

2025年度消費生活相談の概要

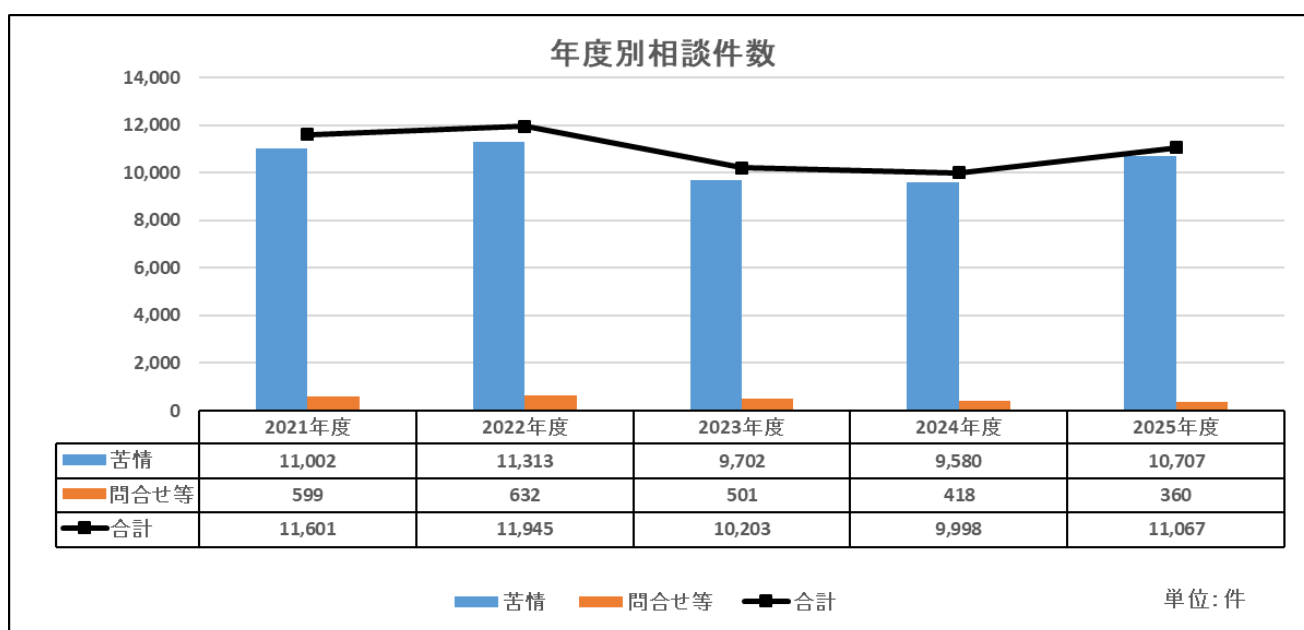
消費生活相談情報

相談の概要

1. 相談件数

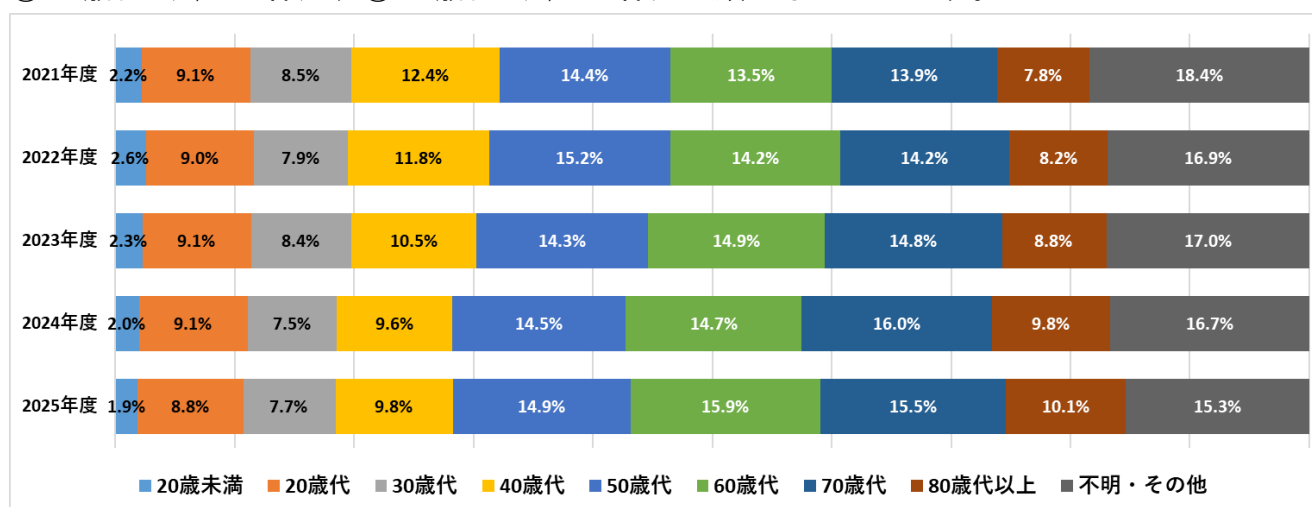
2025年度に神戸市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は11,067件で、前年度の9,998件から1,069件(10.7%)増加しました。相談種別の内訳は、苦情相談が10,707件(前年度比1,127件、11.8%増加)、問合せ等が360件(前年度比△58件、13.9%減少)寄せられました。

相談件数の動向については、SNSやネット広告などをきっかけとした、通信販売の商品に関する相談が昨年度より大きく増加しました。特に、「1回限りのつもりで化粧品を購入したところ定期購入になっていた」という相談が50歳代以上で増加しています。



2. 契約当事者の年代別件数

契約者の年代別では、50歳以上が相談件数の上位を占めており、①60歳代(1,699件)、②70歳代(1,662件)、③50歳代(1,595件)の順となっています。



3. 商品・役務（サービス）別の苦情相談件数

	商品・役務	2024年度	2025年度	対前年同期増減率	主な相談内容
1位	商品一般	1,168	1,120	△4.1%↓	不審なメールや電話、身に覚えのない請求など
2位	化粧品	438	797	82.0%↑	化粧品の定期購入など
3位	レンタル・リース・貸借	528	694	31.4%↑	住宅の賃貸契約、レンタルサービス商品（着物）など
4位	役務その他	586	680	16.0%↑	パソコンの警告表示、鍵の開錠サービス、電子渡航認証の手続きなど
5位	健康食品	440	397	△9.8%↓	サプリメントなどの健康食品の定期購入など
6位	移动通信サービス	257	324	26.1%↑	携帯電話の契約や解約など
7位	インターネット通信サービス	238	277	16.4%↑	光回線などのネット回線の契約や解約など
8位	修理・補修	259	273	5.4%↑	トイレ、自動車、家電の修理・補修など
9位	他の教養・娯楽	270	252	△6.7%↓	オンラインゲーム、出会い系サイト、スポーツジムなど
10位	医療	317	239	△24.6%↓	美容医療や歯科治療など

： 前年度比で急増した相談

12位	理美容	129	223	72.9%↑	脱毛エステサロンなどの契約、解約など
18位	空調・冷暖房機器	94	152	61.7%↑	エアコンの修理、小型扇風機などの購入品
25位	電報・固定電話	55	109	98.2%↑	大手通信事業者を名乗る電話
29位	ファンド型投資商品	45	93	106.7%↑	暗号資産や不動産などの投資
34位	医薬品	49	79	61.2%↑	皮膚薬などの医薬品の定期購入など

4. 世代別商品・役務上位

順位	商品名	2024年度	2025年度	対前年同期増減率
若年層（30歳未満）				
1	レンタル・リース・貸借	97	145	49.5%↑
2	理美容	72	123	70.8%↑
3	役務その他	88	96	9.1%↑
4	商品一般	67	73	9.0%↑
5	他の教養・娯楽	90	70	△22.2%↓
6	教室・講座	46	50	8.7%↑
7	医療	83	49	△41.0%↓
8	内職・副業	45	44	△2.2%↓
9	化粧品	35	31	△11.4%↓
10	修理・補修	34	30	△11.8%↓
成年層（30歳～50歳代）				
1	レンタル・リース・貸借	258	321	24.4%↑
2	商品一般	227	249	9.7%↑
3	化粧品	120	210	75.0%↑
4	役務その他	165	173	4.8%↑
5	教室・講座	101	105	4.0%↑
6	インターネット通信サービス	79	98	24.1%↑
7	紳士・婦人洋服	76	96	26.3%↑
8	移动通信サービス	80	95	18.8%↑
9	修理・補修	79	94	19.0%↑
10	健康食品	133	92	△30.8%↓
高齢層（60歳以上）				
1	化粧品	249	507	103.6%↑
2	商品一般	523	502	△4.0%↓
3	健康食品	253	251	△0.8%↓
4	役務その他	210	245	16.7%↑
5	移动通信サービス	138	163	18.1%↑
6	レンタル・リース・貸借	71	124	74.6%↑
7	インターネット通信サービス	97	112	15.5%↑
8	工事・建築・加工	112	105	△6.3%↓
9	修理・補修	112	97	△13.4%↓
10	空調・冷暖房機器	55	90	63.6%↑

(1) 若年層（30歳未満）

2位の「理美容」はエステ店や美容院などの契約や解約、サービスに関する相談で、「通っていたエステ店が倒産したが解約できない」などの相談が多く寄せられました。

【相談事例】 契約していた脱毛エステ店や医療脱毛店が倒産した。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-74/>

(2) 成年層（30歳～50歳代）

1位の「レンタル・リース・貸借」は賃貸住宅関連の入居後のトラブルや退去時の原状回復費用についての相談で、「賃貸住宅退去時の原状回復費用が高すぎる」などの相談が寄せられました。

【注意喚起】 賃貸住宅退去時の原状回復費用請求で思わぬ出費を防ぐために気をつけたいポイント

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-1315/>

(3) 高齢層（60歳以上）

1位の「化粧品」はインターネット通販などの商品の定期購入の解約や返品などの相談で、「1回限りのつもりが、2回目を送られてきた」などの相談が多く寄せられました。前年度は249件で前年度比103.6%と大きく増加しました。

【相談事例】 ネット広告をみて1回限りと思い化粧品を購入したが、2回目の商品が届き驚いた。支払わないといけないのか。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4241/>

5. 販売購入形態別の苦情相談件数

販売購入形態別の苦情相談件数は、インターネット通販などの「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられており、契約者の世代別相談件数を見ても、「通信販売」が若年層（60歳未満）では全体の30%以上、成年層（30歳～50歳代）、高齢層（60歳代以上）では40%以上を占めています。

（単位：件）

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
店舗購入	1,892	17.2%	2,011	17.8%	1,846	19.0%	1,807	18.9%	1,898	17.7%
無店舗販売	5,652	51.4%	5,922	52.3%	5,044	52.0%	4,605	48.1%	5,450	50.9%
内訳 訪問販売	772	7.0%	683	6.0%	565	5.8%	703	7.3%	710	6.6%
通信販売	4,297	39.1%	4,723	41.7%	3,958	40.8%	3,405	35.5%	4,094	38.2%
マルチ・マルチまがい	62	0.6%	52	0.5%	34	0.4%	26	0.3%	24	0.2%
電話勧誘販売	377	3.4%	317	2.8%	349	3.6%	369	3.9%	451	4.2%
ネガティブ・オプション	14	0.1%	11	0.1%	8	0.1%	2	0.0%	6	0.1%
訪問購入	88	0.8%	78	0.7%	79	0.8%	53	0.6%	93	0.9%
その他無店舗	42	0.4%	58	0.5%	51	0.5%	47	0.5%	72	0.7%
不明・無関係	3,458	31.4%	3,380	29.9%	2,812	29.0%	3,168	33.1%	3,359	31.4%
合計	11,002		11,313		9,702		9,580		10,707	

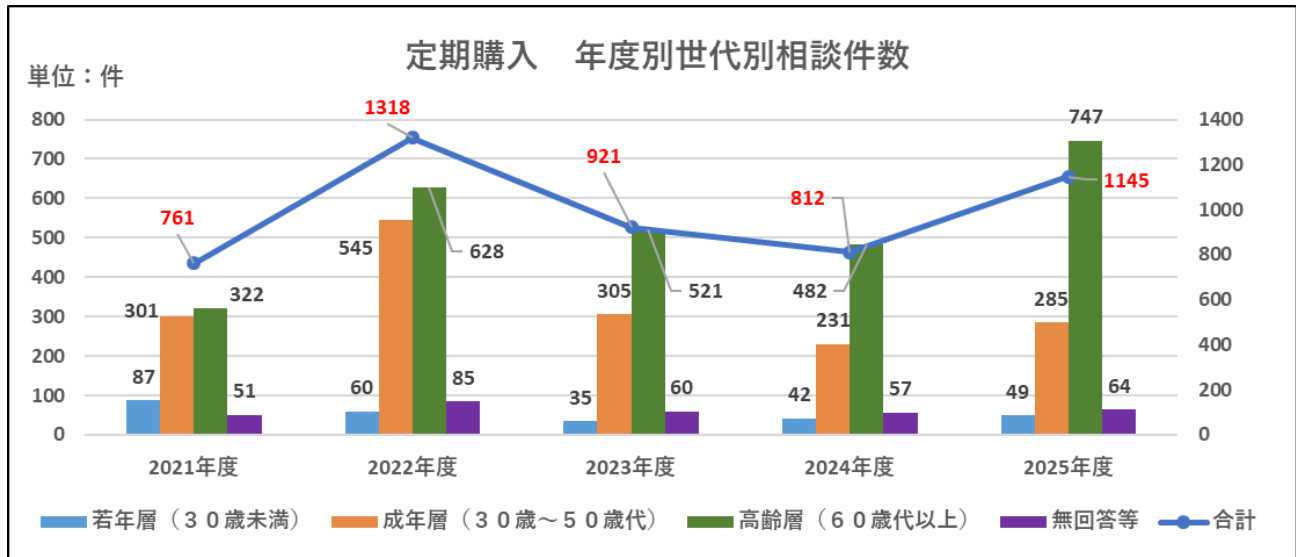
【注意喚起】 [動画広告から「日本製フライパン」を購入したのに実際は海外から外国製のものが届いた！](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-3124/)という相談が寄せられています。

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-3124/>

6. 定期購入関連の苦情相談件数

定期購入に関する苦情相談件数を世代別で見ると、2022年度をピークに2024年度までは相談件数の減少傾向が続いていましたが、2025年度は全世代で増加していて、特に高齢層からの相談の割合が大きく増加しました。高齢層からの相談は全体の1,145件のうち747件で、その中で最も多い年代は60歳代でした。

特に多い商品は「化粧品」と「健康食品」で、いずれの商品も、「お試しで商品を購入したつもりが定期購入になっていた」という相談や、解約、返金方法に関する相談でした。



定期購入に関する主な品目

（単位：件）

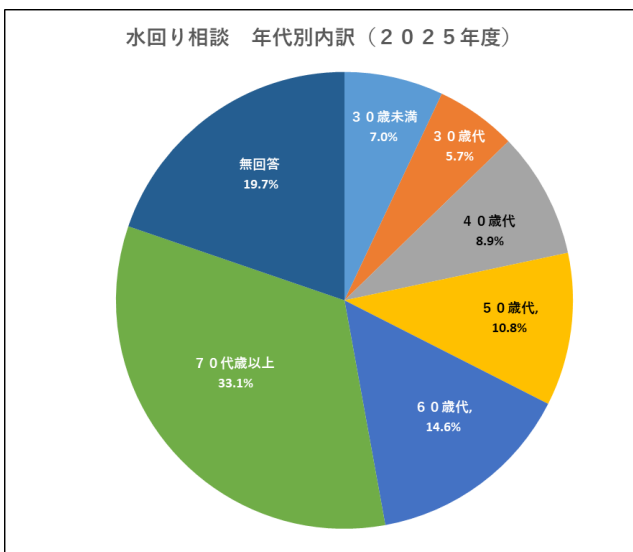
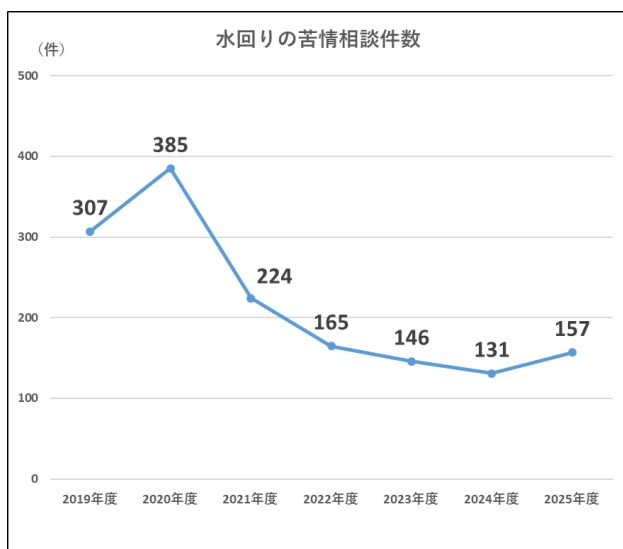
	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	対前年度増減率
化粧品	446	970	555	343	689	100.9%↑
健康食品	221	214	235	352	313	△11.1%↓

【注意喚起】 [1回限りと思わないで！定期購入のトラブルが増えています！](https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4242/)

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-4242/>

7. 水まわり関連の苦情相談件数

水まわりの苦情相談件数は、2020年をピークとして、悪質な契約トラブルに遭わないための、注意喚起や啓発を継続的に行ったことにより、2024年度までは減少しました。しかし、2025年度には増加が見られ、再び上昇に転じました。



【注意喚起】水まわりの修理・工事トラブル 悪質業者に注意!

<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/consultation/consultation-80/>

不審・不安を感じた場合、トラブルが発生した場合、一人で悩まずに最寄りの消費生活センターへ相談しましょう。

悪質商法や契約トラブルなど、不審な点や不安に感じることがある場合は、神戸市消費生活センターにご相談ください。ご相談に対する助言、クーリング・オフに関する手続き方法の説明、専門機関の紹介など、解決に向けてお手伝いいたします。

神戸市消費生活センター

場所

神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階

相談専用電話

月～金曜日 ☎ 078-371-1221 または 188 (消費者ホットライン)

土日・祝日 ☎ 188 (消費者ホットライン)

※12/29～1/3は除く

相談時間

月～金曜日 9時～17時 (来訪相談は16時30分まで※)

※お電話でご相談のあった方で来訪相談が必要となった場合のみ来訪相談の予約をお取りします。

まずはお電話でご相談ください。

土日・祝日 10時～16時 (188(消費者ホットライン)への電話相談のみ)

※12/29～1/3は除く

※土日・祝日は、独立行政法人国民生活センター(東京)につながります。

※188(消費者ホットライン)は、携帯電話会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。

- ・ 神戸市消費生活センター

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/>)

- ・ 相談窓口のご案内

(<https://kobe-consumer.smartkobe-portal.com/counter/>)

