

消費生活相談の現状について

1 令和7年度消費生活相談の特徴

(1) 件数

令和7年度の相談件数は、2,718件で、令和6年度の2,422件から296件(約12.2%)の増となった。そのうち、近郊7町(鷹栖町、東神楽町、当麻町、比布町、愛別町、上川町及び東川町)の相談分は156件(約25%増)であり、近郊7町相談分(156件)を除くと2,562件で、令和6年度の近郊7町相談分(127件)を除いた2,295件と比較すると、267件(約11.6%)の増となった。

(2) 相談内容の傾向

ア 通信販売に関する相談

令和7年度における通信販売の相談受付件数は1,040件と、令和6年度の837件より203件の増となり、消費生活相談全体に占める割合も38.26%という高い水準を保っている。

内容は、低価格を強調する販売サイトで化粧品や健康食品等を注文したところ、複数回の購入が条件となっていたという定期購入トラブルに関するものが目立つ。令和4年6月に詐欺的な定期購入商法を規制する改正特定商取引法が施行され後も、相談件数は依然として多く、引き続き注意が必要である。

また、「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」「欠品で返金のはずが送金させられた」など、詐欺的な“偽サイト(実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイト)”に関する相談も多くみられた。

イ 自動音声等による不審電話に関する相談

「電話が不通になる」等の不審な自動音声電話に関する相談は、令和6年度の115件から令和7年度には180件と、大幅に増加した。

これらを含む「運輸・通信サービス」に関する相談件数の増加が、相談件数全体を押し上げる結果となっている。

ウ 光回線(光回線)に関する相談

光回線(光回線)の契約・解約に関する相談がいまだに多く寄せられており、令和6年度が54件、令和7年度は57件と微増の状態が続いている。

エ 副業に関する相談

副業に関する相談は令和6年度が28件、令和7年度は20件で若干落ち着きを見せたかに思えるものの、事業者に対し、集客のための広告やノウハウの支援等を元に勧誘するなどの類似した例を含めると、総数に大きな変化は見られず、横ばいとの見方もできる。

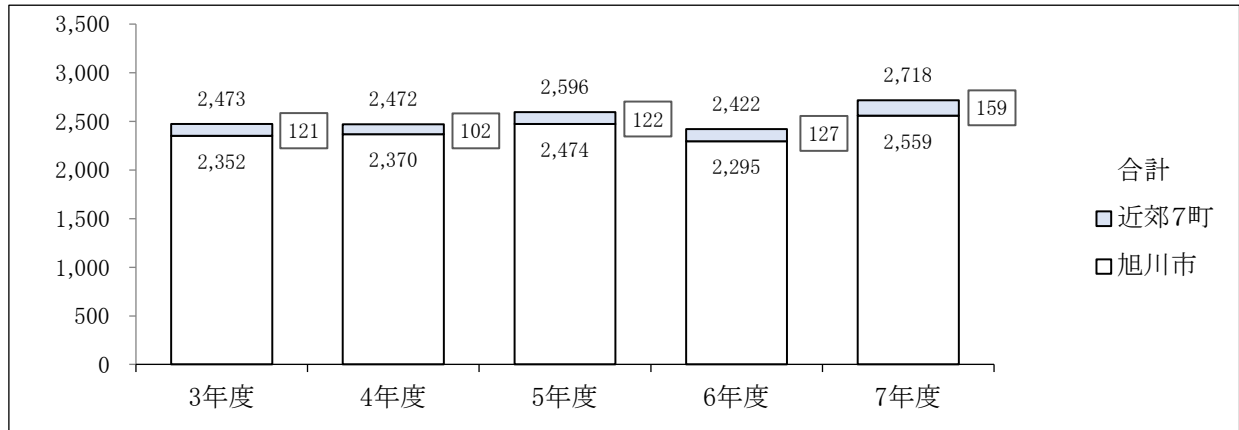
オ 多重債務に関する相談

多重債務の相談件数は、令和7年度は50件で、令和6年度の49件とほぼ横ばいだった。金融庁の資料によれば、平成22年6月の貸し手を規制する改正貸金業法完全施行により、多重債務問題は一時と比べ落ち着きをみせているが、多額の借入残高を有する層は現在も相当数存在していることから、それに伴って関連した相談が寄せられていると考えられる。

令和7年度消費生活相談のまとめ

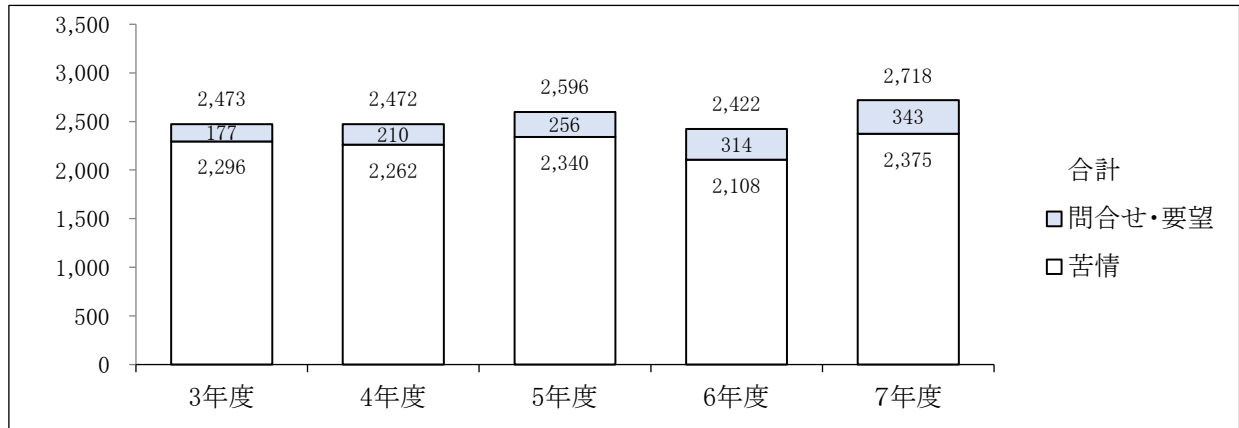
1 消費生活相談受付件数

(1) 地域別受付件数の推移

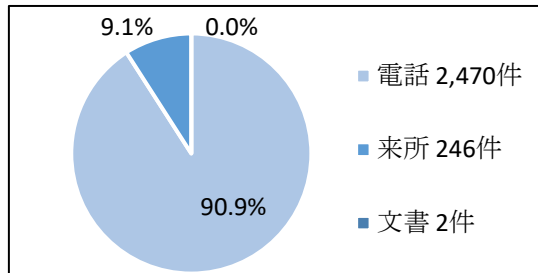


※近郊7町とは鷹栖町，東神楽町，当麻町，比布町，愛別町，上川町及び東川町の合計である。

(2) 相談種別受付件数の推移

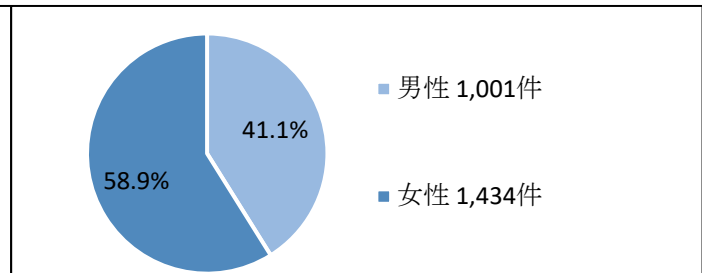


(3) 相談方法別受付件数



※構成比は小数点以下2位で四捨五入。

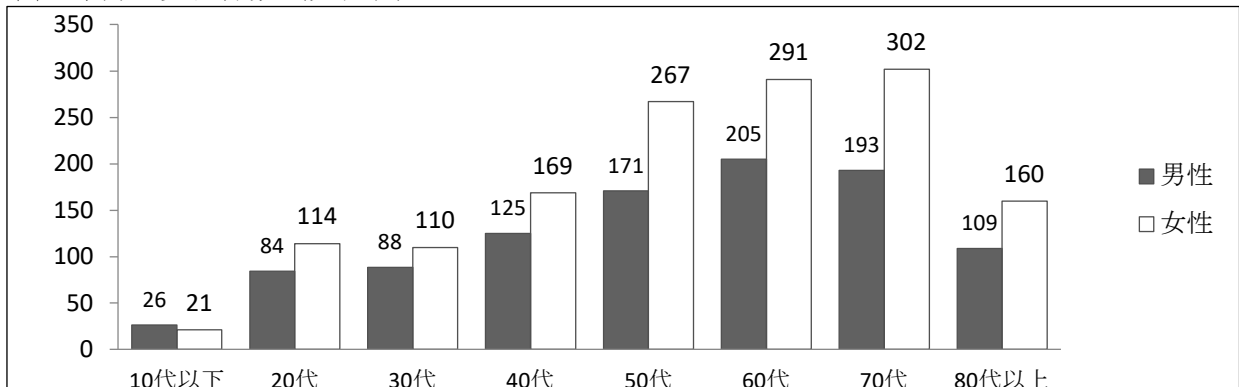
(4) 性別受付件数（契約者）



※構成比は小数点以下2位で四捨五入。

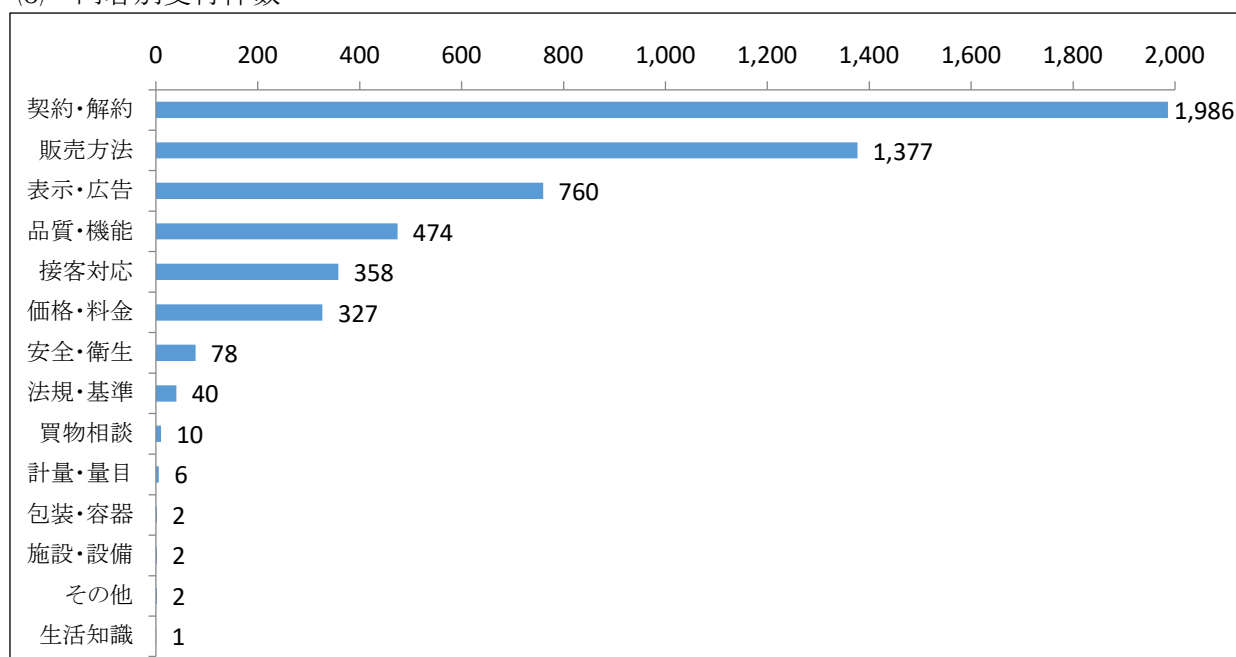
※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(283件)を除く件数

(5) 年齢別受付件数（契約者）



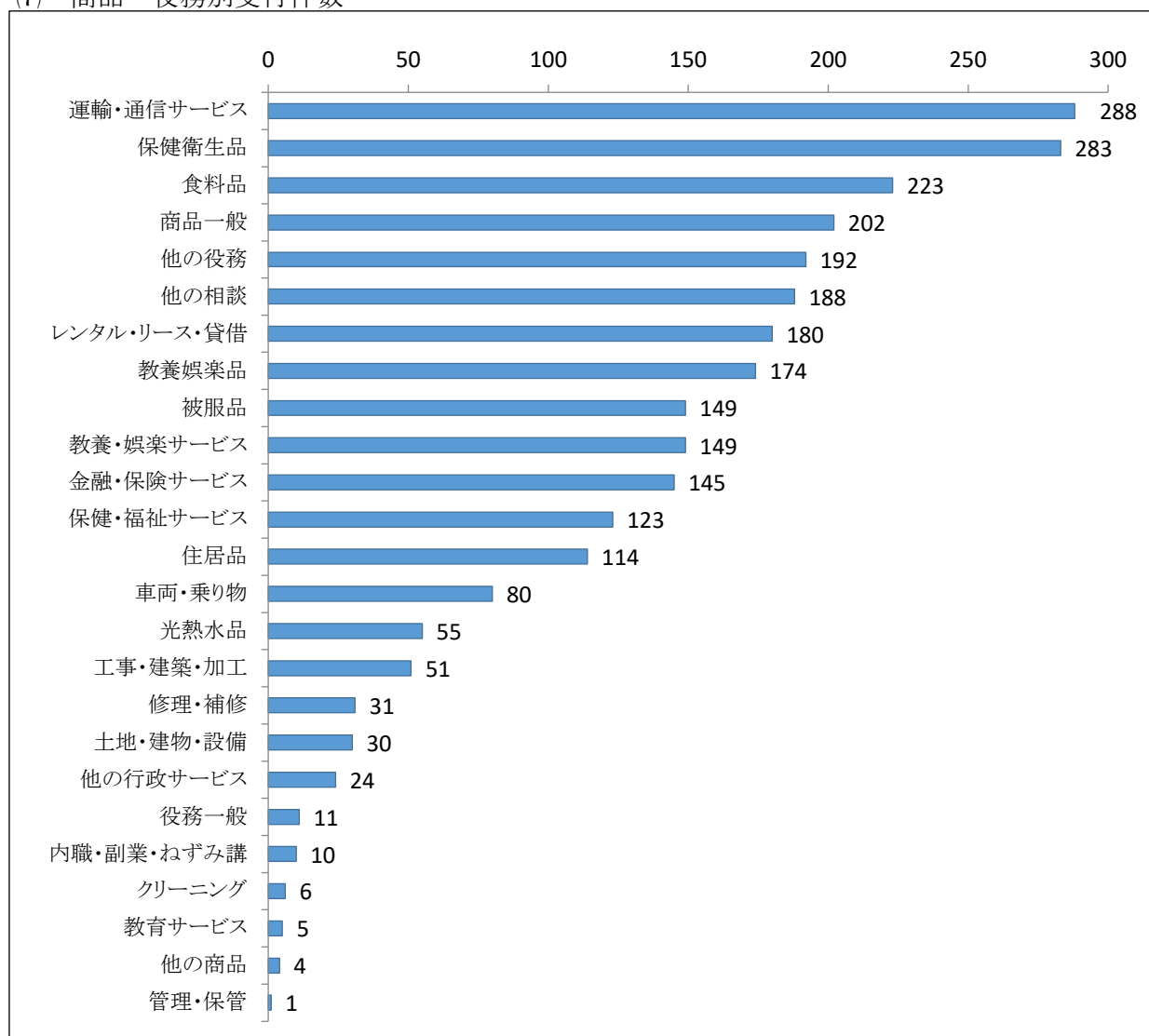
※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(283件)を除く件数

(6) 内容別受付件数



※上記内容別分類は1件の相談に対して4項目まで分類できるため、総合計は消費生活相談受付件数と一致しない。

(7) 商品・役務別受付件数



ア 主な商品・役務別相談の特徴について（上位１０位）

順位	商品・役務 (総件数)	商品別内訳 [上位3位]	件 数	内容別内訳 [上位3位]	件 数	相談内容
1	運輸・通信サービス (288件)	移动通信サービス	93	契約・解約	198	・自動音声による不審電話に関する相談 ・光回線やスマートフォンの契約時及び 解約時に伴うトラブルや利用料金に関する 相談 ・公共放送の受信料に関する相談
		インターネット通信サ ービス	88	販売方法	157	
		電報・固定電話	69	品質・機能	56	
2	保健衛生品 (283件)	化粧品	213	契約・解約	257	・化粧品や衛生品のお試し購入と定期購 入、違約金、解約料に関する相談 ・注文した覚えがない化粧品等が届いたと いう相談 ・SNS広告での詐欺サイトの解約に関する相 談
		医薬品	29	販売方法	237	
		医療用具	24	表示・広告	200	
3	食料品 (223件)	健康食品	148	契約・解約	159	・健康食品(サプリメント)の定期購入に関 する相談 ・海産物の送り付け商法に関する相談 ・注文した覚えがない食品が届いたという相 談
		調理食品	10	販売方法	154	
		魚介類	13	表示・広告	106	
3	商品一般 (202件)	「商品一般」とは、商品 の相談であることは明 確であるが各種分類に 特定できない、または 特定をする必要の無い 相談	202	契約・解約	137	・携帯・スマホのメールで届いた架空請求等 に関する相談 ・不用品の買取勧誘に関する相談 ・自動音声による不審電話に関する相談
				販売方法	83	
				表示・広告	24	
5	他の役務 (192件)	役務その他	171	契約・解約	152	・副業サポート契約の解約に関する相談 ・集客サポート、求人広告等に関する相談 ・電気設備点検等に関する相談
		外食・食事宅配	13	販売方法	112	
		冠婚葬祭	7	表示・広告	72	
6	他の相談 (188件)	相談その他	180	契約・解約	9	・自動音声の不審な電話に関する相談 ・SMS等による不正請求に関する相談 ・個人間の借金に関する相談
		相隣関係	5	販売方法	5	
		相続	2	表示・広告	4	
7	レンタル・リース・貸借 (180件)	集合住宅	150	契約・解約	135	・賃貸アパートや借家の退去時における原 状回復等に関する相談 ・賃貸アパートの修繕に関する相談 ・賃貸アパート等の居住環境や賃料等に関 する相談
		戸建住宅	12	品質・機能	58	
		他の建物	6	価格・料金	45	
8	教養娯楽品 (174件)	他の教養娯楽品	44	契約・解約	146	・スマートフォン、携帯電話等に関する相談 ・新聞購読の解約に関する相談 ・たばこや電子タバコとその関連商品に関 する相談 ・ペットやペット用品の購入に関する相談
		玩具・遊具	24	販売方法	117	
		電話機・電話機用品	24	表示・広告	57	
9	被服品 (149件)	紳士・婦人洋服	52	契約・解約	130	・衣料品のネット通販に関する相談 ・フリマサイトでの取引に関する相談 ・海外の通販サイトとの取引に関する相談 ・訪問不要品買い取り業者に関する相談
		履物	21	販売方法	111	
		アクセサリー	20	表示・広告	85	
10	教養・娯楽サービス (149件)	他の教養・娯楽	63	契約・解約	125	・出会い系サイトに関する相談 ・オンラインゲームに関する相談 ・当選商法に関する相談
		娯楽等情報配信サ ービス	40	販売方法	100	
		教室・講座	19	表示・広告	60	

ー商品・役務別（詳細）受付件数の上位10位ー

順位	主な商品名・役務名	令和7年度	令和6年度
1	(3) 化粧品(化粧水等)	213	119
2	(2) レンタル・リース・賃借(賃貸アパート・借家等)	180	147
2	(5) 相談その他(不正請求, 自動音声不審電話等)	180	115
4	(1) 役務その他(副業サポート, 火災保険申請代行等)	171	175
5	(4) 健康食品(サプリメント等)	148	117
6	(6) 移動通信サービス(携帯電話サービス等)	93	88
7	(8) インターネット通信サービス(光回線等)	88	71
8	(20) 電報・固定電話	69	27
9	(9) 自動車(中古自動車購入修理等)	65	68
10	(10) 他の教養・娯楽(出会い系サイト等)	63	61

注:()内の数値は前年度の順位

2 相談件数の推移

(1) 販売・購入形態別相談件数の推移

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
訪問販売	家庭訪問	117	120	131	94	101
	催眠商法(SF商法)	0	1	1	0	0
	アポイントメントセールス	1	4	0	0	1
	キャッチセールス	1	0	0	1	1
	上記以外	30	26	33	35	36
	計	149	151	165	130	139
通信販売		929	1028	957	837	1040
連鎖販売取引(マルチ商法)		16	11	15	5	5
電話勧誘販売		169	141	169	170	173
送り付け商法		5	4	5	1	1
訪問購入		23	36	22	26	20
その他無店舗		22	7	15	12	9
店舗販売		455	472	556	485	505
不明・無関係		705	622	692	756	826
総件数		2473	2472	2596	2422	2718
多重債務		49	32	53	49	50

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である。

(2) 商品・役務・他の相談別受付件数の推移及び構成比

		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
商品	受付件数	1,460	1,509	1,515	1,412	1,583
	構成比	59.04%	61.04%	58.36%	58.30%	58.24%
役務	受付件数	906	878	967	871	947
	構成比	36.64%	35.52%	37.25%	35.96%	34.84%
他の相談	受付件数	107	85	114	139	188
	構成比	4.32%	3.44%	4.39%	5.74%	6.92%
計	受付件数	2,473	2,472	2,596	2,422	2,718
	構成比	100%	100%	100%	100%	100%

※構成比は小数点以下3位で四捨五入。

(3) 商品別相談件数の推移

商 品	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
商品一般	204	204	215	279	202
食料品	181	171	203	184	223
住居品	114	93	89	77	114
光熱水品	41	46	56	41	55
被服品	127	135	127	111	149
保健衛生品	204	292	218	178	283
教養娯楽品	179	186	192	194	174
車両・乗り物	93	69	109	89	80
土地・建物・設備	45	45	42	28	30
他の商品	4	3	7	8	4
クリーニング	16	11	4	5	6
レンタル・リース・貸借	161	150	157	147	180
工事・建築・加工	59	68	56	39	51
修理・補修	32	35	34	30	31
管理・保管	0	1	6	2	1
役務一般	8	9	20	18	11
金融・保険サービス	143	159	168	158	145
運輸・通信サービス	239	199	221	212	288
教育サービス	11	4	10	7	5
教養・娯楽サービス	199	211	183	159	149
保健・福祉サービス	93	117	139	92	123
他の役務	173	140	169	194	192
内職・副業・ねずみ講	24	9	30	15	10
他の行政サービス	16	30	27	16	24
他の相談	107	85	114	139	188
総件数	2473	2472	2596	2422	2718

(参考) 契約者における販売・購入形態別、年代別内訳 (令和7年度)

年代		10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代以上		不明	企業・団体	合計
販売・購入形態		男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女			
特殊販売	家庭訪販	1	0	3	2	2	3	5	3	2	9	2	7	13	12	12	16	6	3	101
	催眠商法(SF商法)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	アポイントメントセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	上記以外	0	0	0	0	0	3	3	2	0	3	2	2	1	4	2	4	0	10	36
	A 訪問販売	1	0	3	2	2	6	8	5	2	13	4	10	14	16	14	20	6	13	139
	B 通信販売	21	13	28	35	30	36	49	75	88	121	99	155	61	115	24	38	37	18	1,040
	C 連鎖販売取引(マルチ)	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	5
	D 電話勧誘販売	1	0	9	8	3	8	5	9	11	19	13	10	12	14	5	3	1	43	173
	E 送り付け商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	F 訪問購入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	2	3	1	7	1	2	20
	G その他無店舗	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	2	0	2	0	0	1	0	0	9
特殊販売合計(A～G)		23	13	40	45	36	50	65	90	102	155	118	179	92	148	44	70	45	76	1,387
H	店舗販売	2	5	21	52	21	34	25	36	25	48	25	42	40	48	20	26	25	7	505
I	不明・無関係	2	3	23	17	31	26	35	43	44	64	62	70	61	106	45	64	76	54	826
総計(A～I)		27	21	84	114	88	110	125	169	171	267	205	291	193	302	109	160	146	137	2,718
多重債務		0	0	9	5	4	3	5	4	5	3	5	1	0	0	0	1	2	2	50

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である。