

令和 7 年度 消費生活相談状況

茨城県消費生活センター

1 茨城県内の相談件数の推移

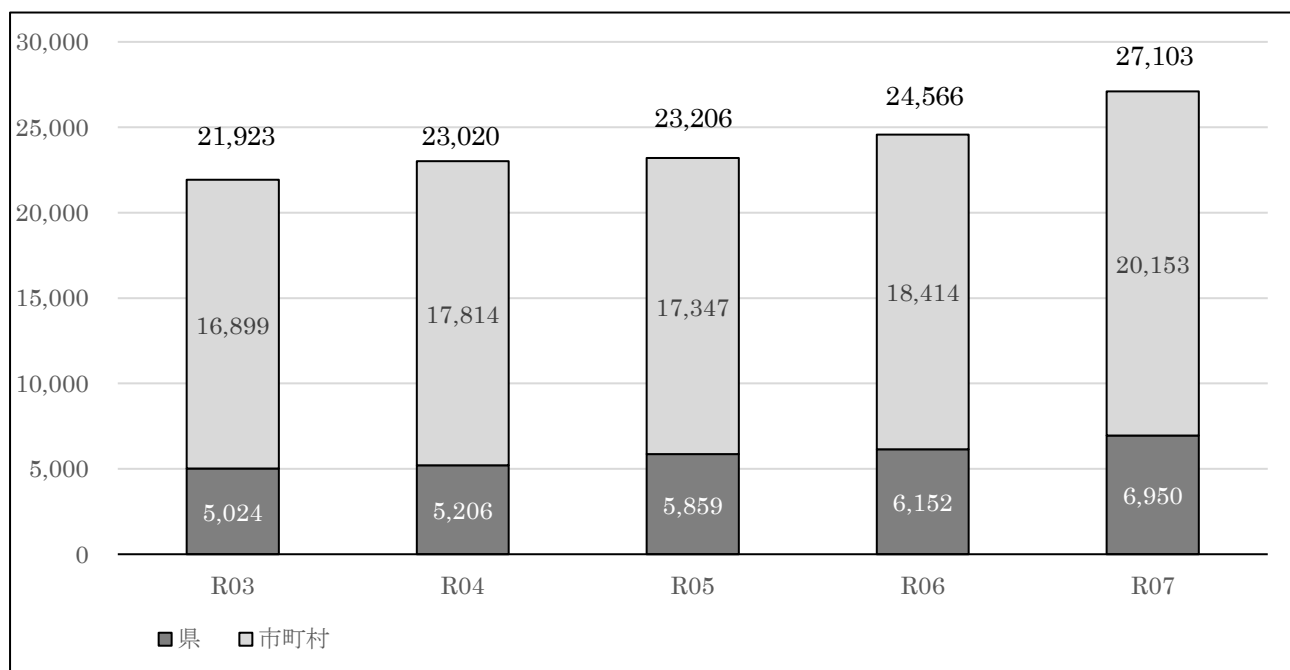
令和 7 年度の相談件数は、県消費生活センターが 6,950 件、市町村消費生活センターが 20,153 件で合計 27,103 件となり、前年度より 2,537 件の増加となった。(表 1)

相談件数の推移を見ると、前年度と比べて県消費生活センターは 798 件増加し、市町村消費生活センターは 1,739 件増加している。役務その他サービス、インターネット接続回線、不動産貸借等の相談の増加が、全体の相談件数が増加した主な要因と思われる。(表 3)

なお、市町村への相談件数の割合は全相談の約 75%を占めている。これは、より身近な市町村消費生活センターへ相談する傾向があることが理由と思われる。

【表 1】受付機関別消費生活相談件数

区 分		令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
県	相談件数	5,024	5,206	5,859	6,152	6,950
	(うち苦情)	4,606	4,707	5,323	5,620	6,423
	割合	22.9%	22.6%	25.2%	25.0%	25.6%
44 市町村	相談件数	16,899	17,814	17,347	18,414	20,153
	(うち苦情)	15,199	16,026	15,465	16,613	18,526
	割合	77.1%	77.4%	74.8%	75.0%	74.4%
合 計	相談件数	21,923	23,020	23,206	24,566	27,103
	(うち苦情)	19,805	20,733	20,788	22,233	24,949



年代別苦情相談件数は、20 歳未満や 20 歳代の若者等からの相談は少なく、合わせて 9.5% となっている。また、60 歳以上の高齢者等からは依然として多くの相談が寄せられており、全体の 46.9%を占めている。（表 2）

【表 2】契約当事者年代別苦情相談件数

年度 年齢	令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
20 歳未満	435	2.2%	503	2.4%	431	2.1%	426	1.9%	422	1.7%
20 歳代	1,525	7.8%	1,711	8.3%	1,644	8.0%	1,538	7.0%	1,933	7.8%
30 歳代	1,733	8.9%	1,802	8.7%	1,754	8.5%	1,585	7.2%	2,021	8.1%
40 歳代	2,567	13.1%	2,733	13.2%	2,540	12.3%	2,403	11.0%	2,680	10.8%
50 歳代	2,869	14.7%	3,282	15.9%	3,248	15.7%	3,503	16.0%	3,729	15.0%
60 歳代	3,172	16.2%	3,357	16.2%	3,289	15.9%	3,579	16.3%	3,894	15.7%
70 歳以上	5,194	26.6%	5,300	25.6%	5,680	27.5%	6,698	30.6%	7,755	31.2%
不明・団体	2,067	10.5%	1,982	9.7%	2,051	10.0%	2,191	10.0%	2,413	9.7%
合 計	19,562		20,670		20,637		21,923		24,847	

※ 表 2 から表 2 0 の数値は、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム。県及び 4 4 市町村に設置。）で検索した令和 8 年 6 月 2 4 日現在のデータを基に分析、計上したものであり、表 1 中の合計とは一致しない。

2 茨城県内の商品・サービス別の苦情相談状況

主な商品とサービス別の苦情相談件数の上位 10 位については、表 3 のとおりである。前年度と同様、商品一般が 1 位となっている。

また、年代別の苦情相談内容をみると、20 歳未満ではネットゲームが 1 位、その他の年代では商品一般が 1 位となっている。（表 4）

【表 3】主な商品・サービス別苦情相談件数

順位	商品・サービス名	令和 7 年度	令和 6 年度	対前年度比
1	商品一般	2,919	2,872	101.6%
2	役務その他サービス	1,080	789	136.9%
3	工事・建築	926	1,016	91.1%
4	フリーローン・サラ金	800	792	101.0%
5	インターネット接続回線	734	572	128.3%
6	基礎化粧品	725	760	95.4%
7	不動産貸借	710	579	122.6%
8	他の健康食品	666	710	93.8%
9	携帯電話サービス	464	388	119.6%
10	四輪自動車	457	398	114.8%

【表 4】 契約当事者年代別主な商品・サービス苦情相談件数

順位	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
1	ネットゲーム 69	商品 一般 154	商品 一般 159	商品 一般 243	商品 一般 391	商品 一般 418	商品 一般 1,116
2	商品 一般 32	エステサービス 142	不動産貸借 122	不動産貸借 130	基礎化粧品 186	基礎化粧品 193	役務その他サービス 457
3	他の健康食品 23	不動産貸借 122	フリーローン・サラ金 96	フリーローン・サラ金 122	フリーローン・サラ金 150	他の健康食品 158	工事・建築 449
4	基礎化粧品 11	フリーローン・サラ金 108	四輪自動車 75	役務その他サービス 100	他の健康食品 124	役務その他サービス 158	電 気 設 備 322
5	電 気 10	他の内職・副業 88	工事・建築 68	インターネット接続回線 82	インターネット接続回線 124	工事・建築 152	他の健康食品 271
6	医療サービス 10	役務その他サービス 80	役務その他サービス 66	四輪自動車 74	不動産貸借 116	フリーローン・サラ金 116	インターネット接続回線 246
7	修理サービス 9	四輪自動車 58	インターネット接続回線 65	工事・建築 65	工事・建築 102	インターネット接続回線 114	基礎化粧品 215
8	役務その他サービス 9	医療サービス 58	他の内職・副業 53	基礎化粧品 64	四輪自動車 95	メイクアップ化粧品 101	固定電話サービス 202
9	不動産貸借 8	電 気 43	エステサービス 52	修理サービス 56	役務その他サービス 89	携帯電話サービス 73	携帯電話サービス 177
10	エステサービス 8	修理サービス 38	修理サービス 43	金融関連サービスその他 49	メイクアップ化粧品 85	金融関連サービスその他 69	給湯システム 146

（１）商品一般※¹に関する苦情相談

※ 1 商品一般：商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など

商品一般に関する苦情相談は、対前年比 101.6%、47 件増加の 2,919 件であった。

（表 3）契約当事者の年代別では、20 歳代から 70 歳代以上 1 位、20 歳代未満で 2 位となっている。（表 4）

相談内容は、固定電話にかかってくる「2 時間後にこの電話が使えなくなります。詳細は 1 番を押してください。」という不審な自動音声ガイダンスの相談が多数寄せられた。

このほか、身に覚えのない未納料金の支払いを請求する電話やハガキ、外国から届いた注文していない商品不明の荷物、身に覚えのないクレジットカード等の請求についての相談も寄せられている。

（２）役務その他サービス※²に関する苦情相談

※2 役務その他サービス：PIO-NET 分類・キーワードマニュアルに規定する特定の役務サービスに該当しない、その他の役務サービス

役務その他サービスに関する苦情相談は、対前年比 136.9%、291 件増加の 1,080 件であった。（表 3）

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 56.9%を占めており、また、販売購入形態別では、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売による相談が 78.8%を占めた。（表 5）

相談内容は、「分電盤の無料点検をするという電話がかかってきたので訪問を承諾した。

不審なので訪問を断りたい。」「車が故障し、ネットで調べた業者にレッカー移動を依頼したら高額な請求を受けた。」等の相談が寄せられた。

【表 5】 役務その他サービスに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態（件数）				
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧誘 販売	不明・ 無関係等
20 歳未満	9	0.8%	1	3	5	—	—
20 歳代	80	7.4%	5	22	26	18	9
30 歳代	66	6.1%	4	15	25	14	8
40 歳代	100	9.3%	7	26	32	21	14
50 歳代	89	8.2%	4	21	31	20	13
60 歳代	158	14.6%	7	42	45	45	19
70 歳以上	457	42.3%	16	160	66	140	75
不明・団体	121	11.2%	8	29	21	24	39
合 計	1,080		52	318	251	282	177
			4.8%	29.4%	23.2%	26.1%	16.4%

（３） 工事・建築^{※3}に関する苦情相談

※3 工事・建築：新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事、防水工事など

工事・建築に関する苦情相談は、対前年度比 91.1%、90 件減少の 926 件であった。（表 3） 契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 64.9%を占めている。販売購入形態別では、訪問販売が 52.9%を占めている。（表 6）

相談内容は「突然、訪問してきた業者に屋根の点検と修理を依頼したが、契約内容や費用など不審だ。クーリング・オフしたい。」「自宅のリフォームをネットで調べた業者に依頼したが、施工途中で連絡がとれなくなった。」等の相談が多く寄せられた。

【表 6】 工事・建築に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態（件数）				
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧誘 販売	不明・ 無関係等
20 歳未満	1	0.1%	—	—	—	1	—
20 歳代	18	1.9%	11	3	—	—	4
30 歳代	68	7.3%	24	11	1	—	32
40 歳代	65	7.0%	26	20	1	1	17
50 歳代	102	11.0%	32	41	3	4	22
60 歳代	152	16.4%	31	82	14	3	22
70 歳以上	449	48.5%	60	316	6	11	56
不明・団体	71	7.7%	22	17	1	2	29
合 計	926		206	490	26	22	182
			22.2%	52.9%	2.8%	2.4%	19.7%

(4) フリーローン・サラ金^{※4}に関する苦情相談

※4 フリーローン・サラ金：消費者金融会社、クレジット会社、銀行等が扱う用途を限定しない消費者ローンなど

フリーローン・サラ金に関する苦情相談は、対前年度比 101.0%、8 件増加の 800 件であった。(表 3)

相談内容は、多重債務に関する相談のほか、「消費者金融と銀行に借り入れがあるが、無職になり返済が難しいので債務整理したい。」「家族が消費者金融から借金をして完済したが、過払金請求をできるか。」「行方不明の息子宛てに消費者金融などから催告が届いている。どうしたらよいか。」「ヤミ金から数万円借金し、10 万円以上返済しているが完納にならない。」等、債務整理、過払い金、家族の借金、ヤミ金等に関する相談が寄せられた。

多重債務に関する苦情相談は、対前年度比 100.1%、1 件増加の 842 件であった。

契約当事者の年代別では 50 歳代が最も多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。(表 7)

相談内容は「金融機関数社から借り入れたが返済できないため、債務整理したい。」「銀行や消費者金融からの借金があるが、病気で休職し、光熱費なども滞納している。弁護士から請求がきているので相談したい。」「家族がギャンブルで数百万円の借金をして、支払いが困難になった。債務整理をさせたい。」等の相談が寄せられている。

【表 7】多重債務に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和 7 年度					令和 6 年度	
	件数				割合	件数	割合
	男性	女性	不明・団体	計			
20 歳未満	1	1	—	2	0.2%	5	0.6%
20 歳代	62	70	2	134	15.9%	120	14.3%
30 歳代	70	45	—	115	13.7%	109	13.0%
40 歳代	88	46	1	135	16.0%	135	16.0%
50 歳代	95	53	3	151	17.9%	167	19.9%
60 歳代	79	49	—	128	15.2%	114	13.5%
70 歳以上	86	41	—	127	15.1%	133	15.8%
不明・団体	29	9	12	50	5.9%	58	6.9%
合 計	510	314	18	842	100.0%	841	100.0%
	60.6%	37.3%	2.1%	100%			

(5) インターネット接続回線^{※5}に関する苦情相談

※5 プロバイダ、インターネット回線の料金やサービスに関する相談など

インターネット接続回線に関する苦情相談は、対前年度比 128.3%、162 件増加の 734 件であった。

(表 3)

契約当事者の年代別では、60 歳以上の高齢者が 49.0%を占めており、また、販売購入形態別では、電話勧誘販売による相談が 49.0%を占めた。(表 8)

相談内容は、「電話勧誘で、光回線の料金が今より安くなると言われ契約したが、月々の料金が高くなった。」等、他業者への乗り換えの相談が多数寄せられた。

【表 8】インターネット接続回線に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	総数		販売購入形態 (件数)					
	件数	割合	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧誘 販売	その他 無店舗	不明・ 無関係
20 歳未満	3	0.4%	1	1	—	—	—	1
20 歳代	31	4.2%	2	4	4	13	—	8
30 歳代	65	8.9%	4	11	9	29	—	12
40 歳代	82	11.2%	5	16	4	50	—	7
50 歳代	124	16.9%	9	25	8	65	—	17
60 歳代	114	15.5%	15	18	4	56	1	20
70 歳以上	246	33.5%	22	41	13	123	1	46
不明・団体	69	9.4%	3	9	4	24	—	29
合 計	734		61	125	46	360	2	140
			8.3%	17.0%	6.3%	49.0%	0.3%	19.1%

3 特徴的な苦情相談

(1) SNSに関する苦情相談

コミュニティー型ウェブサイトやアプリ等の SNS (ソーシャルネットワーキングサービス) をきっかけとした相談が多数寄せられており、苦情相談件数は、対前年度比 127.7%、494 件増加の 2,275 件であった。男女別では、女性が 63.8%を占め、契約当事者の年代では 50 歳代が最も多く、次いで 60 歳代、70 歳以上となっている。(表 9)

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。(表 10)

主な商品サービス別の苦情相談件数では、1 位が基礎化粧品で、契約当事者の 31.0%が 50 歳代、2 位が他の健康食品で契約当事者の 33.3%が 50 歳代であった。(表 11)

相談内容は、SNS の広告から化粧品やサプリメント等を契約してトラブルとなるケース、SNS で知り合った人から、副業を勧誘されて契約トラブルとなるケースや暗号資産等の投資を勧誘されトラブルになるケース等がみられた。

【表 9】SNSに関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和 7 年度				割合	令和 6 年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20 歳未満	33	45	1	79	3.5%	74
20 歳代	104	155	—	259	11.4%	226
30 歳代	62	153	—	215	9.5%	160
40 歳代	75	210	1	286	12.6%	287
50 歳代	168	370	2	540	23.7%	418
60 歳代	177	307	2	486	21.4%	351
70 歳以上	154	190	—	344	15.1%	213
不明・団体	24	22	20	66	2.9%	52
合 計	797	1,452	26	2,275	100.0%	1,781
	35.0%	63.8%	1.1%	100.0%		

【表 10】SNSに関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マル チまがい	電話勧 誘販売	ネカティブ・ オプション	訪問 購入	その他 無店舗	不明・ 無関係
20 歳未満	4	2	63	—	1	1	—	1	7
20 歳代	20	5	173	4	33	—	—	2	22
30 歳代	15	3	148	1	26	—	1	—	21
40 歳代	11	2	248	—	11	1	—	—	13
50 歳代	12	1	493	—	13	—	—	—	21
60 歳代	5	1	442	1	10	1	—	1	25
70 歳以上	1	1	317	—	2	—	1	—	22
不明・団体	3	1	42	—	5	—	—	—	15
合 計	71	16	1,926	6	101	3	2	4	146
	3.1%	0.7%	84.7%	0.3%	4.4%	0.1%	0.1%	0.2%	6.4%

【表 11】SNSに関する主な商品・サービス別契約当事者年代別苦情相談件数 ()内は前年度件数

商品・サービス名	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	不明・団体	合計
基礎化粧品	6	9	11	33	90	80	57	4	290(277)
他の健康食品	15	5	3	13	53	35	35	—	159(168)
メイクアップ化粧品	—	—	3	30	49	48	17	—	147(79)
他の内職・副業	3	52	32	19	17	9	1	2	135(149)
商品一般	3	12	12	8	14	13	12	7	81(67)
電気空調・冷房機器	—	1	2	9	13	19	18	2	64(16)
ファンド型投資商品	1	2	5	10	13	15	7	3	56(41)
役務その他サービス	2	12	11	5	8	8	1	5	52(58)
金融関連サービスその他	1	6	8	11	9	10	4	1	50(35)
紳士・婦人用バッグ	1	8	4	8	14	9	—	—	44(17)

(2) 定期購入に関する苦情相談

苦情相談件数は、対前年度比 101.1%、22 件増加の 2,066 件であった。男女別では、女性が 64.4%を占め、契約当事者の年代では 70 歳以上が最も多く、次いで 60 歳代、50 歳代となっている。(表 12)

販売購入形態別では、各年代とも通信販売によるものが大部分を占めている。(表 13)

主な商品サービスでは、化粧品や健康食品が多くなっている。(表 14)

相談内容は、「SNS の広告から初回 1 限りと思ってしわ取りクリームを購入したところ、定期購入だった。解約したいが高額請求されて困っている。」「通販で定期購入した健康ドリンクを飲んだところ体調を崩した。解約したいが業者と連絡がつかない。」等である。

【表 12】 定期購入に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者 年代	令和 7 年度				割合	令和 6 年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20 歳未満	14	23	2	39	1.9%	37
20 歳代	8	23	—	31	1.5%	30
30 歳代	16	37	1	54	2.6%	45
40 歳代	37	133	1	171	8.3%	196
50 歳代	147	296	—	443	21.4%	465
60 歳代	190	358	1	549	26.6%	576
70 歳以上	285	430	1	716	34.7%	621
不明・団体	17	31	15	63	3.0%	74
合 計	714	1,331	21	2,066	100.0%	2,044
	34.6%	64.4%	1.0%	100.0%		

【表 13】 定期購入に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	マルチ・マルチ まがい	電話勧 誘販売	ネット・ライブ・ オプション	不明・ 無関係
20 歳未満	—	—	38	—	—	—	1
20 歳代	—	—	30	1	—	—	—
30 歳代	4	1	48	—	1	—	—
40 歳代	1	—	167	—	2	1	—
50 歳代	1	—	431	1	5	1	4
60 歳代	—	2	537	—	8	—	2
70 歳以上	2	6	666	1	26	3	12
不明・団体	—	—	55	—	1	1	6
合 計	8	9	1,972	3	43	6	25
	0.4%	0.4%	95.5%	0.1%	2.1%	0.3%	1.2%

【表 14】定期購入に関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数 ()内は前年度件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	合計
基礎化粧品	9	12	15	49	150	167	178	15	595(668)
他の健康食品	19	8	10	27	97	124	188	16	489(534)
メイクアップ化粧品	—	—	5	38	79	89	58	4	273(154)
頭髮用化粧品	2	1	5	14	27	42	58	8	157(148)
他の化粧品	5	4	1	13	17	14	28	3	85(134)
化粧品	—	1	3	4	15	22	19	2	66(71)
健康食品	1	1	—	—	5	17	28	4	56(62)
皮膚病薬	—	—	2	2	2	7	18	1	32(7)
他の医薬品	—	1	—	—	2	9	19	1	32(18)
ペット用品	—	—	1	3	15	8	4	1	32(11)

(3) 点検商法に関する苦情相談

苦情相談件数は、対前年比 149.8%、452 件増加の 1,359 件であった。男女別では、男性が 48.2%、女性が 49.1%とほぼ同率であり、契約当事者の年代では 60 歳以上が 82.3%を占めている。(表 15)

販売購入形態別では、各年代とも訪問販売と電話勧誘販売によるものが大部分を占めている。(表 16)

主な商品サービスでは、役務その他サービス、電気設備、工事・建築、給湯システムが多くなっている。(表 17)

相談内容は、「分電盤の点検に来た業者から古いので交換した方がいいと言われて契約したが、高額で不審だ。クーリング・オフしたい。」「ガス給湯器の点検をすると自宅に電話があり、家族が応じてしまった。断りたいが業者の連絡先がわからない。」等である。

【表 15】点検商法に関する契約当事者年代別性別苦情相談件数

契約当事者年代	令和 7 年度				割合	令和 6 年度
	男性	女性	不明・団体	総計		総計
20 歳未満	—	1	—	1	0.1%	0
20 歳代	4	2	—	6	0.4%	7
30 歳代	15	9	—	24	1.8%	26
40 歳代	21	26	1	48	3.5%	42
50 歳代	44	38	—	82	6.0%	88
60 歳代	101	90	1	192	14.1%	143
70 歳以上	444	477	5	926	68.1%	534
不明・団体	26	24	30	80	5.9%	67
合 計	655	667	37	1,359	100.0%	907
	48.2%	49.1%	2.7%	100.0%		

【表 16】点検商法に関する契約当事者年代別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者 年代	店舗 購入	訪問 販売	通信 販売	電話勧誘販売	不明・ 無関係等
20 歳未満	—	1	—	—	—
20 歳代	—	4	—	1	1
30 歳代	—	22	—	—	2
40 歳代	—	30	2	15	1
50 歳代	—	49	—	25	8
60 歳代	—	107	1	71	13
70 歳以上	7	616	6	238	59
不明・団体	—	46	1	21	12
合 計	7	875	10	371	96
	0.5%	64.4%	0.7%	27.3%	7.1%

【表 17】点検商法に関する主な商品サービスと契約当事者年代別苦情相談件数 ()内は前年度件数

商品・サービス名	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	不明・団体	合計
役務その他サービス	—	3	7	20	22	67	271	40	430(246)
電気設備	—	—	1	3	16	49	253	10	332(16)
工事・建築	—	—	1	9	16	30	194	6	256(287)
給湯システム	—	2	4	11	12	24	107	14	174(176)
修理サービス	—	—	2	1	2	5	21	—	31(46)
電 気	1	—	—	—	1	4	11	—	17(7)
ソーラーシステム	—	—	1	—	1	2	8	3	15(8)
プロパンガス	—	—	—	—	—	5	4	—	9(3)
役務その他	—	—	—	1	—	1	7	—	9(2)
駆除サービス	—	—	—	—	1	—	6	1	8(14)

4 その他

(1) 販売購入形態別の苦情相談状況

販売購入形態別の苦情相談状況は、通信販売に関するものが 8,348 件、全体の 33.6%と最も多かった。スマートフォンなどの普及により、インターネット通販による購入・契約が多いことが主な要因と思われる。

また、店舗・無店舗購入別では、無店舗購入に関する相談が 54.7%を占め、実際に店舗へ契約者が出向いて購入・契約をする店舗購入の形態は 4,717 件と、全体の 19.0%であった。(表 18)

【表 18】販売購入形態別苦情相談件数

販売購入形態区分		令和 7 年度		令和 6 年度		対前年度比	
		件数	割合	件数	割合	件数	増減率
店舗購入		4,717	19.0%	3,997	18.2%	720	18.0%
無店舗購入		13,596	54.7%	12,066	55.1%	1,530	12.7%
（内訳）	訪問販売	2,702	10.9%	2,376	10.8%	326	13.7%
	通信販売	8,348	33.6%	7,215	32.9%	1,133	15.7%
	マルチ・マルチまがい	83	0.3%	85	0.4%	△2	△2.4%
	電話勧誘販売	2,002	8.1%	1,903	8.7%	99	5.2%
	ネガティブ・オプション	137	0.6%	140	0.7%	△3	△2.1%
	訪問購入	204	0.8%	236	1.1%	△32	△13.6%
	その他無店舗	120	0.5%	111	0.5%	9	8.1%
不明・無関係		6,534	26.3%	5,860	26.7%	674	11.5%
合 計		24,847		21,923		2,924	

件数が最も多かった通信販売の苦情相談状況を商品・サービス別で見ると、基礎化粧品が最も多く、次いで他の健康食品、商品一般の順となった。

次に件数が多かった店舗購入の商品・サービス別の相談状況は、不動産賃借が最も多く、次いで、四輪自動車、フリーローン・サラ金の順であった。(表 19)

【表 19】販売購入形態別主な商品・サービス苦情相談件数

順位	通信販売		店舗購入	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	基礎化粧品	662	不動産賃借	423
2	他の健康食品	551	四輪自動車	339
3	商品一般	524	フリーローン・サラ金	335
4	メイクアップ化粧品	298	携帯電話サービス	233
5	役務その他サービス	251	エステティックサービス	228
6	頭髮用化粧品	180	工事・建築	206
7	他の内職・副業	169	医療サービス	185
8	電気空調・冷房機器	166	携帯電話	127
9	金融関連サービスその他	166	商品一般	123
10	インターネットゲーム	113	修理サービス	122

(2) 苦情相談処理結果状況

苦情相談処理結果については、助言（自主解決のためのアドバイス）が 64.4%を占めている。

また、県及び市町村消費生活センターであっせんを行った 3,100 件のうち、2,808 件の相談を解決できた。（表 20）

【表 20】 苦情相談処理結果

処理結果区分	令和 7 年度		令和 6 年度
	件数	割合	件数
助言	15,999	64.4%	14,133
その他情報提供	4,272	17.2%	3,595
あっせん	3,100	12.5%	2,959
解決	2,808	11.3%	2,717
不調	292	1.2%	242
他機関紹介	552	2.2%	491
処理不要 ※1	659	2.7%	534
処理不能 ※2	233	0.9%	175
継続処理中 他	32	0.1%	36
合 計	24,847	100.0%	21,923

※1 処理不要：相談の取り下げ 等

※2 処理不能：連絡先不明 等