

令和 7 年度悪質商法等による消費者被害について

1 令和 7 年度相談の概要

【相談件数の推移】

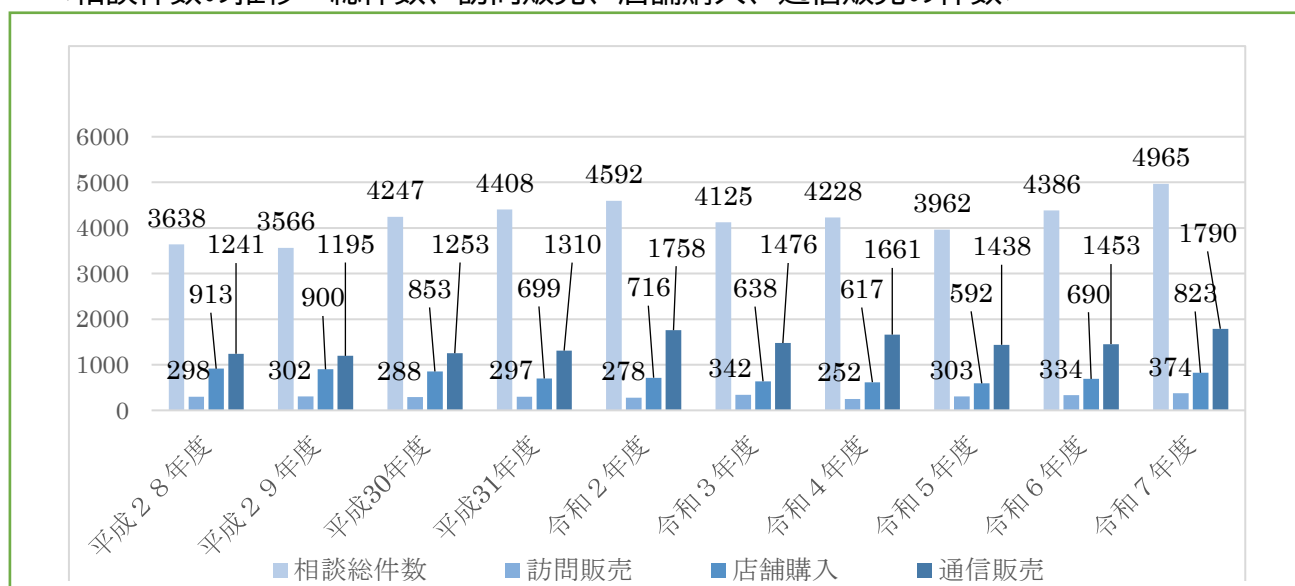
令和 7 年度の相談件数は前年度の 4,386 件から約 13%増の 579 件増加し、4,965 件となっています。約 94%が電話による相談で、年代別にみると、10 歳未満と 80 歳以上を除く全世代で相談が増加しています。通信販売の相談はコロナ禍での相談件数を上回る 1,790 件で相談件数全体の 3 分の 1 以上を占め、なかでもインターネット通販に関する相談は前年度から 390 件増加し 1,444 件となっています。また、令和 7 年度の契約・購入金額の合計は、約 22 億 8 千万円となっており、前年度から約 6 億 6 千 4 百万円増加し、投資等の高額取引の相談が増えています。

【商品・サービス別の相談件数】

相談が多く寄せられるサービス・商品（別紙 1～7 参照）は、前年度と同様に商品一般・不動産貸借が 1 位・2 位を占めています。

年代別（別紙 2 参照）にみると、10 代まではインターネットゲーム課金トラブルによる相談が最も多くなっています。10 代～20 代の若い世代では医師が行う美容整形、脱毛などの医療サービスの相談が多く、20 代になると医療行為を伴わないエステティックサービスの相談が増え、50 代～70 代ではサプリメントの定期購入などの健康食品に関する相談が多い状況です。また、20 代～60 代の幅広い世代で不動産貸借に関する相談が上位を占めており、60 代以上の世代では持ち家の建築やリフォームなどの相談が多くなっています。

<相談件数の推移：総件数、訪問販売、店舗購入、通信販売の件数>



2 最近多くみかけられる相談事例

（インターネット通販に関する相談）

SNS に高級ブランド品を格安で販売するという広告が出てきた。興味を持ち、その通販サイトを見たところ、高級ブランドのハンドバックが半額だったので注文し、代引きで支払うことにした。しかし、届いた注文確認メールを見ると販売店名がなく電話番号もないので不安になった。大丈夫だろうか。

〈消費者センターからのアドバイス〉

▷高級ブランドのバックや時計などが大幅に値引きされている通販サイトで商品を購入し、「商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者と連絡がとれない」等、実は偽サイトだったといった相談が多く寄せられています。通信販売はクーリング・オフができません。安さに惹かれて購入するのは危険です。

▷以下の項目を確認し、少しでも気になる点があったら購入は控えましょう。

- ・特定商取引法に基づく表記（事業者名、代表者名、住所、電話番号、返品条件等）や内容が適切か。
- ・事業者が実際に存在するか。偽サイトに関する注意喚起が出ていないか。
- ・住所が実際に存在する地名か。地図等で見て、会社の所在地としておかしくないか。
- ・電話やメールで確実に連絡がとれるか。事前に問合せて電話が通じるか、返信はあるか。
- ・支払方法が代金引換のみではないか。銀行振込のみの場合、振込先が個人名義でないか。
- ・日本語の表現がおかしくないか。

（定期購入に関するトラブル）

SNS で「定期縛りなし」と表示されていたサプリメントを 980 円で購入した。数週間後に、頼んでいないのに 2 回目が届き、13,800 円の振込用紙が入っていた。驚いて販売サイトに問い合わせたら、定期購入になっていた。

〈消費者センターからのアドバイス〉

▷「定期縛りなし」は「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）である可能性があるため注意が必要です。

▷注文する前に販売サイトや「最終確認画面」で以下の表示をよく確認しましょう。

- ・定期購入が条件になっていないか。
- ・（定期購入が条件になっている場合）継続期間や購入回数が決められているか。
- ・支払うことになる総額はいくらか。
- ・「解約・返品できるか」「解約・返品できる条件」など、返品特約や解約条件がないか。
- ・解約の際の連絡手段があるか。
- ・お届け予定日や、利用規約の内容に問題がないか。

▷契約条件に関する記載はスクリーンショットで必ず保存しましょう。

(副業サポートに関する相談)

ネット広告から登録した業者に、アフィリエイトで稼ぐためのサポートをするコースを勧められた。消費者金融から借り入れるように指示され、画面共有アプリをダウンロードして業者と画面を見ながらその日のうちに合計 150 万円を借り入れた。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷「簡単に稼げる」「すぐに元が取れる」などの甘い言葉をうのみにせず、借金をしてまで契約しないようにしましょう。
- ▷副業や投資等を勧誘する業者から虚偽の申告をするように指示されたり促されたとしても、絶対に虚偽の申告はしないでください。
- ▷安易に遠隔操作アプリをインストールしたり、副業や投資などを勧誘する業者と画面を共有したりしないでください。
- ▷副業を申し込む際、住所、氏名、銀行口座、免許証などの個人情報を求められることがありますが、悪用される可能性もあります。よくわからない相手に安易に自分の個人情報を教えることは避けてください。

3 悪質商法等被害防止対策の具体的な取り組み（令和 8 年度予定）

(1) 啓発・事業

①一般向け

- ・ 町会回覧による情報提供及び啓発（消費者センター広報誌くらしの Eye 年 5 回発行）
- ・ 青色回転灯装備パトロールカーによる悪質商法啓発アナウンスの実施（通年）
- ・ SNS での情報提供及び啓発（随時）
- ・ 区民と区長との懇談会でリーフレットの配布（年 5 回）

②若者向け

- ・ 小中学生用消費者教育副読本の配布（小学校 4 月に配布、中学校 9 月に配布）
- ・ 小学 6 年生を対象とした金融教育リーフレットの配布（7 月）
- ・ 区内高校生への啓発リーフレットの配布（12 月）
- ・ 成人式を迎える方へ啓発リーフレットのデジタル配布（1 月）
- ・ 高校、特別支援学校、専門学校、新入社員向けの講師派遣の実施（随時）

③高齢者向け

- ・ 高齢者向け啓発リーフレットの配布（8 月）
- ・ シニアクラブ等に対して悪質商法被害防止のために講師派遣の実施（随時）
- ・ 高齢者見守り関係者に向けて「ネットワーク通信」の配布（年 3 回）

(2) 高齢者関係機関と警察、消費者センターとの連携

- ・ 区高齢者福祉関係部署及び介護事業者と消費者センターの連携によるトラブル解決（随時）
- ・ 消費生活相談事業の P R、連携依頼
 - ひとり暮らし高齢者見守り連絡会議（年 1 回）
- ・ 警察と消費者センターの定例的な情報連絡会の実施（2 月）