

令和7年度 沼津市消費生活相談の概要

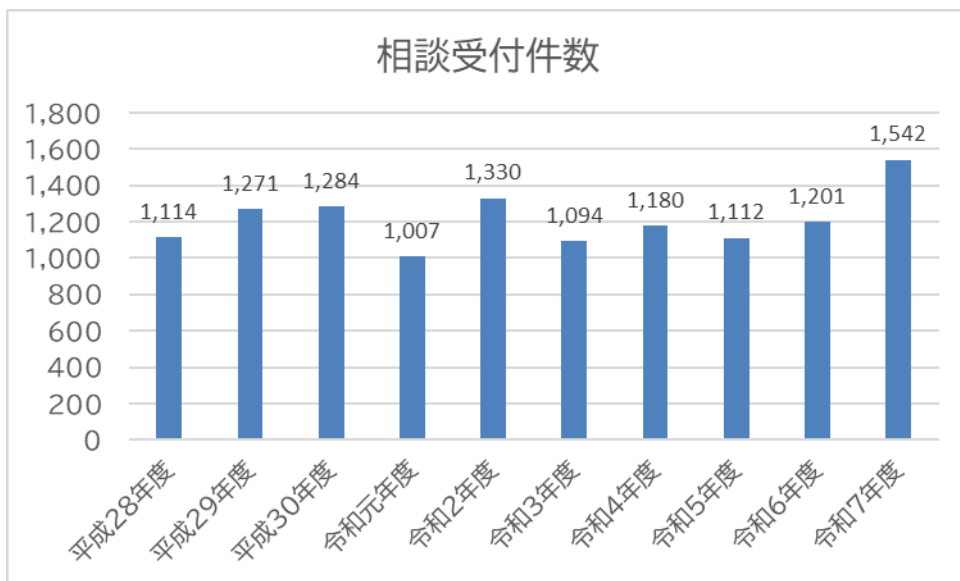
1. 相談受付件数について

沼津市消費生活センターでは、令和7年度に1,542件（前年度比341件増）の相談を受け付けた。直近10年以上にわたり、毎年1,000件を上回る高い水準で推移している。

年度	相談受付件数	前年度比(%)
平成28年度	1,114	-
平成29年度	1,271	114.1
平成30年度	1,284	101.0
令和元年度	1,007	78.4
令和2年度	1,330	132.1
令和3年度	1,094	82.3
令和4年度	1,180	107.9
令和5年度	1,112	94.2
令和6年度	1,201	108.0
令和7年度	1,542	128.4



沼津市消費生活センター
イメージキャラクター
かしこいぬまづの「たからっこ」

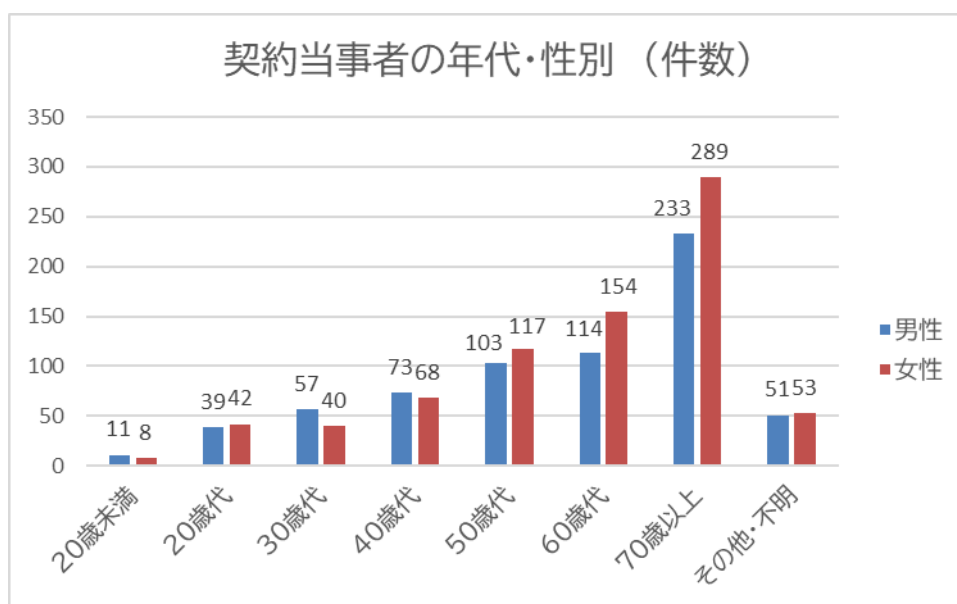


2. 契約当事者の性別・年代について

契約当事者を性別にみると、判明しているもので男性が681人、女性が771人と、女性の割合が多い。

年代別では、全ての年代で件数が増加しているが、60歳以上の相談が全体の約51%を占めており、高齢者が消費者トラブルに遭いやすい傾向が続いている。

年代	令和7年度				令和6年度			
	男性	女性	計 (性別不明 含む)	構成比	男性	女性	計 (性別不明 含む)	構成比
20歳未満	11	8	20	1.3%	10	10	20	1.7%
20歳代	39	42	81	5.3%	22	53	75	6.2%
30歳代	57	40	97	6.3%	25	38	63	5.2%
40歳代	73	68	142	9.2%	55	63	119	9.9%
50歳代	103	117	220	14.3%	58	98	157	13.1%
60歳代	114	154	269	17.4%	98	99	199	16.6%
70歳以上	233	289	522	33.9%	197	268	466	38.8%
その他・不明	51	53	191	12.4%	23	12	102	8.5%
合計	681	771	1,542	100.0%	488	641	1,201	100.0%
	44.2%	50.0%			40.6%	53.4%		

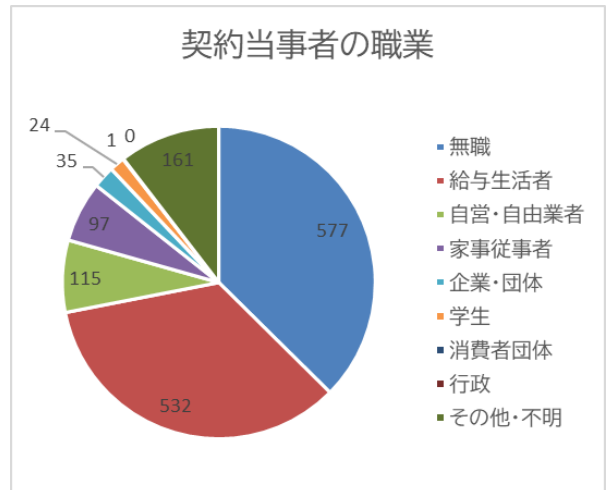


3. 契約当事者の職業について

契約当事者の職業別でみると、無職の件数が577件(全体の37.4%)と最も高く、次いで給与生活者が532件(同34.5%)となっている。

企業・団体からの相談のうち、事業者が営業目的で行った契約は消費生活センターの受付対象とならないため、他の適切な相談先を案内することになる。

職業	令和7年度	令和6年度
無職	577	543
給与生活者	532	385
自営・自由業者	115	76
家事従事者	97	54
企業・団体	35	33
学生	24	30
消費者団体	1	1
行政	0	0
その他・不明	161	79
合計	1,542	1,201



4. 相談方法について

相談方法別でみると、電話1,332件(前年度比277件増)、来訪206件(同比61件増)、文書4件(同比3件増)であった。

電話での対応で終了する相談が大半だが、契約内容が複雑で分かりにくい、事実確認と問題整理が必要、事業者との交渉を斡旋(あっせん)するような場合は来庁を求め、関係書面・商品・写真などを確認して問題を整理することになる。また、民生委員や地域包括支援センター職員が当事者と一緒に来庁するケースもあった。

相談方法	令和7年度	令和6年度
電話	1,332	1,055
来訪	206	145
文書	4	1
合計	1,542	1,201

※消費生活センターの「斡旋(あっせん)」とは

消費者と事業者では、知識や交渉力に差があることから、問題のある消費者契約が行われ、消費者が不当に不利な状況におかれることがある。このような場合に、消費生活センターが事業者との交渉の手助けをすることを「斡旋」という。

1. 金銭的な被害が大きく、その回復を求めている
2. 相談者が高齢者・若年者・障がい者などで自主交渉が困難
3. 相談者の自主交渉では解決に至らない

などの場合に、消費生活相談員が事業者と直接電話や面談をして解決を目指す。

5. 相談内容別の分類について

相談内容別では、「契約・解約」に関するものが1,301件と最も多く、次いで「販売方法」に関するものが838件、「価格・料金」に関するものが407件であった。

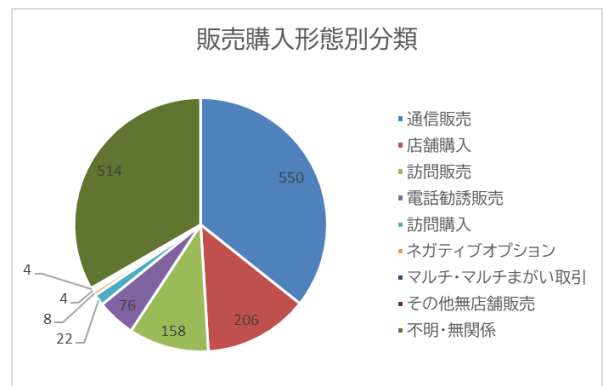
相談内容	令和7年度	令和6年度
契約・解約	1,301	966
販売方法	838	720
価格・料金	407	261
品質・機能・役務品質	183	146
接客対応	182	120
表示・広告	161	68
法規・基準	60	13
安全・衛生	39	32
買物相談	9	6
施設・設備	9	0
生活知識	6	8
包装・容器	1	0
計量・量目	0	0
その他	22	25

※1件の相談が複数の相談内容を含んでいる場合があるため、左表の合計は相談件数の合計とは一致しない。

6. 販売購入形態別の分類について

販売購入形態別分類では、通信販売が550件(全体の35.7%)と最も多かった。初回安価な商品を購入したつもりが、実は高額な定期購入になっていたとの相談がここ数年多く寄せられている。また、特に高齢者を狙う給湯器や配電盤等の点検商法のトラブルに関する相談も依然として多い。

販売購入形態	令和7年度	令和6年度
通信販売	550	362
店舗購入	206	180
訪問販売	158	154
電話勧誘販売	76	64
訪問購入	22	33
ネガティブオプション	8	4
マルチ・マルチまがい取引	4	4
その他無店舗販売	4	2
不明・無関係	514	398
合計	1,542	1,201



※マルチ・マルチまがい取引

いわゆる連鎖販売取引のこと。

※ネガティブオプション

消費者からの申し込みがないのに、業者が一方向的に商品を送りつけて請求する商法。

※その他無店舗販売

2日以上展示会販売、屋台、自動販売機など。

7. 商品別の分類について

相談内容のうち商品に関するものが770件(全体の49.9%)、サービスなどの役務に関するものが704件(同45.7%)、直接的な消費者契約ではない他の相談が68件(同4.4%)であった。

商品に関するもので最も多かったのは「商品一般」の167件であった。具体的な内容としては、電話、郵便、電子メールなどで身に覚えのない商品やサービスの料金を請求される架空請求や、内容不明な荷物が届いたといういわゆる「送り付け商法」の相談があった。

役務に関するもので最も多かったのは「運輸・通信サービス」の137件であった。具体的な内容としては、携帯電話や光回線の契約トラブルの相談が多く寄せられた。

商品大分類	代表的なもの	令和7年度	令和6年度	対前年度比
商品一般	郵便・メールなどを使った架空請求	167	141	118.4
保健衛生品	化粧品・保健衛生品・理美容器具	130	122	106.6
食料品	食品・健康食品・水	105	79	132.9
教養娯楽品	パソコン・モバイル機器・映像商品・玩具	97	55	176.4
被服品	衣類・アクセサリ・身の回り品	85	57	149.1
住居品	寝具類・家電製品	74	53	139.6
土地・建物・設備	土地・建物・屋外装備品	63	81	77.8
車両・乗り物	車両・自動車用品・自転車	27	24	112.5
光熱水品	電気・ガス・水道	21	31	67.7
他の商品	貴金属・昇降機	1	0	皆増
商品計		770	643	119.8
運輸・通信サービス	運輸・貨物運送・電話・通信サービス・テレビ放送	137	101	135.6
金融・保険サービス	各種保険・金融取引・融資サービス	86	65	132.3
教養・娯楽サービス	旅行代理業・宿泊施設・各種講座・娯楽サービス	81	59	137.3
保健・福祉サービス	医療・理美容・エステ・老人福祉・社会保険・駆除サービス	78	86	90.7
レンタル・リース・貸借	レンタルサービス・不動産貸借	51	37	137.8
修理・補修	修理サービス・車検サービス	37	30	123.3
工事・建築・加工	新築工事・屋根工事・電気工事・加工サービス	37	29	127.6
内職・副業・ネズミ講	各種内職・副業・ネズミ講	23	9	255.6
役務一般	複合サービス会員	11	10	110.0
教育サービス	学校・学習塾・家庭教師・留学	3	2	150.0
クリーニング	クリーニング	2	5	40.0
管理・保管	保守管理契約・一時預かりサービス・コインパーキング	1	1	100.0
他の役務	外食・冠婚葬祭・各種サービス	143	73	195.9
他の行政サービス	証明・パスポート・マイナンバー	14	8	175.0
役務計		704	515	136.7
他の相談	家庭管理・しきたり・アンケート・債権回収	68	43	158.1
総件数		1,542	1,201	128.4

8. 年代別 商品・サービス別の相談件数 (上位10品目)

年代別に商品・サービス別件数をみると、20歳未満では「被服関連」「化粧品」「美容」「教養・娯楽」が多い。30歳代では、賃貸住宅のトラブルを主な内容とする「レンタル・リース・貸借」や金融関係の相談が多い。40歳代以上では、60歳代を除いて「商品一般」が最も多く、「化粧品」や「健康食品」などに関する相談も多い。

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	被服品一般	2	理美容	10	レンタル・リース・貸借	8	商品一般	12
2	紳士・婦人洋服	2	役務その他	7	相談その他	6	役務その他	11
3	化粧品	2	商品一般	5	融資サービス	5	化粧品	8
4	娯楽等情報配信サービス	2	内職・副業	5	他の金融関連サービス	5	内職・副業	6
5	他の教養・娯楽	2	健康食品	4	医療	5	レンタル・リース・貸借	5
6	理美容	2	レンタル・リース・貸借	4	商品一般	4	他の金融関連サービス	5
7	健康食品	1	空調・冷暖房機器	3	紳士・婦人洋服	4	インターネット通信サービス	5
8	かばん	1	他の教養娯楽品	3	役務その他	4	放送	5
9	電話機・電話機用品	1	教室・講座	3	食生活機器	3	自動車	4
10	他の教養娯楽品	1	他の教養・娯楽	3	家具・寝具	3	移動通信サービス	4
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般	19	化粧品	41	商品一般	69	商品一般	36
2	化粧品	16	役務その他	25	役務その他	50	役務その他	20
3	役務その他	16	商品一般	22	電報・固定電話	37	相談その他	12
4	他の教養・娯楽	9	健康食品	12	化粧品	30	他の金融関連サービス	9
5	レンタル・リース・貸借	8	空調・冷暖房機器	9	健康食品	27	レンタル・リース・貸借	7
6	修理・補修	8	電気	8	相談その他	26	インターネット通信サービス	7
7	健康食品	7	レンタル・リース・貸借	8	工事・建築・加工	17	電報・固定電話	6
8	紳士・婦人洋服	7	工事・建築・加工	8	修理・補修	17	修理・補修	5
9	融資サービス	7	インターネット通信サービス	7	空調・冷暖房・給湯設備	12	健康食品	4
10	相談その他	7	電報・固定電話	6	移動通信サービス	11	他の教養娯楽品	4

9. 契約・購入金額について

50万円未満の契約についての相談が多く寄せられている一方で、1千万円以上の高額な契約・購入金額に関する相談が20件あり、深刻な消費者トラブルが存在している。1千万円以上の相談内容としては、暗号資産、注文住宅、新築マンション、不動産投資に関するものなどである。

契約・購入金額	令和7年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度
1万円未満	279	165	179	183	156
5万円未満	242	191	133	185	152
10万円未満	52	41	41	45	47
50万円未満	151	128	111	131	104
100万円未満	40	43	37	30	26
500万円未満	62	47	50	44	41
1千万円未満	6	11	12	9	3
5千万円未満	11	8	10	11	9
1億円未満	3	0	3	0	0
1億円以上	0	0	0	0	0
その他・不明	696	567	536	542	556
合計	1,542	1,201	1,112	1,180	1,094

10. 処理結果と期間について

消費生活相談では、相談者から事実関係の聴取を行ったうえで助言を行い、相談者自身が自主交渉し即日処理完了する相談が大半を占めるが、相談者自身での交渉が困難などの理由で、消費生活センターが斡旋して解決を目指すこともある。

近年のデジタル化やキャッシュレス化の進展や消費者の多様化を背景に、新たなサービスや決済手段が広がり、消費者トラブルは複雑・多様化しており、斡旋事案では解決までに数か月を要することもある。

処理結果	令和7年度	令和6年度
助言（自主交渉）	1,164	978
斡旋解決	204	120
その他情報提供	56	35
他機関紹介	51	33
処理不要	35	13
斡旋不調	25	15
処理不能	7	7
合計	1,542	1,201

期間	令和7年度	令和6年度
即日処理	1,367	1,121
継続処理	175	80
合計	1,542	1,201

11. 救済金額について

消費生活相談員の助言や斡旋を受けたことにより、事業者へ支払いをせずに済んだ（未然防止）、またはクーリング・オフなどにより返金を受けることができた（回復）といった、救済件数及び金額は、令和7年度で160件22,120,149円であった。

年度	救済件数・金額	うち未然防止	うち回復
令和7年度	160件 22,120,149円	29件 7,233,821円	131件 14,886,328円
令和6年度	108件 19,093,714円	23件 4,318,074円	85件 14,775,640円

12. 相談の特徴について

消費者の多様化やデジタル化の進展等、消費者を取り巻く環境は日々急速に変化しており、消費生活センターに寄せられる相談も複雑多様化している。近年特に、インターネット通販やSNSをきっかけとした投資など、情報通信機器・サービスに関連するトラブル相談が増加している。情報通信機器は年代を問わず利用されており、消費者の利便性が大きく向上する一方で、ネットリテラシーを身に付ける機会がないままインターネットを利用する消費者も多く、情報格差の拡大や、インターネット通販やSNSに係るトラブルの増加につながっている。初回安価な価格を提示して高額契約に誘い込む定期購入、簡単に稼げると謳う広告をきっかけに契約させる副業商法、実在する企業を模した偽サイトや、AI技術を利用した投資詐欺など複雑且つ巧妙化したトラブルに巻き込まれる事例が生じている。

また、令和7年度は、実在の企業や行政機関等をかたり「2時間後に電話が使えなくなる」という電話がかかってきたという相談が目立った。多くは高齢者宅の固定電話宛にかかってくるものだが、メールやショートメッセージなどで同様のメッセージが届いたという相談もあった。いずれも特殊詐欺の事例であり、警察や庁内の防犯対策部局と連携し、防犯対策や関連する補助金制度のPR等を行っているが、これらの相談は後を絶たない。自身でトラブル回避ができたケースも多いが、特に認知症患者や判断力が低下した人は、詐欺被害や消費者被害が深刻化する傾向にあり、福祉関係機関等の協力のもと、被害救済に至ったケースもあった。