

令和7年度 消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

令和8年7月

《目次》

1	令和7年度消費生活相談の全体像（まとめ）	1
2	消費生活相談の件数及び内容※	2
	(1)消費生活相談件数	
	(2)契約当事者の年齢層別の相談件数・割合	
	(3)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務	
	(4)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 令和6年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(5)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況（高齢者）※	8
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)令和6年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	

※2（（1）を除く）、3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された千葉県内の令和7年度の相談のうち、問い合わせ・要望を除外した、苦情相談55,809件（県13,421件、市町村42,388件）について分析を行っています。

1 令和7年度消費生活相談の全体像（まとめ）

独立行政法人国民生活センターや全国の消費生活センター、市町村消費生活相談窓口に寄せられた相談内容は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下「PIO-NET※」という。）に登録・蓄積され、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

令和7年度に千葉県内（県消費者センター、市町村消費生活センター、市町村消費生活相談窓口）に寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計・分析結果については、以下のとおりです。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称。国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談が登録・蓄積されている。

(注)令和7年度の数値は、令和8年5月末までに端末で受付の登録が完了したデータを抽出しています。

- ① 令和7年度の消費生活相談の総数（問い合わせ・要望含む）は60,844件であり、令和6年度の54,564件から増加しました。
- ② 契約当事者を年齢層別にみると、70歳代が15.8%と最も大きく、次いで50歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割以上を占めています。また、相談件数は全ての年代で増加し、50歳代の増加件数が最も大きくなっています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、
1位が「商品一般」（主に商品を特定できないものなどに関する相談）で4,959件、
2位が「役務その他サービス」（主に分電盤等の訪問販売に関する相談）で2,971件、
3位が「不動産貸借」（主に賃貸住宅に関する相談）で2,647件となっています。
- ④ 令和6年度に比較して相談件数の増加した商品・役務で上位のものは、
1位が「役務その他サービス」（主に分電盤等の訪問販売に関する相談）で810件増加、
2位が「不動産貸借」（主に賃貸住宅に関する相談）で560件増加、
3位が「電気設備」（主に分電盤の訪問販売に関する相談）で448件増加となっています。
- ⑤ 販売手法・手口別の件数で上位のものは、
1位が「インターネット通販」で16,925件、2位が「定期購入」で5,458件、3位が「電話勧誘」で5,374件となっています。
- ⑥ 高齢者（65歳以上の者）が契約当事者である相談の特徴として、全年齢層に比べ「訪問販売」「電話勧誘販売」に関する相談割合が大きくなっています。

2 消費生活相談の件数及び内容

(1) 消費生活相談件数

「PI0-NET」に登録された千葉県内（県消費者センター、市町村消費生活センター及び市町村消費生活相談窓口）の令和7年度の相談件数は60,844件で、令和6年度の54,564件に比べ6,280件、率にして11.5%増加しました。

そのうち、県に寄せられた相談は14,365件で、令和6年度の12,807件と比べて1,558件増加しています。市町村に寄せられた相談は46,479件で、令和6年度の41,757件と比べて4,722件増加しています。

また、相談内訳は、苦情相談55,809件、問い合わせ・要望5,035件で、苦情が消費生活相談全体の91.7%を占めています。

相談件数を令和6年度と比較すると、苦情は6,052件増加、問い合わせ・要望は228件増加しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件)

年度		R 6 年度			R 7 年度			増減数 (増減比率)		
区分		苦情	問い合わせ ・ 要望	計	苦情	問い合わせ ・ 要望	計	苦情	問い合わせ ・ 要望	計
相談件数		49,757	4,807	54,564	55,809	5,035	60,844	+6,052 (+12.2%)	+228 (+4.7%)	+6,280 (+11.5%)
内 訳	県	11,883	924	12,807	13,421	944	14,365	+1,538 (+12.9%)	+20 (+2.2%)	+1,558 (+12.2%)
	市町村	37,874	3,883	41,757	42,388	4,091	46,479	+4,514 (+11.9%)	+208 (+5.4%)	+4,722 (+11.3%)

消費生活相談件数の推移

年度		R3	R4	R5	R6	R7
相談件数		48,618	51,794	51,871	54,564	60,844
内 訳	県	10,259	11,283	11,987	12,807	14,365
	市町村	38,359	40,511	39,884	41,757	46,479

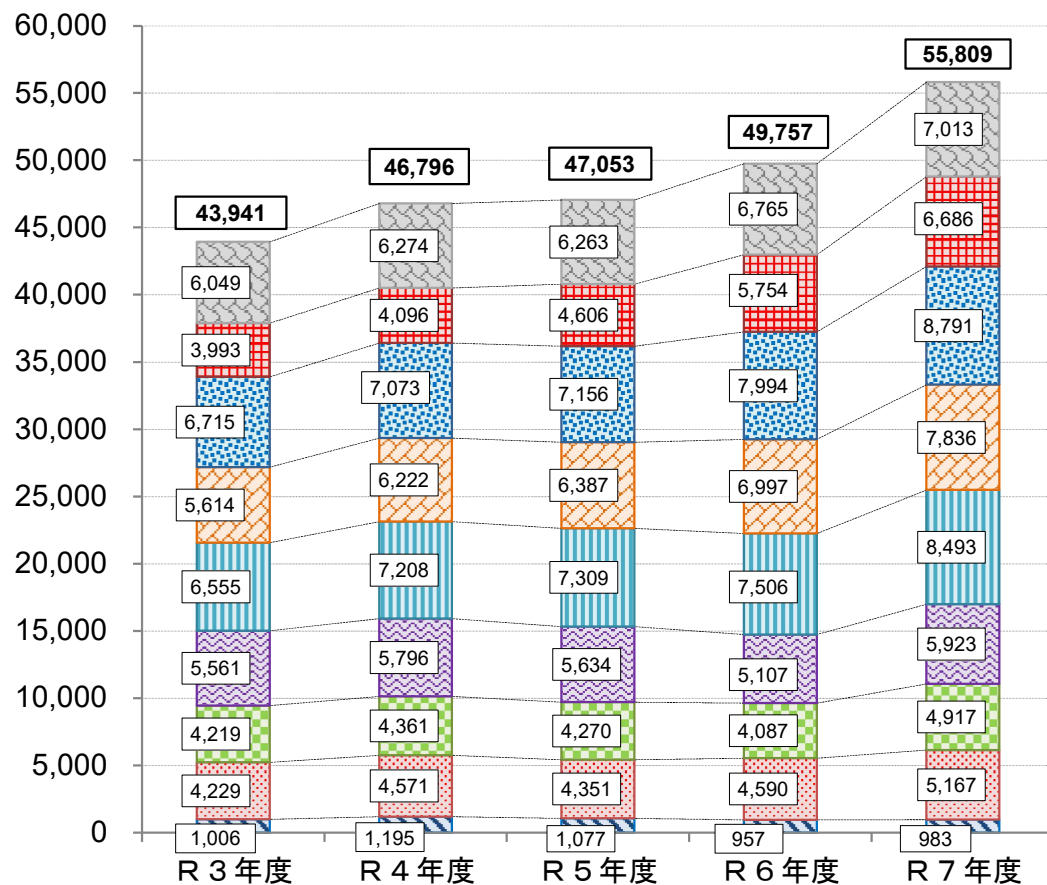
(2)契約当事者の年齢層別の相談件数・割合

令和7年度の契約当事者の年齢層別相談件数は、全ての年代で増加しました。増加件数は50歳代が最も大きく、次いで80歳以上・60歳代・30歳代の順でした。

契約当事者の年齢層別相談割合については、70歳代が最も大きく15.8%、次いで50歳代が15.2%となりました。

図1 契約当事者年齢層別の相談件数

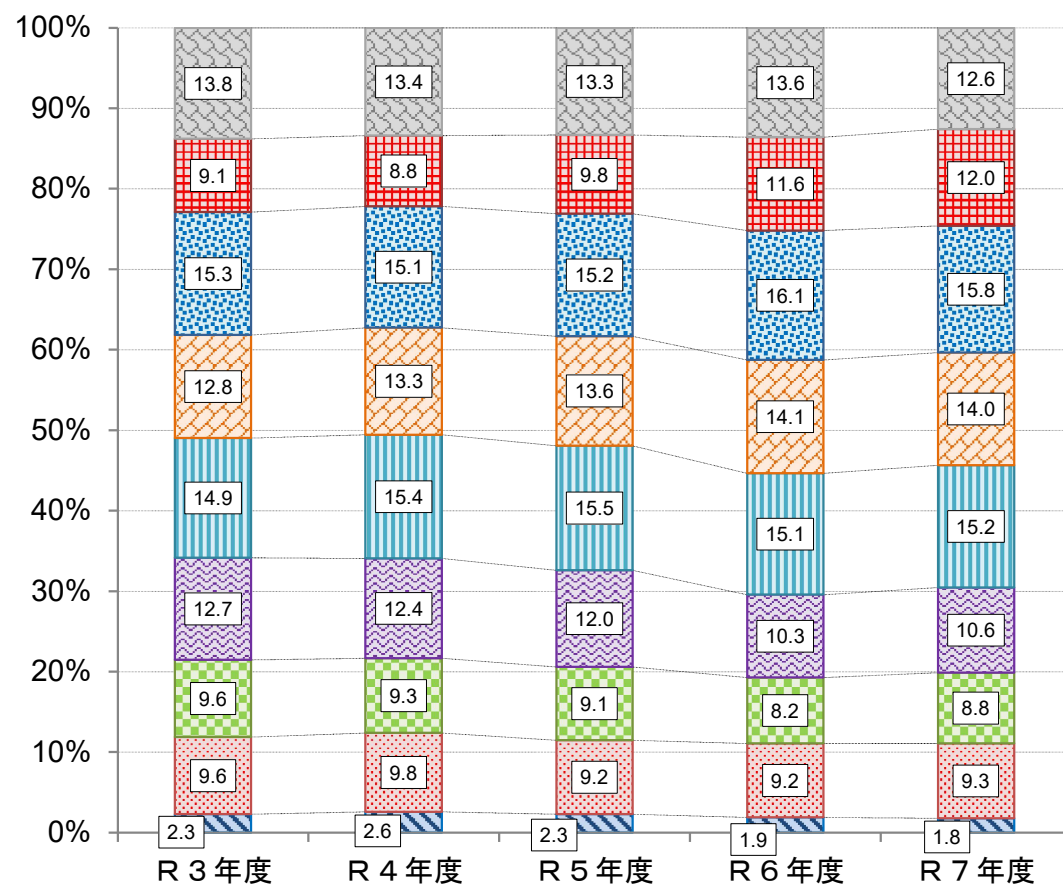
(単位:件)



20歳未満 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代 80歳以上 不明・未入力

図2 契約当事者年齢層別の相談割合

(単位:%)



(3)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、20歳未満では「インターネットゲーム」、20歳代～40歳代では「不動産貸借」、50歳代～80歳以上では「商品一般」が最も多くなっています。

それぞれの年齢層で増加件数が多く見られるのは、20歳未満では「商品一般」、20歳代～40歳代では「不動産貸借」、50歳代～70歳代では「役務その他サービス」、80歳以上では「電気設備」となっています。

表2 年齢層別商品・役務の相談件数

(単位:件)

合 計	20歳未満	件数	増減数	20歳代	件数	増減数	30歳代	件数	増減数	40歳代	件数	増減数
1位	インターネットゲーム	143	△70	不 動 産 貸 借	519	+151	不 動 産 貸 借	581	+132	不 動 産 貸 借	430	+124
2位	商 品 一 般	63	+23	エステティックサービス	358	+41	商 品 一 般	271	+20	商 品 一 般	350	+11
3位	他 の 健 康 食 品	54	+13	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	267	+60	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	197	+79	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	198	+53
4位	医 療 サ ー ビ ス	43	△21	商 品 一 般	243	+13	修 理 サ ー ビ ス	151	+36	修 理 サ ー ビ ス	161	+3
5位	基 礎 化 粧 品	29	+5	他 の 内 職 ・ 副 業	205	△15	四 輪 自 動 車	133	+47	インターネット接続回線	160	+40
	エステティックサービス	29	△18									

合 計	50歳代	件数	増減数	60歳代	件数	増減数	70歳代	件数	増減数	80歳以上	件数	増減数
1位	商 品 一 般	607	△4	商 品 一 般	626	±0	商 品 一 般	856	+22	商 品 一 般	810	+216
2位	基 礎 化 粧 品	385	△163	基 礎 化 粧 品	542	△78	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	650	+179	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	576	+163
3位	不 動 産 貸 借	356	+54	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	386	+136	基 礎 化 粧 品	487	+37	工 事 ・ 建 築	557	+31
4位	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	328	+101	他 の 健 康 食 品	374	△14	工 事 ・ 建 築	394	△30	電 気 設 備	345	+257
5位	他 の 健 康 食 品	306	△1	工 事 ・ 建 築	277	△47	他 の 健 康 食 品	388	△54	他 の 健 康 食 品	295	+60

(単位:件)

(参考:令和6年度)

(4)商品・役務ごとにみた相談の状況

ア 相談数の多い商品・役務

① 商品一般

主に商品を特定できないものなどに関する相談です。
行政機関を名乗り個人情報を聞き出す不審な電話や、身に覚えのない未納料金を請求され電子マネーカードを購入するよう指示されたといった相談が寄せられました。

② 役務その他サービス

主に分電盤等の訪問販売に関する相談です。
業者が電話等で点検を持ち掛けて訪問し、「漏電・火災を起こしやすい」などと不安をあおったため、その場で契約をしてしまったが解約したいといった相談が寄せられました。

③ 不動産貸借

主に賃貸住宅に関する相談です。
借り主が賃貸住宅を退去する際に、ハウスクリーニング等の原状回復費用として敷金を上回る金額を請求されたといった相談が寄せられました。

④ 工事・建築

主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談です。
突然来訪した業者に自宅の屋根がずれているので無料点検すると言われ、点検後、「瓦が落下したら隣家に迷惑がかかる。」と言われ契約をしたが、同業他社に点検してもらったところ問題無かったため解約したいといった相談が寄せられました。

⑤ 基礎化粧品

主に美容クリーム等のインターネット通販に関する相談です。
SNSの広告に「1回限り」との表示があり、申し込んだところ定期購入になっていた。解約の連絡をしたが通常価格との差額を請求され納得できないといった相談が寄せられました。

表3 相談数の多い商品・役務
令和7年度

順位	商品・役務等	件数	増減数
1	商品一般	4,959	+391
2	役務その他サービス	2,971	+810
3	不動産貸借	2,647	+560
4	工事・建築	1,997	△126
5	基礎化粧品	1,858	△257
6	他の健康食品	1,758	△34
7	修理サービス	1,352	+37
8	インターネット接続回線	1,307	+335
9	携帯電話サービス	1,038	+99
10	フリーローン・サラ金	860	△11
11	医療サービス	843	△347
12	四輪自動車	831	+139
13	メイクアップ化粧品	792	+311
14	金融機関サービスその他	760	+182
15	電気設備	741	+448

順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	4,568
2	役務その他サービス	2,161
3	工事・建築	2,123
4	基礎化粧品	2,115
5	不動産貸借	2,087
6	他の健康食品	1,792
7	修理サービス	1,315
8	医療サービス	1,190
9	インターネット接続回線	972
10	携帯電話サービス	939
11	フリーローン・サラ金	871
12	給湯システム	761
13	四輪自動車	692
14	電気	594
15	他の内職・副業	585

イ 令和6年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

増加順位1位の「役務その他サービス」は、主に分電盤等の訪問販売に関する相談です。業者が電話等で点検を持ち掛けて訪問し、「漏電・火災を起こしやすい」などと不安をあおり、その場で契約をしてしまったが解約したいといった相談が寄せられました。

増加順位2位の「不動産貸借」は、主に賃貸住宅に関する相談です。借り主が賃貸住宅を退去する際に、ハウスクリーニング等の原状回復費用として敷金を上回る金額を請求されたといった相談が寄せられました。

増加順位3位の「電気設備」は、主に分電盤の訪問販売に関する相談です。業者が電話で大手電力会社を名乗り、点検を持ち掛けて訪問し、「このまま放置したら火災になる」などと不安をあおったため、その場で契約をしてしまったが解約したいといった相談が寄せられました。

表4 相談件数の増加が大きい商品・役務

(単位:件)

順位	商品・役務等	R6年度 件数	R7年度 件数	増加件数	
					増加率
1	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	2,161	2,971	810	37.5%
2	不 動 産 貸 借	2,087	2,647	560	26.8%
3	電 気 設 備	293	741	448	152.9%
4	商 品 一 般	4,568	4,959	391	8.6%
5	イ ン タ ー ネ ッ ト 接 続 回 線	972	1,307	335	34.5%
6	メ イ ク ア ッ プ 化 粧 品	481	792	311	64.7%
7	電 気 空 調 ・ 冷 房 機 器	356	590	234	65.7%

(5)相談の多い販売方法とその特徴(表5)

順位	販売方法・手口	件数	増減 (前年度件数)	契約当事者の傾向	主な商品・役務	相談の特徴等
1	インターネット通販	16,925	+2,588 (14,337)	女性の50歳代からの相談が最も多く、40・60・70歳代からも相談が多い。男性でも50～70歳代からの相談が多い。	①基礎化粧品(9.9%) ②他の健康食品(7.8%) ③メイクアップ化粧品(4.3%)	SNSの広告に「1回限り」との表示があり、申し込んだところ定期購入になっていた。解約の連絡をしたが通常価格との差額を請求され納得できないといった相談が寄せられました。
2	定期購入	5,458	+149 (5,309)	女性は40～80歳代、男性は50～80歳代からの相談が多い。	①基礎化粧品(31.0%) ②他の健康食品(24.5%) ③メイクアップ化粧品(13.4%)	SNSの広告に「1回限り」との表示があり、申し込んだところ定期購入になっていた。解約の連絡をしたが解約料を請求され納得できないといった相談が寄せられました。
3	電話勧誘	5,374	+874 (4,500)	女性は80歳代からの相談が最も多く、男性は70歳代からの相談が最も多い。	①役務その他サービス(20.7%) ②商品一般(15.8%) ③インターネット接続回線(10.2%)	今よりインターネットの通信料金が安くなると勧誘され契約したが、料金が上がったといった相談が寄せられました。
4	家庭訪問販売	5,220	+182 (5,038)	男女とも70～80歳代からの相談が多い。	①工事・建築(18.8%) ②役務その他サービス(14.6%) ③修理サービス(11.8%)	突然来訪した業者に自宅の屋根がずれているので無料点検と言われる、点検後、「瓦が落下したら隣家に迷惑がかかる。」と言われ契約をしたが、同業他社に点検してもらったところ問題なかったため解約したいといった相談が寄せられました。
5	点検商法	2,518	+120 (2,398)	男女とも60～80歳代からの相談が多い。	①役務その他サービス(45.2%) ②電気設備(19.1%) ③工事・建築(18.7%)	業者に電話で点検を持ち掛けられた。契約中の電力会社の点検だと思っていたところ、「分電盤が古くなっている、誤作動をする可能性がある」などと不安をあおられ、その場で分電盤交換の契約をしてしまったが解約したいといった相談が寄せられました。
6	無料商法	1,212	+1 (1,211)	10～90歳代まで幅広い年代層から相談がある。	①役務その他サービス(23.7%) ②電気設備(7.0%) ③広告代理サービス(4.6%)	「給湯器の無料点検をする」と電話があり承諾したが、ガス会社に問い合わせると関係が無い業者であると分かり、断りたいが業者名や連絡先が分からないといった相談が寄せられました。
7	ネガティブ オプショ ン	792	+103 (689)	10～90歳代まで幅広い年代層から相談がある。	①商品一般(26.9%) ②他の健康食品(5.2%) ③魚介類(3.4%)	注文した覚えのない海産物が代引き配達で届き、代金を支払い受け取ってしまった。返金してほしいがどうすればよいかといった相談が寄せられました。
8	偽サイト	672	+302 (370)	10～80歳代まで幅広い年代層から相談がある。	①紳士・婦人用バッグ(6.0%) ②商品一般(4.9%) ③婦人下着(4.5%)	SNSでブランドのバッグが格安で売られている広告を見て注文したが、商品が届かず連絡もとれないといった相談が寄せられました。
9	サイドビジネス商法	661	△49 (710)	男女とも20歳代からの相談が最も多く、20歳代からの相談で全体の約4割を占めている。	①他の内職・副業(52.6%) ②役務その他サービス(13.5%) ③ビジネス教室(5.0%)	「自宅で稼げる」という副業サイトに問い合わせをしたところ、登録料を支払う必要があるため消費者金融から借入するよう指示があり、借入後指定された送金先に振込んだ。後日、冷静になったため返金を求めたいといった相談が寄せられました。
10	利殖商法	623	+146 (477)	20～90歳代まで幅広い年代層から相談がある。	①ファンド型投資商品(29.5%) ②金融コンサルティング(16.9%) ③金融関連サービスその他(13.5%)	SNSで知り合った人から「簡単に儲けられる」と投資アプリを勧められ、投資したところ利益が出たため出金したいと伝えると、高額な手数料等を支払えば出金できると言われたといった相談が寄せられました。

3 苦情相談の状況（高齢者）

(1)販売購入形態別相談割合

高齢者（65歳以上の者）が契約当事者である相談の特徴として、全年齢層に比べ、「訪問販売」「電話勧誘販売」に関する相談割合が大きくなっています。

また、令和6年度と比較すると、「通信販売」「その他販売購入形態」の相談割合が増加しました。

図3 販売購入形態（全体）

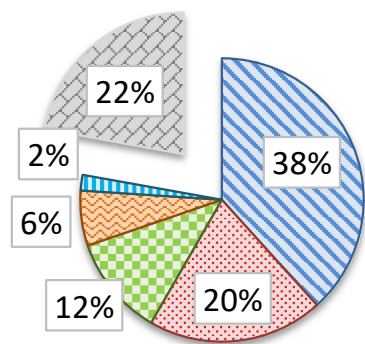
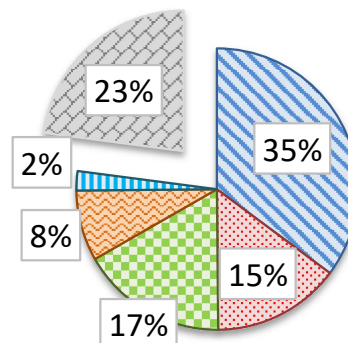
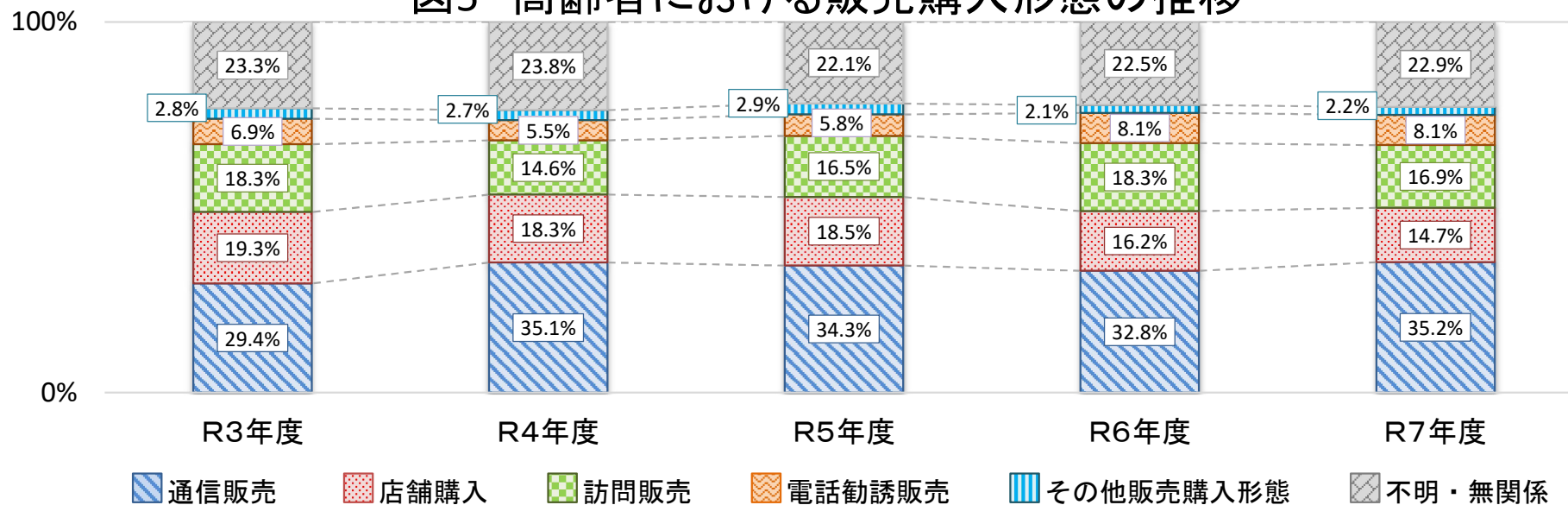


図4 販売購入形態（高齢者）



- 通信販売
- 店舗購入
- 訪問販売
- 電話勧誘販売
- その他販売購入形態
- 不明・無関係

図5 高齢者における販売購入形態の推移



(2)令和6年度に比較して相談件数の増加した商品・役務

増加順位1位の「役務その他サービス」は、主に分電盤の訪問販売に関する相談です。業者が電話で点検を持ち掛けて訪問し、「漏電の可能性はある」と分電盤の交換を勧められた。地震が発生した場合、火事の恐れがあると言われ、意図せず高額な契約に応じてしまったといった相談が寄せられました。

増加順位2位の「電気設備」は、主に分電盤の訪問販売に関する相談です。業者に電話で点検を持ち掛けられた。契約中の電力会社の点検だと思い了承したところ、「分電盤が古くなっている、誤作動をする可能性がある」などと不安をあおられ、その場で分電盤交換の契約をしてしまったが解約したいといった相談が寄せられました。

増加順位3位の「商品一般」は、主に商品を特定できないものなどに関する相談です。行政機関を名乗り個人情報を読み出す不審な電話や、身に覚えのない未納料金を請求され電子マネーカードを購入するよう指示されたといった相談が寄せられました。

表6 契約当事者が65歳以上の場合における相談件数の増加が大きい商品・役務

(単位:件)

増加件数 順位	商品・役務等	R6年度 件数	R7年度 件数	増加件数	
					増加率
1	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	1,005	1,406	+401	+39.9%
2	電 気 設 備	199	574	+375	+188.4%
3	商 品 一 般	1,740	1,944	+204	+11.7%
4	インターネット接続回線	315	476	+161	+51.1%
5	メイクアップ化粧品	180	311	+131	+72.8%
6	固定電話サービス	394	496	+102	+25.9%
7	電気空調・冷房機器	165	258	+93	+56.4%