

くらしの広場

2026年
夏号

No.375号

品川区消費者センター ☎03-6421-6136 品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

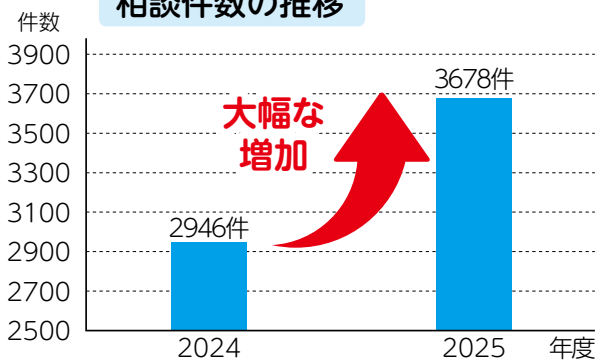
2025年度 品川区消費者相談の概要をお知らせします

- 相談件数は3,678件
- 20代、30代からの相談が増加
- お試しや格安で始まる「定期購入」トラブルは依然高止まり



1 相談件数 大幅な増加

相談件数の推移

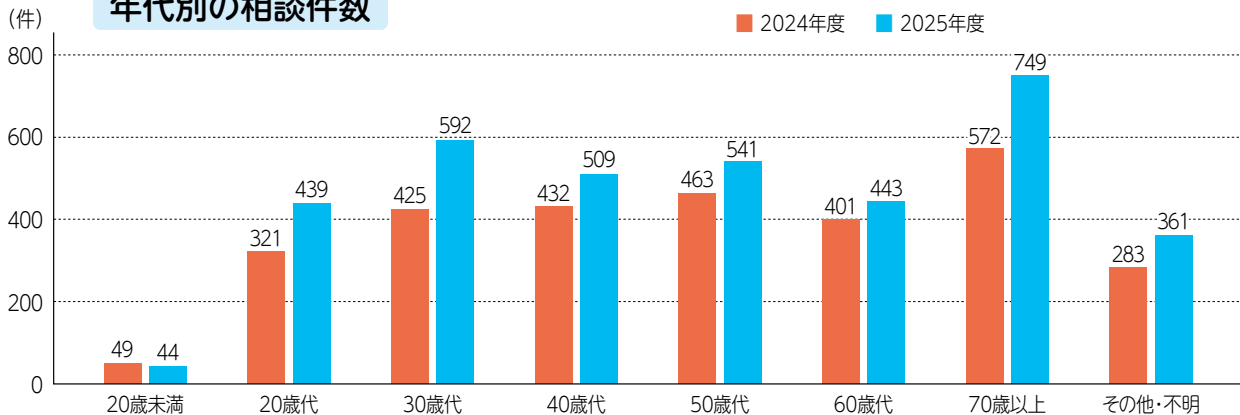


2025年度の相談件数は3,678件で、昨年度と比較し24.8%増えました。

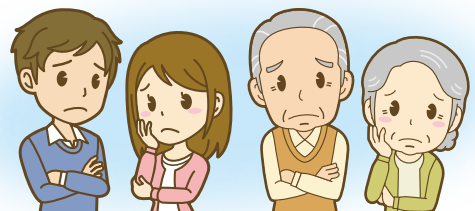


2 契約者の年代 各年代で増加

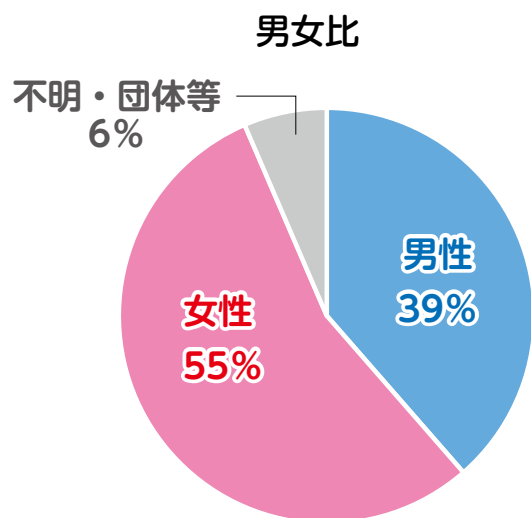
年代別の相談件数



20歳未満を除く各年代で増加しています。
特に、これまで減少が続いていた20歳代、30歳代の増加が顕著です。
全体を通しては、70歳以上が749件と突出しています。



3

契約者の
性別半数以上が
女性

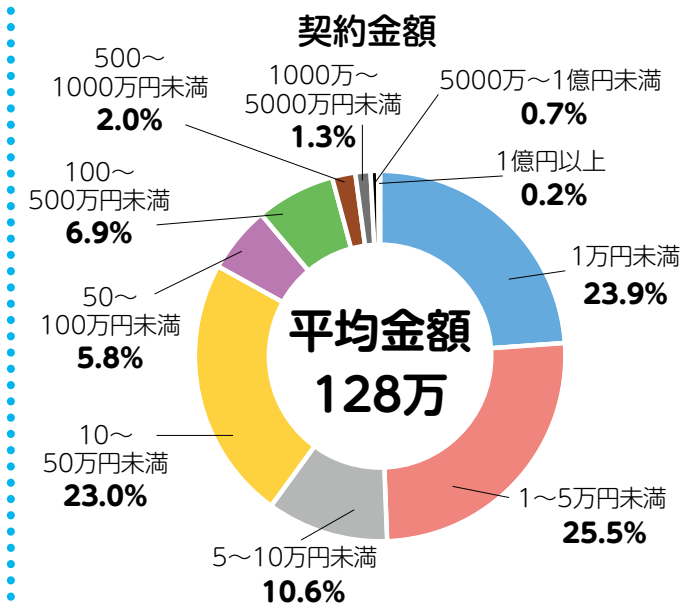
男女を比較すると約55%が女性です。この比率は過去数年大きな変化はありません。



4

契約
金額

高額化



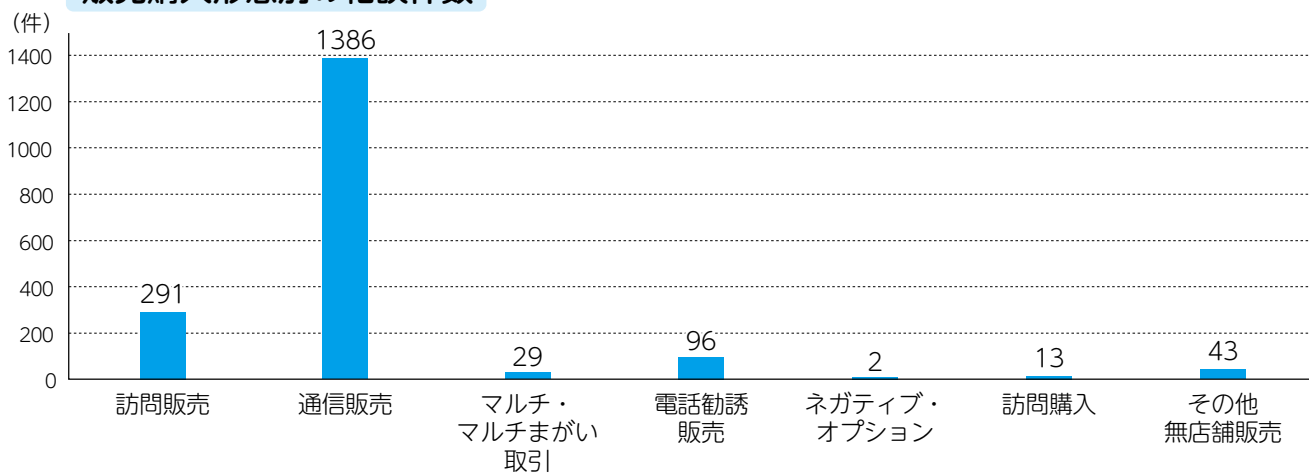
契約金額の平均額が約128万円と100万円を超えました。1億円以上の相談件数の増加が平均値を押し上げたと考えられます。

5

販売購入形態

通信販売が更に増加

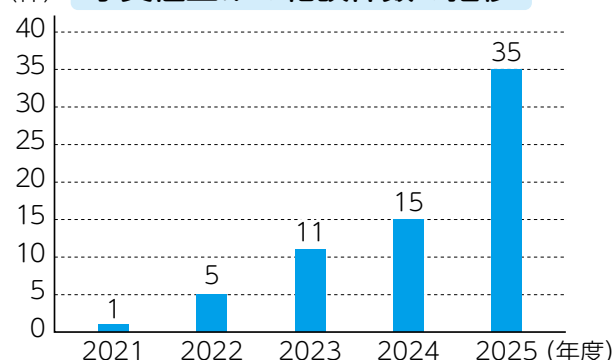
販売購入形態別の相談件数



通信販売の中でもインターネット通販のトラブルが目立ちます。格安との広告につられて商品を購入したら粗悪品が届いた、お試しで購入した健康食品や化粧品が「定期購入」だったなどが主な相談です。



家賃値上げの相談件数の推移



相談事例

賃貸マンションの更新の際に、大家から家賃を大幅に値上げされると言われた。
このまま住み続けるには
応じなければならないのか。



グラフからも分かるように、家賃の値上げに関する相談が年々増えています。家賃は毎月支払うものですから、生活へ及ぼす影響は多大で深刻です。消費者は、値上げを通告されても必ずしも応じる必要性はありません。値上げの理由を尋ね、その理由や新賃料が適切なのかを調べて交渉をしましょう。一度値上げに同意してしまうと取り消すことは難しくなりますので、十分にご注意ください。交渉方法等のアドバイスは、下記の窓口でも受けることができます。

● 東京都賃料値上げ特別相談窓口（住宅政策本部民間住宅部不動産課賃貸ホットライン）

電話相談：都庁開庁日 9時～17時30分 ☎ 03-5320-4958（直通）

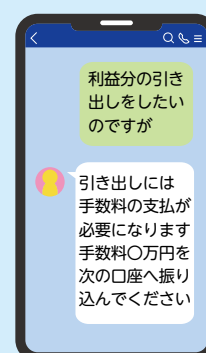
● 東京都不動産取引特別相談室（弁護士・司法書士無料相談）※対面相談のみ

予約電話：都庁開庁日 9時～17時30分 ☎ 03-5320-5015（直通）

相談時間：都庁開庁日 13時～16時（1回の相談時間は20分）

相談事例

SNSで知り合った人から投資グループへの参加を勧められ応じた。グループ内では、リーダーが提供した情報で投資を行い、多額の利益を得ている参加者がいた。自分も同様にして利益を出したが、資金を引き出すには手数料がかかるなどと理由を付けられ引き出せないでいる。



投資対象や運用方法は不明で、資金は個人名義の口座への振り込みでした。投資の情報を提供するとは名ばかりで、お金をだまし取るのが目的の詐欺の手口です。被害の回復は極めて難しく、警察及び振り込み先の銀行へ情報を提供するようにアドバイスしました。「貯蓄から投資へ」の流れから、「投資は必須」と考えている若い世代が増えています。ネット上には、誰でも簡単にお金もうかるような言葉があふれていますが、そんなうまい話が本当にあつたら家族や仲間内だけの話とし、赤の他人には秘密にするはず。短時間で簡単に、しかも多額のお金もうかるということは絶対にありません。

相談事例

数日前、分電盤を点検すると電話があり、電力会社の関連業者かと思い来てもらうことにした。点検後、古い分電盤を使っていると漏電になると交換を勧められた。工事費が15万円と高額なので迷ったが、安全性に関わることから承諾した。作業が終わり費用を払ったが、本当に必要な工事だったのか気になった。



電話や訪問で無料点検を持ちかけ、不安をあおって契約に持ち込む点検商法と呼ばれる典型的な事例です。点検は屋根や外壁など、戸建て住宅が主でしたが、昨年度は分電盤・給湯器へとその対象が変わり、集合住宅への勧誘も増えています。今後も点検の対象が変わる可能性があります。電話や訪問で点検を持ちかけられたら安易に応じず、家族や周囲の人、または消費者センターへ相談をしてください。

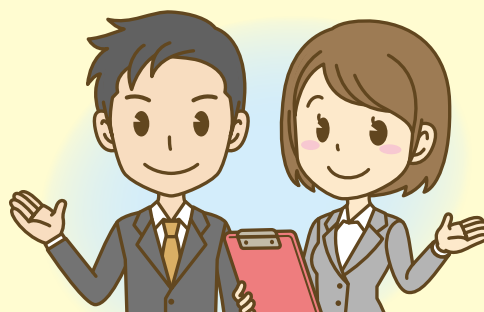


まとめ

相談件数が増えた年度は、架空請求ハガキやエステ事業者の倒産など、件数を押し上げる何らかの原因がありましたが、昨年度に関してはそのような特定の事情は見られませんでした。消費者センターの認知度が高まったことが一つの要因かと思われます。

消費者センターでは、購入した商品やサービスに対するトラブルや苦情などについて、消費者の立場に立って問題解決をお手伝いしています。相談は無料です。

**困ったら一人で悩まず、
まずはお気軽にお問合せください。**





エシカル消費を心がけよう！



エシカル消費とは、「人や社会、地域、環境などに優しいモノ」を購入する消費行動や生活スタイルのことです。普段の買い物や暮らしの中で、自分に何ができるかを考えることが「エシカル消費」の第一歩です。

わたしたちにもできること

- ・値段だけでなく、人や環境に配慮した商品かどうか考える。
- ・商品が手元に届くまでの生産や流通過程を考える。
- ・フェアトレード商品を買って途上国などを支援する。
- ・買い物にはマイバッグを持参し、レジ袋を断る。
- ・地産地消の食生活などを心がける。



エシカルカフェのご案内！

エシカル消費の概念や行動（アクション）について、区民の理解を広く浸透させるため、エシカルカフェ（消費生活教室）を昨年度に続き、今年度も計5回開催します。

詳細は広報しながらや品川区HPに随時公開予定です。

出前講座受付中



品川区の消費生活相談員が訪問し、高齢者や若者など、あらゆる年代層を対象に、被害の多い悪質商法の被害にあわないための対処法などをわかりやすく説明します。町会・自治会、高齢者クラブ、地域の集まり、社員研修、学校の授業、高齢者施設や介護事業者の皆さんもぜひご利用ください。

講座事例：

- ①携帯電話やスマートフォン、パソコンに身に覚えのない請求が来た時の対応
- ②キャッチセールスやマルチ商法などの契約解除について
- ③クーリング・オフの仕方
- ④架空請求や通信販売トラブルなど

時間：30分～2時間程度（午前10時から午後4時まで）

人数：10人以上の集まりで無料になります

費用：無料

申込方法：区ホームページの電子申請で直接お申し込みいただくか、もしくは申込書をホームページでダウンロードして消費者センターへ提出してください（FAX可）。



