



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2025 年 11 月 27 日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 横溝、竹本
内線 5031、5035
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2025 年 11 月号（No. 449）＞

2025 年度上半期（4～9 月）消費生活相談の集計と分析 ～「賃貸アパート」に関する相談件数が大きく増加～

【2025 年度上半期消費生活相談概要】

～相談件数は増加、高齢者・若者・一般の全ての年代区分で増加～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は 23,312 件（県：5,824 件、市町村：17,488 件）で、前年同期に比べ、1,066 件、4.8%増加しました。[概要データ I](#)
- 契約当事者の年代 3 区分別の相談件数を見ると、前年同期に比べ、どの年代の相談も増加（若者 9.8%増、一般 7.7%増、高齢者 0.8%増）しています。若者の相談件数は、成年年齢が 18 歳に引き下げられた 2022 年度から 2 年連続で減少しましたが、増加に転じています。[概要データ I、II](#)
- 商品・サービス別では、「商品一般」（身に覚えのない商品が届いたという相談、架空請求の相談等）が 2,474 件で最も多く、以下、「化粧品」（1,718 件）、「賃貸アパート」（923 件）、「健康食品」（773 件）、「工事・建築」（554 件）の順となっています。[概要データ III](#)

【2025 年度上半期の特徴的相談】

① 「賃貸アパート」に関する相談件数が大きく増加

「賃貸アパートを退去する時に高額な修繕費を請求された。」などの相談が 923 件と、前年同期に比べ大きく増加（21.4%増）しています。20 歳代と 30 歳代の割合が全体の約 4 割を占めています。[特徴的相談①](#)

② 「インターネット接続回線」に関する相談件数が大きく増加

「携帯電話とインターネット回線を一つの業者にまとめると料金が安くなる、と勧誘されて契約したが不安だ。」などといった相談が 503 件と、前年同期に比べ大きく増加（25.1%増）しています。70 歳以上の相談が全体の約 3 割を占めています。

[特徴的相談②](#)

③ 「定期購入」に関する相談件数は減少したものの、依然として多い

「定期購入を申し込んだつもりがないのに、定期購入になっていた。」などの相談が 2,179 件と、前年同期に比べ減少（15.8%減）したものの、依然として多く寄せられています。50 歳以上の年代の割合が全体の約 8 割を占めています。[特徴的相談③](#)

※ 2025 年度上半期（4～9 月）消費生活相談の集計

愛知県及び市町村が PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談データ
（2025 年 10 月 20 日現在）に基づいています。

2025 年度上半期の消費生活相談概要データ — 速 報 —

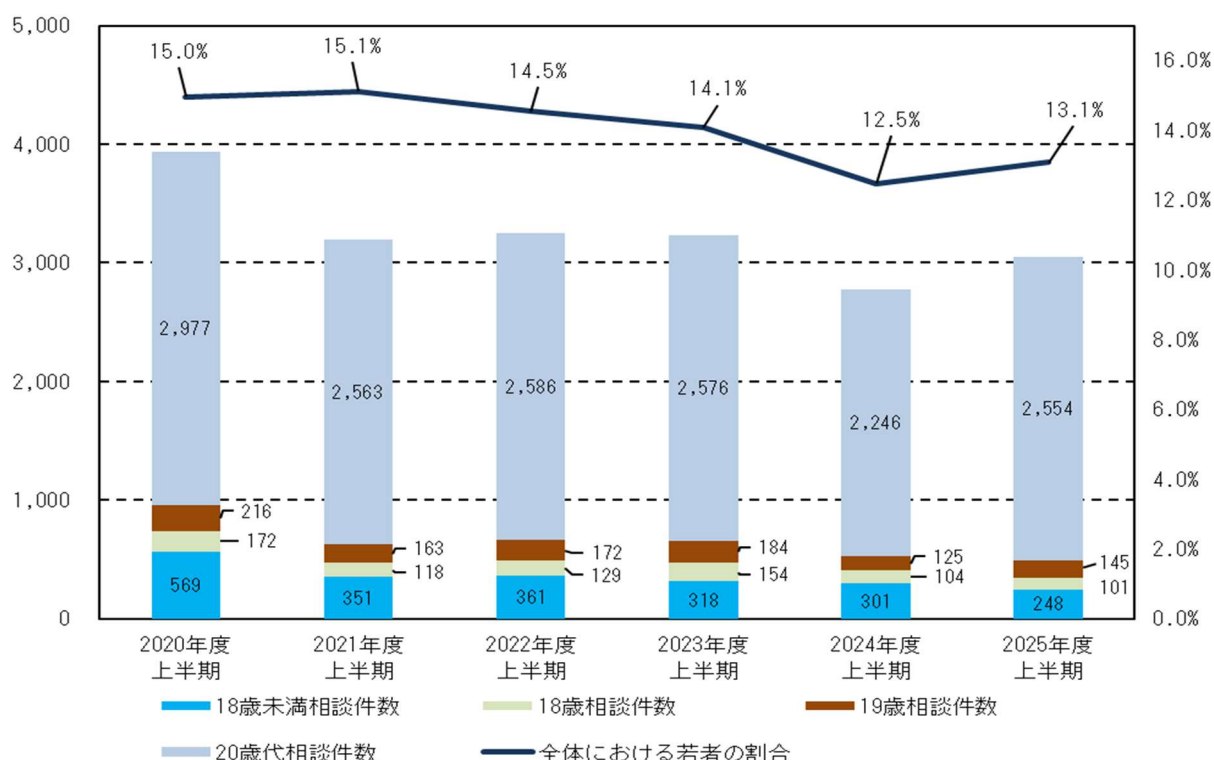
I 相談件数の推移

(単 位 : 件)

区 分		2025年度上半期	2024年度上半期	2023年度上半期	前年同期比増減数(率)	
県内の相談件数 合計		23,312	22,246	22,953	+1,066	(+4.8%)
県・市町村別	県	5,824	4,932	5,412	+892	(+18.1%)
	市町村	17,488	17,314	17,541	+174	(+1.0%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	4,960	4,921	4,574	+39	(+0.8%)
	30歳未満(若者)	3,048	2,776	3,232	+272	(+9.8%)
	上記以外(一般)	12,575	11,677	12,201	+898	(+7.7%)
	無回答	2,729	2,872	2,946	-143	(-5.0%)

II 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単 位 : 件)



III 商品・サービス別件数(上位5位)

(単 位 : 件)

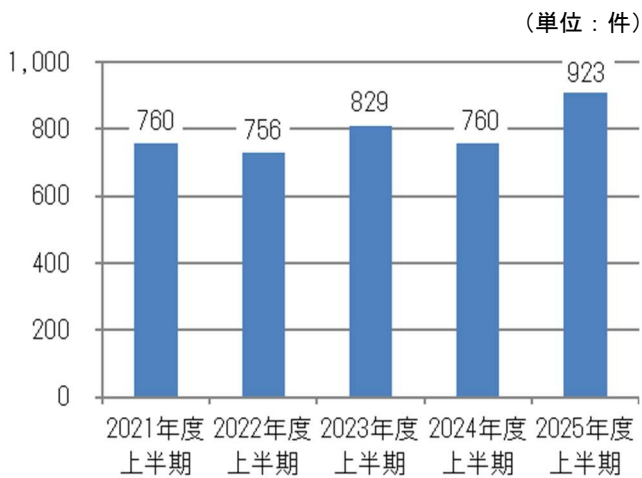
年度	順位	1	2	3	4	5
2025 年 度 上 半 期	商品一般	商品一般	化粧品	賃貸アパート	健康食品	工事・建築
		2,474	1,718	923	773	554
前年同期比増減数		(+88)	(-170)	(+163)	(-214)	(-114)
2024 年 度 上 半 期	商品一般	商品一般	化粧品	健康食品	賃貸アパート	工事・建築
		2,386	1,888	987	760	668

2025 年度上半期の特徴的相談

① 「賃貸アパート」に関する相談件数が大きく増加

- 「賃貸アパートを退去したら、床の小さなキズの修繕費用や、通常損耗と思われる壁紙の貼替え費用、ハウスクリーニング代などを請求されたが、支払いたくない。」などといった「賃貸アパート」に関する相談が 923 件寄せられており、前年同期と比較して大きく増加（21.4%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、20 歳代と 30 歳代が計 409 件と多く、全体の約 4 割を占めています。

◆「賃貸アパート」に関する相談件数



◆契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2025年度 上半期	2024年度 上半期	増減率 (%)	2025年度 上半期 構成比 (%)
未成年者	0	0	-	0.0
18歳	2	7	△ 71.4	0.2
19歳	1	3	△ 66.7	0.1
20歳代	227	138	64.5	24.6
30歳代	182	161	13.0	19.7
40歳代	140	108	29.6	15.2
50歳代	112	111	0.9	12.1
60歳代	76	67	13.4	8.2
70歳以上	48	47	2.1	5.2
無回答	135	118	14.4	14.6
計	923	760	21.4	100.0

【相談事例】

1 年 2 か月住んだ賃貸アパートを退去したが、扉やフローリングのわずかな傷の修理代を請求された。業者は居住期間が 1 年程度なので経年劣化ではないというが、どの傷も目立たない、通常の生活で生じた傷なので、支払いたくない（30 歳代 女性）

【アドバイス】

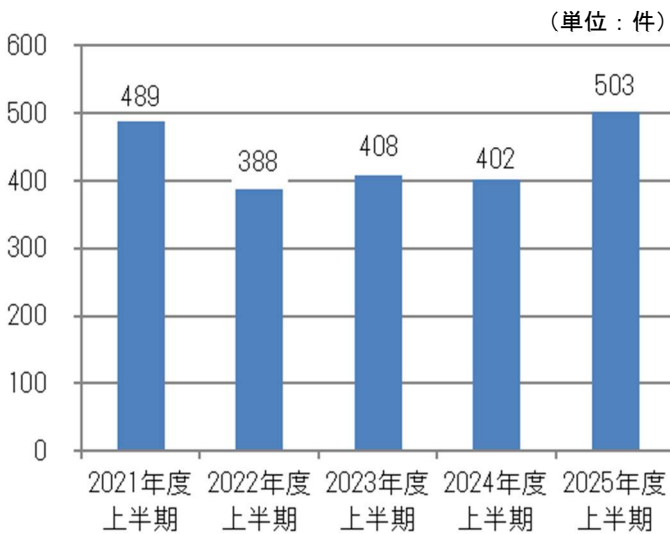
- 契約する前に、貸主側から説明される契約内容をよく聴き取り、分からないことがあればしっかりと確認しておきましょう。
- 入居する際には、賃貸物件にキズや汚れ等がないかや、エアコン等の設備が正常に作動するかなど、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 入居中に、設備の不具合・故障が起きた場合や、雨漏りや水漏れなどのトラブルが起きた場合は、すぐに貸主側に連絡しましょう。
- 退去する際にも、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 原則として、年月の経過による損耗や、普通の使い方をしていても発生する汚れ・キズなどの修繕費用については、借主が負担する必要はないと考えられます。
- 貸主側から請求された費用に納得できない場合は、国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」（下記 Web サイトに掲載）に示されている基準を参考に、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合しましょう。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

② 「インターネット接続回線」に関する相談件数が大きく増加

- 「電話会社を名乗り『固定電話が使えなくなるので、工事する』との電話が入り了承したが、契約した内容がよくわからない。」「光回線事業者が変わるため、新しい契約が必要だと言われ契約したが、解約したい。」といった「インターネット接続回線」に関する相談が503件寄せられており、前年同期と比較して大きく増加（25.1%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、70歳以上が140件と最も多く、全体の約3割を占めています。

◆ 「インターネット接続回線」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2025年度 上半期	2024年度 上半期	増減率 (%)	2025年度 上半期 構成比(%)
未成年者	0	0	0.0	0.0
18歳	2	1	100.0	0.4
19歳	0	0	0.0	0.0
20歳代	31	30	3.3	6.2
30歳代	59	47	25.5	11.7
40歳代	49	50	△ 2.0	9.7
50歳代	85	65	30.8	16.9
60歳代	79	51	54.9	15.7
70歳以上	140	97	44.3	27.8
無回答	58	61	△ 4.9	11.5
計	503	402	25.1	100.0

【相談事例】

大手通信業者を名乗り、「光電話に切り替えたほうが良い。電話料金も今のままだ。」と言われて光電話を契約した。第1回目の請求書を見ると、オプションが勝手につけられていたため、今までは月2千円ほどだった電話代が変更前より高額になった。解約したい。

(80歳代 男性)

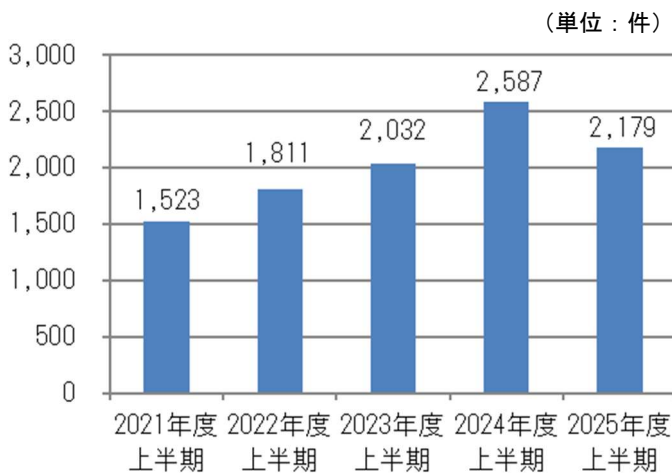
【アドバイス】

- 「料金が今より安くなる」と言われても、オプション等により現在よりも高額になる場合があります。また、現在の契約を解約することに伴う違約金（解約料）や工事費残債等の支払いが必要になることもあるので、現在の契約内容も確認しておきましょう。
- 契約の内容がよく理解できるまで説明を受け、契約する必要がないと思われるときは、きっぱり断りましょう。
- 説明を聞いてもよくわからないときは、その場で契約せず、家族や消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 契約書面が届いてから8日間は電気通信事業法の初期契約解除制度により、契約を解除できます。キャンセル・解約を希望する場合は、すぐに事業者申し出ましょう。

③ 「定期購入」に関する相談件数は減少したものの、依然として多い

- 「1回限りの購入と思い商品を注文したところ、2回目が届き、定期購入になっているとわかった。」、「いつでも解約可能な定期購入を注文したが、途中で解約しようとしてもうまく手続きができない。」などといった、化粧品や健康食品等の「定期購入」に関する相談が2,179件寄せられており、前年同期と比較して減少（15.8%減）したものの、依然として多い状況が続いています。
- 契約当事者を年代別に見ると、50歳以上の年代が計1,740件と多く、全体の約8割を占めています。

◆ 「定期購入」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2025年度 上半期	2024年度 上半期	増減率 (%)	2025年度 上半期 構成比(%)
未成年者	38	31	22.6	1.7
18歳	15	9	66.7	0.7
19歳	12	4	200.0	0.6
20歳代	55	38	44.7	2.5
30歳代	69	75	△ 8.0	3.2
40歳代	193	232	△ 16.8	8.9
50歳代	538	662	△ 18.7	24.7
60歳代	586	738	△ 20.6	26.9
70歳以上	616	708	△ 13.0	28.3
無回答	57	90	△ 36.7	2.6
計	2,179	2,587	△ 15.8	100.0

◆ 契約当事者の性別

男性：686件（31.5%）、女性1,469件（67.4%）、不明・無回答等24件（1.1%）

【相談事例】

インターネットで、ダイエット食品をお試しで注文したつもりでいたのに、定期購入になっていた。宅配業者を通じて2回目の商品を返した後も請求が続いているが、支払いたくない。
(60歳代 女性)

【アドバイス】

- 通信販売（インターネット注文含む）には、クーリング・オフの適用はありません。
- インターネットで、商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないかや、「返品可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先等を十分確認することが重要です。
- 販売業者は、①分量、②販売価格・対価、③支払いの時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申込みの撤回、解除に関する事、⑥申込期間（期限のある場合）の内容について、最終確認画面上で明確に表示することが義務付けられていますが、表示はされていても、消費者が誤認しやすかったり、見落とししやすい表示も見られるので注意しましょう。
- 低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトには、特に注意しましょう。
- 2回目以降の商品を一方的に返しただけでは、解約したことになりません。電話等販売業者の指定する方法で解約を申し出て、承諾されることが必要です。
- 誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消すことができる可能性があります。契約内容の証拠を残すため、注文時には最終確認画面を記録として保存しておきましょう。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188（いやや！）

－ 身近な消費生活相談窓口につながります －

愛知県消費生活総合センター

電 話 番 号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談 (完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の6日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。