

報道発表資料

令和 8 年 9 月 16 日

独立行政法人国民生活センター

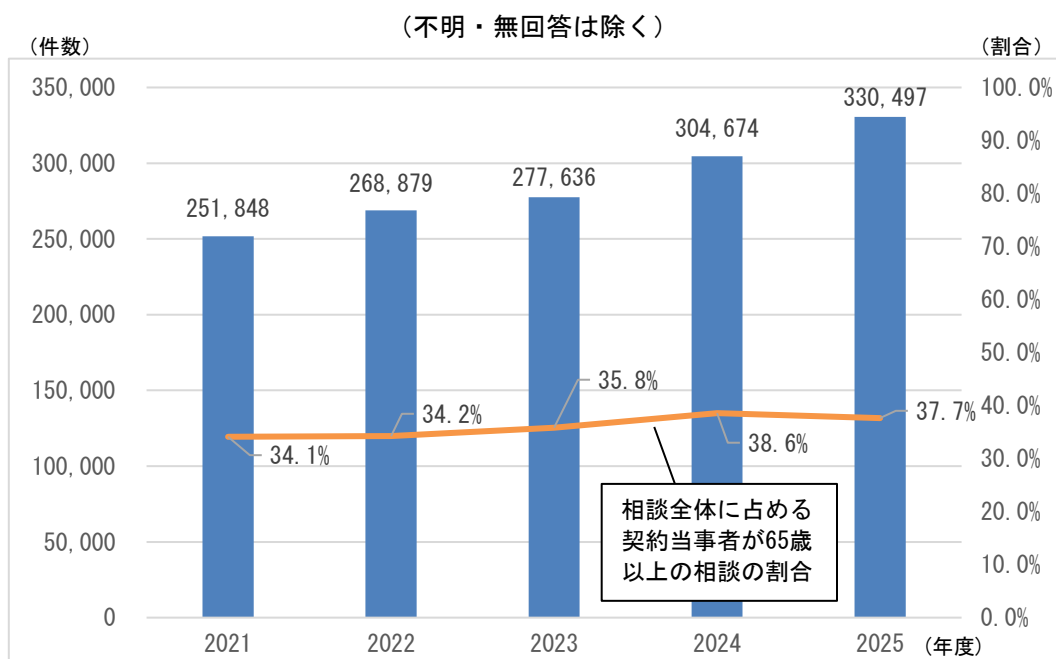
2025年度 65歳以上の消費生活相談の状況

契約当事者が65歳以上の消費生活相談について、2025年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談の状況をまとめました。相談件数は増加傾向で、不審な電話や身に覚えのない請求、定期購入などは前年度に引き続き多く寄せられており、給湯器等の点検、有料質問サイト等のサービスに関する相談も多く寄せられるようになっていきます。

1. 相談件数¹

契約当事者が65歳以上の相談件数は2025年度330,497件で、2024年度の304,674件と比べ約25,800件増加しました。相談全体に占める契約当事者が65歳以上の相談の割合は、37.7%となっています。

図1 契約当事者が65歳以上の年度別相談件数と相談全体に占める割合の推移



¹ 本資料の相談件数等は2026年7月31日までのPIO-NET登録分。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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。「65歳」の中には60歳代、「70歳」「75歳」の中には70歳代との申し出のあった相談を含む場合がある。「80歳」「85歳」についても同様。本資料の割合の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

2. 商品・役務等別の相談件数

2025 年度の商品・役務等別の相談件数および割合をまとめました（表 1）。

上位の項目は、2024 年度の傾向と大きな変化はなく、「商品一般」は不審な電話や身に覚えのない請求を含むもので、警察や実在する通信会社、宅配業者等、様々な組織がかたられています。

「化粧品」「健康食品」「医薬品類」は、主に定期購入に関するトラブルで、1 回のみのお試しで購入したつもりが定期購入になっていたというものが多くみられました。「他の役務サービス」ではパソコンから警告音になり、慌ててサポートセンターに問い合わせたところ、遠隔操作されたなどのサポート詐欺や有料質問サイト、給湯器等の点検などのトラブルが挙げられます。

2025 年度に 20 位までの商品・役務で 2024 年度より上位となった商品・役務は「他の電報・固定電話サービス」「その他金融関連サービス」等 9 項目です（表中のオレンジ色部分）。このうち「電気設備」「電気工事」「アクセサリー」は 2025 年度に上位 20 位に入ってきたものです。

「他の電報・固定電話サービス」は、通信事業者を名乗り未納料金があるなどとして金銭を請求する不審な電話に関する相談、「電気設備」「電気工事」は、分電盤等の交換工事に関する相談、「アクセサリー」は、訪問買取や店舗買取に関する相談が目立ちます。

表 1 契約当事者が 65 歳以上の商品・役務等別相談件数・割合〔上位 20 位〕

2025年度（330,497件）			参考：2024年度（304,674件）		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
		割合			割合
1	商品一般 (不審な電話や身に覚えのない請求等)	41,391 (12.5%)	1	商品一般	40,583 (13.3%)
2	化粧品	28,647 (8.7%)	2	化粧品	24,476 (8.0%)
3	健康食品	19,507 (5.9%)	3	健康食品	20,252 (6.6%)
4	他の役務サービス (サポート詐欺、有料質問サイト等)	13,767 (4.2%)	4	他の役務サービス	10,522 (3.5%)
5	移動通信サービス (携帯電話サービス等)	10,445 (3.2%)	5	移動通信サービス	9,096 (3.0%)
6	インターネット接続回線 (光回線等)	9,821 (3.0%)	6	インターネット接続回線	7,631 (2.5%)
7	他の電報・固定電話サービス (通信事業者を騙る未納料金請求等)	7,121 (2.2%)	7	修理サービス	6,477 (2.1%)
8	その他金融関連サービス (クレジットカード、暗号資産等)	6,851 (2.1%)	8	他の電報・固定電話サービス	5,269 (1.7%)
9	修理サービス	5,959 (1.8%)	9	その他金融関連サービス	4,924 (1.6%)
10	紳士・婦人洋服	5,359 (1.6%)	10	屋根工事	4,762 (1.6%)
11	医薬品類	5,157 (1.6%)	11	フリーローン・借金	4,732 (1.6%)
12	賃貸アパート・マンション	4,235 (1.3%)	12	電気	4,424 (1.5%)
13	フリーローン・借金	4,233 (1.3%)	13	新聞	3,833 (1.3%)
14	電気	3,879 (1.2%)	14	賃貸アパート・マンション	3,718 (1.2%)
15	電気設備 (分電盤の点検等)	3,796 (1.1%)	15	医薬品類	3,558 (1.2%)
16	新聞	3,207 (1.0%)	16	紳士・婦人洋服	3,412 (1.1%)
17	携帯電話	3,074 (0.9%)	17	四輪自動車	2,447 (0.8%)
18	電気工事 (分電盤の交換工事等)	3,060 (0.9%)	18	携帯電話	2,414 (0.8%)
19	アクセサリー	2,684 (0.8%)	19	放送	2,303 (0.8%)
20	放送	2,533 (0.8%)	19	相談その他	2,303 (0.8%)

次に、契約当事者 65 歳以上の相談件数が多い商品・役務等を年齢区分別にまとめました（表 2）。

どの年齢区分も「商品一般」「化粧品」「健康食品」が上位となっています（表中の青色部分）。85 歳以上になると、「インターネット接続回線」に関する相談は順位が下がり（表中の緑色部分）、「電気設備」「新聞」「電気工事」に関する相談が上位にみられるようになります（表中のオレンジ色部分）。

表 2 契約当事者が 65 歳以上の年齢区分別商品・役務等別相談件数（2025 年度）〔上位 10 位〕

65歳～69歳（71,509件）			70歳～74歳（77,986件）		75歳～79歳（79,406件）	
順位	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	化粧品	8,840	商品一般	9,449	商品一般	10,075
2	商品一般	7,467	化粧品	8,441	化粧品	6,855
3	健康食品	4,180	健康食品	4,562	健康食品	4,651
4	他の役務サービス	2,538	他の役務サービス	3,136	他の役務サービス	3,451
5	インターネット接続回線	2,087	インターネット接続回線	2,520	移动通信サービス	2,943
6	紳士・婦人洋服	1,999	移动通信サービス	2,348	インターネット接続回線	2,887
7	移动通信サービス	1,827	その他金融関連サービス	1,646	その他金融関連サービス	1,946
8	賃貸アパート・マンション	1,283	紳士・婦人洋服	1,553	他の電報・固定電話サービス	1,719
9	その他金融関連サービス	1,267	修理サービス	1,223	修理サービス	1,399
10	フリーローン・借金	1,184	フリーローン・借金	1,156	医薬品類	1,375

80歳～84歳（57,327件）			85歳以上（44,269件）	
順位	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	商品一般	8,300	商品一般	6,100
2	健康食品	3,366	健康食品	2,748
3	化粧品	3,044	他の役務サービス	1,988
4	他の役務サービス	2,654	他の電報・固定電話サービス	1,796
5	移动通信サービス	2,017	化粧品	1,467
6	他の電報・固定電話サービス	1,910	移动通信サービス	1,310
7	インターネット接続回線	1,402	電気設備	1,145
8	その他金融関連サービス	1,277	新聞	1,120
9	修理サービス	1,220	修理サービス	1,092
10	医薬品類	1,101	電気工事	984

3. 販売購入形態別の相談件数

2025 年度における販売購入形態別の相談件数および割合を、契約当事者の年齢区分別で比較しました²（表 3）。「通信販売」の各年齢区分の相談全体に占める割合は 65 歳～69 歳が最も高く、年齢が上がるにつれ割合が下がっています（表中の青色部分）。一方、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は年齢が上がるにつれ割合が高くなり（表中のオレンジ色部分）、85 歳以上になると「通信販売」を抜いて「訪問販売」の割合が最も高くなります。この傾向は例年と同様であり、年齢が上がるとともに在宅時間が長くなることにより訪問による勧誘を受けやすい環境にあることが一因と考えられます。また、インターネット通販を利用する層は徐々に上がってきているものの、85 歳以上は利用の機会が少ない³ものと考えられます。

表 3 販売購入形態別相談件数および割合（2025 年度）各年代における上段が件数、下段が割合

		65歳未満	65歳以上 全体	65歳～69歳	70歳～74歳	75歳～79歳	80歳～84歳	85歳以上
店舗購入		128,061 (23.4%)	51,651 (15.6%)	10,764 (15.1%)	12,478 (16.0%)	13,310 (16.8%)	8,972 (15.7%)	6,127 (13.8%)
店舗外販売	訪問販売	33,075 (6.0%)	37,137 (11.2%)	4,478 (6.3%)	6,031 (7.7%)	8,201 (10.3%)	8,923 (15.6%)	9,504 (21.5%)
	通信販売	232,599 (42.5%)	118,301 (35.8%)	34,646 (48.4%)	32,666 (41.9%)	27,959 (35.2%)	14,788 (25.8%)	8,242 (18.6%)
	マルチ取引	2,800 (0.5%)	803 (0.2%)	168 (0.2%)	171 (0.2%)	224 (0.3%)	146 (0.3%)	94 (0.2%)
	電話勧誘販売	31,842 (5.8%)	26,015 (7.9%)	4,615 (6.5%)	5,535 (7.1%)	6,425 (8.1%)	5,060 (8.8%)	4,380 (9.9%)
	ネガティブ・オプション	1,579 (0.3%)	1,332 (0.4%)	263 (0.4%)	333 (0.4%)	328 (0.4%)	227 (0.4%)	181 (0.4%)
	訪問購入	2,012 (0.4%)	4,767 (1.4%)	555 (0.8%)	832 (1.1%)	1,030 (1.3%)	1,156 (2.0%)	1,194 (2.7%)
	その他無店舗販売	3,550 (0.6%)	2,045 (0.6%)	381 (0.5%)	443 (0.6%)	516 (0.6%)	399 (0.7%)	306 (0.7%)
	合計	307,457 (56.2%)	190,400 (57.6%)	45,106 (63.1%)	46,011 (59.0%)	44,683 (56.3%)	30,699 (53.6%)	23,901 (54.0%)
総件数		547,224 (100.0%)	330,497 (100.0%)	71,509 (100.0%)	77,986 (100.0%)	79,406 (100.0%)	57,327 (100.0%)	44,269 (100.0%)

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。「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。表中の割合は各年齢区分の総件数を 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。「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。

³ 令和 5 年版消費者白書（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_2300908_02.pdf#page=68

4. 契約購入金額・既支払金額

2025 年度における契約購入金額・既支払金額を契約当事者 65 歳以上と 65 歳未満で比較しました⁴ (図 2、図 3)。契約購入金額は 65 歳以上において 5 万円未満が 6 割以上となっており、平均契約購入金額は 65 歳未満が約 94 万円、65 歳以上は約 73 万円となっています。なお、平均既支払金額は 65 歳未満が約 50 万円、65 歳以上は約 51 万円とほぼ同額となっています。

図 2 契約購入金額別割合 (2025 年度)

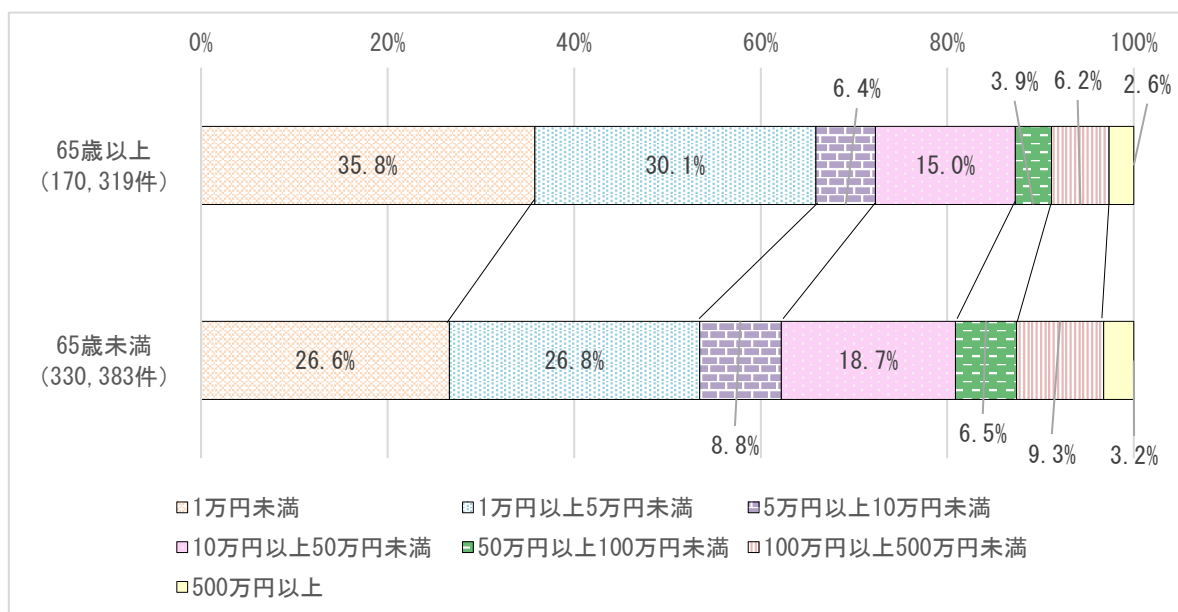
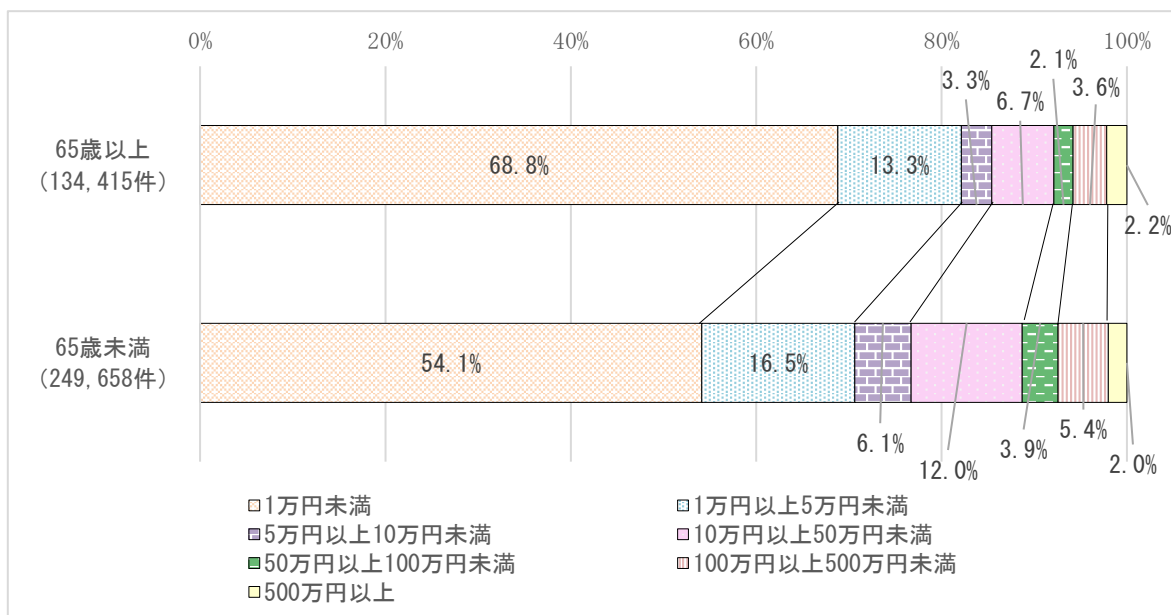


図 3 既支払金額別割合 (2025 年度)



⁴ 図 2、図 3 の件数は「不明・無回答」を除いており、それぞれの平均金額は、金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。割合は金額が不明な相談を除いた各年度の総件数を 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ため、グラフの数値の合計が 100%にならない場合がある。

5. 販売方法・手口

2025 年度の販売方法・手口別の相談件数を契約当事者 65 歳以上と 65 歳未満で比較しました⁵ (表 4)。いずれも「インターネット通販」や「定期購入」に関する相談が多くみられます。また、65 歳以上では「点検商法」「テレビショッピング」「適合性」⁶に関する相談が 10 位以内にみられるようになります。

表 4 販売方法・手口別の相談件数（2025 年度）〔上位 10 位〕

順位	65歳以上	件数	順位	65歳未満	件数
1	インターネット通販	69,399	1	インターネット通販	141,247
2	定期購入	46,958	2	定期購入	47,387
3	家庭訪販	28,205	3	電話勧誘販売	26,873
4	電話勧誘販売	22,547	4	家庭訪販	19,970
5	かたり商法（身分詐称）	19,447	5	代引配達	14,591
6	点検商法	14,167	6	かたり商法（身分詐称）	14,341
7	代引配達	13,818	7	サイドビジネス商法	12,040
8	無料商法	5,537	8	偽サイト	10,200
9	テレビショッピング	4,577	9	無料商法	8,474
10	適合性	4,056	10	利殖商法	6,616

6. 困った時は

消費生活で少しでも不安を感じたら、早めに家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

＊ 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

<身近な高齢者を守るために>

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、不審な人間が出入りしていたり、困った様子が見えたりしないか等、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、身近にいる周りの方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。消費生活センター等への相談は、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも可能です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください⁷。

⁵ 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。「インターネット通販」「家庭訪販」「電話勧誘販売」「代引配達」「テレビショッピング」「適合性」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。また「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。

⁶ 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。

⁷ 高齢化、独居化等の進展に伴う消費者被害の未然防止・拡大防止に向け、消費者安全法に基づき、地域における福祉施設、民間企業、警察等の多様な主体と連携した高齢者等の見守り活動の仕組みとして消費者安全確保地域協議会が設置されている自治体もある。

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）

参考

これまで当センターが発表した、高齢者向けの注意喚起等を以下のページにまとめて掲載。

- ・高齢者の消費者被害（テーマ別特集）

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html