



令和5年度の

京都府における消費生活相談概要を公表しました

- 令和5年度の京都府内の消費生活相談窓口での相談件数は、20,047件で、やや減少（前年度比94.4%）しました。

トラブルの傾向としては、SNSをきっかけとしたトラブルの相談が増加するとともに、前年度と同様、お試しの定期購入やインターネット通販に関する相談が多くなっています。



SNSに関する相談は、令和元年度の3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や、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談は毎年増え続けており、令和元年度の3倍以上になっています。（⑤1,626件、④1,386件、前年度比117.3%、①526件）
- ◎ SNSに関する相談の年代別割合は、50歳代が21%、40歳代と60歳代がそれぞれ17%となっており、幅広い年代でトラブルが発生しています。



SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。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。



全体の相談件数は減少した一方、70歳代以上からの相談件数は増

- ◎ 年代別では、50歳代から70歳代までの相談件数が多くなっており、高齢者からの相談は高止まりしています。（⑤6,631件、④6,628件、前年度比100.1%）
- ◎ 販売購入形態別では、70代以下では「通信販売」が最も多く、また、「訪問販売」は70代以上で多くなっています。
- ◎ 詐欺的な手口に関する相談件数は令和3年度まで減少していましたが、令和4年度以降は、ゆるやかに増加に転じています。



突然の訪問勧誘や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。



お試しと思ったら定期購入だったという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。

（⑤1,852件、④2,128件、前年度比87.0%）



- ◎ 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しましょう。
- ◎ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。



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。

（⑤1,358件、④1,770件、前年度比76.7%）



- ◎ 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。
- ◎ お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。

ご注意ください！

最近こんなトラブル増えています！

お試しの定期購入に関する相談

事例

SNS広告で見た洗顔料をネット通販で注文する途中、割引クーポンが表示された。“割引クーポンを使用する”にチェック入れた後、最終確認画面に7回の定期購入になることが表示されたため、注文完了ボタンを押さずに終了した。しかし、事業者から受付完了のサンキューメールが届いた。事業者に何度も電話するが繋がらず、解約できない。(50歳代)

アドバイス

- 👉 申込み前に「最終確認画面」をスクロールして、最後まで確認しましょう。
《最終確認画面チェックリスト》
 - ✓ 定期購入が条件になっていませんか？
 - ✓ 継続期間や購入回数が決められていませんか？
 - ✓ 支払い総額はいくらですか？
 - ✓ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
 - ✓ 返品特約や解約条件を確認しましたか？
 - ✓ お届け予定日や利用規約を確認しましたか？
- 👉 最終確認画面は、スクリーンショットで保存しましょう。

SNSをきっかけとした詐欺的なFX投資

事例

SNSに“金の売買で儲かる”という著名人の名前のメッセージが届いた。本物だと思い300万円をアプリの口座に振り込んだ。次に700万円を振り込もうとしたところ、金融機関からおかしいのではないかと問われたが、アプリから1,000ドル引き出せたので不審に思わず、別の金融機関から300万円を振り込んだ。先日著名人の「こんなのは詐欺だ」との投稿を見て、自分が投資したものが詐欺だったことに気が付いた。返金してほしい。(80歳代)

アドバイス

- 👉 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。
- 👉 画面上では利益が出ているように見えても、画面自体が架空で、実際に取引されていない場合があります。注意が必要です。
- 👉 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復は困難です。安易に資金を振り込むことはやめましょう。

葬儀料金のトラブル

事例

家族葬は数十万円からというテレビCMを見て、母親の葬儀を依頼し予算が50万円と伝えたら「どのプランを選んでもトータルは200万円を超える」と言われた。母の遺体を預かってもらっているのに、契約をやめることが難しく仕方なく葬儀を行った。どのプランでも200万円を超えるのであれば、最初から記載してほしい。(60歳代)

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。
- 👉 葬儀社との打ち合わせ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。

楽しい話や安売り目当てに通ったら…

事例

知人に「新しいお店ができたので行ってみてほしい」と言われ行ってみた。健康に関する話を聞けて楽しく、100円でプレゼントももらえるため毎日通った。ある時、血圧測定表を持ってくるように頼まれ、店の人に渡したところ、「このままでは病気になる」と言われ、高額な健康食品を勧められた。高いと思ったが威圧的な物言いで、断れず約100万円分も購入してしまった。その後、病院で血液検査をしたが異常はなかった。返金してほしい。(80歳代)

アドバイス

- 👉 通い続けて顔見知りになり、個別に勧誘されると、断り切れなくなります。このような所には行かないことが第一です。
- 👉 この手口は、高齢者の健康不安や日常的な寂しさなどにつけ込んで会場等に通わせ、最終的に高額な商品を購入させるものです。周りの人は、日ごろから高齢者の様子に気を配りましょう。

京都府警察からのお知らせ

国際電話番号による 特殊詐欺が急増中!!

+1 や +44 などから始まる番号、たと
えば

+1312345678

+44698765432



このような表示の電話には出ない、
かけ直さないよう、ご注意ください。

海外との電話が不要な方は、発信・着信を
無償で休止できます

今すぐお申し込みを ↓ ↓

固定電話・ひかり電話が対象です。そのほかにも一定の条件がありますので、詳しくは申し込みの際に確認ください。

お申し込み・お問い合わせはこちらから

国際電話不取扱受付センター

電話番号 **0120-210-364** (通話料無料)

取扱時間 オペレータ案内：平日午前9時から
午後5時まで

自動音声案内：平日、土日祝24時間



詳細情報はここから



京都府警察本部 特殊詐欺対策室 075-451-9111 (代表)

体験型教材活用セミナーの開催について（消費者庁）

「消費者力」育成・強化を目的に消費者庁が開発した、悪質商法の体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」の活用セミナー（出前講座等を行うことができる講師の養成講座）が、京都市内で実施されます。御興味がある方、セミナーに参加いただける方がおられましたら、京都府消費生活安全センター（電話075-671-0030）までご連絡をお願いします。

○「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」特設サイト

<https://www.kportal.caa.go.jp/shohisha-ryoku/>

○開催日：令和6年10月1日（火）

（開催時刻と開催場所（京都市内）については、消費者庁において現在検討中です）

「SKY 人生 100 年フェスタ」の啓発コーナーに出展します

今年度も、「SKY ふれあいフェスティバル 2024『SKY 人生 100 年フェスタ』」が開催されます。京都府消費生活安全センターからも啓発コーナーを出展しますので、もし当日コーナーの運営手伝いに御協力いただける方がおられましたら、京都府消費生活安全センター（電話075-671-0030）までご連絡をお願いします。

また、会場では「スマホなんでも相談」（スマホの操作方法やアプリの使い方などスマホのお困りごと相談）等も予定されており、御興味がある方には、詳細を御案内いたしますので、お知らせください。

○開催日：令和6年11月9日（土）12時30分～16時及び10日（日）10時～16時

○場 所：京都市勧業館みやこめっせ 1階 第2展示場

見守り、啓発用のカルタ「百サギー蹴」を貸し出しします

京都府消費生活安全センターでは、地域の集会等での見守りや啓発活動に使っていただけるグッズとして、詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」の貸し出しを行います。

貸し出しを希望される際は、京都府消費生活安全センター（電話075-671-0030）までご連絡をお願いします。なお、個数に限りがございますので、貸出し日については、ご要望に添えない場合もあります。



<カルター例>

・「い」…上の句「『今だけ』と 特別価格！ あせられ…」下の句「買わない選択 ずっと得かも」

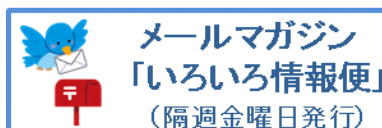
・「こ」…上の句「怖いので 断りきれず 契約書」下の句「自分を責めずに すぐに相談」

その他、消費者トラブル防止替え歌（「お断りの歌」「クーリング・オフの歌」）もあります

～困った時は、お気軽にご相談ください～



@消費者庁



京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を、メールで発信しています。配信ご希望の方は御連絡ください。

≪消費生活相談≫（平日9時～16時）
075-671-0004

≪若年消費者はっとダイヤル≫（平日9時～17時）
075-671-0044

発行：京都府消費生活安全センター
電話：075-671-0030（事務）
FAX：075-671-0016
メー ル：kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp