

令和 6 年度の京都府における消費生活相談の概要について ～SNS をきっかけとしたトラブルに引き続き御注意～

令和 7 年 7 月 18 日 速報
京都府消費生活安全センター

1 京都府の消費生活相談件数

- 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 20,784 件となっています。（前年度比 103.7%、⑤20,049 件）
SNS をきっかけとしたトラブルの相談が令和 2 年度の 2 倍以上となり、その相談割合は前年度に比べ 50 代・60 代が増加しています。また、お試しの定期購入の相談が引き続き最も多くなっています。

2 令和 6 年度の特徴的な相談

- SNS をきっかけとしたトラブルに関する相談は 4 年間で 2 倍以上に増加
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 2 年度の 2 倍以上に増加し、前年度に比べ 50 歳代以上で相談割合が増加しています。
（⑥1,948 件、前年度比 119.8%、⑤1,626 件、②915 件、50 歳代⑥23.2%、⑤20.9%、60 歳代⑥21.5%、⑤16.8%など）
【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最多
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最も多くなっています。
（⑥2,156 件、前年度比 116.4%、⑤1,852 件）
【事例】 初回お試しで注文し意図せず定期購入になり、解約のために追加料金を請求される
- インターネット通販の商品未着・連絡不能等に係る相談は高止まり
ネット通販に関する相談は、高止まり傾向にあり、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」等に係る相談も高止まりの状況です。
（⑥1,297 件、前年度比 95.5%、⑤1,358 件）
【事例】 偽サイトで有名店のバッグを購入し商品未着・連絡不能
- 個人情報を読み出す不審電話に係る相談が約 3.4 倍に急増
総務省、NTT、厚生局・保健所、警察等を名乗り、個人情報を読み出す不審な電話についての相談が前年度の約 3.4 倍に急増しています。
（⑥718 件、⑤210 件）
【事例】 警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

令和 6 年度消費生活相談概要

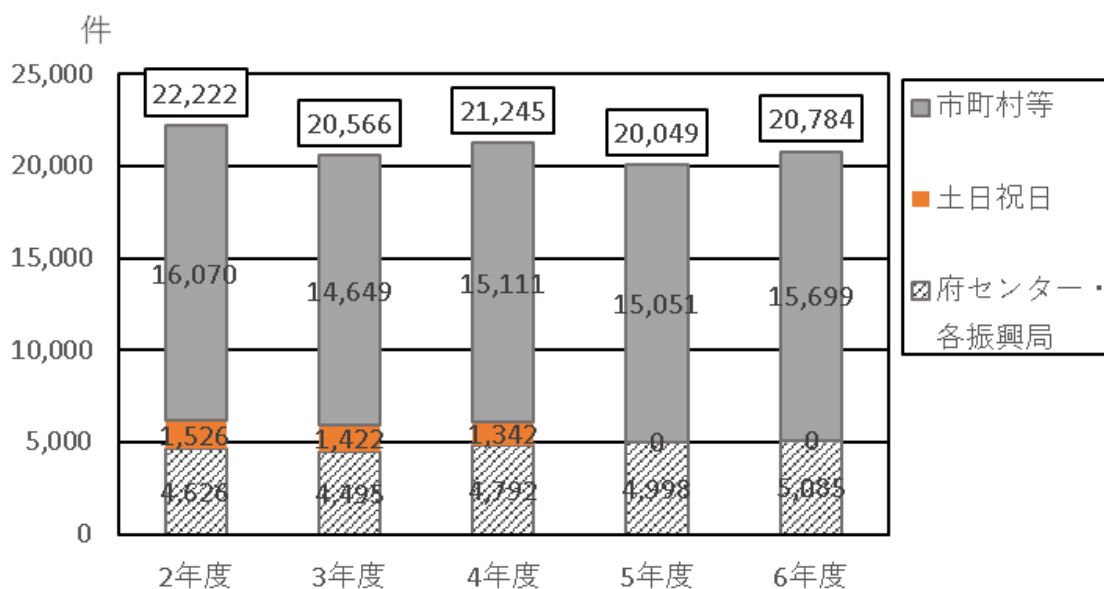
1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和 6 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 20,784 件（前年度比 103.7%、⑤20,049 件）となっています。ここ数年の状況としては、概ね 20,000 件程度の件数となっています。

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和 7 年 5 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



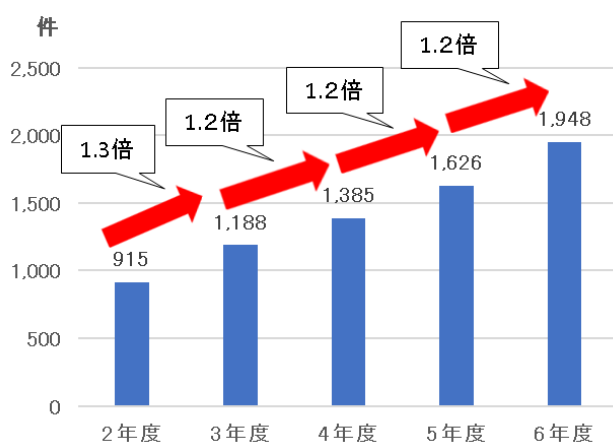
(1) SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談

- 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1,948件（前年度比119.8% ⑤1,626件）と、継続して増加し2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23.2%、60歳代が21.5%、20歳代13.5%、次いで40歳代(12.3%)となっており、若い世代に限らず幅広い年代でトラブルが発生しています。
- 前年度に比べ、50歳代以上の相談割合が増加しています。（⑤50歳代 20.9%、60歳代 16.8%など）
- 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が633件と最も多く、2年度の約4倍に増加しています。（前年度比147.2% ⑤430件 ②171件）

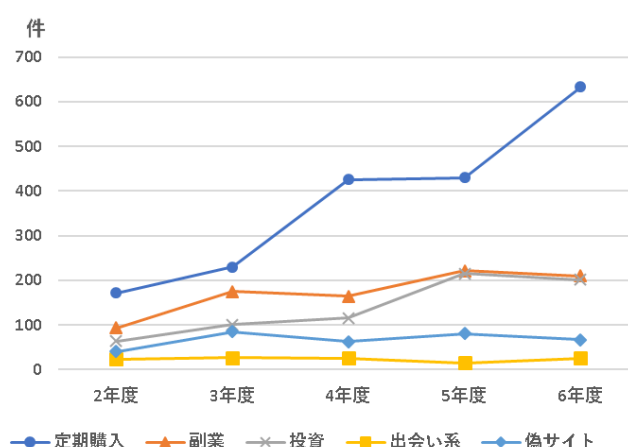
※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））

：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

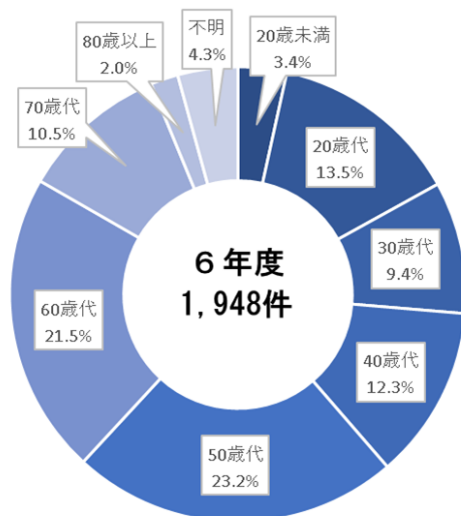
【図表2】SNSに関する相談件数



【図表3】SNSをきっかけとしたトラブル



【図表4】契約当事者の年齢別相談割合



(2) お試しの定期購入に関する相談

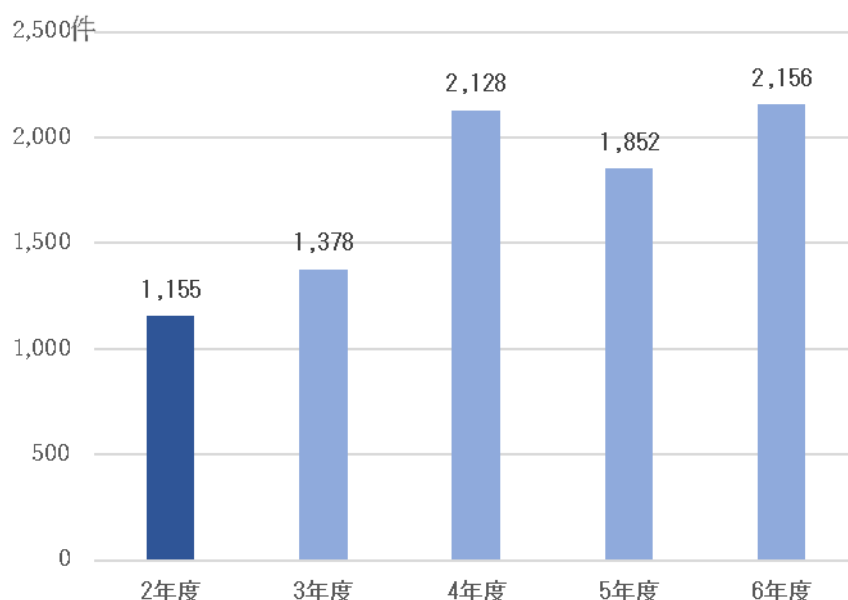
- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は2,156件あり、前年度比116.4%（⑤1,852件）で引き続き多く、増加傾向です。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

(※) 参考：【通信販売での定期購入】

【国民生活センター 2024年7月30日更新】

https://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/subscription_traps.html

【図表5】お試しの定期購入に関する相談件数

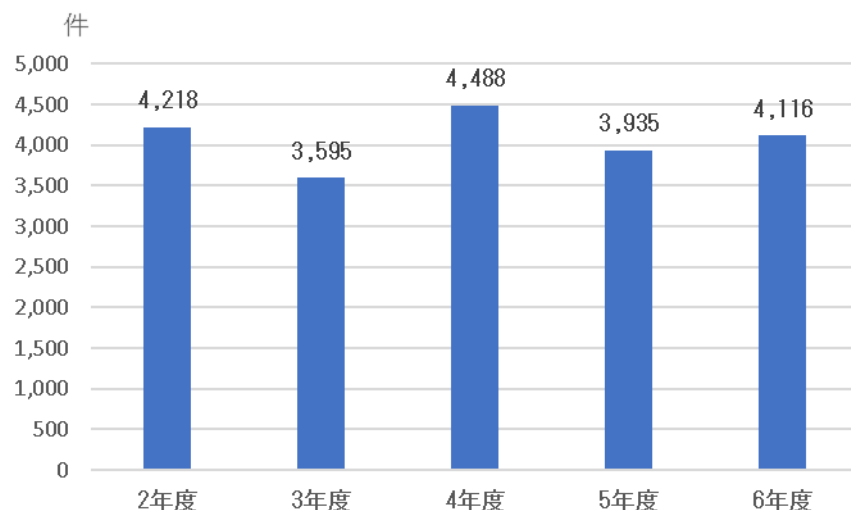


- ※ ■ PIO-NET 検索条件：従前の独立行政法人国民生活センター公表分に基づく件数
- ※ ■ PIO-NET 検索条件：令和3年度に新設された内容等キーワード「定期購入」に基づく件数
(新キーワード設定で、より直接的な抽出・分析が可能となったが、令和2年度以前は算出できないため、単純な比較はできない)

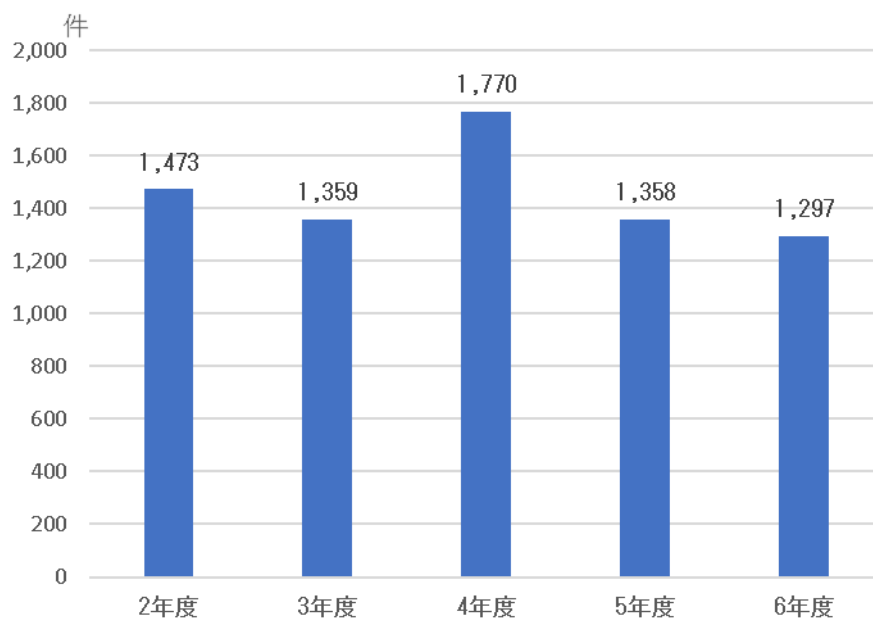
（３）インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談は、近年高止まりの傾向にあり、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」等に関する相談も高止まりで、1,297件（前年度比95.5% ⑤1,358件）でした。
- 海外の偽サイトで誤ってブランド品を購入し、「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

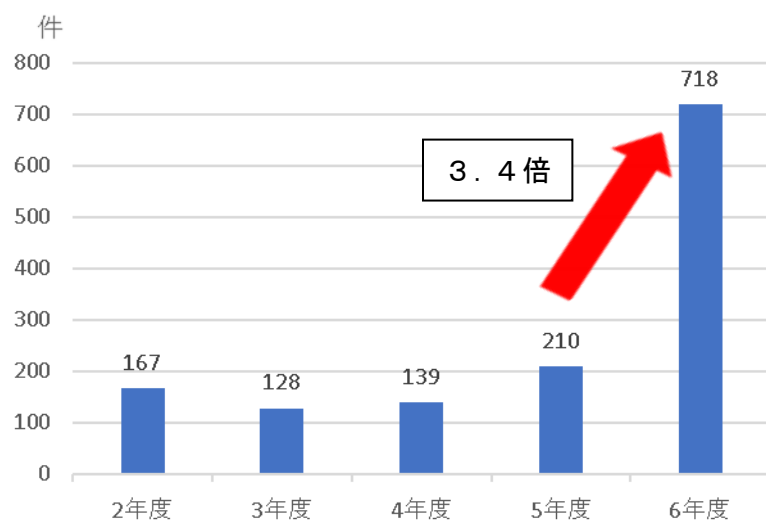


※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。
 連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。
 なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

(4) 個人情報を聞き出す不審電話に関する相談

- 総務省、N T T、厚生局・保健所、警察等を名乗り、「2時間後に電話が使えない」「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が718件と、前年度の約3.4倍以上に急増しています。(⑤210件)

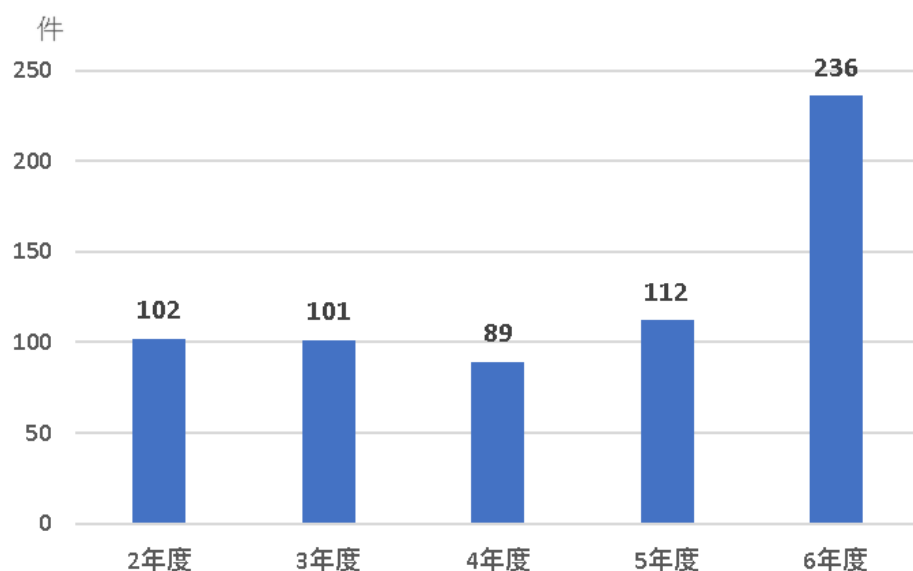
【図表8】不審電話に関する相談件数



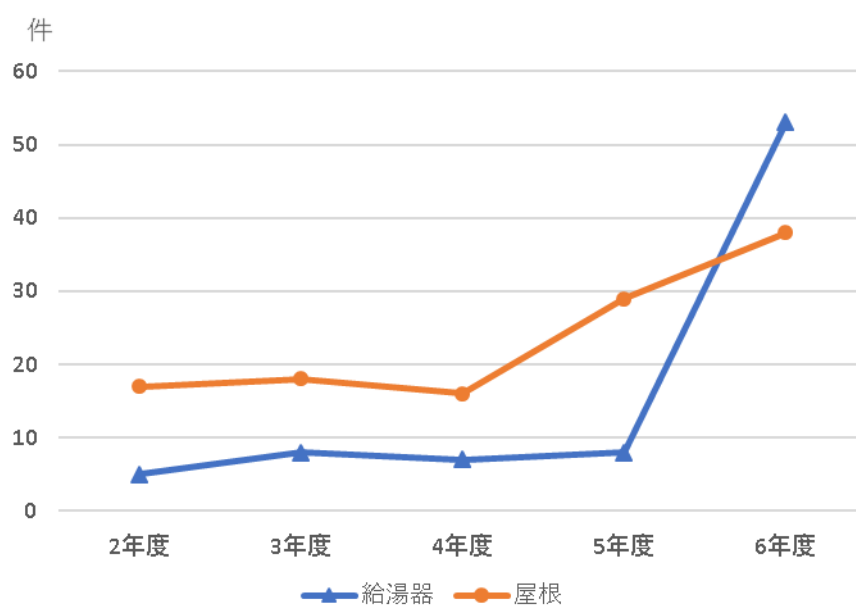
（５）点検商法に関する相談

- 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が 236 件に急増しています。
(前年度比 210.7% ⑤112 件)
- ６年度では給湯器に関する点検商法が急増しています。

【図表 9】点検商法に関する相談件数



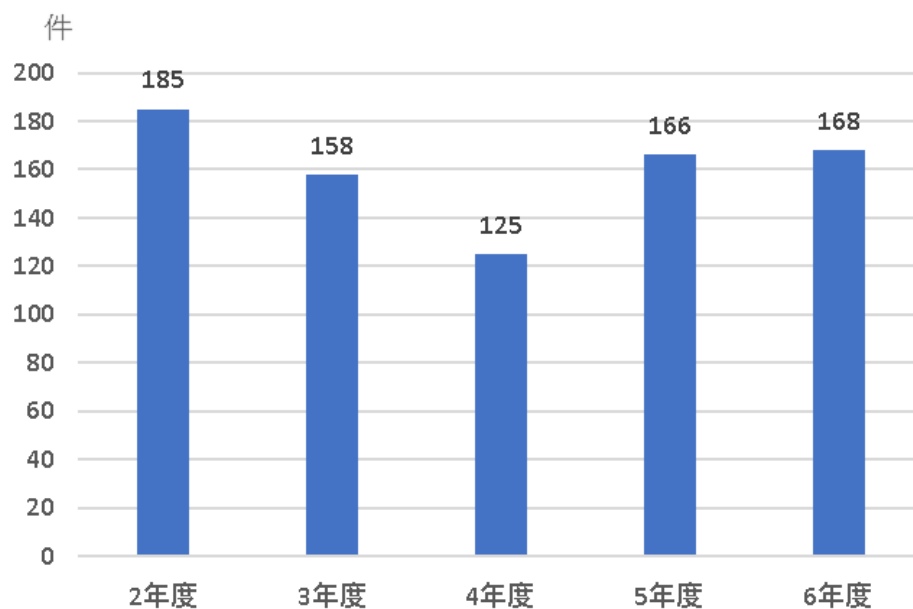
【図表 10】屋根工事、給湯器の点検商法に関する事例別相談件数



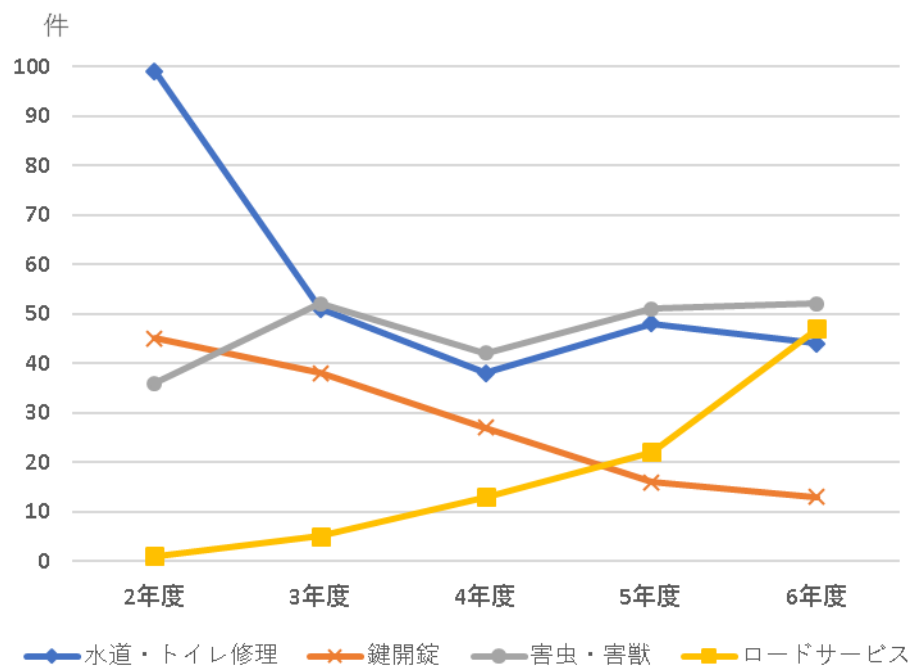
（６）レスキューサービスに関する相談

- トイレ修理や鍵解錠、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５年度から増加し、高止まりの状況です。

【図表 11】 レスキューサービスに関する相談件数



【図表 12】 レスキューサービスに関する事例別相談件数



(7) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、迷惑メールや架空請求を含む「商品一般^(※1)」が2,220件と最も多くなっています（前年度比117.0% ⑤1,898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	4年度		5年度		6年度	
1位	商品一般	1,941	商品一般	1,898	商品一般	2,220
2位	化粧品	1,766	化粧品	1,352	化粧品	1,551
3位	役務その他	1,038	役務その他	1,052	役務その他	1,112
4位	不動産賃借等	869	不動産賃借等	856	不動産賃借等	937
5位	健康食品	680	健康食品	688	健康食品	867
6位	理美容	600	他の教養・娯楽	569	移動通信サービス	575
7位	他の教養・娯楽	559	住宅工事	499	住宅工事	522
8位	紳士・婦人洋服	529	金融商品等	495	他の教養・娯楽	520
9位	娯楽等情報配信サービス	521	自動車	469	インターネット通信サービス	473
10位	インターネット通信サービス	506	インターネット通信サービス	465	紳士・婦人洋服	455

【用語】(PIO-NET 小分類)

商品一般	迷惑メール、架空請求、覚えのない配達物、不審文書等
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、保証サービス、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・送信・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

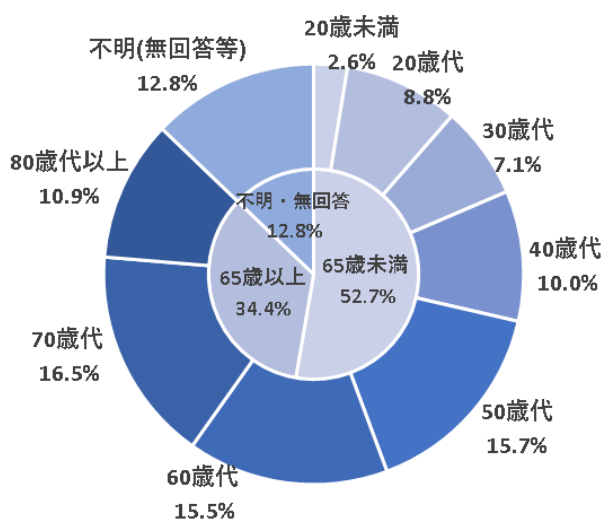
例：大分類 食料品
中分類 他の食料品
小分類 健康食品

（８）年齢層別相談件数

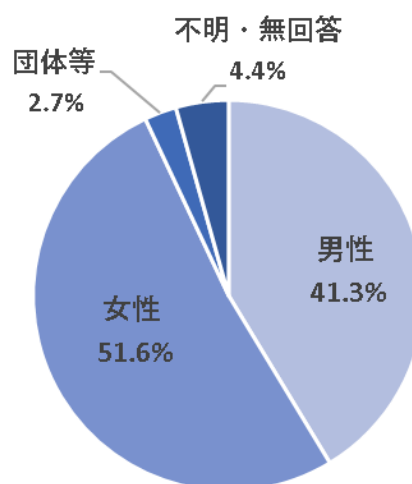
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、50歳代から70歳代の相談件数が多くなっています。また、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51.6%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、30歳代及び40歳代では、退去時の費用負担などの「不動産賃借等」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、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」や「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。

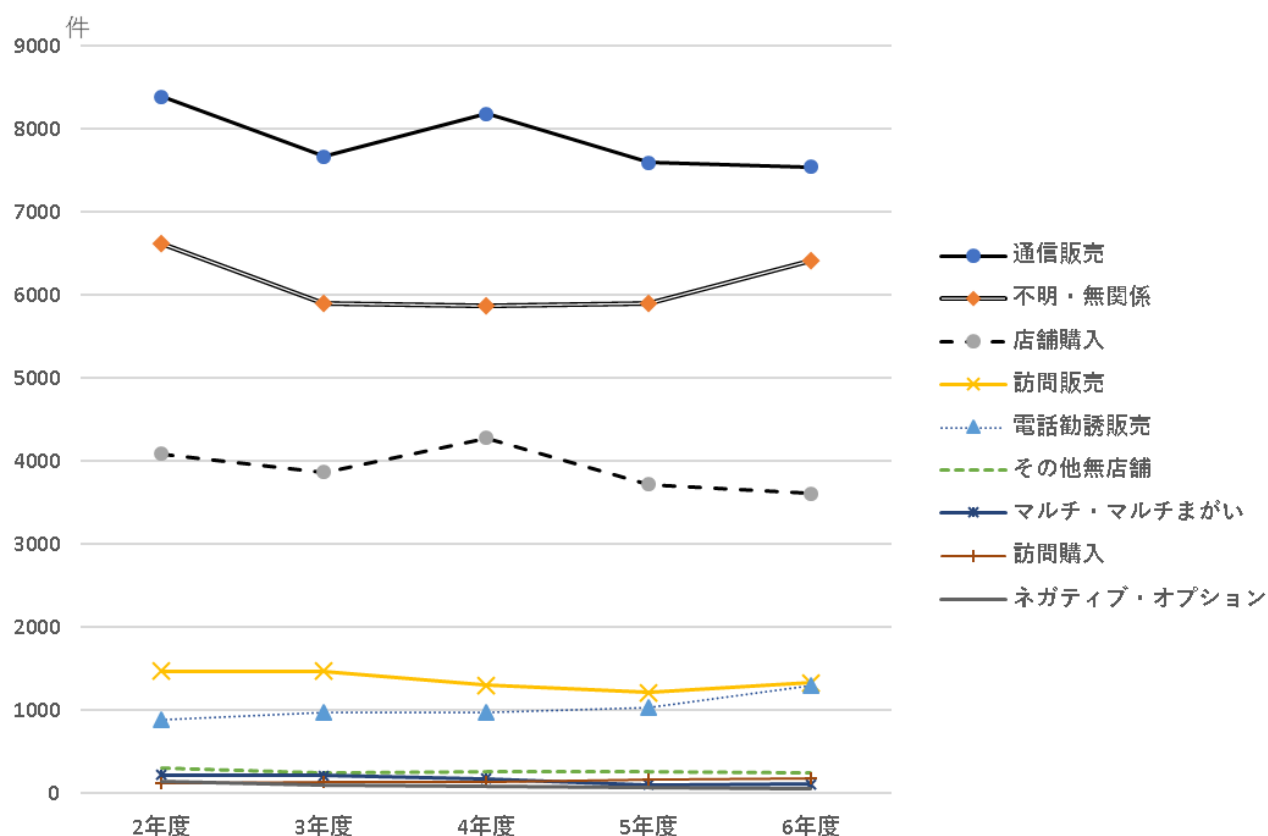
【図表 16】契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

年齢層	1位		2位		3位	
		件数		件数		件数
20歳未満	他の教養・娯楽	126	化粧品	34	商品一般	29
20歳代	不動産賃借等	231	役務その他	145	理美容	116
30歳代	不動産賃借等	181	商品一般	103	役務その他	81
40歳代	商品一般	175	不動産賃借等	149	化粧品	114
50歳代	化粧品	372	商品一般	321	健康食品	165
60歳代	化粧品	445	商品一般	364	健康食品	160
70歳以上	商品一般	703	化粧品	438	健康食品	369

(9) 販売購入形態別相談件数

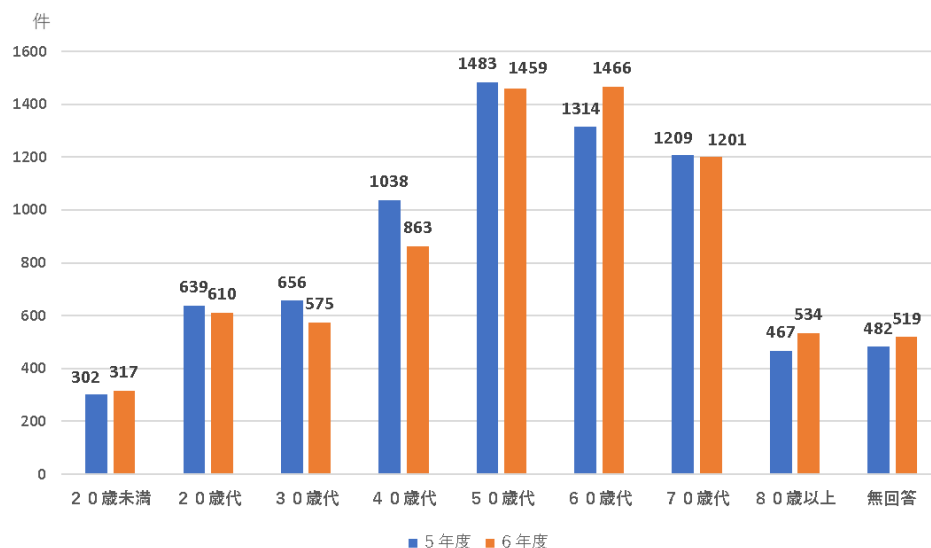
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、7,544 件（36.3%）と高止まりの状況です。（前年度比 99.4%、⑤7,590 件）。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は 20 歳代で多く、「訪問販売」の件数は 20 歳代、70 歳代以上で多くなっています。

【図表 17】販売購入形態別相談件数

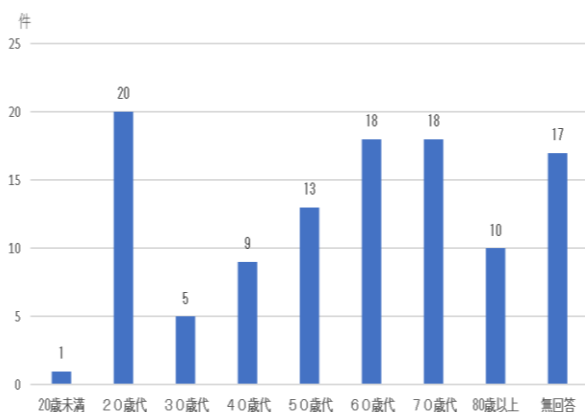


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

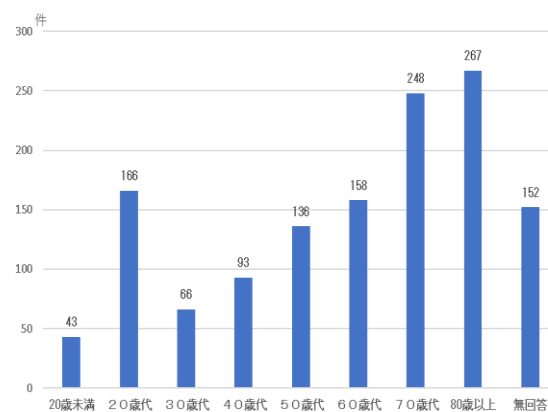
【図表 18】「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【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

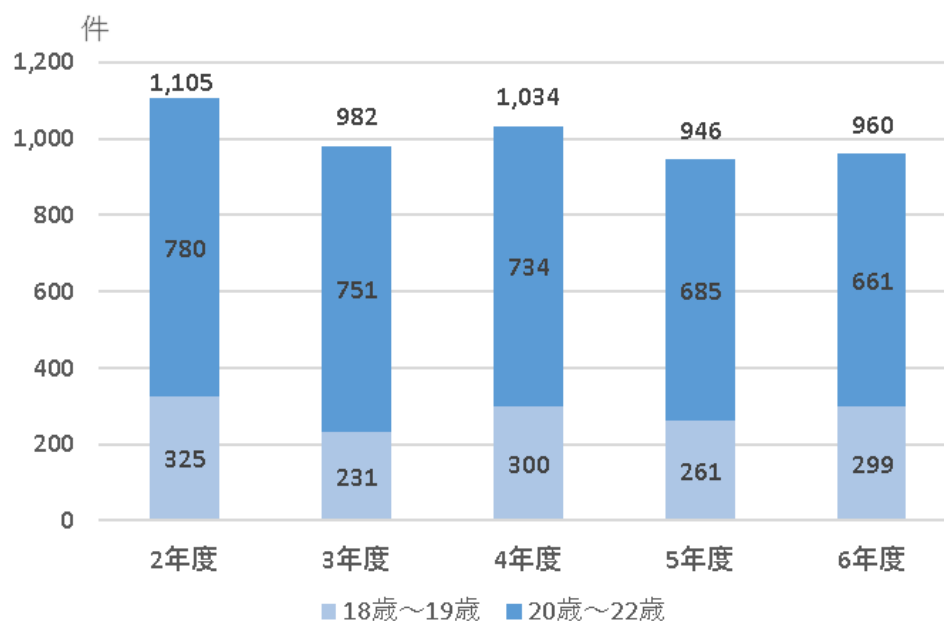


(10) 若年者に関する相談

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、若年者の年度別の相談件数は、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%程度で推移しており、特に大きな変化は見られません。18歳・19歳からの相談も同様です。

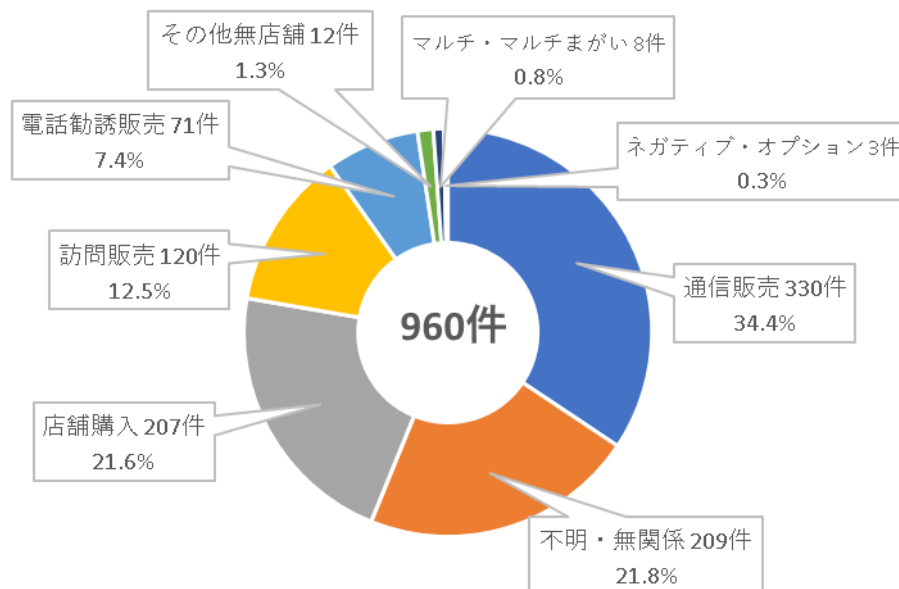
【図表 21】 18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和6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（34.4%）であり、次いで店舗購入（21.6%）となっています。

【図表 22】若年者に関する相談（960 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「役務その他」となっています。これは、鍵解錠等のいわゆる「暮らしのレスキューサービス」に係る相談が多く5年度（47 件）から増加しています。

【図表 23】若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

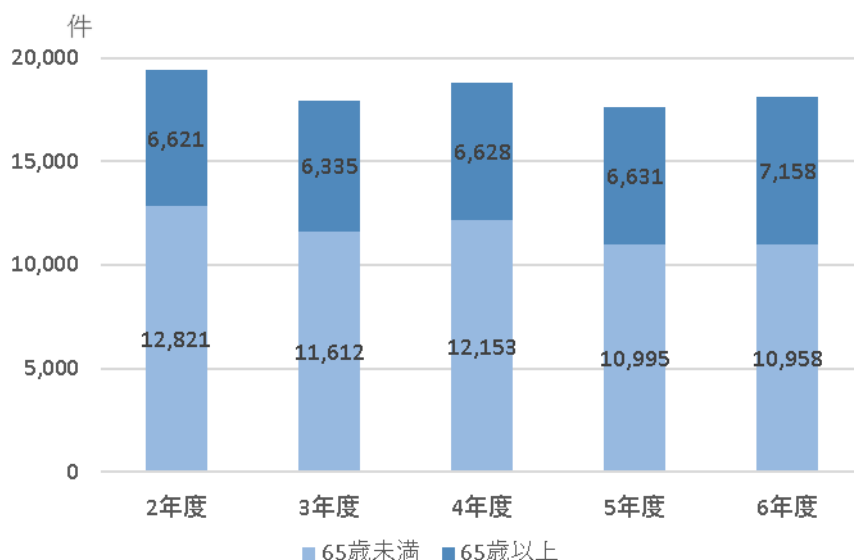
順位	商品・役務名	主なもの
1位	役務その他	79 鍵解錠、ロードサービス等
2位	不動産賃借等	78 賃貸住宅退去時の費用負担等
3位	理美容	67 脱毛サロンの解約・返金等
4位	内職・副業	57 副業情報商材契約等
5位	商品一般	51 架空請求、クレジット不正利用等
6位	電気	49 訪問販売・電話勧誘で電気契約等
7位	他の教養・娯楽	42 ライブグッズ、ネット投げ銭等
8位	医療	41 医療脱毛、美容施術、歯科矯正等
9位	教室・講座	35 資格講座、教習所、ヨガ等
10位	娯楽等情報配信サービス	35 サブスク、アダルト・出会い系等

(11) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 令和6年度の高齢者（65歳以上）からの相談は7,158件（前年度比107.9%、⑤6,631件）で高止まりの状況です。また、全体に占める相談割合は34.4%となっており、前年度より増加（⑤33.1%）しています。

【図表 24】 65歳以上、65歳未満別 消費生活相談件数の推移

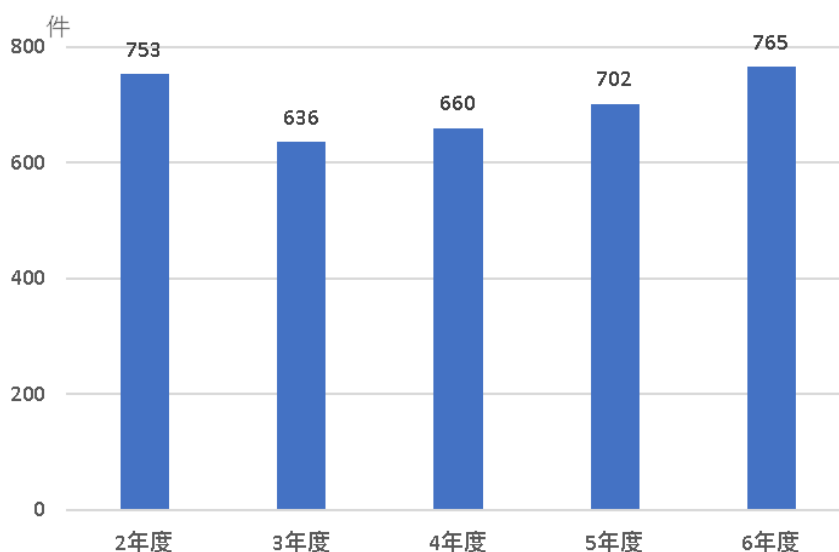


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

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3年度まで減少していましたが、4年度以降は、増加に転じています。

【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

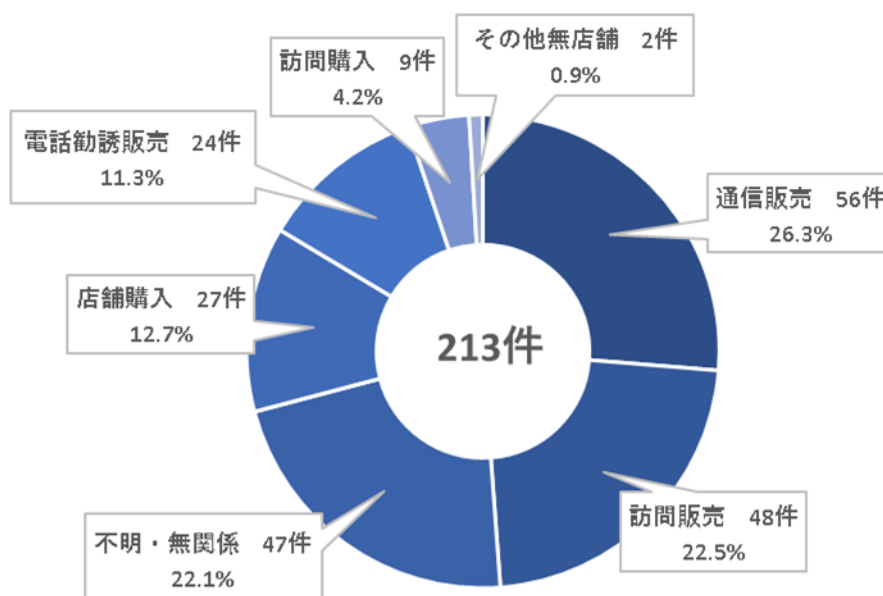


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 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、213 件（高齢者に占める割合 3.0%）でした。（⑤162 件）
- 販売購入形態別では、「通信販売」が 26.3%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（213 件）の販売購入形態別割合



(参考資料)

令和6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			5,085
契約当事者	性別	男性	2,147
		女性	2,567
		不明・その他	371
	年齢別	20歳未満	141
		20歳代	431
		30歳代	338
		40歳代	519
		50歳代	836
		60歳代	778
		70歳以上	1,368
		その他・不明	671
		平均年齢	57
	職業別	給与生活者	1,829
		自営・自由	324
		家事従事者	304
		学生	263
		無職	1,479
		企業・団体	189
		その他・不明	697

項目			件数
販売購入形態	店舗購入		818
	訪問販売		316
	通信販売		1,888
	マルチ・マルチまがい		34
	電話勧誘販売		290
	ネガティブ・オプション		3
	訪問購入		40
	その他無店舗		89
	不明・無関係		1,607

項目		件数
商品大分類	商品一般	447
	食料品	434
	住居品	243
	光熱水品	80
	被服品	273
	保健衛生品	490
	教養娯楽品	324
	車両・乗り物	103
	土地・建物・設備	130
	他の商品	9
	商品計	2,533
	クリーニング	11
	レンタル・リース・貸借	274
	工事・建築・加工	116
	修理・補修	80
	管理・保管	15
	役務一般	27
	金融・保険サービス	317
	運輸・通信サービス	380
	教育サービス	12
	教養・娯楽サービス	395
	保健・福祉サービス	246
	他の役務	344
	内職・副業・ねずみ講	87
	他の行政サービス	27
	役務計	2,331
	他の相談	221
	総計	5,085

■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	31	不動産賃借等	59	不動産賃借等	36	不動産賃借等	40	商品一般	84	化粧品	111	商品一般	138
2	化粧品	10	内職・副業	41	商品一般	27	商品一般	39	化粧品	79	商品一般	66	化粧品	111
3	役務その他	10	役務その他	33	役務その他	27	化粧品	23	健康食品	53	健康食品	41	健康食品	100

《相談事例》

SNSをきっかけとした投資詐欺

SNSに食事写真を投稿したところ、外国人から「日本に来るので店を教えてほしい」と連絡があり、やり取りが始まった。借金返済の話をしたところ、「早く返済できる方法がある」と暗号資産投資を勧められた。最初に約150万円の暗号資産をカードローンで購入。「金額を増やすと利率が良くなる」と言われ約400万円を送金。生活費が苦しくなり返金を求めたところ、一部返金されたが、「保証金約100万円が必要」と言われ、さらに借金して送金してしまった。(60歳代女性)

お試しの定期購入

SNSで「購入回数の縛りなし、解約不要」との広告を見て、約2,000円のしわ取りクリームをクレジットカードで購入した。定期購入とは思わず注文したが、後日「2回目の商品を発送した」とのメールが届いた。2回目の商品は3本で約20,000円と高額であったため、販売店のHPを調べたところ、定期購入であることが判明した。メールで返品希望を伝えたが返信はなく、解約したいが電話が繋がらない。(50歳代女性)

偽通販サイトに関するトラブル

テレビで動画投稿サイトに掲載された広告を見て、有名店のバッグを注文した。QRコードからアクセスし、個人情報を入力して注文したが、注文確認メールは届かず、支払方法は代引料金のみとされ、代引手数料込みで2個約7,000円と安価だった。後から不安になり有名店の公式サイトを確認すると「偽サイトに注意」との情報が掲載されていたが、どうすればよいか。(60歳代女性)

公的機関を名乗る不審電話による高額送金詐欺

公的機関を名乗る者から固定電話に連絡があり、「保険証が不正利用されている」と告げられ、警察に転送された。警察を名乗る者から「マネーロンダリングの容疑がある」と言われ、詐欺グループでないことを証明するために、夫の預金も含めて自分の口座に移し、仮想通貨を購入するよう誘導された。メッセージアプリと画面共有を通じて操作を誘導され、結果的に約7,000万円の仮想通貨を購入した後、新聞記事で詐欺の手口に似ていると気づいた。(70歳代女性)