



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。

2026年6月30日（火）
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 2026年6月号 (No. 456) >

2025年度消費生活相談の集計と分析

～ 「インターネット接続回線」に関する相談件数が増加～

【2025年度消費生活相談概要】

～ 相談件数はすべ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49,271件（県：11,383件、市町村：37,888件）で、前年度（45,806件）に比べ3,465件、7.6%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、若者（30歳未満）の相談件数は8.3%、高齢者（70歳以上）は4.2%、それ以外の一般は10.6%増加しました。[概要データⅠ、Ⅲ](#)
- 商品・サービス別では、商品が特定できない「商品一般」（不審な電話、身に覚えのない荷物や架空請求に関する相談等）が、5,124件で最も多く、以下「化粧品」（3,523件）、「賃貸アパート」（1,994件）、「健康食品」（1,724件）、「工事・建築」（1,232件）の順となっています。[概要データⅡ](#)

【2025年度の特徴的相談】

① 「インターネット接続回線」に関する相談件数が増加

「通信会社を乗り換えると料金が安くなると言われて契約したが、以前より高くなり納得できない。」などといった相談が1,124件と、前年度に比べ増加（29.5%増）しています。70歳以上の年代が316件で、全体の約3割を占めていますが、若年者から高齢者まで幅広い年代から相談が寄せられています。[特徴的相談①](#)

② 「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回限りと思って注文したところ、定期購入になっていた。」などの相談が4,733件と、前年度に比べ減少（5.0%減）しましたが高止まりが続いています。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②](#)

③ 「分電盤」に関する相談件数が急増

「契約している電力会社だと思って無料点検を受けたところ、機器の劣化を指摘された。取替工事の契約をしたが、電力会社ではなく、金額も高額だったので解約したい。」などといった相談が2025年度に入って急増しています。[特徴的相談③](#)

※ 2025年度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(2026年5月12日現在)に基づいています。

2025年度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	2024年度	2023年度	前年度比増減数(率)
県内の相談件数 合計		49,271	45,806	44,794	+3,465 (+7.6%)
県・市町村別	県	11,383	10,293	10,605	+1,090 (+10.6%)
	市町村	37,888	35,513	34,189	+2,375 (+6.7%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	10,536	10,107	9,188	+429 (+4.2%)
	30歳未満(若者)	6,496	5,999	6,143	+497 (+8.3%)
	上記以外(一般)	26,371	23,847	23,841	+2,524 (+10.6%)
	無回答	5,868	5,853	5,622	+15 (+0.3%)

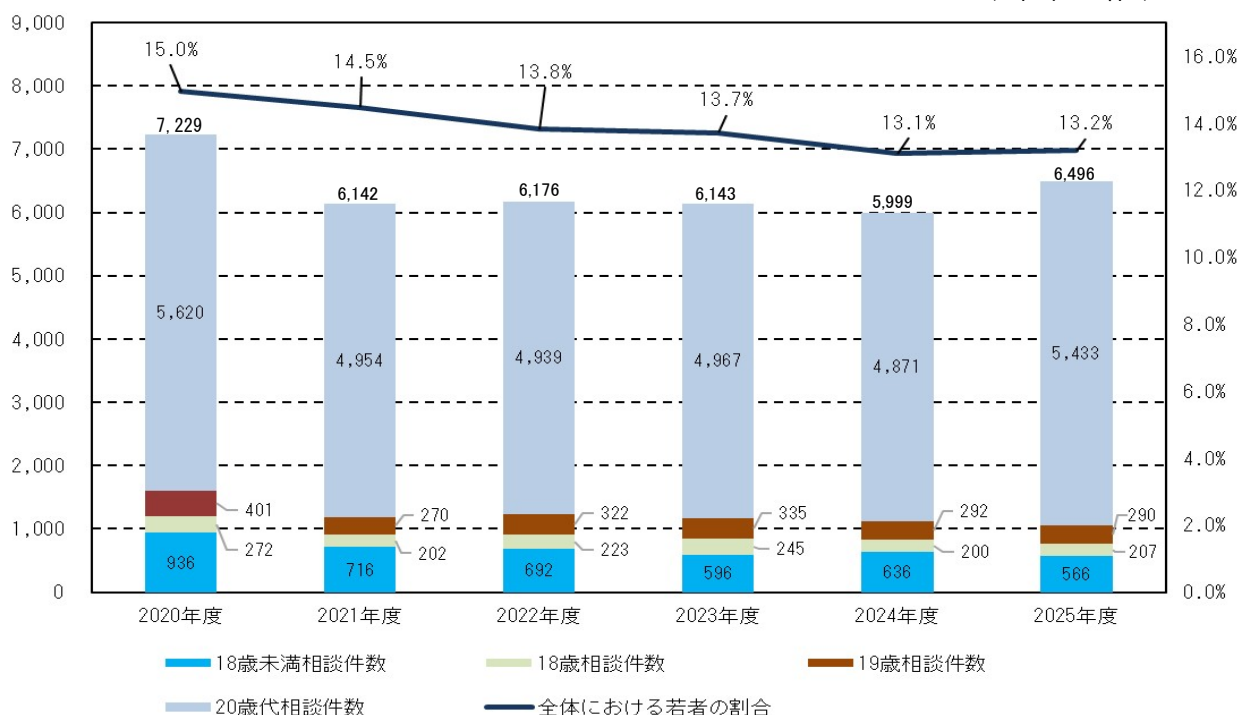
II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

年度	順位	1	2	3	4	5				
	2025年度	商品一般	5,124	化粧品	3,523	賃貸アパート	1,994	健康食品	1,724	工事・建築
前年度比増減数		(+179)	(-318)	(+438)	(-64)	(-175)				
2024年度	商品一般	4,945	化粧品	3,841	健康食品	1,788	賃貸アパート	1,556	工事・建築	1,407

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)

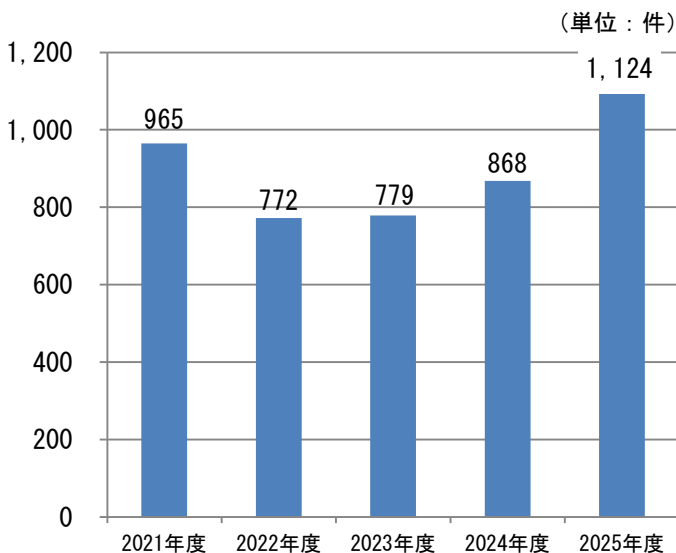


2025年度の特徴的相談

① 「インターネット接続回線」に関する相談件数が増加

- 「光回線に変えないと、アナログ回線の固定電話は使えなくなると言われた。」 「通信会社を乗り換えると、通信料金が安くなると勧誘されて契約したが、料金が高くなった。」 などといった「インターネット接続回線」に関する相談が1,124件寄せられており、前年度と比較して増加（29.5%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、70歳以上が316件で最も多く、全体の約3割を占めていますが、若年者から高齢者まで幅広い年代から相談が寄せられています。

◆ 「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	2024年度	増減率 (%)	2025年度 構成比 (%)
未成年者	0	1	△ 100.0	0.0
18歳	2	1	100.0	0.2
19歳	1	5	△ 80.0	0.1
20歳代	79	67	17.9	7.0
30歳代	128	92	39.1	11.4
40歳代	129	93	38.7	11.5
50歳代	177	138	28.3	15.7
60歳代	168	124	35.5	14.9
70歳以上	316	236	33.9	28.1
無回答	124	111	11.7	11.0
計	1,124	868	29.5	100.0

【相談事例】

Wi-Fi ルーターの利用料金が安くなると言われて、通信会社を乗り換えたが以前より高くなった。納得できない。(60歳代 男性)

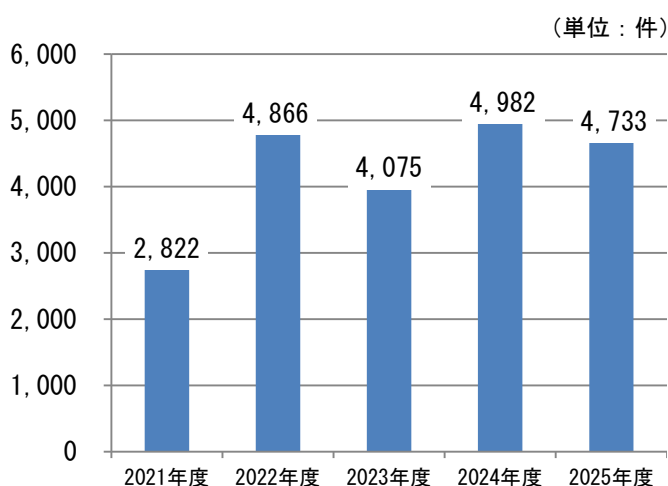
【アドバイス】

- 「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。

② 「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、定期購入だったことに気付いた。」「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業者に連絡できない。」などといった「定期購入」に関する相談が4,733件寄せられており、前年度と比較して減少（5.0%減）したものの、依然として多くなっています。
- 契約当事者を年代別に見ると、50歳以上の年代が計3,860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	2024年度	増減率 (%)	2025年度 構成比 (%)
未成年者	61	70	△ 12.9	1.3
18歳	29	21	38.1	0.6
19歳	24	14	71.4	0.5
20歳代	103	86	19.8	2.2
30歳代	138	120	15.0	2.9
40歳代	380	438	△ 13.2	8.0
50歳代	1,041	1,228	△ 15.2	22.0
60歳代	1,303	1,467	△ 11.2	27.5
70歳以上	1,516	1,385	9.5	32.0
無回答	138	153	△ 9.8	2.9
計	4,733	4,982	△ 5.0	100.0

【相談事例】

SNSの広告を見てダイエットサプリを購入した。初回のみで解約できることを広告で確認していたため解約を申し出たところ、追加費用の支払いを求められた。何の費用かわからず支払いたくない。(50歳代 女性)

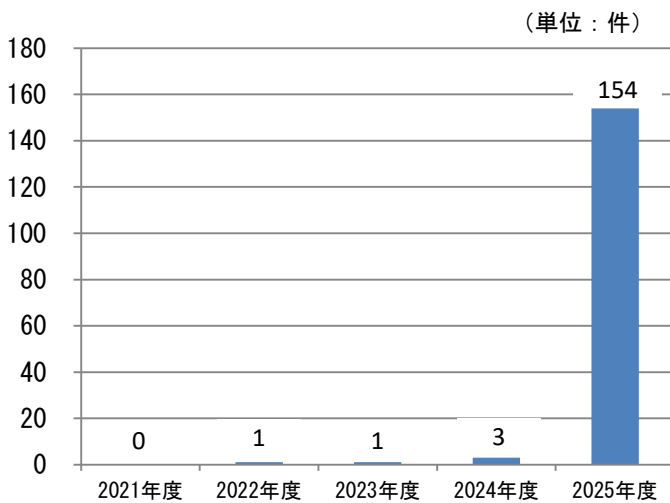
【アドバイス】

- 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。
- 「いつでも解約可能」等と表示されていても、実際には、初回の低価格の商品を購入して2回目以降を解約すると違約金等を請求されるケースがあるので注意しましょう。
- 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申込期間（期限のある場合）、⑥申込みの撤回、解除に関することについて、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い表示や、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では、特に注意しましょう。
- 誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せ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。

③ 「分電盤」に関する相談件数が急増

- 「分電盤の無料点検に伺う。」と電話で訪問の約束を取り付け、点検と称して交換工事を勧誘する「分電盤」の点検商法に関する相談が154件寄せられており、昨年度から急増しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、70歳以上の年代が108件で、全体の約7割を占めています。

◆ 「分電盤」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	2024年度	増減率 (%)	2025年度 構成比 (%)
未成年者	0	0	-	0.0
18歳	0	0	-	0.0
19歳	0	0	-	0.0
20歳代	0	0	-	0.0
30歳代	2	0	-	1.3
40歳代	1	0	-	0.6
50歳代	7	0	-	4.5
60歳代	16	0	-	10.4
70歳以上	108	3	3500.0	70.1
無回答	20	0	-	13.0
計	154	3	5033.3	100.0

【相談事例】

高齢の父が分電盤の無料点検を受け、劣化していると指摘されて、取替工事の契約をした。父は電力会社が行う点検と勘違いしていたようで、金額も高額であるためクーリング・オフしたい。(40歳代 男性)

【アドバイス】

- 分電盤は、電力会社（一般送配電事業者）が4年に1回以上の頻度で点検を行うことを法律で義務付けています。法定点検は無料で、調査員証を携帯した登録調査機関の調査員が点検を行います。点検を受ける場合は、調査員証の提示を求めましょう。
- 法定点検の場合、点検日は事前に書面で案内があり、電話で連絡することはありません。また、点検後に調査員が工事の契約を持ちかけることはありません。
- 業者から電話等で点検を勧められても安易に応じず、家族などの周囲の人に相談したり、信頼できる業者かどうかを確認したりするなど、慎重に対応しましょう。
- 分電盤の状況を確認したい場合は、管轄の電力会社（一般送配電事業者）、地域の電気工事業者等に相談しましょう。
- 点検するために訪問した業者と契約してしまった場合でも、特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書又は申込書の受領日から8日以内であればクーリング・オフできます。

消費生活相談窓口のご案内

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。



あいち暮らしWEB等のご案内

最新の消費者トラブル事例、様々な消費生活情報、消費者教育の教材等、
楽しく学べる学習コンテンツを提供しています。



あいち暮らしWEB



X (旧 Twitter)



YouTube

