

令和7年度和歌山市消費生活相談のまとめ

1 消費生活相談の概要について

令和7年度の和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は1,354件で、前年度(1,196件)より158件増加しました。多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

☆令和7年度の消費生活相談の特徴☆

- 化粧品の意図しない定期購入などに関する相談が最も多く寄せられました。
- 2番目に多いのは、詐欺と思われる不審な電話やメール等についての相談でした。
- 前年度と同様に賃貸住宅の退去時におけるトラブルなどの相談が3位となりました。

令和7年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など	121	1
2	不審な電話、メール等	詐欺と思われる電話、メール等について	102	2
3	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	67	3
4	健康食品	通信販売の意図しない定期購入など	62	4
5	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	42	7
6	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	33	9
7	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	30	6
8	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	28	—
9	自動車	購入に関するトラブルなど	27	5
	移動通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	27	—
10	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど	25	—

令和6年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など	108	2
2	不審な電話、メール等	詐欺と思われる電話、メール等について	98	1
3	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	60	3
4	健康食品	通信販売の意図しない定期購入など	58	4
5	自動車	購入に関するトラブルなど	29	7
6	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	26	—
7	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	24	9
8	内職・副業	ネットで見つけた副業のトラブルなど	23	—
9	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	21	—
10	修理・補修	台所、エアコン工事のトラブルなど	19	5

(1) 化粧品をはじめとした通信販売の意図しない定期購入に関する相談について

化粧品（相談件数第1位）や健康食品（同第4位）に関する相談は合計183件で前年度（合計166件）に続いて多く寄せられました。相談のほとんどは通信販売の思いがけない定期購入についての相談で、1回限りと思って購入したところ、後から2回目の商品が届いて定期購入だと気付くケースが多くなっています。

○相談事例の概要

【事例1】スマートフォン広告で「定期縛りなし」と表示されていたシミ対策の美容液を注文したところ、実際には定期購入契約だった。初回だけで解約したいのに、会社に電話がつながらず解約できない状態になっている。

【事例2】SNS広告で「一回限り・縛りなし」と表示されていた化粧クリームを注文したところ、実際には定期購入扱いとなり、2回目の商品が請求書とともに届いた。

●アドバイス

(1) ネット通販やSNS広告などのオンライン販売は手軽に利用できますが、一定期間内に契約を解除できるクーリング・オフ制度は適用されません。「注文後の返品不可」などの特約がある場合は、その内容に従う必要があるため注意が必要です。

(2) 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか、継続回数や期間が決められていないか、契約内容や返品特約を必ず確認しましょう。

(3) 後から解約しようとしても、販売業者と連絡が取れない場合があります。そのため、電話やメールの履歴、注文画面の保存など、やり取りの証拠を必ず残しておきましょう。

(参考)

改正特定商取引（平成29年12月施行）の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・定期購入契約である旨及び金額（各回の商品代金、送料、支払総額等）
- ・契約期間（商品の引渡し回数）

(2) 詐欺と思われる不審な電話やメール等について

架空料金請求詐欺など、特殊詐欺と思われる電話やメールの相談が多く寄せられています。官公庁や実在する大手企業の名前をかたり、「未払い料金がある」などと不安をあおって連絡してくるのが特徴です。詐欺被害に遭わないよう、十分に注意してください。

○相談事例の概要

【事例1】SNSで、電子決済サービスの会社を名乗る相手から「携帯電話料金を支払ってください。」とメッセージが届き、指示されたとおりに電子決済アプリで支払ってしまった。

【事例2】スマートフォンに、「+1」から始まる海外の番号から電話があり、「有料サブスクの延滞料金があるので、今すぐ支払ってください。」と要求された。

●アドバイス

+（プラス）1 や +（プラス）44 などから始まる国際電話番号が表示された場合、これらの番号を悪用した特殊詐欺の可能性があります。自動音声で「〇〇の方は『1』を押してください」などと誘導され、個人情報を入力させられたり、金銭を要求されることがあります。また、官公庁や実在する大手事業者を名乗って電話やメールを送りつけ、身に覚えのない料金を請求し、訴訟をちらつかせて不安をあおる手口もあります。指定された口座へATMで振り込んだり、コンビニで電子マネー（プリペイドカード）を購入したりしてはいけません。くれぐれもご注意ください。

（3）賃貸住宅の退去時におけるトラブルについて

賃貸住宅の退去時に高額な修繕費用を請求されたといった相談が寄せられました。

○相談事例の概要

【事例】管理会社に賃貸マンションの部屋の解約を申し出たところ、高額な退去費用を請求する請求書が届いた。

●アドバイス

賃貸住宅の原状回復については、国土交通省が作成した「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が指針となっています。ガイドラインでは、経年変化や通常使用による破損は家主（賃貸人）の負担、故意・過失、喫煙やペット飼育など通常の使用を超える行為による破損は借主（賃借人）の負担とされています。

建物の賃貸借は契約期間が長く、当事者の記憶だけでは破損箇所や発生時期をめぐってトラブルになりやすいものです。トラブルを防ぐため、入居時と退去時にチェックリストを作成し、双方が立ち会って確認することが重要です。

また、退去時の立ち会いの前に、賃貸借契約書と国土交通省ガイドラインの内容を確認しておくようにしてください。家主側と部屋を確認する際は、やり取りをメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮るなど、後のトラブル防止のために証拠を残すことが大切です。

2 契約当事者の統計について

(1) 契約当事者の概要について（男女別・年代別）

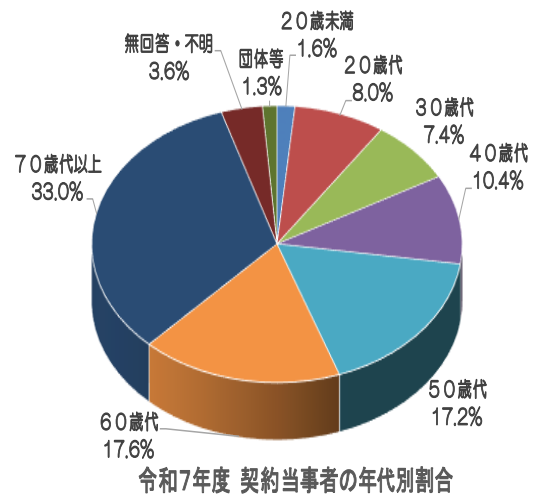
消費生活相談について、契約当事者の性別は男性が609人で約45%、女性が717人で約53%、比率は前年度とほぼ同様でした。（無回答・不明等、団体等の28件を除く。）年代別の相談は、年代が上がるにつれて件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が半分以上（50.6%）を占めています。民法改正による成年年齢引下げによって若年層の消費者トラブルの増加が危惧されている中で、20歳未満、20歳代の割合は9.5%で前年度（9.0%）とほぼ同様でした。

依然として60歳代以上からの相談が多いのは、特殊詐欺の犯人や悪質事業者が「健康」「孤独」「お金」などに不安を抱える高齢者をターゲットとしていることなどが考えられ、これは全国的に同様の傾向となっています。

契約当事者の属性

令和7年度 契約当事者の年代別割合

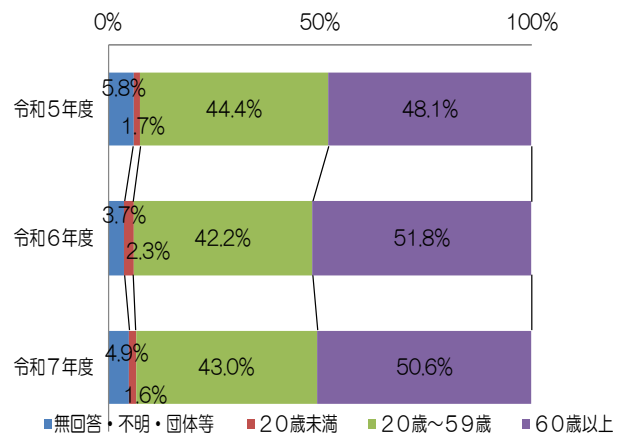
年代	件数				割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	不明等	計		割合	増減
20歳未満	12	9	0	21	1.6%	2.3%	-0.7%
20歳代	51	57	0	108	8.0%	6.7%	1.3%
30歳代	53	47	0	100	7.4%	7.9%	-0.5%
40歳代	72	69	0	141	10.4%	10.7%	-0.3%
50歳代	95	137	1	233	17.2%	16.9%	0.3%
60歳代	101	137	0	238	17.6%	18.9%	-1.3%
70歳代以上	203	242	2	447	33.0%	32.9%	0.1%
無回答・不明等	22	19	8	49	3.6%	2.8%	0.8%
計	609	717	11	1,337	-	-	-
団体等		17		17	1.3%	0.8%	0.5%
合計				1,354	100%	100%	-



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

契約当事者の年代別割合の推移（過去3年間）

年度 \ 年代	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
令和5年度	5.8%	1.7%	44.4%	48.1%
令和6年度	3.7%	2.3%	42.2%	51.8%
令和7年度	4.9%	1.6%	43.0%	50.6%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の主な相談内容について

若年層では、ゲーム課金や脱毛エステに関する高額請求などの相談が多く寄せられています。また、賃貸住宅の退去時のトラブルは、10歳代から40歳代まで幅広い年代で最も多い相談となっています。50歳代以上では、化粧品、不審な電話、メール等や健康食品の相談が上位となりました。

不審な電話、メール等についての相談は年代を問わず増加傾向にあり、また、化粧品に関する相談は通信販売での思いがけない定期購入や解約に関するトラブルが問題となっています。

令和7年度 契約当事者 年代別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	インターネットゲーム	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	化粧品	化粧品	不審な電話、メール等
	レンタル・リース・貸借						
2	理美容	理美容	不審な電話、メール等	紳士・婦人洋服	不審な電話、メール等	不審な電話、メール等	化粧品
			化粧品	化粧品			
			理美容	自動車			
3	健康食品	不審な電話、メール等	玩具・遊具	内職・副業	レンタル・リース・貸借	健康食品	健康食品
		修理・補修	工事・建築・加工				
		内職・副業	医療				

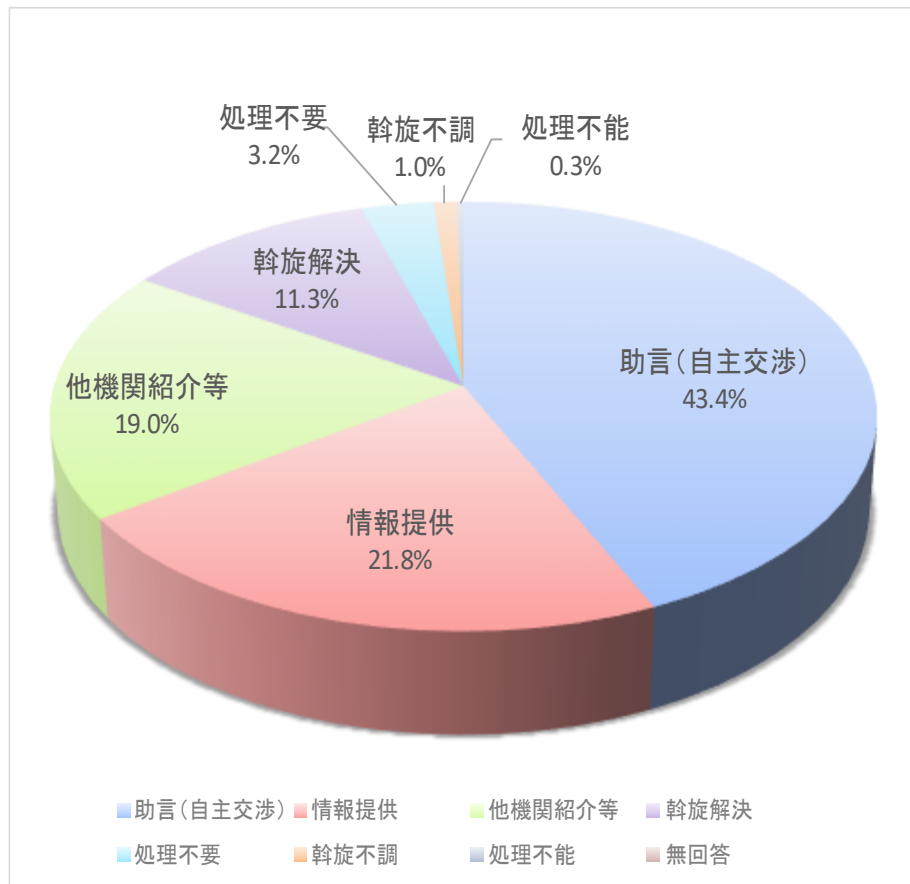
内容 凡例	インターネットゲーム	ゲームの課金トラブルなど	不審な電話、メール等	詐欺と思われる電話、メール等について
	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	健康食品	通信販売の意図しない定期購入など
	玩具・遊具	おもちゃの通販トラブルなど	自動車	購入に関するトラブルなど
	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など
	修理・補修	台所、エアコン工事のトラブルなど	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど
	内職・副業	ネットで見つけた副業のトラブルなど	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど

3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については、次のとおりです。

令和7年度 相談処理結果割合

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	587	43.4%
2	情報提供	295	21.8%
3	他機関紹介等	257	19.0%
4	斡旋解決	153	11.3%
5	処理不要	44	3.2%
6	斡旋不調	14	1.0%
7	処理不能	4	0.3%
8	無回答	0	0.0%
	合計	1,354	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

- 相談に対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで解決を図った「助言（自主交渉）」が587件で最も多く、約半数を占めました。主な内容は同種相談事例の説明やクーリング・オフ制度の手続きに対する助言などでした。
- 「情報提供」とは、「助言（自主交渉）」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識、発生した事案の提供などで295件でした。
- 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談などで、他の相談窓口を紹介するなど257件でした。
- 4・6 相談者や契約者自身で問題解決が困難な事例や、助言に基づいて自主交渉を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは合計167件でした。結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や相談者が納得する結果に終わった事例など「斡旋解決」が153件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が14件でした。
- 5・7・8 「処理不要・不能・無回答」とは、処理を希望しない場合や相談者と連絡が取れなくなった事例などで合計48件でした。

4 消費生活啓発事業について

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

市報わかやま、市ホームページ、市公式LINE、防災行政無線、ラジオ放送、市内各所での街頭啓発などで消費者トラブルや特殊詐欺被害防止のための注意喚起及び啓発を実施しました。

(2) 講座やDVD等の活用による啓発、消費者教育の実施

市民団体などからの依頼により、悪質商法や特殊詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活センター職員による消費生活啓発講座（職員出前講座）を実施しています。令和7年度は地域の自治会や老人会などで13回開催し合計336人の参加者がありました。また、消費生活知識のさらなる普及・向上を図るために様々なテーマの消費者教育講座を開催しています。令和7年度は「終活でやるべき5つのこと」、「豊かな老後のために知っておきたい資産運用」、「限りあるお金と時間の賢い使い方」などをテーマとして5回開催し、合計204人の参加者がありました。

また、若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出し、パンフレットの配布を実施しています。SNSへの投稿やオンラインゲームの課金、成年年齢引き下げなど若年層への消費者教育の重要性が高まっており、学校等でDVDやパンフレットを活用していただき、若年層の消費者被害防止や身の回りの人を被害から助けられるよう消費者教育に努めています。

職員出前講座の様子

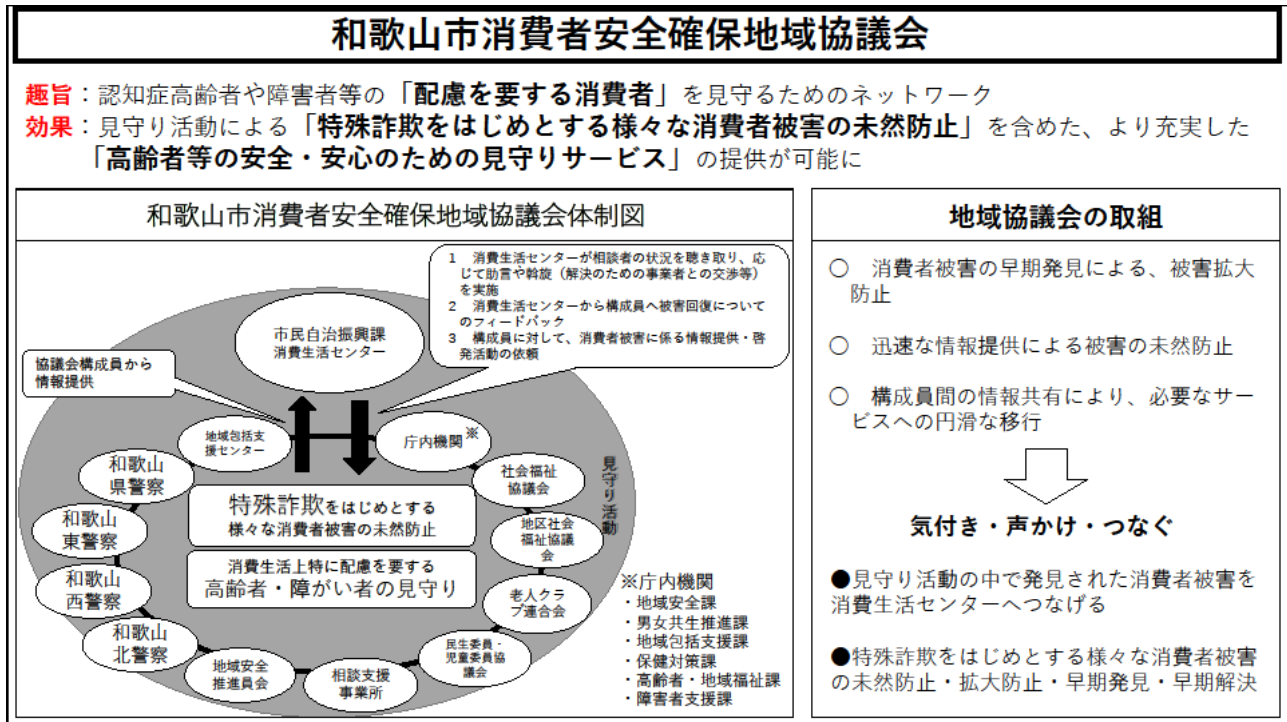


消費者教育講座の様子



(3) 関係機関と連携した啓発の実施

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分な方の消費者被害を防ぐために和歌山県警察、社会福祉協議会、地区社会福祉協議会、老人クラブ連合会、民生委員・児童委員協議会、相談支援事業所、地域安全推進員会、地域包括支援センター、庁内機関などで構成される和歌山市消費者安全確保地域協議会を設置しています。協議会では消費者被害に関する情報提供などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。



令和7年度は、行政機関や各構成員からの消費者被害防止に関する情報提供や街頭啓発、啓発講座など合計83件を実施しました。

特殊詐欺啓発チラシの配布

特殊詐欺などの被害が急増しています!!
~その話ホンマに大丈夫?~

電話、メール、SNSでお金や
 キャッシュカード、電子マネーの
 話が出れば全て詐欺です!!

和歌山県警の
特殊詐欺専門相談フリーダイヤル
「ちょっと確認電話」でまず確認
 これはわなや
☎0120-508-878
 ぜひ、ご利用ください!

和歌山西警察署
 和歌山市地域安全推進員会西支部

TEL:073-424-0110

和歌山西警察署からのお知らせ
最近増加している詐欺の手口について

【介護施設の入居権!】
 ○新しい介護施設の入居権が当たりましたと電話がかかってきます
 ○入居権を他の人に譲ると名義貸し等の犯罪になりますと告知し、勝手に前住するためにはお金を振り込んでくださいとお金を徴収されます

【パソコン画面に警告文!】
 ○自宅や会社のパソコン画面に突然「ウイルス感染」等といった警告文とともに電話番号が表示されます
 ○記載の番号に電話をかけたところ、移り代としてパソコンで電子マネーを購入するように指示されます

【料金未払い!】
 ○携帯電話に「N社よりお知らせ、ご利用料金について話したいことがあるので、こちらに連絡してください。等といったメッセージと電話番号が記載されたメールが届きます
 ○記載の番号に電話をかけたところ、「過去に動画サイトに加入したことになっていないか」と言われ、調査費はる%だけで残りは返金するのでお金を振り込んでくださいと指示されます

【警備官を装った電話!】
 ○警備官を名乗る者から、捕まえた犯人があるかのキャッシュカードを握っていますと、手元にキャッシュカードはありますか?等と電話がきます
 ○後に警備官を名乗る者が、自宅にキャッシュカードを握りに来て、口座内のお金を引き出すそうです

全て嘘です!

**一人で悩まず
 相談してください!**

ちょっと確認電話 0120-508-878(これはわなや)

緊急の場合は110番してください。

- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 悪質商法や特殊詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民自治振興課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電話 073-435-1188

◎FAX 073-435-1253

◎メール jichi@city.wakayama.lg.jp