

第4章 群馬県内の消費生活センターにおける 令和7年度消費生活相談の状況

1 相談全体の概要

(1) 年度別の相談件数

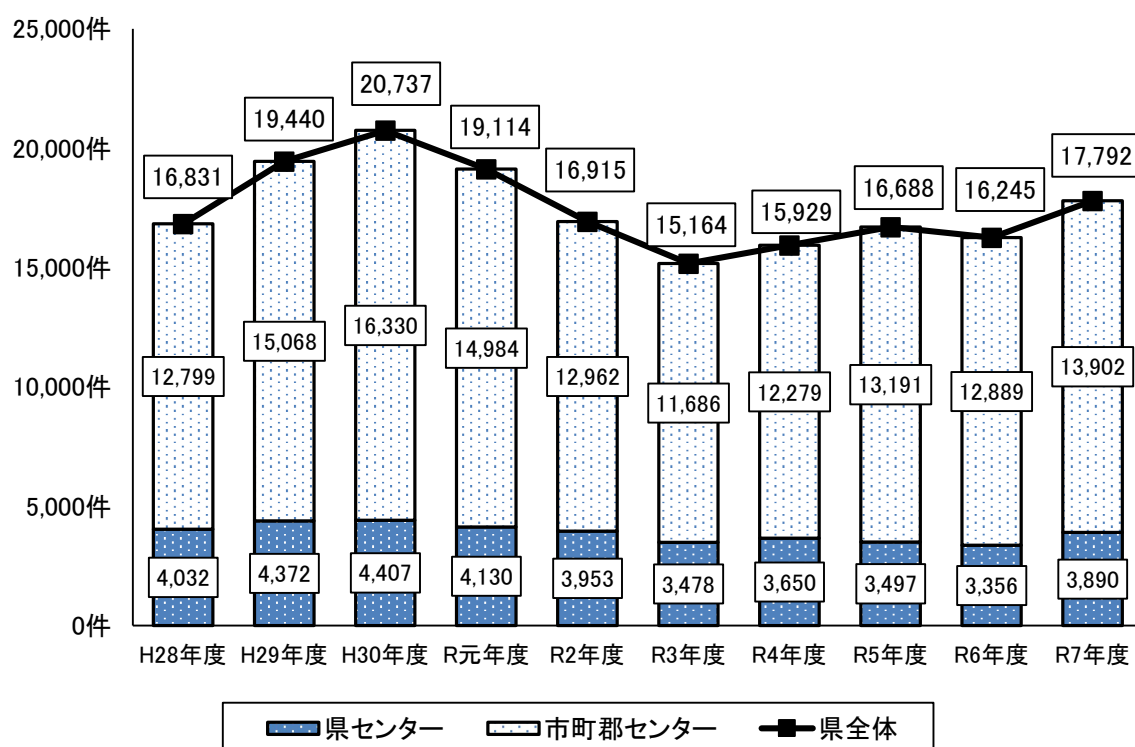
令和7年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,890件で、前年度(3,356件)と比べ534件(15.9%)増加しました。また、県内の市町郡消費生活センターに寄せられた相談件数は13,902件で、前年度(12,889件)と比べ1,013件(7.9%)増加しました。

県全体では17,792件となり、前年度(16,245件)と比べ1,547件(9.5%)増加しました。【表1、図1】

【表1】年度別相談件数

(単位：件)

	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
県	4,032	4,372	4,407	4,130	3,953	3,478	3,650	3,497	3,356	3,890
市町郡	12,799	15,068	16,330	14,984	12,962	11,686	12,279	13,191	12,889	13,902
全体	16,831	19,440	20,737	19,114	16,915	15,164	15,929	16,688	16,245	17,792



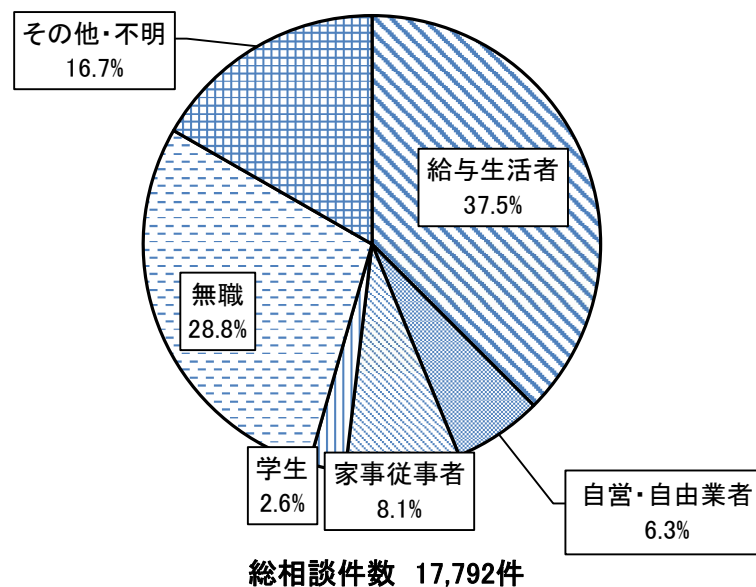
【図1】相談件数の年度別推移

(2)職業別の相談件数

契約当事者の職業別では、最も多いのは「給与生活者」(6,673 件)で、全体の 37.5%を占めています。前年度 (5,836 件) と比べて 837 件 (14.3%) 増加しました。【表 2、図 2】

【表 2】 契約当事者の職業別相談件数 (単位：件)

職業等	R7年度	R6年度	対前年度比
給与生活者	6,673	5,836	114.3%
(構成割合)	37.5%	35.9%	
自営・自由業者	1,120	947	118.3%
(構成割合)	6.3%	5.8%	
家事従事者	1,432	1,596	89.7%
(構成割合)	8.1%	9.8%	
学生	459	382	120.2%
(構成割合)	2.6%	2.4%	
無職	5,129	4,666	109.9%
(構成割合)	28.8%	28.7%	
その他・不明	2,979	2,818	105.7%
(構成割合)	16.7%	17.3%	
合計	17,792	16,245	109.5%



【図 2】 契約当事者の職業別

(3)年代別の相談件数

契約当事者を年代別に見ると、最も多いのは70歳代（3,046件）で全体の17.1%を占めており、前年度（2,867件）と比べると179件（6.2%）増加しました。【表3、図3】

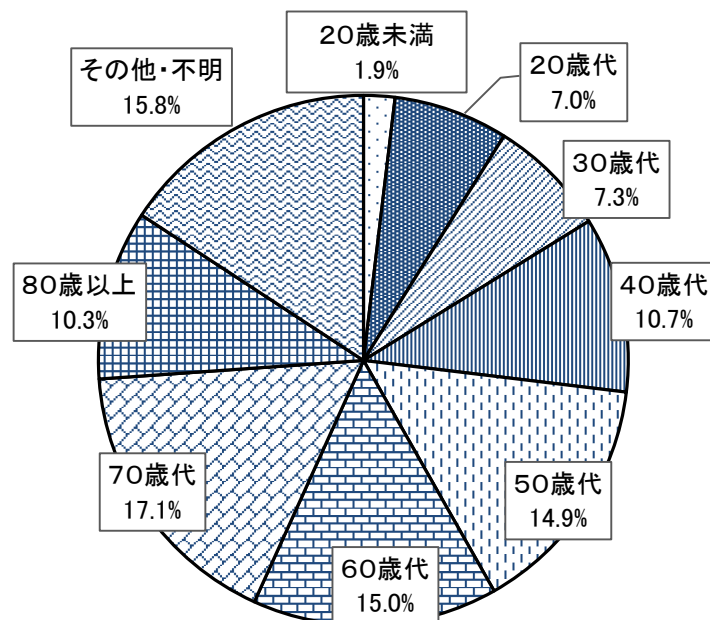
60歳以上の相談件数は7,551件で、前年度（7,240件）と比べ、311件（4.3%）増加しており、全体に占める割合は42.4%です。

30歳未満の相談件数は1,586件で、前年度（1,345件）と比べ、241件（17.9%）増加しました。

【表3】契約当事者の年代別相談件数

（単位：件）

年代	R7年度		R6年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
20歳未満	339	1.9%	297	1.8%	114.1%
20歳代	1,247	7.0%	1,048	6.5%	119.0%
30歳代	1,294	7.3%	1,096	6.7%	118.1%
40歳代	1,910	10.7%	1,709	10.5%	111.8%
50歳代	2,645	14.9%	2,384	14.7%	110.9%
60歳代	2,664	15.0%	2,613	16.1%	102.0%
70歳代	3,046	17.1%	2,867	17.6%	106.2%
80歳以上	1,841	10.3%	1,760	10.8%	104.6%
その他・不明	2,806	15.8%	2,471	15.2%	113.6%
合 計	17,792	100.0%	16,245	100.0%	109.5%



総相談件数 17,792件

【図3】契約当事者の年代別

(4)販売購入形態別の相談件数

販売購入形態別に見ると、「通信販売」が5,636件と最も多く、前年度（4,864件）に比べ772件（15.9%）増加し、全体の31.7%を占めています。【表4、図4】

【表4】販売購入形態別相談件数

（単位：件）

販売・購入形態		R7年度		R6年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
店舗購入		3,114	17.5%	2,615	16.1%	119.1%
特殊販売	通信販売	5,636	31.7%	4,864	29.4%	115.9%
	訪問販売	1,650	9.3%	1,824	11.8%	90.5%
	電話勧誘販売	1,260	7.1%	1,140	7.0%	110.5%
	マルチ・マルチまがい	58	0.3%	70	0.5%	82.9%
	訪問購入	178	1.0%	202	1.3%	88.1%
	ネガティブ・オプション	66	0.4%	46	0.3%	143.5%
	その他無店舗	64	0.3%	66	0.5%	97.0%
不明・無関係		5,766	32.4%	5,418	33.4%	106.4%
合計		17,792	100.0%	16,245	100.0%	109.5%

※通信販売：郵便、電話、インターネットなど通信手段を用いて購入するもの。アダルトサイトや出会い系サイトなどへの接続などに関する相談もここに分類される。

※マルチ・マルチまがい：商品・サービスを契約して、更に次の契約者を勧誘して契約者が増えるごとにマージンが入る取引形態。若者を中心に相談が増えている。

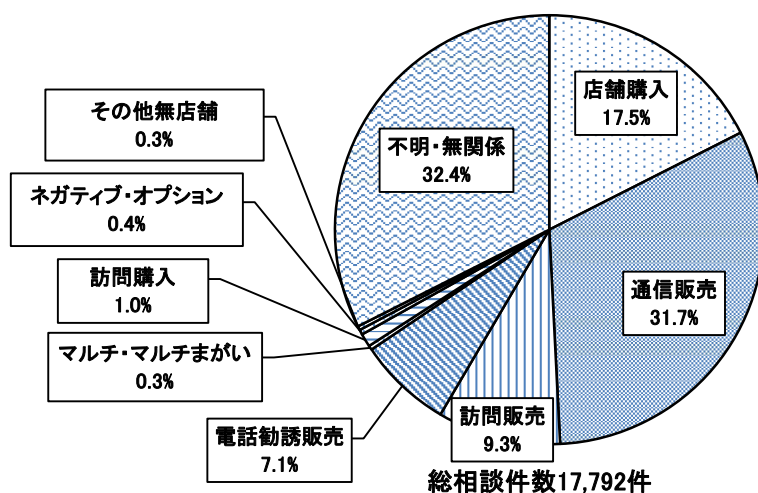
※訪問購入：事業者が自宅等を訪れ、貴金属等を買取る取引。
なお、訪問購入は、平成25年2月21日施行の改正特定商取引法の規定により、不当な勧誘行為禁止や書面交付義務といった規制がかかるとともに、売主（消費者）からのクーリング・オフが可能となっている。

※その他無店舗：露店、屋台、移動販売など店舗ではないところで購入するもの。

※ネガティブ・オプション：事前に何の連絡もなく、事業者が一方的に商品を送りつけて代金を請求する手口。
いわゆる「送りつけ商法」。

※不明・無関係：購入方法が不明なもの（契約者以外からの相談で購入形態が不明なものや、購入前でどのような購入形態を取るか決めていないもの。）。

販売や購入とは無関係なもの（商品・役務に関係ない税金や年金の掛け金に係る相談、継続や労働問題など）。架空請求ハガキに関する相談もここに分類される。



【図 4】 販売購入形態別の構成割合

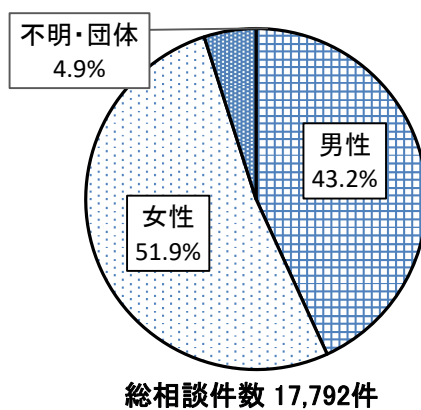
(5) 男女別の相談件数

契約当事者を性別で見ると、男性は 7,676 件（相談全体の 43.2%）、女性は 9,237 件（同 51.9%）、不明及び団体等は 879 件（同 4.9%）でした。【表 5、図 5】

【表 5】 契約当事者の男女別相談件数

（単位：件）

性別	R7年度		R6年度		対前年度比
	件数	構成割合	件数	構成割合	
男性	7,676	43.2%	7,198	44.3%	106.6%
女性	9,237	51.9%	8,325	51.2%	111.0%
不明・団体	879	4.9%	722	4.4%	121.7%
合計	17,792	100.0%	16,245	100.0%	109.5%



【図 5】 契約当事者の男女別

(6)相談処理状況

相談処理状況を見ると、「助言（自主交渉）」が 10,663 件で、相談全体の 59.9%を占め、次いで多かったのが、「情報提供」（3,846 件、同 21.6%）でした。このように、消費生活センターでは相談の処理に当たって、多くの場合は自主交渉によりトラブルが解決されるよう消費者にアドバイスを行っています。

一方で、事業者と消費者の交渉力格差などにより消費者の自主交渉だけでは問題解決が困難である場合などには、消費者と事業者間の交渉に介入する「あっせん」を行うことにより被害の救済を図っています。令和 7 年度にあっせんを行った相談は 1,756 件であり、そのうち 1,651 件（94.0%）があっせん解決になっています。【表 6】

【表 6】相談処理状況の内訳

（単位：件）

順位	処理内容	R7年度		R6年度		対前年度比
		件数	構成割合	件数	構成割合	
1	助言（自主交渉）	10,663	59.9%	9,648	59.4%	110.5%
2	情報提供	3,846	21.6%	3,765	23.2%	102.2%
3	あっせん解決	1,651	9.3%	1,418	8.7%	116.4%
4	他機関紹介	698	3.9%	544	3.3%	128.3%
5	処理不要	588	3.3%	530	3.3%	110.9%
6	処理不能	223	1.3%	215	1.3%	103.7%
7	あっせん不調	105	0.6%	112	0.7%	93.8%
	処理継続中	18	0.1%	13	0.1%	138.5%
	合計	17,792	100.0%	16,245	100.0%	109.5%

* 処理継続中：R 6 年度分は R6. 6. 30 時点、R 7 年度分は R7. 6. 30 時点

※助言（自主交渉）：自主交渉で解決する可能性があり、自主解決の方法をアドバイスしたもの

※情報提供：相談内容と同様のトラブルの状況や注意点など、一般的なアドバイスをしたもの

※あっせん解決：あっせんを行った相談で、解決がみられたもの

※他機関紹介：消費生活センターの業務範囲の相談において、より専門的な回答が得られる可能性のある弁護士会等の他機関を紹介したもの。または労働相談など消費生活センターの業務範囲ではないため、本来の相談機関を紹介したもの

※処理不要：相談者が情報提供しただけで処理を望んでいないもの、または相談者が相談を取り下げたもの

※処理不能：相談者に連絡が取れなくなったもの、または事業者が倒産して連絡が取れなくなったもの

※あっせん不調：あっせんを行ったが、解決をみなかったもの

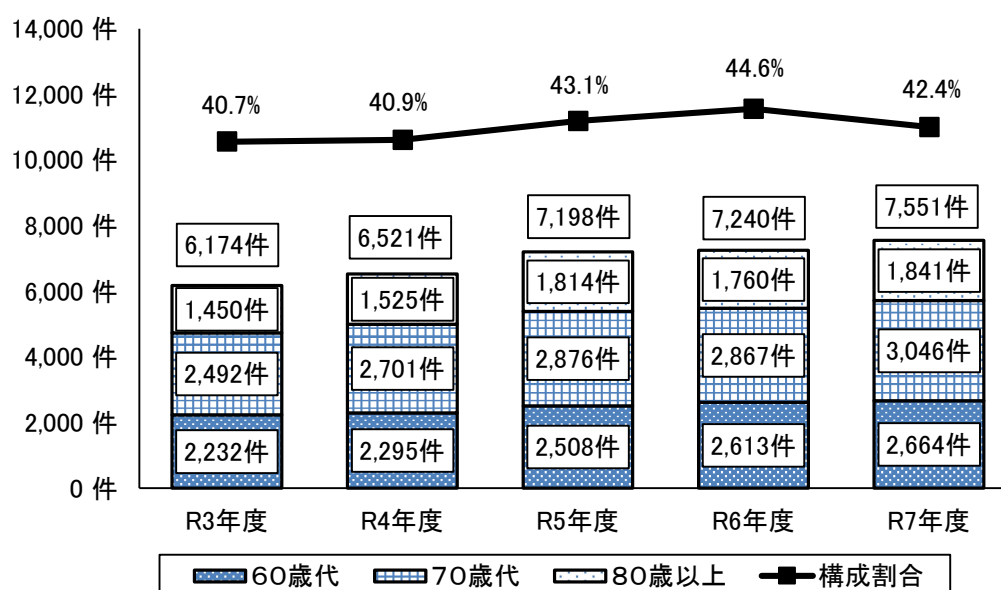
2 年代別の相談傾向

(1) 高齢者の相談

契約当事者が高齢者（60 歳以上）の相談件数は 7,551 件で、前年度（7,240 件）と比べ 311 件（4.3%）増加しました。全年齢層に占める割合は 42.4%であり、依然として高い割合を占めています。【図 6】

商品・役務別に見ると対象商品が不明な請求などの「商品一般」に関する相談が最も多く 1,046 件で、前年度（1,064 件）に比べ 18 件（1.7%）減少しましたが、全体の 49.2%を高齢者が占めました。【表 7】

また、販売・購入形態別に見ると「通信販売」に関する相談が 2,246 件と最も多く、内訳としては、「化粧品」に関する相談が目立ちました。【表 8】



【図 6】 高齢者に関する相談件数の年度別推移

【表 7】 高齢者の相談が多い商品・役務 上位 10

(単位：件)

順位	商品・役務	高齢者件数	高齢者率	全件数	商品・役務の主な内容
1	商品一般	1,046	49.2%	2,126	不審な電話、不審なメールなど
2	役務その他	540	44.7%	1,207	給湯器の点検、質問サイトなど
3	化粧品	530	54.0%	982	ファンデーション、化粧クリームなど
4	インターネット通信サービス	385	53.0%	726	光回線、プロバイダなど
5	健康食品	323	59.6%	542	サプリメント、健康食品など
6	移动通信サービス	230	50.9%	452	携帯電話、携帯電話サービスなど
7	戸建住宅	216	44.5%	485	屋根工事、外壁塗装など
8	電報・固定電話	212	76.3%	278	固定電話、不審な電話など
9	他の金融関連サービス	181	49.7%	364	クレジットカード、暗号資産など
10	自動車	167	25.9%	646	中古車、軽自動車など

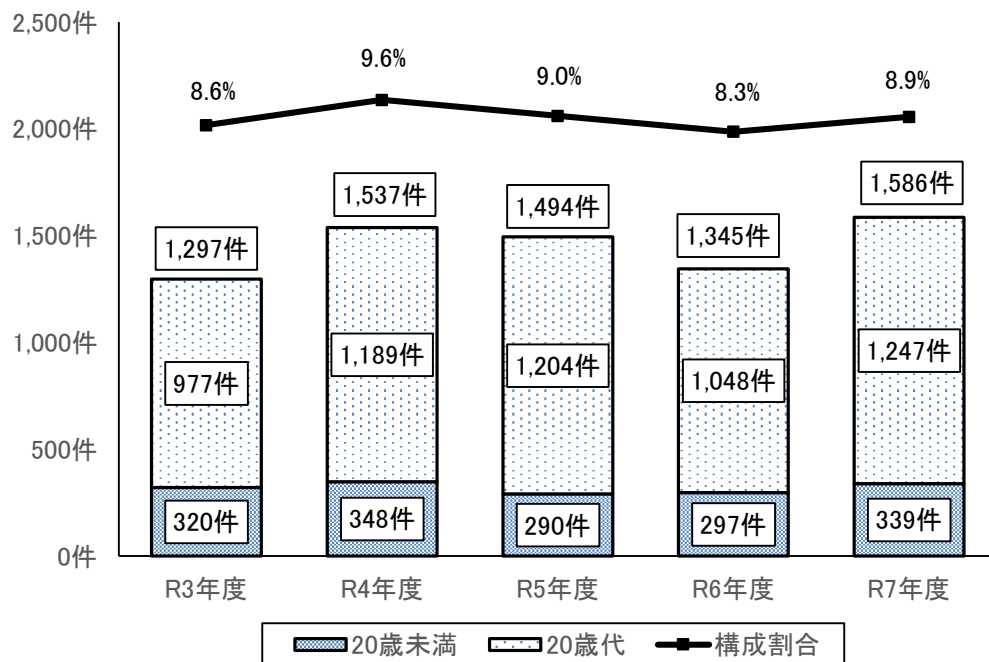
【表 8】高齢者（60 歳以上）の相談が多い販売・購入形態及びその主な商品・役務 上位 5
(単位：件)

相談が多い販売・購入形態			主な商品・役務	
①	通信販売	2,246	化粧品	491
			健康食品	256
			商品一般	140
			役務その他	130
			紳士・婦人洋服	85
②	店舗購入	1,075	自動車	104
			移動通信サービス	102
			電話機・電話機用品	50
			医療	48
			戸建住宅	43
③	訪問販売	912	役務その他	155
			他の住宅設備	119
			インターネット通信サービス	114
			戸建住宅	93
			空調・冷暖房・給湯設備	61
④	電話勧誘販売	610	インターネット通信サービス	139
			商品一般	83
			役務その他	76
			魚介類	59
			電報・固定電話	47
⑤	訪問購入	124	アクセサリ	26
			商品一般	15
			他の教養娯楽品	12
			食器・台所用品	11
			他の商品	9

(2)若者の相談

契約当事者が若者（30歳未満）の相談件数は1,586件で、前年度（1,345件）と比べ241件（17.9%）の増加、全年齢層に占める割合は8.9%でした。【図7】

商品・役務別に見ると、脱毛エステなどの「理美容」に関する相談が最も多く180件でした。【表9】



【図7】若者に関する相談件数の年度別推移

【表9】若者の相談が多い商品・役務 上位10

(単位: 件)

順位	商品・役務	若者件数	若者率	全体件数	商品・役務の主な内容
1	理美容	180	53.3%	338	脱毛エステ、エステ、全身脱毛など
2	商品一般	101	4.8%	2,126	不審な電話、不審なメールなど
3	他の教養・娯楽	101	31.4%	322	オンラインゲーム、ゲーム課金など
4	自動車	92	14.2%	646	中古車、レンタカーなど
5	役務その他	89	7.4%	1,207	ロードサービス、副業サポートなど
6	融資サービス	71	11.7%	606	借金、多重債務など
7	集合住宅	64	15.6%	411	賃貸アパート、投資用マンションなど
8	内職・副業	53	32.1%	165	副業、動画作成の副業など
9	紳士・婦人洋服	51	15.3%	334	パーカー、洋服、Tシャツなど
10	医療	51	20.2%	252	医療脱毛、歯科矯正など

(3)年代別の相談

契約当事者を年代別に見ると、20歳未満の年代で、オンラインゲームや出会い系サイトなどの「他の教養・娯楽」が最も多くの割合を占め、20歳以上では、対象商品が不明な請求などの「商品一般」が多くの割合を占めています。【表 10】

【表 10】年代別の相談が多い商品・役務 上位 5

(単位：件)

年代	件数	構成比	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
20 歳未満	339	1.9%	他の教養・娯楽 57	紳士・婦人洋服 25	化粧品 25	理美容 25	健康食品 21
20 歳代	1,247	7.0%	理美容 155	商品一般 83	自動車 83	役務その他 74	融資サービス 71
30 歳代	1,294	7.3%	商品一般 90	自動車 77	融資サービス 76	役務その他 76	集合住宅 65
40 歳代	1,910	10.7%	商品一般 174	役務その他 114	化粧品 111	融資サービス 102	自動車 99
50 歳代	2,645	14.9%	商品一般 269	化粧品 213	役務その他 129	融資サービス 115	自動車 109
60 歳代	2,664	15.0%	商品一般 335	化粧品 272	役務その他 154	インターネット通信サービス 131	健康食品 113
70 歳代	3,046	17.1%	商品一般 443	役務その他 229	化粧品 200	インターネット通信サービス 188	健康食品 132
80 歳以上	1,841	10.3%	商品一般 268	役務その他 157	電報・固定電話 104	健康食品 78	他の住宅設備 69
不明・無回答	2,806	15.8%	商品一般 446	役務その他 259	相談その他 124	インターネット通信サービス 107	自動車 102

3 内容別の相談傾向

(1) 商品・役務別の相談件数

県内の消費生活センターに寄せられた相談を商品・役務別に見ると、不審な電話やメールなどの「商品一般」が2,123件と相談全体の11.9%を占めています。前年度(2,114件)から9件(0.4%)増加しました。【表11】

【表11】相談件数の多い商品・役務 上位20

(単位：件)

順位	商品・役務大分類	商品・役務の主な内容	R7年度	R6年度	対前年度比
1	商品一般	不審な電話、不審なメール、身に覚えのない請求など	2,123	2,114	100.4%
2	運輸・通信サービス	光回線、固定電話、携帯電話など	1,647	1,419	116.1%
3	金融・保険サービス	借金、多重債務、クレジットカードなど	1,460	1,279	114.2%
4	保健衛生品	ファンデーション、化粧クリーム、化粧品など	1,386	1,341	103.4%
5	他の役務	給湯器の点検、質問サイト、求人広告など	1,333	1,072	124.3%
6	教養娯楽品	スマートフォン、新聞、携帯電話、電子タバコなど	1,071	929	115.3%
7	食料品	サプリメント、ダイエットサプリ、海産物、健康食品など	1,062	1,045	101.6%
8	教養・娯楽サービス	オンラインゲーム、アダルトサイト、ホテル、出会い系サイトなど	943	887	106.3%
9	保健・福祉サービス	脱毛エステ、国民健康保険、医療サービスなど	906	666	136.0%
10	被服品	バッグ、洋服、スニーカー、靴、Tシャツなど	858	643	133.4%
11	住居品	エアコン、サーキュレーター、フライパン、扇風機など	737	637	115.7%
12	土地・建物・設備	蓄電池、給湯器、土地、分電盤など	592	600	98.7%
13	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート、借家、アパート、賃貸マンションなど	581	552	105.3%
13	他の相談	不審な電話、相談その他、相隣関係など	581	561	103.6%
15	車両・乗り物	中古車、自動車、中古自動車、新車など	569	443	128.4%
16	工事・建築・加工	分電盤交換工事、外壁塗装、リフォーム工事など	524	610	85.9%
17	光熱水品	電気、プロパンガス、LPガスなど	447	449	99.6%
18	修理・補修	エアコン修理、車の修理、屋根修理、車検など	351	451	77.8%
19	他の行政サービス	国勢調査、マイナンバーカード、アンケート、給付金など	185	131	141.2%
20	内職・副業・ねずみ講	副業、タスク副業、副業サイト、副業サポートなど	180	154	116.9%

(2)内容別分類による相談件数

最も多いのは「契約・解約」(12,371件)で、前年度(11,209件)に比べ1,162件(10.4%)増加し、相談全体に対して69.5%を占めています。【表12】

【表12】相談件数の多い内容別分類 上位10 (単位:件)

順位	相談内容	R7年度	構成割合	R6年度	構成割合
1	契約・解約	12,371	69.5%	11,209	69.0%
2	販売方法	9,223	51.8%	8,551	52.6%
3	接客対応	2,296	12.9%	1,899	11.7%
4	品質・機能、役務品質	1,671	9.4%	1,442	8.9%
5	価格・料金	1,052	5.9%	905	5.6%
6	表示・広告	956	5.4%	861	5.3%
7	安全・衛生	452	2.5%	396	2.4%
8	法規・基準	365	2.1%	322	2.0%
9	買物相談	111	0.6%	102	0.6%
10	生活知識	44	0.2%	52	0.3%

※該当する全ての項目に分類するため、1件の相談について複数項目に分類する場合があります。

4 特徴的な相談

令和7年度を含む近年の特徴的な相談について、傾向をまとめています。

(1)架空、不当請求に関する相談

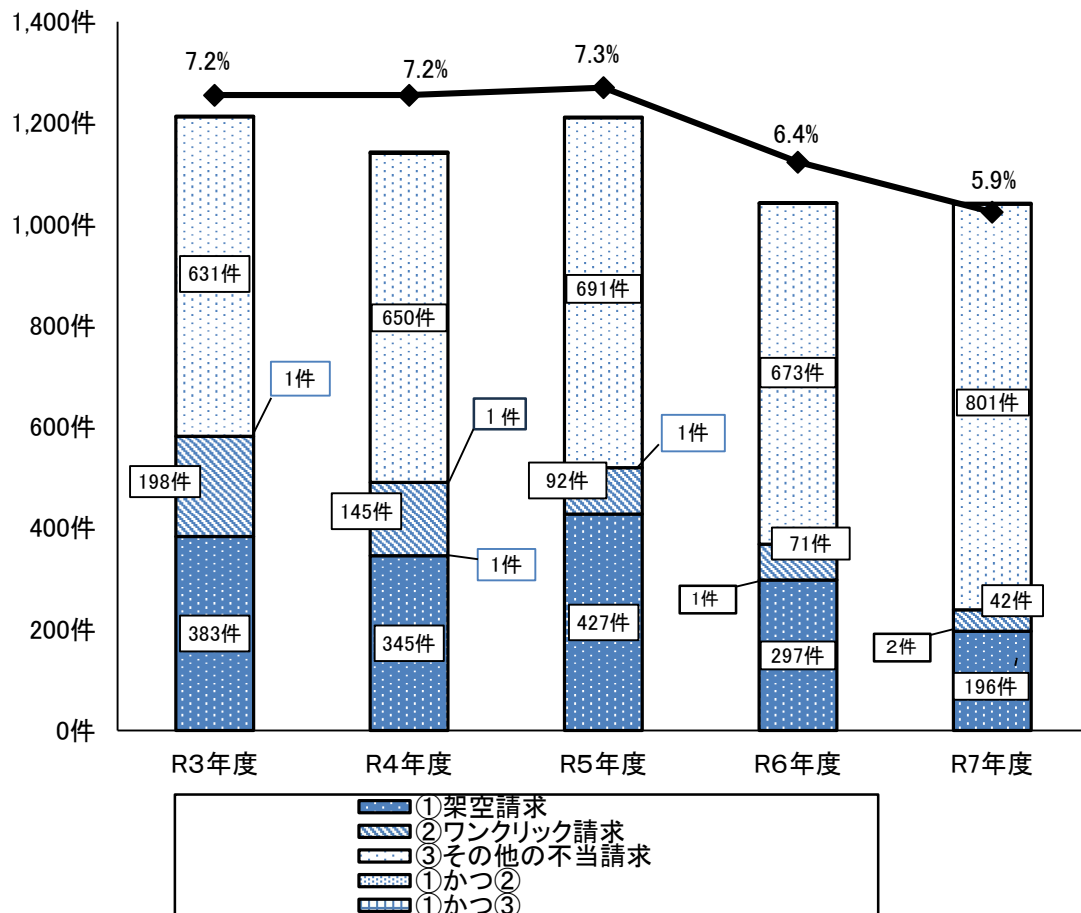
身に覚えのない代金の請求や契約の意思を伴わない請求などの「架空・不当請求」に関する相談は1,041件で、前年度1,042件に比べ1件(0.1%)減少しました。【図8】

内訳を見ると、対象商品を特定しない「商品一般」に関する相談が281件(対前年度比81.0%)と減少しました。内容については、「クレジットカードの明細に身に覚えのない請求があるや実在する会社の名前を騙り未納料金を請求するメールやSMS(ショートメッセージサービス)が送られてきた。」などの相談が、引き続き寄せられました。

また、「携帯電話サービス」など内容を特定した未納料金の請求に関する相談は54件(対前年度比125.6%)と、増加しました。【表13】

「架空・不当請求」に関する相談は70歳代から最も多く寄せられているほか、20歳未満の相談が28件で前年度(16件)に比べ12件(75.0%)増加しました。また、男女別に前年度と比べると、男性は前年度対比100.0%、女性は前年度対比97.7%と、ともに横ばいでした。【図9】【表14】

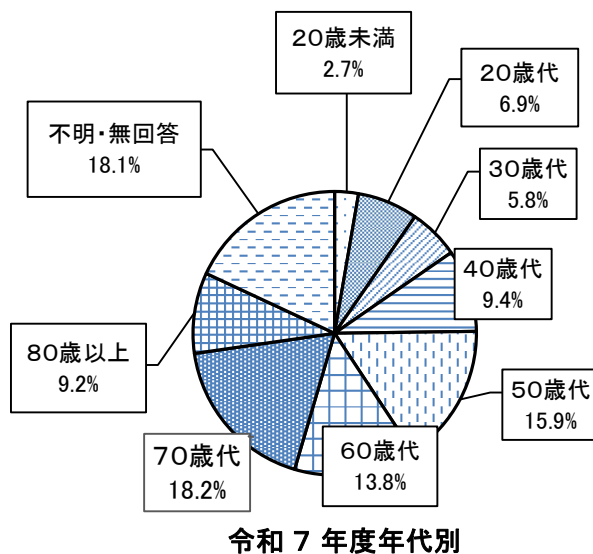
	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
①架空請求	383	345	427	297	196
②ワンクリック請求	198	145	92	71	42
③その他の不当請求	631	650	691	673	801
①かつ②	1	1	1	0	0
①かつ③	0	1	0	1	2
合計	1,213	1,142	1,211	1,042	1,041



【図 8】 架空・不当請求に関する相談件数の年度別推移

【表 13】 相談の多い架空・不当請求の商品・役務 上位 5 (単位：件)

順位	商品・役務	R7 年度	R6 年度	対前年度比
1	商品一般	281	347	81.0%
2	携帯電話サービス	54	43	125.6%
3	アダルト情報	48	75	64.0%
4	複合サービス会員	38	35	108.6%
5	賃貸アパート	29	26	111.5%



【図 9】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別

年代別	R7年度	R6年度	対前年度比
20 歳未満	28	16	175.0%
20 歳代	72	79	91.1%
30 歳代	60	67	89.6%
40 歳代	98	121	81.0%
50 歳代	166	138	120.3%
60 歳代	144	184	78.3%
70 歳代	189	173	109.2%
80 歳以上	96	97	99.0%
不明・無回答	188	165	113.9%
男女別	R7年度	R6年度	対前年度比
男	506	506	100.0%
女	420	430	97.7%
不明等	115	104	110.6%

【表 14】 架空・不当請求に関する
契約当事者の年代別・男女別

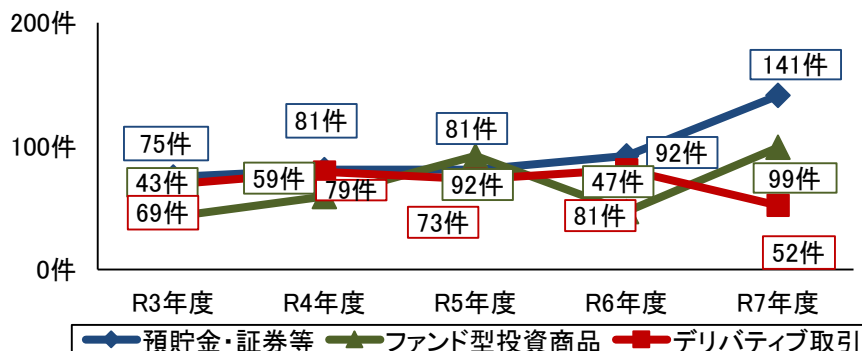
(2)金融商品に関する相談

金融商品に関する相談（「預貯金・証券等」「ファンド型投資商品」「デリバティブ取引」に関する相談）は、292 件で前年度（220 件）から増加しました。内訳を見ると、「預貯金・証券等」に関する相談は 141 件で前年度 92 件に比べ 49 件（53.3%）増加、「ファンド型投資商品」は 99 件で前年度 47 件に比べ 52 件（110.6%）増加、外国為替証拠金取引（FX）などの「デリバティブ取引」は 52 件で前年度 81 件に比べ 29 件（35.8%）減少しました。

【図 10】

投資や副業といった儲け話や、無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘をきっかけにトラブルに遭うケースが多く見られます。

契約当事者を年代別に見ると、60 歳以上の高齢者の割合が「預貯金・証券等」では 50.3%と高く、「デリバティブ取引」では 60 歳未満の割合が 59.6%と高くなっています。【図 11】

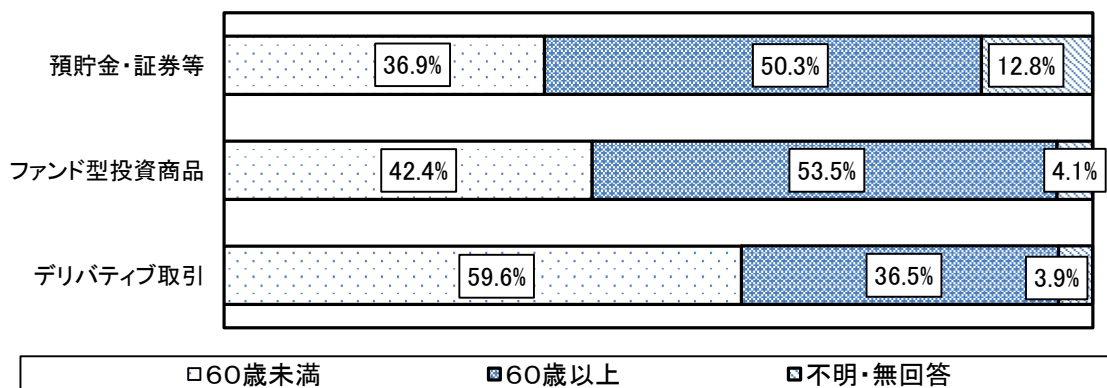


【図 10】 金融商品に関する相談件数の推移

※預貯金・証券等：各種預貯金、株取引、公社債、投資信託など

※ファンド型投資商品：商品ファンド、不動産ファンド等、運用者への出資により利益を得るもの

※デリバティブ取引：通貨や株式、債券などの現物の取引ではなく、それらの変動する価格を主な取引の対象とするもの（FX取引やバイナリーオプションなど）



【図 11】 金融商品に関する相談の契約当事者の年代構成

(3) 劇場型勧誘に関する相談

芝居の配役のように複数の者が登場して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」に関する相談は、38 件で前年度（20 件）に比べ 18 件（90%）増加しました。【表 15】

劇場型勧誘は「特殊詐欺被害」に繋がるような内容が多く、注意が必要です。

内訳を見ると、「商品一般」の相談が 16 件であり、前年度（9 件）に比べ 7 件（77.8%）増加しました。【表 16】

また、契約当事者の年代別に見ると、60 歳以上の高齢者からの相談が 23 件で、劇場型勧誘の相談の 60.5%を占めています。【図 12】

【表 15】 劇場型勧誘の年度別相談件数

（単位：件）

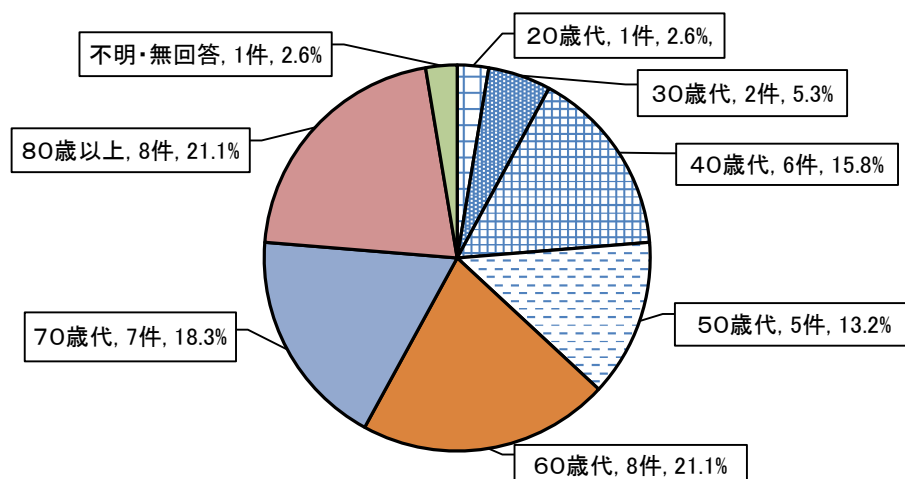
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
劇場型勧誘	33 件	67 件	31 件	20 件	38 件

【表 16】 相談の多い劇場型勧誘の内訳 上位 5

（単位：件）

順位	商品・役務	R7年度	R6年度	対前年度比
1	商品一般	16	9	177.8%
2	携帯電話サービス	3	1	300.0%
3	株社会保険	3	0	－
4	株	2	1	200.0%
5	金融関連サービスその他	2	0	－

※商品一般：何の商品が特定できない勧誘等



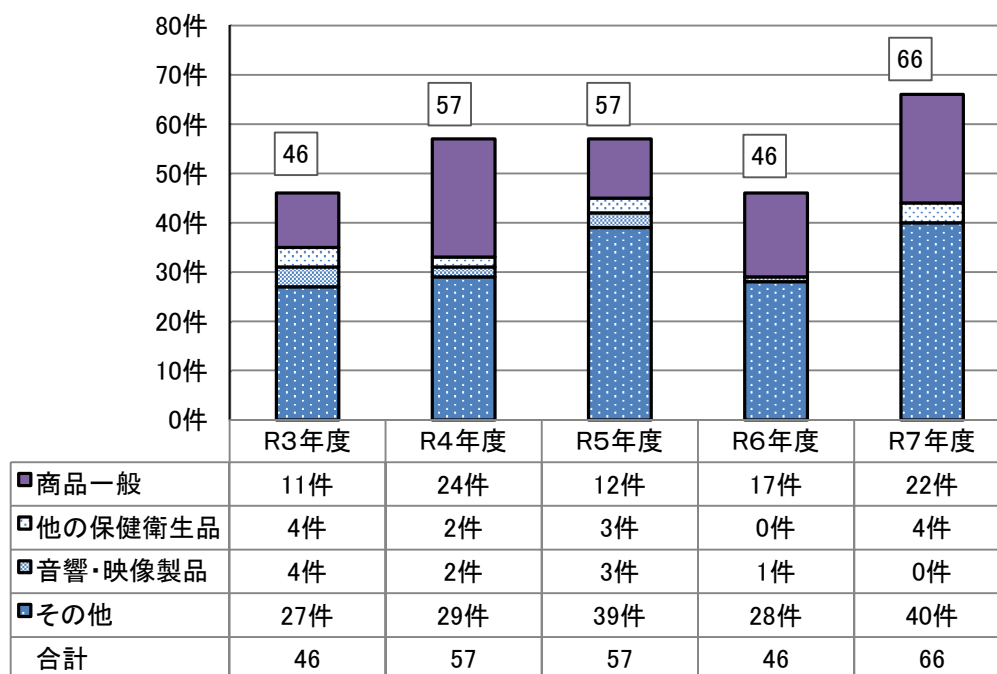
【図 12】 劇場型勧誘に関する相談の契約当事者の年代別

(4)ネガティブ・オプション(送りつけ商法)に関する相談

「ネガティブ・オプション（送りつけ商法）」に関する相談は 66 件で、前年度（46 件）から 20 件（43.5%）増加しました。【図 13】

内訳を見ると、「身に覚えのない品物が送られてきて不審である」などの品物が何かわからない「商品一般」に係る相談が 22 件で、送りつけ商法の相談の 33.3%を占めています。

【図 13】

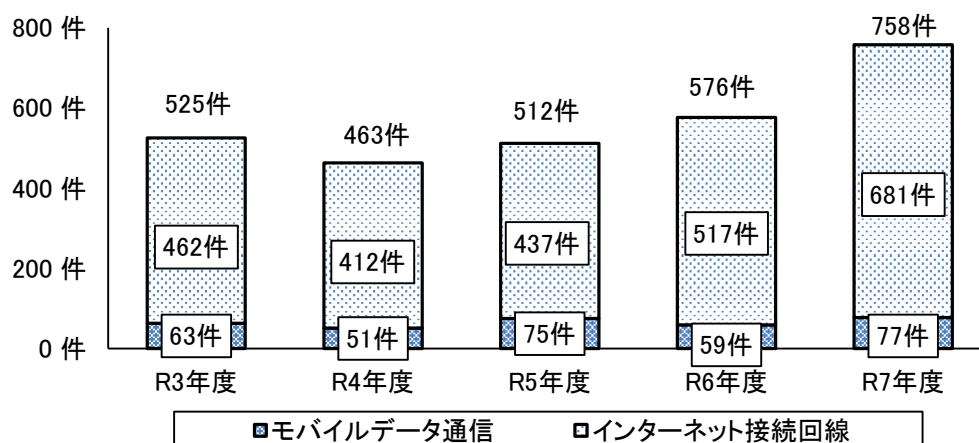


【図 13】 ネガティブ・オプションに関する相談件数の年度別推移

※ネガティブ・オプション：頼んでもいない商品を一方的に送りつけて代金を請求する商法。

(5) データ通信に関する相談

光回線やプロバイダ等の「データ通信」に関する相談については、「インターネット接続回線」が 681 件で前年度（517 件）に比べ 164 件（31.7%）増加し、「モバイルデータ通信」は 77 件と、前年度（59 件）に比べて 18 件（30.5%）増加しました。【図 14】



【図 14】 データ通信に関する相談件数の年度別推移

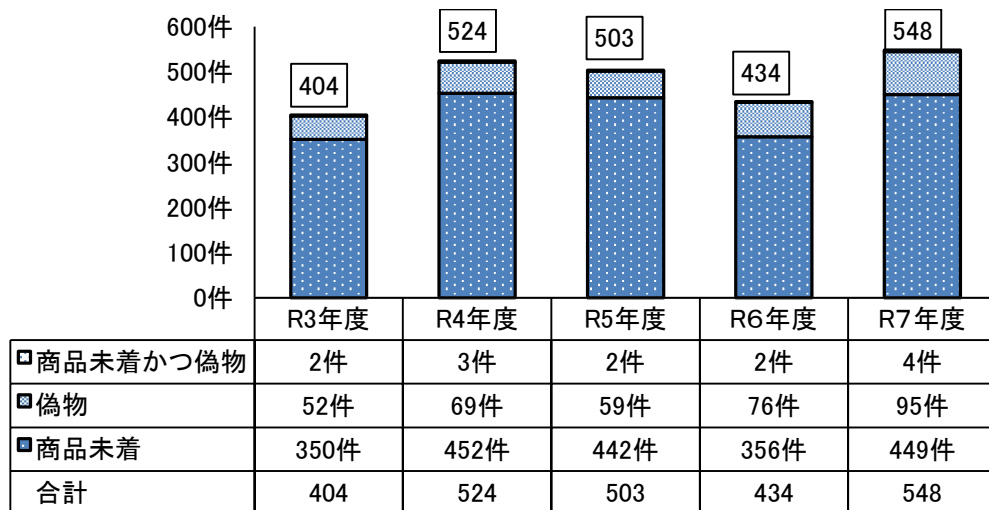
(6) インターネット通販に関する相談

インターネットを利用して商品を購入する「インターネット通販」に関するトラブルの相談のうち、「健康食品や化粧品などのお試しや 1 回限りの契約だと思って申込みしたつもりが 4 回の定期購入になっていた」などの「定期購入」についての相談が 1,176 件で、前年度（1,163 件）と比べ 13 件（1.1%）増加しました。契約当事者の年代別では、60 歳以上からの相談が 664 件で、前年度（641 件）と比べ 23 件（3.6%）増えています。【表 17】

また、商品が届かない（「商品未着」）、商品が偽物だった（「偽物」）などの相談は 548 件で前年度（434 件）と比べ 114 件（26.3%）増加しました。【図 15】相談が多い主な商品は、紳士・婦人洋服、玩具・遊具、他の教養娯楽品でした。【表 18】

【表 17】 インターネット通販（「定期購入」）の年度別・年代別相談件数

年代	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	構成割合	対前年度比
合計	922	1,005	930	1,163	1,176	100.0%	101.1%
20歳未満	72	57	23	38	30	2.6%	78.9%
20歳代	37	29	25	22	32	2.7%	145.5%
30歳代	65	73	44	35	30	2.6%	85.7%
40歳代	135	154	114	110	130	11.0%	118.2%
50歳代	210	271	189	260	224	19.0%	86.2%
60歳以上	362	376	491	641	664	56.5%	103.6%
その他・不明	41	45	44	49	66	5.6%	134.7%



【図 15】インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する相談件数の年度別推移

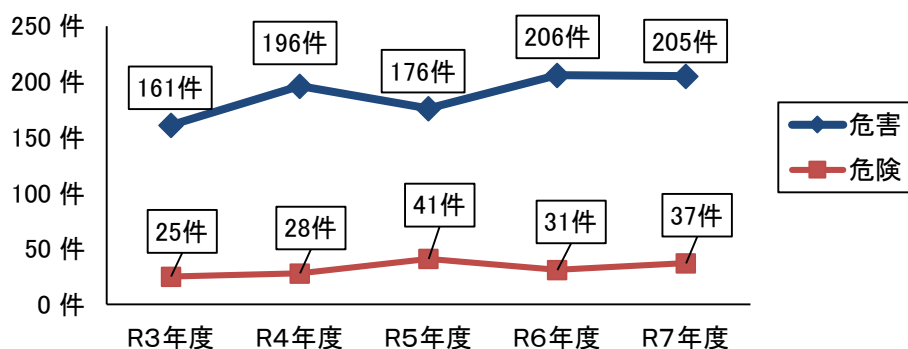
【表 18】インターネット通販（「商品未着」「偽物」）に関する主な商品 上位 3（単位：件）

順位	商品	主な商品	R7年度	R6年度	対前年度比
1	紳士・婦人洋服	上着、ズボン、紳士・婦人洋服、など	79	49	161.2%
2	玩具・遊具	縫いぐるみ、模型玩具など	38	22	172.7%
3	他の教養娯楽品	教養娯楽品その他、釣用品など	37	23	160.9%

（7）危害・危険に関する相談

「危害」に関する相談は 205 件で、前年度（206 件）に比べ 1 件（0.5%）減少、「危険」に関する相談は 37 件で、前年度（31 件）に比べ 6 件（19.4%）増加しました。【図 16】

令和 7 年度の「危害」に関する相談は、保健衛生品（皮膚障害等）が多く、「危険」に関する相談は、車両・乗り物（動作不良等）が多くなっています。【表 19、表 20】



【図 16】「危害」・「危険」に関する相談の年度別推移

※危害：商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談

※危険：危害には至っていないが、そのおそれがある相談

【表 19】「危害」に関する相談の主な商品・役務 上位 3 (単位：件)

順位	商品・役務	R7年度	R6年度	対前年度比	主な危害内容
1	保健衛生品	59	52	113.5%	化粧品クリーム等による皮膚障害等
2	保健・福祉サービス	51	45	113.3%	歯科治療における医療トラブル、美容医療における火傷、整体・エステ・パーマ等
3	食料品	31	60	51.7%	異物の混入、飲食後の体調不良等

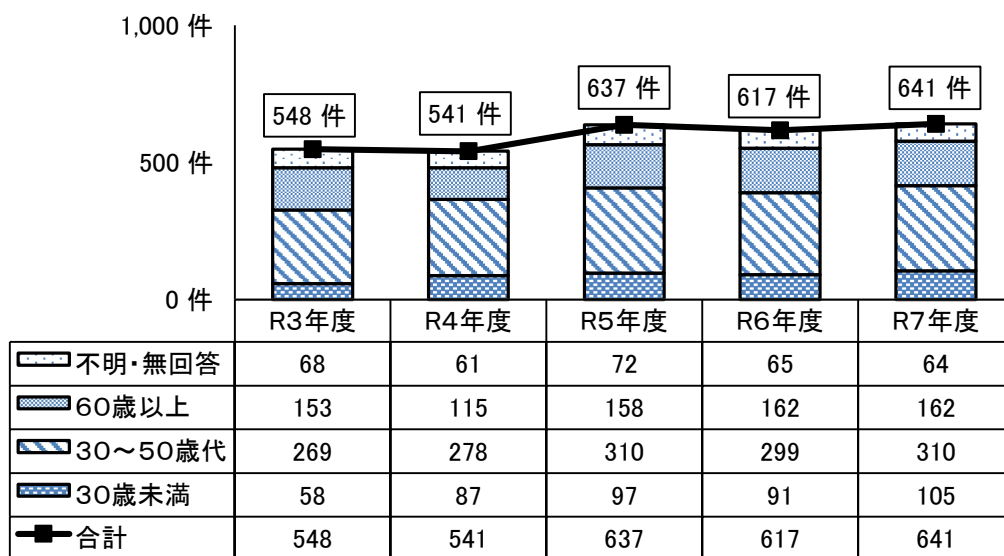
【表 20】「危険」に関する相談の主な商品・役務 上位 3 (単位：件)

順位	商品・役務	R7年度	R6年度	対前年度比	主な危険内容
1	車両・乗り物	11	8	137.5%	自動車の作動不良、整備不良等
2	住居品	9	11	81.8%	電子レンジや温風ヒーターなどの電化製品の発煙や発火等
3	食料品	6	6	100.0%	異物の混入等

(8)多重債務(借金)問題に関する相談

多重債務関連の相談は 641 件で、前年度 (617 件) と比較して、24 件 (3.9%) 増加しました。平成 22 年 6 月の改正貸金業法施行以降は減少傾向であり、施行前の平成 21 年度の相談 (1,601 件) と比べ 960 件 (60.0%) 減少しています。

また、契約当事者の年代構成を見ると、30～50 歳代が最も多く、全体の 48.4%を占めています。【図 17】



【図 17】 多重債務に関する相談の年度別・年齢層別推移

5 注意を要する主な相談事例

(1)分電盤の点検トラブル

○業者から分電盤を無料で点検すると電話があり、承諾した。点検の際、「古いのでこのままだと漏電する」と言われ、交換が必要ならと思い14万円で分電盤の交換工事を契約してしまった。よく考えると突然の訪問であり不審なので、解約したい。(70代)

【注】ご家庭の分電盤などの設備点検は、法令に基づき電力会社等が4年に1回以上実施しており、点検日時は事前に書面で通知されます。電話で点検日時を案内したり、訪問した点検作業員がその場で設備交換などの契約を勧めたりすることはありません。実在する電力会社名を名乗って突然連絡や訪問を行う事業者もいるため、安易に点検を依頼せず、点検後もその場で契約せずに十分な比較・検討を行うことが大切です。また、契約前には複数の事業者から見積もりを取り、契約内容をしっかり確認しましょう。

群馬県消費生活課HP→



(2)暮らしのレスキュートラブル

○車のタイヤがパンクしたので、インターネットで検索し「タイヤのパンク修理・交換6,300円」と記載のあった会社に連絡し来てもらった。見積もりが32万円と高額だったためキャンセルを告げると、キャンセル料18万円と言われた。キャンセル料とは別に作業員に2万円払えば、会社には内緒で自分の車に積んであるスペアタイヤと交換できると言われたのでお願いし、現金で支払ってしまった。後から考えると高額で納得できない。(40代)

【注】広告に記載された安価な工賃だと思って自宅に来てもらったところ、実際は高額な請求を受けたという相談は、インターネットで検索したサイトから申し込んだケースで多く見られます。広告の料金表示をそのまま信じるのではなく、見積もりのみの場合やキャンセルした場合に料金が発生するか、出張費は必要かなどを、依頼する前に確認しましょう。また、日頃から水漏れなどのトラブルが発生した場合を想定し、初期対応の方法や、安心して依頼できる事業者の情報をあらかじめ調べておくことも大切です。

国民生活センターHP→



(3)副業に関するトラブル

○ネットで検索した副業サイトに登録。画面共有アプリを使用しながら通話アプリで説明を受け、消費者金融から計150万円を借入、145万円を指定口座に振り込んだ。月15万円稼げると言われたが、保証はないし、借金を返済できないかもしれないと、急に不安になった。お金を返してもらいたいが、どうすればいいのか。(20代)

【注】「いいねを押すだけ」「スタンプを送るだけ」など、簡単な作業で稼げるとうたう副業で、お金をだまし取られるケースがあります。また、遠隔操作アプリのインストールや業者との画面共有を求められ、「すぐに元が取れる」などの甘い言葉で、借金を勧められることもあります。借金をしてまで契約しないようにしましょう。さらに、氏名や住所、銀行口座情報などの個人情報を安易に教えたり、運転免許証やマイナンバーカード等の本人確認書類の画像を提供しないよう注意しましょう。

消費者ホットライン188HP→



6 令和7年度 契約当事者の居住市町村別相談件数（県内消費生活センター受付分）

市 町 村 名	相 談 件 数 (件)	割 合	市 町 村 名	相 談 件 数 (件)	割 合
前 橋 市	3,143	17.7%	長 野 原 町	25	0.1%
高 崎 市	2,821	15.9%	嬬 恋 村	64	0.4%
桐 生 市	1,018	5.7%	草 津 町	47	0.3%
伊 勢 崎 市	1,683	9.5%	高 山 村	11	0.1%
太 田 市	2,102	11.8%	東 吾 妻 町	60	0.3%
沼 田 市	400	2.2%	片 品 村	24	0.1%
館 林 市	725	4.1%	川 場 村	9	0.1%
渋 川 市	631	3.5%	昭 和 村	26	0.1%
藤 岡 市	612	3.4%	み な か み 町	98	0.6%
富 岡 市	418	2.3%	玉 村 町	384	2.2%
安 中 市	622	3.5%	板 倉 町	62	0.3%
み ど り 市	407	2.3%	明 和 町	23	0.1%
榛 東 村	96	0.5%	千 代 田 町	68	0.4%
吉 岡 町	145	0.8%	大 泉 町	412	2.3%
上 野 村	5	0.0%	邑 楽 町	236	1.3%
神 流 町	4	0.0%			
下 仁 田 町	36	0.2%	県 外 ・ 不 明 等	1,127	6.3%
南 牧 村	4	0.0%	市 計	14,582	82.0%
甘 楽 町	144	0.8%	町 村 計	2,083	11.7%
中 之 条 町	100	0.6%	合 計	17,792	100.0%

（注）相談件数の割合について、小数点第1位の数値は、小数点第2位を四捨五入して表示しているため、個々の数値を合算して得た数値と市計（町村）とは必ずしも一致しない。

7 県内消費生活センター 一覧

市町村名	郵便番号	所 在 地	相談用電話番号	FAX番号	対象区域	相談受付時間
前橋市消費生活センター	371-8601	前橋市大手町二丁目12-1 前橋市議会庁舎1階	027-898-1755	027-221-6200	前橋市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
高崎市消費生活センター	370-8501	高崎市高松町35-1 市役所1階	027-327-5155	027-327-5156	高崎市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
桐生市消費生活センター	376-8501	桐生市織姫町1-1 市役所2階	0277-40-1112	0277-43-1001	桐生市	月～金8:30～17:15 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
伊勢崎市消費生活センター	372-8501	伊勢崎市今泉町二丁目410 市役所本館5階	0270-20-7300	0270-20-7302	伊勢崎市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
太田市消費生活センター	373-8718	太田市浜町2-35 市役所2階	0276-30-2220	0276-30-2221	太田市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
沼田市消費生活センター	378-8501	沼田市下之町888 TERRACE沼田3階	0278-20-1500	0278-20-1501	沼田市、片品村、 川場村、昭和村、 みなかみ町	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
館林市消費生活センター	374-0029	館林市仲町5-25 市民センター分室1階	0276-72-9002	0276-72-9003	館林市	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
渋川市消費生活センター	377-0007	渋川市石原6-1 市役所第二庁舎1階	0279-22-2325	0279-22-3002	渋川市、榛東村、 吉岡町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
藤岡市消費生活センター	375-8601	藤岡市中栗須327 市役所本庁舎1階	0274-20-1133	0274-20-1133	藤岡市、神流町、 上野村	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
富岡市消費生活センター	370-2316	富岡市富岡1439-1 あい愛プラザ2階	0274-63-6066	0274-70-2201	富岡市、下仁田町、 南牧村	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
安中市消費生活センター	379-0192	安中市安中1-23-13 旧市役所敷地内	027-382-2228	027-345-3026	安中市	月～金9:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
みどり市消費生活センター	376-0192	みどり市大間々町大間々1511 市役所大間々庁舎1階	0277-76-0987	0277-76-9049	みどり市	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
甘楽町消費生活センター	370-2292	甘楽郡甘楽町小幡161-1 役場西庁舎1階	0274-74-3306	0274-74-3306	甘楽町	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
玉村町消費生活センター	370-1132	佐波郡玉村町下新田227-10 玉村町勤労者センター1階	0270-20-4020	0270-20-4308	玉村町	月～金9:00～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
板倉町消費生活センター	374-0192	邑楽郡板倉町大字板倉2682-1 役場2階	0276-82-7830	0276-82-2758	板倉町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
明和町消費生活センター	370-0795	邑楽郡明和町新里250-1 役場1階	0276-84-3299	0276-84-3299	明和町	月～金9:00～17:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
大泉町消費生活センター	370-0595	邑楽郡大泉町日の出55-1 役場1階	0276-63-3511	0276-63-3921	大泉町、千代田町	月～金9:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
邑楽町消費生活センター	370-0692	邑楽郡邑楽町中野2570-1 役場1階	0276-47-5047	0276-88-3247	邑楽町	月～金9:00～12:00 13:00～16:30 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
吾妻郡消費生活センター	377-0423	吾妻郡中之条町大字伊勢町 1003-10（旧農業共済建物）	0279-75-1166	0279-76-3060	中之条町、東吾妻町、 長野原町、嬭恋村、 草津町、高山村	月～金8:30～12:00 13:00～16:00 但し、土・日・祝日・年末年始を除く
群馬県消費生活センター	371-8570	前橋市大手町1-1-1 昭和庁舎1階	027-223-3001	027-223-8100	群馬県全域	月～金9:00～16:30 （来所相談は予約制） 土曜9:00～12:00 13:00～16:30 （土曜は電話相談のみ） 但し、日・祝日・年末年始を除く

群馬県消費生活センター利用案内

◆ 利 用 時 間 9:00～16:30

(相談受付時間) 月～金曜日 9:00～16:30 (電話相談・来所相談(予約制))

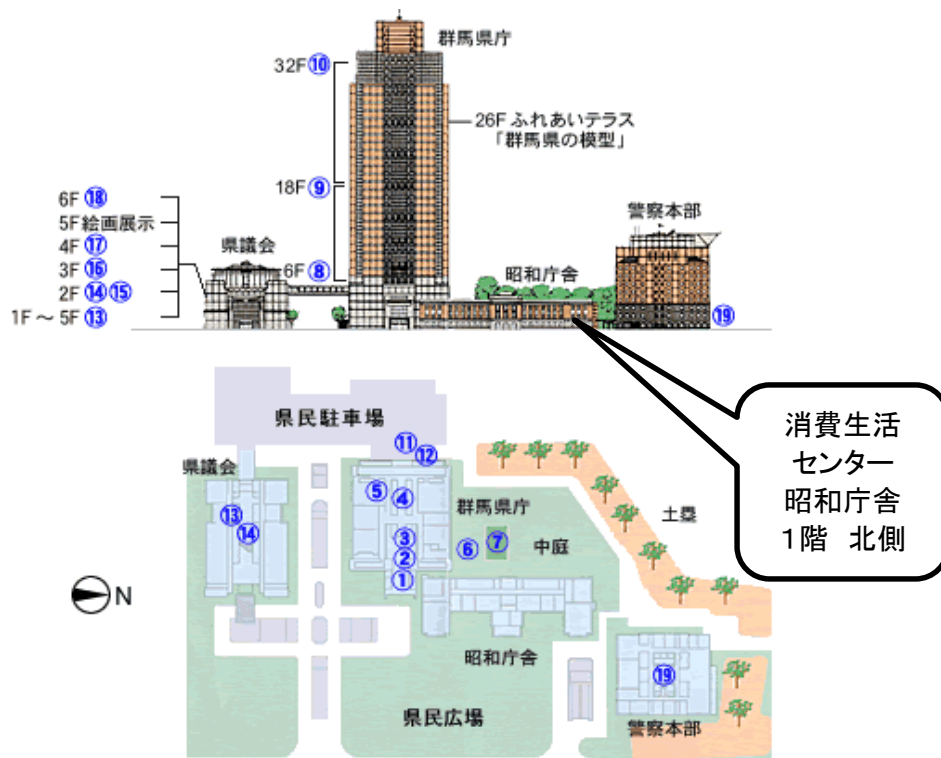
土曜日 9:00～12:00 (土曜日は電話相談のみ)
13:00～16:30

但し、日・祝日・年末年始を除く

◆ 所 在 地 〒371-8570
前橋市大手町1-1-1 (昭和庁舎1階北側)

◆ 電 話 番 号 TEL 027-226-2281 (事務室)
027-223-3001 (相談専用)
FAX 027-223-8100

E-MAIL shouhisoudan@pref.gunma.lg.jp



消費者ホットライン

イ ヤ ヤ 泣き寝入り!

188 (専用電話番号)

令和 8 年 9 月 発行

令和 8 年度消費者行政の概要
(令和 8 年度消費者施策と令和 7 年度実績)

発行 群馬県生活こども部消費生活課
群馬県前橋市大手町 1-1-1
T E L 027-226-2281 (ダイヤルイン)
F A X 027-223-8100
e-mail shouhika@pref.gunma.lg.jp