

2025 年度（令和 7 年度）

消費生活相談受付概要

明石市 政策局 市民相談室

目 次

2025年度（令和7年度）消費生活相談受付概要	1
1 受付区分・相談方法・斡旋率	2
2 契約者性別・契約者年代別	3
3 契約者職業別	5
4 商品・役務等別	6
5 販売購入形態別	7

2025 年度（令和 7 年度）消費生活相談受付概要

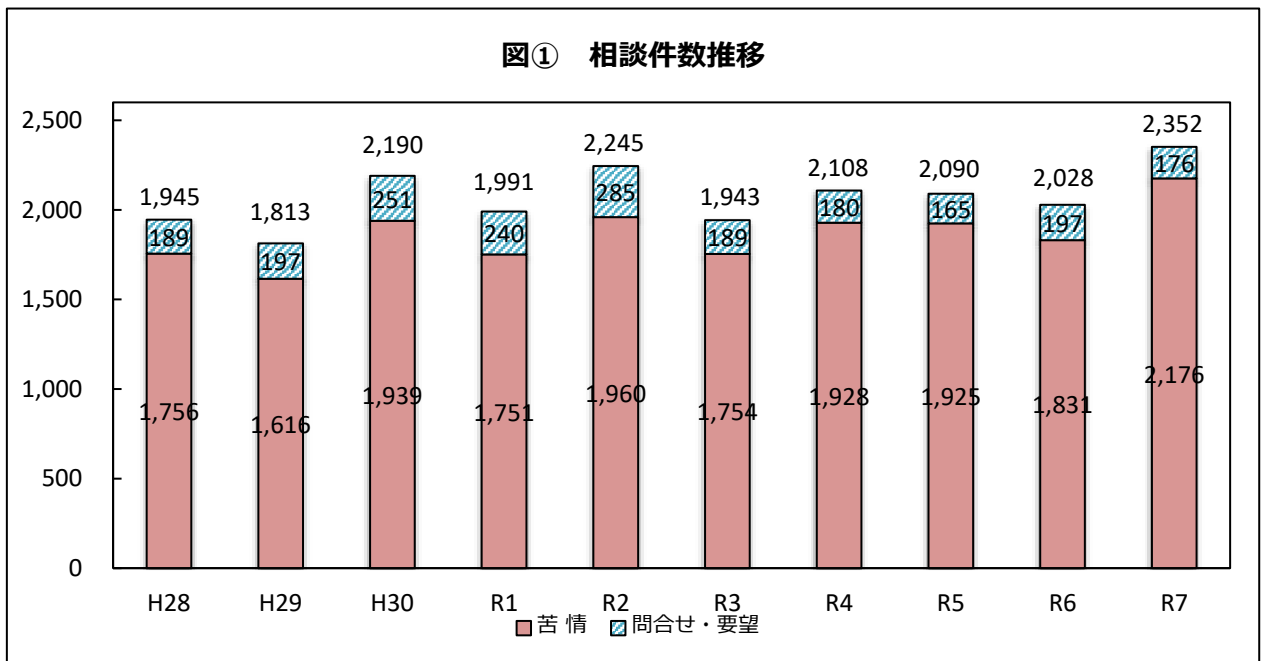
2025 年度（令和 7 年度）の相談受付件数は 2,352 件で、前年度 2,028 件に比べ 324 件（16.0%）増加した。

1 月当たりになると 196 件、また、2025 年度（令和 7 年度）のあかし消費生活センターの稼働日数は 241 日であったので、1 日当たりになると 9～10 件の相談を受けている計算になる。

2018 年度（平成 30 年度）に 2,000 件を超えて以降、2,000 件前後を推移している。

表① 相談件数推移

年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
苦情	1,756	1,616	1,939	1,751	1,960	1,754	1,928	1,925	1,831	2,176
問合せ・要望	189	197	251	240	285	189	180	165	197	176
総数	1,945	1,813	2,190	1,991	2,245	1,943	2,108	2,090	2,028	2,352



1 受付区分・相談方法・斡旋率

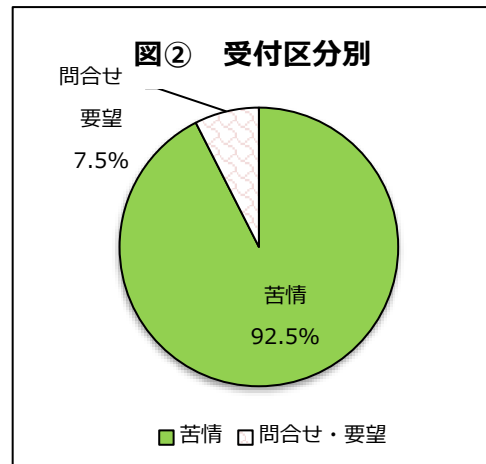
相談件数を受付区分別にみると、苦情 2,176 件 (92.5%)、問合せ・要望 176 件 (7.5%) となっている。

あかし消費生活センターでは、来所相談を予約制としたうえで、まずは電話で相談を受け、必要に応じて来所相談へ切り替える方法をとっている。そのような中、相談方法別では、電話 2,016 件 (85.7%)、来訪 331 件 (14.1%) であった。なお、文書による相談も 5 件 (0.2%) あった。

また、あかし消費生活センターが消費者と事業者のトラブルに介入し、斡旋した件数は 262 件で、総数に対する割合も 11.1% であり、前年度 (230 件・11.3%) と比べてもほぼ横ばいであった。

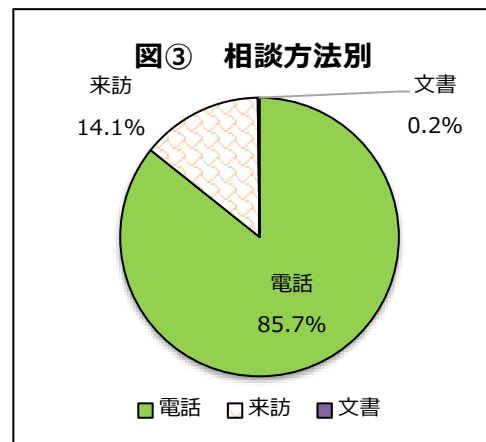
表② 受付区分別

年度	R5 2023	R6 2024	R7 2025
苦情	1,925	1,831	2,176
問合せ・要望	165	197	176
総数	2,090	2,028	2,352



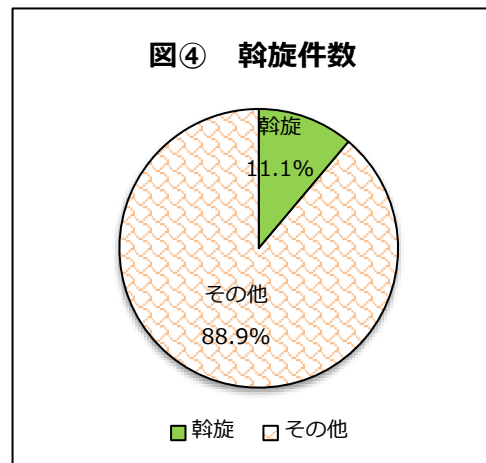
表③ 相談方法別

年度	R5 2023	R6 2024	R7 2025
電話	1,737	1,733	2,016
来訪	353	295	331
文書	0	0	5
総数	2,090	2,028	2,352



表④ 斡旋件数

年度	R5 2023	R6 2024	R7 2025
斡旋	270	230	262
その他	1,820	1,798	2,090
総数	2,090	2,028	2,352



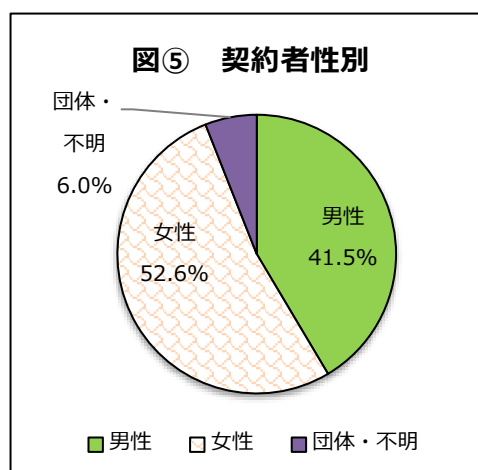
2 契約者性別・契約者年代別

契約者の性別は、男性 975 件 (41.5%)、女性 1,276 件 (52.6%)、団体・不明 141 件 (6.0%) で、男性からの相談割合が増加している。契約者年代別では、50 歳代～70 歳代の相談件数がいずれも 300 件を超えて高止まりが続いている。なお、高齢者 (65 歳以上) の相談件数は 796 件で、年齢判明分に占める割合は 37.2% と件数・割合ともに多くを占め、また、80 歳以上の相談件数は 4 年連続増加している。高齢者の相談件数割合は人口割合 (26.1%) を大きく上回っていることから、高齢者が消費者トラブルに遭い易い傾向が窺える。

2022 年 (令和 4 年) 4 月 1 日から成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられたが、契約者が 18 歳・19 歳の相談は成年年齢引き下げ前後とも年間 20 件程度で大きな変化はなく、その影響はほとんどみられない。

表⑤ 契約者性別

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
男 性	879	827	975
女 性	1,092	1,070	1,236
団体・不明	119	131	141
総 数	2,090	2,028	2,352

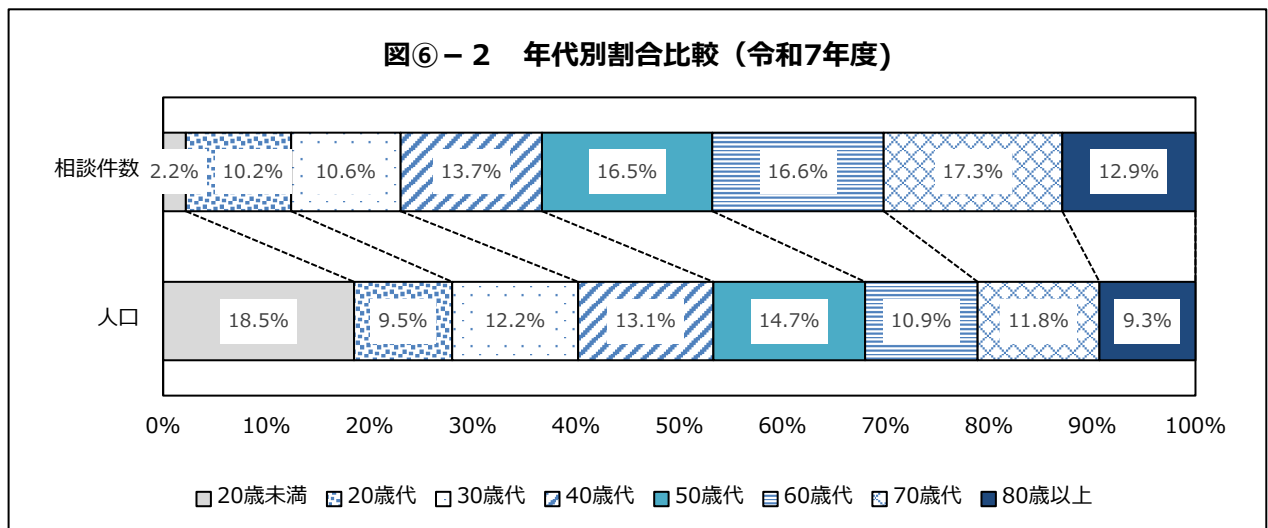
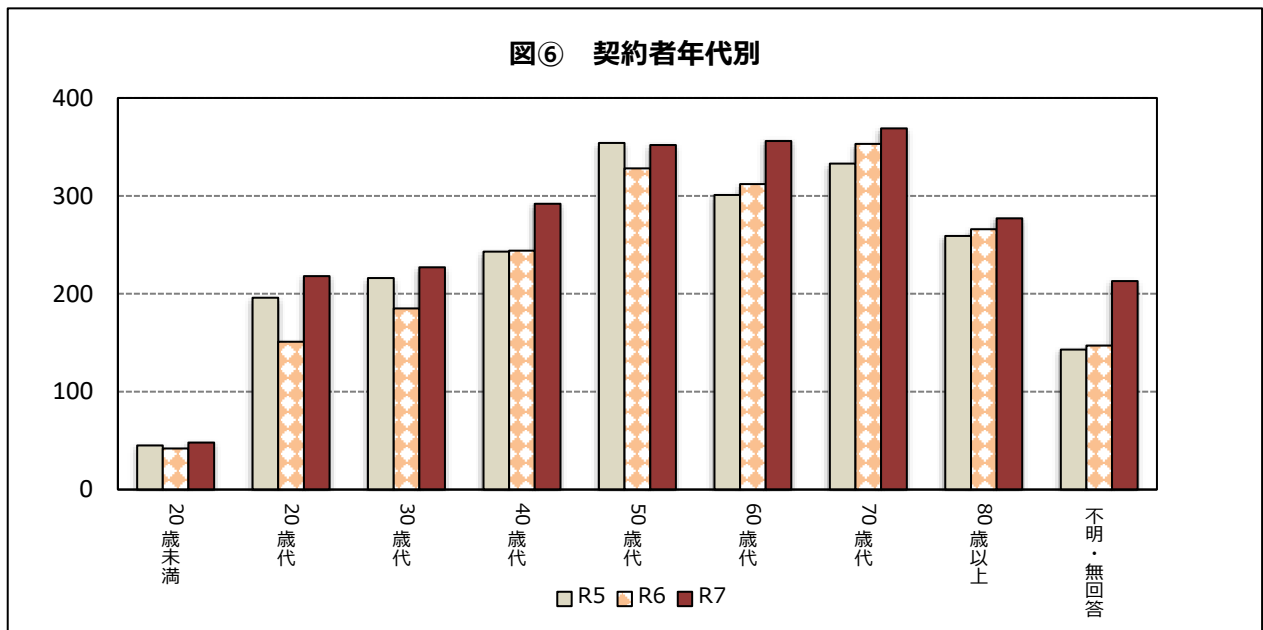


表⑥ 契約者年代別

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
20 歳未満	45	42	48
20 歳代	196	151	218
30 歳代	216	185	227
40 歳代	243	244	292
50 歳代	354	328	352
60 歳代	301	312	356
70 歳代	333	353	369
80 歳以上	259	266	277
不明・無回答	143	147	213
総数	2,090	2,028	2,352
65 歳以上	712	769	796

表⑥-2 契約者年代別割合 (年齢判明分のみ)

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
20 歳未満	2.3%	2.2%	2.2%
20 歳代	10.1%	8.0%	10.2%
30 歳代	11.1%	9.8%	10.6%
40 歳代	12.5%	13.0%	13.7%
50 歳代	18.2%	17.4%	16.5%
60 歳代	15.4%	16.6%	16.6%
70 歳代	17.1%	18.8%	17.3%
80 歳以上	13.3%	14.2%	12.9%
総数	100.0%	100.0%	100.0%
65 歳以上	36.6%	40.9%	37.2%
65 歳以上人口割合	26.2%	26.2%	26.1%



3 契約者職業別

相談件数を契約者の職業別にみると、「給与生活者」が912件（38.8%）で最も多く、続いて「無職」が632件（26.9%）、「不明」が312件（13.3%）、「家事従事者」が311件（13.2%）となっている。

「学生」の相談件数（62件）は前年度（59件）から微増であるが、個々の相談内容から判断しても成年年齢引下げによる影響を受けているとは考えにくい。

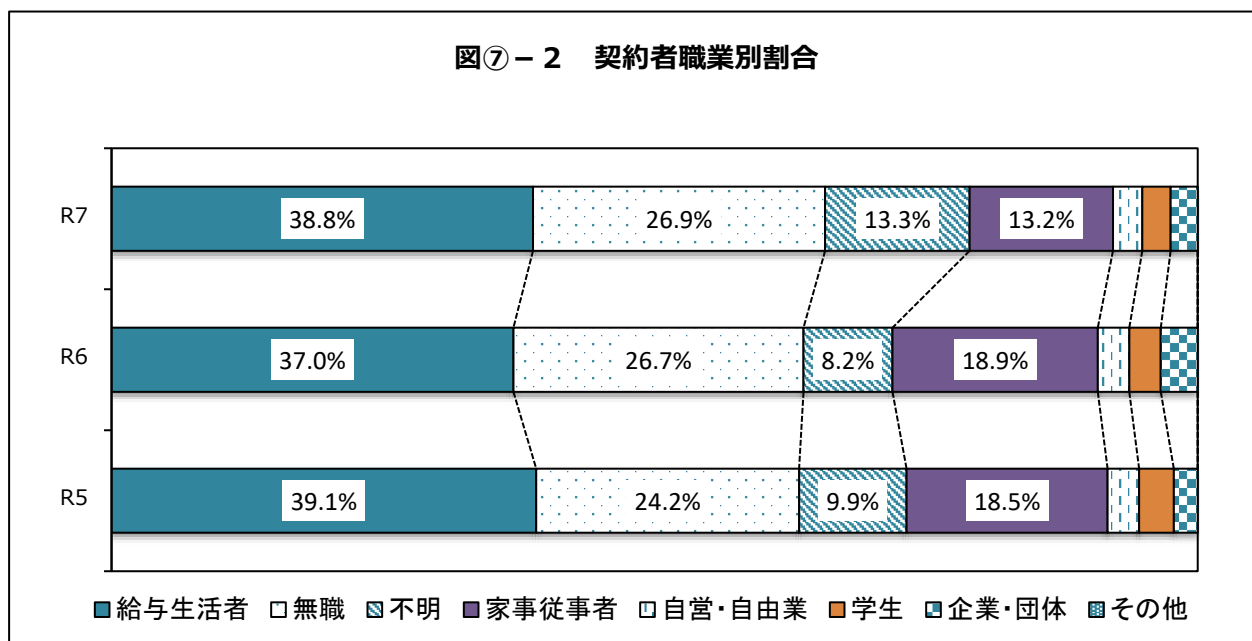
表⑦ 契約者職業別

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
給与生活者	818	750	912
無職	505	541	632
不明	208	167	312
家事従事者	387	383	311
自営・自由業	61	59	64
学生	66	59	62
企業・団体	45	69	58
その他	0	0	1
総数	2,090	2,028	2,352

表⑦-2 契約者職業別割合

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
給与生活者	39.1%	37.0%	38.8%
無職	24.2%	26.7%	26.9%
不明	9.9%	8.2%	13.3%
家事従事者	18.5%	18.9%	13.2%
自営・自由業	2.9%	2.9%	2.7%
学生	3.2%	2.9%	2.6%
企業・団体	2.2%	3.4%	2.5%
その他	0.0%	0.0%	0.0%
総数	100.0%	100.0%	100.0%

図⑦-2 契約者職業別割合



4 商品・役務等別

相談傾向を商品・役務等別にみると、最も多かったのは「商品一般」の288件（12.2%）で前年度（239件・11.8%）から増加している。

「化粧品」は、通信販売による定期購入トラブルの相談、「賃貸アパート・マンション」は、退去時の原状回復に関するトラブルの相談、「移動通信サービス」は、携帯電話・スマートフォンの機種変更やオプション契約等に関するトラブルの相談が多く寄せられた。

「電報・固定電話」では、昨年度と同様、大手電話会社や公的機関を騙って「この電話はあと数時間で使えなくなる」など、消費者の不安を煽るような不審電話に対する相談が多かった。

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。
健康食品	健康の維持・増進に特別に役立つことをうたって販売され、また、そのような効果を期待して利用される食品全般。
他の役務サービス	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス、副業サポートやビジネスコンサルティング等のサービスを含む。
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。

表⑧ 主な品目別

商品・役務等	2025(R7)			
	件数	割合	増減	増減率
商品一般	288	12.2%	49	20.5%
化粧品	161	6.8%	73	83.0%
賃貸アパート・マンション	101	4.3%	43	74.1%
修理サービス	82	3.5%	12	17.1%
健康食品	65	2.8%	-10	-13.3%
移動通信サービス	59	2.5%	26	78.8%
医療	39	1.7%	-15	-27.8%
エステティックサービス	37	1.6%	20	117.6%
電報・固定電話	34	1.4%	13	61.9%
他の役務サービス	134	5.7%	19	16.5%
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
相談その他	30	1.3%	-26	-46.4%
総数	2,352	100.0%	324	16.0%

5 販売購入形態別

相談件数を販売購入形態別にみると、「通信販売」が865件で、続いて「店舗購入」が440件、「訪問販売」が182件、「電話勧誘」が104件となっており、上位4つの順位は前年度と変わっていない。

依然として、身に覚えのない請求（架空請求）や不審な電話着信への対応など、販売購入形態で分類できない相談が年々増加してきている（不明・無関係として分類）。

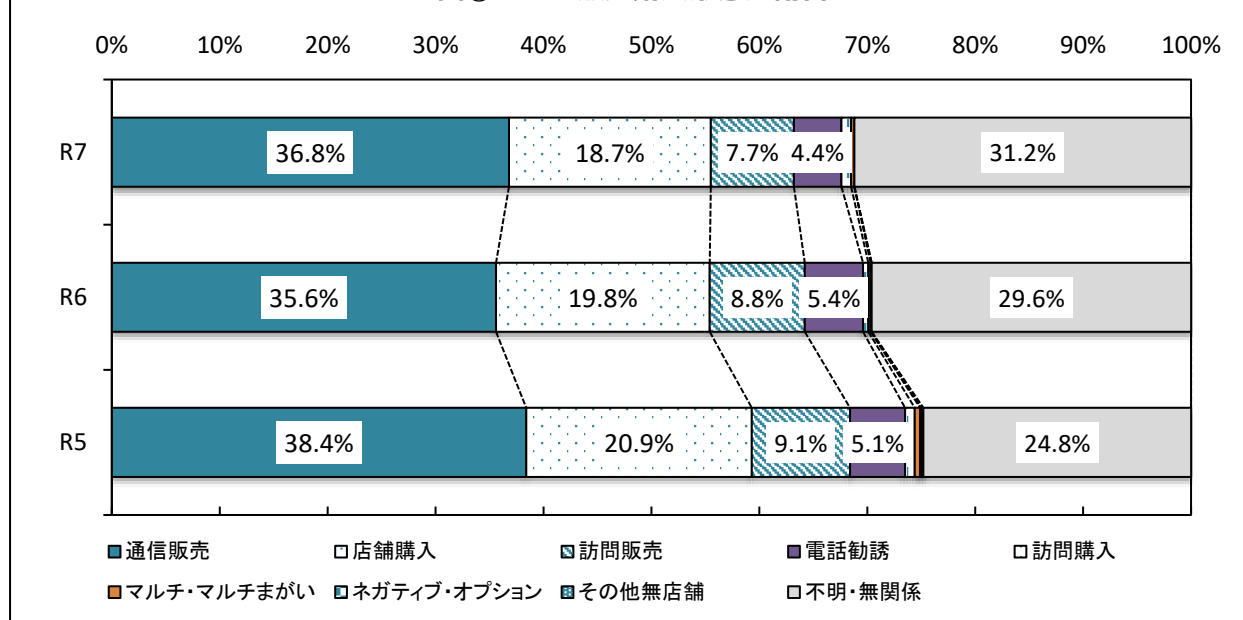
表⑨ 販売購入形態別

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
通信販売	802	722	865
店舗購入	437	401	440
訪問販売	191	179	182
電話勧誘	106	109	104
訪問購入	20	10	20
マルチ・マルチまがい	10	5	6
ネガティブ・オプション	2	2	0
その他無店舗	4	0	1
不明・無関係	518	600	734
総数	2,090	2,028	2,352

表⑨-2 販売購入形態別割合

年 度	R5	R6	R7
	2023	2024	2025
通信販売	38.4%	35.6%	36.8%
店舗購入	20.9%	19.8%	18.7%
訪問販売	9.1%	8.8%	7.7%
電話勧誘	5.1%	5.4%	4.4%
訪問購入	0.9%	0.5%	0.9%
マルチ・マルチまがい	0.5%	0.2%	0.3%
ネガティブ・オプション	0.1%	0.1%	0.0%
その他無店舗	0.2%	0.0%	0.0%
不明・無関係	24.8%	29.6%	31.2%
総数	100.0%	100.0%	100.0%

図⑨-2 販売購入形態別割合



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。

ネガティブ・オプション

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、支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。