



報道発表資料

令和8年8月5日

独立行政法人国民生活センター

2025年度 全国の消費生活相談の状況 ーPIO-NETよりー

2025年度に全国の消費生活センター等が受け付け、PIO-NET^(注1)に登録された消費生活相談の状況をまとめました^(注2)。

2025年度の傾向と特徴

- ・ **2025年度の相談件数**は100.6万件で、2024年度の91.3万件に比べ約9万件増加した（図1）。商品・役務等別では「賃貸アパート・マンション」（約8千件増加）、「他の役務サービス」（約8千件増加）、「紳士・婦人洋服」（約7千件増加）等で相談件数の増加がみられたほか、販売購入形態別では「通信販売」が約4.6万件増加した。
- ・ **契約当事者の年代**は、依然として70歳以上の割合が最も高く、25.6%だった（図2）。
- ・ **商品・役務等別**でみると、2024年度に比べ、「**賃貸アパート・マンション**」（退去時の原状回復トラブルについての相談など）、「**他の役務サービス**」（分電盤やガス給湯器の点検の勧誘があった等の点検商法、有料質問サイトの解約に関する相談など）、「**紳士・婦人洋服**」（インターネット通販で商品購入後、事業者と連絡が取れないという相談など）、「**インターネット接続回線**」（電話勧誘で光回線の利用料金が安くなると言われ契約したものの、解約したいという相談など）、「**エステティックサービス**」（契約したエステサロンが破産したが、請求が続いているという相談など）の増加が目立った（表2-2）。
- ・ **販売購入形態別**では、「**通信販売**」の割合が最も高く、全体の3分の1程度（38.0%）を占める（表3）。
- ・ **契約購入金額**は、合計金額が4,776億円、平均金額が88万円、**既支払金額**は合計金額が2,087億円、平均金額が50万円であり、2024年度に比べいずれも増加した（図7）。
- ・ **販売方法・手口別**でみると、「**インターネット通販**」（1位）と「**定期購入**」（2位）は、化粧品や健康食品などの定期購入契約に関連する相談が多い。「**電話勧誘販売**」（3位）では、インターネット接続回線に関する相談、「**家庭訪販**」（4位）では、修理サービスに関する相談、「**かたり商法（身分詐称）**」（5位）では、国の機関や大手電話会社など、有名企業をかたる不審な電話の相談が多い。「**代引配達**」（6位）は、インターネット通販で購入した商品に関する相談が多い（表6、表12）。

（注1）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）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2008年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

（注2）データは、2026年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談。

1. 相談件数

2025年度に全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の総件数は、1,006,377件で、2024年度の913,355件に比べ約9万件増加しました。なお、「架空請求」に関する相談(利用した覚えがない請求を受けたという相談など)は、2025年度は約8,500件でした。

図1 消費生活相談の年度別総件数（直近10年間）

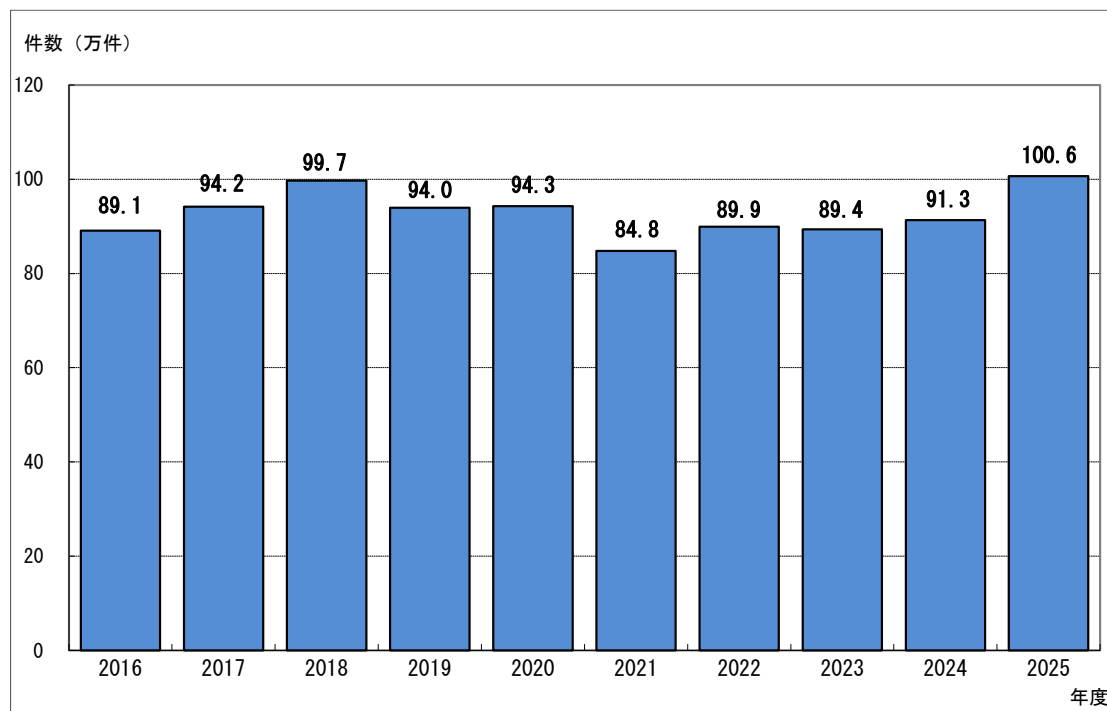


表1 消費生活相談の年度別総件数

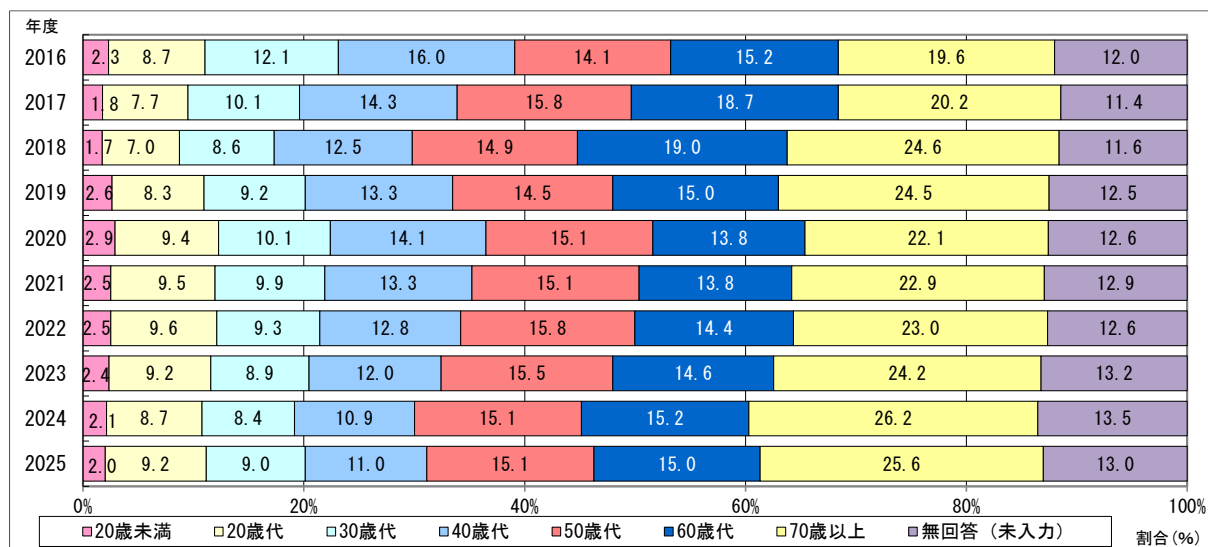
年度	件数	年度	件数	年度	件数
1984	48,550	1998	415,347	2012	848,688
1985	88,752	1999	467,110	2013	925,843
1986	133,103	2000	547,138	2014	946,239
1987	151,874	2001	655,899	2015	929,993
1988	151,784	2002	874,260	2016	890,734
1989	165,697	2003	1,509,889	2017	941,569
1990	164,643	2004	1,919,674	2018	996,815
1991	170,833	2005	1,303,588	2019	939,656
1992	191,200	2006	1,113,146	2020	942,696
1993	217,816	2007	1,050,837	2021	848,015
1994	234,022	2008	941,058	2022	899,301
1995	274,076	2009	891,703	2023	893,524
1996	351,139	2010	884,233	2024	913,355
1997	400,511	2011	871,908	2025	1,006,377

2. 契約当事者の属性等

2025年度の契約当事者を年代別にみると、70歳以上の相談の割合が25.6%と依然として最も高くなりました（図2）。

さらに契約当事者の年代別に相談者の内訳をみると、契約当事者が20歳代以下と70歳以上の相談では、契約当事者とは別の人が相談する割合が高くなっています（図3）。

図2 年度別にみた契約当事者の年代別割合



（注）図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

図3 年代別（契約当事者）における相談者の内訳（2025年度）

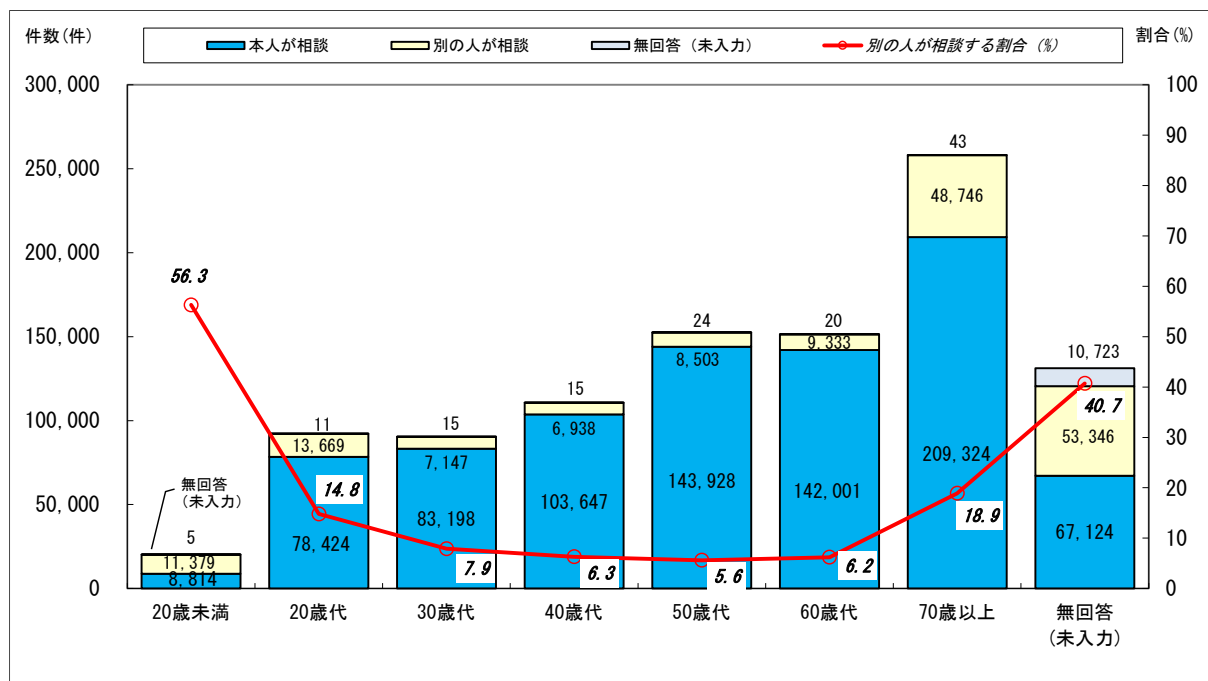


図4 性別等（2025年度）

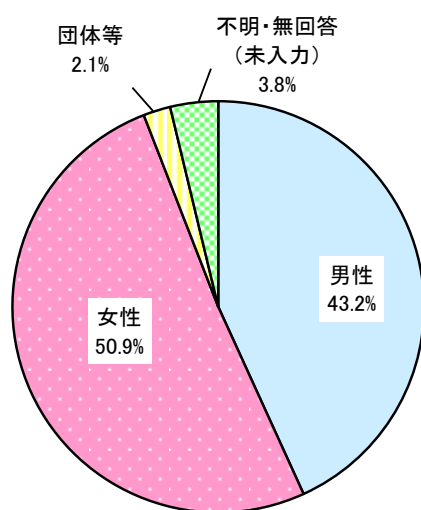
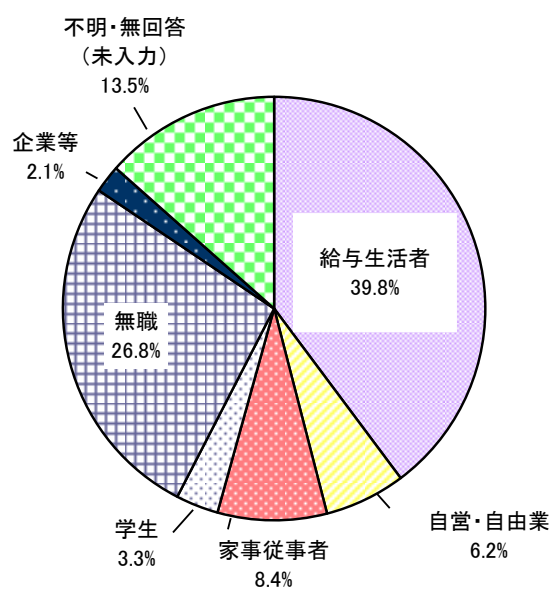


図5 職業等（2025年度）



（注）図中の割合は2025年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

3. 商品・役務等の傾向

商品・役務等別の相談件数をみると、2025年度も「商品一般」が1位でした。覚えのない未納料金を請求する不審な電話に関する相談や、通販サイトなどをかたった迷惑メール、「自分宛てに身に覚えのない荷物が届いた」という相談などが寄せられました。2位の「化粧品」、4位の「健康食品」では、SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での定期購入契約に関する相談が多く寄せられました。3位の「賃貸アパート・マンション」では、退去時の原状回復トラブルについての相談や「管理会社のサポートに不満がある」という相談が、5位の「他の役務サービス」では、分電盤やガス給湯器の点検の勧誘があった等の点検商法に関する相談や、有料質問サイトの解約に関する相談がみられました（表2－1）。

表2－1 商品・役務等別の相談件数・割合（2025・2024年度、上位10位）

順位	2025年度	件数 割合（％）	順位	2024年度	件数 割合（％）
1	商品一般	106,205 (10.6)	1	商品一般	104,129 (11.4)
2	化粧品	65,382 (6.5)	2	化粧品	60,594 (6.6)
3	賃貸アパート・マンション	43,148 (4.3)	3	健康食品	41,480 (4.5)
4	健康食品	38,310 (3.8)	4	賃貸アパート・マンション	34,908 (3.8)
5	他の役務サービス	36,703 (3.6)	5	他の役務サービス	28,523 (3.1)
6	移動通信サービス	26,341 (2.6)	6	移動通信サービス	22,871 (2.5)
7	インターネット接続回線	25,735 (2.6)	7	インターネット接続回線	20,640 (2.3)
8	紳士・婦人洋服	21,729 (2.2)	8	フリーローン・サラ金	20,593 (2.3)
9	フリーローン・サラ金	19,483 (1.9)	9	修理サービス	17,394 (1.9)
10	修理サービス	18,223 (1.8)	10	医療サービス	15,681 (1.7)

（注）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

1) 増加の目立つ商品・役務等（表2－2）

①賃貸アパート・マンション〔1位〕

退去時の原状回復トラブルについての相談や「管理会社のサポートに不満がある」という相談がみられました。

②他の役務サービス〔2位〕

分電盤やガス給湯器の点検の勧誘があった等の点検商法に関する相談や、有料質問サイトの解約に関する相談がみられました。

③紳士・婦人洋服〔3位〕

インターネット通販で紳士・婦人洋服を注文後、商品が届かないことや、偽物が届いたことを理由に返金・返品を求める相談がみられました。

④インターネット接続回線〔4位〕

「電話勧誘で光回線の利用料金が安くなると言われ契約したものの、解約したい」という相談がみられました。

⑤エステティックサービス〔5位〕

「契約したエステサロンが破産したが、請求が続いている」などの相談がみられました。

表2－2 2025年度に件数が増加した商品・役務等（上位10位）

順位	商品・役務等	2025年度	2024年度	差	対前年度比(%)
1	賃貸アパート・マンション	43,148	34,908	8,240	123.6
2	他の役務サービス	36,703	28,523	8,180	128.7
3	紳士・婦人洋服	21,729	14,925	6,804	145.6
4	インターネット接続回線	25,735	20,640	5,095	124.7
5	エステティックサービス	14,691	9,807	4,884	149.8
6	化粧品	65,382	60,594	4,788	107.9
7	移動通信サービス	26,341	22,871	3,470	115.2
8	その他金融関連サービス	16,392	13,160	3,232	124.6
9	電気設備	5,767	2,825	2,942	204.1
10	米	4,579	1,860	2,719	246.2

（注）表中の対前年度比は2024年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

2) 減少の目立つ商品・役務等

2025年度は、2024年度に比べ、「屋根工事」〔1位〕、「健康食品」〔2位〕、「医療サービス」〔3位〕などの相談が減少しました（表2-3）。

表2-3 2025年度に件数が減少した商品・役務等（上位10位）

順位	商品・役務等	2025年度	2024年度	差	対前年度比(%)
1	屋根工事	3,429	7,537	-4,108	45.5
2	健康食品	38,310	41,480	-3,170	92.4
3	医療サービス	13,299	15,681	-2,382	84.8
4	電気温風ヒーター	457	2,130	-1,673	21.5
5	娯楽等情報配信サービスその他	6,284	7,495	-1,211	83.8
6	アダルト情報	3,447	4,583	-1,136	75.2
7	フリーローン・サラ金	19,483	20,593	-1,110	94.6
8	外国為替証拠金取引	1,330	2,408	-1,078	55.2
9	ガス瞬間湯沸器	1,683	2,686	-1,003	62.7
9	出会い系サイト・アプリ	3,399	4,402	-1,003	77.2

（注）表中の対前年度比は2024年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

4. 販売購入形態別の傾向

販売購入形態別では「通信販売」の割合が最も高く、2025年度に占める割合は全体の3分の1程度となりました（表3）。

このうち、契約当事者の年代別をみると、「訪問購入」「訪問販売」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「店舗購入」「通信販売」で70歳以上の割合が最も高く、「訪問購入」では55.9%を占めています。「マルチ取引」では20歳代の割合が最も高く、29.3%を占めています（図6）。

また相談内容をみると、「店舗購入」では他の販売購入形態に比べて「接客対応」「品質・機能、役務品質」の割合が高く、「店舗外販売」では「販売方法」など取引に関するものの割合が高くなっています（表4）。

表3 年度別にみた販売購入形態別相談件数・割合

上段:件数 下段:割合(%)

販売 購入 形態 年度	店舗購入	店舗外販売							合 計	年度別 総件数
		訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話勧誘 販売	ネガティブ・ オプション	訪問購入	その他 無店舗販売		
2016	242,727 (27.3)	80,990 (9.1)	325,582 (36.6)	11,401 (1.3)	68,975 (7.7)	3,041 (0.3)	8,611 (1.0)	6,605 (0.7)	505,205 (56.7)	890,734 (100.0)
2017	227,694 (24.2)	78,178 (8.3)	317,315 (33.7)	12,010 (1.3)	58,075 (6.2)	2,939 (0.3)	8,377 (0.9)	6,296 (0.7)	483,190 (51.3)	941,569 (100.0)
2018	216,630 (21.7)	77,118 (7.7)	297,799 (29.9)	10,631 (1.1)	60,214 (6.0)	2,732 (0.3)	6,603 (0.7)	6,046 (0.6)	461,143 (46.3)	996,815 (100.0)
2019	212,381 (22.6)	79,460 (8.5)	308,741 (32.9)	11,746 (1.3)	57,118 (6.1)	3,087 (0.3)	5,220 (0.6)	6,308 (0.7)	471,680 (50.2)	939,656 (100.0)
2020	197,138 (20.9)	75,978 (8.1)	373,985 (39.7)	10,205 (1.1)	48,495 (5.1)	6,695 (0.7)	6,019 (0.6)	5,289 (0.6)	526,666 (55.9)	942,696 (100.0)
2021	179,820 (21.2)	78,225 (9.2)	326,556 (38.5)	8,837 (1.0)	45,643 (5.4)	3,816 (0.4)	6,925 (0.8)	5,188 (0.6)	475,190 (56.0)	848,015 (100.0)
2022	192,947 (21.5)	70,053 (7.8)	365,604 (40.7)	6,844 (0.8)	43,497 (4.8)	3,724 (0.4)	7,733 (0.9)	5,352 (0.6)	502,807 (55.9)	899,301 (100.0)
2023	187,209 (21.0)	75,082 (8.4)	347,015 (38.8)	5,158 (0.6)	50,177 (5.6)	3,505 (0.4)	8,623 (1.0)	5,677 (0.6)	495,237 (55.4)	893,524 (100.0)
2024	182,615 (20.0)	79,592 (8.7)	336,465 (36.8)	4,132 (0.5)	58,604 (6.4)	3,259 (0.4)	7,909 (0.9)	5,851 (0.6)	495,812 (54.3)	913,355 (100.0)
2025	200,695 (19.9)	78,392 (7.8)	382,721 (38.0)	4,003 (0.4)	66,768 (6.6)	3,640 (0.4)	7,523 (0.7)	6,282 (0.6)	549,329 (54.6)	1,006,377 (100.0)

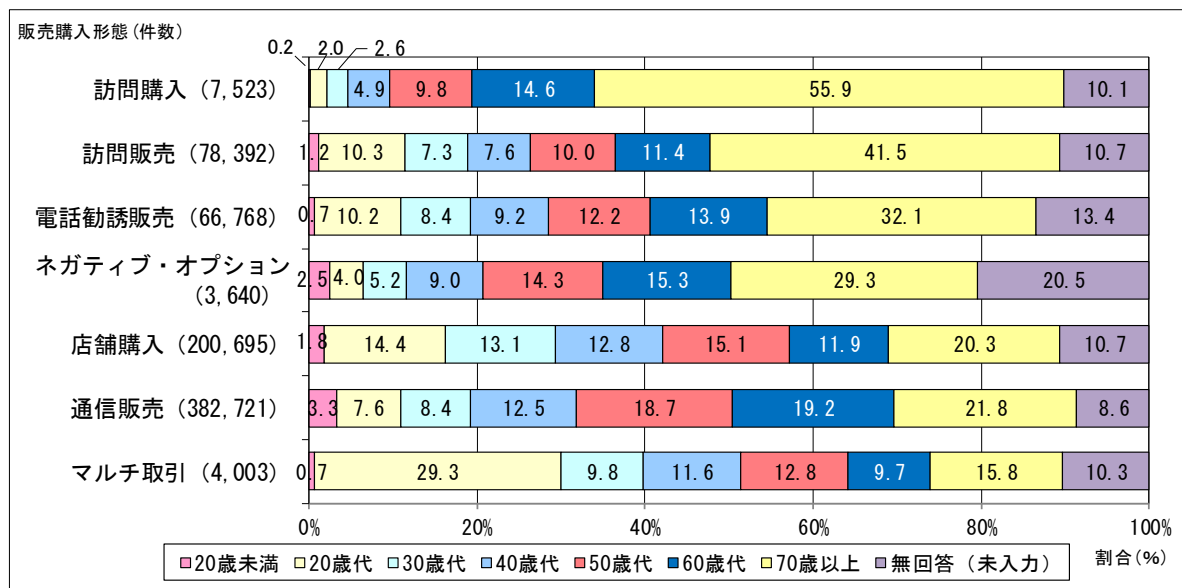
（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合わせても100にならない。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

（注3）「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

図6 主な販売購入形態別にみた契約当事者の年代別割合（2025年度）



（注1）図中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

（注2）「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「S F 商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表4 販売購入形態別にみた内容別分類ごとの相談件数・割合（2025年度）

上段：件数 下段：割合（％）

販売購入形態	内容別分類	安全・衛生	役品質・機能、品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	形態別件数
店舗外販売	店舗購入	13,937 (6.9)	47,684 (23.8)	7,198 (3.6)	41,734 (20.8)	480 (0.2)	8,681 (4.3)	45,965 (22.9)	149,094 (74.3)	53,969 (26.9)	252 (0.1)	648 (0.3)	200,695
	訪問販売	712 (0.9)	5,531 (7.1)	1,242 (1.6)	18,408 (23.5)	19 (0.0)	5,236 (6.7)	60,494 (77.2)	61,115 (78.0)	8,396 (10.7)	13 (0.0)	56 (0.1)	78,392
	通信販売	8,422 (2.2)	39,619 (10.4)	5,604 (1.5)	43,806 (11.4)	418 (0.1)	73,284 (19.1)	268,410 (70.1)	328,324 (85.8)	49,854 (13.0)	309 (0.1)	110 (0.0)	382,721
	マルチ取引	59 (1.5)	172 (4.3)	212 (5.3)	506 (12.6)	1 (0.0)	65 (1.6)	3,171 (79.2)	3,237 (80.9)	283 (7.1)	1 (0.0)	1 (0.0)	4,003
	電話勧誘販売	255 (0.4)	1,854 (2.8)	847 (1.3)	7,263 (10.9)	16 (0.0)	3,127 (4.7)	56,663 (84.9)	48,551 (72.7)	5,736 (8.6)	6 (0.0)	27 (0.0)	66,768
	ネガティブ・オプション	11 (0.3)	60 (1.6)	32 (0.9)	148 (4.1)	0 (0.0)	77 (2.1)	2,933 (80.6)	2,309 (63.4)	264 (7.3)	5 (0.1)	0 (0.0)	3,640
	訪問購入	23 (0.3)	96 (1.3)	423 (5.6)	703 (9.3)	4 (0.1)	490 (6.5)	5,183 (68.9)	4,715 (62.7)	971 (12.9)	0 (0.0)	1 (0.0)	7,523
	その他無店舗	159 (2.5)	797 (12.7)	256 (4.1)	1,549 (24.7)	14 (0.2)	437 (7.0)	2,543 (40.5)	4,758 (75.7)	1,162 (18.5)	7 (0.1)	23 (0.4)	6,282

（注1）表中の割合は各形態別の全体数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。ただし、内容別分類は複数回答項目のため合計しても100とならない。

（注2）「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。

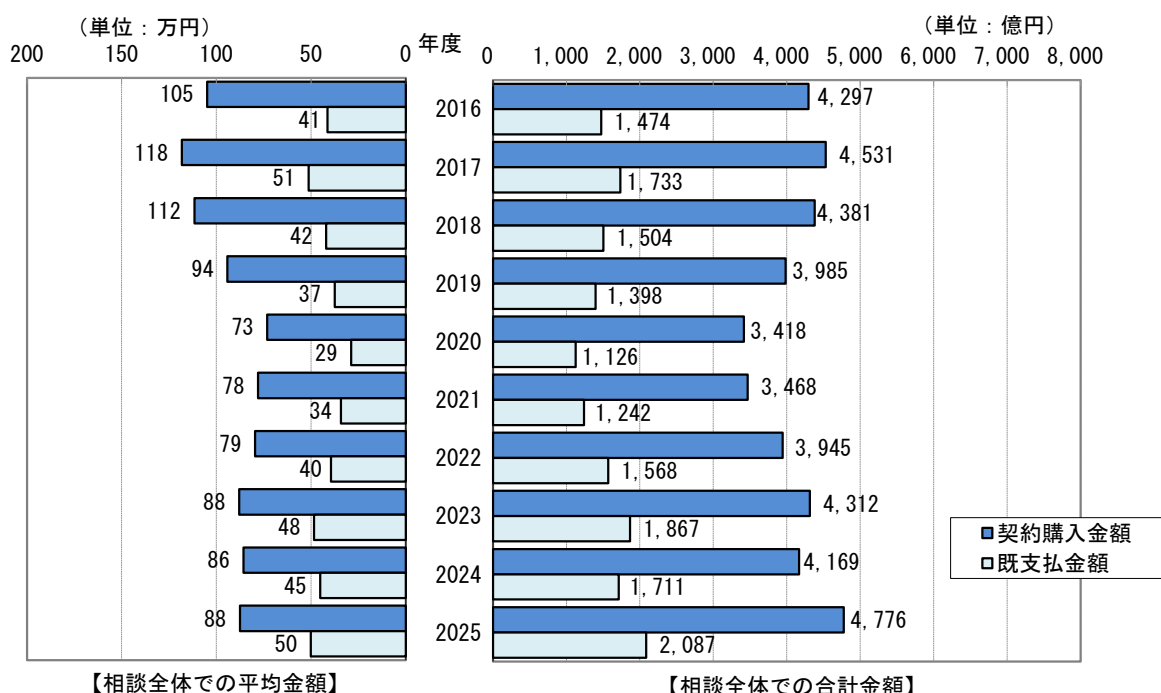
（注3）「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「S F 商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

5. 契約購入金額等

契約購入金額は、合計金額が 4,776 億円、平均金額が 88 万円で、既支払金額は、合計金額が 2,087 億円、平均金額が 50 万円でした。いずれも 2024 年度に比べて増加しました（図 7）。

支払方法別でみると、「信用供与無し」は、2016 年度以降割合が減少しています。このうち「他の前払式」（インターネットショッピングなどの前払式通販で商品を購入した相談など）については、2017 年度以降増加傾向が続いてきましたが、2022 年度から 2023 年度にかけて件数・割合ともに頭打ちとなり、2024 年度に件数・割合ともに減少したものの、2025 年度は件数・割合ともにやや増加しました（表 5）。

図 7 年度別にみた契約購入金額および既支払金額の推移



（注）図中の金額は、合計金額では 1 億円未満を、平均金額では 1 万円未満を四捨五入した値である。平均金額は、金額が不明な相談を除き、0 円を含むすべての相談の算術平均である。

表5 年度別にみた支払方法別相談件数・割合

上段:件数 下段:割合(%)

年度	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
信用供与無し (小計)	470,573 (77.8)	408,701 (73.7)	380,118 (70.6)	367,304 (66.3)	361,683 (63.1)	325,597 (62.0)	319,482 (55.8)	307,860 (55.2)	286,106 (52.1)	313,028 (51.2)
即時払	332,616 (70.7)	282,115 (69.0)	267,959 (70.5)	263,769 (71.8)	261,550 (72.3)	235,407 (72.3)	228,904 (71.6)	217,816 (70.8)	203,125 (71.0)	221,684 (70.8)
前払式割賦	155 (0.0)	288 (0.1)	216 (0.1)	202 (0.1)	235 (0.1)	219 (0.1)	219 (0.1)	211 (0.1)	174 (0.1)	215 (0.1)
前払式特定	1,882 (0.4)	1,500 (0.4)	1,269 (0.3)	1,121 (0.3)	972 (0.3)	988 (0.3)	951 (0.3)	784 (0.3)	708 (0.2)	675 (0.2)
他の前払式	20,933 (4.4)	18,425 (4.5)	18,532 (4.9)	19,136 (5.2)	25,672 (7.1)	24,581 (7.5)	28,302 (8.9)	28,454 (9.2)	22,968 (8.0)	26,133 (8.3)
無回答 (未入力)	114,987 (24.4)	106,373 (26.0)	92,142 (24.2)	83,076 (22.6)	73,254 (20.3)	64,402 (19.8)	61,106 (19.1)	60,595 (19.7)	59,131 (20.7)	64,321 (20.5)
販 売 信 用 (小計)	99,084 (16.4)	112,685 (20.3)	125,301 (23.3)	157,249 (28.4)	186,581 (32.5)	175,057 (33.3)	227,747 (39.8)	222,819 (40.0)	235,033 (42.8)	271,163 (44.4)
自社割賦	5,736 (5.8)	5,093 (4.5)	4,311 (3.4)	3,850 (2.4)	3,348 (1.8)	3,435 (2.0)	3,053 (1.3)	3,146 (1.4)	3,220 (1.4)	3,894 (1.4)
包括信用	19,095 (19.3)	20,302 (18.0)	21,387 (17.1)	21,693 (13.8)	21,197 (11.4)	18,577 (10.6)	19,932 (8.8)	18,449 (8.3)	18,316 (7.8)	19,414 (7.2)
個別信用	20,271 (20.5)	20,006 (17.8)	17,682 (14.1)	16,695 (10.6)	15,019 (8.0)	14,572 (8.3)	23,523 (10.3)	21,426 (9.6)	18,013 (7.7)	22,872 (8.4)
ローン提携 販売	102 (0.1)	70 (0.1)	70 (0.1)	78 (0.0)	82 (0.0)	87 (0.0)	53 (0.0)	27 (0.0)	63 (0.0)	40 (0.0)
2か月内払い	47,019 (47.5)	59,355 (52.7)	73,045 (58.3)	104,608 (66.5)	135,776 (72.8)	127,980 (73.1)	170,082 (74.7)	168,532 (75.6)	184,023 (78.3)	212,167 (78.2)
他の販売信用	748 (0.8)	985 (0.9)	1,143 (0.9)	1,489 (0.9)	1,515 (0.8)	1,479 (0.8)	1,749 (0.8)	1,699 (0.8)	1,637 (0.7)	1,759 (0.6)
無回答 (未入力)	6,113 (6.2)	6,874 (6.1)	7,663 (6.1)	8,836 (5.6)	9,644 (5.2)	8,927 (5.1)	9,355 (4.1)	9,540 (4.3)	9,761 (4.2)	11,017 (4.1)
借 金 契 約	35,081 (5.8)	33,386 (6.0)	32,830 (6.1)	29,433 (5.3)	25,239 (4.4)	24,335 (4.6)	24,950 (4.4)	27,062 (4.9)	27,587 (5.0)	26,882 (4.4)
合 計	604,738 (100.0)	554,772 (100.0)	538,249 (100.0)	553,986 (100.0)	573,503 (100.0)	524,989 (100.0)	572,179 (100.0)	557,741 (100.0)	548,726 (100.0)	611,073 (100.0)

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の割合は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の割

合は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

6. 販売方法・手口等

販売方法・手口別にみると、1位の「インターネット通販」、2位の「定期購入」では、化粧品や健康食品などのインターネット通販での定期購入契約に関連する相談が多くなっています。3位の「電話勧誘販売」では、インターネット接続回線に関する相談、4位の「家庭訪販」では、修理サービスに関する相談、5位の「かたり商法（身分詐称）」では、国の機関や大手電話会社など、有名企業をかたる不審な電話の相談、6位の「代引配達」は、インターネット通販で購入した商品に関する相談が多くなっています（表6）。

表6 販売方法・手口別の相談件数（2025・2024年度、上位10位）

順位	2025年度	件数	順位	2024年度	件数
1	インターネット通販	225,388	1	インターネット通販	191,471
2	定期購入	98,455	2	定期購入	94,559
3	電話勧誘販売	56,663	3	家庭訪販	55,131
4	家庭訪販	52,740	4	電話勧誘販売	50,458
5	かたり商法（身分詐称）	39,019	5	かたり商法（身分詐称）	34,403
6	代引配達	30,078	6	代引配達	20,472
7	点検商法	19,696	7	点検商法	19,249
8	無料商法	16,922	8	無料商法	17,013
9	偽サイト	13,419	9	サイドビジネス商法	14,431
10	サイドビジネス商法	13,368	10	フィッシング	11,820

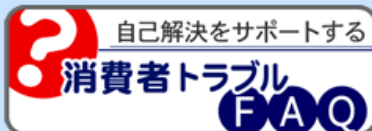
（注1）1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

（注2）「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪販」「代引配達」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

（注3）「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。

7. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）



自己解決をサポートする
消費者トラブルFAQ

国民生活センターは、「消費者トラブルFAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>



【参考資料】

表7 年度別にみた商品・役務等別相談件数・割合（上位20位）

順位	2021年度	件数 割合(%)	順位	2022年度	件数 割合(%)	順位	2023年度	件数 割合(%)	順位	2024年度	件数 割合(%)	順位	2025年度	件数 割合(%)
1	商品一般	77,055 (9.1)	1	商品一般	80,917 (9.0)	1	商品一般	86,964 (9.7)	1	商品一般	104,129 (11.4)	1	商品一般	106,205 (10.6)
2	化粧品	44,855 (5.3)	2	化粧品	80,220 (8.9)	2	化粧品	59,138 (6.6)	2	化粧品	60,594 (6.6)	2	化粧品	65,382 (6.5)
3	賃貸アパート・マンション	32,788 (3.9)	3	賃貸アパート・マンション	31,736 (3.5)	3	賃貸アパート・マンション	33,153 (3.7)	3	健康食品	41,480 (4.5)	3	賃貸アパート・マンション	43,148 (4.3)
4	健康食品	29,541 (3.5)	4	健康食品	30,746 (3.4)	4	健康食品	32,178 (3.6)	4	賃貸アパート・マンション	34,908 (3.8)	4	健康食品	38,310 (3.8)
5	移動通信サービス	25,004 (2.9)	5	エステティックサービス	22,338 (2.5)	5	他の役務サービス	25,273 (2.8)	5	他の役務サービス	28,523 (3.1)	5	他の役務サービス	36,703 (3.6)
6	インターネット接続回線	21,359 (2.5)	6	移動通信サービス	20,836 (2.3)	6	移動通信サービス	21,694 (2.4)	6	移動通信サービス	22,871 (2.5)	6	移動通信サービス	26,341 (2.6)
7	他の役務サービス	19,788 (2.3)	7	他の役務サービス	20,159 (2.2)	7	フリーローン・サラ金	20,283 (2.3)	7	インターネット接続回線	20,640 (2.3)	7	インターネット接続回線	25,735 (2.6)
8	紳士・婦人洋服	18,811 (2.2)	8	フリーローン・サラ金	18,818 (2.1)	8	インターネット接続回線	18,479 (2.1)	8	フリーローン・サラ金	20,593 (2.3)	8	紳士・婦人洋服	21,729 (2.2)
9	フリーローン・サラ金	18,283 (2.2)	9	紳士・婦人洋服	18,337 (2.0)	9	修理サービス	17,635 (2.0)	9	修理サービス	17,394 (1.9)	9	フリーローン・サラ金	19,483 (1.9)
10	修理サービス	16,188 (1.9)	10	インターネット接続回線	18,059 (2.0)	10	紳士・婦人洋服	16,945 (1.9)	10	医療サービス	15,681 (1.7)	10	修理サービス	18,223 (1.8)
11	電気	15,188 (1.8)	11	電気	15,374 (1.7)	11	四輪自動車	15,687 (1.8)	11	紳士・婦人洋服	14,925 (1.6)	11	その他金融関連サービス	16,392 (1.6)
12	アダルト情報	12,943 (1.5)	12	修理サービス	15,329 (1.7)	12	エステティックサービス	15,146 (1.7)	12	その他金融関連サービス	13,160 (1.4)	12	四輪自動車	14,825 (1.5)
13	四輪自動車	12,637 (1.5)	13	四輪自動車	12,805 (1.4)	13	その他金融関連サービス	12,739 (1.4)	13	四輪自動車	12,724 (1.4)	13	エステティックサービス	14,691 (1.5)
14	内職・副業その他	11,208 (1.3)	14	その他金融関連サービス	11,107 (1.2)	14	電気	11,636 (1.3)	14	電気	12,284 (1.3)	14	医療サービス	13,299 (1.3)
15	出会い系サイト・アプリ	10,266 (1.2)	15	アダルト情報	10,193 (1.1)	15	内職・副業その他	11,249 (1.3)	15	内職・副業その他	11,461 (1.3)	15	電気	12,037 (1.2)
16	その他金融関連サービス	9,265 (1.1)	16	出会い系サイト・アプリ	8,892 (1.0)	16	医療サービス	10,109 (1.1)	16	エステティックサービス	9,807 (1.1)	16	内職・副業その他	11,751 (1.2)
17	相談その他	9,137 (1.1)	17	内職・副業その他	8,539 (0.9)	17	屋根工事	9,618 (1.1)	17	他の電報・固定電話サービス	8,000 (0.9)	17	他の電報・固定電話サービス	10,268 (1.0)
18	かばん	8,205 (1.0)	18	娯楽等情報配信サービスその他	7,816 (0.9)	18	インターネットゲーム	8,473 (0.9)	18	屋根工事	7,537 (0.8)	18	携帯電話	8,937 (0.9)
19	娯楽等情報配信サービスその他	7,328 (0.9)	19	屋根工事	7,721 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービスその他	8,469 (0.9)	19	娯楽等情報配信サービスその他	7,495 (0.8)	19	相談その他	8,362 (0.8)
20	携帯電話	7,266 (0.9)	20	医療サービス	7,679 (0.9)	20	出会い系サイト・アプリ	6,938 (0.8)	20	インターネットゲーム	7,191 (0.8)	20	医薬品類	7,909 (0.8)
全体		848,015 (100.0)	全体		899,301 (100.0)	全体		893,524 (100.0)	全体		913,355 (100.0)	全体		1,006,377 (100.0)

（注）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

表8 商品・役務等別にみた相談の特徴（2025年度、上位20位）

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等（％）	平均契約購入金額（円）	主な販売購入形態（％）	主な相談内容等 （相談内容は複数回答項目である）
			性別	件数		契約当事者の職業等（％）	平均既支払金額（円）		
1	商品一般	106,205	男性	44,156	61.0	20歳未満(1.2)、20歳代(5.0)、30歳代(5.4)、40歳代(8.0)、50歳代(12.8)、60歳代(14.8)、70歳以上(31.8)、無回答(21.0)	503,452	通信販売 (20.6)	①詐欺、②信用性、③個人情報、④身分詐称、⑤クレジットカード、⑥電話勧誘、⑦インターネット通販、⑧不当請求、⑨名義冒用、⑩連絡不能
			女性	49,186		給与生活者(29.0)、自営・自由業(4.8)、家事従事者(9.0)、学生(1.8)、無職(30.6)、企業等(1.6)、不明・無回答(23.2)	435,387	電話勧誘販売 (7.7)	
2	化粧品	65,382	男性	13,208	61.2	20歳未満(2.1)、20歳代(2.5)、30歳代(2.9)、40歳代(8.6)、50歳代(21.0)、60歳代(27.5)、70歳以上(30.2)、無回答(5.2)	20,211	通信販売 (93.4)	①インターネット通販、②定期購入、③解約、④電子広告、⑤後払い決済、⑥SNS、⑦返品、⑧連絡不能、⑨高価格・料金、⑩解約料
			女性	51,090		給与生活者(42.7)、自営・自由業(5.0)、家事従事者(15.1)、学生(2.4)、無職(26.0)、企業等(0.1)、不明・無回答(8.7)	8,385	電話勧誘販売 (1.7)	
3	賃貸アパート・マンション	43,148	男性	21,245	42.5	20歳未満(0.9)、20歳代(20.9)、30歳代(21.5)、40歳代(15.5)、50歳代(13.7)、60歳代(7.6)、70歳以上(6.8)、無回答(13.1)	249,551	店舗購入 (52.8)	①修理代、②解約、③契約書・書面、④高価格・料金、⑤クレーム処理、⑥保証金等、⑦説明不足、⑧補償、⑨不当請求、⑩返金
			女性	20,143		給与生活者(57.7)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(3.1)、学生(3.7)、無職(16.6)、企業等(2.0)、不明・無回答(11.5)	80,713	通信販売 (1.5)	
4	健康食品	38,310	男性	16,954	63.6	20歳未満(3.2)、20歳代(2.6)、30歳代(3.0)、40歳代(6.9)、50歳代(16.0)、60歳代(21.4)、70歳以上(39.9)、無回答(7.0)	67,540	通信販売 (84.8)	①定期購入、②インターネット通販、③解約、④電子広告、⑤後払い決済、⑥返品、⑦SNS、⑧痩身、⑨高価格・料金、⑩連絡不能
			女性	20,285		給与生活者(32.7)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(9.9)、学生(3.3)、無職(37.8)、企業等(0.1)、不明・無回答(10.5)	60,945	電話勧誘販売 (5.0)	
5	他の役務サービス	36,703	男性	16,873	57.4	20歳未満(1.1)、20歳代(10.7)、30歳代(8.3)、40歳代(8.9)、50歳代(12.4)、60歳代(14.0)、70歳以上(30.6)、無回答(14.1)	453,055	通信販売 (36.2)	①解約、②電話勧誘、③インターネット通販、④信用性、⑤点検商法、⑥電子広告、⑦返金、⑧サブスクリプション、⑨高価格・料金、⑩家庭訪問
			女性	16,745		給与生活者(33.9)、自営・自由業(8.0)、家事従事者(8.5)、学生(2.8)、無職(30.8)、企業等(6.1)、不明・無回答(9.8)	291,872	電話勧誘販売 (23.9)	
6	移動通信サービス	26,341	男性	13,033	58.7	20歳未満(1.4)、20歳代(7.4)、30歳代(7.9)、40歳代(10.3)、50歳代(14.1)、60歳代(14.2)、70歳以上(32.6)、無回答(12.1)	106,841	店舗購入 (43.2)	①解約、②説明不足、③電話勧誘、④契約書・書面、⑤高価格・料金、⑥信用性、⑦詐欺、⑧虚偽説明、⑨個人情報、⑩身分詐称
			女性	12,135		給与生活者(34.7)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(7.6)、学生(2.1)、無職(35.0)、企業等(1.3)、不明・無回答(14.2)	50,826	電話勧誘販売 (13.4)	
7	インターネット接続回線	25,735	男性	15,355	58.5	20歳未満(0.4)、20歳代(6.0)、30歳代(9.2)、40歳代(11.2)、50歳代(14.5)、60歳代(16.3)、70歳以上(29.9)、無回答(12.4)	39,072	電話勧誘販売 (43.1)	①解約、②電話勧誘、③契約書・書面、④説明不足、⑤連絡不能、⑥虚偽説明、⑦経済性、⑧信用性、⑨家庭訪問、⑩解約料
			女性	9,022		給与生活者(39.1)、自営・自由業(8.5)、家事従事者(6.1)、学生(1.3)、無職(30.3)、企業等(3.5)、不明・無回答(11.2)	16,198	訪問販売 (13.3)	
8	紳士・婦人洋服	21,729	男性	6,434	51.5	20歳未満(5.3)、20歳代(9.0)、30歳代(8.8)、40歳代(14.5)、50歳代(20.4)、60歳代(20.0)、70歳以上(15.4)、無回答(6.7)	21,729	通信販売 (86.9)	①インターネット通販、②電子広告、③返金、④返品、⑤SNS、⑥連絡不能、⑦解約、⑧代引配達、⑨商品未着、⑩詐欺
			女性	14,756		給与生活者(49.0)、自営・自由業(5.7)、家事従事者(11.8)、学生(6.8)、無職(16.7)、企業等(0.2)、不明・無回答(9.7)	13,859	店舗購入 (6.2)	
9	フリーローン・サラ金	19,483	男性	11,855	50.3	20歳未満(0.4)、20歳代(14.1)、30歳代(12.1)、40歳代(15.1)、50歳代(17.8)、60歳代(13.5)、70歳以上(15.5)、無回答(11.5)	2,466,934	店舗購入 (28.5)	①多重債務、②クレジットカード、③契約書・書面、④自己破産、⑤金利・利息、⑥債権回収業者、⑦時効、⑧銀行等、⑨心身障害者関連、⑩高価格・料金
			女性	7,004		給与生活者(47.8)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(2.5)、学生(1.1)、無職(32.0)、企業等(0.3)、不明・無回答(11.5)	380,628	通信販売 (8.5)	
10	修理サービス	18,223	男性	8,855	55.9	20歳未満(1.2)、20歳代(9.7)、30歳代(10.1)、40歳代(12.4)、50歳代(14.6)、60歳代(12.8)、70歳以上(27.0)、無回答(12.2)	221,134	訪問販売 (48.8)	①高価格・料金、②家庭訪問、③電子広告、④クーリングオフ、⑤修理代、⑥返金、⑦契約書・書面、⑧説明不足、⑨見積り、⑩信用性
			女性	8,539		給与生活者(42.3)、自営・自由業(6.4)、家事従事者(8.5)、学生(2.5)、無職(26.3)、企業等(2.6)、不明・無回答(11.3)	118,303	店舗購入 (26.6)	

順位	商品・役務等	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入金額(円) 平均既支払金額(円)	主な販売購入形態(%)	主な相談内容等 (相談内容は複数回答項目である)
			性別	件数		契約当事者の職業等(%)			
11	その他金融関連サービス	16,392	男性	8,075	60.0	20歳未満(0.8)、20歳代(6.2)、30歳代(6.8)、40歳代(10.1)、50歳代(14.6)、60歳代(15.7)、70歳以上(34.0)、無回答(11.7)	2,501,832	通信販売 (26.3)	①クレジットカード、②解約、③連絡不能、④詐欺、⑤暗号資産、⑥返金、⑦SNS、⑧手数料、⑨信用性、⑩インターネット通販
			女性	7,697		給与生活者(36.2)、自営・自由業(6.2)、家事従事者(8.3)、学生(1.6)、無職(32.6)、企業等(0.7)、不明・無回答(14.4)	2,893,913	店舗購入 (18.2)	
12	四輪自動車	14,825	男性	10,303	47.9	20歳未満(1.2)、20歳代(13.9)、30歳代(14.7)、40歳代(16.0)、50歳代(18.6)、60歳代(12.2)、70歳以上(11.0)、無回答(12.4)	2,221,803	店舗購入 (70.4)	①解約、②説明不足、③契約書・書面、④返金、⑤クレーム処理、⑥約束不履行、⑦補償、⑧早期故障、⑨解約料、⑩修理代
			女性	3,973		給与生活者(58.9)、自営・自由業(9.0)、家事従事者(3.2)、学生(1.2)、無職(13.3)、企業等(2.0)、不明・無回答(12.2)	1,279,653	通信販売 (14.0)	
13	エステティックサービス	14,691	男性	1,239	30.3	20歳未満(6.8)、20歳代(52.1)、30歳代(17.9)、40歳代(9.9)、50歳代(6.9)、60歳代(1.7)、70歳以上(0.4)、無回答(4.2)	374,128	店舗購入 (91.2)	①解約、②倒産、③連絡不能、④返金、⑤約束不履行、⑥契約書・書面、⑦高価格・料金、⑧クーリングオフ、⑨クレジットカード、⑩説明不足
			女性	13,323		給与生活者(67.6)、自営・自由業(2.4)、家事従事者(3.8)、学生(15.0)、無職(4.9)、企業等(0.1)、不明・無回答(6.2)	184,256	通信販売 (1.2)	
14	医療サービス	13,299	男性	4,390	43.9	20歳未満(3.9)、20歳代(22.9)、30歳代(15.2)、40歳代(14.4)、50歳代(14.5)、60歳代(8.3)、70歳以上(11.2)、無回答(9.7)	578,929	店舗購入 (77.5)	①美容医療、②解約、③高価格・料金、④説明不足、⑤返金、⑥電子広告、⑦契約書・書面、⑧施術不良、⑨SNS、⑩販売態度
			女性	8,644		給与生活者(49.2)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(6.3)、学生(7.5)、無職(19.2)、企業等(0.2)、不明・無回答(11.9)	205,757	通信販売 (10.9)	
15	電気	12,037	男性	5,902	53.8	20歳未満(2.8)、20歳代(15.2)、30歳代(7.6)、40歳代(7.7)、50歳代(10.2)、60歳代(11.1)、70歳以上(26.4)、無回答(19.1)	74,413	訪問販売 (31.1)	①電力小売自由化関連、②解約、③家庭訪販、④信用性、⑤電話勧誘、⑥契約書・書面、⑦経済性、⑧クーリングオフ、⑨高価格・料金、⑩連絡不能
			女性	4,855		給与生活者(31.5)、自営・自由業(11.6)、家事従事者(5.0)、学生(6.7)、無職(25.8)、企業等(8.0)、不明・無回答(11.2)	15,351	電話勧誘販売 (15.7)	
16	内職・副業その他	11,751	男性	4,274	37.9	20歳未満(2.2)、20歳代(34.3)、30歳代(19.1)、40歳代(15.9)、50歳代(14.0)、60歳代(7.1)、70歳以上(2.3)、無回答(5.0)	1,345,143	通信販売 (51.6)	①SNS、②サイドビジネス商法、③詐欺、④電子広告、⑤返金、⑥電話勧誘、⑦インターネット通販、⑧解約、⑨高価格・料金、⑩クーリングオフ
			女性	7,247		給与生活者(60.9)、自営・自由業(6.6)、家事従事者(5.5)、学生(6.7)、無職(14.2)、企業等(0.7)、不明・無回答(5.4)	1,062,939	電話勧誘販売 (30.5)	
17	他の電報・固定電話サービス	10,268	男性	4,444	75.1	20歳未満(0.1)、20歳代(0.4)、30歳代(0.6)、40歳代(1.7)、50歳代(6.1)、60歳代(10.8)、70歳以上(63.8)、無回答(16.6)	73,394	電話勧誘販売 (18.3)	①身分詐称、②詐欺、③電話勧誘、④信用性、⑤虚偽説明、⑥個人情報、⑦解約、⑧連絡不能、⑨架空請求、⑩難解
			女性	5,052		給与生活者(10.1)、自営・自由業(4.6)、家事従事者(12.4)、学生(0.2)、無職(53.2)、企業等(3.4)、不明・無回答(16.0)	51,557	店舗購入 (5.6)	
18	携帯電話	8,937	男性	4,485	56.1	20歳未満(1.9)、20歳代(7.8)、30歳代(10.6)、40歳代(12.7)、50歳代(15.3)、60歳代(13.4)、70歳以上(28.2)、無回答(10.2)	255,877	店舗購入 (59.8)	①解約、②説明不足、③インターネット通販、④クレーム処理、⑤返品、⑥返金、⑦高価格・料金、⑧契約書・書面、⑨交換、⑩詐欺
			女性	4,149		給与生活者(40.0)、自営・自由業(5.6)、家事従事者(7.4)、学生(2.7)、無職(30.5)、企業等(0.4)、不明・無回答(13.3)	111,076	通信販売 (24.7)	
19	医薬品類	7,909	男性	4,165	68.9	20歳未満(0.8)、20歳代(2.4)、30歳代(2.3)、40歳代(4.8)、50歳代(9.7)、60歳代(17.8)、70歳以上(55.0)、無回答(7.2)	98,164	通信販売 (85.0)	①定期購入、②解約、③インターネット通販、④電子広告、⑤後払い決済、⑥返品、⑦連絡不能、⑧高価格・料金、⑨SNS、⑩効能・効果
			女性	3,558		給与生活者(27.2)、自営・自由業(5.9)、家事従事者(9.6)、学生(1.2)、無職(45.7)、企業等(0.1)、不明・無回答(10.3)	88,656	店舗購入 (5.6)	
20	かばん	7,662	男性	1,551	51.9	20歳未満(1.7)、20歳代(8.1)、30歳代(9.8)、40歳代(17.6)、50歳代(23.2)、60歳代(20.2)、70歳以上(12.3)、無回答(7.1)	52,929	通信販売 (83.8)	①インターネット通販、②電子広告、③SNS、④代引配達、⑤返金、⑥解約、⑦連絡不能、⑧返品、⑨詐欺、⑩偽サイト
			女性	5,927		給与生活者(53.7)、自営・自由業(5.2)、家事従事者(12.3)、学生(2.7)、無職(15.5)、企業等(0.2)、不明・無回答(10.5)	33,399	店舗購入 (7.5)	

(注1)「他の相談」に属する項目は集計対象から除いている。

(注2)「訪問販売」には「家庭訪販」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

(注3) 平均契約購入金額と平均既支払金額は小数点以下第1位を四捨五入した値である。

(注4) 主な相談内容等は上位10位を記載している。

表9 主な内容別分類ごとにみた商品・役務等別相談件数（2025年度、上位20位）

順位	安全・品質	件数 割合(%)	順位	価格・料金	件数 割合(%)	順位	表示・広告	件数 割合(%)	順位	取引	件数 割合(%)	順位	接客対応	件数 割合(%)
1	賃貸アパート・マンション	11,145 (8.9)	1	賃貸アパート・マンション	12,494 (8.8)	1	化粧品	19,969 (20.1)	1	商品一般	99,684 (11.1)	1	賃貸アパート・マンション	10,961 (7.1)
2	四輪自動車	5,277 (4.2)	2	化粧品	9,427 (6.6)	2	健康食品	8,207 (8.3)	2	化粧品	64,095 (7.1)	2	商品一般	8,465 (5.5)
3	化粧品	5,179 (4.1)	3	修理サービス	6,852 (4.8)	3	紳士・婦人洋服	4,618 (4.6)	3	健康食品	37,642 (4.2)	3	化粧品	6,102 (3.9)
4	修理サービス	5,168 (4.1)	4	商品一般	5,725 (4.0)	4	商品一般	4,180 (4.2)	4	他の役務サービス	34,899 (3.9)	4	移動通信サービス	5,314 (3.4)
5	紳士・婦人洋服	3,923 (3.1)	5	健康食品	5,194 (3.6)	5	他の役務サービス	3,467 (3.5)	5	賃貸アパート・マンション	33,735 (3.7)	5	インターネット接続回線	4,592 (3.0)
6	医療サービス	3,190 (2.5)	6	移動通信サービス	4,855 (3.4)	6	修理サービス	2,196 (2.2)	6	インターネット接続回線	24,606 (2.7)	6	他の役務サービス	3,732 (2.4)
7	健康食品	2,821 (2.3)	7	他の役務サービス	4,667 (3.3)	7	内職・副業その他	1,678 (1.7)	7	移動通信サービス	23,904 (2.7)	7	四輪自動車	3,726 (2.4)
8	商品一般	2,388 (1.9)	8	インターネット接続回線	3,007 (2.1)	8	医薬品類	1,603 (1.6)	8	紳士・婦人洋服	20,694 (2.3)	8	健康食品	3,562 (2.3)
9	携帯電話	2,033 (1.6)	9	医療サービス	2,883 (2.0)	9	かばん	1,549 (1.6)	9	フリーローン・サラ金	18,719 (2.1)	9	修理サービス	3,446 (2.2)
10	移動通信サービス	1,937 (1.5)	10	フリーローン・サラ金	2,457 (1.7)	10	他の電気空調・冷房機器類	1,406 (1.4)	10	その他金融関連サービス	15,244 (1.7)	10	医療サービス	3,390 (2.2)
11	インターネット接続回線	1,799 (1.4)	11	四輪自動車	2,395 (1.7)	11	医療サービス	1,189 (1.2)	11	修理サービス	14,950 (1.7)	11	紳士・婦人洋服	3,342 (2.2)
12	歯科治療	1,662 (1.3)	12	電気	2,235 (1.6)	12	扇風機	1,117 (1.1)	12	エステティックサービス	14,250 (1.6)	12	その他金融関連サービス	2,617 (1.7)
13	他の役務サービス	1,655 (1.3)	13	エステティックサービス	2,134 (1.5)	13	靴・運動靴	993 (1.0)	13	四輪自動車	12,358 (1.4)	13	エステティックサービス	2,579 (1.7)
14	ルームエアコン	1,606 (1.3)	14	その他金融関連サービス	2,035 (1.4)	14	米	874 (0.9)	14	内職・副業その他	11,646 (1.3)	14	携帯電話	2,377 (1.5)
15	クリーニング	1,580 (1.3)	15	外食	1,927 (1.4)	15	婦人下着	870 (0.9)	15	電気	10,995 (1.2)	15	外食	2,036 (1.3)
16	パソコン	1,561 (1.2)	16	内職・副業その他	1,785 (1.3)	16	メガネ・コンタクトレンズ	860 (0.9)	16	医療サービス	10,361 (1.2)	16	電気	1,611 (1.0)
17	新築工事	1,176 (0.9)	17	インターネットゲーム	1,500 (1.1)	17	フライパン	827 (0.8)	17	他の電報・固定電話サービス	9,628 (1.1)	17	歯科治療	1,200 (0.8)
18	調理食品	1,144 (0.9)	18	紳士・婦人洋服	1,461 (1.0)	18	四輪自動車	715 (0.7)	18	携帯電話	7,585 (0.8)	18	スポーツ・健康教室	1,193 (0.8)
19	他の電気空調・冷房機器類	1,138 (0.9)	19	携帯電話	1,445 (1.0)	19	他の教養・娯楽サービス	687 (0.7)	19	医薬品類	7,555 (0.8)	19	損害保険	1,144 (0.7)
20	家具類	1,130 (0.9)	20	電気工事	1,241 (0.9)	20	娯楽等情報配信サービスその他	637 (0.6)	20	かばん	7,331 (0.8)	20	生命保険	1,120 (0.7)
全体		125,171 (100.0)	全体		142,730 (100.0)	全体		99,406 (100.0)	全体		899,646 (100.0)	全体		155,244 (100.0)

（注1）表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。内容別分類は複数回答項目。

（注2）「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているもの。

（注3）「取引」は「契約・解約」「販売方法」のいずれかが問題となっているもの。

表 10 販売購入形態別にみた商品・役務等別相談件数（2025 年度、上位 10 位）

順位	店舗購入	件数 割合 (%)	順位	訪問販売	件数 割合 (%)	順位	通信販売	件数 割合 (%)	順位	マルチ取引	件数 割合 (%)
1	賃貸アパート・マンション	22,767 (11.3)	1	修理サービス	8,885 (11.3)	1	化粧品	61,039 (15.9)	1	健康食品	584 (14.6)
2	エステティックサービス	13,402 (6.7)	2	他の役務サービス	6,024 (7.7)	2	健康食品	32,468 (8.5)	2	内職・副業その他	420 (10.5)
3	移動通信サービス	11,377 (5.7)	3	電気設備	4,143 (5.3)	3	商品一般	21,916 (5.7)	3	化粧品	389 (9.7)
4	四輪自動車	10,442 (5.2)	4	新聞	3,753 (4.8)	4	紳士・婦人洋服	18,889 (4.9)	4	商品一般	346 (8.6)
5	医療サービス	10,312 (5.1)	5	電気	3,743 (4.8)	5	他の役務サービス	13,303 (3.5)	5	ファンド型投資商品	325 (8.1)
6	フリーローン・サラ金	5,557 (2.8)	6	電気工事	3,420 (4.4)	6	医薬品類	6,722 (1.8)	6	複合サービス会員	207 (5.2)
7	携帯電話	5,345 (2.7)	7	インターネット接続回線	3,415 (4.4)	7	かばん	6,421 (1.7)	7	金融コンサルティング	144 (3.6)
8	外食	5,060 (2.5)	8	屋根工事	2,654 (3.4)	8	内職・副業その他	6,061 (1.6)	8	その他金融関連サービス	142 (3.5)
9	修理サービス	4,852 (2.4)	9	衛生設備工事	2,079 (2.7)	9	インターネットゲーム	5,956 (1.6)	9	飲料	116 (2.9)
10	商品一般	4,023 (2.0)	10	ソーラーシステム	1,897 (2.4)	10	娯楽等情報配信サービスその他	5,241 (1.4)	10	他の役務サービス	99 (2.5)
全体		200,695 (100.0)	全体		78,392 (100.0)	全体		382,721 (100.0)	全体		4,003 (100.0)

順位	電話勧誘販売	件数 割合 (%)	順位	ネガティブ・オプション	件数 割合 (%)	順位	訪問購入	件数 割合 (%)	順位	その他無店舗販売	件数 割合 (%)
1	インターネット接続回線	11,104 (16.6)	1	商品一般	844 (23.2)	1	アクセサリ	1,708 (22.7)	1	移動通信サービス	282 (4.5)
2	他の役務サービス	8,788 (13.2)	2	化粧品	244 (6.7)	2	商品一般	1,397 (18.6)	2	飲料	253 (4.0)
3	商品一般	8,138 (12.2)	3	紳士・婦人洋服	198 (5.4)	3	四輪自動車	415 (5.5)	3	他の役務サービス	246 (3.9)
4	内職・副業その他	3,587 (5.4)	4	健康食品	171 (4.7)	4	他の商品	337 (4.5)	4	パーキング	242 (3.9)
5	移動通信サービス	3,542 (5.3)	5	魚介類全般	122 (3.4)	5	和服	285 (3.8)	5	修理サービス	232 (3.7)
6	魚介類全般	2,384 (3.6)	6	他の身の回り品	94 (2.6)	6	靴・運動靴	259 (3.4)	6	商品一般	197 (3.1)
7	健康食品	1,924 (2.9)	7	かばん	91 (2.5)	7	紳士・婦人洋服	204 (2.7)	7	フリーローン・サラ金	185 (2.9)
8	広告代理サービス	1,919 (2.9)	8	鮮魚	76 (2.1)	8	食器	203 (2.7)	8	賃貸アパート・マンション	172 (2.7)
9	鮮魚	1,918 (2.9)	9	他の保健衛生用品	68 (1.9)	9	廃品回収サービス	193 (2.6)	9	四輪自動車	125 (2.0)
10	電気	1,893 (2.8)	10	婦人下着	63 (1.7)	10	時計・時計付属品	171 (2.3)	10	その他金融関連サービス	123 (2.0)
全体		66,768 (100.0)	全体		3,640 (100.0)	全体		7,523 (100.0)	全体		6,282 (100.0)

(注1) 表中の割合は年度別総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(注2) 「訪問販売」には「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。

表11 契約当事者の年代別・性別にみた商品・役務等別相談件数（2025年度、上位20位）

20歳未満								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	インターネットゲーム	3,456	1	インターネットゲーム	2,633	1	化粧品	939
2	化粧品	1,389	2	商品一般	633	2	エステティックサービス	830
3	商品一般	1,262	3	紳士・婦人洋服	538	3	健康食品	783
4	健康食品	1,232	4	化粧品	441	4	インターネットゲーム	687
5	紳士・婦人洋服	1,142	5	健康食品	437	5	商品一般	606
6	エステティックサービス	1,006	6	娯楽等情報配信サービスその他	248	6	紳士・婦人洋服	591
7	医療サービス	516	7	移動通信サービス	232	7	医療サービス	353
8	娯楽等情報配信サービスその他	415	8	他の役務サービス	229	8	賃貸アパート・マンション	179
9	他の役務サービス	413	9	賃貸アパート・マンション	221	9	他の役務サービス	178
10	賃貸アパート・マンション	407	10	電気	188	10	娯楽等情報配信サービスその他	148
11	移動通信サービス	380	11	アダルト情報	187	11	他の理美容サービス	147
12	電気	333	12	他の教養・娯楽サービス	184	12	移動通信サービス	139
13	他の教養・娯楽サービス	321	13	エステティックサービス	165	12	電気	139
14	アダルト情報	290	14	医療サービス	157	14	内職・副業その他	137
15	内職・副業その他	262	15	修理サービス	155	15	他の教養・娯楽サービス	133
16	修理サービス	213	16	四輪自動車	147	16	コンサート	130
17	音楽・映像配信サービス	177	17	出会い系サイト・アプリ	138	17	美容院	106
18	四輪自動車	175	18	内職・副業その他	124	18	アダルト情報	97
19	他の理美容サービス	170	19	自動二輪車	117	19	スポーツ・健康教室	95
20	コンサート	166	20	玩具・遊具その他	106	20	他の教養娯楽品類	94
20	携帯電話	166						

20歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	賃貸アパート・マンション	9,000	1	賃貸アパート・マンション	4,504	1	エステティックサービス	7,042
2	エステティックサービス	7,655	2	商品一般	2,669	2	賃貸アパート・マンション	4,455
3	商品一般	5,344	3	他の役務サービス	1,872	3	内職・副業その他	2,697
4	内職・副業その他	4,033	4	フリーローン・サラ金	1,712	4	商品一般	2,626
5	他の役務サービス	3,916	5	四輪自動車	1,573	5	医療サービス	2,197
6	医療サービス	3,046	6	内職・副業その他	1,321	6	他の役務サービス	2,028
7	フリーローン・サラ金	2,749	7	移動通信サービス	1,065	7	化粧品	1,184
8	四輪自動車	2,061	8	修理サービス	1,025	8	紳士・婦人洋服	1,182
9	紳士・婦人洋服	1,953	9	インターネット接続回線	980	9	フリーローン・サラ金	1,015
10	移動通信サービス	1,941	10	電気	938	10	電気	878
11	電気	1,825	11	医療サービス	837	11	移動通信サービス	868
12	修理サービス	1,771	12	外食	785	12	スポーツ・健康教室	819
13	化粧品	1,604	13	紳士・婦人洋服	764	13	修理サービス	737
14	インターネット接続回線	1,546	14	エステティックサービス	590	14	健康食品	645
15	外食	1,301	15	ビジネス教室	503	15	コンサート	577
16	ビジネス教室	1,072	16	その他金融関連サービス	502	16	ビジネス教室	567
17	その他金融関連サービス	1,019	17	娯楽等情報配信サービスその他	498	17	他の理美容サービス	561
18	スポーツ・健康教室	1,010	18	出会い系サイト・アプリ	431	18	インターネット接続回線	559
19	健康食品	987	19	金融コンサルティング	420	19	外食	509
20	娯楽等情報配信サービスその他	898	20	化粧品	417	20	その他金融関連サービス	508

30歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	賃貸アパート・マンション	9,257	1	賃貸アパート・マンション	4,859	1	賃貸アパート・マンション	4,356
2	商品一般	5,777	2	商品一般	2,864	2	商品一般	2,879
3	他の役務サービス	3,053	3	四輪自動車	1,596	3	エステティックサービス	2,423
4	エステティックサービス	2,637	4	インターネット接続回線	1,532	4	他の役務サービス	1,613
5	インターネット接続回線	2,367	5	フリーローン・サラ金	1,524	5	内職・副業その他	1,575
6	フリーローン・サラ金	2,366	6	他の役務サービス	1,425	6	化粧品	1,561
7	内職・副業その他	2,248	7	移動通信サービス	1,119	7	医療サービス	1,377
8	四輪自動車	2,175	8	修理サービス	1,003	8	紳士・婦人洋服	1,200
9	移動通信サービス	2,082	9	紳士・婦人洋服	704	9	移動通信サービス	953
10	医療サービス	2,022	10	内職・副業その他	664	10	フリーローン・サラ金	832
11	紳士・婦人洋服	1,909	11	外食	642	11	インターネット接続回線	827
12	化粧品	1,895	12	医療サービス	633	12	修理サービス	824
13	修理サービス	1,832	13	新築工事	605	13	健康食品	817
14	健康食品	1,145	14	その他金融関連サービス	590	14	スポーツ・健康教室	749
15	その他金融関連サービス	1,119	15	玩具・遊具その他	529	15	四輪自動車	572
16	外食	985	16	戸建住宅	516	16	かばん	560
17	携帯電話	948	17	携帯電話	514	17	その他金融関連サービス	524
18	スポーツ・健康教室	929	18	電気	500	18	ビジネス教室	516
19	電気	913	19	分譲マンション	409	19	他の教養・娯楽サービス	433
20	新築工事	882	20	他の教養・娯楽サービス	370	20	携帯電話	432

40歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	8,451	1	商品一般	3,854	1	化粧品	4,729
2	賃貸アパート・マンション	6,668	2	賃貸アパート・マンション	3,494	2	商品一般	4,573
3	化粧品	5,633	3	インターネット接続回線	1,823	3	賃貸アパート・マンション	3,146
4	他の役務サービス	3,258	4	フリーローン・サラ金	1,808	4	紳士・婦人洋服	2,113
5	紳士・婦人洋服	3,144	5	四輪自動車	1,658	5	他の役務サービス	1,754
6	フリーローン・サラ金	2,936	6	他の役務サービス	1,496	6	健康食品	1,742
7	インターネット接続回線	2,895	7	移動通信サービス	1,409	7	エステティックサービス	1,336
8	移動通信サービス	2,718	8	修理サービス	1,168	8	医療サービス	1,328
9	健康食品	2,626	9	紳士・婦人洋服	1,020	9	移動通信サービス	1,301
10	四輪自動車	2,375	10	化粧品	882	10	内職・副業その他	1,204
11	修理サービス	2,255	11	その他金融関連サービス	876	11	フリーローン・サラ金	1,114
12	医療サービス	1,909	12	健康食品	873	12	かばん	1,090
13	内職・副業その他	1,872	13	外食	664	13	修理サービス	1,080
14	その他金融関連サービス	1,659	14	内職・副業その他	660	14	インターネット接続回線	1,067
15	エステティックサービス	1,460	15	携帯電話	607	15	その他金融関連サービス	778
16	かばん	1,345	16	医療サービス	576	16	スポーツ・健康教室	774
17	携帯電話	1,138	17	電気	516	17	四輪自動車	711
18	外食	1,013	18	ファンド型投資商品	424	18	靴・運動靴	543
19	スポーツ・健康教室	948	19	相談その他	410	19	他の教養・娯楽サービス	534
20	他の教養・娯楽サービス	937	20	他の教養・娯楽サービス	401	20	携帯電話	527

50歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	化粧品	13,733	1	商品一般	6,044	1	化粧品	11,100
2	商品一般	13,595	2	賃貸アパート・マンション	2,718	2	商品一般	7,511
3	健康食品	6,141	3	化粧品	2,606	3	健康食品	3,554
4	賃貸アパート・マンション	5,920	4	健康食品	2,567	4	紳士・婦人洋服	3,294
5	他の役務サービス	4,537	5	インターネット接続回線	2,212	5	賃貸アパート・マンション	3,168
6	紳士・婦人洋服	4,438	6	フリーローン・サラ金	2,130	6	他の役務サービス	2,599
7	インターネット接続回線	3,737	7	他の役務サービス	1,928	7	移動通信サービス	1,812
8	移動通信サービス	3,723	8	移動通信サービス	1,900	8	インターネット接続回線	1,511
9	フリーローン・サラ金	3,471	9	四輪自動車	1,875	9	かばん	1,494
10	四輪自動車	2,756	10	修理サービス	1,276	10	修理サービス	1,388
11	修理サービス	2,667	11	その他金融関連サービス	1,237	11	フリーローン・サラ金	1,326
12	その他金融関連サービス	2,387	12	紳士・婦人洋服	1,136	12	医療サービス	1,275
13	医療サービス	1,930	13	携帯電話	746	13	その他金融関連サービス	1,143
14	かばん	1,778	14	内職・副業その他	706	14	婦人下着	987
15	内職・副業その他	1,650	15	電気	654	15	内職・副業その他	940
16	携帯電話	1,367	16	ファンド型投資商品	645	16	エステティックサービス	934
17	ファンド型投資商品	1,304	17	医療サービス	644	17	四輪自動車	872
18	電気	1,228	18	外食	590	18	アクセサリ	871
19	アクセサリ	1,086	19	出会い系サイト・アプリ	580	19	靴・運動靴	710
20	娯楽等情報配信サービスその他	1,067	20	自動車部品	532	20	米	702

60歳代								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	化粧品	17,956	1	商品一般	7,275	1	化粧品	13,911
2	商品一般	15,669	2	健康食品	4,172	2	商品一般	8,336
3	健康食品	8,214	3	化粧品	4,005	3	健康食品	4,028
4	他の役務サービス	5,134	4	インターネット接続回線	2,647	4	紳士・婦人洋服	3,258
5	紳士・婦人洋服	4,339	5	他の役務サービス	2,524	5	他の役務サービス	2,599
6	インターネット接続回線	4,194	6	移動通信サービス	1,924	6	移動通信サービス	1,798
7	移動通信サービス	3,737	7	フリーローン・サラ金	1,718	7	賃貸アパート・マンション	1,596
8	賃貸アパート・マンション	3,280	8	賃貸アパート・マンション	1,667	8	インターネット接続回線	1,531
9	フリーローン・サラ金	2,627	9	その他金融関連サービス	1,332	9	その他金融関連サービス	1,233
10	その他金融関連サービス	2,579	10	四輪自動車	1,282	10	かばん	1,230
11	修理サービス	2,337	11	修理サービス	1,220	11	修理サービス	1,111
12	四輪自動車	1,815	12	紳士・婦人洋服	1,067	12	婦人下着	941
13	かばん	1,549	13	医薬品類	811	13	フリーローン・サラ金	892
14	ファンド型投資商品	1,458	14	ファンド型投資商品	807	14	アクセサリ	861
15	医薬品類	1,406	15	電気	764	15	靴・運動靴	655
16	電気	1,331	16	アダルト情報	633	16	ファンド型投資商品	648
17	携帯電話	1,194	17	携帯電話	621	17	医療サービス	632
18	他の電報・固定電話サービス	1,107	18	出会い系サイト・アプリ	555	18	ペット用品	595
19	医療サービス	1,099	19	パソコン	513	19	医薬品類	592
20	他の電気空調・冷房機器類	1,063	19	他の電報・固定電話サービス	513	20	他の電報・固定電話サービス	591

70歳以上								
順位	全体	件数	順位	男性	件数	順位	女性	件数
1	商品一般	33,810	1	商品一般	15,664	1	商品一般	17,973
2	化粧品	19,748	2	健康食品	7,420	2	化粧品	15,725
3	健康食品	15,279	3	他の役務サービス	6,230	3	健康食品	7,780
4	他の役務サービス	11,213	4	インターネット接続回線	4,726	4	他の役務サービス	4,941
5	移動通信サービス	8,578	5	移動通信サービス	4,161	5	移動通信サービス	4,376
6	インターネット接続回線	7,689	6	化粧品	3,973	6	他の電報・固定電話サービス	3,535
7	他の電報・固定電話サービス	6,551	7	他の電報・固定電話サービス	2,996	7	インターネット接続回線	2,934
8	その他金融関連サービス	5,570	8	その他金融関連サービス	2,655	8	その他金融関連サービス	2,897
9	修理サービス	4,916	9	医薬品類	2,495	9	修理サービス	2,703
10	医薬品類	4,352	10	修理サービス	2,187	10	紳士・婦人洋服	2,471
11	電気設備	3,426	11	フリーローン・サラ金	1,747	11	アクセサリ	1,901
12	紳士・婦人洋服	3,353	12	電気	1,681	12	医薬品類	1,845
13	電気	3,176	13	電気設備	1,561	13	電気設備	1,834
14	フリーローン・サラ金	3,013	14	賃貸アパート・マンション	1,421	14	新聞	1,818
15	賃貸アパート・マンション	2,948	15	電気工事	1,242	15	電気工事	1,578
16	新聞	2,942	16	四輪自動車	1,208	16	賃貸アパート・マンション	1,508
17	電気工事	2,841	17	携帯電話	1,174	17	電気	1,479
18	携帯電話	2,520	18	放送	1,110	18	携帯電話	1,334
19	アクセサリ	2,181	19	新聞	1,093	19	フリーローン・サラ金	1,243
20	放送	2,156	20	ファンド型投資商品	1,005	20	相談その他	1,151

(注)「全体」の件数には性別が不明なものも含む。

表12 販売方法・手口別にみた相談の特徴（2025年度、上位20位）

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等（％）	平均契約購入金額（円）	主な商品・役務等 （括弧内の数値は各項目の件数に占める割合（％））
		（2024年度）	性別	件数		契約当事者の職業等（％）	平均既支払金額（円）	
1	インターネット通販	225,388	男性	90,589	54.7	20歳未満(3.3)、20歳代(7.1)、30歳代(7.8)、40歳代(12.7)、50歳代(20.2)、60歳代(21.4)、70歳以上(20.6)、無回答(6.8)	195,729	①化粧品(20.3)、②健康食品(9.8)、③紳士・婦人洋服(6.0)、④商品一般(4.0)、⑤他の役務サービス(3.1)
		(191,471)	女性	128,428		給与生活者(47.2)、自営・自由業(6.5)、家事従事者(9.8)、学生(4.4)、無職(22.1)、企業等(0.6)、不明・無回答(9.5)	183,598	
2	定期購入	98,455	男性	31,723	62.4	20歳未満(2.4)、20歳代(2.2)、30歳代(2.7)、40歳代(7.9)、50歳代(19.6)、60歳代(26.3)、70歳以上(34.4)、無回答(4.5)	16,094	①化粧品(55.7)、②健康食品(29.2)、③医薬品類(5.4)、④ペット用品(1.6)、⑤タバコ用品(1.3)
		(94,559)	女性	65,642		給与生活者(40.2)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(13.0)、学生(2.6)、無職(30.8)、企業等(0.0)、不明・無回答(7.9)	4,444	
3	電話勧誘販売	56,663	男性	25,118	58.5	20歳未満(0.7)、20歳代(10.2)、30歳代(8.3)、40歳代(9.0)、50歳代(12.1)、60歳代(14.0)、70歳以上(32.8)、無回答(12.9)	807,286	①インターネット接続回線(16.4)、②他の役務サービス(13.7)、③商品一般(12.5)、④内職・副業その他(5.5)、⑤移動通信サービス(5.3)
		(50,458)	女性	26,977		給与生活者(35.0)、自営・自由業(7.6)、家事従事者(8.7)、学生(2.2)、無職(31.5)、企業等(5.8)、不明・無回答(9.2)	519,095	
4	家庭訪販	52,740	男性	23,965	64.1	20歳未満(1.0)、20歳代(8.6)、30歳代(6.5)、40歳代(6.7)、50歳代(9.3)、60歳代(11.4)、70歳以上(47.5)、無回答(9.0)	1,055,766	①修理サービス(10.1)、②他の役務サービス(8.4)、③電気設備(6.6)、④電気工事(5.3)、⑤電気(5.2)
		(55,131)	女性	27,101		給与生活者(29.2)、自営・自由業(4.6)、家事従事者(10.3)、学生(2.7)、無職(42.8)、企業等(0.9)、不明・無回答(9.7)	373,326	
5	かたり商法（身分詐称）	39,019	男性	16,362	64.4	20歳未満(0.6)、20歳代(3.9)、30歳代(4.6)、40歳代(7.0)、50歳代(12.1)、60歳代(16.9)、70歳以上(41.1)、無回答(13.7)	1,682,740	①商品一般(48.5)、②他の電報・固定電話サービス(9.7)、③移動通信サービス(5.9)、④インターネット接続回線(4.1)、⑤他の役務サービス(3.9)
		(34,403)	女性	19,832		給与生活者(27.6)、自営・自由業(5.5)、家事従事者(11.7)、学生(1.2)、無職(36.1)、企業等(2.7)、不明・無回答(15.2)	1,396,511	
6	代引配達	30,078	男性	10,194	61.4	20歳未満(2.4)、20歳代(3.4)、30歳代(3.6)、40歳代(8.6)、50歳代(18.2)、60歳代(25.0)、70歳以上(33.0)、無回答(5.8)	29,832	①紳士・婦人洋服(16.4)、②かばん(6.9)、③魚介類全般(5.1)、④婦人下着(5.0)、⑤他の電気空調・冷房機器類(4.4)
		(20,472)	女性	19,254		給与生活者(40.6)、自営・自由業(6.1)、家事従事者(13.2)、学生(2.7)、無職(28.3)、企業等(0.2)、不明・無回答(8.8)	21,550	
7	点検商法	19,696	男性	8,690	74.0	20歳未満(0.1)、20歳代(0.7)、30歳代(1.7)、40歳代(3.3)、50歳代(7.5)、60歳代(12.0)、70歳以上(65.3)、無回答(9.5)	608,213	①他の役務サービス(31.3)、②電気設備(15.8)、③電気工事(10.2)、④屋根工事(5.4)、⑤ガス瞬間湯沸器(4.8)
		(19,249)	女性	10,295		給与生活者(14.8)、自営・自由業(3.7)、家事従事者(13.4)、学生(0.2)、無職(56.1)、企業等(0.6)、不明・無回答(11.1)	169,654	
8	無料商法	16,922	男性	6,424	55.3	20歳未満(2.8)、20歳代(11.2)、30歳代(7.7)、40歳代(8.9)、50歳代(12.7)、60歳代(13.0)、70歳以上(26.2)、無回答(17.5)	410,152	①他の役務サービス(13.8)、②広告代理サービス(9.1)、③インターネット接続回線(6.3)、④エステティックサービス(3.3)、⑤スポーツ・健康教室(3.0)
		(17,013)	女性	8,199		給与生活者(34.0)、自営・自由業(6.5)、家事従事者(8.5)、学生(5.2)、無職(27.0)、企業等(12.0)、不明・無回答(6.9)	136,232	
9	偽サイト	13,419	男性	4,841	50.1	20歳未満(2.2)、20歳代(10.2)、30歳代(11.9)、40歳代(17.6)、50歳代(22.4)、60歳代(19.6)、70歳以上(10.4)、無回答(5.7)	147,616	①紳士・婦人洋服(16.8)、②かばん(8.9)、③商品一般(6.5)、④靴・運動靴(6.4)、⑤米(4.3)
		(8,170)	女性	8,255		給与生活者(57.8)、自営・自由業(6.9)、家事従事者(9.6)、学生(3.8)、無職(13.3)、企業等(0.7)、不明・無回答(7.9)	147,496	
10	サイドビジネス商法	13,368	男性	4,937	38.2	20歳未満(2.1)、20歳代(34.8)、30歳代(18.7)、40歳代(15.6)、50歳代(13.9)、60歳代(7.1)、70歳以上(3.3)、無回答(4.4)	1,501,384	①内職・副業その他(47.8)、②他の役務サービス(14.8)、③ビジネス教室(5.6)、④商品一般(2.5)、⑤金融コンサルティング(2.4)
		(14,431)	女性	8,205		給与生活者(61.1)、自営・自由業(7.1)、家事従事者(5.5)、学生(6.9)、無職(13.6)、企業等(0.4)、不明・無回答(5.5)	1,121,951	

順位	販売方法・手口	件数	男女別の傾向		平均年齢	契約当事者の年代等(%)	平均契約購入金額(円)	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目の件数に占める割合(%))
		(2024年度)	性別	件数		契約当事者の職業等(%)	平均既支払金額(円)	
11	利殖商法	10,001	男性	5,415	53.8	20歳未満(0.3)、20歳代(11.9)、30歳代(10.1)、40歳代(13.8)、50歳代(19.7)、60歳代(18.5)、70歳以上(20.7)、無回答(5.0)	6,750,781	①ファンド型投資商品(31.3)、②金融コンサルティング(13.3)、③その他金融関連サービス(13.1)、④株(11.3)、⑤外国為替証拠金取引(5.4)
		(8,575)	女性	4,448		給与生活者(54.3)、自営・自由業(7.5)、家事従事者(5.2)、学生(2.5)、無職(22.3)、企業等(0.1)、不明・無回答(8.1)	6,006,015	
12	フィッシング	9,016	男性	3,501	55.3	20歳未満(1.5)、20歳代(6.5)、30歳代(7.0)、40歳代(11.5)、50歳代(18.2)、60歳代(17.6)、70歳以上(18.7)、無回答(19.0)	346,352	①商品一般(60.6)、②その他金融関連サービス(3.6)、③他の行政サービス(2.0)、④株(1.7)、⑤移动通信サービス(1.6)
		(11,820)	女性	4,246		給与生活者(42.5)、自営・自由業(4.7)、家事従事者(8.0)、学生(2.3)、無職(20.6)、企業等(0.7)、不明・無回答(21.2)	241,114	
13	適合性	5,676	男性	2,353	70.1	20歳未満(1.9)、20歳代(7.3)、30歳代(2.7)、40歳代(2.7)、50歳代(5.5)、60歳代(8.4)、70歳以上(65.6)、無回答(5.8)	1,802,349	①移动通信サービス(12.6)、②インターネット接続回線(11.9)、③健康食品(4.4)、④携帯電話(4.3)、⑤新聞(3.4)
		(4,809)	女性	3,187		給与生活者(17.8)、自営・自由業(3.8)、家事従事者(9.7)、学生(3.3)、無職(55.7)、企業等(0.4)、不明・無回答(9.2)	1,120,525	
14	テレビショッピング	5,300	男性	1,760	77.4	20歳未満(0.0)、20歳代(0.0)、30歳代(0.2)、40歳代(0.8)、50歳代(3.4)、60歳代(11.1)、70歳以上(78.8)、無回答(5.6)	22,642	①健康食品(24.1)、②化粧品(19.3)、③医薬品類(8.2)、④健康器具(2.7)、⑤商品一般(2.5)
		(6,209)	女性	3,500		給与生活者(10.5)、自営・自由業(3.8)、家事従事者(15.7)、学生(0.0)、無職(61.3)、企業等(0.0)、不明・無回答(8.7)	12,299	
15	訪問購入	5,183	男性	1,331	71.3	20歳未満(0.2)、20歳代(1.5)、30歳代(2.2)、40歳代(4.3)、50歳代(9.7)、60歳代(14.0)、70歳以上(58.4)、無回答(9.7)	513,411	①アクセサリ(23.4)、②商品一般(20.8)、③他の商品(4.2)、④靴・運動靴(3.9)、⑤和服(3.4)
		(5,712)	女性	3,657		給与生活者(15.6)、自営・自由業(4.1)、家事従事者(18.3)、学生(0.3)、無職(48.8)、企業等(0.3)、不明・無回答(12.6)	—	
16	フリマサービス	4,855	男性	2,438	45.5	20歳未満(3.4)、20歳代(12.4)、30歳代(17.2)、40歳代(18.6)、50歳代(18.7)、60歳代(12.1)、70歳以上(6.7)、無回答(11.0)	125,241	①商品一般(15.0)、②紳士・婦人洋服(6.9)、③かばん(5.2)、④玩具・遊具その他(4.6)、⑤アクセサリ(3.3)
		(5,638)	女性	2,194		給与生活者(49.0)、自営・自由業(8.0)、家事従事者(7.4)、学生(5.1)、無職(15.7)、企業等(0.4)、不明・無回答(14.5)	93,468	
17	販売目的隠匿	4,562	男性	1,959	53.4	20歳未満(1.8)、20歳代(18.5)、30歳代(10.5)、40歳代(9.1)、50歳代(10.8)、60歳代(10.5)、70歳以上(29.3)、無回答(9.5)	1,872,043	①商品一般(11.5)、②他の役務サービス(9.4)、③インターネット接続回線(6.8)、④電気(4.5)、⑤内職・副業その他(3.0)
		(5,294)	女性	2,332		給与生活者(42.0)、自営・自由業(4.9)、家事従事者(10.1)、学生(3.9)、無職(27.6)、企業等(2.0)、不明・無回答(9.6)	709,217	
18	クレ・サラ強要商法	4,444	男性	1,607	31.9	20歳未満(1.3)、20歳代(57.8)、30歳代(14.5)、40歳代(10.5)、50歳代(9.4)、60歳代(4.2)、70歳以上(0.5)、無回答(2.0)	1,906,680	①内職・副業その他(37.4)、②他の役務サービス(19.9)、③金融コンサルティング(7.8)、④その他金融関連サービス(3.0)、⑤ビジネス教室(2.8)
		(5,087)	女性	2,802		給与生活者(67.6)、自営・自由業(2.7)、家事従事者(3.4)、学生(12.4)、無職(11.5)、企業等(0.2)、不明・無回答(2.2)	1,437,708	
19	次々販売	4,003	男性	1,327	66.8	20歳未満(0.8)、20歳代(7.4)、30歳代(4.1)、40歳代(5.9)、50歳代(10.5)、60歳代(13.0)、70歳以上(52.7)、無回答(5.5)	3,258,100	①健康食品(6.6)、②魚介類全般(6.3)、③エステティックサービス(4.4)、④修理サービス(3.6)、⑤衛生設備工事(3.6)
		(4,248)	女性	2,567		給与生活者(28.2)、自営・自由業(4.4)、家事従事者(10.8)、学生(1.4)、無職(47.1)、企業等(1.3)、不明・無回答(6.8)	2,582,624	
19	マルチ取引	4,003	男性	1,328	45.6	20歳未満(0.7)、20歳代(29.3)、30歳代(9.8)、40歳代(11.6)、50歳代(12.8)、60歳代(9.7)、70歳以上(15.8)、無回答(10.3)	1,308,639	①健康食品(14.6)、②内職・副業その他(10.5)、③化粧品(9.7)、④商品一般(8.6)、⑤ファンド型投資商品(8.1)
		(4,132)	女性	2,533		給与生活者(49.3)、自営・自由業(9.1)、家事従事者(7.5)、学生(5.1)、無職(16.0)、企業等(0.6)、不明・無回答(12.3)	1,338,658	

(注1) 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

(注2) 「インターネット通販」「電話勧誘販売」「家庭訪問」「代引配達」「適合性」「テレビショッピング」「訪問購入」「フリマサービス」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

(注3) 「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。

(注4) 「販売目的隠匿」には「アポイントメントセールス」は含まれていない。

(注5) 「訪問購入」は消費者が物品を売却し、代金を受け取るという取引であるため、既支払金額を登録対象外としている。

(注6) 平均契約購入金額と平均既支払金額は小数点以下第1位を四捨五入した値である。

(注7) 主な商品・役務等は上位5位を記載している。

備考 1 相談の分類について

- ・国民生活センターおよび全国各地の消費生活センター等では、寄せられる消費生活相談について共通の分類を行っている。
- ・相談は、①相談の主体となる商品・役務（サービス）等を分類する「商品・役務等別分類」と、②その商品・役務等の相談内容を分類する「内容別分類」によって分けている。
- ・すなわち、1件の相談について原則として2種類の分類を行っている。①は1件の相談について1つ選択するが、②は4つを上限として複数選択できる。

備考 2 用語の説明

（商品・役務等）

用 語	説 明
商品一般	商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要のないもの。身に覚えがない請求に関する相談が目立つ。
他の保健衛生用品	人の体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品のうち、ほかの具体的な分類に当てはまらないもの。マスク、マウスピースなどを含む。
他の教養娯楽品類	主として教養または娯楽・趣味の目的で使用される商品のうち、ほかの具体的な分類に当てはまらないもの。アイドルグッズ、アニメグッズ、アダルトグッズなどを含む。
移動通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信サービスおよびそれらに付帯するサービス。
インターネット接続回線	光ファイバー等の通信回線やプロバイダーのサービス。
複合サービス会員	旅行、飲食店、映画等が安くなる、配送料無料等の特典をうたった会員サービス。
ファンド型投資商品	運用者が資金を集め、運用し、そこから生じる収益等の配当を出資者に分配するもの。いわゆる集団投資スキームのほかに、預託契約などを含む。
その他金融関連サービス	金融関連サービスのうちその他のサービスで、クレジットカードの入退会・会費に関するものなどを含む。
娯楽等情報配信サービス その他	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。見たり聞いたりして情報そのものを楽しんだり、参照したりするもので、アダルト情報、音楽配信サービス、映像配信サービス以外のものや、その内容が特定できないものを含む。
他の役務サービス	あらかじめ設定された具体的な分類に当てはまらないサービス。有料質問サイトや給湯器等の点検等を含む。
内職・副業その他	アフィリエイト・ドロップシッピング内職など。内職や副業の内容が特定できないものを含む。
他の行政サービス	消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談や、その他の既定の分類に当てはまらないもの。

(販売方法・手口等)

用 語	説 明
インターネット通販	オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。
電話勧誘販売	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
次々販売	一人の消費者に次から次へと契約させる商法。同じ商品または異なる複数の商品を次々に契約させるケースや、複数の業者が次々に契約させるケースなどがある。
家庭訪販	販売業者が消費者宅を訪問し、商品やサービスを販売する方法。
無料商法	「無料サービス」「無料招待」「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、最終的に商品やサービスを契約させる商法。
利殖商法	「値上がり確実」「必ずもうかる」など、利殖になることを強調して、未公開株、ファンドなどへの投資や出資を勧誘する商法。
販売目的隠匿	商品やサービスの販売であることを意図的に隠して消費者に近づき、不意打ち的に契約させようとする販売方法（アポイントメントセールスは含まれていない）。
マルチ取引	商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。
サイドビジネス商法	「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などをセールストークに何らかの契約をさせる商法。
かたり商法 (身分詐称)	販売業者が有名企業や、市役所・消費生活センターなどの公的機関の職員、またはその関係者であるかのように思わせて商品やサービスを契約させる商法。
点検商法	「点検に来た」「無料で点検する」などと言って消費者宅に来訪し、「水質に問題がある」「布団にダニがいる」などと言って商品やサービスを販売する商法。
定期購入	同じ商品を継続的に購入することが条件となっている販売方法で、定期購入であることが問題になっているもの。「お試しのつもりで注文したが定期購入だった」「好きな時に解約できない」「解約したいのに、次の商品が送られてきてしまう」といったケースなどがある。
フィッシング	送信者を詐称した電子メールを送り付けたり、偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号やアカウント情報といった重要な個人情報を盗み出す方法。
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
偽サイト	実在の企業のサイトと酷似していたり、そ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。
適合性	消費者の知識、経験、財産の状況、商品・サービスの購入・利用目的に照らして、不適当な勧誘・契約と思われる相談。
アポイントメントセールス	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別なモニターに選ばれた」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話や郵便等で喫茶店や事務所等へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる商法。
S F 商法	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を売りつける商法。
キャッチセールス	街頭で消費者を呼び止め、喫茶店や営業所・店舗等に連れ込み、商品やサービスを契約させる商法。

(支払方法)

用 語	説 明
信用供与	消費者の支払いを一定期間猶予すること。
他の前払式	信用供与を受けていない、または受けないことを前提とし、商品の受け取りまたは役務の提供を受けるのに先立って、代金の全部または一部を前払いしたもののうち、割賦販売法第11条柱書に定める「前払式割賦販売」および割賦販売法第2条第6項に定める「前払式特定取引」に該当しないもの。
販売信用	クレジット会社等から商品・役務の購入に当たって支払う代金に対して信用供与を受けたもの、または受けることを前提としたもの。
自社割賦	販売会社等に対して代金を2カ月以上かつ3回以上にわたり分割で支払う方法。
包括信用	クレジットカード等により、2カ月を超えて、またはリボルビング方式で支払う方法。
個別信用	クレジット会社等が消費者に代わって販売会社に代金を支払い、消費者は販売会社ではなくクレジット会社等に2カ月を超えて代金を支払う方法。
ローン提携販売	消費者が商品等の代金を金融機関から借り入れ分割で支払う方法であるが、販売店や販売店から委託を受けた保証会社などが、消費者の債務を保証するもののうち、包括方式のもの。

(相談内容等)

用 語	説 明
S N S	ソーシャルネットワーキングサービス（友人・知人や個人の興味・嗜好等を登録し、新たな友人関係を広げる場を提供したり、友人・知人間のコミュニケーションの場を提供するコミュニティ型ウェブサイト、アプリ）に関連する消費生活相談。
後払い決済	個々の商品・サービスの購入時に与信を受け、カード等を利用することなく、後払いができるサービス。購入した商品等の発送時・発送後に後払い決済サービス事業者から送付される請求書を用いて、支払期日までにコンビニや銀行等から後払い決済サービス事業者に対して代金を支払う決済手段に関連する消費生活相談。
心身障害者関連	心身障害者がトラブルの当事者になった消費生活相談。