消センター新聞

－買い物は投票だー

（令和８年１０月２２日発行）

消費生活安全センターは、商品やサービスなど”お買い物”に関するトラブル等の相談窓口です。専門の知識を持った消費生活相談員が、トラブル解決のお手伝いをしています。

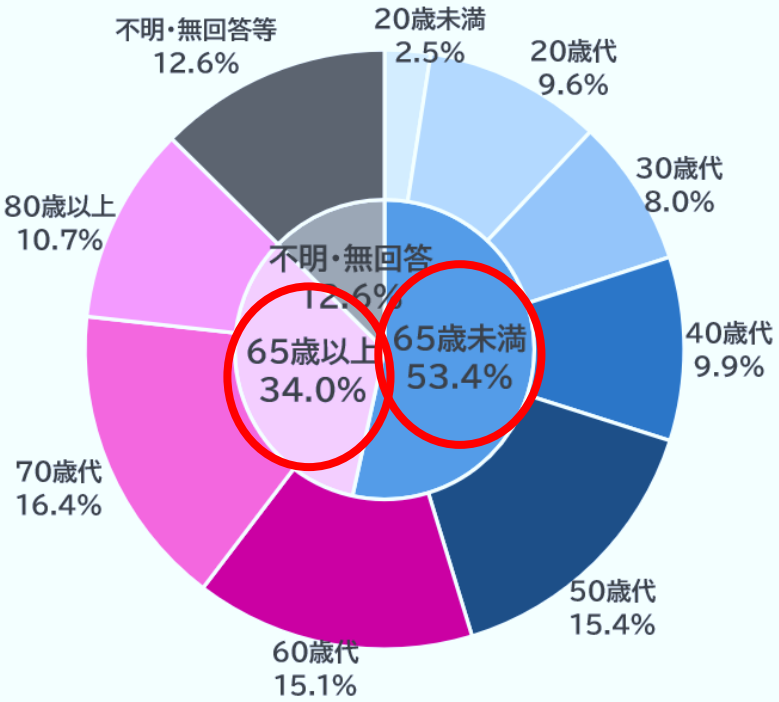
消費者トラブルは、知っていれば防げることも多いので、是非この「消センター新聞」を読んで、御自身だけでなく、身近な方にもお声かけください。

消費生活相談の状況　令和7年度の消費生活相談の状況

令和7年度の京都府内の消費生活相談での相談件数は、
過去10年で最多の23，310件（前年度比112.1%）でした。

全国共通の電話番号「消費者ホットライン」 188

消費生活相談における年齢層（契約当事者）



過半数は、現役世代が当事者です

特徴・要注意事例

SNSをきっかけとしたトラブルの相談は4年間で2倍に増加
- お試しと思ったら定期購入
- 副業・投資詐欺

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
- 偽サイト・悪質通販サイト

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
- 警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

販売購入形態では、通信販売が増加。一方、訪問販売にも要注意
- 点検商法
- くらしのレスキューサービス

年代別に多い商品・サービス

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

他の教養・娯楽	オンラインゲーム、オンラインカジノ、出会い系サイト等
化粧品	美容液、ハンドクリーム、シャンプー、染毛剤、制汗・消臭剤、脱毛剤、歯みがき粉等
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
役務その他	解錠サービス、駆除サービス、廃品回収、エアコンクリーニング、占いサイト、申請代行等
理美容	美容医療、脱毛エステ、美容院でのサービス、まつ毛エクステ等
健康食品	サプリメント、プロテイン、野菜ジュース等

具体的な相談事例とアドバイス 次頁

メールマガジン「いろいろ情報便」（隔週金曜日発行）

◂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発信しています。

https://www.pref.kyoto.jp/shohise/1237337137456.html
（トップページ → 暮らし・環境・人権 → 食生活・消費生活 → 京都府消費生活安全センター くらしの情報ひろば → メールマガジン）

京都府消費生活安全センター　京都市南区東九条下殿田町70 京都テルサ西館２階　☎ 075-671-0004（相談）☎ 075-671-0030（事務）

相談事例と消費者へのアドバイス

SNSをきっかけとしたトラブル
【相談事例】著名人を騙る投資詐欺

相談事例

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3,000万円を振り込んだ。利益が表示され信用していたが、3か月後に投資会社の解散を告げられた。出金を申し出ると保証金の支払いを求められ、家族に相談し、投資詐欺と気付いた。(80代女性)

アドバイス

- SNSで知り合った人の話を、安易に信用しないでください。個人情報は提供しないようにしましょう。
- 利益が表示されていても、画面自体が架空で、実際は取引されていない場合があります。
- 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。

インターネット通販の商品未着・連絡不能等
【相談事例】偽広告から粗悪な海外商品が届いた

相談事例

SNS広告を見て冷房機能のある扇風機を注文したが、広告と違う粗悪な物が届いた。大手家電量販店のような広告で、日本メーカーと有名大学の共同開発と謳っていたが、取扱説明書は外国語のみ。返品したいが海外のようで、日本の連絡先に電話しても繋がらない。(70代女性)

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。
- トラブルに遭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。

個人情報を聞き出す不審電話
【相談事例】警察を名乗る電話から高額送金詐欺

相談事例

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、家族や関係機関へ相談しないよう指示された。(50代女性)

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。

訪問販売にも要注意
【相談事例】点検商法

相談事例

「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。点検後、「一酸化炭素が出ている」と言われ、約35万円の給湯器の買い替えを契約した。家族が不審に思い、担当者へ連絡したが繋がらず、名刺に記載の支店・本社所在地にはその業者は存在しなかった。

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。
- 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、その場で契約しないようにしましょう。
- 契約書面を受け取ってから8日以内等の場合、クーリング・オフをすることができます。

「消費者が事業者に意見を伝える」際のポイント

出典:消費者庁「消費者の皆様へ『消費者が意見を伝える際のポイント』」
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/notice/assets/information_notice_210330_0001.pdf)

Point 1

ひと呼吸、置こう!



怒りに任せた発言は逆効果。
ひと呼吸おいて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point 2

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!



返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point 3

事業者の説明も聞きましょう!



上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

**従業員、事業者も頑張っています。
意見の伝え方には留意しましょう。**

京都府消費生活安全センター　京都市南区東九条下殿田町70 京都テルサ西館2階　☎ 075-671-0004(相談)　☎ 075-671-0030(事務)