

# ～はじめに～

消費生活相談窓口には、様々な消費者トラブルに関する相談が数多く寄せられています。特に情報化が進展する中で、インターネットやスマートフォンの利用が幅広い年齢層に普及していることから、インターネットトラブルなどの通信サービスに関する相談がすべての世代から多く寄せられています。また、高齢者が狙われる詐欺的な手口に関する相談が増加しているほか、社会経験が浅い若者が悪質商法の被害に遭うというケースも少なくありません。

こうした被害を未然に防止し、早期に解決するためには、個別のトラブルに対処する知識を身に付けるだけでなく、消費者トラブルの防止を社会全体の課題として取り組んでいく必要があります。そのためには、地域での見守り・連携の重要性や、自らの消費行動が社会経済や環境などに及ぼす影響を理解し自発的に行動する「消費者市民社会」についても理解を深めることができます。

この冊子では、消費者契約の基礎、トラブル事例と解決方法、地域での見守り、消費者市民社会などについて紹介しています。ぜひお役立てください。



## 目 次

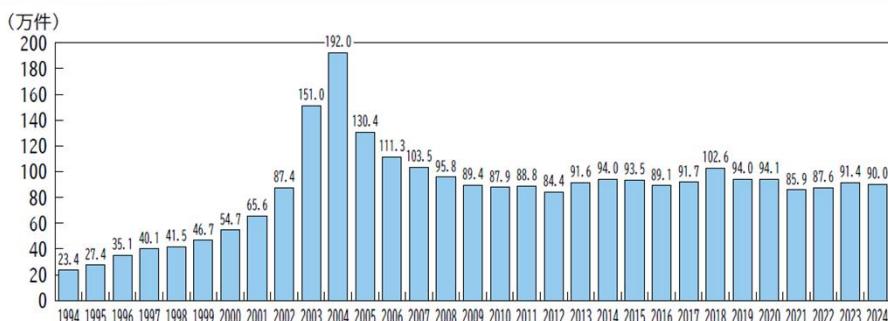
はじめに	1
消費生活相談の現況	2
契約とは	3
インターネットの落とし穴	5
こんな手口に気をつけよう! パート1	7
こんな手口に気をつけよう! パート2	9
地域で防ぐ消費者トラブル	11
消費者市民社会を目指して	13

# 消費生活相談の現況

2025年8月

## 1 全国の消費生活相談件数の推移

図表 I-1-4-1 消費生活相談件数の推移



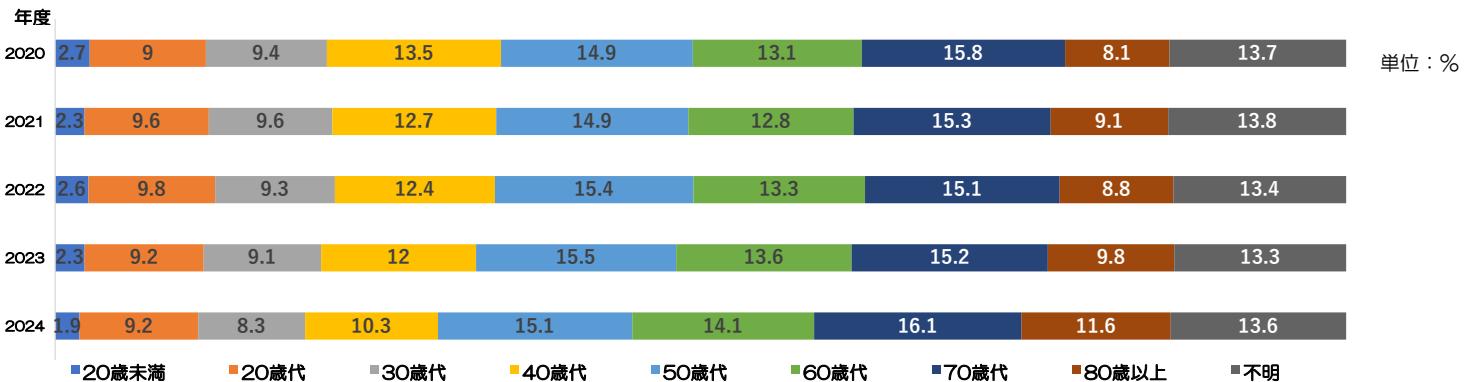
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。  
2. 2007年から2024年までは「年」データを集計。なお、1994年度から2006年度までは、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。  
3. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

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件数をみると、2024年は90.0万件であり、前年（91.4万件）より減少しました。近年、消費生活相談件数は年間90万件前後で推移しています。

千葉県の相談件数は、54,564件で、前年度に比べ2,693件、率にして5.2%増加しました。

令和6年版消費者庁 消費者白書  
千葉県 令和6年度の消費生活相談概要についてより

## 2 千葉県内の消費生活相談の契約当事者の年代別割合

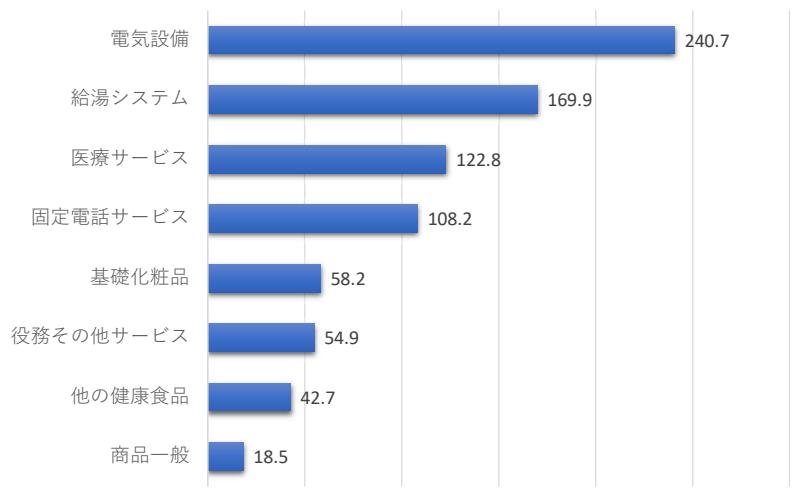


- 20歳代の相談割合は、20歳未満に比べ約3倍になっています。20歳代の若者が消費者トラブルに巻き込まれていることがうかがえます。
- 契約当事者を年齢層別にみると、70歳代が16.1%と最も大きく、次いで40歳代、60歳代となっており、60歳以上の割合は全体の4割を占めています。

千葉県 令和6年度の消費生活相談概要についてより

## 3 千葉県内の商品・サービスごとに見た相談の状況 2024年度（令和6年度）

令和5年度に比較して相談件数が増加した商品・役務の増加率



### 電気設備

主に分電盤に関する相談。電話や訪問で無料点検を持ち掛けられ、応じると、「漏電しており火事になる」と交換工事を急かされる等。

### 給湯システム

主に給湯器に関する相談。電話や訪問で無料点検を持ち掛けられ、応じると、「給湯器からガスが漏れている。早急な工事が必要」と交換工事を急かされる等。

### 医療サービス

主に医療脱毛に関する相談。契約中のクリニックが倒産した等。

### 固定電話サービス

主に固定電話への不審電話に関する相談。数時間後に電話が止まるとのアナウンスの後に、生年月日などの個人情報を聞かれる等。

### 基礎化粧品

主に美容クリーム等のインターネット通販に関する相談。1回のみのつもりだったのに、いつの間にか定期購入になっていた等。

千葉県 令和6年度の消費生活相談概要についてより