令和８年９月

令和７年度 大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要

令和７年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談の状況は以下のとおりです。

≪相談全体の動向≫

・令和７年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は 80,329 件で、前年度に比べ 7,040 件(9.6%) 増加しました。付表１

・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は 9,234 件で、前年度に比べ 1,061 件（13.0%）増加し、市町村で受け付けた相談件数は 71,095 件で、前年度に比べ 5,979 件（9.2%）増加しました。資料編　表５

・契約当事者の年代別件数では、18 歳未満（未成年者）と 70 歳～74 歳を除くすべての年代で増加しました。付表２

・30 歳未満の相談件数は 9,870 件で、前年度に比べ 1,323 件（15.5%）増加し、相談全体に占める割合は 12.3%でした。うち 18 歳未満の相談件数は 754 件で、前年度に比べ 58 件（7.1%）減少しました。付表２

・65 歳以上の相談件数は 23,002 件で、前年度に比べ 1,098 件（5.0%）増加しました。相談全体に占める割合は、28.6%でした。付表２

≪内容別の特徴≫

１．賃貸アパート・マンションの賃貸借契約の相談が増加

・「賃貸アパート・マンション」の相談件数が 4,475 件で前年度に比べ 882 件（24.5%）増加し、最も多い相談となりました。付表３

・年代別でみると 20 歳代から 50 歳代まで最も多く寄せられました。付表４

・相談内容については、退去時の原状回復に関するトラブルが目立ちました。

２．「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発

・商品・役務別で見ると、「化粧品」が 2,922 件で、前年度に比べ 215 件（6.9%）減少し、「健康食品」が 2,748 件で、前年度に比べ 376 件（12.0%）減少しましたが、引き続き上位になりました。付表３

・年代別では 60 歳代から 70 歳代のなかで多い割合となり、これらの通信販売での「定期購入」に関する相談が多くよせられています。付表 4,6

３．「移動通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信サービスのトラブルが増加

・スマートフォンの通信契約などの「移動通信サービス」に関する相談が 2,155 件で、前年度に比べ 151 件（7.5%）増加し、「インターネット接続回線」の相談は、1,705 件で、前年度に比べ 536 件（45.9%）増加しました。これらの通信サービス契約の相談が上位になりました。付表３

・年代別では 30 歳代以上に多く、「電話勧誘販売」や「訪問販売」による光回線の契約トラブルや携帯電話の乗り換え時のトラブルが目立ちました。付表 4，6

４．「エステティックサービス」の相談が増加し、美容医療などの「医療サービス」の相談は減少するも依然多い

▪「エステティックサービス」の相談件数は 1,166 件で、前年度に比べ 437 件（59.9%）増加しました。脱毛エステサロンの倒産や閉店によりサービスが受けられずローンの支払いを止めたい等の相談があったためです。付表３

・「医療サービス」の相談件数が 1,213 件で、前年度に比べ 199 件（14.1%）減少しましたが、医療脱毛や痩身医療、美容整形のトラブルなど、「美容医療」に関する相談が多く寄せられています。付表３

・年代別で見ると 18 歳、19 歳、20 歳代及び 30 歳代から相談が多く寄せられました。付表４

５．いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルが多発

・「修理サービス」の相談件数が 1,599 件で、前年度に比べ 27 件（1.7 %）減少し、「工事・建築」の相談件数も、1,866 件で前年度に比べ 187 件（9.1%）減少しましたが、いずれも上位になりました。付表３

・水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の取り換え、ロードサービスなど、日常生活のトラブルに駆け付ける、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルの相談が多く寄せられました。

6．販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」に関する相談が多く、「ＳＮＳ」に関連する「電話勧誘販売」、「代引配達」のトラブルが増加

・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が 21,732 件で、前年度に比べ 2,792 件（14.7%）増加し、相談全体の 27.1%を占めました。契約当事者の年代別で見ると 85 歳未満の全ての年代で最も多くなり 85 歳以上においても 2 番目に多い相談になりました。付表 5,6
・「ＳＮＳ」に関連する相談が、7,080 件で、前年度に比べ 1,274 件（21.9%）増加し、70 歳未満の年代で 2 番目に多い相談になりました。「ＳＮＳ」の広告に誘因された「定期購入」や「代引配達」を利用したトラブル、「ＳＮＳ」での「電話勧誘販売」をきっかけとした「サイドビジネス商法」や「利殖商法」の相談が多発しています。付表 5,6
・「定期購入」に関する相談は、339 件(6.2%)減少しましたが、18 歳以下と 50 歳代以上の上位でした。付表 5,6
・「電話勧誘販売」に関する相談は、827 件(23.5%)増加し、20 歳代から 40 歳代の年代で上位になりました。付表 5,6
・85 歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。付表 6

7．「米（コメ）」に関する相談が増加

・「米（コメ）」に関する相談が 477 件で、前年度に比べ 215 件（82.1%）増加しました。付表 9,10
・「インターネット通販」で商品が届かないという相談が多く寄せられました。付表 12

8．危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談が目立つ

・危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は 982 件で、前年度に比べ 15 件（1.5%）減少しました。最も多かった「化粧品」による危害は 159 件で、前年度に比べ 55 件（25.7%）減少しました。「医療サービス」は 123 件で前年度に比べ 15 件（13.9%）増加しました。また、「健康食品」による健康被害も目立ちました。付表 13
・危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は 186 件で、前年度に比べ 4 件（2.1%）減少しました。「自動車（自動二輪車を含む）」が上位になりました。付表 14

≪若年者層と高齢者層の相談の特徴≫

1．30 歳未満の若年者の相談の割合は増加

・30 歳未満の若年者が契約当事者の相談件数は 9,870 件で、前年度に比べ 1,323 件（15.5%）増加し、相談全体に占める割合も 12.3%で、少し増加しました。付表 2
・18 歳、19 歳が契約当事者の相談件数は 925 件で前年度に比べ 81 件（9.6%）増加しました。付表 2
・30 歳未満の若年者で商品・役務別で多い相談は「賃貸アパート・マンション」992 件、「エステティックサービス」661 件「内職・副業」354 件で、相談全体に占める割合は、「インターネットゲーム」297 件（62.9%）、「エステティックサービス」661 件（56.7%）、「内職・副業」354 件（34.9%）が高くなっています。付表 16
・18 歳未満の未成年者で商品・役務別で最も多い相談は「インターネットゲーム」で 238 件でした。付表 16
・販売購入形態別の 30 歳未満の若年者の相談状況を見ると、「通信販売」が 3,513 件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が 26.0%と高くなっています。付表 17

2．65 歳以上の高齢者の相談の割合は増加

・65 歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は 23,002 件で、前年度に比べ 1,098 件（5.0%）増加し、相談全体に占める割合は、28.6 %で、少し減少しました。付表 2
・商品・役務別で最も多い相談は「健康食品」1,331 件で相談全体に占める割合も 48.4%と高くなっています。その他、相談全体に占める高齢者の割合では、「固定電話サービス」447 件(60.0%)、「化粧品」1,240 件(42.4%)、「移動通信サービス」859 件（39.9%）が高くなっています。付表 19
・販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が 7,962 件で最も多くなりました。相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が 58.5%、「訪問販売」が 38.2%と高くなりました。付表 20
・認知症等の高齢者の相談は 723 件（前年度 716 件）で、65 歳以上の相談全体に占める割合は 3.1%でした。なお、本人以外からの相談が 75.4%となっています。付表 2,21

≪相談全体の動向≫

・令和７年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は 80,329 件で、前年度に比べ 7,040 件(9.6%) 増加しました。付表１

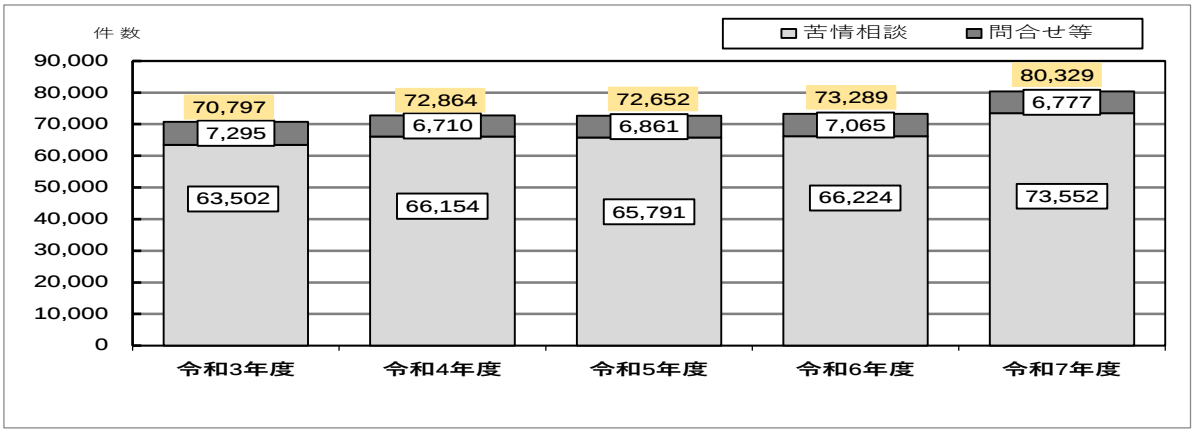
・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は 9,234 件で、前年度に比べ 1,061 件（13.0%）増加し、市町村で受け付けた相談件数は 71,095 件で、前年度に比べ 5,979 件（9.2%）増加しました。資料編表５

・契約当事者の年代別件数では、18 歳未満（未成年者）と 70～74 歳を除くすべての年代で増加しました。付表２

・30 歳未満の相談件数は 9,870 件で、前年度に比べ 1,323 件 (15.5%) 増加し、相談全体に占める割合は 12.3%でした。うち 18 歳未満の相談件数は 754 件で、前年度に比べ 58 件（7.1%）減少しました。付表２

・65 歳以上の相談件数は 23,002 件で、前年度に比べ 1,098 件（5.0%）増加しました。相談全体に占める割合は、28.6%でした。付表２

付表１　相談件数の年度推移



付表２　契約当事者年代別件数

契約当事者		令和7年度						令和6年度						増減率			増減数		
年　代	細区分	件数			構成比			件数			構成比								
２０歳未満	１３歳未満	9,870	754	204	12.3%	0.9%	0.3%	8,547	812	249	11.7%	1.1%	0.3%	15.5%	▲7.1%	▲18.1%	1,323	▲ 58	▲ 45
	１３～１７歳			550			0.7%			563			0.8%			▲2.3%			▲ 13
	１８歳		925	377		1.2%	0.5%		844	375		1.2%	0.5%		9.6%	0.5%		81	2
	１９歳			548			0.7%			469			0.6%			16.8%			79
２０歳代	２０～２９歳	8,191			10.2%			6,891			9.4%			18.9%			1,300		
３０歳代	３０～３９歳	7,823			9.7%			6,359			8.7%			23.0%			1,464		
４０歳代	４０～４９歳	8,393			10.4%			7,690			10.5%			9.1%			703		
５０歳代	５０～５９歳	12,099			15.1%			10,727			14.6%			12.8%			1,372		
６０歳代	６０～６４歳	5,812			7.2%			5,244			7.2%			10.8%			568		
	６５～６９歳	23,002		4,590	28.5%		5.7%	21,904		4,292	29.9%		5.9%	5.0%		6.9%	1,098		298
７０歳代	７０～７４歳			5,078			6.3%			5,155			7.0%			▲1.5%			▲ 77
	７５～７９歳			5,663			7.0%			5,140			7.0%			10.2%			523
８０歳以上	８０～８４歳			4,442			5.5%			4,306			5.9%			3.2%			136
	８５歳以上			3,229			4.0%			3,011			4.1%			7.2%			218
その他（団体等）		1,894			2.4%			1,665			2.3%			13.8%			229		
不　明		11,436			14.2%			11,153			15.2%			2.5%			283		
計		80,329			100.0%			73,289			100.0%			9.6%			7,040		

・府では、府内の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談情報を専用の全国データベースシステム（PIO-NET）に登録することにより収集・蓄積しています。

・「付表１」及び「付表２」は、PIO-NET に登録された相談件数（令和８年５月 31 日現在）に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算しています。

・「付表３」から「付表 18」は、PIO-NET に登録された相談件数（令和８年５月 31 日現在）です。

≪内容別の特徴≫

１．賃貸アパート・マンションの賃貸借契約のトラブルが増加

・「賃貸アパート・マンション」の相談件数が 4,475 件で前年度に比べ 882 件（24.5%）増加し、最も多い相談となりました。付表３

・年代別でみると 20 歳代から 50 歳代まで多く寄せられました。付表４

・相談内容については、退去時の原状回復に関するトラブルが目立ちました。

【賃貸アパート・マンションの相談事例】

○　１年間住んでいた賃貸マンションを退去する際の立ち合いで、クリーニングで消えると思われる壁紙の汚れ、クッションフロアのへこみと変色についてすべて張り替えるといわれ、10 数万円の請求を受けた。納得できない。（20 歳代）

➢　相談対応と結果

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び大阪府版ガイドライン「賃貸住宅の原状回復トラブルを防止するために」の内容を説明した。あわせて、壁紙やクッションフロアなどの内装材については、借主に過失がある場合でも、設置からの経過年数に応じて借主と貸主の負担割合が考慮されることを説明した。そのうえで、原状回復費用の負担については、管理会社又は貸主とガイドラインに基づいて協議するよう助言するとともに、住宅に関する専門相談窓口を紹介した。

■消費者の方々へのアドバイス

・賃貸借契約は、退去時に貸主と借主のどちらの負担で原状回復するかでトラブルが発生することがあります。「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」は、裁判例や取引の実務から、原状回復の費用負担のあり方について、妥当と考えられる一般的な基準をガイドラインとしてまとめたものです。

・トラブルにならないために、入退去時における損耗等の有無など物件の状況をよく確認しておくことや、契約締結時において、原状回復などの契約条件を当事者双方がよく確認し、納得したうえで契約を締結するようにしましょう。

２．「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発

・商品・役務別で見ると、「化粧品」が 2,922 件で、前年度に比べ 215 件（6.9%）減少し、「健康食品」が 2,748 件で、前年度に比べ 376 件（12.0%）減少しましたが、引き続き上位になりました。付表３

・年代別では 60 歳代から 70 歳代に最も多く、これらの通信販売での「定期購入」に関する相談が多くよせられています。付表 4,6

【定期購入（化粧品）の相談事例】

○　スマートフォンで「初回 1,980 円」というＳＮＳの広告を見て、育毛剤を申し込んだ。使用して頭皮に痒みが出たので皮膚科に行き、医師から薬を処方され、育毛剤は使用をやめるようにと言われた。解約を業者に申し出たが、6 回継続しないと解約できないコースといわれ、途中で解約するのであれば違約金として通常の定期コースとの差額である 13,590 円を違約金として支払うよう言われた。（70 歳代）

➢　相談対応と結果

相談者は、6 回継続が必要で契約金額合計 8 万円以上もするコースとは思わなかったとのことだったので、センターから業者に連絡し相談者が申し込んだ広告のＵＲＬを送付するよう依頼した。業者からは一部の広告画面しか送付されなかったが、6 回継続を条件とする高額なコースは通常コースを申し込んだ後にお得なコースとして誘導され契約したコースであることがわかった。業者にダークパターン（※）の問題点と皮膚科で使用を止められていることを伝え交渉した結果、違約金なしの解約となった。

※）ダークパターンとは、消費者が気づかない間に不利な判断・特定の意思決定に誘導するしくみのウエブサイトの表示やデザインのことをいう。

【定期購入（健康食品）の相談事例】

○　膝関節に効果があるという健康食品をテレビ広告で見て、電話注文し飲み始めたが、体中がかゆくなり飲むのをやめた。解約の電話を何度もかけているが「混み合っています」のアナウンスで繋がらないまま、3 ヶ月間、定期的に商品が届いている。商品は未開封だが、既に支払い済みである。解約できないまま来月も商品が届くのは困る。（90 歳代）

➢ 相談対応と結果

相談者はテレビ広告を見て電話で商品を注文しており、これは、特定商取引法における通信販売の「特定申込み」には該当しないが、当センターから事業者に連絡し、相談者が高齢で、解約の電話が繋がらないこと、かゆみのため飲むのをやめていること等、相談者の苦情内容と解約の意思を伝えた。事業者は次回からの解約を受けつけ、本来は食品のため発送した商品の返品は受け付けていないが、直近に送付した商品の返品、返金を受け付けるとの回答があり、相談者に伝えた。

付表３　相談の多い商品・役務【上位 20 位】

順位	商品・役務	令和７年度	令和６年度	増減率	増減数
1	賃貸アパート・マンション	4,475	3,593	24.5%	882
2	化粧品	2,922	3,137	▲6.9%	▲ 215
3	健康食品	2,748	3,124	▲12.0%	▲ 376
4	移動通信サービス	2,155	2,004	7.5%	151
5	工事・建築	1,866	2,053	▲9.1%	▲ 187
6	紳士・婦人洋服	1,712	1,249	37.1%	463
7	インターネット接続回線	1,705	1,169	45.9%	536
8	修理サービス	1,599	1,626	▲1.7%	▲ 27
9	医療サービス （うち美容医療）	1,213 (591)	1,412 (818)	▲14.1% (▲27.8%)	▲ 199 (▲227)
10	エステティックサービス	1,166	729	59.9%	437
11	自動車(自動二輪を含む)	1,165	912	27.7%	253
12	金融関連サービスその他	1,144	985	16.1%	159
13	内職・副業	1,015	1,035	▲1.9%	▲ 20
14	電気空調・冷房機器	945	551	71.5%	394
15	携帯電話	918	725	26.6%	193
16	電　気	846	863	▲2.0%	▲ 17
17	フリーローン・サラ金	810	877	▲7.6%	▲ 67
18	固定電話サービス	745	491	51.7%	254
19	かばん	618	505	22.4%	113
20	医薬品類	593	457	29.8%	136
その他		49,950	45,768	9.1%	4,182
総相談件数		80,310	73,265	9.6%	7,045

付表４　契約当事者年代別　相談の多い商品・役務【上位５位】

契約当事者	年代	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	
	細区分	13歳未満	13～17歳	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上
件数		204	550	377	548	8,186	7,823	8,389	12,098	5,810	4,590	5,074	5,663	4,442	3,226
商品・役務	1	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄｹﾞｰﾑ	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄｹﾞｰﾑ	健康食品	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	健康食品	健康食品
		132	106	21	47	971	949	617	552	341	309	323	331	251	202
	2	移動通信サービス	化粧品	化粧品	紳士・婦人洋服	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	内職・副業	化粧品	化粧品	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	移動通信サービス	新　聞
		7	61	16	28	590	221	253	533	303	243	312	323	188	142
	3	娯楽等情報配信サービス	健康食品	紳士・婦人洋服	化粧品	内職・副業	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	紳士・婦人洋服	健康食品	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	移動通信サービス	化粧品	移動通信サービス
		6	47	16	27	323	213	226	455	194	140	167	243	181	141
	4	健康食品	紳士・婦人洋服	浄水器	医療サービス(うち美容医療)	医療サービス(うち美容医療)	インターネット接続回線	修理サービス	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	工事・建築	工事・建築	インターネット接続回線	工事・建築	工事・建築
		5	39	14	26(19)	247(192)	191	219	329	190	127	125	160	150	131
	5	玩具・遊具(ﾄﾚｰﾃﾞｨﾝｸﾞｶｰﾄﾞ等)	娯楽等情報配信サービス	エステティックサービス	内職・副業	修理サービス	自動車(自動二輪を含む)	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	インターネット接続回線	工事・建築	固定電話サービス	固定電話サービス
		5	20	11	19	187	189	212	307	141	120	122	158	137	109
				自動車運転教習所											
				11											

■消費者の方々へのアドバイス

・通信販売での取引において、インターネット通販やチラシに添付されている申込用はがきなど事業者が用意した様式から申し込む場合は「特定申込み」に該当し、「定期購入」の場合は、回数、支払総額、解約条件など重要事項を最終確認画面や申込書面に明確に表示することが事業者に義務付けられています。しかしながら、申し込みの際はいつでも解約可能と記載されていたものの、途中で回数縛りのあるコースに変更されてしまった、事業者からの電話勧誘で別のコースに変更されてしまった等のトラブルが増えています。

・インターネット通販を利用する際には、最終確認画面の重要事項を必ず確認し、画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

・電話勧誘やテレビ広告、折り込みチラシを見て電話で注文する場合は、申し込みの際に、どのような販売条件なのか、事業者によく確認し内容をメモするなどして記録に残しましょう。

３．「移動通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信サービスのトラブルが増加

・スマートフォンの通信契約などの「移動通信サービス」に関する相談が 2,155 件で、前年度に比べ 151 件（7.5%）増加し、「インターネット接続回線」の相談は、1,705 件で、前年度に比べ 536 件（45.9%）増加しました。これらの通信サービス契約の相談が上位になりました。付表３

・年代別では 40 歳代以上に多く、「電話勧誘販売」や「訪問販売」による光回線の契約トラブルや携帯電話の乗り換え時のトラブルがめだちました。付表 4,6

【移動通信サービスの相談事例】

○　８日前、ショッピングモールでスマートフォンが１円だ、携帯電話会社を乗り換えないかと声をかけられ店舗で、契約した。後日契約書を見たら、6 ヶ月後からスマートフォンの機器代金として毎月数千円の請求が発生するようになっていて実際は１円ではなかった。販売時の説明と異なるので、スマートフォンは解約して元の通信会社に戻りたい。（70 歳代）

➢　相談対応と結果

相談者の乗り換えた携帯電話会社のサービスは、確認措置の認定を受けているサービスで、契約時の説明が十分に行われていなかったことや、適合性原則に違反する契約であることを踏まえ、通信事業者に対して確認措置（※）を申し出るよう助言した。申し出期間の最終日にあたることを伝え、最寄りの消費生活センターに契約書を持参の上、相談するよう伝えた。

（※）一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする 8 日間が経過するまでは、電気通信事業者との合意なく利用者が契約（端末に係る契約を除く）を解除できる「初期契約解除制度」という制度がある。

「確認措置」とは、「初期契約解除制度」（通信契約は契約解除ができるが端末まで解除できない制度）に代わり適用される解約制度で、電波の状況が不十分と判明した場合や法令等の遵守状況（契約前の説明や書面の交付状況）が基準に達していないと分かった場合に限り、端末を含めて解除ができる。「確認措置」は主要な移動通信サービスで適用されており、事業者により「８日以内キャンセル」、「８日間キャンセル」などという呼称が使われている。

【インターネット接続回線の相談事例】

○　固定電話が将来光回線に移行する、今なら、工事代金が無料で、電話料金も安くなると電話で業者に勧誘され契約した。妻と二人暮らしでインターネットも利用していないし、電話は、昔からの固定回線のままである。今までは、2 ヶ月で 5,000 円程度の電話料金だった。工事は 20 日前に終了したが、契約書面が見当たらないので契約内容がよくわからず不安なので解約したい。（70 歳代）

➢　相談対応と結果

事業者に相談者の苦情内容を伝えたところ、事業者から相談者に電話勧誘した日から 6 日後に契約書面を送付しているとのことだった。相談者は契約書を受け取ったことを覚えていなかったので、再度契約書を相談者に交付するよう依頼し、契約内容を確認したところ、月額の基本料金は、割引が適用され、4,050 円、2 年以内に解約する場合、解約手数料は、6,050 円とのことだった。事業者に電話勧誘の際の事前書面の交付がされておらず販売方法に問題があることを伝えた。工事代金の 22,440 円も含め、今解約を申し出ると 30,000 円を超える費用が発生するが、キャッシュバックですべて補填され実質無料となるとのことだったので、早急に相談者に解約通知とキャッシュバック申請を行うように伝えた。

■消費者の方々へのアドバイス

・電気通信サービスについては、クーリング・オフ制度はありませんが、電気通信事業法により、契約書面を受け取ってから8日間は「初期契約解除制度」や「確認措置」により契約解除ができる場合があります。契約解除を希望する場合は速やかに契約した電気通信事業者に申し出ましょう。

・「初期契約解除制度」等による契約解除をした場合、違約金は発生しませんが、事務手数料や契約解除までの利用料を支払わなければならない場合があります。契約前に必要な契約かどうか慎重に検討しましょう。

・契約は口頭でも成立します。電気通信サービスについて電話で勧誘を受けたら、契約を急かすような勧誘に気をつけ不要であればきっぱり断りましょう。事業者は原則として書面を交付し説明する義務があります。

・NTT東西のメタル回線の固定電話サービスは順次廃止されますが、代替の固定電話サービスに申込みをすると移行でき、移行に係る工事費などの初期費用は無償です。

4.「エステティックサービス」の相談が増加し、美容医療などの「医療サービス」の相談は減少するも多発

・「エステティックサービス」の相談件数は1,166件で、前年度に比べ437件（59.9%）増加しました。脱毛エステサロンの倒産や閉店によりサービスが受けられずローンの支払いを止めたい等の相談が寄せられたためです。

・「医療サービス」の相談件数が1,213件で、前年度に比べ199件（14.1%）減少しましたが、医療脱毛や痩身医療、美容整形のトラブルなど、「美容医療」に関する相談が多く寄せられています。

・年代別で見ると18歳、19歳、20歳代及び30歳代から相談が多く寄せられました。付表3,4

【エステティックサービスの相談事例】

○　高校生の娘が利用している脱毛エステサロンが破産申請したというニュースをテレビで見た。半年前に46万円の契約のうち23万円を娘の貯金で23万円を私のクレジットカードで支払った。まだ2回しか施術は受けていない。返金してもらえるのか。（相談者　30歳代、契約者　10歳代）

➢　相談対応と結果

現金で一括で支払った金額については事業者が倒産した場合、返金を求めることは難しいが、破産管財人のホームページを参考にするよう案内した。クレジットカードの分割払い中であれば、クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を出すよう助言した。

【医療サービス（美容医療）の相談事例】

○　3日前、ＳＮＳの広告を見て、1部位9,800円のクーポン券を持ってクリニックでお試しの脂肪溶解の注射を受けたが、すぐに1回のみでは効果がないと言われ、100万円を超える脂肪溶解コースの施術を勧誘された。高額なので断ったが、25万円の3回施術コースを勧められ、断り切れずクレジットカード一括で支払った。当日、1回目の脂肪溶解の注射を受けた。ダイエット薬も2種類渡され、3週間は、他のエステをしないようにといわれた。帰宅後、薬の服用をすぐに始めたが、お試しで行ったのに高額になったことに納得できずクーリング・オフをＳＮＳで伝えたが、クーリング・オフはできないといわれた。（20歳代）

➢　相談対応と結果

センターにて相談者に電磁的に交付された契約書を確認すると、施術期間が1ヶ月未満で、脂肪溶解注射が9日間から10日間毎に3回と、糖尿病治療薬2種類の処方の契約だった。事業者にセンターから連絡し、販売時の問題点を伝えたが、事業者は特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当せずクーリング・オフは適用されないとの主張で、施術済の代金と服用済の医薬品を差し引いた172,810円を返金するとの回答があり、相談者が合意した。

■消費者の方々へのアドバイス

・エステティックサービスや美容医療など長期間にわたる役務提供契約では、倒産等により途中でサービスが提供されなくなる場合があります。長期間の契約は慎重に行いましょう。

・美容医療サービス等の自由診療は、契約前に医師から納得できるまで十分な説明を受け、契約するかどうかをその場で判断せず、慎重に検討しましょう。

５．いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルが多発

・「修理サービス」の相談件数が 1,599 件で、前年度に比べ 27 件（1.7 %）減少し、「工事・建築」の相談件数も、1,866 件で前年度に比べ 187 件（9.1%）減少しましたが、いずれも上位になりました。付表 3

・水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の取り換え、ロードサービスなど、日常生活のトラブルに駆け付ける、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルの相談が多く寄せられました。

【修理サービスの相談事例】

○ 3 日前トイレが詰まり、スマートフォンで見つけた「トイレ詰まり 980 円から」との広告を見て事業者に連絡した。1～2 時間後に作業員が 1 人で来て、「高圧ポンプによる作業は 8,000 円」と説明されたため依頼したが、詰まりは解消せず、その後、高圧洗浄が必要であると説明されたものの事前の料金説明はなく、作業終了後に、作業員が書面を作成し料金は 173,800 円と告げた。高額で支払えないと伝えると、手持ちの金額 85,000 円の支払いを求められ、残額は週明けの振込みを指示されたが、請求額が高額すぎるため残額は支払いたくない。（60 歳代）

➢ 相談対応と結果

事業者の広告には「980 円～」と表示されていたにもかかわらず、実際には広告表示を大きく上回る高額な修理代金を請求されていたことから、当センターは相談者に対し、クーリング・オフの通知方法について助言した。相談者が通知を発信したことを確認した後、当センターから事業者に連絡し、契約の解除及び既払金の返金を求めた。しかし、事業者は「実際に作業を行い、トイレの詰まりは解消しているため、支払い済みの 85,000 円は返金できない」と回答した。相談者は、追加の支払いが不要となるのであれば受け入れる意向を示したため、当センターにおいて事業者に対し残額の請求を行わないことを確認し、その結果を相談者に伝えた。

■消費者の方々へのアドバイス

・水漏れや鍵のトラブル、ロードサービスなどで、インターネットで検索して安価な広告を見て、慌てて事業者を呼んでしまいがちですが、事前に、作業内容や料金、出張費や見積もり料の有無を確認しましょう。

・消費者が事業者に修理のための訪問を依頼した場合であっても、安価な広告の表示額と相当の開きがある高額な請求を受けたときには、クーリング・オフが可能と考えられるので、最寄りの消費生活相談窓口に相談しましょう。

・現金で支払いをした場合、クーリング・オフを通知しても被害回復が困難な場合があります。契約金額に納得できなければ、現金払いを求められても応じないようにしましょう。

６．販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」が多発し、「ＳＮＳ」に関連する「電話勧誘販売」、「代引配達」のトラブルが増加

・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が 21,732 件で、前年度に比べ 2,792 件（14.7%）増加し、相談全体の 27.1%を占めました。契約当事者の年代別で見ると 85 歳未満の全ての年代で最も多くなり 85 歳以上においても 2 番目に多い相談になりました。付表 5,6

・「ＳＮＳ」に関連する相談が、7,080 件で、前年度に比べ 1,274 件（21.9%）増加し、70 歳未満の年代で 2 番目に多い相談になりました。「ＳＮＳ」の広告に誘因された「定期購入」や「代引配達」を利用したトラブル、「ＳＮＳ」での「電話勧誘販売」をきっかけとした「サイドビジネス商法」や「利殖商法」の相談が多発しています。付表 5,6

・「定期購入」に関する相談は、50 歳代以上で上位でしたが、前年度に比べ、339 件(6.2%)減少しました。付表 5,6

・「電話勧誘販売」に関する相談は、827 件(23.5%)増加し、20 歳代から 40 歳代の年代で上位になりました。付表 5,6

・85 歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。付表 6

付表５　相談の多い販売方法・手口【上位 20 位】

順位	商品・役務	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
1	インターネット通販	21,732	18,940	14.7%	2,792
2	ＳＮＳ	7,080	5,806	21.9%	1,274
3	定期購入	5,142	5,481	▲6.2%	▲ 339
4	電話勧誘販売	4,348	3,521	23.5%	827
5	家庭訪販	3,800	4,291	▲11.4%	▲ 491
6	代引配達	2,686	1,798	49.4%	888
7	身分詐称(かたり商法)	2,178	1,869	16.5%	309
8	サブスクリプション	1,389	1,069	29.9%	320
9	ショートメッセージ	1,041	1,319	▲21.1%	▲ 278
10	サイドビジネス商法	944	1,006	▲6.2%	▲ 62
11	無料商法	920	892	3.1%	28
12	偽サイト	811	411	97.3%	400
13	利殖商法	642	520	23.5%	122
14	フィッシング	539	651	▲17.2%	▲ 112
15	販売目的隠匿	497	534	▲6.9%	▲ 37
16	テレビショッピング	490	603	▲18.7%	▲ 113
17	架空請求	476	1,030	▲53.8%	▲ 554
18	点検商法	470	625	▲24.8%	▲ 155
19	訪問購入	467	506	▲7.7%	▲ 39
20	適合性	393	270	45.6%	123

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。
※ＳＮＳに関連する相談の動向を把握するため、令和５年度より集計している。
※1 件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、１件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付されている場合、各々に対し１件ずつカウントしている。

付表６　契約当事者年代別　相談の多い販売方法・手口【上位５位】

契約当事者	年代	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	
	細区分	13歳未満	13~17歳	18歳	19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上
件数		204	550	377	548	8,186	7,823	8,389	12,098	5,810	4,590	5,074	5,663	4,442	3,226
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪販
		125	348	137	183	1,948	2,065	2,783	4,369	2,216	1,715	1,596	1,348	717	391
	2	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	定期購入	定期購入	家庭訪販	インターネット通販
		5	94	72	97	955	771	937	1,525	789	532	622	634	399	303
	3	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪販	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	定期購入	定期購入	定期購入	SNS	家庭訪販	定期購入	定期購入
		5	88	36	44	584	442	405	928	613	522	430	373	393	253
	4	身分詐称(かたり商法)	代引配達	家庭訪販	定期購入	家庭訪販	家庭訪販	定期購入	電話勧誘販売	代引配達	代引配達	代引配達	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売
		4	31	29	40	423	306	396	550	363	316	305	311	281	236
	5	オンラインサービス	無料商法	電話勧誘販売	電話勧誘販売	サイドビジネス商法	定期購入	家庭訪販	代引配達	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	SNS	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)
		4	14	18	32	326	179	306	506	304	231	262	308	221	182
			サブスクリプション												
			14												

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。
※ＳＮＳに関連する相談の動向を把握するため、令和５年度より集計している。
※1 件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、１件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付されている場合、各々に対し１件ずつカウントしている。

付表７　インターネット通販の相談内容（インターネットオークション,フリマサービスを含む）

商品・役務	令和７年度	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	2,229	2,397	▲7.0%	▲ 168
健康食品	1,993	2,245	▲11.2%	▲ 252
紳士・婦人洋服	1,395	944	47.8%	451
電気空調・冷房機器	616	229	169.0%	387
かばん	450	359	25.3%	91
その他	15,049	12,766	17.9%	2,283
計	21,732	18,940	14.7%	2,792

付表８　ＳＮＳ関連の相談内容

商品・役務	令和７年度	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	706	736	▲4.1%	▲ 30
健康食品	533	660	▲19.2%	▲ 127
内職・副業	524	570	▲8.1%	▲ 46
紳士・婦人洋服	503	293	71.7%	210
電気空調・冷房機器	267	56	376.8%	211
その他	4,547	3,491	30.2%	1,056
計	7,080	5,806	21.9%	1,274

【インターネット通販の相談事例】

＜化粧品（定期購入）＞　（再掲）

○　スマートフォンで「初回1,980円」というＳＮＳの広告を見て、育毛剤を申し込んだ。使用して頭皮に痒みが出たので皮膚科に行き、医師から薬を処方され、育毛剤は使用をやめるようにと言われた。解約を業者に申し出たが、6回継続しないと解約できないコースといわれ、途中で解約するのであれば違約金として通常の定期コースとの差額である13,590円を違約金として支払うよう言われた。（70歳代）

➢　相談対応と結果

相談者は、6回継続が必要で契約金額合計8万円以上もするコースとは思わなかったとのことだったので、センターから業者に連絡し相談者が申し込んだ広告のＵＲＬを送付するよう依頼した。業者からは一部の広告画面しか送付されなかったが、6回継続を条件とする高額なコースは通常コースを申し込んだ後にお得なコースとして誘導され契約したコースであることがわかった。業者にダークパターン（※）の問題点と皮膚科で使用を止められていることを伝え交渉した結果、違約金なしの解約となった。

＜洋服（偽サイト）＞

○　ネットでワンピースを注文し、代金をメールで指定された銀行口座に振り込んだが、事業者から欠品のため返金手続きをするとＳＮＳのチャットに誘導された。事業者に銀行口座に返金してほしいと連絡したが、コード決済アプリで返金するという。不審だ。（30歳代）

➢　相談対応と結果

詐欺の可能性が高く、振込んだ金額については、被害回復が困難と思われることを相談者に伝えた。振込口座は、不正利用されている可能性があるため、金融機関に情報提供するとともに、警察にも情報提供するよう案内した。コード決済で返金すると偽りさらに送金させられる二次被害も多発しているので、これ以上業者に連絡しないよう助言した。当センターにおいても、関係機関に対し当該口座を不正利用口座として情報提供を行った。

＜電気空調・冷房機器（代引配達）＞

○　ＳＮＳに出てきた広告を見て、大手電機メーカーと有名大学の共同開発で、首が360度回転し、冷風が部屋中に届くという扇風機を2台、代引き配達で注文した。1ヶ月後、宅配業者に11,000円支払って商品を受け取ったが、広告と全く異なる陳腐な海外製の扇風機で、360度回転どころか、首も固定できず、リモコンもない粗悪品だった。販売業者名は不明。返金してほしい。（50歳代）

➢ 相談対応と結果

ＳＮＳの広告をきっかけに代引きで商品を注文し、商品は届いたが、広告とは異なる粗悪品や偽物が届いたというトラブルが多発していることを情報提供した。宅配事業者に返品や返金を求めることは難しいため、送り状の発送元（発送代行事業者）の電話番号がわかるのであれば、苦情を伝えるよう助言した。センターからも、発送代行事業者に連絡し、広告の内容と異なる商品であることを伝えたところ、発送代行事業者を通して返金対応するとの回答が得られた。

■消費者の方々へのアドバイス

- **格安の商品や入手しにくい商品を偽の販売サイトで注文してしまい、銀行や電子マネーで前払いしたが商品が届かず金銭を詐取されるトラブルが発生しています。また、その後コード決済で返金すると偽りさらに送金させられる二次被害も発生しています。**
- **ＳＮＳの広告から、代引き配達で商品を注文したが、広告と異なる粗悪品や偽物が届いたというトラブルも多発しています。**
- **インターネット通販を利用する場合は、相場より極端に安い商品や高性能を強調する商品に注意し、販売サイトの住所、連絡先を確認し、信用できる販売サイトで利用しましょう。**

＜娯楽等情報配信サービス（サブスクリプション）＞

○ スマートフォンでＳＮＳに出てきたIQ診断テストを試し、数百円だったのでクレジットカード番号を入力し興味本位で結果を見た。その後利用していないのに、知らない間に月額料金 4,980 円の料金が毎月発生していることに気付いた。海外のサイトだが、事業者に返金を求めたい。（40 歳代）

➢ 相談対応と結果

クレジットカード会社に連絡をしてカード番号を変更するように助言した。解約については、英文での解約メールのひな形を越境消費者センター（ＣＣＪ）のＨＰより案内し、返金についても越境消費者センター（ＣＣＪ）にメールで相談するよう案内した。

■消費者の方々へのアドバイス

- **インターネットに表示された事業者の広告から意図しないサブスクリプションの契約をしてしまうトラブルが発生しています。**
- **サブスクリプション契約は期間内に事業者の定める方法で解約しないと多くの場合自動的に有料の定額サービスに移行してしまいます。意図しないサブスクリプション契約にすぐ気づけるようにクレジットカードの明細等は必ず確認しましょう。**
- **海外サイトのサブスクリプションの契約のトラブルは越境消費者センター（ＣＣＪ）にメールやＦＡＸで相談しましょう。**

＜金融コンサルティング（利殖商法）＞

○ ＳＮＳで投資の動画を見て実業家が主催するとされる投資サロンにＳＮＳのメッセージで勧誘されＳＮＳのグループに登録した。「海外の証券会社を利用した株式投資であること」や「監督官庁への登録があること」とＳＮＳのチャットで情報提供され、株の値動きを確認できるアプリも提供されたので信用した。1ヶ月間で、複数の個人口座に 500 万円以上振込み、値上がりした株を売却するための手数料や税金代も振り込んだが、2 週間以上たっても解約できない。詐欺なのだろうか。相手との連絡はＳＮＳのみでアカウント名しかわからない。（80 歳代）

➢ 相談対応と結果

典型的なＳＮＳを悪用した投資詐欺であることを伝え、振り込んだ銀行の口座を犯罪被害口座として届けるよう助言し、当センターからも金融機関に、口座については情報提供することを伝えた。被害回復は困難と思われるが、警察に被害届を出し、インターネットの詐欺被害の相談を受けている弁護団を紹介した。

【電話勧誘販売の相談事例】

＜内職・副業（サイドビジネス商法）＞

○ スマートフォンで副業を検索して、動画配信サービスの広告をきっかけにＳＮＳに登録して 3,000 円の情報商材を購入した。業者から、ＷＥＢ会議サービスで説明があり、ＡＩを活用した副業でＳＮＳや動画編集をすれば安定した収益が得られる、必ず儲かるのでローンの支払いも問題ないといわれ、100 万円の副業のサポート契約を

申し込んだ。半年間、サポートを受けたが全く儲からず高額なローン契約の支払いをしているだけなので解約したい。契約書は電磁的方法で受け取っているが、電磁的方法を希望したわけではない。（20 歳代）

➢ 相談対応と結果

契約はＳＮＳの通話を通じて事業者から勧誘を受けており、電話勧誘販売に該当し、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する際は、特定商取引法で定めるガイドライン（※）を遵守していない場合クーリング・オフの適用対象となる。契約から半年が経過していたが、相談者から事業者に対し、契約時の必ず儲かるという不実告知により誤認して契約したことによる契約の取消し、クーリング・オフの通知を送付するよう助言した。センターから事業者に連絡したところ、契約書は別途書面でも郵送していたことが判明したが、信販会社にも、販売時の問題点を伝え、事業者と交渉した結果、最終的に、既払い金 14 万円を除いた残額 86 万円については請求しないということで解約の合意が成立した。

（※） 特定商取引法では、事業者が契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する際には、特定商取引法で定めるガイドラインに従って、電磁的方法の内容、種類、承諾の取得にあたっての説明、適合性確認、承諾の手続きを経て、承諾を得たことを証する書面の交付、契約書面等に記載すべき事項の送信、到達の確認を行う必要がある。

■消費者の方々へのアドバイス

- **「ＳＮＳ」の広告をきっかけとして、「ＳＮＳ」の電話やチャットを利用した勧誘での詐欺的な副業や投資の被害にあうトラブルが増えています。「ＳＮＳ」でしか連絡が取れない勧誘者の話をうのみにしないようにしましょう。**
- **「ＳＮＳ」の電話で勧誘を受けて契約した場合は、特定商取引法の電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフ制度の対象となります**
- **副業や投資のためにクレジットカード決済や消費者金融での借金を勧められた場合は、はっきりと断りましょう。**

【家庭訪販の相談事例】

＜工事・建築＞

○ ２日前、突然、自宅を訪問してきた事業者が、無料で点検すると屋根に上がり、「屋根瓦がひび割れて、ネジが緩んでおりこのままだと雨漏りする」と言われ、屋根の補修工事を勧められて、了承した。工事日は 4 日後で、工事日当日に、工事代金 550,000 円を現金で支払うことになっている。高額なので解約したい。（相談者 50 歳代、契約者 80 歳代）

➢ 相談対応と結果

事業者に対してクーリング・オフの通知を出すよう助言した。相談者からセンターに送付された契約書とクーリング・オフ通知を確認し、当センターから事業者へ電話をし、契約者がクーリング・オフの通知を発信したこと、これにより契約解除の効力が発生していることを伝えた。

＜修理サービス＞（再掲）

○ 3 日前トイレが詰まり、スマートフォンで見つけた「トイレ詰まり 980 円から」との広告を見て事業者に連絡した。1～2 時間後に作業員が 1 人で来て、「高圧ポンプによる作業は 8,000 円」と説明されたため依頼したが、詰まりは解消せず、その後、高圧洗浄が必要であると説明されたものの事前の料金説明はなく、作業終了後に、作業員が書面を作成し料金は 173,800 円と告げた。高額で支払えないと伝えると、手持ちの金額 85,000 円の支払いを求められ、残額は週明けの振込みを指示されたが、請求額が高額すぎるため残額は支払いたくない。（60 歳代）

➢ 相談対応と結果

事業者の広告には「980 円～」と表示されていたにもかかわらず、実際には広告表示を大きく上回る高額な修理代金を請求されていたことから、当センターは相談者に対し、クーリング・オフの通知方法について助言した。相談者が通知を発信したことを確認した後、当センターから事業者に連絡し、契約の解除及び既払金の返金を求めた。

しかし、事業者は「実際に作業を行い、トイレの詰まりは解消しているため、支払い済みの 85,000 円は返金できない」と回答した。相談者は、追加の支払いが不要となるのであれば受け入れる意向を示したため、当センターにおいて事業者に対し残額の請求を行わないことを確認し、その結果を相談者に伝えた。

＜新聞＞

○　３日前に新聞販売店が来て、来月から新聞を配達することになっているという。店が持ってきた契約書を見ると２年前の契約で購読期間が半年間になっていた。２年前にきた販売員に懇願され契約したことを思い出したが、高齢で新聞を読むのも困難。２年先のことなどわからないしすっかり忘れていた。解約したい。（80 歳代）

➢　相談対応と結果

センターから新聞販売店責任者に連絡し、高齢者に対し２年も先の日付の契約は問題があることを伝えた。交渉の結果、無条件で契約解除となった。

■消費者の方々へのアドバイス

・無料または格安でサービスをしますと訪問してきた業者が「工事をしないと大変」などと勧誘する「点検商法」に関するトラブルが起きています。事業者の説明をうのみにせず安易に契約しないようにしましょう。

・家屋の修理の必要がある場合は、複数の業者から見積もりを取り、信頼できる業者に依頼するようにしましょう。

・新聞購読の長期契約や、契約日の数年先から配達される契約は避け、先の見通せる範囲で契約しましょう。

【かたり商法（身分詐称）の相談事例】

＜固定電話サービス＞

○　２時間以内に固定電話が利用できなくなると音声案内があり、指示された通り、案内番号の１を押したら、国の行政機関を騙り、携帯電話の電話番号を聞かれた。しばらく聞くとあやしかったので電話を切ったが大丈夫だろうか。住所、氏名、金融機関などの個人情報は伝えていないが心配だ。（70 歳代）

➢　相談対応と結果

相談者に同様の詐欺電話が増えていることを情報提供した。個人情報は伝えていないとのことだが携帯電話番号を伝えており、今後も不審な電話に注意するよう伝えた。

■消費者の方々へのアドバイス

・公的機関や実在する事業者などを騙り、個人情報を聞き出したり、架空の請求をされるトラブルが多発しています。

・不審な電話には個人情報を絶対に伝えず、電話をすぐに切りましょう。

・国際電話からの特殊詐欺の電話が多発しています。海外からの電話が不要な場合は、固定電話の国際電話の取り扱いを停止したり、携帯電話の場合は電話帳リストに登録している番号以外は繋がらないよう設定しましょう。

７．「米（コメ）」に関する相談が増加

・「米（コメ）」に関する相談が 477 件で、前年度に比べ 215 件（82.1%）増加しました。付表 9,10

・「インターネット通販」で商品が届かないという相談が多く寄せられました。付表 12

【米（コメ）の相談事例】

○　インターネットで白米 20 キロが 5,300 円と格安だったため注文し、クレジットカードで決済したが、商品は届かず、業者にメールで問い合わせたが返信がない。サイトには業者の住所はあるが電話番号はない。（70 歳代）

➢　相談対応と結果

詐欺サイトと考えられるので、至急、クレジットカード会社にカード番号の変更を申し出て、カードの利用明細を確認するよう伝えた。不審な明細があれば、カード会社に調査を依頼するよう助言した。

付表 9　米（コメ）関連相談件数年度推移

年　度	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
件　数	48	35	51	262	477

付表 10　米（コメ）関連前年度比

令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
477	262	82.1%	215

付表 11　米（コメ）関連月別相談件数

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
57	88	112	51	41	21	27	14	12	11	20	23	477

付表 12　米（コメ）関連相談内容

インターネット通販	296
商品未着	152
詐　欺	142
SNS	92
連絡不能	91
偽サイト	70

８．危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談がめだつ

・危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は 982 件で、前年度に比べ 15 件（1.5%）減少しました。最も多かった「化粧品」による危害は 159 件で、前年度に比べ 55 件（25.7%）減少しました。「医療サービス」は 123 件で前年度に比べ 15 件（13.9%）増加し「健康食品」による健康被害もめだちました。付表 13

・危険に関する相談(危害を受けたわけではないが､そのおそれのある相談)は 186 件で､前年度に比べ 4 件（2.1%）減少しました。「自動車（自動二輪車を含む)」が上位になりました。付表 14

付表 13　危害件数

商品･役務	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	159	214	▲25.7%	▲ 55
医療サービス	123	108	13.9%	15
（うち美容医療）	(76)	(79)	(▲3.8%)	(▲3)
健康食品	99	138	▲28.3%	▲ 39
外　食	43	44	▲2.3%	▲ 1
歯科治療	41	27	51.9%	14
（うち美容医療）	(0)	(3)	(▲100.0%)	(▲3)
美容院	40	27	48.1%	13
賃貸アパート・マンション	34	20	70.0%	14
エステティックサービス	33	19	73.7%	14
整　体	31	22	40.9%	9
医薬品類	29	25	16.0%	4
その他	350	353	▲0.8%	▲ 3
計	982	997	▲1.5%	▲ 15

付表14　危険件数

商品・役務	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
自動車（自動二輪を含む）	23	26	▲11.5%	▲ 3
電気暖房機器	11	11	0.0%	0
調理食品	10	15	▲33.3%	▲ 5
自転車・用品	9	9	0.0%	0
外　食	8	5	60.0%	3
電子レンジ類	7	3	133.3%	4
電話関連機器・用品	7	5	40.0%	2
賃貸アパート・マンション	7	0	-	7
電気ポット類	4	2	100.0%	2
タバコ用品	4	0	-	4
携帯電話	4	0	-	4
工事・建築	4	0	-	4
その他	88	114	▲22.8%	▲ 26
計	186	190	▲2.1%	▲ 4

【危害に関する相談事例】

＜化粧品＞　（再掲）

○　スマートフォンで「初回1,980円」というＳＮＳの広告を見て、育毛剤を申し込んだ。使用して頭皮に痒みが出たので皮膚科に行き、医師から薬を処方され、育毛剤は使用をやめるようにと言われた。解約を業者に申し出たが、６回継続しないと解約できないコースといわれ、途中で解約するのであれば違約金として通常の定期コースとの差額である13,590円を違約金として支払うよう言われた。（70歳代）

➢　相談対応と結果

相談者は、６回継続が必要で契約金額合計８万円以上もするコースとは思わなかったとのことだったので、センターから業者に連絡し相談者が申し込んだ広告のＵＲＬを送付するよう依頼した。業者からは一部の広告画面しか送付されなかったが、６回継続を条件とする高額なコースは通常コースを申し込んだ後にお得なコースとして誘導され契約したコースであることがわかった。業者にダークパターンの問題点と皮膚科で使用を止められていることを伝え交渉した結果、違約金なしの解約となった。

＜医療サービス（美容医療）＞

○　インターネットでダイエットと検索して表示されたサイトから、医師のオンライン診療を受けてダイエット薬の処方をされた。薬は１年間定期的に届くようになっている。１回目の代金を支払った後、届いた薬の服用をすぐに始めた。薬の量を指示通り２週間後に増やしたら、増やした直後から下痢、吐き気、腹痛、発熱、寒気の症状が出て寝込んでいる。２回目以降のダイエット薬の解約は次回発送の２日前までにサイトのマイページで解約可能だが、解約手続きがうまくできず、２回目の支払いをして薬を受け取るようメールが届く。（40歳代）

➢　相談対応と結果

糖尿病治療薬をダイエット目的で処方されたと思われる。体調不良とのことなのですぐに医療機関を受診するよう伝えた。サイトには、定期コースは事前決済が行われなければキャンセルされるとの記載があるが、事業者の連絡先を案内し、早急に解約手続を行うよう助言した。

【危険に関する相談事例】

＜電子レンジ＞

○　電子レンジでサツマイモを加熱したら、サツマイモから発火。ドアを開けずに鎮火を待ったが、イモが焦げただけだったのでレンジは今後も使って大丈夫だろうか。レンジの使用年数は不明だがかなり古い。（50歳代）

➢　相談対応と結果

水分の少ないサツマイモなど根菜類は取り扱い説明書にしたがい加熱しすぎないように注意するよう伝えた。電子レンジが使用可能か等の技術的な判断は、当センターではできないことを伝え、メーカーの相談窓口や家電製品協会に尋ねるよう案内した。

≪若年者層と高齢者層の相談の特徴≫

1．30 歳未満の若年者の相談の割合は増加

・30 歳未満の若年者が契約当事者の相談件数は 9,870 件で、前年度に比べ 1,323 件（15.5%）増加し、相談全体に占める割合も 12.3%で、少し増加しました。付表 2

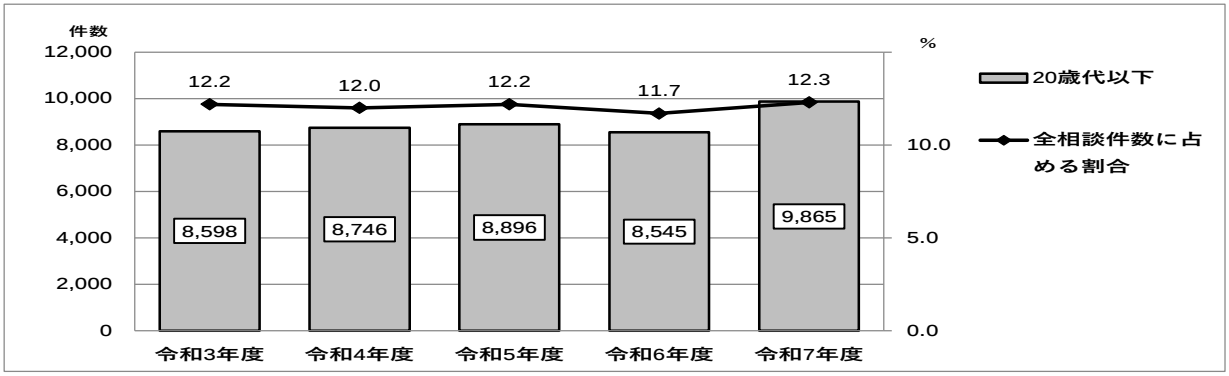
・18 歳、19 歳が契約当事者の相談件数は 925 件で前年度に比べ 81 件（9.6%）増加しました。付表 2

・30 歳未満の若年者で商品・役務別で多い相談は「賃貸アパート・マンション」992 件、「エステティックサービス」661 件「内職・副業」354 件でした。相談全体に占める若年者の割合は、「インターネットゲーム」297 件（62.9%）、「エステティックサービス」661 件（56.7%）、「内職・副業」354 件（34.9%）が高くなっています。付表 16

・18 歳未満の未成年者で商品・役務別で最も多い相談は「インターネットゲーム」で 238 件でした。付表 16

・販売購入形態別の 30 歳未満の若年者の相談状況を見ると、「通信販売」が 3,513 件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が 26.0%と高くなっています。付表 17

付表 15　若者の相談件数と全相談件数に占める割合（30 歳未満）



付表 16　若者の相談の多い商品･役務(上位 10 位)

	30歳未満	うち19歳	うち18歳	うち18歳未満	全体	全体に占める割合
総件数	9,865	548	377	754	80,310	12.3%
賃貸アパート・マンション	992	10	10	1	4,475	22.2%
エステティックサービス	661	47	11	13	1,166	56.7%
内職・副業	354	19	9	3	1,015	34.9%
インターネットゲーム	297	8	7	238	472	62.9%
医療サービス	286	26	9	4	1,213	23.6%
紳士・婦人洋服	249	28	16	41	1,712	14.5%
化粧品	234	27	16	61	2,922	8.0%
修理サービス	211	14	8	2	1,599	13.2%
自動車(自動二輪を含む)	196	9	9	13	1,165	16.8%
移動通信サービス	189	13	7	12	2,155	8.8%

付表 17　若者の相談の多い販売購入形態

	30歳未満	うち19歳	うち18歳	うち18歳未満	全体	全体に占める割合
総件数	9,865	548	377	754	80,310	12.3%
通信販売	3,513	225	175	574	28,359	12.4%
店舗購入	3,098	155	88	112	18,013	17.2%
訪問販売	856	60	44	6	5,788	14.8%
電話勧誘販売	638	32	18	4	4,348	14.7%
その他無店舗	96	6	6	4	687	14.0%
マルチ・マルチまがい	68	1	0	0	262	26.0%
ネガティブオプション	14	0	1	4	301	4.7%
訪問購入	8	0	0	0	467	1.7%
不　明	1,574	69	45	50	22,085	7.1%

【若年者の相談事例】

＜エステティックサービス＞（再掲）

○　高校生の娘が利用している脱毛エステサロンが破産申請したというニュースをテレビで見た。半年前に 46 万円の契約のうち 23 万円を娘の貯金で 23 万円を私のクレジットカードで支払った。まだ 2 回しか施術は受けていない。返金してもらえるのか。（相談者　30 歳代、契約者　10 歳代）

➢　相談対応と結果

現金で一括で支払った金額については事業者が倒産した場合、返金を求めることは難しいが、破産管財人のホームページを参考にするよう案内した。クレジットカードの分割払い中であれば、クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を出すよう助言した。

＜医療サービス（美容医療）＞

○　スマートフォンで「包茎手術が 9,800 円でできる」という広告を見てクリニックに予約した。医師の診察後。カウンセラーから「放置したら真正包茎になる。手術は早い方が良い。」と強く勧められ、料金が 60 万円と言われた。高額すぎるので家に帰って親に相談するといったが、「相談したら高いからと反対され後悔している若者が何人もいる」「今日契約すると 40 万円に値引きする、ローンを組めば毎月 13,000 円程度」と引き止められ、1 週間後の手術予約をし、ローン契約をした。帰宅して両親に相談し、キャンセルを申し出たら、37,500 円のキャンセル料が必要と言われた。（10 歳代）

➢　相談対応と結果

センターにて、勧誘時に「不安をあおる告知により困惑したことを理由に契約を取消し（消費者契約法第 4 条第 2 項）する。キャンセル料は支払わない」という内容の事業者への通知書の作成を助言した。また信販会社にも支払い停止の抗弁書の送付を助言。センターから事業者に連絡をとり、あっせんした結果、経緯書の内容とは相違があるが今回はキャンセル料は請求しないとの回答があり、相談者に伝えた。

＜内職・副業＞（再掲）

○　スマートフォンで副業を検索して、動画配信サービスの広告をきっかけにＳＮＳに登録して 3,000 円の情報商材を購入した。業者から、ＷＥＢ会議サービスで説明があり、ＡＩを活用した副業でＳＮＳや動画編集をすれば安定した収益が得られる、必ず儲かるのでローンの支払いも問題ないといわれ、100 万円の副業のサポート契約を申し込んだ。半年間、サポートを受けたが全く儲からず高額なローン契約の支払いをしているだけなので解約したい。契約書は電磁的方法で受け取っているが、電磁的方法を希望したわけではない。（20 歳代）

➢　相談対応と結果

契約はＳＮＳの通話を通じて事業者から勧誘を受けており、電話勧誘販売に該当し、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する際は、特定商取引法で定めるガイドラインを遵守していない場合クーリング・オフの適用対象となる。契約から半年が経過していたが、相談者から事業者に対し、契約時の必ず儲かるという不実告知により誤認して契約したことによる契約の取消し、クーリング・オフの通知を送付するよう助言した。センターから事業者に連絡したところ、契約書は別途書面でも郵送していたことが判明したが、信販会社にも、販売時の問題点を伝え、事業者と交渉した結果、最終的に、既払い金 14 万円を除いた残額 86 万円については請求しないということで解約の合意が成立した。

＜インターネットゲーム＞

○　小学生の子どもが、親である私の古いスマートフォンを使って、私のアカウントで家のインターネット回線を使い無断でゲームに高額課金をしていたことが分かった。課金額は、キャリア決済によるものが約 10 万円、クレジットカード決済によるものが約 1 万 5 千円であった。相談者がプラットフォーム事業者に返金を求めたところ、「返金対象ではない」と回答されたが納得できない。（相談者 40 歳代、契約当事者 10 歳代）

➢　相談対応と結果

当センターにおいて、利用者である子どもに聞き取りを行い、親のアカウントを利用しており、またゲーム内での年齢認証において虚偽の申告をしていることから、未成年者取消しが認められない場合もあることを説明した。そのうえで、子どもが課金に至った経緯、アカウント名、利用状況等を当センターからプラットフォーム事業者に伝え、未成年者取消しを依頼したところ、最終的には全額返金された。

＜修理サービス＞

○　昨日、18 時頃、自動車のバッテリーの復旧作業をスマートフォンで検索して「1,900 円～」と書かれていた広告を見つけて業者に電話をし復旧作業を依頼した。広告と異なり作業終了後 130,000 円を請求された。作業開始前に現場対応費用が 10,000 円と聞いて了承したが、30 分経過するごとに現場対応費用が加算され、作業員が 1 人で 1 時間半の作業だったのに、130,000 円の高額請求になった。現金で支払ったが返金してほしい。（20 歳代）

➢　相談対応と結果

センターにて事業者の広告を確認したところ、広告と実際の請求金額に大きく開きがある場合、訪問販売に関する特定商取引法の規定により、クーリング・オフの主張が可能であることを相談者に伝え、事業者にクーリング・オフ通知をメールで発信するよう助言。センターから事業者に連絡をしたところ、業者は夜間作業で修理が困難であったこと、１つ１つの作業を行う前に料金を説明し相談者の了解を得て作業を行い復旧したことを理由に半額の 65,000 円は払ってほしいとのことだった。相談者は業者の提案に合意し、65,000 円が業者から相談者に返金されたことを確認し相談を終了した。

＜化粧品（定期購入）＞

○　高校生の息子が、スマートフォンで 3,300 円の洗顔料の広告を見て、１回だけと思い入力画面で生年月日を入力して注文した。商品が届き、コンビニ後払いで支払った後、業者に解約の電話をしたところ、「あと 3 回商品を受領しないと解約できないプラン」と説明された。２回目の代金は 18,000 円と言われたが、私が業者の広告を確認すると 2 回目は 8,000 円と書かれていた。２回目以降の契約は、息子のお小遣いの範囲を超えるので解約したい。（相談者 40 歳代、契約者 10 歳代）

➢　相談対応と結果

相談者にダークパターンにより、当初の広告と異なるプランに誘導された可能性があることを伝え、未成年者取消しの通知方法について助言した。後日、相談者から、事業者から「取消しに応じる」との連絡があったと報告があった。

■消費者の方々へのアドバイス

・契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に行いましょう。
特にインターネット通販の場合は、購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入条件、契約内容、解約条件を確認しましょう。また、「最終確認画面」を証拠として保存しておきましょう。

・簡単に儲かる話はありません。副業や投資のためにクレジットカード決済や消費者金融での借金を勧められた場合はきっぱりと断りましょう。

・未成年者が成人と偽って行った契約や保護者の同意を得ているかのように装って行った契約などは、未成年者の取消しができない場合があります。課金時に保護者のパスワード入力を必須にする設定や、利用時間や使い方を管理できる設定などにしておきましょう。また、子どもと話し合ってルールを決めておきましょう。

２．65 歳以上の高齢者の相談の割合は増加

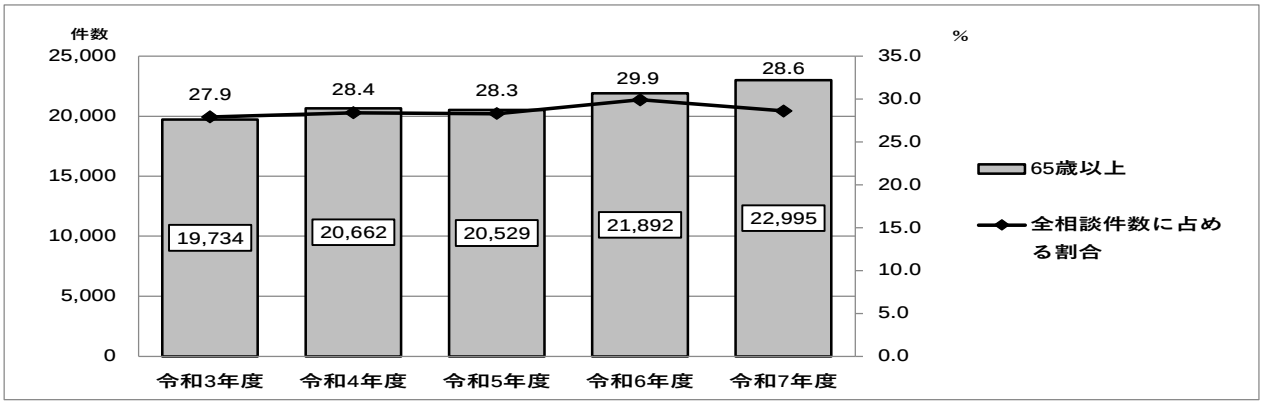
・65 歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は 23,002 件で、前年度に比べ 1,098 件（5.0%）増加し、相談全体に占める割合は、28.6 %で、少し減少しました。付表 2

・商品・役務別で最も多い相談は「健康食品」1,331 件で相談全体に占める割合も 48.4%と高くなっています。その他、相談全体に占める高齢者の割合では、「固定電話サービス」447 件(60.0%)、「化粧品」1,240 件(42.4%)、「移動通信サービス」859 件（39.9%）が高くなっています。付表 19

・販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が 7,962 件で最も多くなりました。相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が 58.5%、「訪問販売」が 38.2%と高くなりました。付表 20

・認知症等の高齢者の相談は 723 件（前年度 716 件）で、65 歳以上の相談全体に占める割合は 3.1%でした。なお、本人以外からの相談が 75.4%となっています。付表 2,21

付表 18　高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合（65 歳以上）



付表 19　高齢者の相談の多い商品･役務(上位 10 位)

順位		65歳以上	全体	全体に占める割合
	総件数	22,995	80,310	28.6%
1	健康食品	1,331	2,748	48.4%
2	化粧品	1,240	2,922	42.4%
3	移動通信サービス	859	2,155	39.9%
4	工事・建築	691	1,866	37.0%
5	インターネット接続回線	552	1,705	32.4%
6	固定電話サービス	447	745	60.0%
7	修理サービス	445	1,599	27.8%
8	金融関連サービスその他	443	1,144	38.7%
9	賃貸アパート・マンション	436	4,475	9.7%
10	紳士・婦人洋服	414	1,712	24.2%

付表 20　高齢者の相談の多い販売購入形態

	65歳以上	全体	全体に占める割合
総件数	22,995	80,310	28.6%
通信販売	7,962	28,359	28.1%
店舗購入	4,197	18,013	23.3%
訪問販売	2,213	5,788	38.2%
電話勧誘販売	1,321	4,348	30.4%
訪問購入	273	467	58.5%
その他無店舗	190	687	27.7%
ネガティブオプション	106	301	35.2%
マルチ・マルチまがい	41	262	15.6%
不　明	6,692	22,085	30.3%

≪認知症等の高齢者に関する相談≫　※契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

付表 21　相談件数

	令和7年度	令和6年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	723	716
契約者が相談者と同一	178	158
契約者が相談者と異なる	545	558
不　明	0	0

付表 22　相談の多い商品・役務

1	健康食品	71
2	新　聞	65
3	移動通信サービス	54
4	工事・建築	47
5	魚介類	37

付表 23　販売購入形態

訪問販売	219
通信販売	139
店舗購入	118
電話勧誘販売	74
訪問購入	27
マルチ・マルチまがい	5
その他無店舗	3
ネガティブオプション	1
不　明	137

【高齢者の相談事例】

＜健康食品＞（再掲）

○　膝関節に効果があるという健康食品をテレビ広告で見て、電話注文し飲み始めたが、体中がかゆくなり飲むのをやめた。解約の電話を何度もかけているが「混み合っています」のアナウンスで繋がらないまま、3ヶ月間、定期的に商品が届いている。商品は未開封だが、既に支払い済みである。解約できないまま来月も商品が届くのは困る。（90歳代）

➢　相談対応と結果

相談者はテレビ広告を見て電話で商品を注文しており、これは、特定商取引法における通信販売の「特定申込み」には該当しないが、当センターから事業者に連絡し、相談者が高齢で、解約の電話が繋がらないこと、かゆみのため飲むのをやめていること等、相談者の苦情内容と解約の意思を伝えた。事業者は次回からの解約を受けつけ、本来は食品のため発送した商品の返品は受け付けていないが、直近に送付した商品の返品、返金を受け付けるとの回答があり、相談者に伝えた。

＜化粧品＞（再掲）

○　スマートフォンで「初回1,980円」というＳＮＳの広告を見て、育毛剤を申し込んだ。使用して頭皮に痒みが出たので皮膚科に行き、医師から薬を処方され、育毛剤は使用をやめるようにと言われた。解約を業者に申し出たが、6回継続しないと解約できないコースといわれ、途中で解約するのであれば違約金として通常の定期コースとの差額である13,590円を違約金として支払うよう言われた。（70歳代）

➢　相談対応と結果

相談者は、6回継続が必要で契約金額合計8万円以上もするコースとは思わなかったとのことだったので、センターから業者に連絡し相談者が申し込んだ広告のＵＲＬを送付するよう依頼した。業者からは一部の広告画面しか送付されなかったが、6回継続を条件とする高額なコースは通常コースを申し込んだ後にお得なコースとして誘導され契約したコースであることがわかった。業者にダークパターン（※）の問題点と皮膚科で使用を止められていることを伝え交渉した結果、違約金なしの解約となった。

＜工事・建築＞（再掲）

○　２日前、突然、自宅を訪問してきた事業者が、無料で点検すると屋根に上がり、「屋根瓦がひび割れて、ネジが緩んでおりこのままだと雨漏りする」と言われ、屋根の補修工事を勧められて、了承した。工事日は4日後で、工事日当日に、工事代金550,000円を現金で支払うことになっている。高額なので解約したい。（相談者　50歳代、契約者80歳代）

➢　相談対応と結果

事業者に対してクーリング・オフの通知を出すよう助言した。相談者からセンターに送付された契約書とクーリング・オフ通知を確認し、当センターから事業者へ電話をし、契約者がクーリング・オフの通知を発信したこと、これにより契約解除の効力が発生していることを伝えた。

＜移動通信サービス＞（再掲）

○　８日前、ショッピングモールでスマートフォンが１円だ、携帯電話会社を乗り換えないかと声をかけられ店舗で、契約した。後日契約書を見たら、6ヶ月後からスマートフォンの機器代金として毎月数千円の請求が発生するようになっていて実際は１円ではなかった。販売時の説明と異なるので、スマートフォンは解約して元の通信会社に戻りたい。（70歳代）

➢　相談対応と結果

相談者の乗り換えた携帯電話会社のサービスは、確認措置の認定を受けているサービスで、契約時の説明が十分に行われていなかったことや、適合性原則に違反する契約であることを踏まえ、通信事業者に対して確認措置を申し出るよう助言した。申し出期間の最終日にあたることを伝え、最寄りの消費生活センターに契約書を持参の上、相談するよう伝えた。

＜新聞＞（再掲）

○　３日前に新聞販売店が来て、来月から新聞を配達することになっているという。店が持ってきた契約書を見ると２年前の契約で購読期間が半年間になっていた。２年前にきた販売員に懇願され契約したことを思い出したが、高齢で新聞を読むのも困難。２年先のことなどわからないしすっかり忘れていた。解約したい。（80 歳代）

➢　相談対応と結果

センターから新聞販売店責任者に連絡し、高齢者に対し２年も先の日付の契約は問題があることを伝えた。交渉の結果、無条件で契約解除となった。

■消費者の方々へのアドバイス

【高齢者の方々へ】

・必要のない商品やサービスの勧誘は、はっきり断りましょう。

・契約内容に不安を感じた時は、身近な人やお住まいの市町村の消費生活相談窓口に相談しましょう。

【周囲の方々へ】

・高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、ふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気付き、気になることがあったら声かけをするなどして、見守りを心がけてください。

★　困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口、もしくは消費者ホットライン「１８８（いやや！）」に相談しましょう。

★　大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のＵＲＬから登録できます。　https://kanshokyo.jp/fumagazine/

※この概要に掲載された事例やアドバイスは編集当時の法令に基づくものであり、その後の法令改正により事情が変わる可能性があります。この概要に掲載された情報をご利用の際は、最新の情報をご確認の上ご利用ください。

・・・・・資料目次・・・・・

〇表１　相談件数の年度推移（府内全体）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
〇表２　相談者の年代別件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
〇表３　契約当事者の年代別件数（府内全体）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
〇表４　相談方法別相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
〇表５　受付相談窓口別相談件数（府内全体）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24
〇表６　契約･購入金額別相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
〇表７　内容別相談件数【重複カウント】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
〇表８　商品・役務別相談件数【項目別分類】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・25
〇表９　相談の多い商品・役務【上位 20 位】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26
〇表 10　契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位５位】・・・・・・・・・・・・・・・・26
〇表 11　相談の多い販売方法・手口【上位 20 位】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
〇表 12　契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位５位】・・・・・・・・・・・・・・27
〇表 13　インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位５位】・・・・・・・・・・・・・・・28
〇表 14　ＳＮＳ関連で相談の多い商品・役務【上位５位】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
〇表 15　販売購入形態別相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
〇表 16　訪問販売に関する勧誘方法別相談件数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
〇表 17　訪問販売で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 18　家庭訪問販売で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 19　アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 20　キャッチセールスで相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 21　ＳＦ商法で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 22　通信販売で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29
〇表 23　マルチ商法で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
〇表 24　電話勧誘販売で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
〇表 25　ネガティブオプションで相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
〇表 26　訪問購入で相談の多い商品・役務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
〇表 27　危害に関する相談の多い商品・役務等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31
〇表 28　危険に関する相談の多い商品・役務等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

※「表 1」「表 3」「表 5」の対象データは、「全国消費生活情報ネットワークシステム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ）に登録された相談件数（令和 8 年 5 月末現在）に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算したもの。

※「表 2」「表 4」「表 6」から「表 28」の対象データは、「全国消費生活情報ネットワークシステム」（ＰＩＯ－ＮＥＴ）に登録された相談件数（令和 8 年 5 月末現在）。

資　料　編

○表１　相談件数の年度推移（府内全体）

年　度	件　数			増減率			増減数		
	全　体	苦　情	問合せ	全　体	苦　情	問合せ	全　体	苦　情	問合せ
令和3年度	70,797	63,502	7,295	―	―	―	―	―	―
令和4年度	72,864	66,154	6,710	2.9%	4.2%	▲8.0%	2,067	2,652	▲ 585
令和5年度	72,652	65,791	6,861	▲0.3%	▲0.5%	2.3%	▲ 212	▲ 363	151
令和6年度	73,289	66,224	7,065	0.9%	0.7%	3.0%	637	433	204
令和7年度	80,329	73,552	6,777	9.6%	11.1%	▲4.1%	7,040	7,328	▲ 288

○表２　相談者の年代別件数

相談者	令和7年度		令和6年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
２０歳未満	776	1.0%	625	0.9%	24.2%	151
２０歳代	7,620	9.5%	6,244	8.5%	22.0%	1,376
３０歳代	8,268	10.3%	6,764	9.2%	22.2%	1,504
４０歳代	9,763	12.2%	9,140	12.5%	6.8%	623
５０歳代	14,701	18.3%	13,244	18.1%	11.0%	1,457
６０歳代	11,682	14.5%	10,797	14.7%	8.2%	885
７０歳代	11,089	13.8%	10,695	14.6%	3.7%	394
８０歳以上	6,256	7.8%	5,841	8.0%	7.1%	415
その他(団体等)	2,533	3.2%	2,341	3.2%	8.2%	192
不　明	7,622	9.5%	7,574	10.3%	0.6%	48
計	80,310	100.0%	73,265	100.0%	9.6%	7,045

○表３　契約当事者の年代別件数（府内全体）

契約当事者		令和7年度						令和6年度						増減率			増減数		
年　代	細区分	件数			構成比			件数			構成比								
２０歳未満	１３歳未満	9,870	754	204	12.3%	0.9%	0.3%	8,547	812	249	11.7%	1.1%	0.3%	15.5%	▲7.1%	▲18.1%	1,323	▲ 58	▲ 45
	１３～１７歳			550			0.7%			563			0.8%			▲2.3%			▲ 13
	１８歳		925	377		1.2%	0.5%		844	375		1.2%	0.5%		9.6%	0.5%		81	2
	１９歳			548			0.7%			469			0.6%			16.8%			79
２０歳代	２０～２９歳	8,191			10.2%			6,891			9.4%			18.9%			1,300		
３０歳代	３０～３９歳	7,823			9.7%			6,359			8.7%			23.0%			1,464		
４０歳代	４０～４９歳	8,393			10.4%			7,690			10.5%			9.1%			703		
５０歳代	５０～５９歳	12,099			15.1%			10,727			14.6%			12.8%			1,372		
６０歳代	６０～６４歳	5,812			7.2%			5,244			7.2%			10.8%			568		
	６５～６９歳	23,002		4,590	28.5%		5.7%	21,904		4,292	29.9%		5.9%	5.0%		6.9%	1,098		298
７０歳代	７０～７４歳			5,078			6.3%			5,155			7.0%			▲1.5%			▲ 77
	７５～７９歳			5,663			7.0%			5,140			7.0%			10.2%			523
８０歳以上	８０～８４歳			4,442			5.5%			4,306			5.9%			3.2%			136
	８５歳以上			3,229			4.0%			3,011			4.1%			7.2%			218
その他（団体等）		1,894			2.4%			1,665			2.3%			13.8%			229		
不　明		11,436			14.2%			11,153			15.2%			2.5%			283		
計		80,329			100.0%			73,289			100.0%			9.6%			7,040		

○表４　相談方法別相談件数

相談方法	令和7年度		令和6年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
来　訪	8,108	10.1%	7,333	10.0%	10.6%	775
電　話	68,612	85.4%	63,072	86.1%	8.8%	5,540
文書(メール相談を含む)	3,590	4.5%	2,860	3.9%	25.5%	730
計	80,310	100.0%	73,265	100.0%	9.6%	7,045

○表５　受付相談窓口別相談件数（府内全体）

受付市町村名	令和7年度		令和6年度		増減率	増減数
	件数	構成比	件数	構成比		
大阪府	9,234	11.5%	8,173	11.2%	13.0%	1,061
大阪市	21,761	27.1%	21,112	28.8%	3.1%	649
堺　市	6,786	8.4%	6,395	8.7%	6.1%	391
岸和田市	1,135	1.4%	1,063	1.5%	6.8%	72
豊中市	3,393	4.2%	2,896	4.0%	17.2%	497
池田市	1,090	1.4%	964	1.3%	13.1%	126
吹田市	2,754	3.4%	2,500	3.4%	10.2%	254
泉大津市	388	0.5%	383	0.5%	1.3%	5
高槻市	3,448	4.3%	3,154	4.3%	9.3%	294
貝塚市	660	0.8%	610	0.8%	8.2%	50
守口市	1,398	1.7%	1,170	1.6%	19.5%	228
枚方市	3,379	4.2%	3,142	4.3%	7.5%	237
茨木市	2,889	3.6%	2,460	3.4%	17.4%	429
八尾市	1,987	2.5%	1,733	2.4%	14.7%	254
泉佐野市	970	1.2%	826	1.1%	17.4%	144
富田林市	730	0.9%	584	0.8%	25.0%	146
寝屋川市	2,463	3.1%	2,275	3.1%	8.3%	188
河内長野市	885	1.1%	785	1.1%	12.7%	100
松原市	699	0.9%	616	0.8%	13.5%	83
大東市	1,096	1.4%	895	1.2%	22.5%	201
和泉市	1,445	1.8%	1,232	1.7%	17.3%	213
箕面市	1,156	1.4%	1,028	1.4%	12.5%	128
柏原市	270	0.3%	244	0.3%	10.7%	26
羽曳野市	421	0.5%	378	0.5%	11.4%	43
門真市	1,256	1.6%	1,235	1.7%	1.7%	21
摂津市	703	0.9%	560	0.8%	25.5%	143
高石市	600	0.7%	514	0.7%	16.7%	86
藤井寺市	490	0.6%	504	0.7%	▲2.8%	▲ 14
東大阪市	4,348	5.4%	3,630	5.0%	19.8%	718
泉南市	343	0.4%	315	0.4%	8.9%	28
四條畷市	332	0.4%	378	0.5%	▲12.2%	▲ 46
交野市	601	0.7%	617	0.8%	▲2.6%	▲ 16
大阪狭山市	446	0.6%	368	0.5%	21.2%	78
阪南市	188	0.2%	141	0.2%	33.3%	47
島本町	219	0.3%	176	0.2%	24.4%	43
豊能町	74	0.1%	0	0.0%	-	74
能勢町	0	0.0%	0	0.0%	-	0
忠岡町	69	0.1%	58	0.1%	19.0%	11
熊取町	204	0.3%	151	0.2%	35.1%	53
田尻町	16	0.0%	16	0.0%	0.0%	0
岬　町	3	0.0%	8	0.0%	▲62.5%	▲ 5
計	80,329	100%	73,289	100%	9.6%	7,040

※富田林市（730 件）には、太子町（52 件）、河南町（66 件）、千早赤阪村（20 件）を含む。

○表６　契約･購入金額別相談件数

契約・購入金額	令和7年度		令和6年度		増減率		増減数	
	全　体	65歳以上	全　体	65歳以上	全　体	65歳以上	全　体	65歳以上
1万円未満	11,946	4,250	9,838	3,572	21.4%	19.0%	2,108	678
1万円以上～5万円未満	10,056	2,899	8,811	2,679	14.1%	8.2%	1,245	220
5万円以上～10万円未満	3,340	696	2,985	698	11.9%	▲0.3%	355	▲ 2
10万円以上～50万円未満	6,899	1,419	6,746	1,608	2.3%	▲11.8%	153	▲ 189
50万円以上～100万円未満	2,114	404	1,979	415	6.8%	▲2.7%	135	▲ 11
100万円以上～500万円未満	2,805	624	2,624	656	6.9%	▲4.9%	181	▲ 32
500万円以上～1千万円未満	448	112	361	102	24.1%	9.8%	87	10
1千万円以上～5千万円未満	547	148	397	108	37.8%	37.0%	150	40
5千万円以上～1億円未満	84	13	57	11	47.4%	18.2%	27	2
1億円以上	16	8	11	6	45.5%	33.3%	5	2
不　明	42,055	12,422	39,456	12,037	6.6%	3.2%	2,599	385
平均金額　　（円）	826,351	732,873	740,724	663,908	11.6%	10.4%	85,627	68,965

※契約・購入金額は既支払額とは限らない。

○表７　内容別相談件数【重複カウント】

内容別	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
安全・衛生	2,440	2,623	▲7.0%	▲ 183
品質・機能	9,534	8,808	8.2%	726
法規・基準	2,261	1,943	16.4%	318
価格・料金	13,338	11,838	12.7%	1,500
計量・量目	82	81	1.2%	1
表示・広告	7,759	6,923	12.1%	836
販売方法	36,993	33,939	9.0%	3,054
契約・解約	57,831	52,017	11.2%	5,814
接客対応	13,588	11,478	18.4%	2,110
包装・容器	40	50	▲20.0%	▲ 10
施設・設備	93	115	▲19.1%	▲ 22
買物相談	243	242	0.4%	1
生活知識	244	250	▲2.4%	▲ 6
その他	2,069	2,229	▲7.2%	▲ 160

※内容別分類には、１件の相談でも相談が複数の「内容」に該当する場合は、それぞれの「内容」にカウントしているため、内容別分類の合計件数は相談件数とは一致しない。

○表８　商品・役務別相談件数【項目別分類】

商品･役務	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
商品一般	8,842	8,263	7.0%	579
食料品	5,311	5,406	▲1.8%	▲ 95
住居品	3,904	3,455	13.0%	449
光熱水品	1,173	1,161	1.0%	12
被服品	4,551	3,652	24.6%	899
保健衛生品	4,938	4,802	2.8%	136
教養娯楽品	6,054	5,275	14.8%	779
車両・乗り物	1,616	1,435	12.6%	181
土地・建物・設備	1,920	1,886	1.8%	34
他の商品	147	100	47.0%	47
商品計	38,456	35,435	8.5%	3,021
クリーニング	186	209	▲11.0%	▲ 23
レンタル・リース・賃貸	5,617	4,654	20.7%	963
工事・建築・加工	1,917	2,104	▲8.9%	▲ 187
修理・補修	1,674	1,690	▲0.9%	▲ 16
管理・保管	281	250	12.4%	31
役務一般	293	323	▲9.3%	▲ 30
金融・保険サービス	4,513	4,214	7.1%	299
運輸・通信サービス	6,624	5,499	20.5%	1,125
教育サービス	238	197	20.8%	41
教養・娯楽サービス	6,017	5,652	6.5%	365
保健・福祉サービス	4,635	4,250	9.1%	385
他の役務	5,831	4,821	21.0%	1,010
内職・副業・ねずみ講	1,097	1,093	0.4%	4
他の行政サービス	496	557	▲11.0%	▲ 61
役務計	39,419	35,513	11.0%	3,906
他の相談	2,435	2,317	5.1%	118
計	80,310	73,265	9.6%	7,045

○表９　相談の多い商品・役務【上位２０位】

順位	商品・役務	令和７年度	令和6年度	増減率	増減数
1	賃貸アパート・マンション	4,475	3,593	24.5%	882
2	化粧品	2,922	3,137	▲6.9%	▲ 215
3	健康食品	2,748	3,124	▲12.0%	▲ 376
4	移動通信サービス	2,155	2,004	7.5%	151
5	工事・建築	1,866	2,053	▲9.1%	▲ 187
6	紳士・婦人洋服	1,712	1,249	37.1%	463
7	インターネット接続回線	1,705	1,169	45.9%	536
8	修理サービス	1,599	1,626	▲1.7%	▲ 27
9	医療サービス （うち美容医療）	1,213 (591)	1,412 (818)	▲14.1% (▲27.8%)	▲ 199 (▲227)
10	エステティックサービス	1,166	729	59.9%	437
11	自動車(自動二輪を含む)	1,165	912	27.7%	253
12	金融関連サービスその他	1,144	985	16.1%	159
13	内職・副業	1,015	1,035	▲1.9%	▲ 20
14	電気空調・冷房機器	945	551	71.5%	394
15	携帯電話	918	725	26.6%	193
16	電　気	846	863	▲2.0%	▲ 17
17	フリーローン・サラ金	810	877	▲7.6%	▲ 67
18	固定電話サービス	745	491	51.7%	254
19	かばん	618	505	22.4%	113
20	医薬品類	593	457	29.8%	136
その他		49,950	45,768	9.1%	4,182
総相談件数		80,310	73,265	9.6%	7,045

○表10　契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位５位】

契約当事者	年代	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	
	細区分	13歳未満	13～17歳	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上
件数		204	550	377	548	8,186	7,823	8,389	12,098	5,810	4,590	5,074	5,663	4,442	3,226
商品・役務	1	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄｹﾞｰﾑ	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄｹﾞｰﾑ	健康食品	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	健康食品	健康食品
		132	106	21	47	971	949	617	552	341	309	323	331	251	202
	2	移動通信サービス	化粧品	化粧品	紳士・婦人洋服	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	内職・副業	化粧品	化粧品	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	移動通信サービス	新　聞
		7	61	16	28	590	221	253	533	303	243	312	323	188	142
	3	娯楽等情報配信サービス	健康食品	紳士・婦人洋服	化粧品	内職・副業	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	紳士・婦人洋服	健康食品	賃貸ｱﾊﾟｰﾄ・ﾏﾝｼｮﾝ	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	移動通信サービス	化粧品	移動通信サービス
		6	47	16	27	323	213	226	455	194	140	167	243	181	141
	4	健康食品	紳士・婦人洋服	浄水器	医療サービス(うち美容医療)	医療サービス(うち美容医療)	インターネット接続回線	修理サービス	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	工事・建築	工事・建築	インターネット接続回線	工事・建築	工事・建築
		5	39	14	26(19)	247(192)	191	219	329	190	127	125	160	150	131
	5	玩具・遊具(ﾄﾚｰﾃﾞｨﾝｸﾞｶｰﾄﾞ等)	娯楽等情報配信サービス	エステティックサービス	内職・副業	修理サービス	自動車(自動二輪を含む)	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	移動通信サービス	インターネット接続回線	工事・建築	固定電話サービス	固定電話サービス
		5	20	11	19	187	189	212	307	141	120	122	158	137	109
				自動車運転教習所											
				11											

○表 11　相談の多い販売方法・手口【上位 20 位】

順位	商品・役務	令和7年度	令和6年度	増減率	増減数
1	インターネット通販	21,732	18,940	14.7%	2,792
2	ＳＮＳ	7,080	5,806	21.9%	1,274
3	定期購入	5,142	5,481	▲6.2%	▲ 339
4	電話勧誘販売	4,348	3,521	23.5%	827
5	家庭訪販	3,800	4,291	▲11.4%	▲ 491
6	代引配達	2,686	1,798	49.4%	888
7	身分詐称(かたり商法)	2,178	1,869	16.5%	309
8	サブスクリプション	1,389	1,069	29.9%	320
9	ショートメッセージ	1,041	1,319	▲21.1%	▲ 278
10	サイドビジネス商法	944	1,006	▲6.2%	▲ 62
11	無料商法	920	892	3.1%	28
12	偽サイト	811	411	97.3%	400
13	利殖商法	642	520	23.5%	122
14	フィッシング	539	651	▲17.2%	▲ 112
15	販売目的隠匿	497	534	▲6.9%	▲ 37
16	テレビショッピング	490	603	▲18.7%	▲ 113
17	架空請求	476	1,030	▲53.8%	▲ 554
18	点検商法	470	625	▲24.8%	▲ 155
19	訪問購入	467	506	▲7.7%	▲ 39
20	適合性	393	270	45.6%	123

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。
※ＳＮＳに関連する相談の動向を把握するため、令和５年度より集計している。
※1 件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、１件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付与されている場合、各々に対し１件ずつカウントしている。

○表 12　契約当事者年代別　相談の多い販売方法・手口【上位５位】

契約当事者	年代	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	
	細区分	13歳未満	13~17歳	18歳	19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上
件数		204	550	377	548	8,186	7,823	8,389	12,098	5,810	4,590	5,074	5,663	4,442	3,226
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪販
		125	348	137	183	1,948	2,065	2,783	4,369	2,216	1,715	1,596	1,348	717	391
	2	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	SNS	定期購入	定期購入	家庭訪販	インターネット通販
		5	94	72	97	955	771	937	1,525	789	532	622	634	399	303
	3	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪販	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	定期購入	定期購入	定期購入	SNS	家庭訪販	定期購入	定期購入
		5	88	36	44	584	442	405	928	613	522	430	373	393	253
	4	身分詐称(かたり商法)	代引配達	家庭訪販	定期購入	家庭訪販	家庭訪販	定期購入	電話勧誘販売	代引配達	代引配達	代引配達	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売
		4	31	29	40	423	306	396	550	363	316	305	311	281	236
	5	オンラインサービス	無料商法	電話勧誘販売	電話勧誘販売	サイドビジネス商法	定期購入	家庭訪販	代引配達	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	SNS	身分詐称(かたり商法)	身分詐称(かたり商法)
		4	14	18	32	326	179	306	506	304	231	262	308	221	182
			サブスクリプション												
			14												

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。
※ＳＮＳに関連する相談の動向を把握するため、令和５年度より集計している。
※1 件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、１件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付与されている場合、各々に対し１件ずつカウントしている。

〇表 13　インターネット通販で相談の多い商品・役務【上位５位】（ｲﾝﾀｰﾈｯﾄｵｰｸｼｮﾝ,ﾌﾘﾏｻｰﾋﾞｽを含む）

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	2,229	2,397	▲7.0%	▲ 168
健康食品	1,993	2,245	▲11.2%	▲ 252
紳士・婦人洋服	1,395	944	47.8%	451
電気空調・冷房機器	616	229	169.0%	387
かばん	450	359	25.3%	91
その他	15,049	12,766	17.9%	2,283
計	21,732	18,940	14.7%	2,792

〇表 14　ＳＮＳ関連で相談の多い商品・役務【上位５位】

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	706	736	▲4.1%	▲ 30
健康食品	533	660	▲19.2%	▲ 127
内職・副業	524	570	▲8.1%	▲ 46
紳士・婦人洋服	503	293	71.7%	210
電気空調・冷房機器	267	56	376.8%	211
その他	4,547	3,491	30.2%	1,056
計	7,080	5,806	21.9%	1,274

〇表 15　販売購入形態別相談件数

販売購入形態	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数	
店舗購入	18,013	16,254	10.8%	1,759	
訪問販売	5,788	6,069	▲4.6%	▲ 281	⇒表16・17
通信販売	28,359	25,388	11.7%	2,971	⇒表22
マルチ・マルチまがい	262	302	▲13.2%	▲ 40	⇒表23
電話勧誘販売	4,348	3,521	23.5%	827	⇒表24
ネガティブ・オプション	301	294	2.4%	7	⇒表25
訪問購入	467	506	▲7.7%	▲ 39	⇒表26
その他無店舗販売	687	646	6.3%	41	
不明･無関係	22,085	20,285	8.9%	1,800	
計	80,310	73,265	9.6%	7,045	

〇表 16　訪問販売に関する勧誘方法別相談件数

勧誘方法	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数	
家庭訪問販売	3,495	3,989	▲12.4%	▲ 494	⇒表18
アポイントメントセールス	177	192	▲7.8%	▲ 15	⇒表19
キャッチセールス	82	84	▲2.4%	▲ 2	⇒表20
ＳＦ商法	43	45	▲4.4%	▲ 2	⇒表21
その他	1,991	1,759	13.2%	232	
計	5,788	6,069	▲4.6%	▲ 281	

○表17　訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
修理サービス	913	966	▲5.5%	▲ 53
工事・建築	796	1,018	▲21.8%	▲ 222
新　聞	432	495	▲12.7%	▲ 63
インターネット接続回線	367	224	63.8%	143
電　気	217	192	13.0%	25

○表18　家庭訪問販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
修理サービス	583	682	▲14.5%	▲ 99
工事・建築	560	785	▲28.7%	▲ 225
新　聞	331	415	▲20.2%	▲ 84
インターネット接続回線	282	182	54.9%	100
電　気	150	122	23.0%	28

○表19　アポイントメントセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
アクセサリー	14	14	0.0%	0
内職・副業	11	14	▲21.4%	▲ 3
ビジネス教室	11	16	▲31.3%	▲ 5
分譲マンション	9	4	125.0%	5
和　服	7	7	0.0%	0

○表20　キャッチセールスで相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
移動通信サービス	17	7	142.9%	10
飲　料(ﾐﾈﾗﾙｳｵｰﾀｰ)	10	14	▲28.6%	▲ 4
浄水器	8	16	▲50.0%	▲ 8
電　気	8	1	700.0%	7
冷凍冷蔵機器(ｳｫｰﾀｰｻｰﾊﾞｰ)	7	12	▲41.7%	▲ 5
エステティックサービス	7	2	250.0%	5

○表21　ＳＦ商法で相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
健康食品	15	21	▲28.6%	▲ 6
ふとん類	4	1	300.0%	3
家庭用電気治療器具	3	7	▲57.1%	▲ 4
浄水器	3	1	200.0%	2
保健衛生用品その他	3	1	200.0%	2

○表22　通信販売で相談の多い商品・役務

商品・役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	2,581	2,786	▲7.4%	▲ 205
健康食品	2,364	2,694	▲12.2%	▲ 330
紳士・婦人洋服	1,494	1,030	45.0%	464
電気空調・冷房機器	706	310	127.7%	396
かばん	487	376	29.5%	111

〇表 23　マルチ商法で相談の多い商品・役務

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
健康食品	30	38	▲21.1%	▲ 8
化粧品	23	28	▲17.9%	▲ 5
複合サービス会員	22	18	22.2%	4
内職・副業	16	22	▲27.3%	▲ 6
ファンド型投資商品	14	18	▲22.2%	▲ 4

〇表 24　電話勧誘販売で相談の多い商品・役務

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
インターネット接続回線	507	265	91.3%	242
内職・副業	370	328	12.8%	42
魚介類	265	182	45.6%	83
移動通信サービス	175	120	45.8%	55
固定電話サービス	158	103	53.4%	55

〇表 25　ネガティブオプションで相談の多い商品・役務

商品･役務	**令和7年度**	**令和6年度**	増減率	増減数
化粧品	19	18	5.6%	1
健康食品	15	11	36.4%	4
紳士・婦人洋服	15	9	66.7%	6
かばん	10	12	▲16.7%	▲ 2
魚介類	8	13	▲38.5%	▲ 5
身の回り品	8	5	60.0%	3

〇表 26　訪問購入で相談の多い商品・役務

商品･役務	**令和7年度**	**令和6年度**	増減率	増減数
アクセサリー	117	121	▲3.3%	▲ 4
自動車	24	18	33.3%	6
紳士・婦人洋服	21	22	▲4.5%	▲ 1
時計・時計付属品	18	11	63.6%	7
貴金属	17	11	54.5%	6

危害・危険に関する商品・役務別相談件数

危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談

〇表 27　危害に関する相談の多い商品・役務等

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
化粧品	159	214	▲25.7%	▲ 55
医療サービス	123	108	13.9%	15
（うち美容医療）	(76)	(79)	(▲3.8%)	(▲3)
健康食品	99	138	▲28.3%	▲ 39
外　食	43	44	▲2.3%	▲ 1
歯科治療	41	27	51.9%	14
（うち美容医療）	(0)	(3)	(▲100.0%)	(▲3)
美容院	40	27	48.1%	13
賃貸アパート・マンション	34	20	70.0%	14
エステティックサービス	33	19	73.7%	14
整　体	31	22	40.9%	9
医薬品類	29	25	16.0%	4
その他	350	353	▲0.8%	▲ 3
計	982	997	▲1.5%	▲ 15

危険：危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

〇表 28　危険に関する相談の多い商品・役務等

商品･役務	**令和7年度**	令和6年度	増減率	増減数
自動車（自動二輪を含む）	23	26	▲11.5%	▲ 3
電気暖房機器	11	11	0.0%	0
調理食品	10	15	▲33.3%	▲ 5
自転車・用品	9	9	0.0%	0
外　食	8	5	60.0%	3
電子レンジ類	7	3	133.3%	4
電話関連機器・用品	7	5	40.0%	2
賃貸アパート・マンション	7	0	-	7
電気ポット類	4	2	100.0%	2
タバコ用品	4	0	-	4
携帯電話	4	0	-	4
工事・建築	4	0	-	4
その他	88	114	▲22.8%	▲ 26
計	186	190	▲2.1%	▲ 4