13	76.9%
	賃貸アパート	4	6	66.7%
4	旅客運送サービス	9	8	112.5%
	タクシーサービス	5	8	62.5%
5	工事・建築・加工	8	13	61.5%
	内装工事	2	2	100.0%
	他の無店舗販売 計	143	175	81.7%
	全相談件数に占める割合	(0.5%)	(0.6%)	

都表－31 他の無店舗販売 相談内容別件数

単位：件

	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	解約一般	30	41	73.2%
2	高価格・料金	29	32	90.6%
3	返金	23	32	71.9%
4	契約書・書面一般	22	21	104.8%
5	説明不足	21	26	80.8%

5 支払方法別相談件数

(1) 支払方法別相談件数

都表－32 支払方法別相談件数

単位：件

支払方法等		令和 7 年度	令和 6 年度	対前年度比
信用 供与 無	即時払	4,213 (14.9%)	4,074 (14.5%)	103.4%
	前払式割賦	2 (0.0%)	0 (0.0%)	—
	前払式特定	8 (0.0%)	10 (0.0%)	80.0%
	他の前払式	963 (3.4%)	856 (3.0%)	112.5%
	不明	1,582 (5.7%)	1,600 (5.8%)	98.9%
	小 計	6,768 (23.9%)	6,540 (23.3%)	103.5%
販売 信用	自社割賦	84 (0.3%)	84 (0.3%)	100.0%
	包括信用	265 (0.9%)	281 (1.0%)	94.3%
	個別信用	584 (2.1%)	502 (1.8%)	116.3%
	ローン提携販売	0 (0.0%)	1 (0.0%)	0.0%
	2 か月内払い	5,794 (20.5%)	5,531 (19.7%)	104.8%
	他の販売信用	30 (0.1%)	49 (0.2%)	61.2%
	不明	288 (1.0%)	275 (1.0%)	104.7%
	小 計	7,045 (24.9%)	6,723 (23.9%)	104.8%
借金契約		455 (1.6%)	461 (1.6%)	98.7%
不明・無関係		14,025 (49.6%)	14,402 (51.2%)	97.4%
合 計		28,293 (100.0%)	28,126 (100.0%)	100.6%

(2) 販売信用による支払の相談

都表－33 販売信用による支払 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	役務その他	573	456	125.7%
	役務その他サービス	315	223	141.3%
	申請代行サービス	142	134	106.0%
2	化粧品	567	673	84.2%
	乳液	115	128	89.8%
	化粧クリーム	110	88	125.0%
	養毛剤	55	58	94.8%
3	健康食品	463	563	82.2%
4	商品一般	431	505	85.3%
5	医療	428	528	81.1%
	医療サービス	365	490	74.5%
	販売信用 計	7,045	6,723	104.8%
	全相談件数に占める割合	(24.9%)	(23.9%)	

都表－34 販売信用による支払 相談内容別件数

単位：件

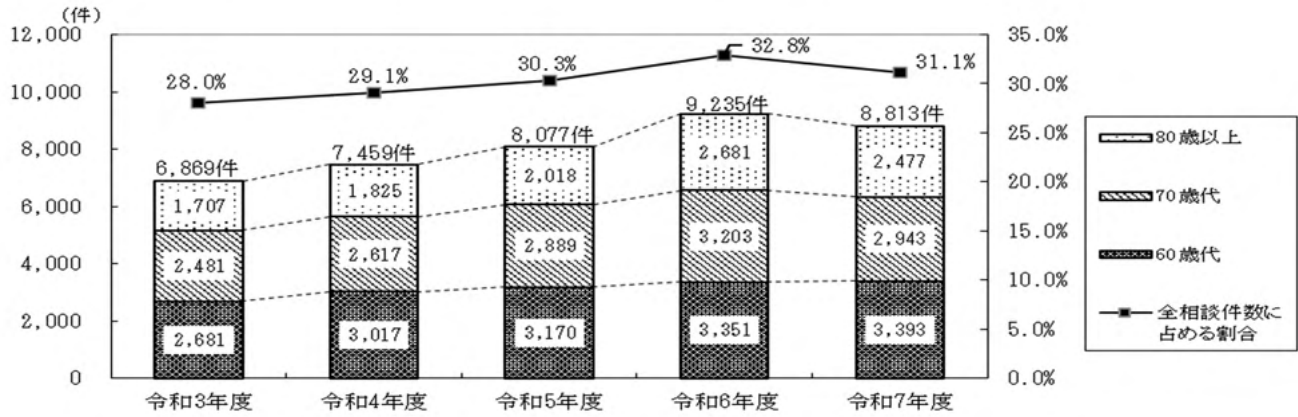
	内容キーワード	7年度	6年度	対前年度比
1	インターネット通販	3,678	3,340	110.1%
2	解約一般	3,336	3,091	107.9%
3	返金	1,939	1,627	119.2%
4	電子広告	1,797	1,509	119.1%
5	クレジットカード	1,496	1,544	96.9%

6 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者（60歳以上）の相談

都図－2 高齢者の相談件数推移



都表－35 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名		7年度	6年度	対前年度比
1	商品一般	668	792	84.3%
2	役務その他	610	573	106.5%
	役務その他サービス	395	329	120.1%
	申請代行サービス	39	36	108.3%
3	化粧品	442	545	81.1%
	化粧クリーム	105	79	132.9%
	乳液	83	98	84.7%
	養毛剤	49	60	81.7%
4	健康食品	393	528	74.4%
5	工事・建築・加工	334	373	89.5%
	電気工事	75	52	144.2%
	衛生設備工事	54	55	98.2%
6	レンタル・リース・貸借	312	286	109.1%
	賃貸アパート	237	223	106.3%
7	電報・固定電話	277	233	118.9%
	固定電話サービス	277	227	122.0%
8	移动通信サービス	268	337	79.5%
	携帯電話サービス	234	307	76.2%
	モバイルデータ通信	33	28	117.9%
9	インターネット通信サービス	209	152	137.5%
	光ファイバー	140	80	175.0%
10	紳士・婦人洋服	202	145	139.3%
	高齢者相談 計	8,813	9,235	95.4%
	全相談件数に占める割合	(31.1%)	(32.8%)	

都表－36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

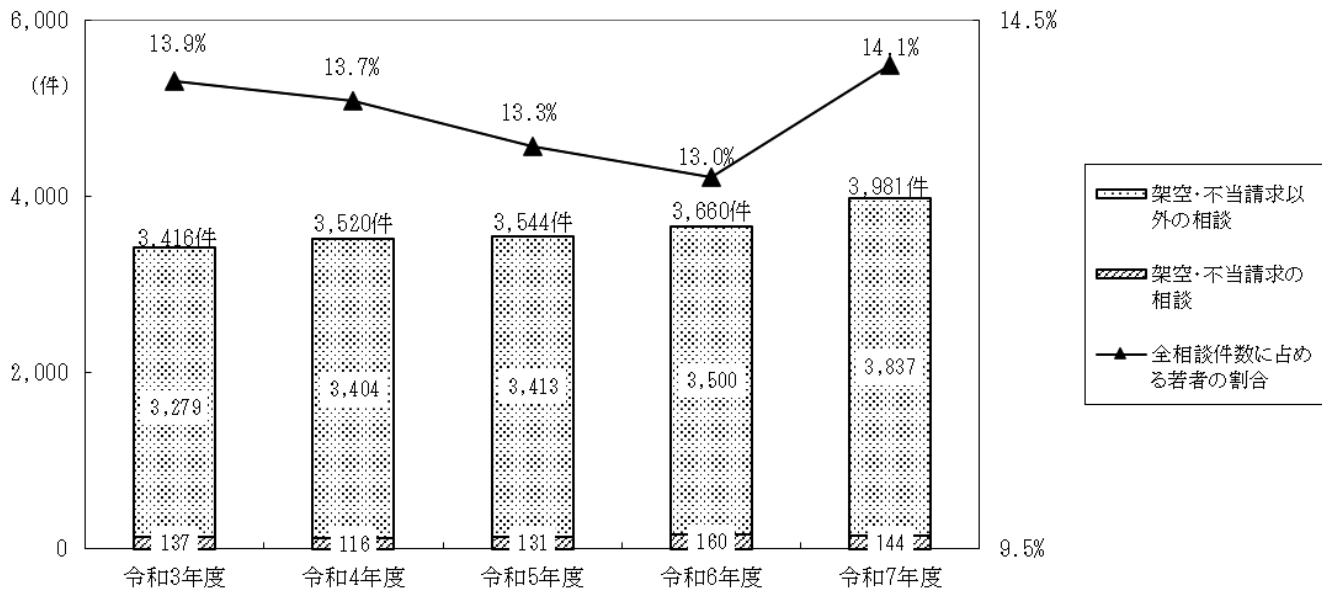
単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
相 談 件 数		8,813	9,235	95.4%
性別	男性	3,949	4,160	94.9%
	女性	4,846	5,030	96.3%
	不明	18	45	40.0%
年代別	60歳代	3,393	3,351	101.3%
	70歳代	2,943	3,203	91.9%
	80歳以上	2,477	2,681	92.4%
職業別	給与生活者	1,947	1,977	98.5%
	自営・自由業	857	839	102.1%
	家事従事者	961	1,034	92.9%
	学生	6	9	66.7%
	無職	4,370	4,556	95.9%
	その他・不明	672	820	82.0%
平均契約金額(千円)		1,867	1,420	131.5%
平均既払金額(千円)		1,349	1,183	114.0%
主な相談内容※	1 解約一般	2,461	2,410	102.1%
	2 インターネット通販	2,310	2,165	106.7%
	3 電子広告	1,333	1,114	119.7%
	4 返金	1,084	937	115.7%
	5 信用性	993	1,029	96.5%
	6 契約書・書面一般	962	918	104.8%
	7 連絡不能	935	873	107.1%
	8 高価格・料金	929	848	109.6%
	9 定期購入	883	1,069	82.6%
家庭訪問		883	911	96.9%

(主な相談内容は複数回答項目)

② 若者の相談

都図-3 若者（29歳以下）の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名		7年度	6年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	621	426	145.8%
	賃貸アパート	571	381	149.9%
2	役務その他	322	299	107.7%
	役務その他サービス	154	155	99.4%
	解錠サービス	59	57	103.5%
3	医療	274	345	79.4%
	医療サービス	236	317	74.4%
	歯科治療	33	22	150.0%
4	理美容	238	196	121.4%
	エステティックサービス	179	152	117.8%
	脱毛エステ	128	109	117.4%
5	教室・講座	237	215	110.2%
	ビジネス教室	68	66	103.0%
	スポーツ・健康教室	57	49	116.3%
6	他の教養・娯楽	207	205	101.0%
	インターネットゲーム	93	83	112.0%
	教養・娯楽サービスその他	38	40	95.0%
7	商品一般	162	173	93.6%
8	内職・副業	155	116	133.6%
	他の内職・副業	111	89	124.7%
	タレント・モデル内職	18	15	120.0%
9	外食・食事手配	113	107	105.6%
	外食	108	102	105.9%
10	修理・補修	86	76	113.2%
	修理サービス	86	76	113.2%
若者相談 計		3,981	3,660	108.8%
全相談件数に占める割合		(14.1%)	(13.0%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

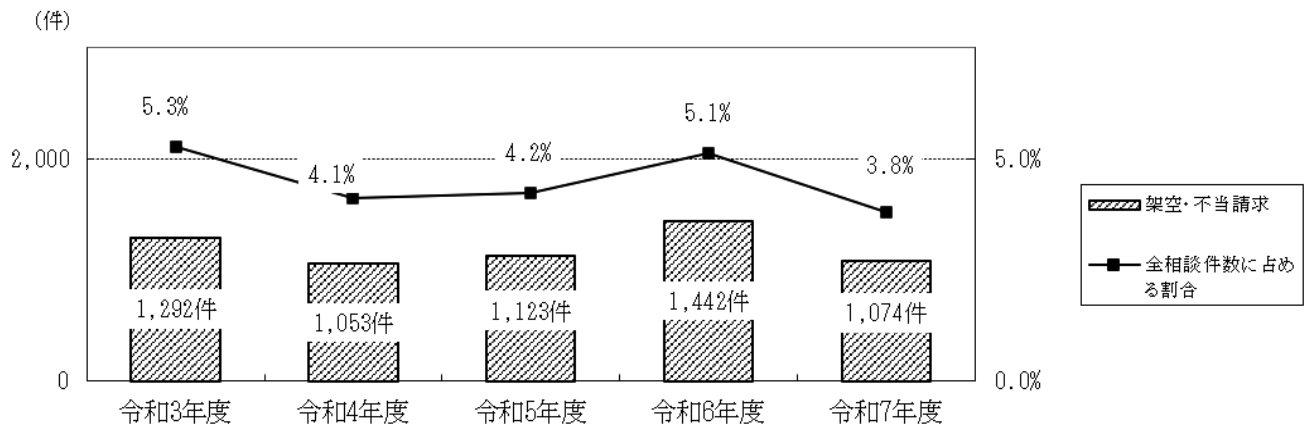
項目		7年度	6年度	対前年度比
相談件数		3,981	3,660	108.8%
性別	男性	1,837	1,671	109.9%
	女性	2,122	1,969	107.8%
	不明	22	20	110.0%
年代別	10歳未満	18	24	75.0%
	10歳代	518	470	110.2%
	20歳代	3,445	3,166	108.8%
職業別	給与生活者	2,283	2,130	107.2%
	自営・自由業	227	164	138.4%
	家事従事者	29	25	116.0%
	学生	1,133	1,039	109.0%
	無職	221	176	125.6%
	その他・不明	88	126	69.8%
平均契約金額(千円)		769	860	89.4%
平均既払金額(千円)		297	513	57.9%
主な相談内容※	1 解約一般	1,354	1,142	118.6%
	2 返金	1,121	994	112.8%
	3 インターネット通販	896	748	119.8%
	4 高価格・料金	756	678	111.5%
	5 電子広告	627	473	132.6%
	6 契約書・書面一般	615	556	110.6%
	7 SNS	469	415	113.0%
	8 説明不足	437	303	144.2%
	9 クーリングオフ一般	402	409	98.3%
	10 連絡不能	389	321	121.2%

(主な相談内容は複数回答項目)

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図－4 架空・不当請求に関する相談件数推移



都表－39 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1 商品一般	247	454	54.4%
2 電報・固定電話	106	107	00,099.1%
固定電話サービス	106	105	00,101.0%
3 娯楽等情報配信サービス	88	147	59.9%
アダルト情報	61	91	67.0%
4 レンタル・リース・賃借	69	55	125.5%
賃貸アパート	55	46	119.6%
5 移动通信サービス	67	157	42.7%
携帯電話サービス	60	141	42.6%
6 役務その他	60	51	117.6%
役務その他サービス	35	26	134.6%
7 外食・食事宅配	59	59	100.0%
外食	53	52	101.9%
8 インターネット通信サービス	37	36	102.8%
光ファイバー	18	9	200.0%
9 他の教養・娯楽	33	31	106.5%
教養・娯楽サービスその他	11	7	157.1%
10 健康食品	17	16	106.3%
他の健康食品	13	13	100.0%
架空・不当請求 計	1,074	1,442	74.5%
全相談件数に占める割合	(3.8%)	(5.1%)	

都表－40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	7年度	6年度	対前年度比
相談件数	1,074	1,442	74.5%
性別			
男性	490	710	69.0%
女性	446	588	75.9%
団体	26	27	96.3%
不明	112	117	95.7%
年代別			
20歳未満	19	24	79.2%
20歳代	125	136	91.9%
30歳代	88	115	76.5%
40歳代	112	141	79.4%
50歳代	143	239	59.8%
60歳代	126	207	60.9%
70歳以上	255	355	71.8%
不明	206	225	91.6%
職業別			
給与生活者	436	570	76.5%
自営・自由業	79	108	73.1%
家事従事者	36	85	42.4%
学生	48	51	94.1%
無職	259	363	71.3%
その他・不明	216	265	81.5%
平均契約金額(千円)	565	837	67.5%
平均既払金額(千円)	117	285	41.1%
主な相談内容※			
1 不当請求一般	771	757	101.8%
2 インターネット通販	258	287	89.9%
3 架空請求	251	602	41.7%
4 クレジットカード	239	285	83.9%
5 身分詐称	158	359	44.0%
6 返金	154	140	110.0%
7 解約一般	147	147	100.0%
8 高価格・料金	143	160	89.4%
9 名義冒用	138	135	102.2%
10 詐欺	124	198	62.6%

(主な相談内容は複数回答項目)

②インターネット通販

都表－41 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

	商品・役務名	7年度	6年度	対前年度比
1	化粧品	694	772	89.9%
	乳液	147	146	100.7%
	化粧クリーム	126	106	118.9%
	養毛剤	62	64	96.9%
2	健康食品	523	675	77.5%
	他の健康食品	432	551	78.4%
3	紳士・婦人洋服	503	349	144.1%
4	役務その他	482	409	117.8%
	役務その他サービス	280	198	141.4%
	申請代行サービス	145	134	108.2%
5	他の教養・娯楽	308	321	96.0%
	インターネットゲーム	128	110	116.4%
	教養・娯楽サービスその他	99	83	119.3%
	出会い系サイト・アプリ	33	64	51.6%
6	商品一般	273	316	86.4%
7	他の教養娯楽品	242	177	136.7%
	ペット商品	85	30	283.3%
8	娯楽等情報配信サービス	231	302	76.5%
	他の娯楽等情報配信サービス	74	88	84.1%
	アダルト情報	68	91	74.7%
	映像配信サービス	66	71	93.0%
9	旅行代理業	214	153	139.9%
10	かばん	162	105	154.3%
	インターネット通販 計	7,135	6,541	109.1%
	全相談件数に占める割合	(25.2%)	(23.3%)	

都表－42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

	項 目	7年度	6年度	対前年度比
	相 談 件 数	7,135	6,541	109.1%
性別	男性	2,961	2,890	102.5%
	女性	3,830	3,332	114.9%
	団体	115	103	111.7%
	不明	229	216	106.0%
年代別	20歳未満	241	186	129.6%
	20歳代	655	562	116.5%
	30歳代	777	653	119.0%
	40歳代	1,046	985	106.2%
	50歳代	1,460	1,337	109.2%
	60歳代	1,195	1,126	106.1%
	70歳以上	1,115	1,039	107.3%
	不明	646	653	98.9%
職業別	給与生活者	3,394	3,119	108.8%
	自営・自由業	760	700	108.6%
	家事従事者	551	485	113.6%
	学生	394	311	126.7%
	無職	1,248	1,150	108.5%
	その他・不明	788	776	101.5%
	平均契約金額(千円)	219	185	118.4%
	平均既払金額(千円)	235	227	103.5%
1	主な相談内容※			
2	解約一般	3,022	2,847	106.1%
3	電子広告	2,332	1,814	128.6%
4	返金	2,006	1,533	130.9%
5	定期購入	1,288	1,475	87.3%
	連絡不能	1,275	1,119	113.9%

(主な相談内容は複数回答項目)

都表－42 のうち、令和 7 年度の平均既払金額が平均契約金額より多くなっているが、これは既払金額で無回答が多く、また、契約金額の回答に少額の回答が多かったためである。

③ 多重債務

都表－43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

単位：件

項 目		7年度	6年度	対前年度比
相 談 件 数		421	468	90.0%
性 別	男性	242	248	97.6%
	女性	168	208	80.8%
	団体	4	1	400.0%
	不明	7	11	63.6%
年 代 別	20歳未満	4	2	200.0%
	20歳代	87	108	80.6%
	30歳代	66	60	110.0%
	40歳代	58	46	126.1%
	50歳代	86	100	86.0%
	60歳代	57	65	87.7%
	70歳以上	38	50	76.0%
	不明	25	37	67.6%
職 業 別	給与生活者	247	278	88.8%
	自営・自由業	39	41	95.1%
	家事従事者	4	9	44.4%
	学生	15	10	150.0%
	無職	89	97	91.8%
	その他・不明	27	33	81.8%

項 目		7年度	6年度	対前年度比
借入先上位3位	フリーローン・サラ金	267	273	97.8%
	他の融資サービス	4	4	100.0%
	住宅ローン	3	5	60.0%
借入金総額	100万円未満	73	76	96.1%
	100万円以上 300万円未満	101	97	104.1%
	300万円以上 500万円未満	48	54	88.9%
	500万円以上 1,000万円未満	38	46	82.6%
	1,000万円以上	28	30	93.3%
	記入有計	288	303	95.0%
	平均借入金額（千円）	4,187	6,025	69.5%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表－44 危害の内容 商品・役務別件数（令和7年度） 単位：件

商品・役務(上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	433	7	2	0	31	33	1	1	14	5	2	2	28	0	80	1	6	15	46	151	8
1 医療サービス	66	0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	2	1	0	12	0	0	0	3	40	2
2 整体	28	1	1	0	3	0	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	16	0
3 外食	24	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	5	0	2	0	4	3	3	2	1
4 他の健康食品	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	15	3	0
4 パーマ	21	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	8	0	0	0	0	8	0
6 歯科治療	20	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	13	0
7 賃貸アパート	15	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3	0	8	0
8 乳液	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
8 化粧クリーム	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0
8 スポーツ・健康教室	9	1	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0

都表－45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件					単位：件					
項 目		7 年度	6 年度	対前年度比	項 目		7 年度	6 年度	対前年度比	
相 談 件 数		433	436	99.3%						
被害者	性別	男性	109	99	110.1%	危害程度	治療 1 週間未満	106	105	101.0%
		女性	307	325	94.5%		1 ～ 2 週間	34	20	170.0%
		不明	17	12	141.7%		3 週間～ 1 か月	18	16	112.5%
					1 か月以上		28	24	116.7%	
	年代別	20歳未満	14	14	100.0%		死亡	5	0	—
		20歳代	54	31	174.2%		不明	89	83	107.2%
		30歳代	49	49	100.0%		医者にかからず	153	188	81.4%
		40歳代	61	70	87.1%					
		50歳代	97	77	126.0%					
		60歳代	56	66	84.8%					
		70歳以上	67	81	82.7%					
		不明	35	48	72.9%					
職業別	給与生活者	190	184	103.3%						
	自営・自由業	50	43	116.3%						
	家事従事者	40	46	87.0%						
	学生	18	19	94.7%						
	無職	88	93	94.6%						
	その他・不明	47	51	92.2%						

② 危険に関する相談

都表－46 危険の内容 商品・役務別件数（令和7年度）

単位：件

商品・役務(上位10位)	合 計	危 険 の 内 容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	127	0	14	16	13	0	0	0	1	1	1	2	14	5	21	3	0	3	0	12	1	20	0
1 普通・小型自動車	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電話関連機器・用品	7	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3 修理サービス	5	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
4 賃貸アパート	4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 他の調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
5 電気掃除機	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ヘアードライヤー	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 スマートフォン	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 オートバイ	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
10 電気オープンレンジ	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

登録番号(7)21

令和8年9月発行

編集・発行 東京都消費生活総合センター
新宿区神楽河岸 1-1
セントラルプラザ 16階
電話 03(3235)1258

印刷所 株式会社まこと印刷



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用しています
(表紙を除く)