

令和7年度上半期消費生活相談の状況

特徴

- 若者（29歳以下）の相談が増加 脱毛エステ事業者の破産等が影響
- くらしのレスキュー・ロードサービス関連の相談が増加
- インターネット通販に関する相談が増加 広告がトラブルのきっかけに

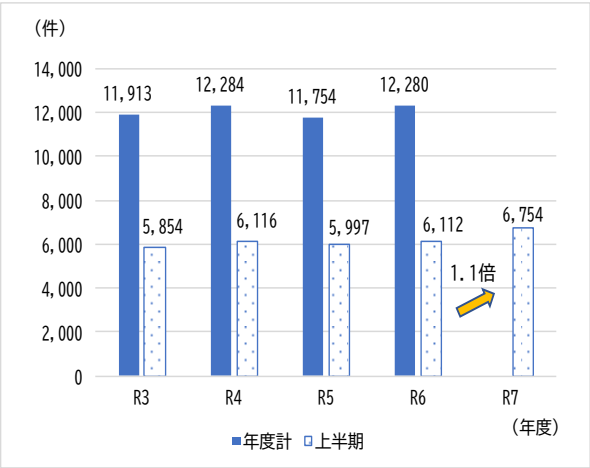
I 相談件数

令和7年度上半期に滋賀県内の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は6,754件で、前年同期の6,112件から642件(10.5%)増加しました(図表1)。

相談件数の割合を契約者の年齢層別にみると、70歳代が16.3%と最も高く、次いで60歳代(16.2%)、50歳代(14.0%)となりました(図表2)。20歳代から40歳代は相談割合は低いものの、前年同期からは増加しています。

また、商品・サービス別では、上位の項目に大きな変動はありませんが、「理美容」に関する相談件数が前年度より大きく増加しました(図表3)。

図表1 消費生活相談件数の推移



図表2 年齢別相談件数割合

年齢層	相談件数 (相談割合)	人口構成比※ (滋賀県)
20歳未満	124 (1.8%)	17.7%
20歳代	531 (7.9%)	10.0%
30歳代	581 (8.6%)	10.3%
40歳代	713 (10.6%)	13.2%
50歳代	948 (14.0%)	14.0%
60歳代	1,096 (16.2%)	11.3%
70歳代	1,098 (16.3%)	12.1%
80歳以上	719 (10.6%)	9.1%
不明	944 (14.0%)	2.3%

(注) 出典: 令和6年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課 HP)

図表3 商品・サービス別相談状況

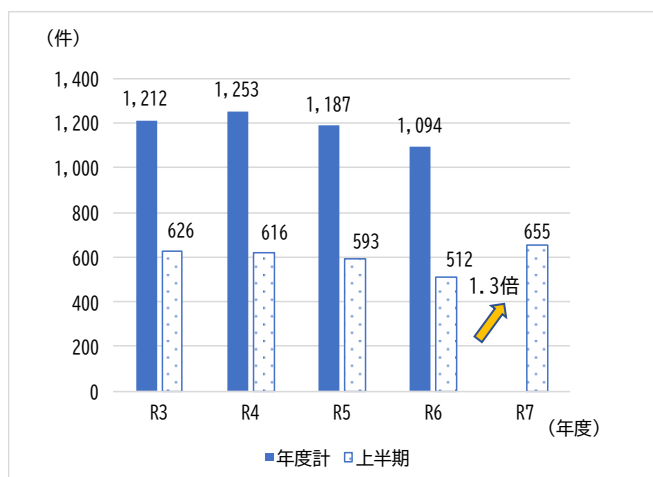
令和7年度上半期			6年度上半期	
順位	商品・サービス名	件数	順位	件数
1	化粧品	407	1 →	407
2	健康食品	238	2 →	281
3	賃貸住宅	175	5 ↑	157
4	工事・建築	169	4 →	177
5	フリーローン・サラ金	161	3 ↓	178
6	光回線・プロバイダ関連サービス	154	7 ↑	133
7	移动通信サービス	141	6 ↓	136
8	金融関連サービス	135	10 ↑	106
9	理美容	133	26 ↑	40
9	自動車	133	8 ↓	129

II 特徴的な相談内容

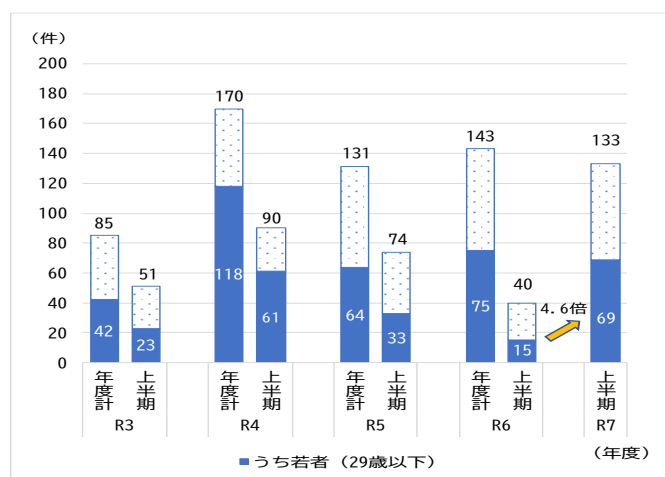
(1) 若者（29歳以下）の相談が増加 脱毛エステ事業者の破産等が影響

若者(29歳以下)の相談件数は655件で、前年同期の約1.3倍に増加しました(図表4)。このうち「理美容」に関する相談が69件と前年同期の約4.6倍に急増しており(図表5)、脱毛エステ事業者の破産等が続いた影響により、8割(56件)が「脱毛エステ」に関する相談となっています。

図表4 若者(29歳以下)の相談件数の推移



図表5 理美容に関する相談件数の推移



【センターからの助言】

- エステや美容医療サービスなど、長期間の施術を前提とする契約では、中途解約や精算するときにトラブルが生じたという相談が多くみられます。
- 「通い放題」、「期間・回数無制限」などとあっても、途中で事情が変わって解約せざるを得ない状況も想定されます。契約前に、施術内容や料金、期間、途中解約の場合の精算方法を確認しましょう。
- 事業者が破産すると返金は困難になる場合が多いため、都度払いができる店やコースも検討しましょう。

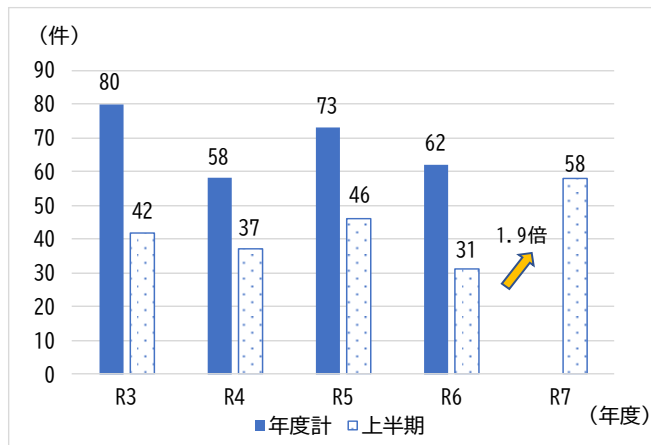
(2) 暮らしのレスキュー・ロードサービス関連の相談が増加

「暮らしのレスキュー」とは、トイレの修理や水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣等の駆除等、事業者が消費者の自宅等を訪問して対処するサービスのことをいい、これに関連する相談が58件と、前年同期の1.9倍に増加しました(図表6)。インターネット検索で業者を見つけ、契約内容について十分に検討しないまま依頼した結果、広告の表示や説明された料金とは異なる金額を請求されてトラブルになるケースが多くみられました。

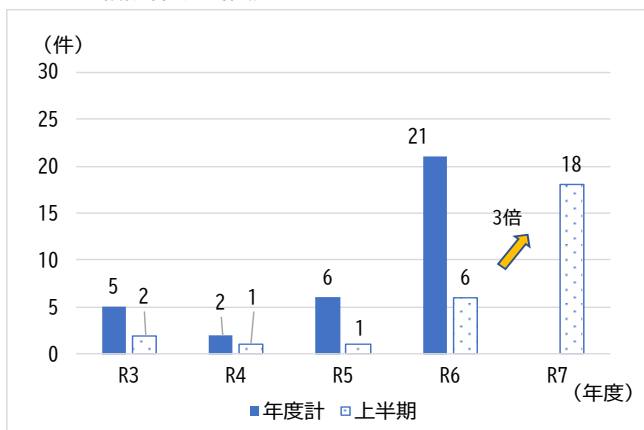
これに似たトラブルとして、ロードサービス関連の相談も増えています(図表7)。車のバッテリーが上がリ、インターネット検索で一番上に出てきた業者に連絡を取って依頼したところ、広告に記載されていた料金をはるかに上回る費用を請求されたという相談が目立ちます。

いずれも突然の出来事に慌てて冷静に考えられなかった場面でのトラブルですが、どちらの相談も事業者が返金に応じなかったり、連絡が取れなくなったりするなど、解決が困難な事例が多くみられます。

図表6 暮らしのレスキューに関する相談件数の推移



図表7 インターネットで依頼したロードサービスに関する相談件数の推移



【センターからの助言】

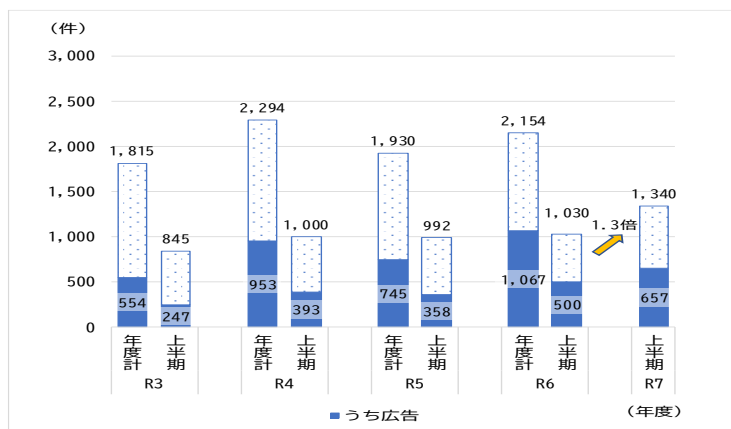
- サイト等の表示や電話で説明された料金をうのみにせず、事業者の訪問を依頼する前に費用や作業内容等の契約条件をよく確認しましょう。
- 自動車の故障等が生じた場合は、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。
- ウェブサイト上の安価な修理代金を見て依頼した場合でも、訪問した事業者から高額な修理工事を勧誘されて契約した場合などは、訪問販売によるクーリング・オフが可能なことがあります。
- 一旦支払ったお金を取り戻すことは困難です。請求金額や作業内容に納得できない場合は、その場での支払いは断りましょう。

(3) インターネット通販に関する相談が増加 広告がトラブルのきっかけに

インターネット通販に関する相談件数は、令和4年度をピークに年間2,000件前後で推移していましたが、令和7年度は上半期だけで1,340件と前年同期の約1.3倍に増加し、うち約半数が広告がきっかけとなるものでした(図表8)。

商品・サービスの種類別では、前年同期に全体の約半数を占めた「化粧品」に関する相談件数は微増し、「健康食品」に関する相談件数はやや減少しました。一方、「紳士・婦人洋服」や、サーキュレーターや扇風機など「空調・冷暖房機器」に関する相談が増加しました(図表9)。インターネットや SNS で、安さや効果を強調する広告を見て注文したものの、商品が届かない、広告内容とは著しく異なる性能の商品が届いた等の相談が多くみられました。このほか、米の価格高騰を背景に、格安で売られていたサイトで注文した米が届かないといった相談も寄せられました。

図表8 インターネット通販に関する相談件数の推移



図表9 インターネット通販に関する主な商品・サービスの種類

	令和7年度上半期	令和6年度上半期
商品・サービス名	件数	件数
化粧品	325	315
健康食品	160	197
紳士・婦人洋服	91	37
空調・冷暖房機器	71	25
玩具・遊具	46	10

【センターからの助言】

- 相場よりも極端に安く、お得感が強調されている広告は内容をうのみにせず、少しでも怪しいと感じたら利用はやめましょう。
- メーカーやブランドの公式サイトでその商品が本当に販売されているか、また、偽物に関する注意喚起が掲載されていないか、注文前に確認しましょう。

「若者消費生活トラブル 110 番」を実施しています！

滋賀県消費生活センター ☎ 0749-23-0999(相談専用)

■対象 対象: 契約当事者が若者(29歳以下)である消費生活相談(事業者を除く)

■期間 期間: 令和7年12月1日(月)～令和8年1月30日(金)

※土・日曜日、年末年始(12/27～1/4)、祝日(1/12)を除きます

■相談時間: 午前9時15分から午後4時まで

※インターネット消費生活相談もあります(パソコン・スマホからアクセス)

(インターネット相談)

