

## SNSをきっかけとしたトラブルに引き続き御注意 ～令和6年度の京都府における消費生活相談の概要を取りまとめました～

- 令和6年度の府内の消費生活相談窓口での相談件数は20,787件(前年度比103.7%)。
- SNSをきっかけとしたトラブルの相談が増加しており、令和2年度の2倍以上となりました。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。

### 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。
  - ・ ⑥1,949件 (⑤1,626件 ②915件) 前年度比119.9% 令和2年度比213.0%
  - 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が引き続き最も多くなっています。
  - ・ ⑥2,157件 (⑤1,852件) 前年度比116.5%**【事例】 初回お試しで注文し意図せず定期購入になり、2回目以降の商品が高額**
  
- 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は高止まり  
ネット通販に関する相談は、近年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」等に関する相談件数も高止まりの状況です。
  - ・ ⑥1,297件 (⑤1,358件) 前年度比95.5%**【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**
  
- 個人情報を聞き出す不審電話に係る相談が約3.6倍に急増  
総務省、NTT、厚生労働省、警察等を名乗り、個人情報を聞き出す不審な電話についての相談が前年度の約3.6倍に急増しています。
  - ・ ⑥701件 (⑤196件) 前年度比357.7%**【事例】 公的機関を名乗る不審電話による高額送金詐欺**

## 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。簡単に儲かることはありません。儲け話には安易に応じ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。
- 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、曖昧な返事はせず、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。
- 公的機関やNTTから電話の停止について、自動音声やSMS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。国際電話の利用は停止しましょう。
- 悩んでないで、まずは消費生活センターに相談を！

・消費者ホットダイヤル 局番なし（188）お近くの消費生活センター

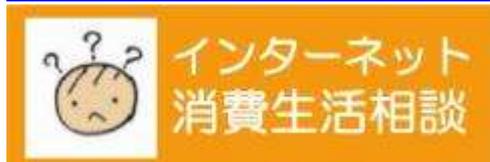
・消費生活相談（075-671-0004）

・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>)



# 令和6年度消費生活相談概要

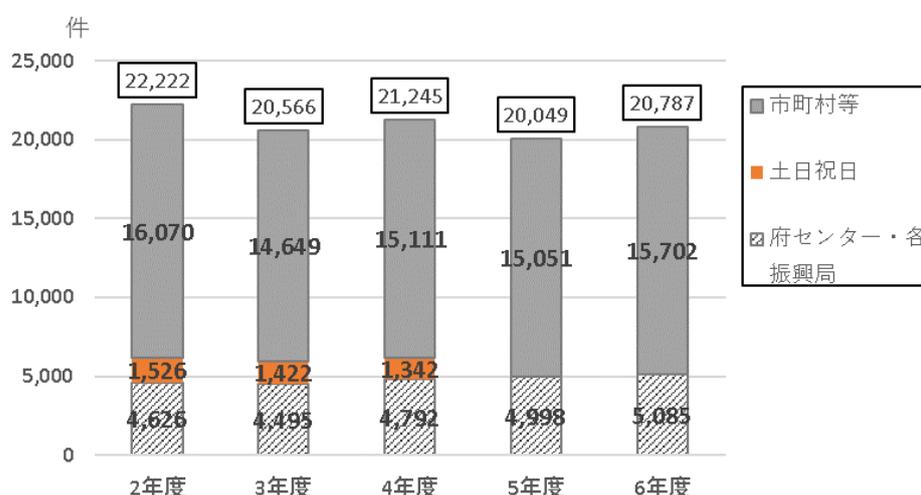
## 1 京都府の消費生活相談の状況

- 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20,787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

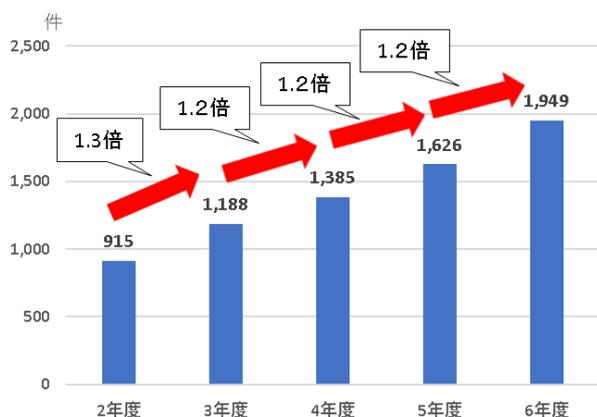


### (1) SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談

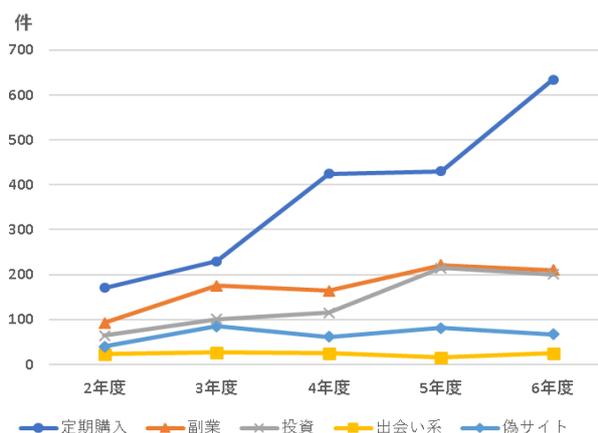
- SNS<sup>(※)</sup>に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は1,949件（前年度比119.9% ⑤1,626件）と、継続して増加し2年度の2倍以上となっています。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が23.2%、60歳代が21.5%、20歳代13.5%、次いで40歳代12.3%となっており、若い世代に限らず幅広い年代でトラブルが発生しています。
- 前年度に比べ、50歳以上の相談割合が増加しています。（⑤50歳代 20.9%、60歳代 16.8%など）
- SNSがきっかけとなったトラブルとして、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634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147.4% 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

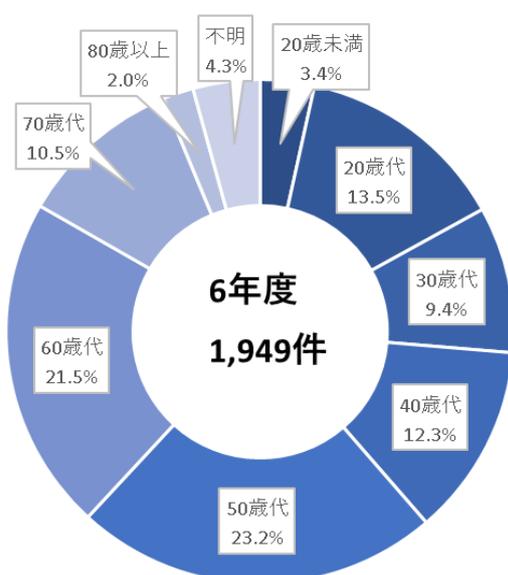
【図表 2】 SNSに関する相談件数



【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》

### 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)

### 著名人を騙るFX投資詐欺

SNSで著名人が「投資で利益が出た」と語る記事をクリックし、「FX取引で絶対損しない」と勧誘され、投資を開始。約250ドルを投資して儲けが出たが出金できず、返金手続のために送られたビデオ会議に接続したところ、遠隔操作でクレジットカード情報が使われ1,000ドルを使用された。返金を希望。(60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、話が違ふと感じた場合は、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。個人名義の口座に振り込みは絶対に避けてください。
- ・ 個人情報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。

## (2) お試しの定期購入に関する相談

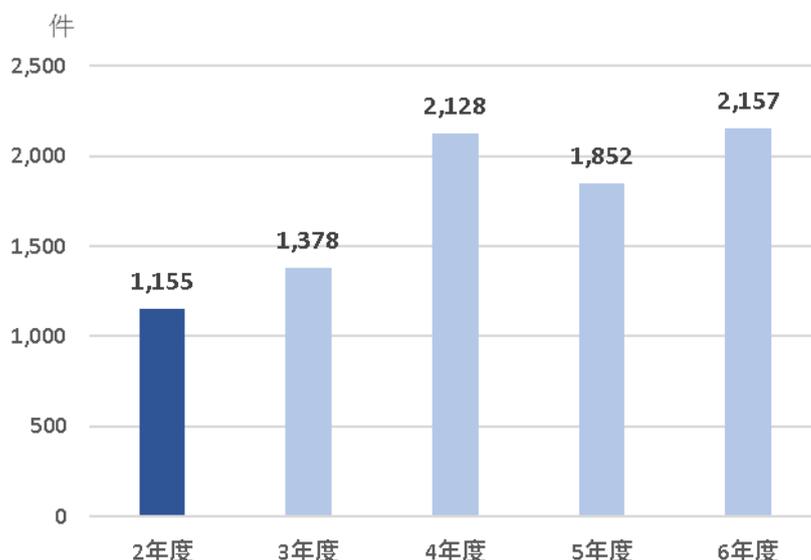
- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は2,157件あり、前年度比116.5%（⑤1,852件）で引き続き多く、増加傾向です。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

(※) 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](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)

## ◀相談事例▶

### 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つかない。(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。
- ・ 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。

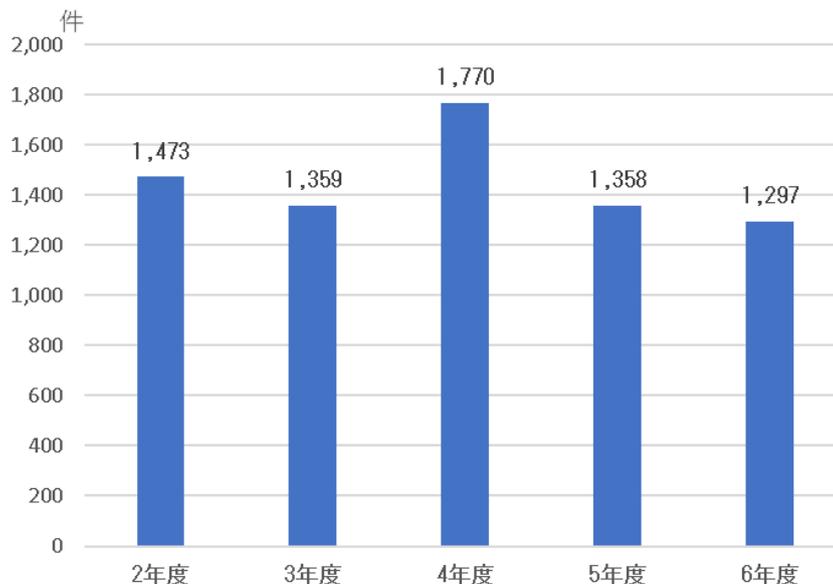
### (3) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- 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。

## 《相談事例》

### 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）

### 〇〇ペイで返金詐欺

ネット通販で注文し、指定された個人名義の銀行口座に約3万円を振り込んだが、商品は届かなかった。業者からは「返金する」とのメールが届いたが、返金にはSNS登録や〇〇ペイの利用を求められ、詐欺であると判明した。（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。
- ・ 注文手続き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てしまった場合は、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。

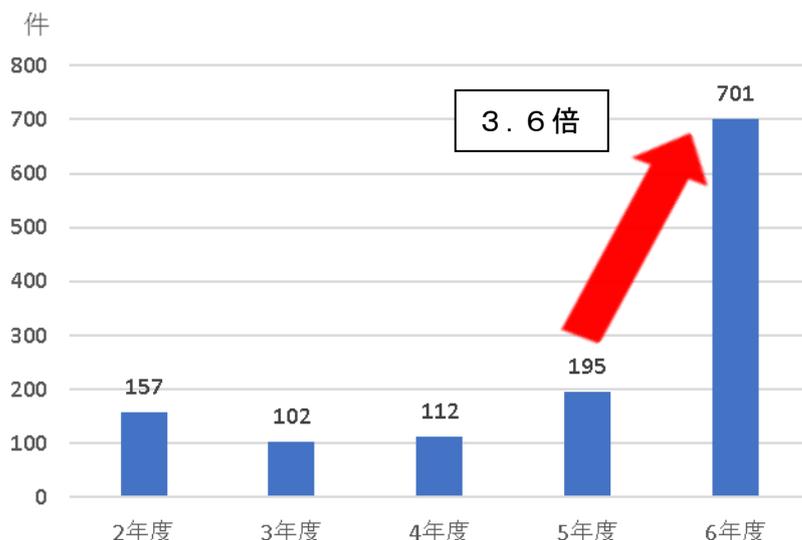
#### 偽サイトのチェックポイント

- 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。

#### (4) 個人情報を聞き出す不審電話に関する相談

- 総務省、NTT、厚生労働省、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701件と、前年度の約3.6倍以上に急増しています。(⑤195件)

【図表8】不審電話に関する相談件数



#### 《相談事例》

##### 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)

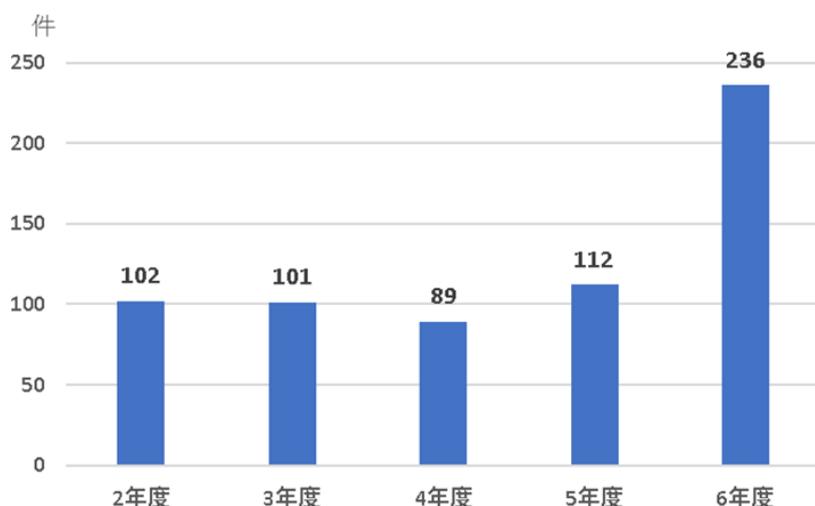
##### ワンポイントアドバイス。

- ・ 非通知や知らない番号からの電話は、出ない、話を聞かない、かけ直さないこと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NTTから電話の停止について、自動音声やSMS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。

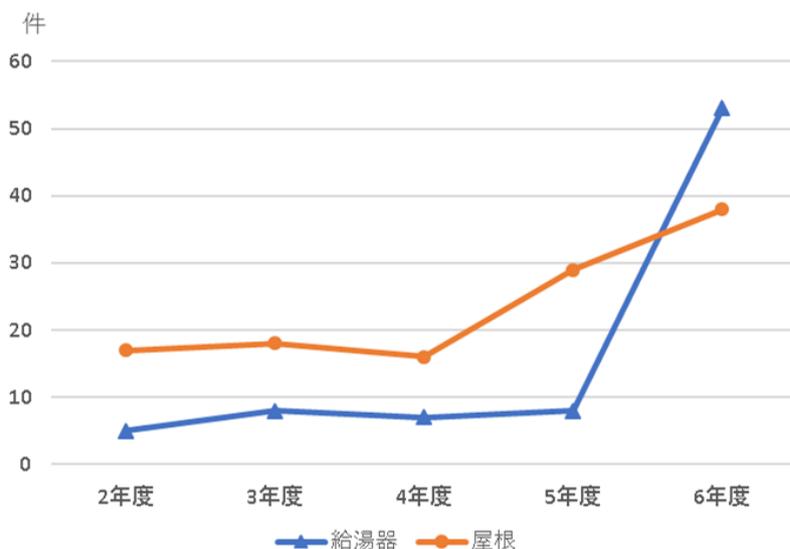
## (5) 点検商法に関する相談

- 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】 点検商法に関する主な事例別相談件数



## 《相談事例》

### 給湯器の点検に関するトラブル

「ガス点検」との電話があり、業者の訪問に応じた。ガス給湯器の点検後、「排気ガスが通常値の数倍で危険」と不安を煽られ、給湯器の交換工事を約 30 万円で契約した。その後、念のためガス会社に問い合わせたところ「そのような社名の会社は知らない」と言われ不審に思い、契約を止めたい。(70 歳代女性)

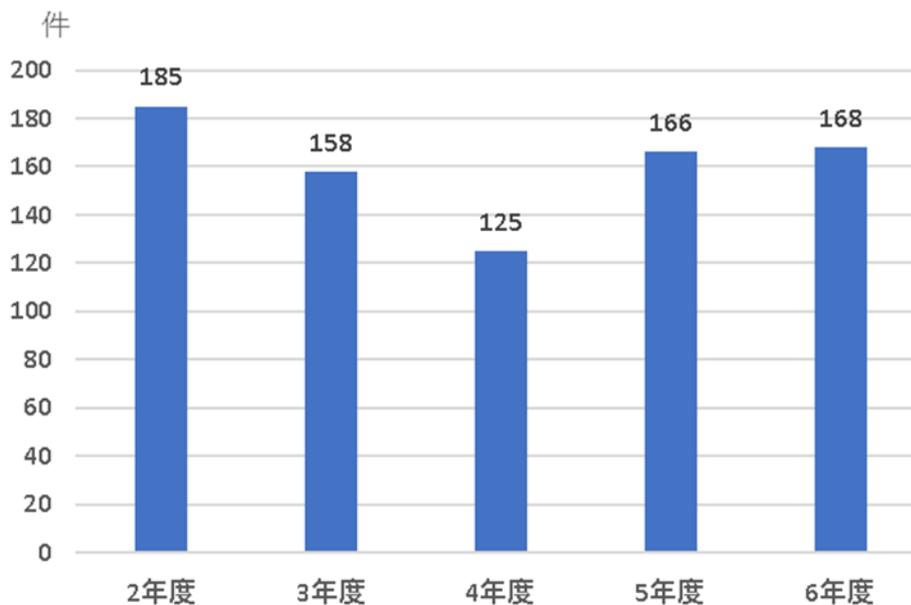
### ワンポイントアドバイス

- ・ 「点検させてほしい」と訪問してくる業者には応対しないようにしましょう。
- ・ 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。
- ・ 保険金を利用できるという勧誘には気を付けましょう。

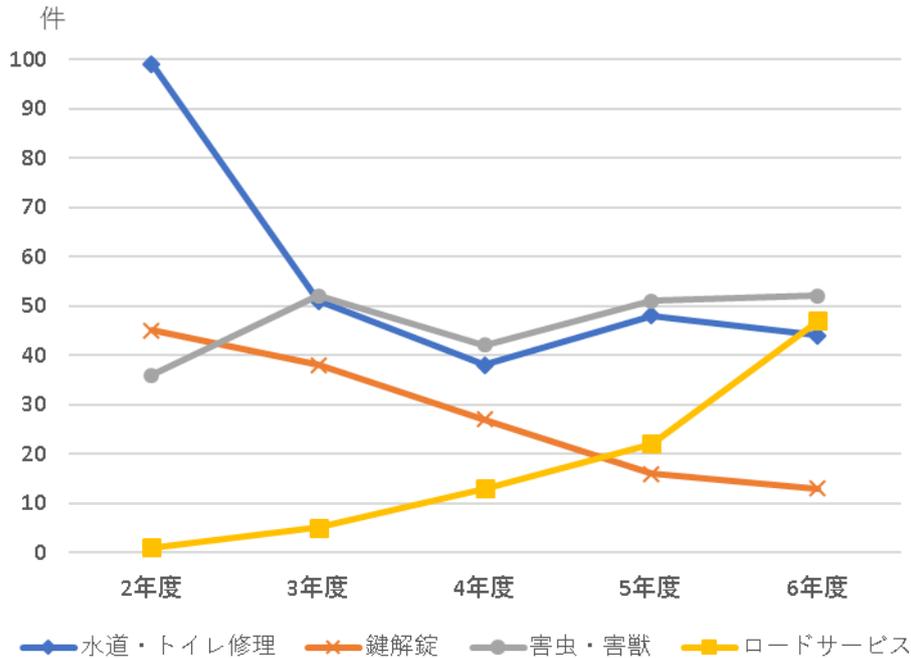
## (6) 暮らしのレスキューサービスに関する相談

- 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】 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》

### 高額な鍵の解錠

深夜に自宅の鍵を失くし、ネットで検索した「900 円～」と記載された業者に鍵の解錠を依頼したところ、作業後に約 15 万円と高額な金額を請求され支払ったが、返金してほしい。(10 歳代男性)

### ロードサービスのトラブル

事故後にネット検索で見つけたロードサービス業者にレッカー移動を依頼。広告には「見積 2,500 円～」と記載されていたが、後に自動車保険会社から「保険で対応可能」と聞き、業者にキャンセルの連絡をした。業者が事故現場まで来て、約 7 万円のキャンセル料を請求されたため、やむなくクレジットカードで支払ったが納得できない。(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。
- ・ 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お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。
- ・ トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう。

## (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<sup>(※1)</sup>」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<sup>(※2)</sup>」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	1,552
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	不動産貸借等	869	不動産貸借等	856	不動産貸借等	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	523
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・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

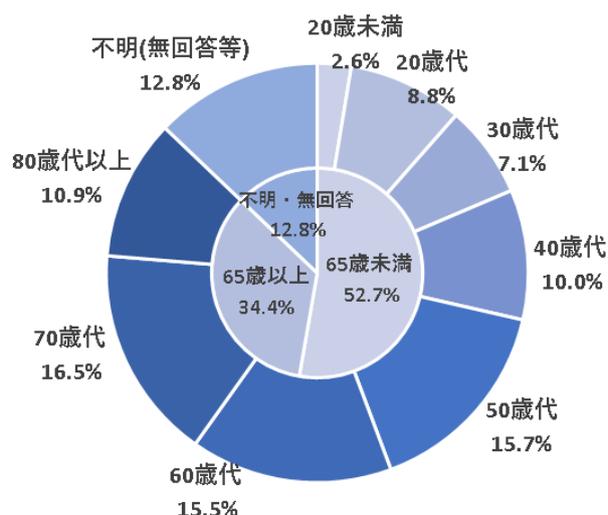
例：大分類 食料品  
中分類 他の食料品  
小分類 健康食品

## (8) 年齢層別相談件数

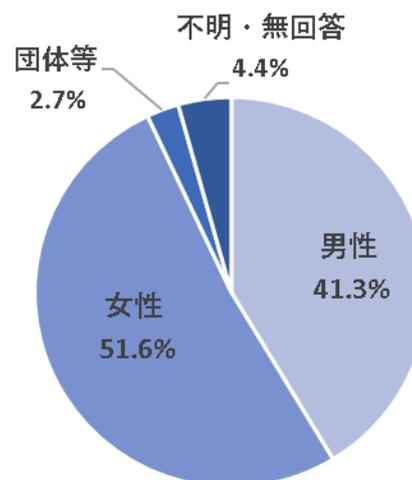
### ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、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	不動産貸借等	231	役務その他	145	理美容	116
30歳代	不動産貸借等	181	商品一般	103	役務その他	81
40歳代	商品一般	175	不動産貸借等	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	446	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

## 《相談事例》

### 賃貸住宅退去時の費用負担

5年間住んだ賃貸マンションを退去した際に、原状回復費用として約30万円の高額請求を受けた。請求内容には壁や天井のクロス張替、洗面台の再設置、鍵の交換などが含まれていたが、契約時の説明と異なる点があり、納得できない。（20歳代男性）

#### 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、借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。
- ・ 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、借借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、借借人の故意・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。

（借借人負担とされる事例）

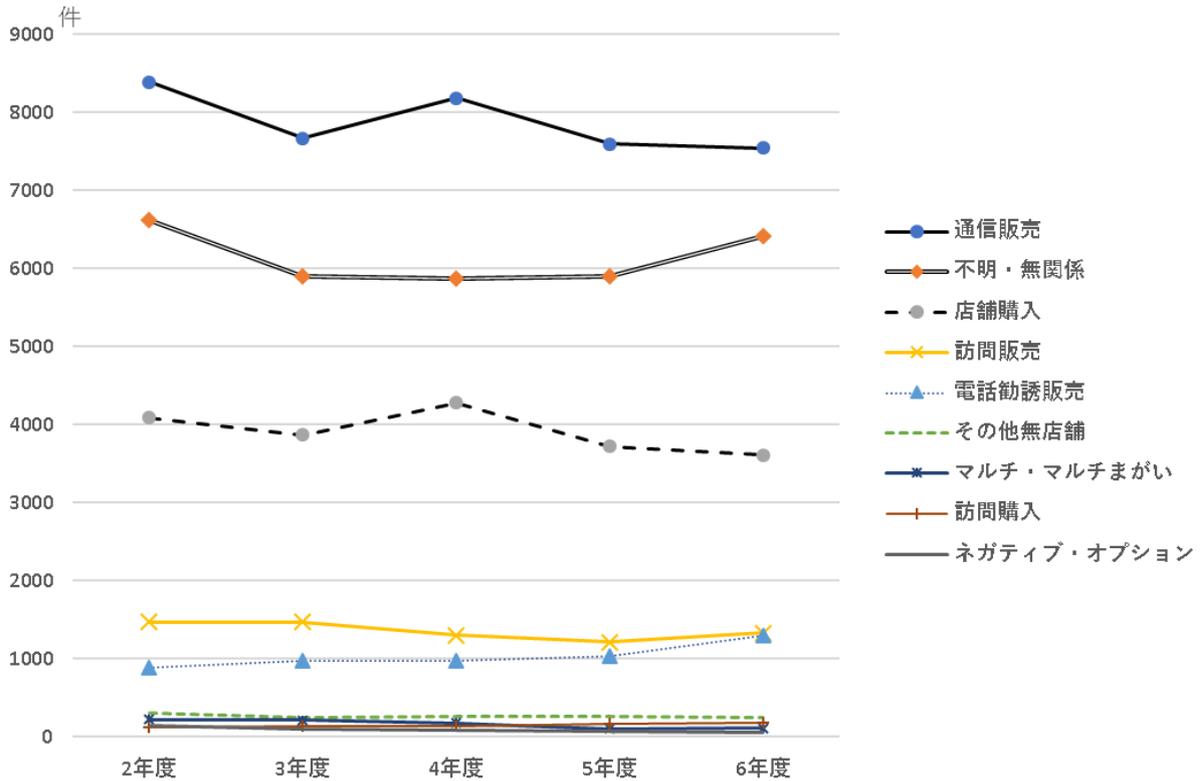
次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され借借人負担とされる場合が多い。

- 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

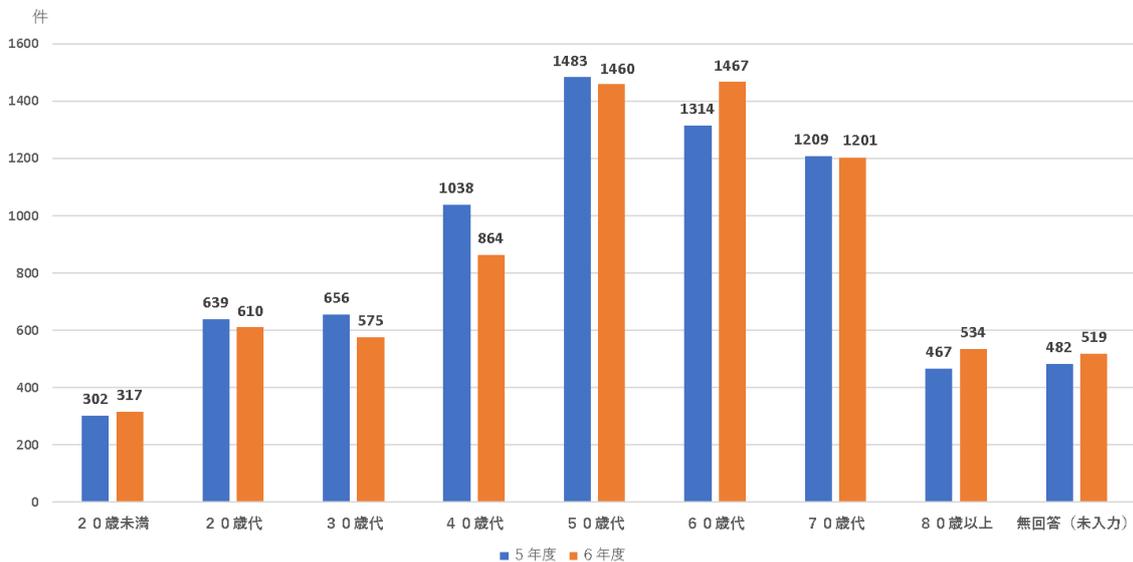
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、7,547件（36.3%）と高止まりの状況です。（前年度比99.4%、⑤7,590件）。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は20歳代で多く、「訪問販売」の件数は20歳代、70歳代以上で多くなっています。

【図表 17】 販売購入形態別相談件数

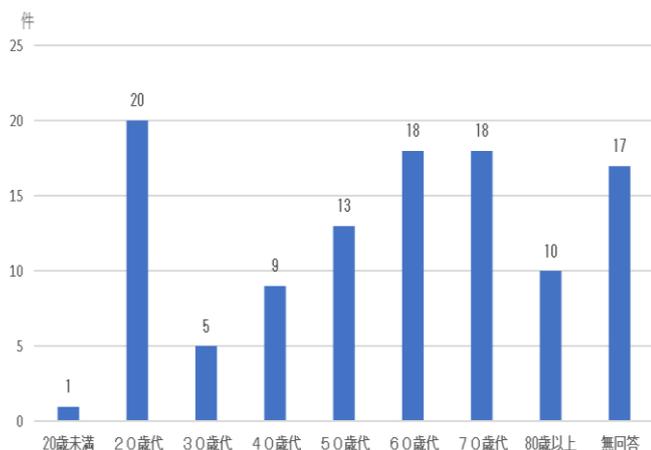


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

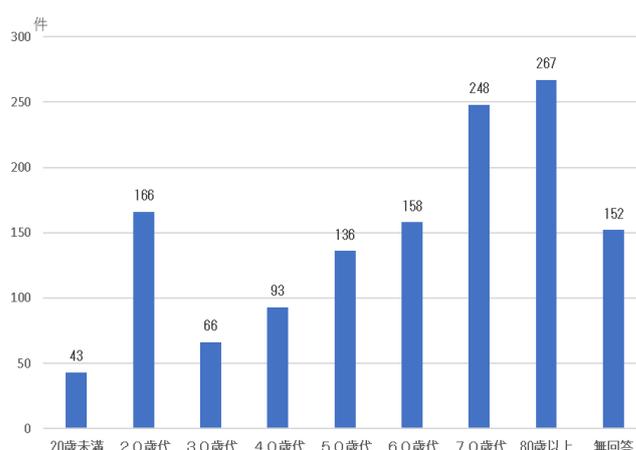
【図 18】 「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【図 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

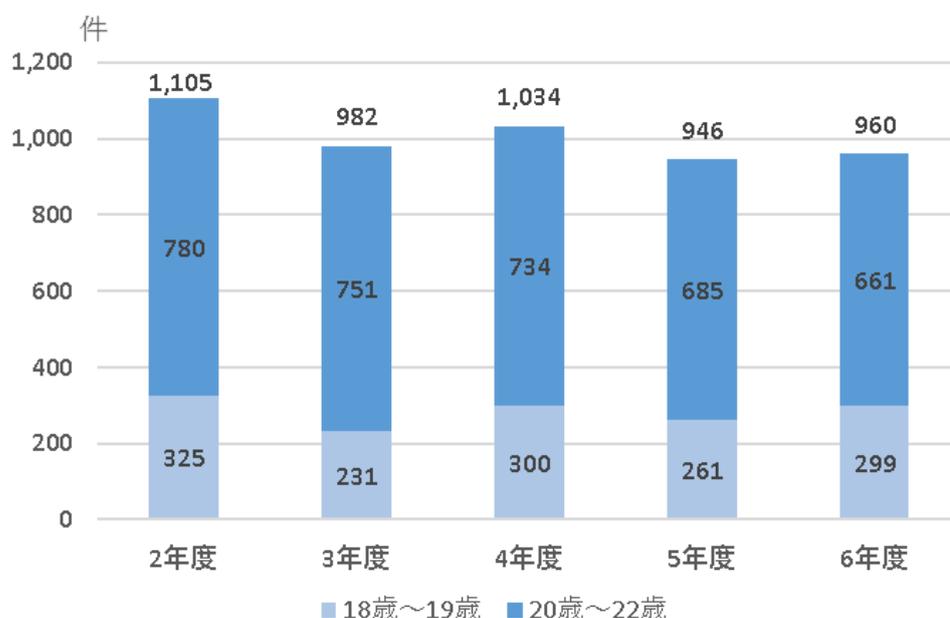


(10) 若年者に関する相談

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。

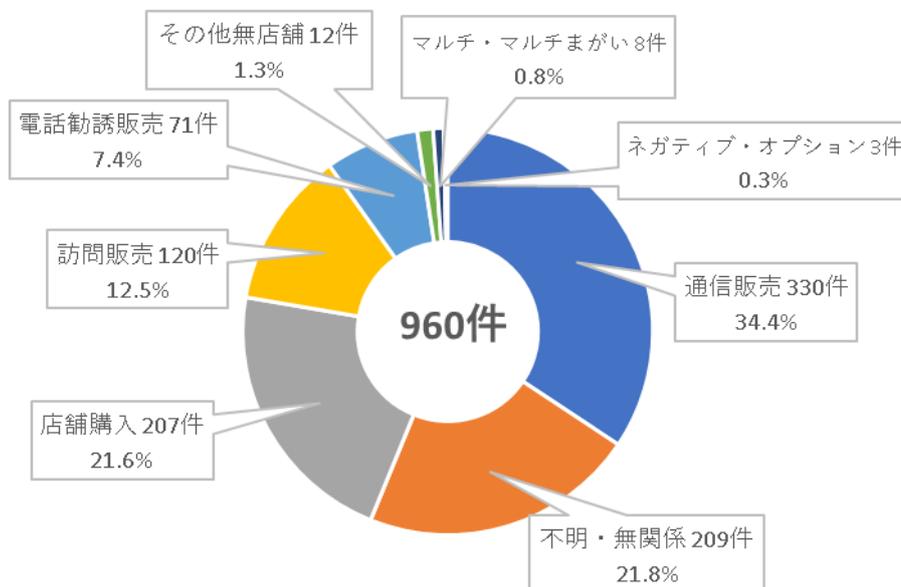
【図表 21】 18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



## 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「く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	件数	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	ゲーム、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

## 《相談事例》

### 脱毛サロンの倒産

2年前に「永久脱毛」と説明されて脱毛サロンと契約し、約40万円をクレジット契約で支払い、月々約1万円を返済している。これまでに5回施術を受けたが、業者が倒産し通えなくなった。クレジット会社に支払い停止を申し出たが、「最後まで支払う必要がある」と言われた。納得できないため支払いたくない。(20歳代女性)

### SNSで見つけた副業

SNSで「海外から商品を輸入して日本で販売すれば、毎日約2時間の作業で月10万円の収入が得られる」と勧誘され、ノウハウ動画の利用権を約60万円で契約した。契約にあたり、学生でも作れるカードの情報をSNSで紹介され、10枚以上のカードを申請し、うち半数が審査に通り契約した。支払いが厳しいため解約したい。(10歳代男性)

### ワンポイントアドバイス

#### 【理美容】

- ・ 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。

#### 【内職・副業】

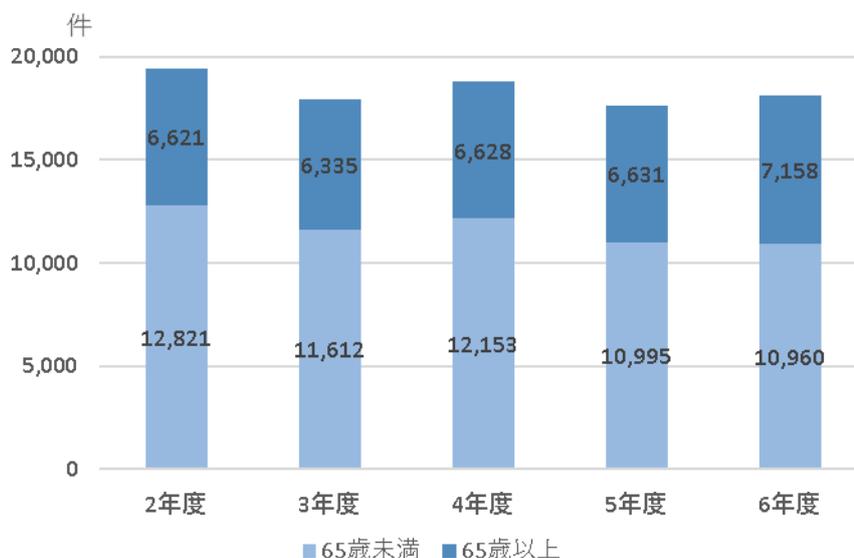
- ・ 「簡単に稼げる」と強調するネット広告やSNSの情報は安易に信じないようにしましょう。お金を稼ぐはずが、振り込みを求められる場合は詐欺の可能性が高いです。
- ・ 契約を急がせる勧誘や借金を促す勧誘には特に注意が必要です。

## (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

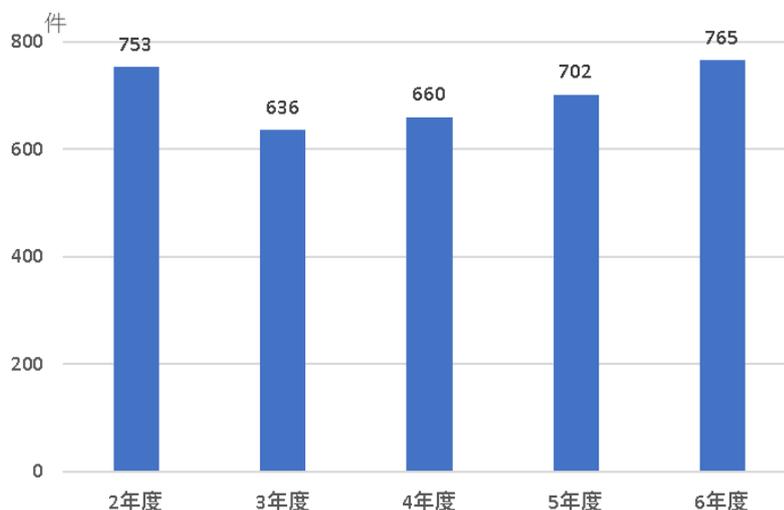


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

## 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

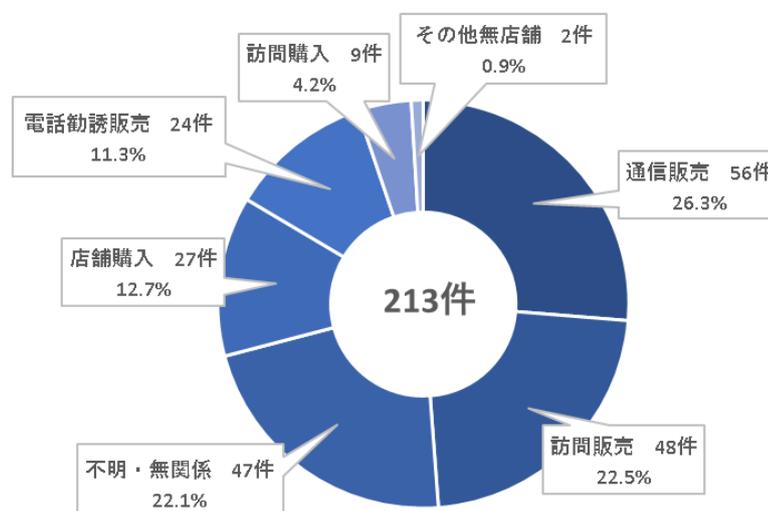


## ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者<sup>(※)</sup>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



## 〈相談事例〉

### 屋根の点検に関するトラブル

近所を回っているという業者が訪問し「屋根が傷んでいるように見える」と言い、はしごをかけて屋根の写真を撮り、「釘が抜けている」と説明し、雨漏りの危険性を強調した。不安になり約350万円の屋根工事契約をしてしまったが、写真は業者が釘を抜いて撮影した疑いもあり、クーリング・オフしたい。(80歳代男性)

### 高額食品の電話勧誘

認知症の家族が何度も同じ食品業者から電話勧誘を受け、繰り返し高額な食品が届いていた。家族が受け取りを拒否し、「今後の勧誘をやめてほしい」と申し入れたが、業者から受け取りを求められた。解約できないのか。(80歳代女性)

### 葬儀料金のトラブル

家族が、参列者2人の家族葬を契約したが、約300万円と非常に高額であることに疑問を感じている。業者は自宅を訪問して見積もりを提示し、全額現金で支払うよう求めているが、支払いを止めたい。(70歳代男性)

#### 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ましょう。
- ・ 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。

- ・ 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。
- ・ トラブルになった場合は消費生活センターなどに相談してください。

(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
	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