

～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求められています。

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。



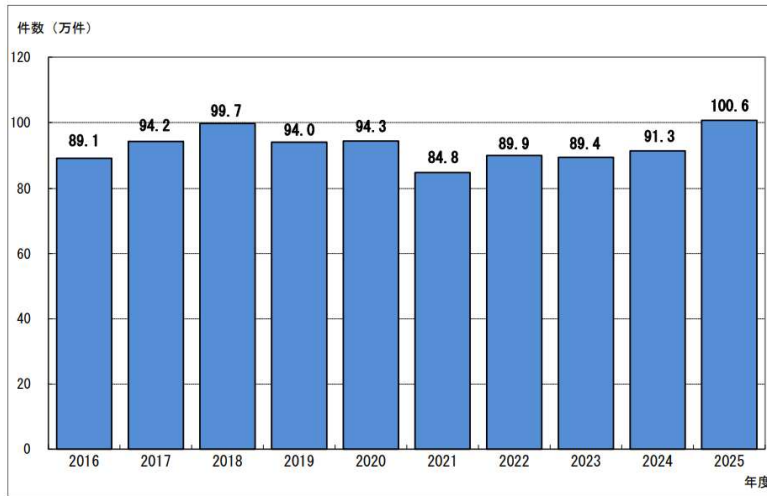
目 次

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

2026年8月

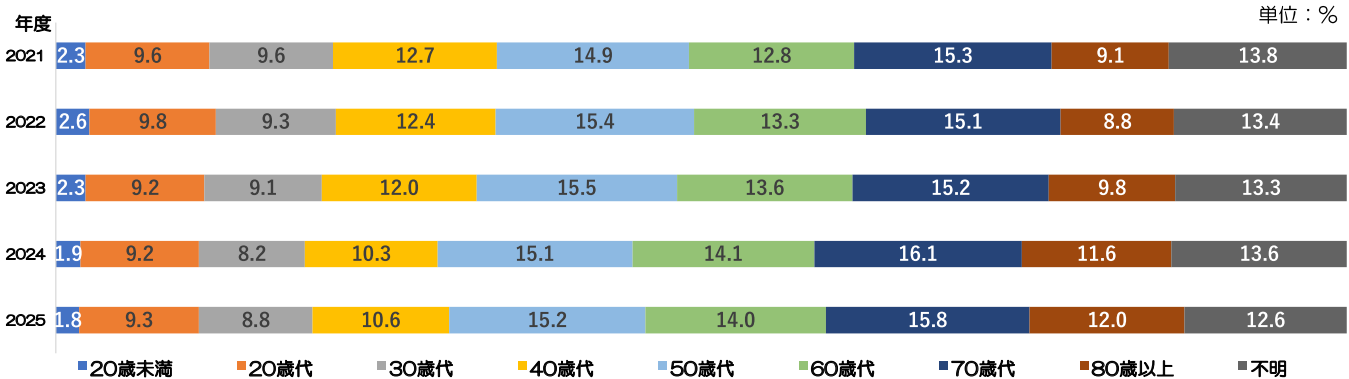
1 全国の消費生活相談件数の推移



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、率にして10.2%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。
千葉県内の相談件数も2025年度60,844件で、前年度に比べ6,280件、率にして11.5%増加しました。

独立行政法人 国民生活センター令和8年8月5日発表
「2025年度 全国の消費生活相談の状況-PIO-NETより-」
※PIO-NET（パイオネット）「全国消費生活情報ネットワーク」
千葉県 令和7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



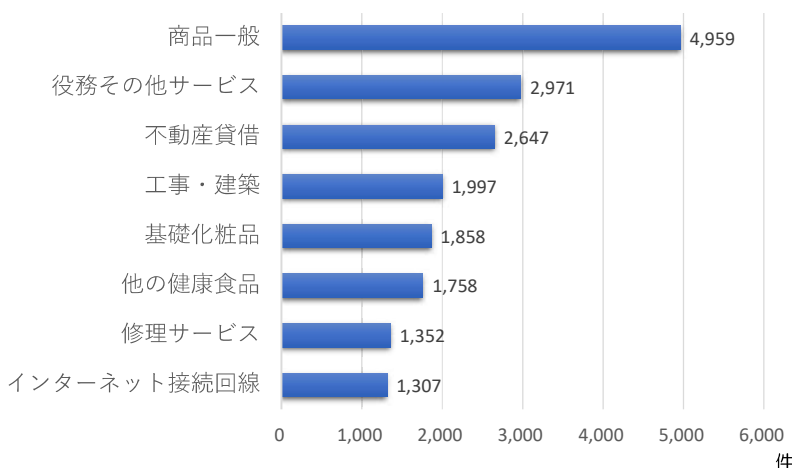
・令和7年度の契約当事者の年齢層別相談件数は、全ての年代で増加しました。増加件数は50歳代が最も大きく、次いで80歳以上60歳代・30歳代の順でした。

・契約当事者の年齢層別相談割合については、70歳代が最も大きく15.8%、次いで50歳代が15.2%となりました。

千葉県 令和7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 2025年度（令和7年度）

令和7年度に相談の多かった商品・役務



商品一般

行政機関を名乗り個人情報を聞き出す不審な電話や、覚えのない未納料金を請求される等、商品が特定できないものに関する相談

役務その他サービス

「電話で点検を持ち掛けて来訪した業者に、工事を勧められて契約をしたが、やめたい」等の主に分電盤の訪問販売に関する相談

不動産貸借

高額な原状回復費用として敷金を上回る金額を請求される等の主に賃貸住宅に関する相談

工事・建築

「突然来訪した業者に、『瓦がずれている。』と指摘されて慌てて契約したが、やめたい」等の主に屋根工事等の住宅リフォームに関する相談

千葉県 令和7年度の消費生活相談概要についてより