

令和7年度 滋賀県内の消費生活相談状況

消費生活相談件数が令和元年度以来の高水準に

特 徴

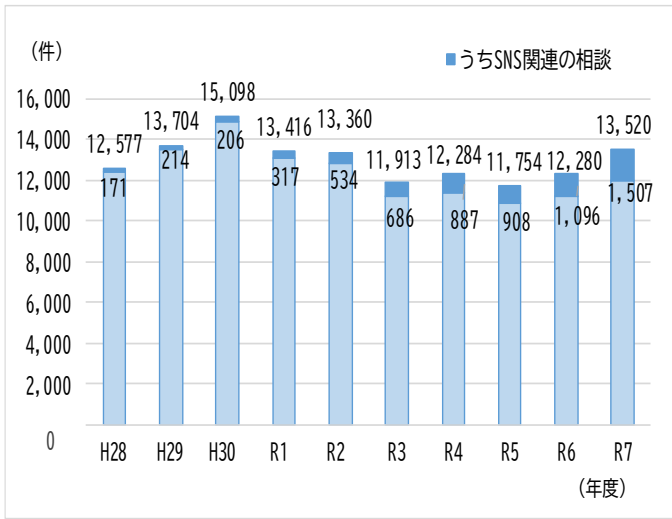
- インターネット通販に関する相談が増加、過去5年で最多に
- 若者からの相談件数は前年度の約1.2倍に。ロードサービス関連の相談が増加
- 高齢者からの相談は光回線関連の相談が前年度の約1.3倍に増加
- トクリュウの関与が疑われる点検商法に関する相談が引き続き増加

1 相談件数

令和7年度の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13,520件で、前年度の12,280件から1,240件(10.1%)増加しました。

SNS広告を見て商品を注文したことによるトラブルなど、SNS関連の相談が前年度から約400件増加したことが主な要因です(図表1)。

図表1 消費生活相談件数の推移



2 年齢層別相談件数の割合

相談件数の割合を契約者の年齢層別に見ると、70歳代が16.9%と最も高く、次いで60歳代(15.9%)、50歳代(14.2%)と続きます(図表2)。

図表2 年齢層別相談件数割合

年齢層	相談割合(前年比)	<参考> 人口構成比※ (滋賀県)
20歳未満	1.9% (△0.2%)	17.4%
20歳代	7.7% (+0.9%)	10.1%
30歳代	8.5% (+1.5%)	10.1%
40歳代	10.4% (+0.2%)	12.9%
50歳代	14.2% (+0.1%)	14.3%
60歳代	15.9% (△0.3%)	11.4%
70歳代	16.9% (△0.1%)	12.3%
80歳以上	10.8% (+0.2%)	9.1%
不明	13.7% (△2.3%)	2.3%

※出典: 令和7年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課 HP)

3 商品・サービス別相談状況

商品・サービスの種類別で多く寄せられた相談では、令和3年度から5年連続で「化粧品」、「健康食品」が上位2項目となりました(図表3)。いずれも定期購入関連の相談が多くを占めています。

上位9項目は、順位には変動があるものの前年度と同じ商品・サービス内容です。

10位には、前年度の1.5倍に増加した「紳士・婦人洋服」に関する相談が入りました。「インターネット通販で購入した商品が届かない。」、「事業者と連絡がとれない。」といった相談が多く見られました。

図表3 商品・サービス別相談状況

令和7年度			6年度	
順位	商品・サービス名	件数	順位	件数
1	化粧品	826	1 →	830
2	健康食品	491	2 →	487
3	賃貸住宅	391	5 ↑	332
4	フリーローン・サラ金	378	3 ↓	350
5	光回線・プロバイダ関連サービス	335	6 ↑	288
6	工事・建築	317	4 ↓	343
7	金融関連サービス	306	9 ↑	211
8	自動車	281	8 →	251
9	移动通信サービス	276	7 ↓	286
10	紳士・婦人洋服	256	13 ↑	167

4 特徴的な相談内容

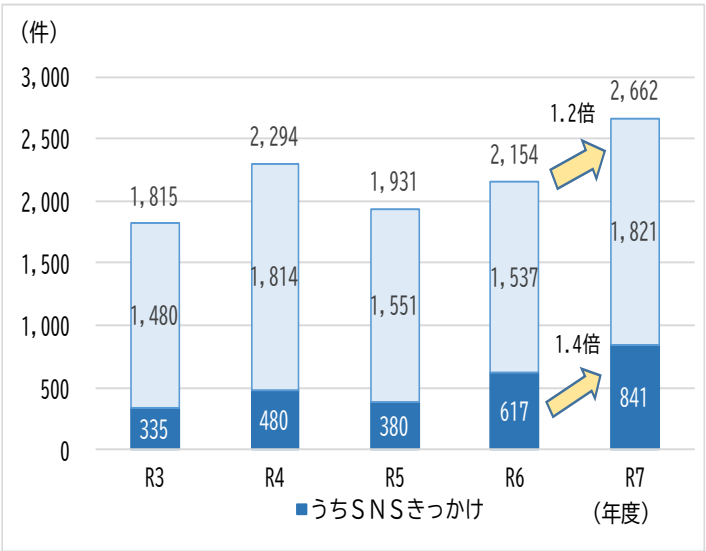
(1) インターネット通販に関する相談が増加、過去5年で最多に

インターネット通販に関する相談が増加し続けており、令和7年度は2,662件と、前年度の約1.2倍となりました。このうち、SNS掲載の広告を見て注文したなどの、SNS関連の相談は841件で、インターネット通販関連相談全体の約3割を占めており、前年度の約1.4倍に増加しました(図表4)。

主な商品・サービスの種類別では、「化粧品」、「健康食品」に関する相談が多く、「“お試し価格500円”という広告を見て1回のつもりで購入したのに2回目が届いた。」など、定期購入に関する相談が多く見られました。

そのほか「紳士・婦人洋服」、「冷暖房機器」、「玩具・遊具」などで、「SNS 広告を見て購入したが、広告に記載の性能とは異なる商品が届いた。」、「商品が届かず、業者とも連絡がとれない。」といった相談が多く見られました(図表5)。

図表4 インターネット通販関連の相談件数の推移



図表5 インターネット通販関連相談の
主な商品・サービスの種類

令和7年度		6年度
商品・サービス名	件数	件数
化粧品	662	662
健康食品	325	316
紳士・婦人洋服	196	105
冷暖房機器	77	29
玩具・遊具	74	25

【事例】

SNS に有名ブランドのスニーカーの広告が出てきて、その通販サイトで購入したが、商品が届かなかった。サイトにメールで問い合わせたが、一度も返信がなく連絡がとれない。メーカーに問い合わせしたところ偽サイトであることが判明した。現在、そのサイトへはアクセスできなくなっている。(40 歳代男性)

【センターからの助言】

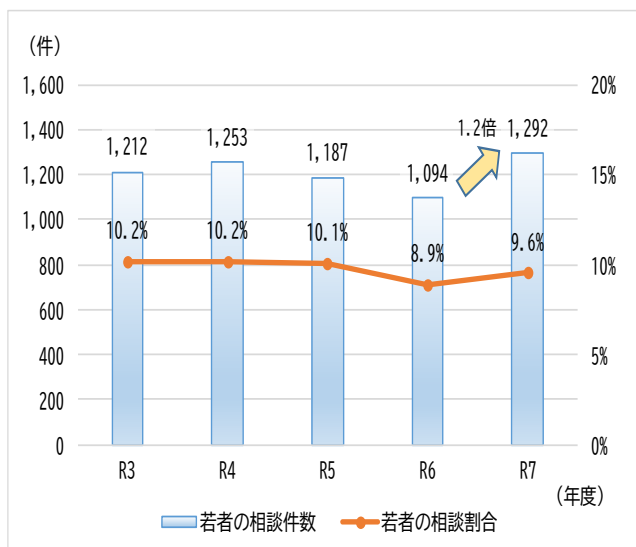
- 価格が極端に安かったり、性能を過剰にアピールするSNS上の広告はうのみにしないようにしましょう。通信販売にはクーリング・オフ制度がないため、注文前にしっかり内容を確認することが大切です。
- 特に以下のような特徴があるサイトには注意してください。
 - ・希少とされているものが入手可能となっている。
 - ・ブランド・メーカー品で価格が通常より極端に安い。
 - ・支払い方法が銀行振込や電子マネーに限定されていたり、銀行口座名義が個人名になっている。
 - ・キャンセルや返品、返金のルールに記載がない。
 - ・事業者情報(事業者名、住所、電話番号等)が記載されていない。
- 以前は、不自然な日本語の有無等を怪しいサイトを見分ける目安にできましたが、AI技術の進展により日本語表現が自然なサイトも多くあるため、注意が必要です。

(2) 若者からの相談件数は前年度の約 1.2 倍に。ロードサービス関連の相談増加

若者(29 歳以下)の相談件数は 1,292 件と前年度と比べ約 1.2 倍に増加し、全相談件数に占める割合は 9.6%となりました(図表 6)。

商品・サービスの種類別で若者に多いのは「理美容」に関する相談で、脱毛エステ事業者が破産したことによる相談が多かったことから、前年度の約1.4倍に増加しました(図表7)。

図表 6 若者の相談件数の推移



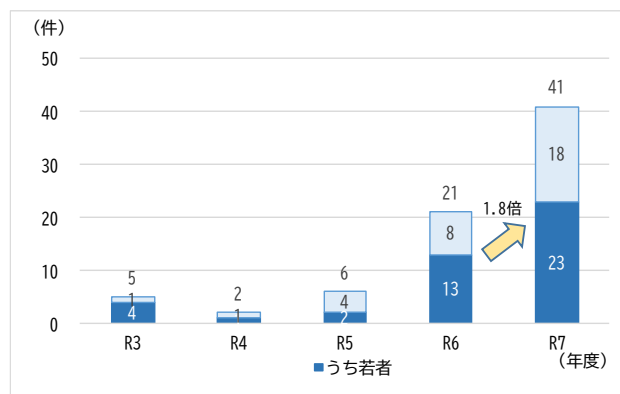
図表7 若者の相談の主な商品・サービスの種類

令和 7 年 度		6 年 度
商品・サービス名	件数	件数
理美容	105	75
賃貸住宅	70	55
内職・副業	57	73
フリーローン・サラ金	55	51
インターネットゲーム	54	62

そのほか若者からの相談の特徴として、ロードサービス関連相談に占める割合が高く、件数も23件と前年度の約1.8倍に増加しています(図表8)。

「バッテリーが上がリ、インターネット検索で見つけた業者に依頼したところ、広告に記載されていた料金をはるかに上回る高額な請求を受けた。」という相談が目立ちました。

図表8 ロードサービス関連の相談件数の推移



【事例】

車のエンジンがかからなくなり、インターネットで「ロードサービス」と検索。一番上に表示されたサイトに「通常料金 4,000 円～」と記載があり、オペレーターにバッテリー復旧費用を尋ねると「1万円前後」と言われ依頼した。到着した作業員からも「1万円くらい」と言われたのに、作業後に「緊急対応費」等の項目が追加され、6万円請求された。高いと抗議したが聞き入れられず仕方なく支払った。(20歳代 男性)

【センターからの助言】

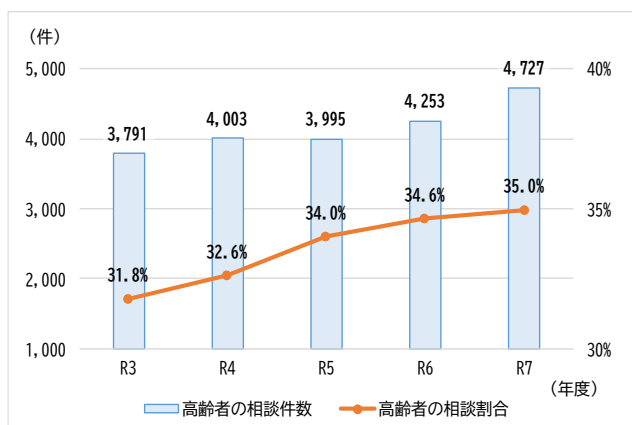
- 自動車保険にはロードサービスが付帯していることが多くあります。インターネットで検索する前に、まずは契約している損害保険会社や保険代理店などに問い合わせましょう。
- インターネット検索結果で上位に出るサイトが信用できるとは限りません。サイトに記載された料金や電話で説明された料金をうのみにせず、作業内容や状況によってどの程度料金がかかるのかなど、事前に契約内容を必ず確認しましょう。
- 一旦支払ったお金を取り戻すことは困難です。請求金額や作業内容に納得できない場合は、その場での支払いは断りましょう。

(3) 高齢者からの相談は光回線関連の相談が前年度の約1.3倍に増加

高齢者(65歳以上)の相談件数は4,727件と過去5年間で最多となり、全相談件数に占める割合も35.0%と増加し続けています(図表9)。

商品・サービスの種類別では「化粧品」、「健康食品」が多くなりました。また、「クレジットカード会社から身に覚えのない請求があった。」、「解約済みのカード会社から手数料の請求があった。」などの「金融関連サービス」に関する相談が増加しました(図表10)。

図表9 高齢者の相談件数の推移



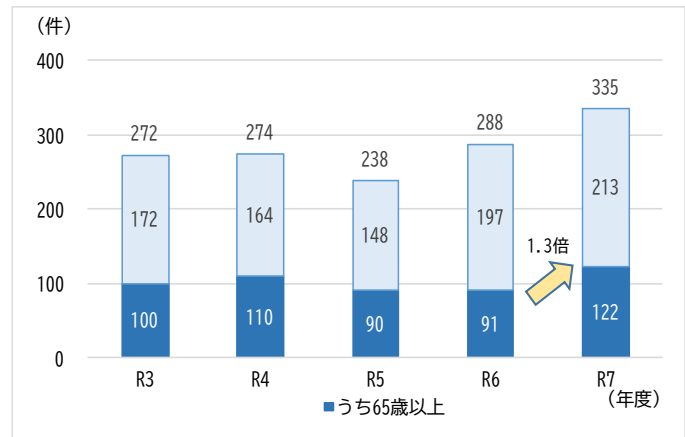
図表10 高齢者の相談の主な商品・サービスの種類

令和7年度		6年度
商品・サービス名	件数	件数
化粧品	378	321
健康食品	257	231
金融関連サービス	143	89
光回線・プロバイダ関連サービス	122	91
移動通信サービス	105	114

そのほか、高齢者からの相談では「光回線・プロバイダ関連サービス」に関する相談が122件と、前年度の約1.3倍に増加しました(図表11)。

「光回線を乗り換えたら今より安くなるといわれて契約したのに、逆に料金が高くなった。」という相談が見られました。

図表11 光回線・プロバイダ関連サービスの相談件数の推移



【事例】

大手電話会社のカスタマーセンターを名乗り、「今の固定電話が使えなくなるので光回線に変更する工事が進んでいる。工事費用は無料。」という電話があった。契約変更を了承したが、着信番号を調べたところ、大手電話会社ではないことが分かり、大手電話会社からも「当社とは無関係」と言われた。その後知らない会社から契約書面が届き、着信もあったが不審なので出なかった。(60歳代 男性)

【センターからの助言】

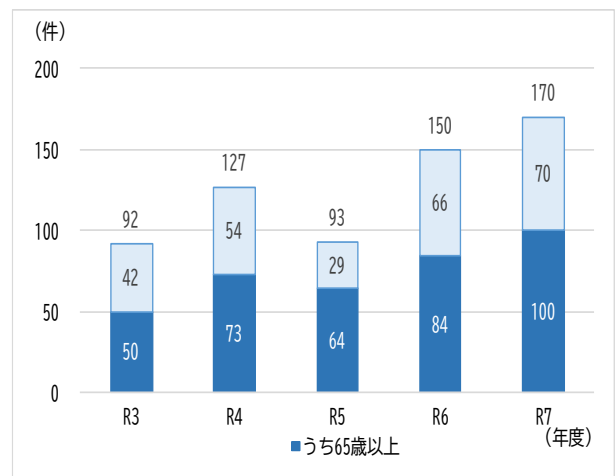
- 勧誘された際は、必ず事業者名やサービス名を確認し、連絡先を聞いておきましょう。
- 光回線サービスの電話勧誘の場合、事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金や提供の条件を説明する義務があります。事業者に書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けたうえで必要な契約か判断しましょう。
- 必要がなかったり、説明を受けても内容が分からなかったりする場合はきっぱり断りましょう。

(4) トクリュウ※の関与が疑われる点検商法に関する相談が増加

屋根や給湯器などの点検を装い、工事をしないと危険などと不安をあおって商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談が、前年度に引き続き増加し、170件にのぼりました。そのうちの約6割が高齢者(65歳以上)からの相談となっています(図表12)。

悪質リフォーム業者による犯罪行為など、全国的にトクリュウの関与が疑われる点検商法等が発生しており、今後も事業者を装って訪問するトクリュウのケースには警戒が必要です。

図表12 点検商法の相談件数の推移



※「トクリュウ」:「匿名・流動型犯罪グループ」の略称。SNS や求人サイト等を利用して犯罪実行犯を募り、匿名性の高い通信手段を用いるなどして、その都度メンバーを入れ替えながら、強盗事件や特殊詐欺、SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺など様々な犯罪を敢行するものをいいます。

【事例】

訪問してきた業者から太陽光発電を勧誘され、一旦は断ったが、「瓦が浮いている、風が吹くと危ない。」と言われ、無料で点検すると説明されたため、了承した。割れた瓦などの写真も見せられ、「早急に修理する必要がある。」と言われて、120 万円の防水工事を契約した。契約後に別の業者に状況を確認してもらったところ、金額が高すぎるなど不審点を指摘された。解約したい。(40 歳代 女性)

【センターからの助言】

- 突然訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう。
- 屋根工事や給湯器に関する相談が多く見られますが、十分に検討したうえで契約しましょう。
- 負担が少なく済むことを強調するため、火災保険や住宅保険等の申請を勧めたり、保険申請を代行するといった勧誘も見られます。経年劣化による損傷など、修理の内容によっては保険でカバーされない場合もあるため、注意が必要です。

➤ 「トクリュウホットライン」について

滋賀県では、「トクリュウ・闇バイト・詐欺・強盗 緊急対策プラン」に基づき、令和 7 年 1 月から県内消費生活相談窓口と県警察本部との間にホットラインを設置し、「トクリュウ」との関連が疑われる消費生活相談情報を随時警察へ共有しています。

令和7年度は警察や消防署などの公的機関をかたって氏名や住所、家族構成などの個人情報を聞き取ろうとする不審電話などの相談情報 35 件を提供しました。

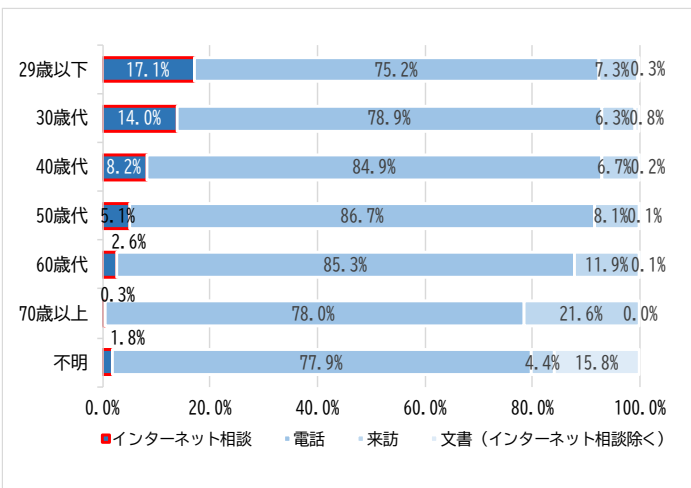
➤ 滋賀県消費生活センター受付相談における特徴：インターネット相談

滋賀県消費生活センターでは、平成 29 年度からインターネット相談を実施しています。令和7年度のインターネット相談件数は、前年度(136件)の 1.6倍、220件にのぼり、県消費生活センターで受け付けた全相談(3,935 件)の 18 件に1件がインターネット相談となりました。

特に、29 歳以下ではインターネット相談の割合が 17.1%と最も高くなっています(図表 13)。

来所や電話での相談に抵抗がある方にとって、インターネット相談はアクセスしやすい手段だと考えられることから、一層の周知に努めていきます。

図表 13 県消費生活センター年齢別相談方法割合(R7年度)



「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

■月～金 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

■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はおおむね3営業日以内にメールで返答します

消費者ホットライン ☎188(いやや！)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

(インターネット相談)

