

相談件数は過去10年で最多の23,310件 ～令和7年度京都府の消費生活相談の概要～

- 令和7年度の府内の消費生活相談窓口での相談件数は23,310件(前年度比112.1%)。
- SNSをきっかけとしたトラブルの相談が令和3年度の約2倍に増加し、お試しの定期購入の相談も引き続き増加しています。
- 消費者被害の未然防止に向けた周知啓発に御協力をお願いします。

1 特 徴 (概要は別紙参照)

- SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談は4年間で約2倍に増加
SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談は、令和3年度の約2倍に増加し、前年度比で20%増加しています。
(⑦2,345件、前年度比120.3%、⑥1,950件、③1,188件)
【事例】 SNSをきっかけとした投資詐欺
- お試しの定期購入に関する相談が引き続き増加傾向
健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は、引き続き増加傾向にあります。
(⑦2,359件、前年度比109.4%、⑥2,157件)
【事例】 1回限りで注文し意図せず定期購入になり、2回目の商品は高額で解約困難
- インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談が増加
ネット通販に関する相談が増加しており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も前年度比で25%増加しています。
(インターネット通販：⑦5,130件、前年度比124.7%、⑥4,114件
商品未着・連絡不能等：⑦1,613件、前年度比124.5%、⑥1,296件)
【事例】 偽広告から粗悪な海外商品が届き連絡不能
- 個人情報を聞き出す不審電話に関する相談は4年間で9.6倍に増加
総務省、NTT、厚生労働省、警察、宅配業者等を名乗り、個人情報を聞き出す不審な電話についての相談は、令和3年度の9.6倍に増加し、前年度比で40%増加しています。
(⑦984件、前年度比140.4%、⑥701件、③102件)
【事例】 警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

(次頁あり)

2 消費者トラブルを未然に防ぐために

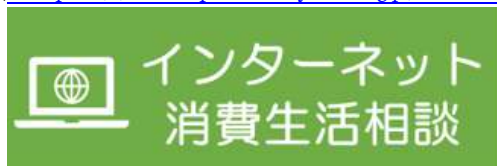
- SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。儲け話には安易に応じず、個人情報提供は提供しないようにしましょう。
- ネット通販では、不審な偽サイトではないか、意図せず定期購入になっていないかなど、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう。注文する前に「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。
- 高齢者の相談割合も依然高い水準です。突然の訪問勧誘、電話勧誘に対して、きっぱりと断りましょう。通話録音装置など防犯アイテムの利用、在宅中も常時留守番電話の設定にして、電話に直接は応答しない対策（居留守電）もトラブル予防として有効です。日頃から高齢者本人の様子に変化がないか注意しましょう。
- 公的機関やNTTから電話の停止について、自動音声やSMS（ショートメッセージサービス）で連絡することはありません。詐欺電話の7割以上は国際電話が悪用されています。固定電話は、国際電話の利用を停止しましょう。携帯電話も、特殊詐欺対策アプリの設定やキャリアサービス等を利用して、国際電話からの着信を拒否しましょう。

3 悩んでないで、まずは消費生活センターに相談を！

- ・ 消費者ホットライン 局番なし（188）お近くの消費生活センター
- ・ 消費生活相談（075-671-0004）
- ・ 若年消費者ほっとダイヤル（075-671-0044）



- ・ インターネット消費生活相談
(<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/201604ininternetsoudan.html>)



【本報道発表に関するお問合せ】

文化生活部消費生活安全センター

センター長 角
課長補佐兼係長 前田

TEL 075-671-0030

〃



令和 7 年度消費生活相談概要

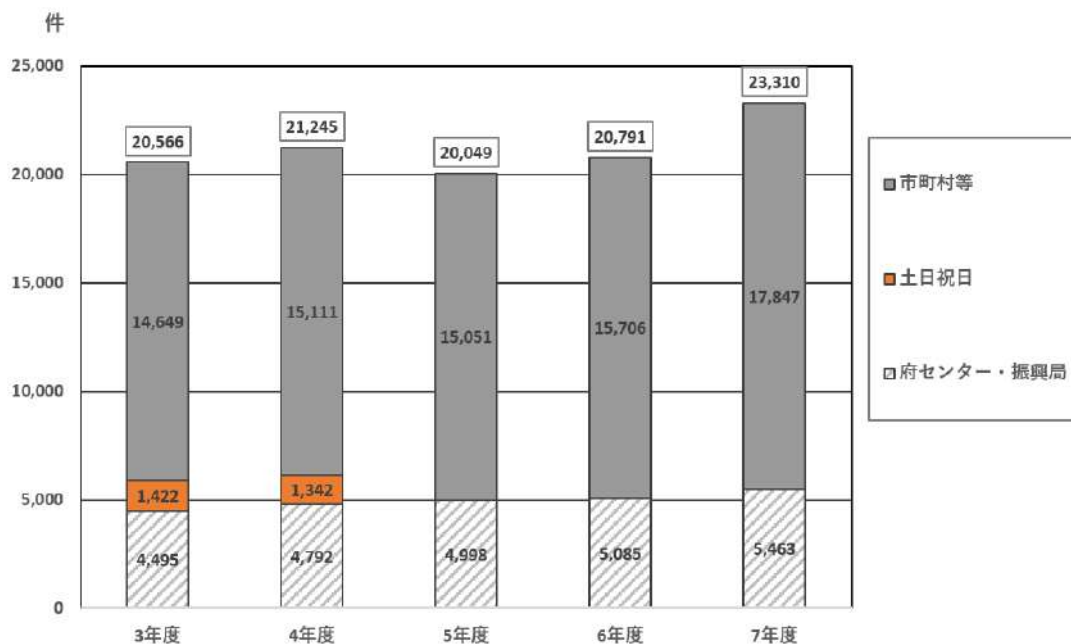
1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和 7 年度に市町村等を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 23,310 件（前年度比 112.1%、⑥20,791 件）で、前年度から 1 割以上増加しています。

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和 8 年 6 月末日時点の相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で分析した。

※ 京都府及び京都市で共同実施していた土日祝日電話相談は令和 4 年度まで実施

【図表 1】消費生活相談件数の推移



(1) SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談

- SNS^(※)に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は2,345件（前年度比120.3% ⑥1,950件）と、継続して増加し3年度の約2倍となっています。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が22.2%、60歳代が22.0%、70歳代13.2%、次いで40歳代(12.8%)となっています。
- SNSがきっかけとなったトラブルとして、SNSで知り合った相手から出会い系サイトに誘導される、詐欺的な投資勧誘等があります。
- SNS広告をきっかけとした定期購入に関する相談は722件と特に多く、3年度の3倍以上に増加しています。（前年度比113.9% ⑥634件 ③230件）

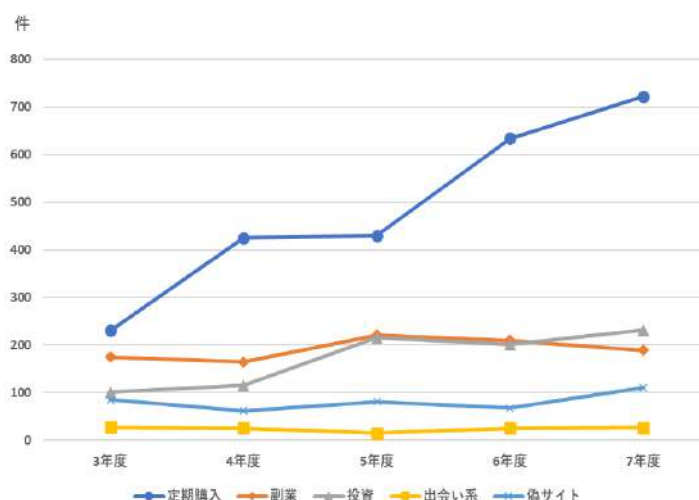
※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））

：ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人とがつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

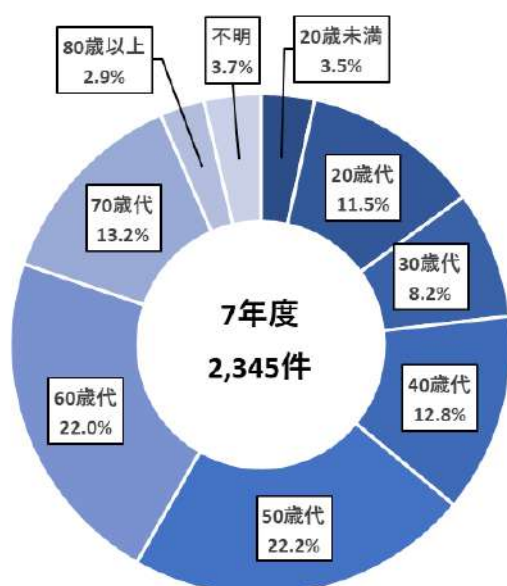
【図表2】SNSに関する相談件数



【図表3】SNSをきっかけとした主なトラブル



【図表4】契約当事者の年齢別相談割合



《相談事例》

著名人を騙る投資詐欺

著名人の投資グループのSNSでアシスタントを名乗る者に勧められ、総額約3,000万円を複数回振り込んだ。利益が表示されていたため信用していたが、振込から3か月後に投資会社の解散を告げられた。退会後に出金を申し出たところ、「保証金を支払えば出金できる」と追加送金を要求された。不審に思って家族に相談し、投資詐欺と気づき、業者との連絡をブロックした。警察へ相談したが、被害回復や個人情報の悪用防止について不安を抱えている。（80歳代女性）

SNSをきっかけとした副業詐欺

SNS広告をきっかけに副業に応募し、動画視聴や「いいね」の作業で報酬を受け取っていたが、その後、高額案件を案内された。業者から「ミスがあったため報酬と同額を振り込む必要がある」と説明され、返金や報酬受取りのために送金を続け、計70万円を振り込んだ。さらに200万円を請求されたため不審に感じ、これまで支払った70万円の返金を希望している。（40歳代女性）

ワンポイントアドバイス

- ・ SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。
- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと感じた場合は、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ 借金をしてまで契約することは避けましょう。
- ・ 投資は慎重に行いましょう。個人名義の口座への振り込みは絶対に避けてください。
- ・ 個人情報や安易に提供してはいけません。
- ・ 契約内容を確認し、トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。
- ・ 著名人の名前や写真を本人に無断で使用した投資勧誘が横行しています。著名人の公式サイトや公式アカウント等で注意喚起が出ていないか、まずは確認するようにしましょう。

（２）お試しの定期購入に関する相談

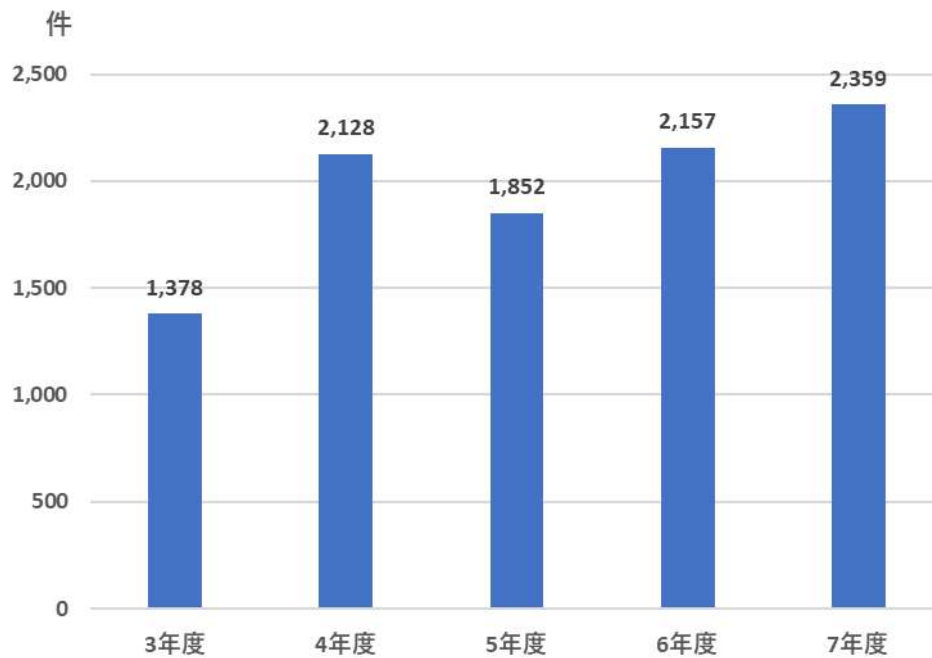
- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「一回限りの無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は2,359件あり、前年度比109.4%（⑥2,157件）で引き続き多く、増加傾向です。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

（※）参考：【国民生活センター 2026年4月28日更新】

巧妙化する定期購入のトラブルにご注意－購入中に「さらにお得なご案内」！？

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260428_1.html

【図表 5】 お試しの定期購入に関する相談件数



《相談事例》

お試しの定期購入

検索履歴等に応じて表示されるリスティング広告の「シワが無くなるファンデーション1回限り」との表示を見て、約2,000円の商品を購入した。商品到着後、後払い手数料込み約2,500円を支払い、商品の同封書類で定期購入契約と知った。業者サイトでは2回目約14,000円の商品が近く発送予定となっており、業者へ解約を申し出たが、発送準備完了を理由に解約できないと言われた。(50歳代女性)

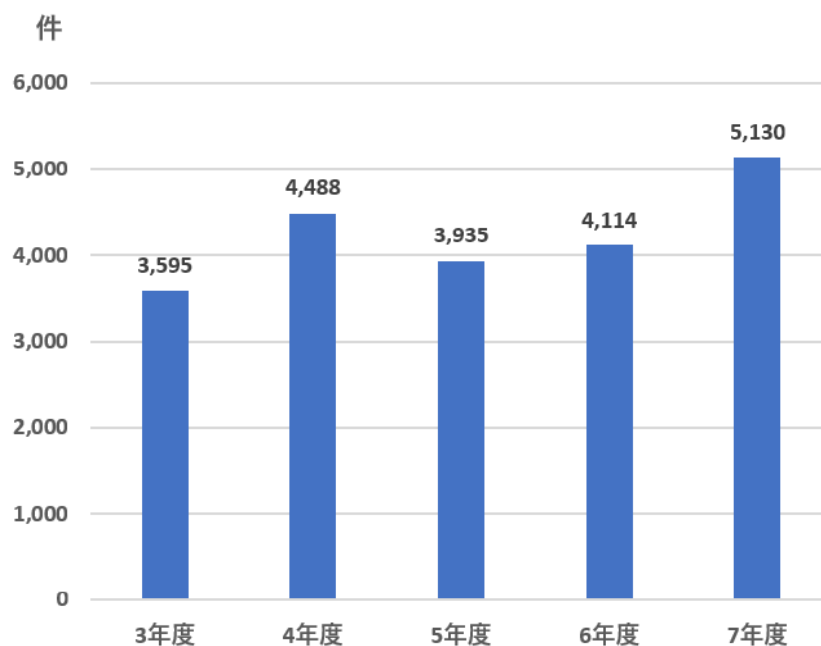
ワンポイントアドバイス

- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。注文前に返品・解約の条件を確認しておきましょう。
- ・ 「定期縛りなし」という記載は「1回限り」という意味ではなく、「最低購入回数の指定がない契約」（「いつでも解約できる定期購入」）である可能性がありますので、契約時には注意が必要です。
- ・ 注文する前に「最終確認画面」の表示をよく確認し、スクリーンショットで保存しておきましょう。
- ・ 注文後においても、消費者が意図していない定期購入や購入回数に縛りのあるコースを表示し、注文変更を勧めることもあります。広告表示だけではなく、契約条件も細かく確認し、十分納得してから購入しましょう。
- ・ 未成年者は親などの親権者の同意を得て申し込みましょう。

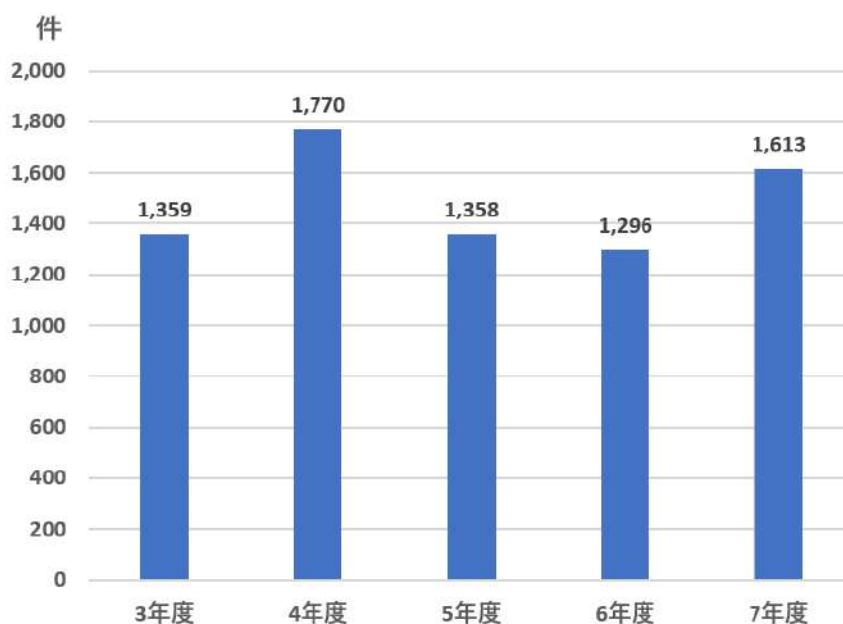
（３）インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談が5,130件（前年度比124.7% ⑥4,114件）に増加しており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も1,613件（前年度比124.5% ⑥1,296件）に増加しています。
- 海外の偽広告や偽サイトで商品を購入し、「商品未着」「正規品と異なる偽物」等の相談が多く含まれています。

【図表６】インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



【図表７】商品未着・連絡不能等の相談件数



※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。
 連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。
 なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

≪相談事例≫

偽広告から届く粗悪な海外商品

SNS 広告を見て冷房機能のある扇風機をネットで注文したが、広告とは違う粗悪な物が届いた。広告では大手家電量販店のように見えた。日本メーカーと有名大学の共同開発と謳っていたが、届いた商品の取扱説明書には外国語しか記載されていない。返品したいが、相手は海外のようだった。日本の連絡先の記載があったのでその連絡先に電話をしたが、全く繋がらない。（70 歳代女性）

偽通販サイトの偽ブランド品

SNS 広告から、ブランドのバッグ約 4 万円と財布約 3 万円を代引で注文した。広告には「ブランド公式ショップ」と表示されていたが、価格が不自然に安かったため調べたところ偽サイトと判明した。メールでキャンセルを申し出たところ、バッグについてはキャンセル承諾の返信があったが、財布については返信がない。商品が届いた場合はどうしたらよいか。（20 歳代女性）

〇〇ペイで返金詐欺

ネット通販で商品を〇〇ペイ払いで注文後、「品切れのため返金する」と連絡があった。返金のため〇〇ペイの ID を伝えたところ、「〇〇ペイのアカウントが制限されており返金ができない」と言われ、メッセージアプリのビデオ通話を使って画面共有しながら操作するよう求められた。返金のためとして銀行口座の登録を指示されたが、不審である。（50 歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 購入前に通販サイト内の表示や支払い方法等をよく確認しましょう。
- ・ 事業者情報（公式サイト、住所、電話番号等）をよく調べて、SNS 等の広告から利用したサイトが悪質通販サイトでないかを確認しましょう。
- ・ 注文手続を進めてしまったとしても、注文確定をする前に、「最終確認画面」等の表示を確認しましょう。
- ・ 万が一、商品が届かない等のトラブルにあった場合は、決済関連事業者（クレジットカード会社、銀行、電子マネー発行会社等）に相談しましょう。
- ・ 返金手続をするためと言われ、LINE 等の SNS のメッセージ機能等を用いてやり取りを求められても、決して対応しないようにしましょう。
- ・ 「〇〇ペイで返金します」と言われた場合は、詐欺を疑いましょう。返金手続きをしているうちに「返金」してもらわずに「送金」させられる手口があります。

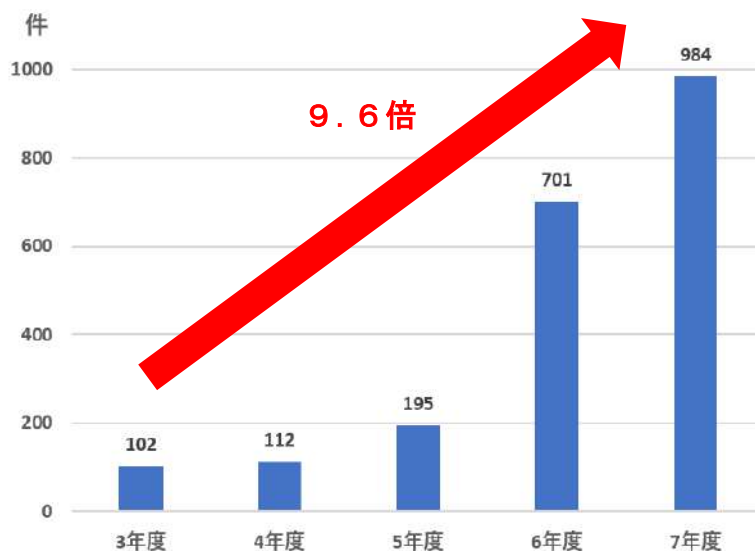
偽サイトのチェックポイント

- ☐ 市場では希少なものが入手可能 ☐ ブランド品が通常より安い。 ☐ 日本語の文章がおかしい。
- ☐ サイト URL の表記がおかしい。 ☐ 事業者の住所の記載がない。 ☐ 問合せ方法がメールのみ。
- ☐ 支払方法が限定されている。振込先の銀行口座が個人名義になっている。
- ☐ 別のフリマサイト等の画像や文言が流用されている。

(4) 個人情報聞き出す不審電話に関する相談

- 総務省、N T T、厚生労働省、警察、宅配業者等を名乗り、「2 時間後に電話が使えない」「未配達の荷物がある」「保険証が不正利用されている」等個人情報を聞き出す不審な電話についての相談は 984 件（前年度比 140.4% ⑥701 件）と、継続して増加し 3 年度の 9.6 倍となっています。

【図表 8】不審電話に関する相談件数



《相談事例》

警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

特殊詐欺で全財産約 2,000 万円をだまし取られた。警察を名乗る者から「マイナンバーが悪用され犯罪に関与している疑いがある」と電話があり、メッセージアプリのビデオ通話で偽の警察手帳を見せられて信用した。捜査名目で預貯金を暗号資産に換えて指定先へ送金させられ、スマートフォンを遠隔操作され、家族や関係機関へ相談しないよう指示された。後に詐欺と判明したが被害回復は難しく、今後の生活について相談したい。（50 歳代女性）

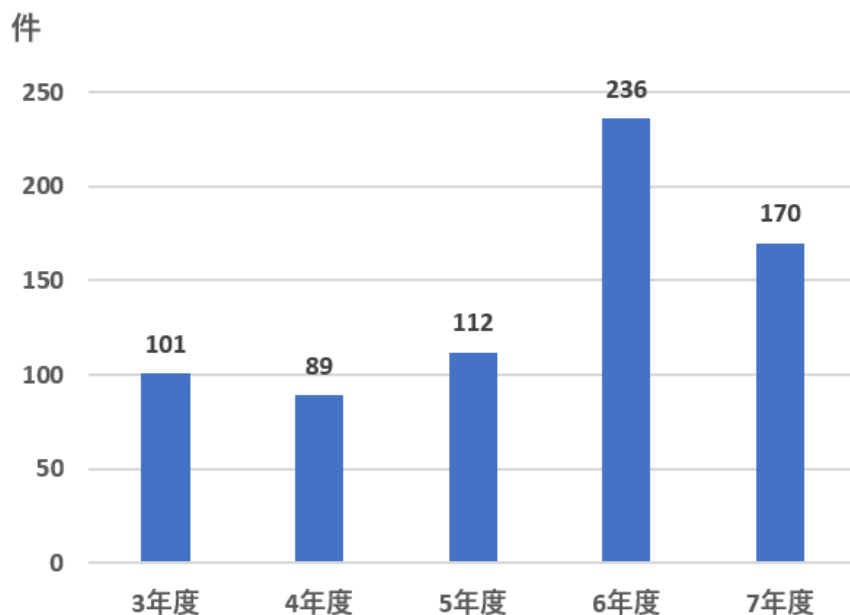
ワンポイントアドバイス

- ・ 非通知や知らない番号からの電話には「居留守電」がトラブル防止に効果的です。
- ・ 不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を自分で調べて、問い合わせましょう。
- ・ 不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談しましょう。
- ・ 詐欺電話の 7 割以上は国際電話が悪用されています。国際電話の利用は停止しましょう。
- ・ 公的機関や N T T から電話の停止について、自動音声や S M S で連絡することはありません。
- ・ 不審な自動音声は最後まで聞かずにすぐ切りましょう。個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。

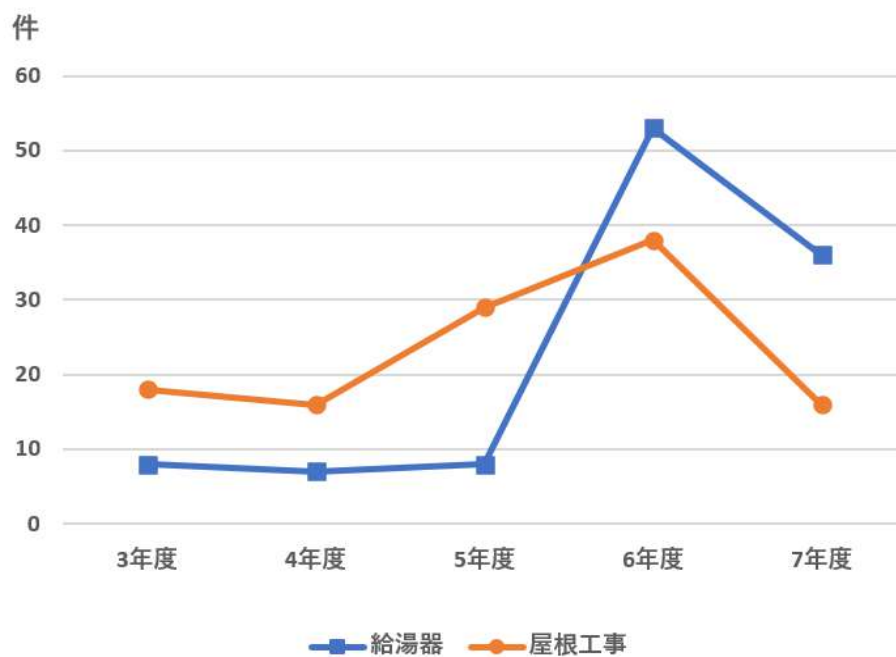
（５）点検商法に関する相談

- 突然住宅に訪問してきた業者から不要不急の屋根工事や給湯器の交換等を契約させられる点検商法に関するトラブルは 170 件と高止まりしています。
(前年度比 72.0% ⑥236 件)

【図表 9】点検商法に関する相談件数



【図表 10】屋根工事、給湯器の点検商法に関する事例別相談件数



≪相談事例≫

給湯器の点検に関するトラブル

固定電話に「給湯器の点検をする」と電話があり、契約中のガス会社の点検と思い了承した。来訪した業者は点検後、「一酸化炭素が出ている」と説明し、約 35 万円の給湯器の買い替え契約を締結した。帰宅した家族が不審に思い、担当者へ連絡したが当初は繋がらなかった。その後、担当者にクーリング・オフを申し出て契約の解除を伝えたが、さらに確認したところ、名刺に記載された支店・本社所在地には当該業者は存在しなかった。（70 歳代男性）

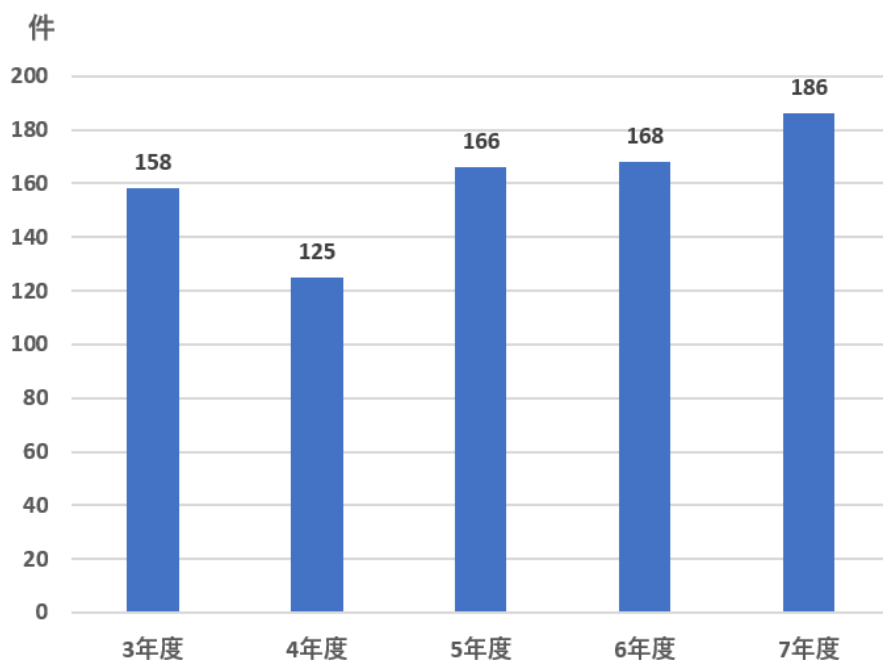
ワンポイントアドバイス

- ・「点検は義務」と言われても安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう。よく分からない場合は、既設機器等の設置事業者にご相談しましょう。
- ・点検を依頼した場合でも、結果をうのみにしないで、別の専門家等に確認して、複数の見積りを取るなど、決してその場で契約しないようにしましょう。
- ・法定の契約書面を受け取ってから 8 日以内である等の場合はクーリング・オフを行うことができます。

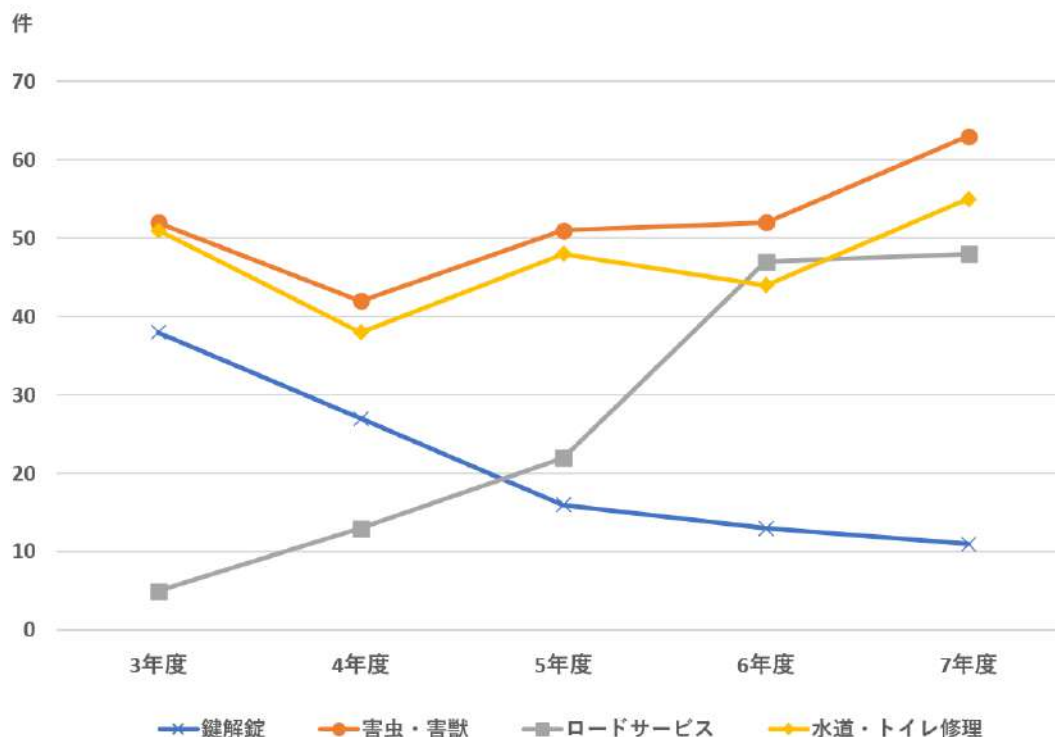
（6）暮らしのレスキューサービスに関する相談

- 害虫駆除、トイレ修理、鍵解錠、自動車・バイクの事故や故障が発生した際のロードサービス等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が 186 件で前年度から増加しています。（前年度比 110.7% ⑥168 件）

【図表 11】暮らしのレスキューサービスに関する相談件数



【図表 12】暮らしのレスキューサービスに関する主な事例別相談件数



《相談事例》

高額な害虫駆除

深夜にゴキブリ 1 匹を見つけ、スマホで見つけた「ゴキブリ駆除 980 円～」の広告を見て業者を呼んだ。業者はゴキブリ駆除後、「燻煙や薬剤散布が必要」として約 8 万円の契約を勧誘し、承諾して前金 1 万 5 千円を支払った。燻煙は行われたが薬剤散布の有無は不明で、広告額とかけ離れた高額契約であることから、クーリング・オフを希望している。
(10 歳代女性)

ロードサービスのトラブル

深夜にバッテリーが上がり、ネットで見つけた「2,200 円～」の業者へ依頼した。約 2 時間待つ間に家族の協力で車は復旧したが、到着した業者に作業不要と伝えたとこ、キャンセル料を請求された。作業を受けていないにもかかわらず、作業代全額として、約 6 万円を支払った。請求額が高額すぎるため、半額程度の返金を求めたい。(20 歳代男性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 「暮らしのレスキューサービス」とは、トイレ・水漏れ修理、鍵解錠、害虫・害獣駆除、ロードサービス等、日常生活のトラブルに際して事業者が駆けつけて対処するサービスです。
- ・ チラシ、ホームページや電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- ・ 自動車の故障等が生じた場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- ・ 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼の置ける事業者を探しておきましょう。
- ・ 料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。
- ・ 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断りましょう。

(7) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、不審電話や迷惑メールを含む「商品一般^(※1)」が2,442件と最も多くなっています（前年度比110.0% ⑥2,220件）。次いで、「化粧品」、「役務その他^(※2)」が上位を占めています。
- 「化粧品」「健康食品」は、インターネット通販における、いわゆる「お試し定期購入」に関するものが多く含まれています。

※1 商品一般：商品の相談であることが明確であるが、何であるか特定できない、または特定する必要のない相談
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2020年版）
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による（以下「PIO-NET 分類」という。）

※2 役務その他：サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

【図表 13】商品・役務別相談件数（小分類）

順位	5 年度		6 年度		7 年度	
1 位	商品一般	1,898	商品一般	2,220	商品一般	2,442
2 位	化粧品	1,352	化粧品	1,552	化粧品	1,710
3 位	不動産貸借等	856	役務その他	1,113	役務その他	1,354
4 位	健康食品	688	不動産貸借等	937	不動産貸借等	1,088
5 位	相談その他	580	健康食品	867	健康食品	906
6 位	他の教養・娯楽	569	移動通信サービス	575	インターネット通信サービス	669
7 位	住宅工事	499	住宅工事	523	他の教養・娯楽	561
8 位	金融商品等	495	他の教養・娯楽	521	紳士・婦人洋服	548
9 位	自動車	469	インターネット通信サービス	473	自動車	542
10 位	インターネット通信サービス	465	紳士・婦人洋服	455	移動通信サービス	527

【用語】(PIO-NET 小分類)

商品一般	不審電話、迷惑メール、架空請求、覚えのない配達物等
化粧品	美容液、ハンドクリーム、ヘアトニック、シャンプー、染毛剤、毛髪着色料、制汗・消臭剤、脱毛剤、歯みがき粉等
役務その他	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、質問サイト、占いサイト、申請代行、解錠サービス等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品、サプリメント等
理美容	理髪店・美容院でのサービス、美顔・痩身・脱毛エステ・まつ毛エクステ、日焼けサロン、各種セラピー等
他の教養・娯楽	分類項目に該当が無い教養・娯楽。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等を含む

PIO-NET 分類の商品別分類は大・中・小分類の3段階

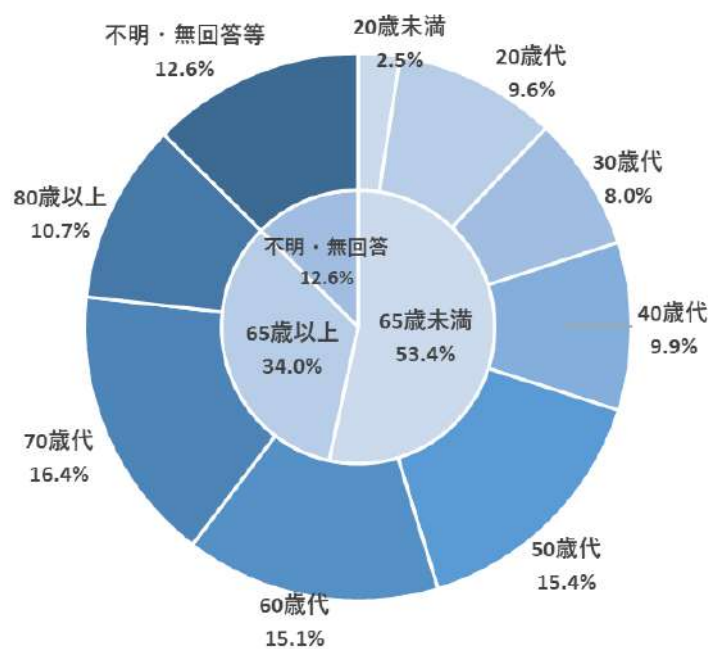
例：大分類 食料品
中分類 他の食料品
小分類 健康食品

（８）年齢層別相談件数

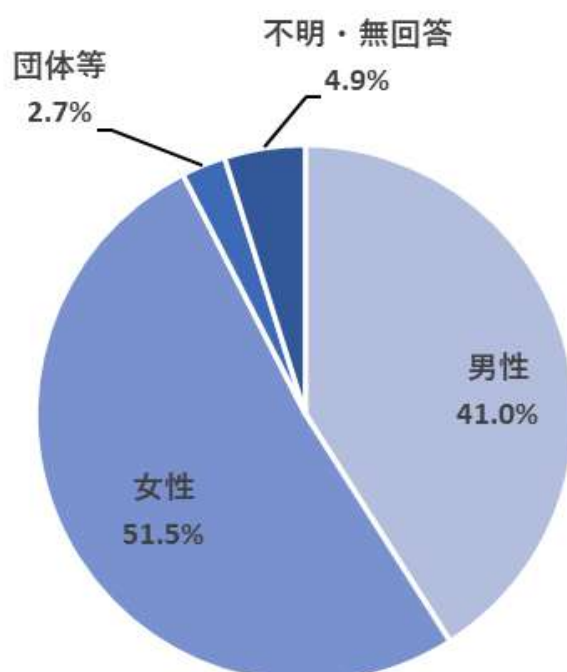
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、昨年度に引き続き、50歳代から70歳代の相談件数が多くなっており、65歳以上が約3分の1を占めています。
- 男女別では、女性からの相談が51.5%とやや多くなっています。

【図表 14】契約当事者の年代別割合



【図表 15】契約当事者の性別割合



イ 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 20歳代から50歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借等」に関する相談が上位となっています。
- 30歳代以上の全ての年齢層で、不審電話、内容の特定できない商品や架空請求を含む「商品一般」の相談が多く寄せられています。
- 通信販売で購入する際に、「申込みは簡単にできたが、なかなか解約できない」といった、いわゆる「お試し定期購入」の相談が多く含まれるため、複数の世代で「化粧品」が、60歳代以上では「健康食品」が上位に入っています。
- 20歳代では、他の年代には無い「理美容」が上位に入っていることが特徴的です。
- また、20歳未満では、他の年代にはないオンラインゲーム課金の相談を含む「他の教養・娯楽」が1位となっています。

【図表 16】 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

年齢層	1位	件数	2位	件数	3位	件数
20歳未満	他の教養・娯楽	123	化粧品	37	不動産貸借等	34
20歳代	不動産貸借等	261	理美容	227	役務その他	155
30歳代	不動産貸借等	211	商品一般	130	役務その他	114
40歳代	商品一般	181	不動産貸借等	179	化粧品	141
50歳代	化粧品	349	商品一般	306	不動産貸借等	184
60歳代	化粧品	488	商品一般	352	健康食品	175
70歳以上	商品一般	849	化粧品	538	健康食品	388

＜相談事例＞

賃貸住宅退去時の費用負担

ペット可のマンションに約2年居住した後に退去し、後日、原状回復費用約17万円を請求された。退去時には管理会社と損傷箇所の確認を行っていたが、請求額が高額で驚いている。ペットを飼育していたことから一定の負担は認識しているものの、請求内容に納得できない。原状回復費用を支払う必要があるのか、請求額が妥当なのか知りたい。

（10歳代女性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 契約する際には、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載をよく確認しましょう。
- ・ 入居時及び退去時には、賃借人と家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）との立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにしましょう。
- ・ 入居時には、室内の写真を撮って住宅の状況を記録しておきましょう。
- ・ 入居中に水漏れ等のトラブルが起きた場合には、無断で修繕を行わずに貸主に相談しましょう。
- ・ 退去時には、清算内容をよく確認し、納得できない点は家主側に説明を求めましょう。
- ・ 家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）】

原状回復とは、賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること。

（賃借人負担とされる事例）

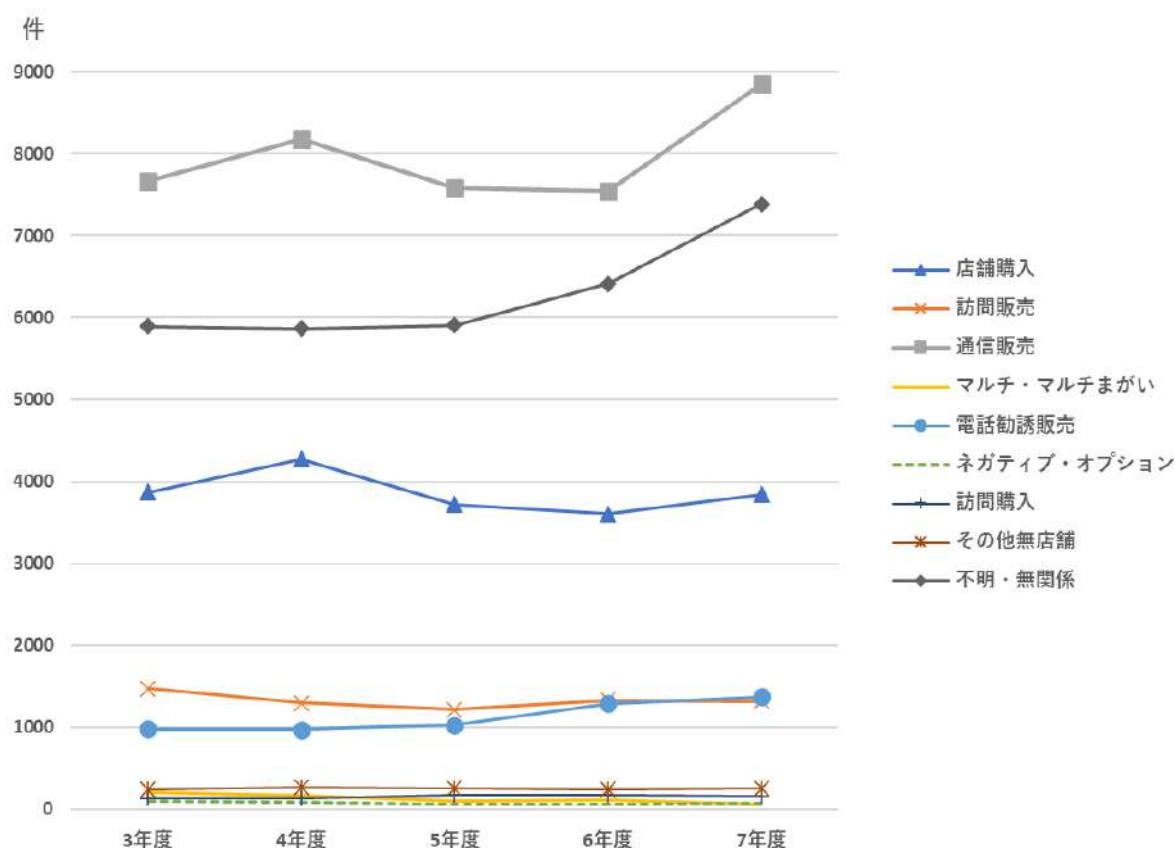
次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され賃借人負担とされる場合が多い。

- ① タバコのヤニや臭い
- ② ペットによる柱等の傷や臭い
- ③ 重量物を掛けるために開けた釘穴・ねじ穴
- ④ 予め設置された照明器具用コンセントを使用せずに天井に直接設置した照明

（９）販売購入形態別相談件数

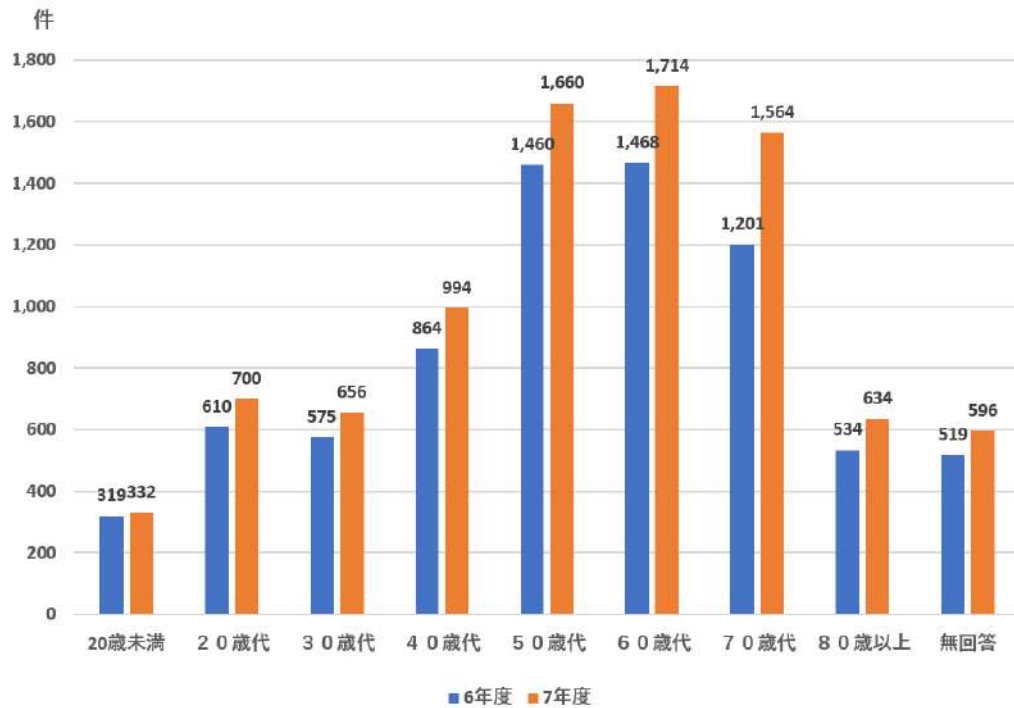
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、8,850件（38.0%）に増加しています（前年度比117.0%、⑥7,550件）。
- 「通信販売」の件数は、幅広い年代で多くなっており、特に50歳代から70歳代が多くなっています。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は20歳代で多く、「訪問販売」の件数は20歳代、70歳代以上で多くなっています。

【図表 17】販売購入形態別相談件数

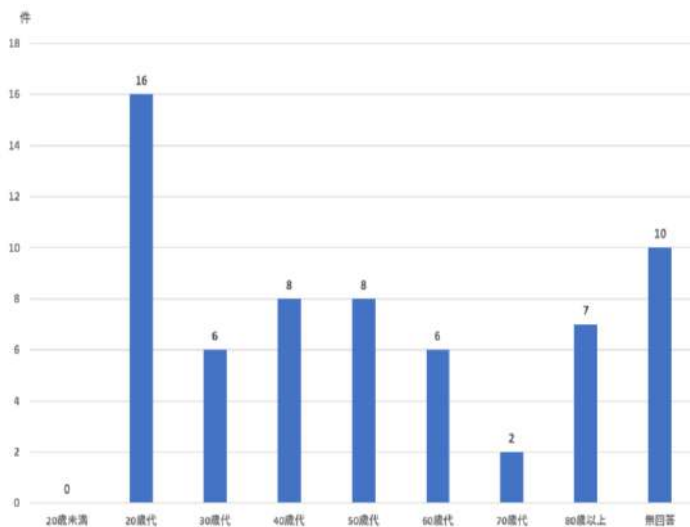


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

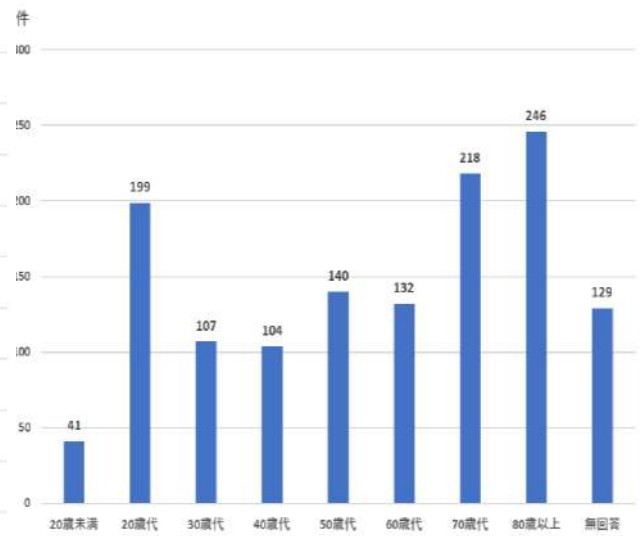
【図表 18】「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【図表 19】「マルチ・マルチまがい」契約当事者年代別相談件数



【図表 20】「訪問販売」契約当事者年代別相談件数

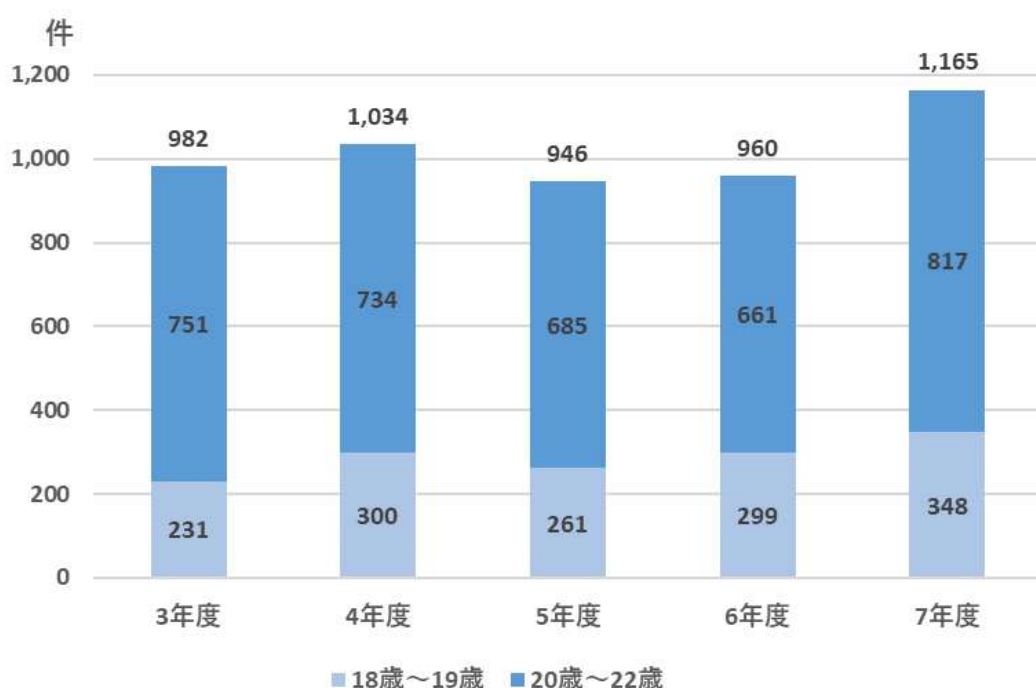


(10) 若年者に関する相談

ア 若年者の相談件数

- 令和4年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられたことを踏まえ、若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の相談状況に注目したところ、令和7年度の若年者からの相談件数は1,165件で、前年度から増加しています（前年度比121.4%、⑥960件）。
- 全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は5%程度で推移しています。

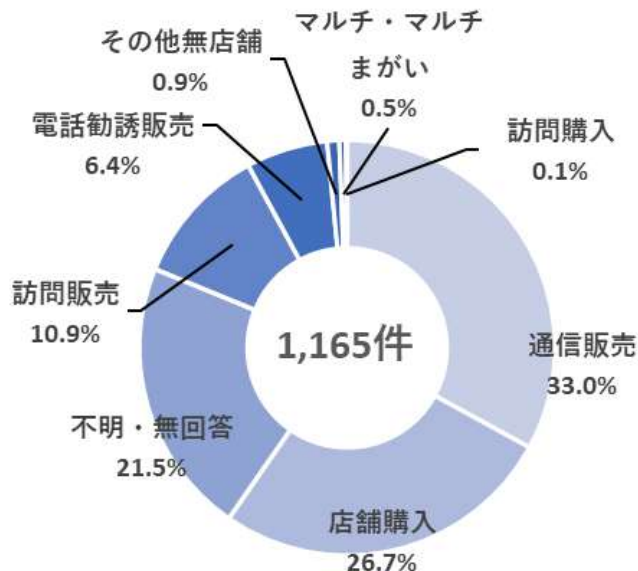
【図表 21】 18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和7年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（33.0%）であり、次いで店舗購入（26.7%）となっています。

【図表 22】若年者に関する相談（1,165 件）の販売購入形態別割合



ウ 若年者からの相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっています。これは、脱毛サロンの解約・返金等に係る相談が多く6年度（67 件）から約2倍に増加しています。

【図表 23】若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

順位	商品・役務名		主なもの
1位	理美容	130	脱毛サロンの解約・返金等
2位	不動産貸借等	101	賃貸住宅退去時の費用負担等
3位	役務その他	83	ロードサービス、鍵解錠等
4位	商品一般	60	クレジット・電子決済の不正利用等
5位	教室・講座	60	ビジネス講座、ヨガ、ジム等
6位	内職・副業	58	副業情報商材契約等
7位	他の教養・娯楽	54	ライブグッズ、フィギュア購入等
8位	医療	43	美容施術、医療脱毛、歯科矯正等
9位	化粧品	36	美容液、化粧品の定期購入等
10位	紳士・婦人洋服	34	偽ブランド品、海外サイトからの購入等

《相談事例》

脱毛サロンの倒産

数か月前に契約した脱毛サロンが倒産し、脱毛コース代約 10 万円についてクレジット会社と複数回払い総額約 30 万円の契約をしていた。業者の倒産を受けてクレジット会社へ抗弁書を提出したところ、支払残額の約 24 万円のうち、約 13 万円を支払う和解を提案された。施術を受けられなくなったにもかかわらず、高額な支払いを求められていることに納得できない。和解条件が妥当なのか知りたい。（20 歳代女性）

当日契約・即日手術の高額な美容医療

「ヒアルロン酸注入ゼロ円」との美容クリニック広告を見てカウンセリングを受けたところ、唇へのヒアルロン酸注入だけでなく糸リフトやボトックスなど複数の施術を強く勧められた。「今日だけのモニター価格」と即日契約・施術を迫られ、帰りたいと伝えても約 3 時間拘束された結果、総額約 155 万円のクレジット契約を締結して当日施術を受けた。しかし効果を実感できず、その後も支払いが続いて負担となっているため、契約の取消しやクレジット代金の減額ができないか。（20 歳代女性）

動画配信で見つけた副業

動画配信サービスで「アンケート回答で即日 3 万円」という広告から副業サイトに登録し、担当者とメッセージやビデオ通話でやり取りをした。画面共有による説明を受ける中で、消費者金融など 6 社から計 260 万円を借り入れ、そのうち 150 万円を指定口座へ送金した。後日 430 万円のプランを契約したようなメールが届いた。不審に思って親や警察に相談したところ、詐欺だと指摘された。事業者へ返金を求めたい。（20 歳代女性）

ワンポイントアドバイス

【理美容・美容医療】

- ・ 長期間にわたる契約は解約時のことも考え慎重に検討しましょう。長期間の契約が心配なときは、都度払いが可能なコースや事業者を選択しましょう。
- ・ 低価格の広告を見て店舗に向いたところ高額なコースを勧誘されたというケースが目立ちます。気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。
- ・ 当日の契約・施術は避け、施術前にリスクや副作用の確認をして、慎重に検討しましょう。支払いに不安がある場合は、契約しないようにしましょう。

【内職・副業】

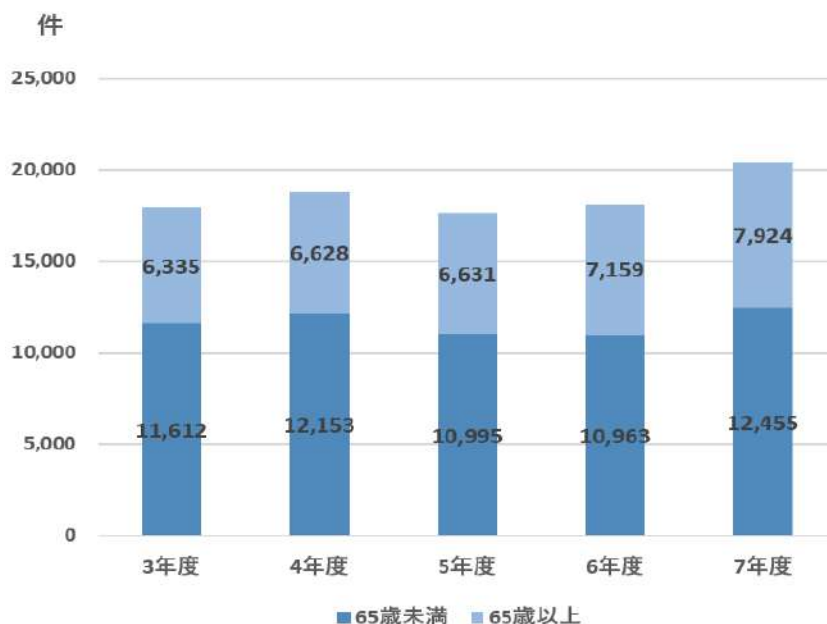
- ・ 「簡単に稼げる」と強調するネット広告や SNS の情報は安易に信じないようにしましょう。お金を稼ぐはずが、振り込みを求められる場合は詐欺の可能性が高いです。
- ・ 契約を急がせる勧誘や借金を促す勧誘には特に注意が必要です。

(11) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 令和7年度の高齢者（65歳以上）からの相談は7,924件（前年度比110.7%、⑥7,159件）で、前年度から増加しています。また、全体に占める相談割合は34.0%で、前年度と同程度（⑥34.4%）となっています。

【図表 24】 65 歳以上、65 歳未満別 消費生活相談件数の推移

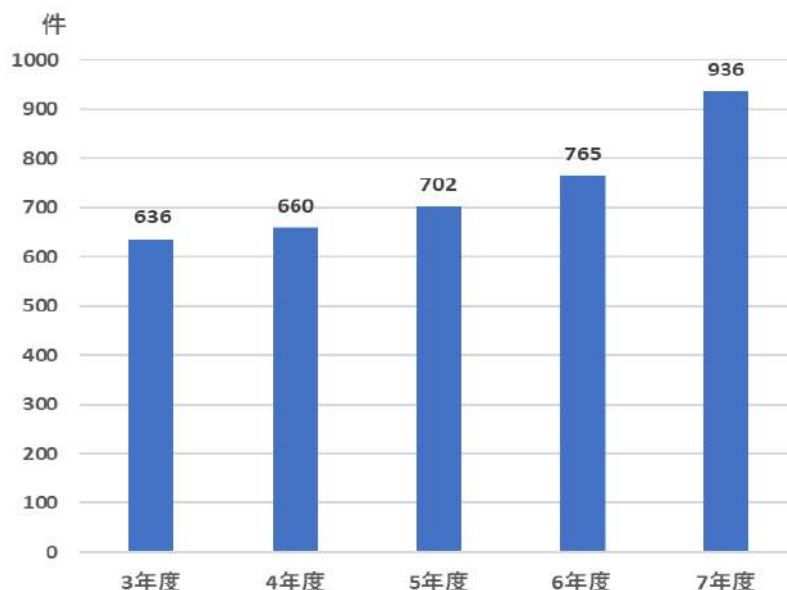


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

イ 詐欺的な手口に関する相談

- 高齢者の相談件数のうち、「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」などの詐欺的な手口に関する相談件数は年々増加しており、7年度は936件（前年度比122.4%、⑥765件）と前年度から大幅に増加しています。

【図表 25】 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談件数

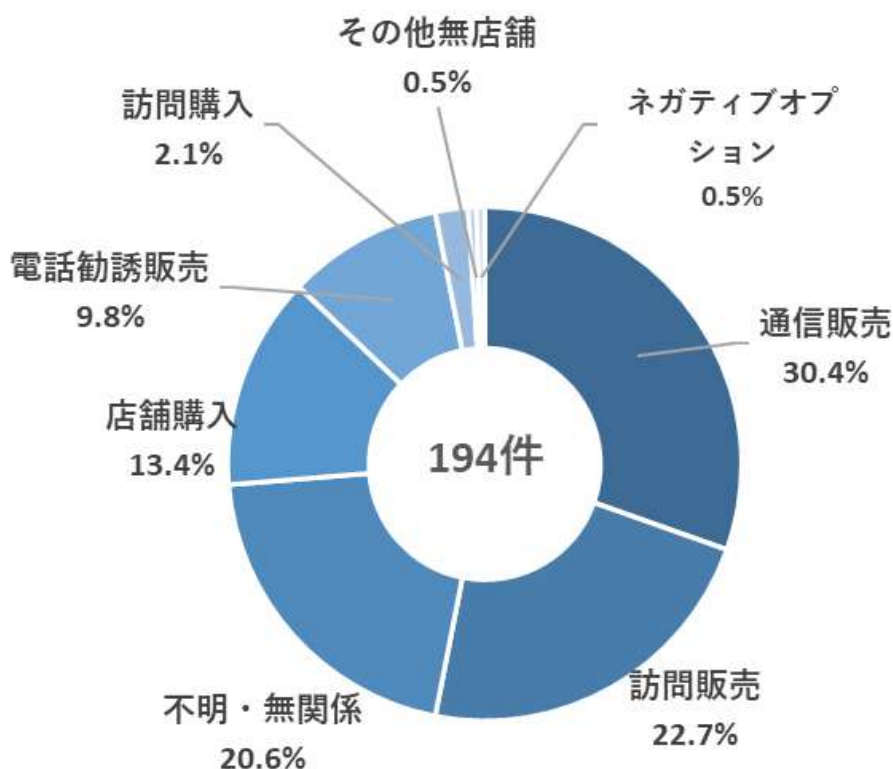


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)に係る相談（家族や施設職員等からの相談を含む）は、194 件（高齢者に占める割合 2.4%）でした。（⑥213 件）
- 販売購入形態別では、「通信販売」が 30.4%と最も多く、家族から、テレビショッピングやインターネット通販で定期購入を繰り返しているといった内容の相談がありました。

※ 判断不十分者：精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET 分類による。）

【図表 26】判断不十分（契約当事者）に関する相談（194 件）の販売購入形態別割合



《相談事例》

屋根の点検に関するトラブル

無料で屋根点検をすると業者が訪問。点検終了後に写真を見せてもらったが、瓦が壊れておりすぐに修理が必要だと言われた。よく見ると自宅の瓦とは異なっていた。不審だったので断ったが悪質だ。（70 歳代男性）

S F 商法（催眠商法）の高額被害

数年前から夫婦で健康食品の販売会場に通い、糖尿病や心臓疾患、視力低下、腰痛などの改善をうたう健康食品、水素発生器、ネックレス等を購入した。業者は血液検査結果や病歴を確認した上で、「心臓や目が良くなる」などと説明して販売した。夫婦で 2 社に総額約 2,000 万円支払った。病気が良くなるという言葉を信じて購入したが、不実と分かったため、返金を希望している。（80 歳代男性・女性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 突然の訪問勧誘、電話勧誘に対して、きっぱりと断りましょう。
- ・ 日頃から高齢者本人の様子に変化がないか注意し地域の見守り活動や、成年後見制度の利用も検討しましょう。
- ・ 通話録音装置など防犯アイテムの利用、在宅中も常時留守番電話の設定にして、電話に直接は応答しない対策（居留守電）もトラブル予防として有効です。
- ・ 勧誘を受けて契約をした時点で本人の判断能力が不十分な状態にあったことを証明するため、認知症等の症状がみられる場合は、医師の診断書を入手しておきましょう。

- ・ 催眠商法（SF商法）は、無料同然の商品で会場の雰囲気盛り上げ、冷静な判断を失わせた来場者に高額商品を契約させる悪質な販売手法です。
- ・ 無料の粗品配布などを目的に安易に会場に近づかないようにしましょう。大切な老後の資金を取り崩してまで購入が必要か考えましょう。
- ・ 訪問販売に当たる場合、法定書面を受け取った日から8日間以内であればクーリング・オフを申し出ることができます。
- ・ また、日常生活に必要な量を著しく超える商品を購入させられた場合には、契約の取り消し等を申し出ることができます。

葬儀料金のトラブル

夫が急逝し、自身が積立契約していた葬儀事業者の勧めで約200万円の契約をした。後日、積立していた契約が24万円コースだったことを知り、高額な差額に疑問を抱いた。業者から支払いを求められたが、金額の根拠について十分な説明はなかった。契約内容と請求額の大きな乖離に納得できず、説明を受けるまで支払いを拒否したい。

（70歳代女性）

携帯電話購入時の不要なオプション

携帯電話の機種変更で「端末代1円、月額約2,000円になる」と勧誘され、新たな通信会社へ乗り換えた。その際、「すぐ解約すればよい」としてセキュリティサービスや電気契約にも加入した。また、「作るだけで届いたら捨てればよい」と勧められたクレジットカードも申し込んだが、利用するつもりはなかった。ところがカードから約5千円の請求があり、さらに約3万円の高額請求が届いたため、請求内容の確認方法や対処法について相談したい。（80歳代女性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 葬儀の希望やイメージを考えて情報収集をしましょう。
 - ・ 費用や希望をかなえてくれる葬儀社を探しておきましょう。
 - ・ 葬儀社との打ちは親族や第三者など複数で行いましょう。
 - ・ 見積書を確認しましょう。特に参列者の人数によって増減する項目には注意が必要です。
-
- ・ 携帯電話の買い替え等の際、契約内容をよく確認し、よく分からない場合は契約しないようにしましょう。オプション等を勧められた際も、必要ない場合はきっぱり断りましょう。
 - ・ 契約書もその場でよく確認し、不要な契約がないか、月々の支払額はいくらになるかなどを確認しましょう。
 - ・ 不要なオプションを契約している場合は、すぐにショップに解約を申し出ましょう。

(参考資料)

令和7年度京都府センター及び広域振興局の消費生活相談窓口で受けた相談

■概 要

項目			件数
相談件数			5,463
契約当事者	性別	男性	2,309
		女性	2,765
		不明・その他	389
	年齢別	20歳未満	132
		20歳代	505
		30歳代	401
		40歳代	529
		50歳代	892
		60歳代	827
		70歳以上	1,515
		その他・不明	662
		平均年齢	57
	職業別	給与生活者	1,986
		自営・自由	338
		家事従事者	353
		学生	255
		無職	1,655
		企業・団体	192
		その他・不明	684

項目		件数
販売購入形態	店舗購入	856
	訪問販売	302
	通信販売	2,095
	マルチ・マルチまがい	12
	電話勧誘販売	284
	ネガティブ・オプション	8
	訪問購入	50
	その他無店舗	62
	不明・無関係	1,794

項目		件数
商品大分類	商品一般	536
	食料品	417
	住居品	239
	光熱水品	74
	被服品	286
	保健衛生品	528
	教養娯楽品	381
	車両・乗り物	132
	土地・建物・設備	136
	他の商品	12
	商品計	2,741
	クリーニング	17
	レンタル・リース・貸借	326
	工事・建築・加工	93
	修理・補修	89
	管理・保管	16
	役務一般	23
	金融・保険サービス	338
	運輸・通信サービス	395
	教育サービス	10
	教養・娯楽サービス	412
	保健・福祉サービス	249
	他の役務	414
	内職・副業・ねずみ講	72
	他の行政サービス	27
	役務計	2,481
	他の相談	241
	総計	5,463

■年代別、商品・役務別相談件数（小分類）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	他の教養・娯楽	30	理美容	58	不動産貸借等	34	不動産貸借等	47	化粧品	90	化粧品	90	商品一般	197
2	化粧品	11	不動産貸借等	50	役務その他	29	商品一般	46	商品一般	80	商品一般	83	化粧品	137
3	教室・講座	9	役務その他	41	商品一般	22	役務その他	33	不動産貸借等	60	健康食品	47	健康食品	93