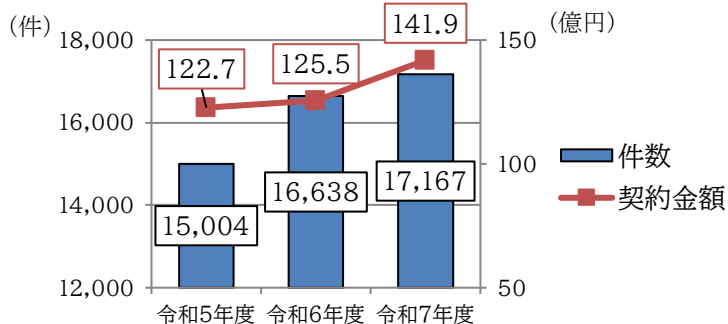


令和7年度 消費生活相談の傾向 ～巧妙化するネット通販のトラブルに注意～

令和7年度の消費生活相談の特徴として、通信販売におけるトラブルの増加が見られます。特に、50歳以上では定期購入に関する相談が大きく増えました。

また、高齢者のリフォーム工事に関する相談では、高額な契約のトラブルが多くなっています。



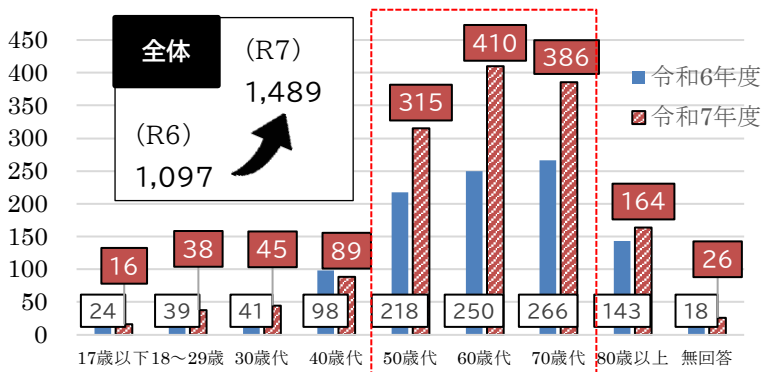
＜令和7年度の相談概況＞

- ・センターに寄せられた消費生活相談受付件数は 17,167 件
- ・契約金額は 141.9 億円に
- ・60 歳以上の相談件数は 7,025 件 (全体の 40.9%) で、前年度より 4.7%増加

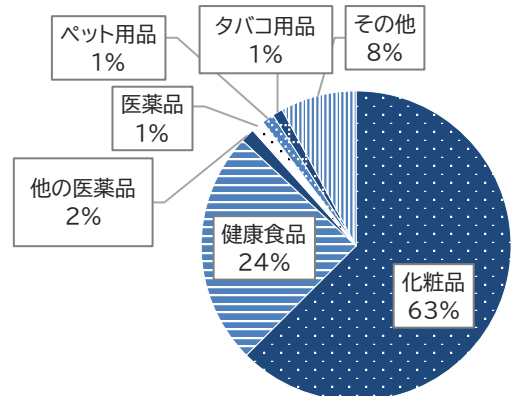
1 「悪質な定期購入商法」に関する相談の増加と後払い決済の利用拡大 (別紙事例1参照)

通信販売では、「お試し」「初回〇%OFF」の広告を見て注文したところ定期購入だった、などの相談が急増しています。特に50歳以上の各年代で増加しており、シミ・しわ改善クリームやファンデーションなど、化粧品の購入トラブルが63%と非常に多くなっています。

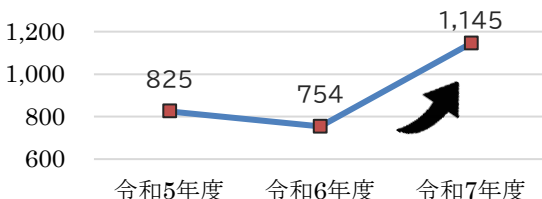
【図①】「定期購入」の相談件数と契約者年代



【図②】「定期購入」の商品・役務別割合



【図③】「後払い決済」※1の利用数



※1 商品の発送後に送付される請求書を用いて、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ものをいう。

後払い決済サービスの問題点



後払い決済は、商品を受け取ってから支払うことができ、またクレジットカード番号を伝えずに決済できるため、利用者が増えています。

一方で、「詐欺的な定期購入商法」の決済手段として利用されたり、購入した覚えのない商品代金を後払い決済サービス事業者から請求されるなどのトラブルも発生しています。

裏面あり



GREEN × EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

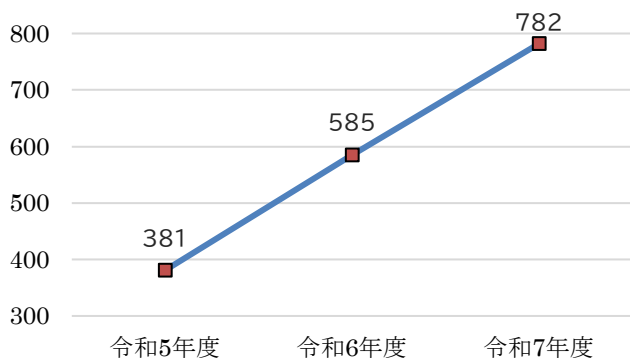
2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷

2 通信販売に係る相談の増加（商品未着・商品違いや返金詐欺等）（別紙事例2 参照）

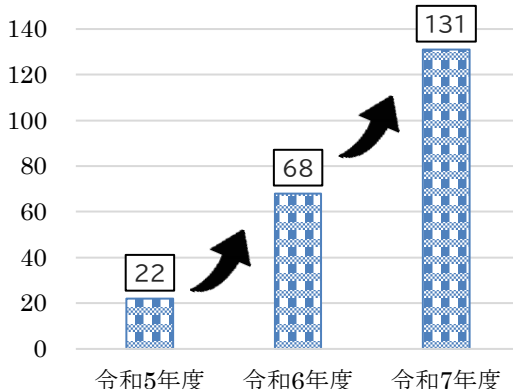
「商品を注文後、代金を支払ったが、届かない」、「購入後に、在庫がないと言われた」、「国産と記載された商品を注文したが、外国産が届いた」など、希望した商品が届かないという相談が急増しています。

また、「〇〇pay で返金します」と言われ、逆に送金させようとする等の詐欺的な事例が増加しました。

【図④】詐欺的な通販サイト（「商品未着」「品不足」「注文品違い」に関する）の相談



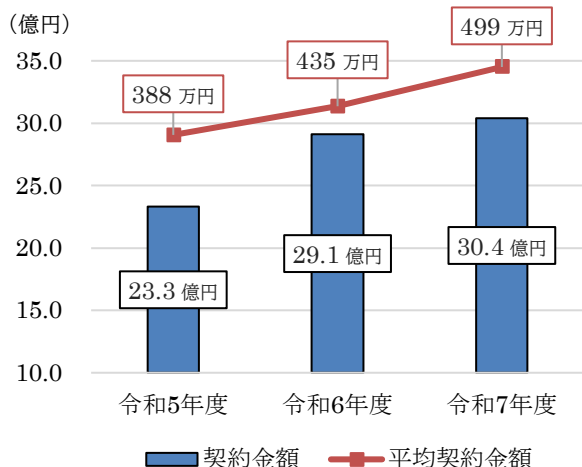
【図⑤】「〇〇pay で返金します」と言われた詐欺的なトラブルに関する相談件数



3 リフォーム工事に係る相談（75 歳以上に多い次々販売での深刻な被害の発生等）（別紙事例3 参照）

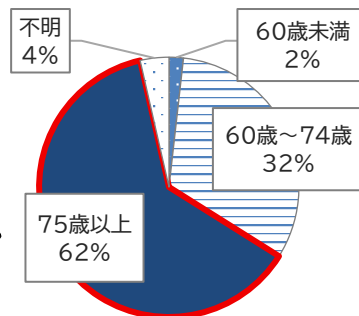
リフォーム工事などの「工事・建築」の契約金額が 30.4 億円（相談件数 723 件）となり、契約金額、平均契約金額ともに2年連続増加しています。特に契約者が 75 歳以上では、一度契約した消費者に対し次々と訪問・勧誘し、繰り返し契約させる「次々販売」のターゲットになりやすく、契約金額も高額になりがちです。地域や福祉関係者等による日頃の見守りが、被害の未然防止や早期発見につながります。

【図⑥】「工事・建築」の契約金額と平均契約金額



この内、「次々販売」に関わるもの

・契約者の年代別内訳は
75 歳以上が 6 割超え。



・平均契約金額は **746 万円** と **1.5 倍** に。
中には **5,000 万円** を超えるケースも。

※本件は、横浜経済記者クラブへも同時発表しています。

困った時は、横浜市消費生活総合センターにご相談下さい。

横浜市消費生活総合センター

検索

お問合せ先

経済局消費経済課長

山口

Tel 045 - 671 - 2573

横浜市消費生活総合センター長

小川

Tel 045 - 845 - 5708



GREEN×EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷

事例1 化粧品の定期購入

「シワが取れる」という SNS 広告を見て、美容クリームの定期購入を申し込んだ。「初回 2,400 円(コンビニ後払い)、定期回数のお約束なし」と書いてある広告だった。届いたクリームを使用したけど、広告で謳われた効果はなかった。初回で解約しようと事業者に架電すると、「定期コースを初回で解約する場合は、通常価格との差額 9,000 円の支払いが必要」と案内された。私が見た広告には差額の支払いに関する記載はなかったので、差額の負担なく解約したい。(60 歳代 女性)



センターからのアドバイス

- 魅力的な表現に惑わされず、「ウソがないか」、「大げさでないか」、「紛らわしくないか」という視点を持ち、広告を見極めることが大切です。
- 最終確認画面の表示がなかったり、2回目以降の代金や返品・解約の条件等について消費者を誤認させるような表示をし、そのために誤認して申込みの意思表示をした場合には、これを取り消すことができます。申込画面や最終確認画面は、スクリーンショットで必ず保存しておきましょう。
- 商品を受取拒否したり、解約手続きをせず返送しても後払い決済会社からの請求は止まりません。無視していると、債権回収会社や法律事務所から督促状が届くこともあります。

事例2 代金を受領後、「在庫がないから〇〇Pay で返金する」と言って詐欺する手口

ネットでアンティーク品を検索して、気に入った商品を販売しているサイトを見つけた。代金はコード決済で支払うよう指示され、アプリから送金した。その後、「在庫切れのため、〇〇Pay で返金する」とメールがあり、返金手続きのため、メッセージアプリの友達登録を求められた。「画面共有して、〇〇Pay での返金手続きを誘導する」とメッセージが届いたが、不審に感じたのでそれ以後やり取りはしていない。サイトはすでに無くなっており、事業者の電話番号や所をも不明だ。(30 歳代 女性)



センターからのアドバイス

- 商品代金を支払った後、「在庫がないから〇〇Pay で返金する」と言われ、メッセージアプリの友達登録を誘導されたというご相談が増えています。相手の指示に従っても〇〇Pay で返金される可能性はほとんどありません。
- 画面共有をすると、自分のスマホの画面が相手に見られ、決済アプリの操作を指示されたり、インターネットバンキングの口座やログイン ID 等の情報を知られてしまう危険性があります。
- 通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先等、販売業者の情報を事前に

悪質通販サイトを見分けるチェックポイント ➡



https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20251118_1.html

事例3 リフォーム工事の次々販売

突然来訪した事業者にも勧められ契約した外壁塗装工事をきっかけに、その後もサッシと畳の交換や浴室設備、天井、雨水管の補修を次々と勧められた。その都度依頼し、すでに 30 契約、総額7,000 万円を超えている。ある日、残金の一部を支払うため銀行で投資信託を解約したところ、行員に止められた。その後警察官が来て、センターに相談するよう案内された。工事代金は高いと思ったが、工事は終わっているのに支払うつもりだ。県外に家族がいるが、契約のことは話していない。(80 歳代 男性)



センターからのアドバイス

- リフォーム工事の次々販売では、点検商法が契機となることが多いです。見知らぬ事業者を家に上げることは防犯上もよくありません。「無料で点検する」などと言われても、安易に応じないようにしましょう。
- 業者は巧みな口実や一見親切そうな様子で勧誘してくるため、契約者本人は被害の意識が乏しく、気づいたときには財産の多くを失っていたという例もあります。周囲の方の気づきや見守りがとても重要です。



GREEN×EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷



消費生活相談概要（資料編）

令和7(2025)年度(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

※注意:各表における区分ごとの割合(%)は、小数点第2位で四捨五入しており、合計は100%にならない場合があります。

(表1)相談受付件数

単位:件、(%)

区 分	令和7年度	令和6年度	増▲減【対前年度増減率】
苦 情 相 談	16,442 (95.8)	15,880 (95.4)	562 【 3.5 】
問 合 せ	725 (4.2)	758 (4.6)	▲ 33 【 ▲ 4.4 】
計	17,167 (100.0)	16,638 (100.0)	529 【 3.2 】
メール相談	2,409 (-)	1,846 (-)	563 【 30.5 】
合 計	19,576 (-)	18,484 (-)	1,092 【 5.9 】

(表2)契約当事者年代別件数

単位:件、(%)

(表3)販売購入形態別件数

単位:件、(%)

区 分	令和7年度	令和6年度	増 減	増減率	区 分	令和7年度	令和6年度	増 減	増減率
17歳以下	146	192	▲ 46	▲ 24.0%	通信販売	6,529	5,758	771	13.4%
18～29歳	1,926	1,883	43	2.3%	店舗購入	3,196	3,075	121	3.9%
30歳代	1,692	1,617	75	4.6%	訪問販売	2,151	2,574	▲ 423	▲ 16.4%
40歳代	1,877	1,804	73	4.0%	電話勧誘販売	818	743	75	10.1%
50歳代	2,892	2,691	201	7.5%	訪問購入	115	121	▲ 6	▲ 5.0%
60歳代	2,695	2,272	423	18.6%	その他無店舗	92	92	0	0.0%
70歳代	2,340	2,322	18	0.8%	ネガティブオプション	46	30	16	53.3%
80歳以上	1,990	2,116	▲ 126	▲ 6.0%	マルチ・マルチまがい	50	47	3	6.4%
不明	1,609	1,741	▲ 132	▲ 7.6%	不明	4,170	4,198	▲ 28	▲ 0.7%
合計	17,167	16,638	529	3.2%	合計	17,167	16,638	529	3.2%

(表4)相談の上位10品目 商品・役務別件数

単位:件、(%)

順位	商 品 ・ 役 務 名	令和7年度	令和6年度	増▲減【対前年度増減率】
1	商 品 一 般	1,370 (8.0)	① 1,317 (7.9)	53 【 4.0 】
2	化 粧 品	1,091 (6.4)	⑤ 672 (4.0)	419 【 62.4 】
3	不 動 産 貸 借	1,033 (6.0)	③ 844 (5.1)	189 【 22.4 】
4	役務その他サービス	1,022 (6.0)	② 919 (5.5)	103 【 11.2 】
5	工 事 ・ 建 築	723 (4.2)	④ 841 (5.1)	▲ 118 【 ▲ 14.0 】
6	健 康 食 品	479 (2.8)	⑥ 571 (3.4)	▲ 92 【 ▲ 16.1 】
7	修 理 サ ー ビ ス	404 (2.4)	⑦ 452 (2.7)	▲ 48 【 ▲ 10.6 】
8	インターネット接続回線	374 (2.2)	⑨ 321 (1.9)	53 【 16.5 】
9	医 療 サ ー ビ ス	338 (2.0)	⑧ 332 (2.0)	6 【 1.8 】
10	携 帯 サ ー ビ ス	309 (1.8)	⑩ 280 (1.7)	29 【 10.4 】
そ の 他		10,024 (58.4)	10,089 (60.6)	▲ 65 【 ▲ 0.6 】
計		17,167 (100.0)	16,638 (100.0)	529 【 3.2 】

※1 令和6年度の○数字は、令和6年度の順位

(表5)年代別上位5品目 商品・役務別件数

単位:件

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム 50	不動産貸借 210	不動産貸借 232	不動産貸借 185	化粧品 239	化粧品 303	化粧品 290	工事・建築 226
2	健康食品 9	エステサービス 122	役務その他サービス 80	商品一般 94	商品一般 215	商品一般 227	商品一般 215	役務その他サービス 192
3	化粧品 8	役務その他サービス 102	商品一般 75	役務その他サービス 85	不動産貸借 150	役務その他サービス 142	役務その他サービス 162	商品一般 180
4	商品一般 5	商品一般 97	医療サービス 59	化粧品 70	役務その他サービス 145	健康食品 116	工事・建築 119	化粧品 100
5	金融関連サービスその他※2 4	医療サービス 93	工事・建築 55	工事・建築 61	工事・建築 87	工事・建築 93	健康食品 111	健康食品 83

※2 他の娯楽等情報配信サービスも同率5位

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

化粧品・・・基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保険・福祉」「外食・食宅宅配」「冠婚葬祭」「家事」等のサービスに該当しない役務に関するもの



GREEN×EXPO 2027
YOKOHAMA JAPAN

2027年国際園芸博覧会 2027年3月～9月 横浜・上瀬谷

