



くらしのパートナー



令和7年度 消費者相談のまとめ

令和7年度に、文京区消費生活センターで受け付けた消費者相談の件数は**2,080件**でした。依然として多くの消費者が被害に遭っています。

特に20代から40代の若い世代からの相談が増加しており、インターネットを介したトラブルや、日常生活に関わるトラブルが目立っています。

★インターネット関連のトラブル

近年では、SNSやインターネット広告で「簡単に高額収入が得られる」と誘う**投資詐欺**や、パソコンに「ウイルスに感染した」などの嘘の表示をして、高額なサポート契約を迫る**サポート詐欺**のほか、AI生成の偽情報、特にディープフェイク（AI技術で作られた偽の音声、画像、動画）を悪用した、**著名人や警察官へのなりすまし詐欺**などの手口が増加し、その巧妙さはますます多様化・複雑化しています。その情報が正しいか、必ず複数の方法で確認しましょう。

また、ネットショッピングで商品を購入したところ、販売店から「商品が欠品しているので〇〇ペイで返金する」と連絡があり、相手の指示に従ってスマートフォンを操作したところ、「返金してもらわずが相手に送金していた」といった**返金詐欺**も増加しています。

★その他のトラブル

賃貸住宅に関するトラブルが増加しており、退去時の原状回復費用、家賃値上げ等契約内容に関するトラブルなどの相談が多く寄せられています。

パーソナルジムなどの**スポーツジム契約に関する相談**も増えています。「お試しプラン終了後に、意図せず通常プランに自動更新されてしまった」「解約手続きをしたにもかかわらず、料金の引き落としが続いている」といった相談が寄せられています。オンラインで手軽に申し込める便利さの一方で、「事業者と連絡が取れない」「簡単に解約できない」といったトラブルも少なくありません。

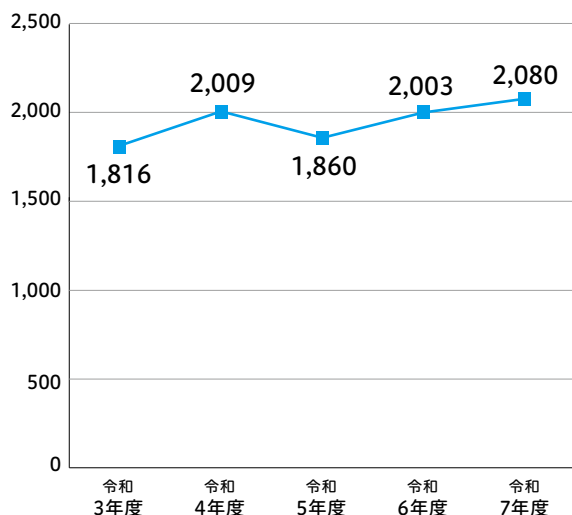
契約をする場合は、**契約書面の内容をよく理解したうえで申し込むこと**が大切です。

不安や困ったことがあれば、お気軽に消費生活センターにご相談ください！

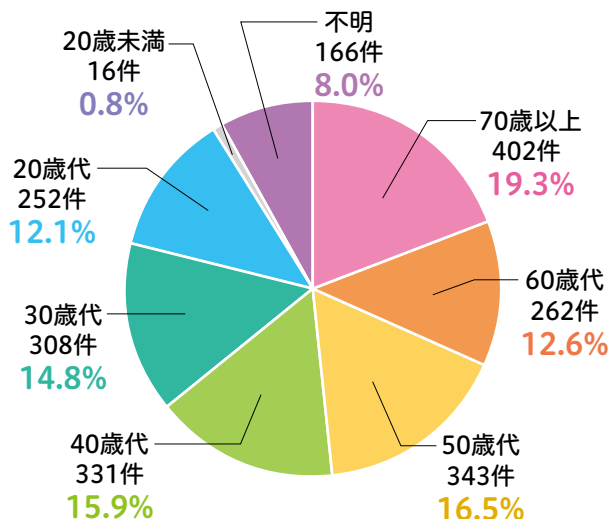


イラスト: まっぴん 文え

●相談受付件数



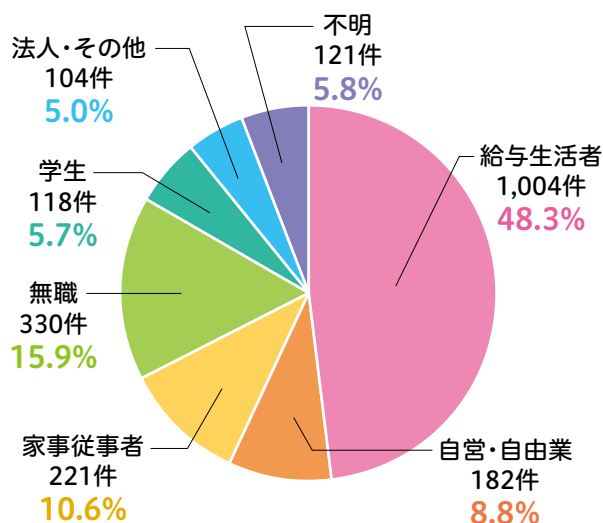
●年代別受付件数



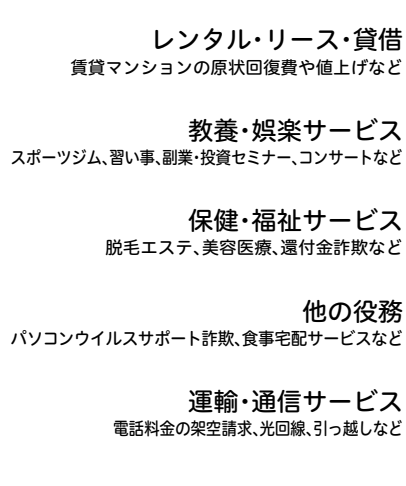
消費生活センターは
幅広い世代に
利用されているんだね



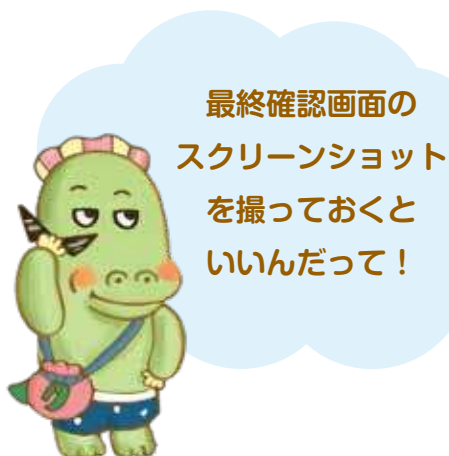
●職業別受付件数



●相談の多かった商品・サービス（上位5種類）



● 相談の多かった内容



最終確認画面の
スクリーンショット
を撮っておくと
いいんだって!

● 定期購入

事例 SNSでダイエットサプリメントの広告を見た。「お試し980円」と書かれていたので、通販サイトで注文した。初回商品受け取り後しばらくして、同じ商品と8,100円の請求書が届き、**定期購入と気が付いた**。解約したい。

ポイント トラブルとなる定期購入の通販サイトでは、注文確定前の「**最終確認画面**」に、2回目以降の価格、購入回数の縛り、解約条件などの重要な情報が、小さく表示されていたり、目立たない場所に記載されていることがあります。注文確定ボタンを押す前によく確認しましょう。

● サポート詐欺

事例 パソコンに突然現れた**ウイルス警告画面**の指示に従い、表示された電話番号に連絡すると、業者の指示で遠隔操作ソフトをインストールさせられた。**ウイルス除去やサポート契約**と称して、5万円の支払いを要求され、**プリペイド型電子マネーで支払ったが、「エラー」**を理由に追加請求された。

ポイント 警告画面が表示されても**ウイルスに感染していないことがほとんど**です。まずは冷静になり**絶対に電話をかけないことが重要**です。画面を消すには

- ① **ESC** キーを長押しして画面右上の「×」で閉じる。
- ② **Ctrl** **Alt** **Delete** キーを同時に押し、表示された画面から再起動を選択する方法があります。

伝えた**プリペイド型電子マネーの番号が相手のアカウントに登録されてしま**うと被害の解決は**非常に困難になるよ...**



まずは
焦らず冷静にだね!



● 賃貸トラブル

事例 賃貸マンションに居住している。管理会社から「2か月後の更新時から家賃を2万円値上げする」との書面が届いた。値上げに応じて更新契約を締結するか、賃貸借契約を終了して退去するよう言われている。今の家賃のまま住み続けたい。

ポイント 家賃の変更は、**貸主と借主の双方の合意で決まる**ため、値上げの通知が届いても納得できないときは、直ちに応じる必要はなく、値上げについて貸主と話し合いをしつつ従来どおりの家賃を払い(貸主が受け取らない場合は供託をして)、**住み続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

(直通) 03-5320-4958

消費生活センター

公式LINEに登録しよう!



登録するとこんな情報が届きます。



消費者トラブル
防止に役立つ
最新情報



消費生活に
関する
啓発記事



研修会・講座
などイベントの
開催情報

- ① 下記のQRコードを読み取る
- ② 「友だち追加」をタップ
- ③ 登録完了! 情報が届きます



友だち
追加は
こちら

消費生活センター公式LINEからお申込み可能!
お友だち登録キャンペーン第2弾

参加者
募集中!

●こども向け金融講座 ハロー!会計「アイドルをプロデュースしてみよう!」

日時 令和8年8月1日(土) 午前10時~12時

場所 産業とくらしプラザ研修室A

対象 文京区在住、在学の小学4~6年生

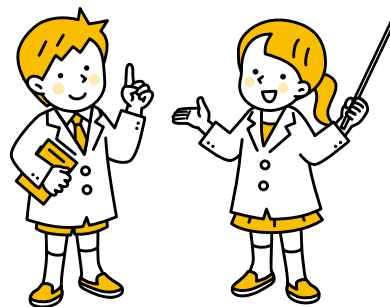
定員 20名

参加費 無料

申込期限 7月1日(水) から7月20日(月・祝) まで
(郵送は7月17日(金) 必着)

講師 日本公認会計士協会東京会

内容 会計の仕組みを知って、アイドルを成功させよう!



※消費生活センター公式LINEほか、往復はがきでもお申込み可能です。
氏名、住所、電話番号、年齢を明記のうえ文京区消費生活センターまで
郵便はがき(85円)を窓口を持参でも可



詳細はこちら
区ホームページ

文京区消費生活センター

〒112-8555

東京都文京区春日1-16-21

文京シビックセンター地下2階

TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1936

相談専用 TEL 03-5803-1106

受付時間 9:30~16:00(月~金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
⇒後樂園 下車
都営三田線・大江戸線
⇒春日 下車
- 都営バス
⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
⇒文京シビックセンター下車

