

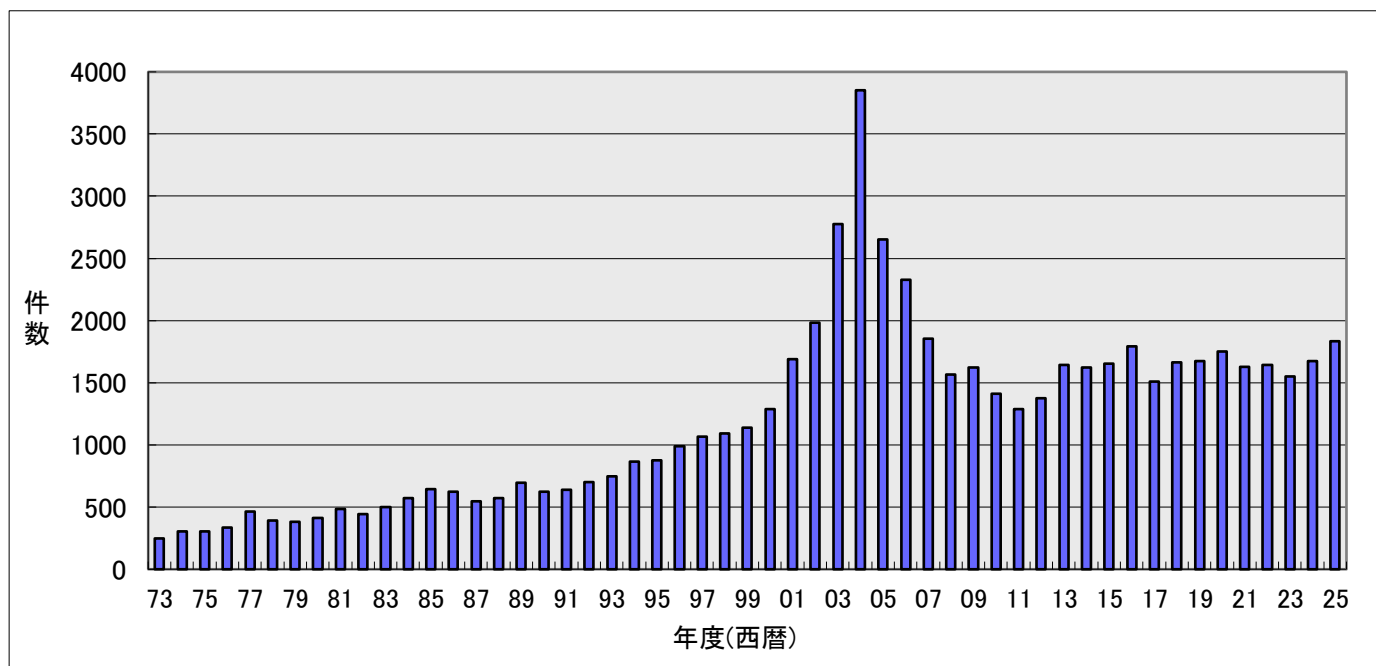
令和7（2025）年度 消費生活相談の概要

令和7（2025）年度の相談件数は1,833件（前年度1,672件）で、前年度比約109.6%でした。

消費生活センターで受け付けた消費生活相談は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」(PIO-NETパイオネット)により、独立行政法人国民生活センターに集約され、法改正や消費者問題への対応、消費者被害の未然防止に活用しています。

（1）消費生活相談件数の年度別推移

消費生活相談の年度別受付件数の推移



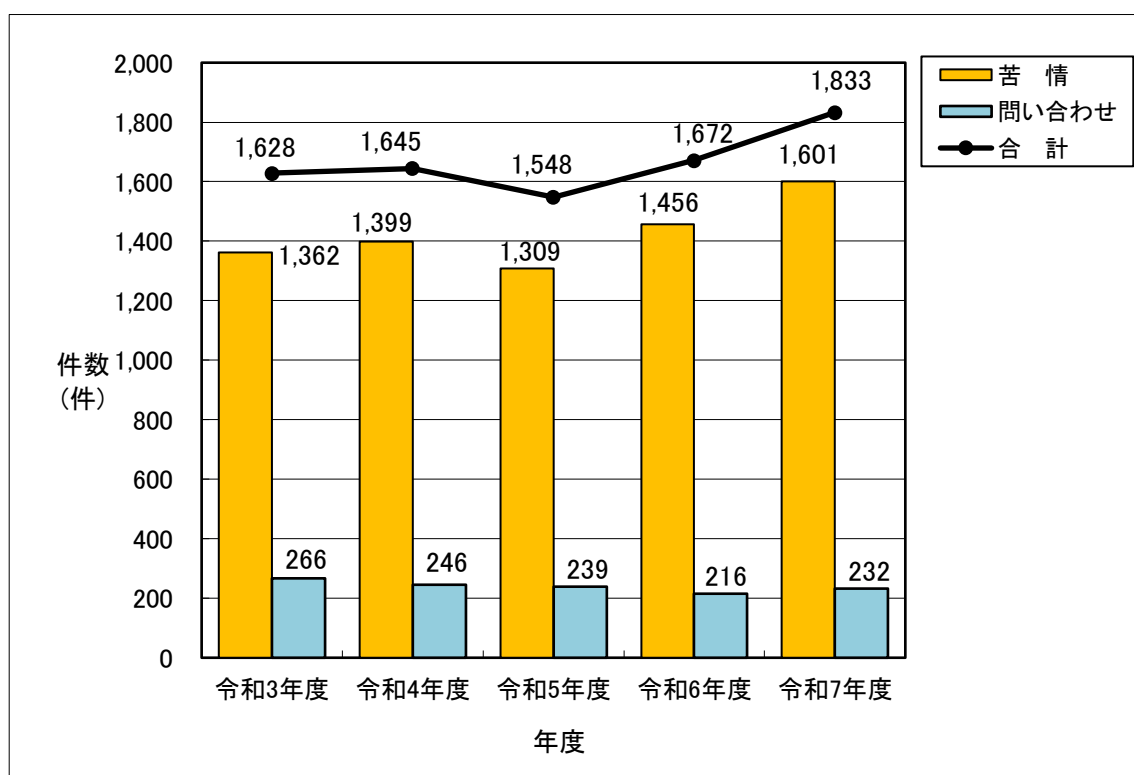
年 度	相談件数	年 度	相談件数	年 度	相談件数
1973	250	1990	625	2008	1,567
1974	302	1991	640	2009	1,624
1975	306	1992	703	2010	1,411
1976	333	1993	747	2011	1,289
1977	465	1994	865	2012	1,375
1978	392	1995	877	2013	1,641
1979	384	1996	989	2014	1,622
1980	412	1997	1,067	2015	1,655
1981	484	1998	1,091	2016	1,795
1982	443	1999	1,137	2017	1,507
1983	500	2000	1,290	2018	1,662
1984	570	2001	1,690	2019	1,672
1985	646	2002	1,983	2020	1,750
1986	622	2003	2,778	2021	1,628
1987	548	2004	3,853	2022	1,645
1988	574	2005	2,651	2023	1,548
1989	697	2006	2,326	2024	1,672
		2007	1,852	2025	1,833

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和7年度の相談受付件数は1,833件です。内訳は苦情1,601件、問い合わせ232件でした。

相談件数の年度別推移（件）

	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
苦情	1,362	1,399	1,309	1,456	1,601
問い合わせ	266	246	239	216	232
合計	1,628	1,645	1,548	1,672	1,833



(3) 当事者性別相談件数

	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
男性	653	628	627(40.5%)	676(40.4%)	744(40.6%)
女性	886	909	821(53.0%)	890(53.2%)	968(52.8%)
団体	22	39	30(2.0%)	45(2.7%)	43(2.3%)
不明・無回答	67	69	70(4.5%)	61(3.7%)	78(4.3%)
合計	1,628	1,645	1,548	1,672	1,833

(4) 当事者年齢別相談件数

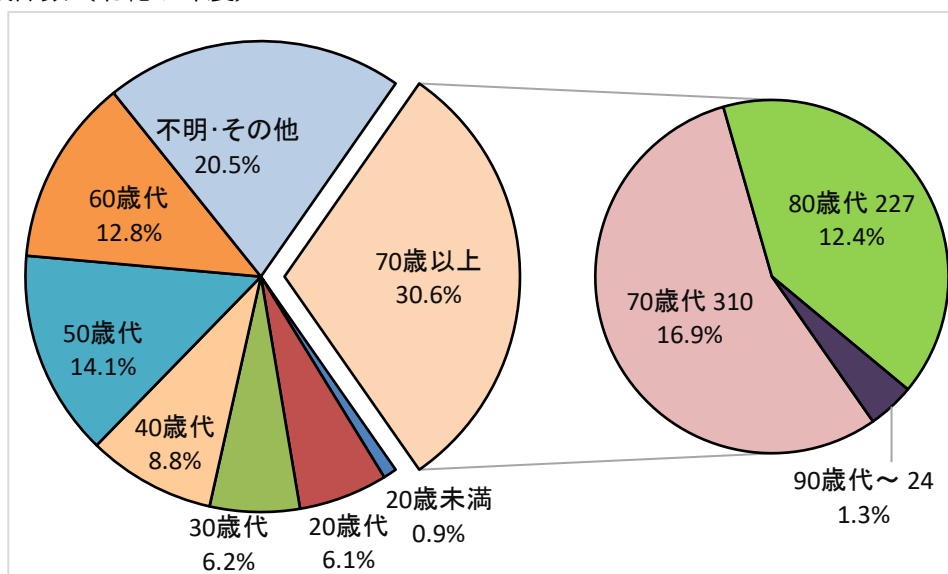
契約当事者が70歳以上である割合が全体の30.6%（前年度は32.1%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

民法が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられましたが、成年に達したばかりの10歳代よりも、20歳代の学生や、社会経験の少ない若年世代が消費者トラブルにあうケースが多く見られます。

年齢別相談件数

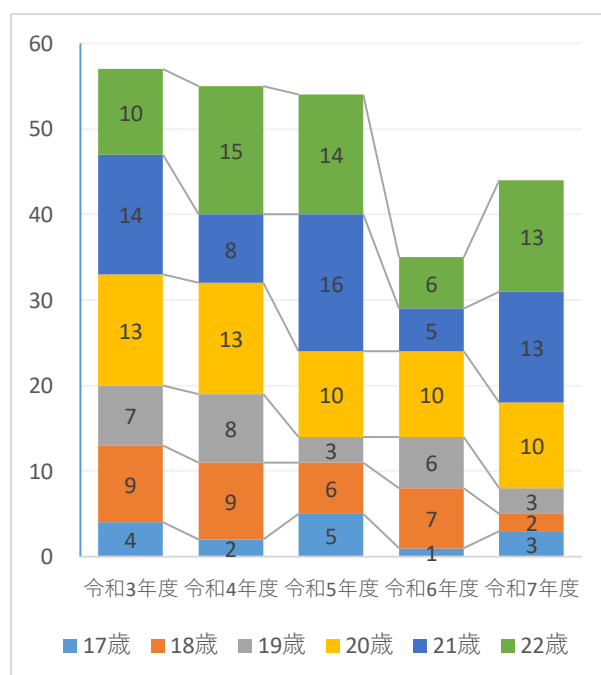
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・その他	計
令和3年度	34	138	127	159	247	193	424	306	1,628
令和4年度	38	105	110	161	247	196	452	336	1,645
令和5年度	23	124	121	165	226	188	404	297	1,548
令和6年度	36	87	123	125	254	208	537	302	1,672
令和7年度	17	112	113	161	259	235	561	375	1,833

年齢別相談件数（令和7年度）



契約当事者が17歳～22歳の相談件数
（令和3年度～令和7年度）

	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	合計
令和3年度	4	9	7	13	14	10	57
令和4年度	2	9	8	13	8	15	55
令和5年度	5	6	3	10	16	14	54
令和6年度	1	7	6	10	5	6	35
令和7年度	3	2	3	10	13	13	44



(5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通信販売事業者や運送事業者等をかたった、不審な電話や迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。

「車のバッテリーが上がったので、スマートフォンで調べた事業者に修理を依頼してもらったら高額な費用を請求された」、「自宅のトイレが詰まったので、スマホで調べた事業者に来てもらったら、思っていたよりも高額な費用を請求された」等、暮らしのレスキューサービスに関する相談も前年に引き続き多数入りました。

SNS等を閲覧中に繰り返し表示される広告を見て、化粧品や健康食品等を注文したところ、定期的に商品が届く、定期購入だったという相談が増えています。

主な商品・役務別相談件数

令和7年度				令和6年度			
	商品・役務	件数	割合		商品・役務	件数	割合
1	商品一般	218	11.9%	1	商品一般	220	13.2%
2	化粧品	103	5.6%	2	健康食品	69	4.1%
3	賃貸アパート・マンション	76	4.1%	3	賃貸アパート・マンション	54	3.2%
4	他の行政サービス	67	3.7%	4	化粧品	49	2.9%
5	健康食品	62	3.4%	5	他の役務サービス	47	2.8%
6	移動通信サービス	53	2.9%	6	他の行政サービス	46	2.8%
7	他の役務サービス	51	2.8%	7	移動通信サービス	46	2.8%
8	他の電報・固定電話サービス	51	2.8%	8	修理サービス	40	2.4%
9	修理サービス	47	2.6%	9	他の電報・固定電話サービス	33	2.0%
10	相談その他	40	2.2%	10	相談その他	32	1.9%
11	紳士・婦人洋服	38	2.1%	11	新聞	28	1.7%
12	インターネット接続回線	27	1.5%	12	インターネット接続回線	26	1.6%
13	その他金融関連サービス	26	1.4%	13	医療サービス	26	1.6%
14	医療サービス	21	1.1%	14	紳士・婦人洋服	22	1.3%
15	社会保険	21	1.1%	15	その他金融関連サービス	17	1.0%
16	新聞	20	1.1%	16	四輪自動車	15	0.9%
17	フリーローン・サラ金	19	1.0%	17	娯楽等情報配信サービスその他	15	0.9%
18	電気	19	1.0%	18	かばん	14	0.8%
19	エステティックサービス	16	0.9%	19	生命保険	14	0.8%
20	株	16	0.9%	20	アダルト情報	13	0.8%
	その他	842	45.9%		その他	846	50.6%
相談件数		1,833	100%	相談件数		1,672	100%

※1商品一般・・・・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※2他の役務サービス・・・役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養娯楽サービス、保健・福祉サービスを除いたもの

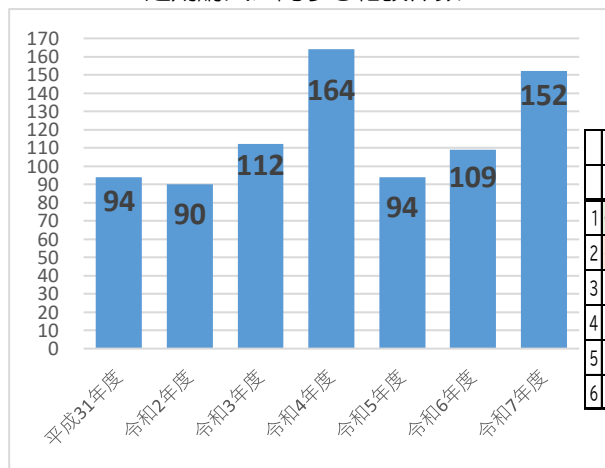
(例：解錠サービス、レッカーサービス、副業をサポートするサービスなど)

(6) 通信販売の定期購入に関する相談

詐欺的な広告表示による通信販売のトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正されました。(令和4年6月1日)法律では、事業者は申し込みの「最終確認画面」において、「商品の分量」、「販売価格・対価」、「支払いの時期・方法」、「引渡・提供時期」、「申込みの撤回、解除に関すること」、「申込期間(期限のある場合)」を消費者に分かりやすく表示しなければなりません。必要事項が表示されていなかったり、消費者が誤認して申し込んだときは、消費者は契約を取り消せる場合があります。

法改正の翌年度(令和5年度)は、定期購入等に関する相談が減少しましたが、その後は増加しています。定期購入で契約する商品は、健康食品や化粧品が多くなっています。

定期購入に関する相談件数



年代別商品・役務件数(令和7年度)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代	年代不明
	4(2.6%)	4(2.6%)	9(5.9%)	35(23.0%)	40(26.3%)	41(27.0%)	14(9.2%)	2(1.3%)	3(2.0%)
1	健康食品	2 健康食品	3 化粧品	6 化粧品	22 化粧品	24 化粧品	26 化粧品	7 健康食品	2 化粧品
2	化粧品	1 化粧品	1 健康食品	3 健康食品	10 健康食品	12 健康食品	9 健康食品	4	健康食品
3	タバコ用品	1		歯みがき用品	1 医療サービス	1 医薬品類	2 医薬品類	2	
4				調理食品	1 履物付属品	1 履物付属品	2 調理食品	1	
5				酒類	1 調理食品	1 タバコ用品	1		
6					飲料	1 商品一般	1		

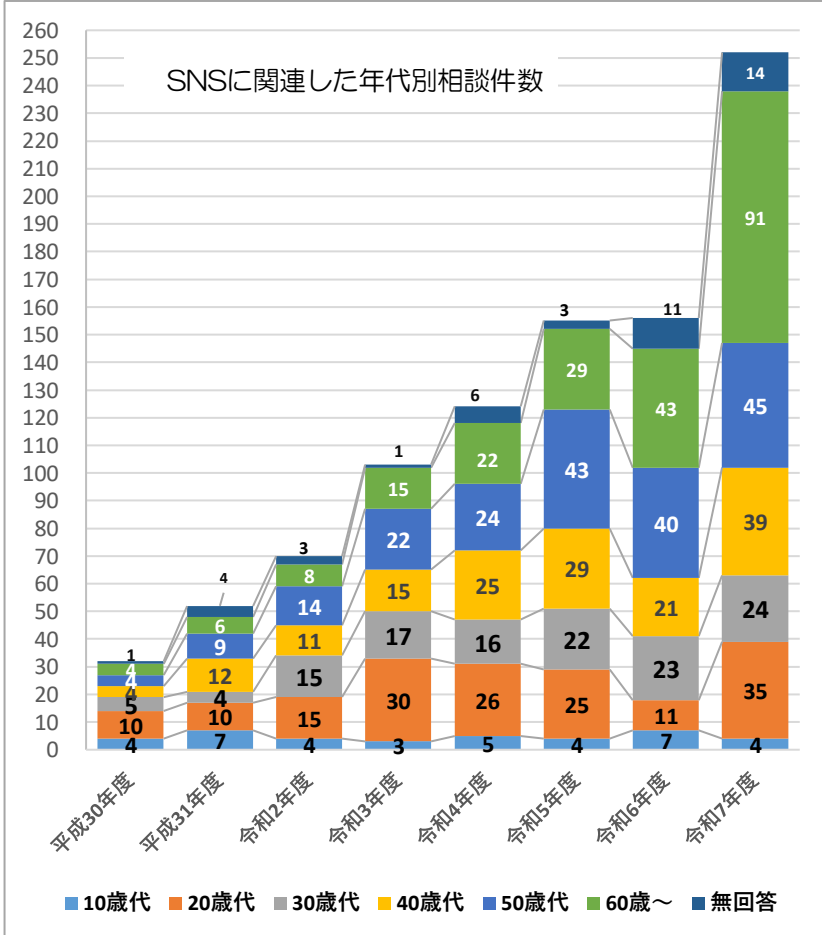
(7) SNSに関連した相談

SNSをきっかけとした消費者トラブルは252件でした。(前年度156件)相談件数に占める割合は13.8%です。(前年度は9.3%)

どの世代においてもトラブルは発生していますが、特に60歳以上の世代の件数は増えており、50歳以上の世代が54%を占めています。(前年度53.2%)「SNS上に表示される広告を見て、化粧品や健康食品等を申し込んだら『定期購入』だった」、「商品が届かない」、「まったく違う物が届いた」等といった、通信販売のトラブルや、「SNSで知り合った人から「儲かる」と誘われ、仕組みがわからないまま申し込んだ」という副業や投資などのトラブルがあります。

中には、「お金がない」と断ったにもかかわらず、借金を勧められ高額なお金を支払わされたというケースもありました。

SNSに関連した年代別相談件数



(8) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位

年代別に見ると、20歳未満は、「インターネットゲーム」の課金トラブルの相談が多く入りました。

40歳代以上では、商品进行特定しない「商品一般」や化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談が多く入りました。

水漏れやトイレの詰まり、解錠サービス、害虫駆除等、暮らしのレスキューサービスに関する相談は、どの世代にも寄せられました。

70歳以上に関しては、大手の通信会社をかたり、「電話が使えなくなる」等と電話がかかってきたという相談が多く入りました。

当事者年代別件数および商品別上位10位の件数

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	17(0.9%)		112(6.1%)		113(6.2%)	
1	インターネットゲーム	5	賃貸アパート・マンション	10	賃貸アパート・マンション	16
2	自動二輪車	3	エステティックサービス	9	商品一般	6
3	出会い系サイト・アプリ	1	商品一般	7	フリーローン・サラ金	4
4	その他金融関連サービス	1	他の役務サービス	4	他の役務サービス	4
5	他の教養・娯楽サービス	1	内職・副業その他	4	内職・副業その他	4
6	玩具・遊具その他	1	医療サービス	4	インターネット接続回線	3
7	歯科治療	1	移動通信サービス	4	健康食品	3
8	移動通信サービス	1	かばん	3	エステティックサービス	2
9	紳士・婦人洋服	1	ビジネス教室	3	化粧品	2
10	音楽・映像配信サービス	1	健康食品	3	ペット	2
	その他	1	その他	61	その他	67

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	161(8.8%)		259(14.1%)		235(12.8%)		561(30.6%)	
1	商品一般	10	化粧品	24	商品一般	31	商品一般	82
2	賃貸アパート・マンション	10	商品一般	23	化粧品	28	化粧品	36
3	他の役務サービス	8	健康食品	13	健康食品	13	他の電報・固定電話サービス	26
4	化粧品	8	賃貸アパート・マンション	11	紳士・婦人洋服	10	移動通信サービス	25
5	インターネット接続回線	6	修理サービス	9	修理サービス	6	健康食品	23
6	ファンド型投資商品	5	紳士・婦人洋服	7	株	5	他の役務サービス	20
7	かばん	4	他の役務サービス	6	移動通信サービス	5	修理サービス	16
8	修理サービス	4	他の教養・娯楽サービス	6	賃貸アパート・マンション	5	他の行政サービス	14
9	内職・副業その他	4	他の行政サービス	5	その他金融関連サービス	4	紳士・婦人洋服	12
10	整体	4	他の電報・固定電話サービス	5	インターネット接続回線	4	その他金融関連サービス	12
	その他	98	その他	150	その他	124	その他	295

(9) 契約当事者年代別既払い金額

どの年代も、50万円未満の既払い額が多くを占めています。

60歳代以下の既払い平均金額は1,022,708円(前年611,545円、前年比167.2%)、70歳以上の既払い平均金額は1,678,493円(前年848,474円、前年比197.8%)でした。1,000万円以上の相談は、「新築住宅」、「株」、「宅地」、「オンラインゲーム」、「歯科治療」、「老人ホーム」等に関するものでした。

(件)

契約当事者年代別既払い金

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上
50万円未満	12	32	38	52	73	66	77	46	4
50万～100万円未満		6	3	3	3	3	3	2	
100万～200万円未満		3	2	3		5	1		
200万～300万円未満			1	2	2	3	1	1	
300万～400万円未満					1	1	2		
400万～500万円未満						1		1	
500万～600万円未満									
600万～700万円未満									
700万～800万円未満		1	1		1	1	1		
800万～900万円未満						1			
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上			1	5	2	3	3	3	

	件数	最大値(円)	最小値(円)	合計値(円)	平均値(円)	前年度平均値
60歳以下	331	40,000,000	100	338,516,450	1,022,708	611,545
70歳以上	145	95,000,000	230	243,381,539	1,678,493	848,474
全体	476	95,000,000	230	581,897,989	1,222,475	685,316

(10) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態別に分類したものです。通信販売(544件 32.6%)が最も多く、次いで店舗購入(273件 16.3%)、訪問販売(137件 8.2%)、電話勧誘販売(74件 4.4%)、と続いています。スマートフォンが普及し手軽にインターネットが利用できることもあり、通信販売の占める割合が大きくなっています。

次ページで、上位4つの販売購入形態で、相談の多かった商品・役務を表にしています。

年度別販売購入形態別件数

販売購入形態	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
通信販売	506(31.1%)	542(32.9%)	517(33.4%)	544(32.6%)	575(31.4%)
店舗購入	260(16.0%)	211(12.8%)	222(14.3%)	273(16.3%)	240(13.1%)
訪問販売	138(8.5%)	118(7.2%)	114(7.4%)	137(8.2%)	130(7.1%)
電話勧誘販売	66(4.1%)	55(3.3%)	75(4.8%)	74(4.4%)	84(4.6%)
訪問購入 ※1	11	9	13	17	7
その他無店舗	2	3	2	5	5
マルチ・マルチまがい	14	7	6	3	5
ネガティブ・オプション ※2	1	4	6	5	2
不明・無関係	630	696	593	614	785
計	1,628	1,645	1,548	1,672	1,833

※1訪問購入…事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

※2ネガティブ・オプション…注文していないのに、事業者が勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

(11) 販売購入形態別商品・役務件数

通信販売

1	化粧品	95	11.2%
2	健康食品	52	8.6%
3	商品一般	30	7.0%
4	紳士・婦人洋服	30	5.3%
5	他の役務サービス	22	3.7%
6	かばん	12	20.8%
7	株	11	2.4%
8	複合サービス会員	11	1.8%
9	インターネットゲーム	9	1.8%
10	内職・副業その他	9	1.7%
	その他	294	35.7%
	計	575	100%

店舗購入

1	移動通信サービス	13	7.7%
2	医療サービス	12	5.5%
3	商品一般	12	4.4%
4	外食	10	3.6%
5	整体	10	3.3%
6	歯科治療	10	2.6%
7	エステティックサービス	9	2.6%
8	四輪自動車	7	2.2%
9	パーキング	5	2.2%
10	携帯電話	5	2.2%
	その他	147	63.7%
	計	240	100%

訪問販売

1	修理サービス	28	14.6%
2	新聞	15	14.6%
3	屋根工事	11	6.6%
4	他の役務サービス	8	6.6%
5	インターネット接続回線	7	4.4%
6	解錠サービス	4	4.4%
7	放送	3	2.2%
8	電気	3	2.2%
9	ソーラーシステム	2	2.2%
10	トイレ設備	2	2.2%
	その他	47	40.0%
	計	130	100%

電話勧誘販売

1	他の役務サービス	13	12.1%
2	インターネット接続回線	9	10.8%
3	魚介類全般	9	5.4%
4	鮮魚	5	5.4%
5	健康食品	4	5.4%
6	教室・講座その他	4	4.1%
7	移動通信サービス	4	4.1%
8	ビジネス教室	3	4.1%
9	内職・副業その他	3	4.1%
10	化粧品	3	2.7%
	その他	27	41.8%
	計	84	100%

(12) 相談内容別分類

相談を内容別に分類したものです。『販売方法』及び『契約・解約』に関する相談が全体の59.7%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数(件)		
	令和5年度	令和6年度	令和7年度
安全・衛生	64	78	92
品質・機能・役務品質	251	221	237
法規・基準	44	40	41
価格・料金	117	280	125
計量・量目	5	4	0
表示・広告	85	111	101
販売方法	732	786	927
契約・解約	711	782	792
接客対応	209	220	402
包装・容器	1	2	4
施設・設備	2	4	2
買物相談	14	20	23
生活知識	11	8	22
その他	101	71	83
合 計	2,587	2,347	2,851

※1件の相談に複数の内容を含むものは、それぞれに分類計上

(13) 年度別消費生活相談処理結果

消費生活相談処理結果は以下のように、助言(自主交渉)が全体の69.3%を占めています。次いで斡旋解決、その他情報提供、となっています。

年度別消費生活相談処理結果

(件)

年度 処理内容	令和5年度		令和6年度			
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,065	68.8%	1,174	70.2%	1,270	69.3%
他機関紹介	27	1.7%	28	1.6%	35	1.9%
その他情報提供	126	8.1%	167	10.0%	134	7.3%
斡旋解決	239	15.4%	221	13.2%	293	16.0%
斡旋不調	24	1.6%	13	0.7%	16	0.9%
処理不能	26	1.7%	28	1.6%	22	1.2%
処理不要	41	2.6%	41	2.7%	63	3.4%
計	1,548	100%	1,672	100%	1,833	100%

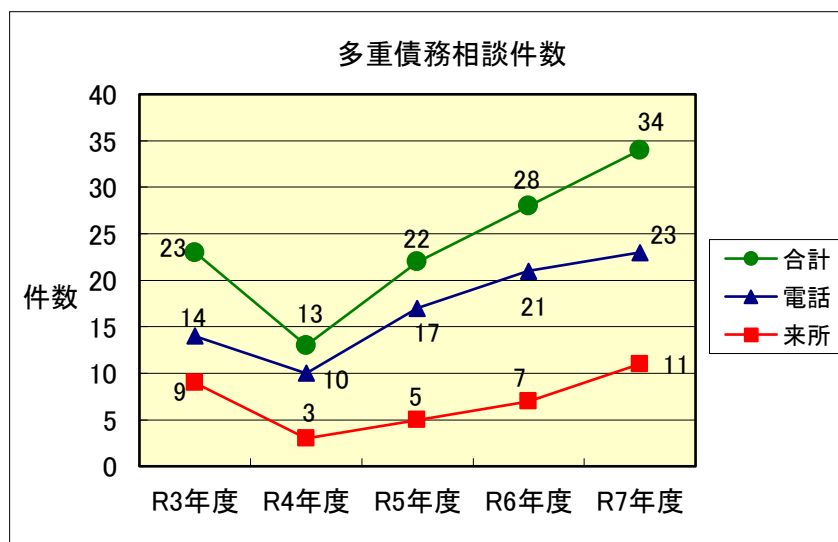
(14) 多重債務に関する相談件数

市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は多くはありません。

消費生活センターで受け付けた相談は、内容により、市の「くらし・相談サポートセンター」を案内しています。法的に解決する必要がある場合は、専門の相談窓口を紹介しています。

多重債務に関する相談件数

	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
電話	14	10	17	21	23
来所	9	3	5	7	11
合計	23	13	22	28	34



多重債務に関する月別相談件数

(件)													合計
相談方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
電話	2	2	2	0	0	4	0	3	0	2	4	4	23
窓口	2	0	1	5	1	0	1	0	0	0	1	0	11
計	4	2	3	5	1	4	1	3	0	2	5	4	34