

令和 7 年度 消費生活相談の動向

令和 8 年 8 月発行

横浜市消費生活総合センター

目次

1	相談の受付状況	1
2	販売購入形態別相談件数、契約者の概要	4
3	危害・危険の相談	6
4	処理結果・解決内容	7
5	契約金額及び支払金額	8
6	市内 18 区の相談件数	9
7	市内 18 区の若者層及び高齢者層の相談件数	10

【本資料について】

この統計は、横浜市消費生活総合センターが令和7年度に受け付けた相談件数17,167件の情報を、国民生活センターが所管するPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム：各地の消費生活センター及び国民生活センターが受け付けた相談情報を蓄積したデータベース）を用いて分析し、まとめたものである。

- ・統計内の「年齢」は、特別な記載がない限り、契約当事者の年齢を基準にしている。
- ・統計内の数値は、特別な記載がない限り、令和8年7月時点のものである。
- ・各図表/グラフにおける区分毎の各割合（％）の数値は、小数点第2位で四捨五入しているため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合がある。
- ・資料内の市内人口は、「横浜市統計ポータルサイト」の令和8年3月時点の統計値より引用している。

横浜市統計ポータルサイトURL

<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/tokei-chosa/portal/>

1 相談の受付状況

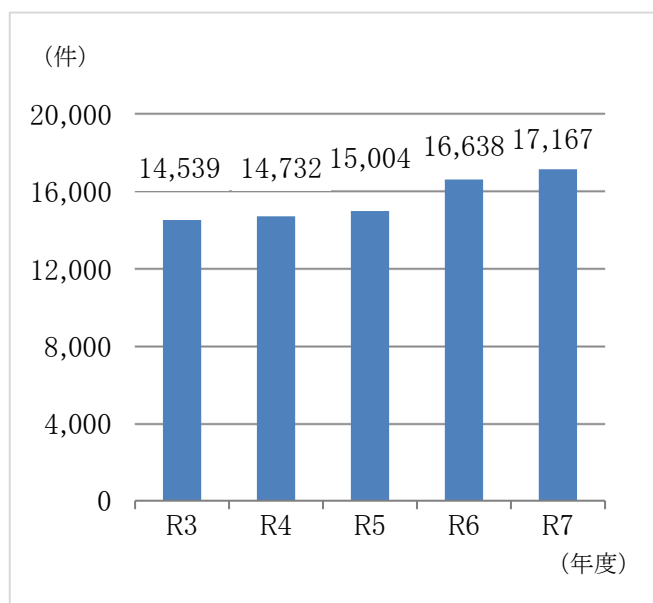
消費者苦情が発生している苦情相談と、消費者苦情が発生していない買物相談などの問合せの件数で分類している。

【図表 1】相談種別ごとの受付件数

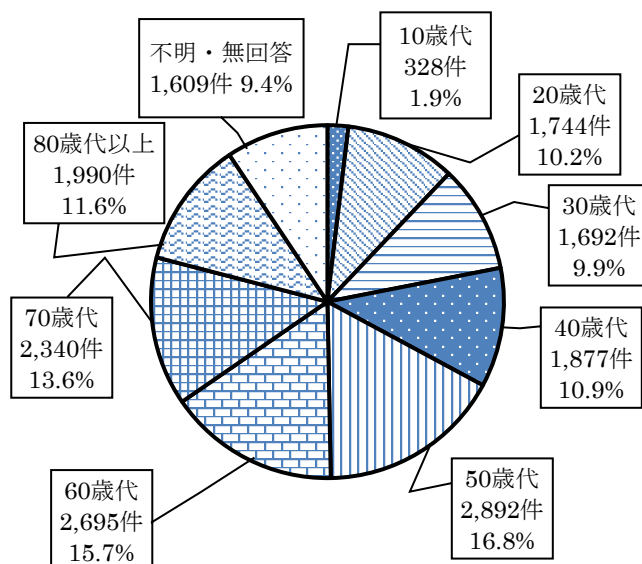
(単位：件)

区分	令和7年度		令和6年度		増▲減【対前年度増減率】	
苦情相談	16,442	95.8%	15,880	95.4%	562	3.5%
問合せ	725	4.2%	758	4.6%	▲33	▲4.4%
計	17,167	100.0%	16,638	100.0%	529	3.2%
メール相談	2,409	—	1,846	—	563	30.5%
合計	19,576	—	18,484	—	1,092	5.9%

【図表 2】年度別相談件数の推移



【図表 3】契約者年代別件数



【図表 4】月ごと相談件数の推移

(単位：件)

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和7年度	1,498	1,521	1,624	1,586	1,440	1,440	1,406	1,162	1,333	1,342	1,308	1,507	17,167
令和6年度	1,327	1,222	1,246	1,678	1,452	1,306	1,553	1,365	1,385	1,355	1,320	1,429	16,638

【図表 5】相談受付方法

(単位：件)

区分	令和7年度		令和6年度		増▲減【対前年度増減率】	
電話	16,712	97.3%	16,344	98.2%	368	2.3%
来所	455	2.7%	294	1.8%	161	54.8%
計	17,167	100.0%	16,638	100.0%	529	3.2%

【図表 6】曜日別相談受付件数

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減【対前年度増減率】	
平日	15,561	90.6%	15,148	91.0%	413	2.7%
土・日	1,606	9.4%	1,490	9.0%	116	7.8%
計	17,167	100.0%	16,638	100.0%	529	3.2%

【図表 7】契約者性別等件数

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減【対前年度増減率】	
女性	9,192	53.5%	8,447	50.8%	745	8.8%
男性	6,845	39.9%	7,040	42.3%	▲195	▲2.8%
団体	481	2.8%	476	2.9%	5	1.1%
不明	649	3.8%	675	4.1%	▲26	▲3.9%
計	17,167	100.0%	16,638	100.0%	529	3.2%

【図表 8】相談の上位 10 品目 商品・役務別件数

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減 【対前年度増減率】	
1	商 品 一 般	1,370	8.0%	① 1,317	7.9%	53	4.0%
2	化 粧 品	1,091	6.4%	⑤ 672	4.0%	419	62.4%
3	不 動 産 貸 借	1,033	6.0%	③ 844	5.1%	189	22.4%
4	役 務 そ の 他 サ ー ビ ス	1,022	6.0%	② 919	5.5%	103	11.2%
5	工 事 ・ 建 築	723	4.2%	④ 841	5.1%	▲118	▲14.0%
6	健 康 食 品	479	2.8%	⑥ 571	3.4%	▲92	▲16.1%
7	修 理 サ ー ビ ス	404	2.4%	⑦ 452	2.7%	▲48	▲10.6%
8	インターネット接続回線	374	2.2%	⑨ 321	1.9%	53	16.5%
9	医 療 サ ー ビ ス	338	2.0%	⑧ 332	2.0%	6	1.8%
10	携 帯 電 話 サ ー ビ ス	309	1.8%	⑩ 280	1.7%	29	10.4%
その他		10,024	58.4%	10,089	60.6%	▲65	▲0.6%
計		17,167	100%	16,638	100.0%	529	3.2%

注 令和 6 年度の○数字は、令和 6 年度の順位

【図表 9】年代別上位 5 品目 商品・役務別件数

(単位：件)

順位	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳以上
1	インターネットゲーム 51 (1)	不動産貸借 198	不動産貸借 232	不動産貸借 185	化粧品 239	化粧品 303	化粧品 290	工事・建築 226
2	商品一般 21(16)	エステサービス 109	役務その他サービス 80	商品一般 94	商品一般 215	商品一般 227	商品一般 215	役務その他サービス 192
3	医療サービス 16 (13)	役務その他サービス 97	商品一般 75	役務その他サービス 85	不動産貸借 150	役務その他サービス 142	役務その他サービス 162	商品一般 180
4	エステサービス 16 (13) (同率 3 位)	商品一般 81	医療サービス 59	化粧品 70	役務その他サービス 145	健康食品 116	工事・建築 119	化粧品 100
5	化粧品 15(7)	医療サービス 80	工事・建築 55	工事・建築 61	工事・建築 87	工事・建築 93	健康食品 111	健康食品 83

注 (カッコ)内は 18 歳・19 歳の内数

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求(メール)等に関するもの

化粧品・・・基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」等のサービスに該当しない役務に関するもの

2 販売購入形態別相談件数、契約者の概要

【図表 10】販売購入形態別相談件数

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
店舗購入	3,196	24.6%	3,075	24.7%	121	3.9%
通信販売	6,529	50.2%	5,758	46.3%	771	13.4%
訪問販売	2,151	16.5%	2,574	20.7%	▲423	▲16.4%
家庭訪販	1,780	13.7%	2,186	17.6%	▲406	▲18.6%
アポイントメントセールス	40	0.3%	51	0.4%	▲11	▲21.6%
キャッチセールス	18	0.1%	13	0.1%	5	38.5%
S F 商法	4	0.0%	2	0.0%	2	100.0%
その他	309	2.4%	322	2.6%	▲13	▲4.0%
電話勧誘販売	818	6.3%	743	6.0%	75	10.1%
訪問購入	115	0.9%	121	1.0%	▲6	▲5.0%
マルチ・マルチまがい	50	0.4%	47	0.4%	3	6.4%
その他無店舗販売	92	0.7%	92	0.7%	0	0.0%
ネガティブ・オプション	46	0.4%	30	0.2%	16	53.3%
計	12,997	100.0%	12,440	100.0%	557	4.5%

注 下線は訪問販売の内数

【図表 11】販売購入形態別・契約者年代別件数

(単位：件)

区分	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳以上	不明	計
店舗購入	69(51)	526	496	430	578	390	317	229	161	3,196
通信販売	188(74)	507	560	760	1,323	1,325	976	451	439	6,529
訪問販売	28(26)	272	154	167	228	241	315	622	124	2,151
電話勧誘販売	7(7)	115	100	86	118	115	97	102	78	818
訪問購入	1(1)	1	2	6	18	24	29	31	3	115
マルチ・マルチまがい	0(0)	21	7	7	6	3	1	2	3	50
その他無店舗	0(0)	10	8	16	24	9	14	5	6	92
ネガティブ・オプション	1 (0)	2	2	4	6	7	9	12	3	46
計	294(159)	1,454	1,329	1,476	2,301	2,114	1,758	1,454	817	12,997

注 (カッコ)内は 18 歳・19 歳の内数

＊参考

店舗購入	消費者が店舗等に出向き物品等を購入すること。
通信販売	電話、郵便、インターネットなどの通信手段を使って契約をする販売方法。
家庭訪販	事業者が自宅を訪れて契約させる販売方法。
アポイントメントセールス	販売意図を明らかにせず、電話等で呼び出し契約させる販売方法。
キャッチセールス	通行人を呼び止め、営業所や飲食店等で契約させる販売方法。
S F 商法(催眠商法)	会場や短期間の店舗で廉価な商品の販売や無料で商品をプレゼントすると言って人を集め、巧みな話術で高額な商品を売りつける販売方法。
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけ、電話で契約・申込をさせる販売方法。
訪問購入	購入事業者が、消費者の自宅等において売買契約を締結して物品等を購入すること。
マルチ・マルチまがい商法	連鎖販売取引。販売組織の加入者が消費者を組織に加入させ、さらに次の人へというように、組織をピラミッド式に拡大していく販売方法。形式的に類似したものを「まがい」と言う。
その他無店舗販売	展示会場や露店等で行う販売方法。
ネガティブ・オプション	商品を一方的に送りつけ、代金を請求する販売方法。

3 危害・危険の相談

商品・役務サービスにより身体に害を負ったものを『危害』、身体及び財産に害を及ぼす恐れのあるものを『危険』と分類している。

【図表 12】 危害・危険の相談件数

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
危害	289	80.5%	236	79.2%	53	22.5%
危険	70	19.5%	62	20.8%	8	12.9%
計	359	100.0%	298	100.0%	61	20.5%

【図表 13】 危害相談に多い商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	医療	62	21.5%	① 44	18.6%	18	40.9%
2	化粧品	51	17.6%	② 42	17.8%	9	21.4%
3	理美容	27	9.3%	④ 17	7.2%	10	58.8%
4	健康食品	18	6.2%	③ 23	9.7%	▲5	▲21.7%
5	健康関連サービス	15	5.2%	⑤ 9	3.8%	6	66.7%
5	外食・食事宅配	15	5.2%	⑪ 5	2.1%	10	200%
	その他	101	34.9%	96	40.7%	5	5.2%
	計	289	100.0%	236	100%	53	22.5%

【図表 14】 危険相談に多い商品・役務

(単位：件)

順位	商品・役務名	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
1	レンタル・リース・貸借	11	15.7%	1	1.6%	10	1000.0%
2	食生活機器	6	8.6%	2	3.2%	4	200.0%
	自動車	6	8.6%	7	11.3%	▲1	▲14.3%
4	菓子類	5	7.1%	0	0.0%	5	—%
5	飲料	4	5.7%	1	1.6%	3	300.0%
	調理食品	4	5.7%	4	6.5%	0	0.0%
	電話機・電話機用品	4	5.7%	1	1.6%	3	300.0%
	その他	30	42.9%	46	74.2%	▲16	▲34.8%
	計	70	100.0%	62	100.0%	8	12.9%

商品（製品）が原因で身体または財産に拡大して損害が生じたもの

【図表 15】 拡大損害

(単位：件)

区分	令和 7 年度	令和 6 年度	増▲減	【対前年度増減率】
拡大損害	163	162	1	0.6%

4 処理結果・解決内容

【図表 16】 処理結果

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
助言(自主交渉)	13,308	77.5%	12,497	75.1%	811	6.5%
情報提供	2,161	12.6%	2,731	16.4%	▲570	▲20.9%
あっせん解決	1,158	6.7%	905	5.4%	253	28.0%
他機関紹介	101	0.6%	88	0.5%	13	14.8%
処理不要	85	0.5%	94	0.6%	▲9	▲9.6%
処理不能	57	0.3%	61	0.4%	▲4	▲6.6%
あっせん不調	108	0.6%	126	0.8%	▲18	▲14.3%
処理中	189	1.1%	136	0.8%	53	39.0%
計	17,167	100.0%	16,638	100.0%	529	3.2%

注 1 各年度終了時現在

注 2 過年度に受け付けた相談も含めたあっせん解決件数は 1,203 件

解決内容では、上記、処理結果の区分のうち、「あっせん解決」と「助言（自主交渉）」を対象とする。「あっせん解決」についてはすべて、「助言（自主交渉）」については交渉により解決し、かつ内容が判明したものを集計している。

【図表 17】 解決内容

(単位：件)

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	【対前年度増減率】
全面解約・取消	1,421	58.0%	1,155	59.2%	266	23.0%
返金	369	15.1%	323	16.6%	46	14.2%
契約通り履行	98	4.0%	101	5.2%	▲3	▲3.0%
一部解約・取消	72	2.9%	95	4.9%	▲23	▲24.2%
交換・代替品	14	0.6%	11	0.6%	3	27.3%
修理・補修	10	0.4%	1	0.1%	9	900.0%
損害賠償・治療費	12	0.5%	8	0.4%	4	50.0%
解決・見舞金	4	0.2%	3	0.2%	1	33.3%
その他	448	18.3%	253	13.0%	195	77.1%
計	2,448	100.0%	1,950	100.0%	498	25.5%

注 1 各年度終了時現在

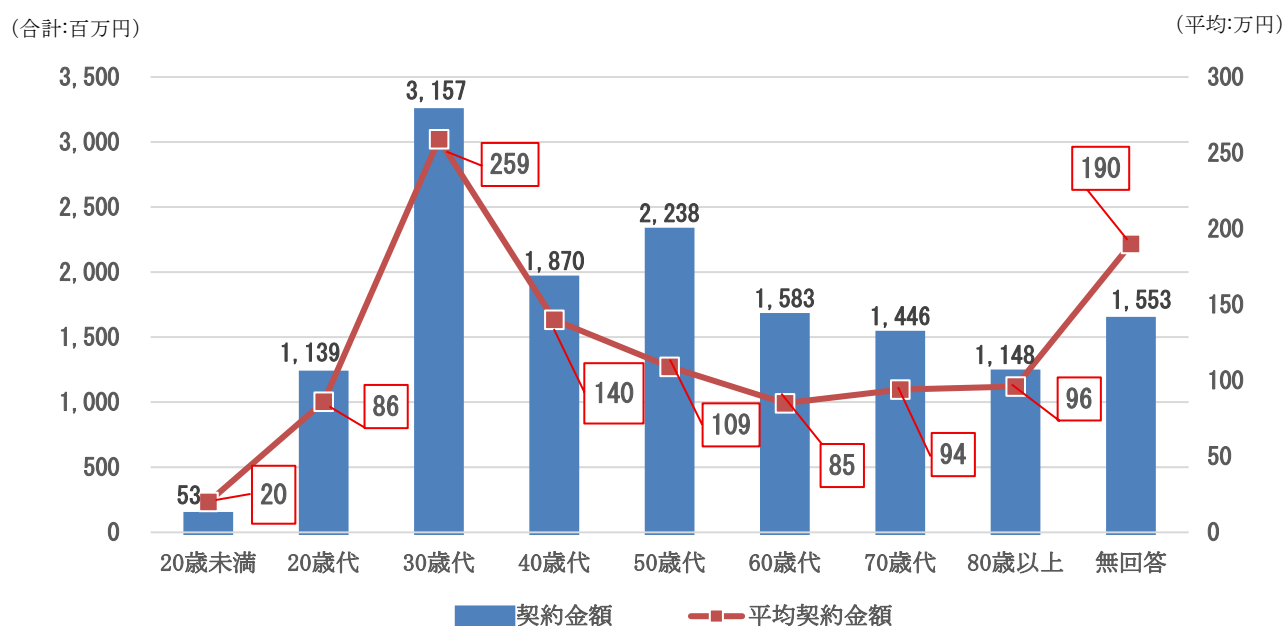
注 2 1 件の相談で解決内容の区分が複数になる場合がある

5 契約金額及び支払金額

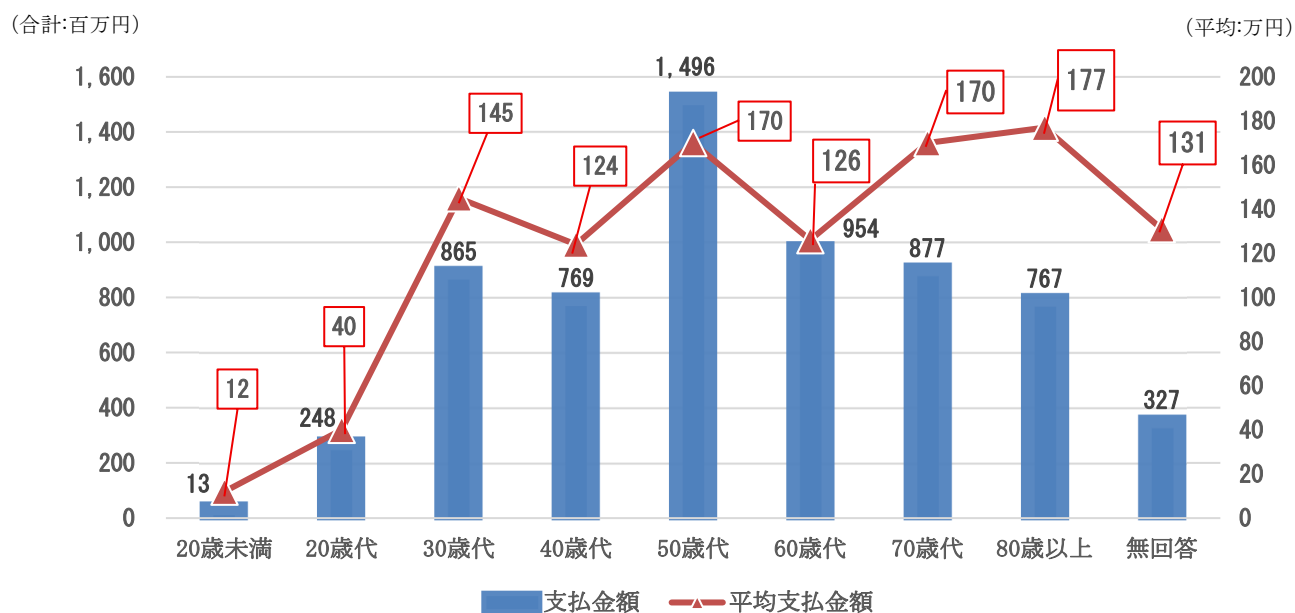
【図表 18】 合計契約金額・支払金額

区分	令和 7 年度		令和 6 年度		増▲減	
	金額	件数	金額	件数	金額	件数
合計契約金額	141 億 8,750 万円	11,607	125 億 4,816 万円	10,967	16 億 3,934 万円	640
合計支払金額	63 億 1,610 万円	4,776	53 億 3,204 万円	4,547	9 億 8,406 万円	229

【図表 19】 年代別の契約金額と平均契約金額



【図表 20】 年代別の支払金額と平均支払金額



注 支払った方の平均金額(金額不明は除く)

6 市内 18 区の相談件数

令和 7 年度の相談について、区民 1,000 人当たりの相談件数で比較してみると、区によってばらつきがみられ、区民 1,000 人当たりの相談件数が最大の区の 5.33 件に対し、最小の区は 3.32 件となり、差は 2.01 件であった。センターが所在する港南区やその近隣である南区が多い傾向が続いている。（【図表 21】参照）

【図表 21】18 区の相談件数と区民 1,000 人当たりの相談件数（令和 7 年度）

順位	区名	区民 1,000 人当たりの相談件数	相談件数(件)		区内人口(人)	
全区平均（その他・不明を除く）		4.24	順位	885	順位	2,087,430
1	南	5.33	5	1,075	10	201,564
2	港南	5.13	4	1,078	8	210,267
3	中	4.97	11	776	14	156,117
4	金沢	4.80	9	918	11	191,055
5	磯子	4.58	12	755	13	164,806
6	栄	4.58	16	548	17	119,732
7	青葉	4.40	2	1,347	2	306,087
8	戸塚	4.40	3	1,234	4	280,681
9	西	4.36	18	470	18	107,740
10	瀬谷	4.18	17	507	16	121,242
11	旭	4.10	7	988	6	241,128
12	保土ヶ谷	4.09	10	831	9	202,969
13	神奈川	3.95	8	983	5	248,692
14	緑	3.94	13	713	12	180,837
15	泉	3.86	15	582	15	150,796
16	港北	3.85	1	1,390	1	361,356
17	鶴見	3.42	6	1,019	3	298,210
18	都筑	3.32	14	709	7	213,854
小計		－	－	15,923	－	3,757,133
その他・不明		－	－	1,244	－	－
合計		－	－	17,167	－	－

注 1 横浜市統計ポータルサイトの令和 8 年 3 月時点(住民基本台帳による)の統計値より引用。

注 2 相談者が匿名の場合など居住区の聞き取りが困難な為、その他・不明に分類。

7 市内 18 区の若者層及び高齢者層の相談件数

市内 18 区の若者層及び高齢者層の相談件数は、20 歳未満の 1 位は青葉区で 36 件、20 歳代の 1 位は港北区で 186 件となっている。他方 60 歳代の 1 位は青葉区で 273 件、70 歳代は戸塚区で 185 件、80 歳以上も戸塚区で 182 件である。

区民 1,000 人当たりの相談件数は、高齢者層において増加傾向にある。

(令和 6 年度全区平均：20 歳未満 0.64 件、20 歳代 3.79 件、60 歳代 5.21 件、70 歳代 5.52 件、80 歳以上 5.85 件)。

(【図表 22】【図表 23】参照)

【図表 22】18 区の若者と高齢者の相談件数（令和 7 年度）

※二重線 ―― …全区平均件数

順位	若者層				高齢者層					
	20 歳未満		20 歳代		60 歳代		70 歳代		80 歳以上	
	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数
全区平均	—	18	—	94	—	147	—	126	—	105
1	青葉	36	港北	186	青葉	273	戸塚	185	戸塚	182
2	港北	27	神奈川	161	港北	216	旭	175	港南	181
3	金沢	25	青葉	139	港南	207	南	173	青葉	148
4	戸塚	22	南	129	戸塚	192	青葉	166	金沢	132
5	南	21	戸塚	122	南	190	港南	165	旭	130
6	鶴見	20	鶴見	111	旭	170	金沢	155	港北	125
7	都筑	20	金沢	100	金沢	164	港北	152	南	111
8	神奈川	19	保土ヶ谷	91	中	148	鶴見	138	磯子	111
9	保土ヶ谷	19	中	89	保土ヶ谷	146	磯子	138	鶴見	110
10	中	16	旭	83	鶴見	142	神奈川	123	栄	106
11	旭	15	都筑	78	神奈川	131	保土ヶ谷	113	緑	104
12	緑	15	港南	68	磯子	128	緑	111	保土ヶ谷	94
13	港南	14	緑	64	都筑	112	泉	106	神奈川	84
14	磯子	14	磯子	63	緑	110	栄	91	泉	75
15	泉	11	西	61	泉	102	都筑	83	都筑	61
16	西	8	瀬谷	53	瀬谷	91	中	79	瀬谷	57
17	栄	8	栄	44	栄	73	瀬谷	74	中	54
18	瀬谷	8	泉	41	西	57	西	48	西	27

【図表 23】 18 区の若者と高齢者の区民 1,000 人当たりの相談件数（令和 7 年度）※二重線 ―― ……全区平均件数

順位	若者層				高齢者層					
	20 歳未満		20 歳代		60 歳代		70 歳代		80 歳以上	
	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数	区名	件数
全区平均	—	0.56	—	3.85	—	5.96	—	5.53	—	5.52
1	金沢	0.92	金沢	5.10	港南	7.87	南	7.32	港南	7.58
2	南	0.84	中	4.77	南	7.83	磯子	6.80	栄	6.86
3	中	0.82	南	4.69	中	7.21	港南	6.24	戸塚	6.59
4	青葉	0.72	神奈川	4.43	金沢	6.72	栄	5.89	磯子	6.56
5	保土ヶ谷	0.66	戸塚	4.27	青葉	6.67	旭	5.78	緑	6.20
6	磯子	0.57	青葉	4.15	瀬谷	6.39	戸塚	5.74	金沢	6.10
7	西	0.55	瀬谷	4.06	磯子	6.26	金沢	5.69	南	5.97
8	神奈川	0.54	栄	3.90	戸塚	6.03	緑	5.68	青葉	5.91
9	緑	0.51	西	3.86	保土ヶ谷	5.83	泉	5.61	鶴見	5.23
10	都筑	0.50	港北	3.84	旭	5.75	西	5.27	港北	4.97
11	泉	0.47	磯子	3.81	港北	5.61	青葉	5.25	保土ヶ谷	4.69
12	港北	0.47	保土ヶ谷	3.68	泉	5.56	神奈川	5.18	旭	4.63
13	戸塚	0.47	旭	3.48	栄	5.45	瀬谷	5.12	中	4.58
14	港南	0.46	港南	3.33	緑	5.21	港北	4.88	神奈川	4.51
15	栄	0.45	都筑	3.31	西	5.08	保土ヶ谷	4.84	泉	4.41
16	鶴見	0.44	緑	3.17	神奈川	4.92	中	4.77	瀬谷	4.23
17	瀬谷	0.44	泉	2.77	鶴見	4.43	鶴見	4.76	都筑	4.19
18	旭	0.42	鶴見	2.74	都筑	4.29	都筑	4.59	西	3.93