

令和 7 年度の京都府における消費生活相談の概要について ～相談件数は過去 10 年で最多、SNS きっかけのトラブルに御注意～

令和 8 年 7 月 17 日 速報
京都府消費生活安全センター

1 京都府の消費生活相談件数

- 令和 7 年度に、市町村等を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は、前年度から 1 割以上増加し、過去 10 年で最多となっています。
(㉔23,309 件、前年度比 112.1%、㉓20,791 件)
〔府センター及び 4 振興局：㉔5,462 件、前年度比 107.4%、㉓5,085 件〕
〔府内市町村：㉔17,847 件、前年度比 113.6%、㉓15,706 件〕

2 令和 7 年度の特徴的な相談

- SNS をきっかけとしたトラブルに関する相談は 4 年間で約 2 倍に増加
SNS に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNS で知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどの SNS に関する相談は、令和 3 年度の約 2 倍に増加し、前年度比で 20% 増加しています。
(㉔2,345 件、前年度比 120.3%、㉓1,950 件、㉒1,188 件)
【事例】 SNS をきっかけとした投資詐欺
- お試しの定期購入に関する相談が引き続き増加傾向
健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は引き続き、増加傾向にあります。
(㉔2,359 件、前年度比 109.4%、㉓2,157 件)
【事例】 初回お試しで注文し意図せず定期購入になり、解約のために追加料金を請求される
- 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
ネット通販に関する相談が増加しており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に係る相談も前年度比で 24.4% 増加しています。
〔インターネット通販：㉔5,129 件、前年度比 124.7%、㉓4,114 件〕
〔商品未着・連絡不能等：㉔1,612 件、前年度比 124.4%、㉓1,296 件〕
【事例】 偽広告から粗悪な海外商品が届き連絡不能
- 個人情報を読み出す不審電話に係る相談が前年度の 1.4 倍に増加
総務省、NTT、厚生労働省、警察、宅配業者等を名乗り、個人情報を聞き出す不審な電話についての相談が前年度の 1.4 倍に急増しています。
(㉔984 件、前年度比 140.4%、㉓701 件)
【事例】 警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

令和 7 年度消費生活相談概要

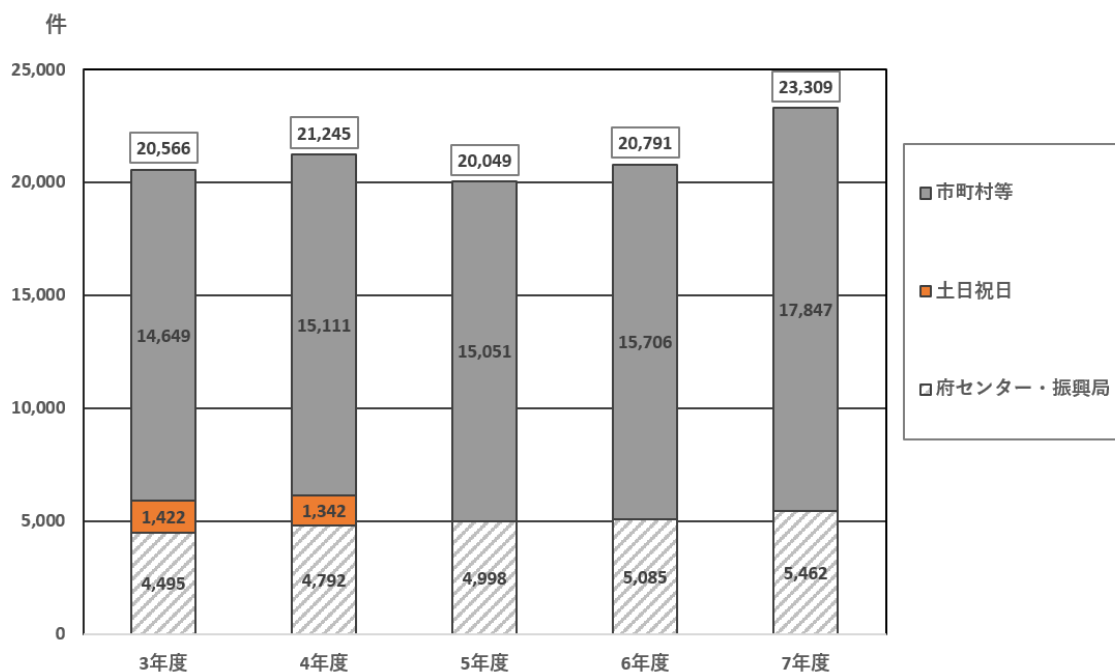
1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和 7 年度に市町村等を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 23,309 件（前年度比 112.1%、⑥20,791 件）で、前年度から 1 割以上増加しています。

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和 8 年 5 月末日時点の相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で分析した。

※ 京都府及び京都市で共同実施していた土日祝日電話相談は令和 4 年度まで実施

【図表 1】消費生活相談件数の推移



(1) SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談

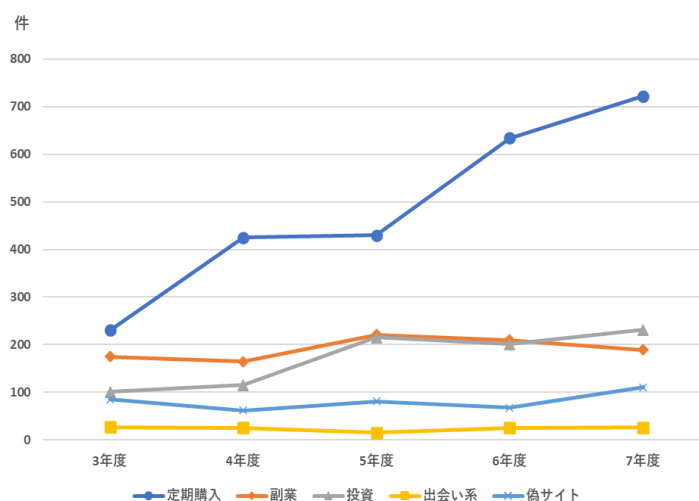
- SNS^(※)に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は2,345件（前年度比120.3% ⑥1,950件）と、継続して増加し3年度の約2倍となっています。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が22.2%、60歳代が22.0%、70歳代13.2%、次いで40歳代(12.8%)となっています。
- SNSがきっかけとなったトラブルとして、SNSで知り合った相手から出会い系サイトに誘導される、詐欺的な投資勧誘等があります。
- SNS広告をきっかけとした定期購入に関する相談が722件と最も多く、3年度の3倍以上に増加しています。（前年度比113.9% ⑥634件 ③230件）

※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））
：ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人とがつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

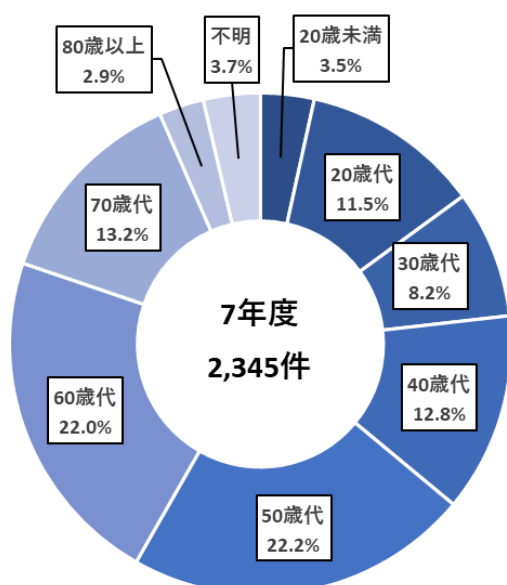
【図表2】SNSに関する相談件数



【図表3】SNSをきっかけとした主なトラブル



【図表4】契約当事者の年齢別相談割合



(2) お試しの定期購入に関する相談

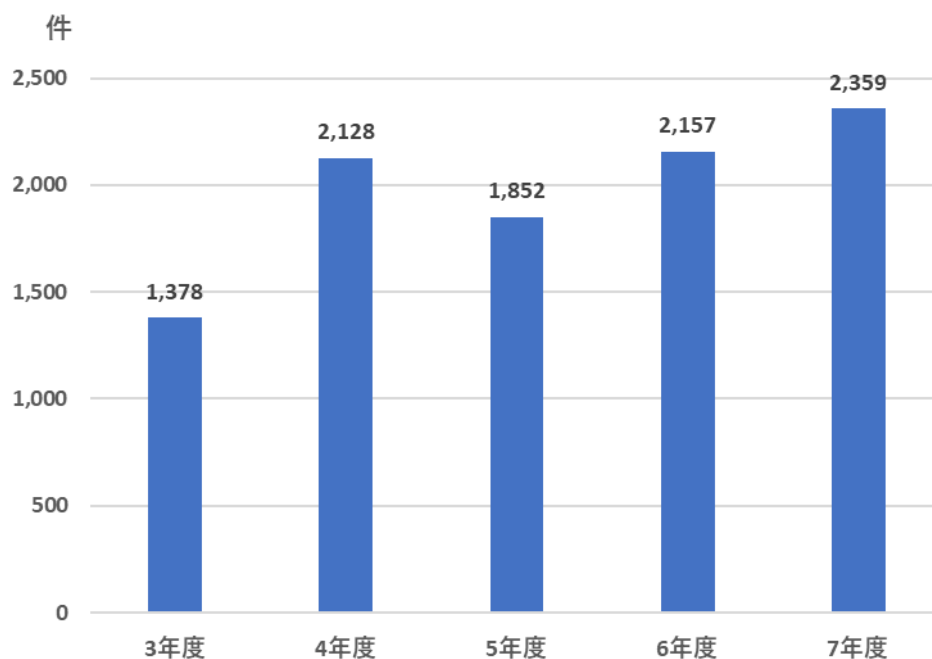
- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「一回限りの無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は2,359件あり、前年度比109.4%（⑥2,157件）で引き続き多く、増加傾向です。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

(※) 参考：【国民生活センター 2026年4月28日更新】

巧妙化する定期購入のトラブルにご注意ー購入中に「さらにお得なご案内」！？

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20260428_1.html

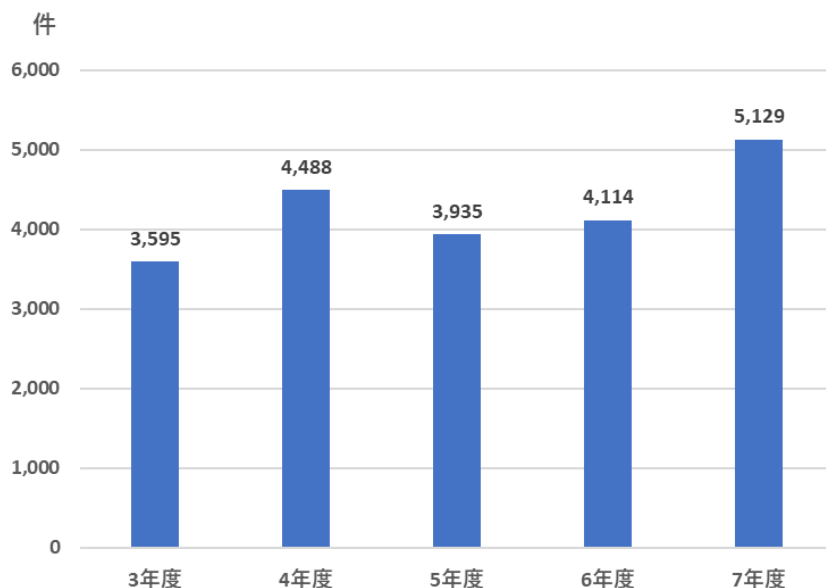
【図表5】 お試しの定期購入に関する相談件数



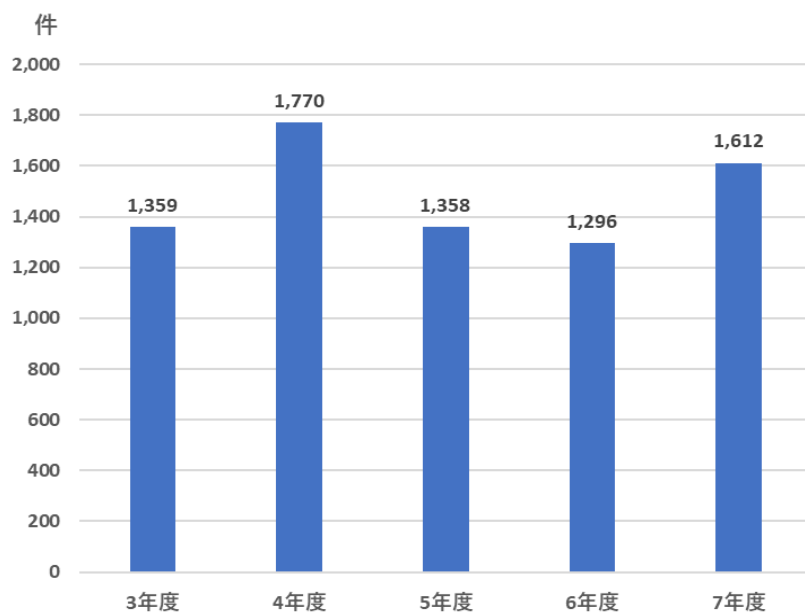
(3) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談が増加しており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も1,612件（前年度比124.4% ⑥1,296件）に増加しています。
- 海外の偽広告や偽サイトで商品を購入し、「商品未着」「正規品と異なる偽物」等の相談が多く含まれています。

【図表6】 インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



【図表7】 商品未着・連絡不能等の相談件数

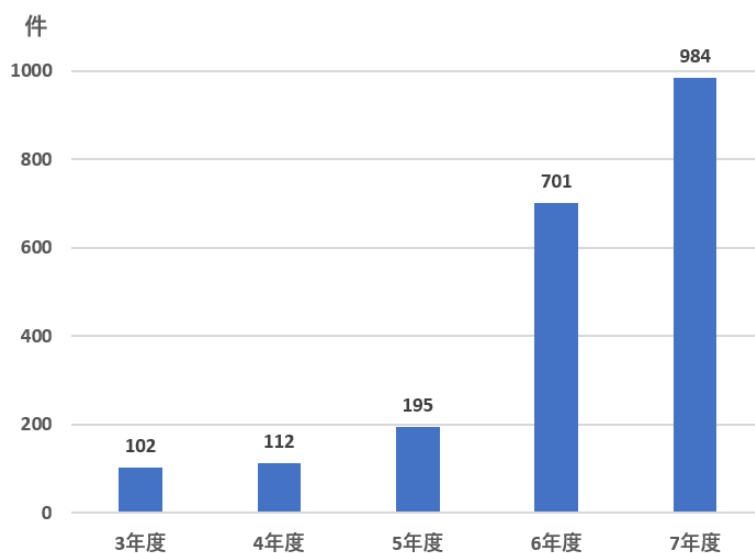


※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。
連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。
なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

(4) 個人情報を聞き出す不審電話に関する相談

- 総務省、ＮＴＴ、厚生労働省、警察、宅配業者等を名乗り、「２時間後に電話が使えない」「未配達の荷物がある」「保険証が不正利用されている」等個人情報を聞き出す不審な電話についての相談が 984 件と、前年度の 1.4 倍に増加しています。（前年度比 140.4% ⑥701 件）

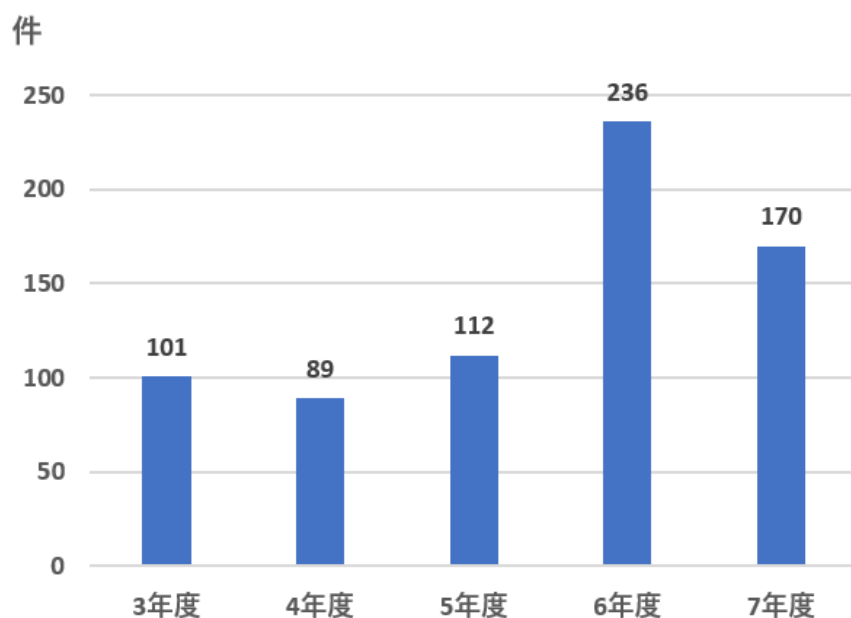
【図表 8】不審電話に関する相談件数



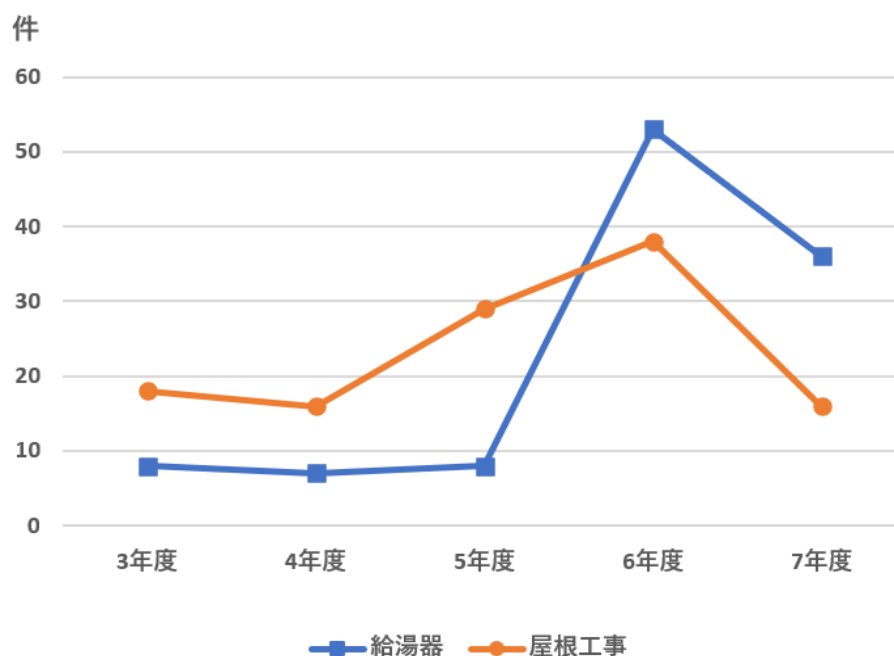
（５）点検商法に関する相談

- 突然住宅に訪問してきた業者から不要不急の屋根工事や給湯器の交換等を契約させられる点検商法に関するトラブルは170件と高止まりしています。
(前年度比 72.0% ⑥236件)

【図表９】点検商法に関する相談件数



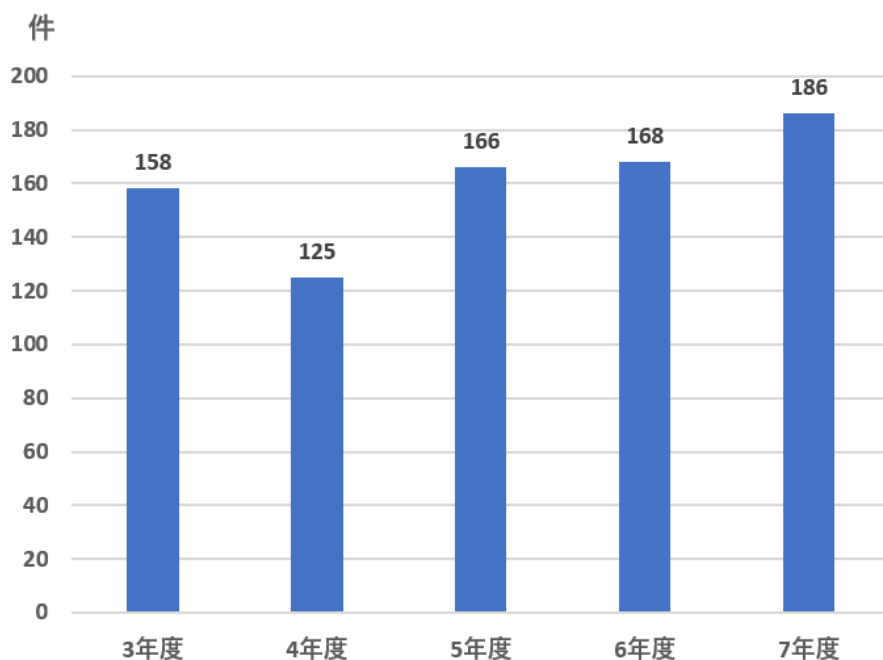
【図表 10】屋根工事、給湯器の点検商法に関する事例別相談件数



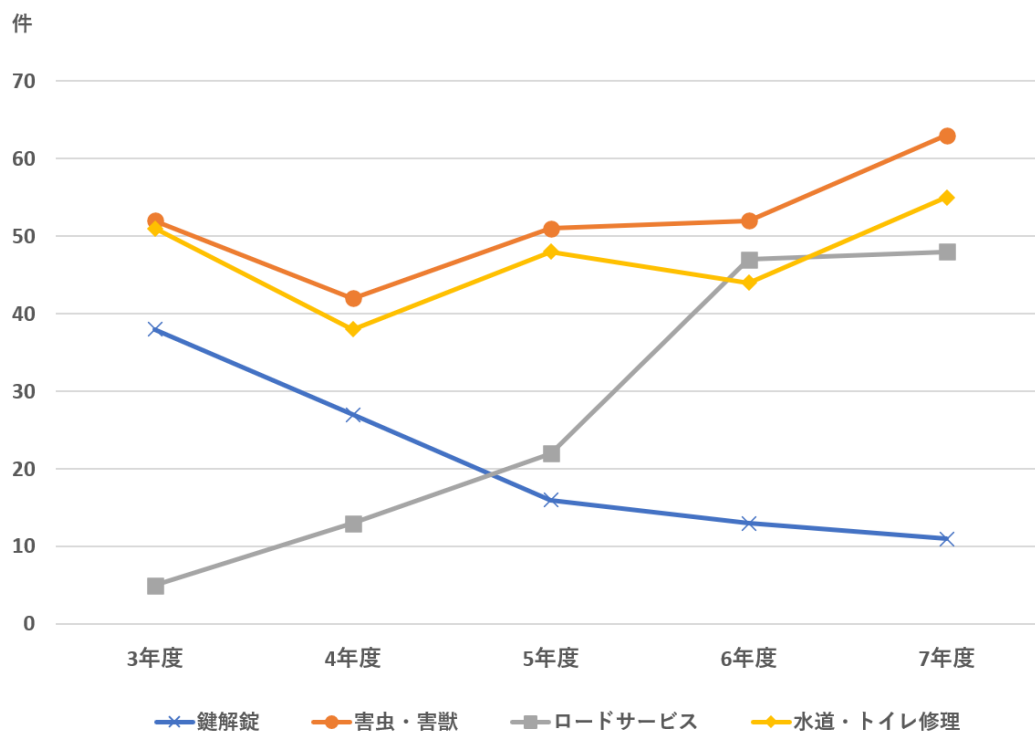
（６）暮らしのレスキューサービスに関する相談

- 害虫駆除、トイレ修理、鍵解錠、自動車・バイクの事故や故障が発生した際のロードサービス等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が 186 件で前年度から増加しています。（前年度比 110.7% ⑥168 件）

【図表 11】暮らしのレスキューサービスに関する相談件数



【図表 12】暮らしのレスキューサービスに関する主な事例別相談件数



(7) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、不審電話や迷惑メールを含む「商品一般^(※1)」が2,442件と最も多くなっています（前年度比110.0% ⑥2,220件）。次いで、「化粧品」、「役務その他^(※2)」が上位を占めています。
- 「化粧品」「健康食品」は、インターネット通販における、いわゆる「お試し定期購入」に関するものが多く含まれています。

※1 商品一般：商品の相談であることが明確であるが、何であるか特定できない、または特定する必要のない相談
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2020年版）
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による（以下「PIO-NET 分類」という。）

※2 役務その他：サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

【図表 13】商品・役務別相談件数（小分類）

順位	5 年度		6 年度		7 年度	
1 位	商品一般	1,898	商品一般	2,220	商品一般	2,442
2 位	化粧品	1,352	化粧品	1,552	化粧品	1,710
3 位	不動産貸借等	856	役務その他	1,113	役務その他	1,354
4 位	健康食品	688	不動産貸借等	937	不動産貸借等	1,088
5 位	相談その他	580	健康食品	867	健康食品	906
6 位	他の教養・娯楽	569	移動通信サービス	575	インターネット通信サービス	669
7 位	住宅工事	499	住宅工事	523	他の教養・娯楽	561
8 位	金融商品等	495	他の教養・娯楽	521	紳士・婦人洋服	548
9 位	自動車	469	インターネット通信サービス	473	自動車	542
10 位	インターネット通信サービス	465	紳士・婦人洋服	455	移動通信サービス	527

【用語】(PIO-NET 小分類)

商品一般	不審電話、迷惑メール、架空請求、覚えのない配達物等
化粧品	美容液、ハンドクリーム、ヘアトニック、シャンプー、染毛剤、毛髪着色料、制汗・消臭剤、脱毛剤、歯みがき粉等
役務その他	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、質問サイト、占いサイト、申請代行、解錠サービス等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品、サプリメント等
理美容	理髪店・美容院でのサービス、美顔・痩身・脱毛エステ・まつ毛エクステ、日焼けサロン、各種セラピー等
他の教養・娯楽	分類項目に該当が無い教養・娯楽。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等を含む

PIO-NET 分類の商品別分類は大・中・小分類の3段階

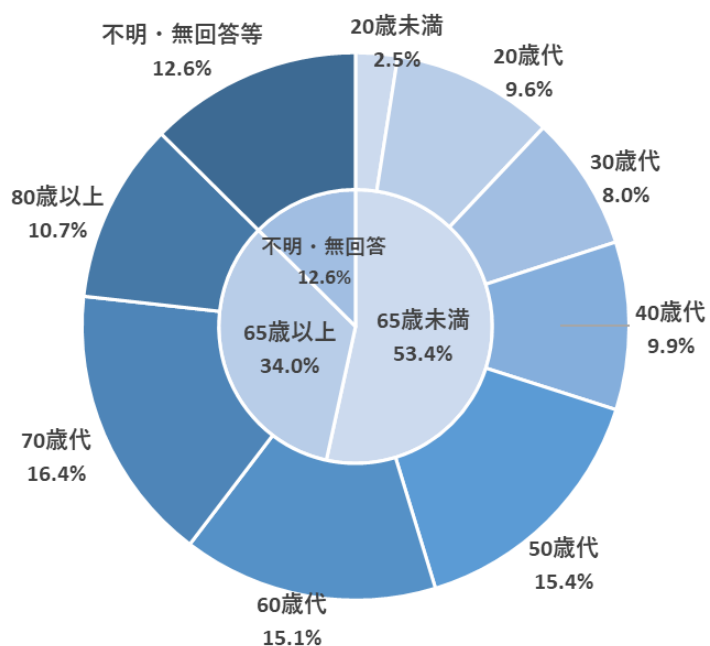
例：大分類 食料品
中分類 他の食料品
小分類 健康食品

（８）年齢層別相談件数

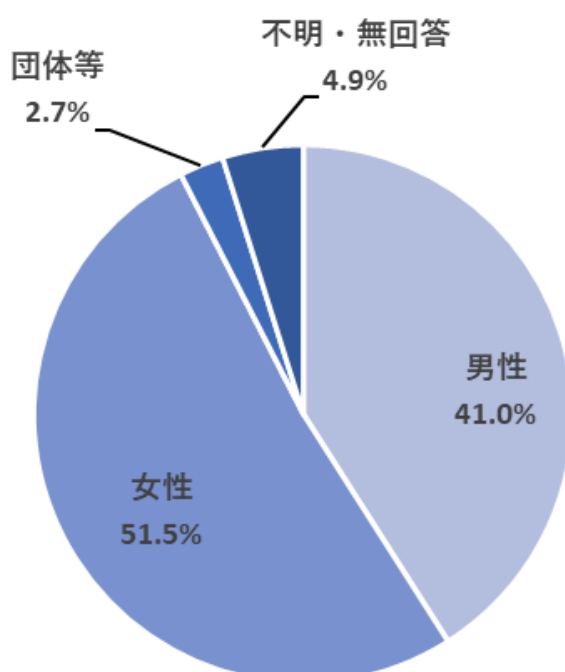
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、昨年度に引き続き、50歳代から70歳代の相談件数が多くなっており、65歳以上が約3分の1を占めています。
- 男女別では、女性からの相談が51.5%とやや多くなっています。

【図表 14】 契約当事者の年代別割合



【図表 15】 契約当事者の性別割合



イ 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 20歳代から50歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借等」に関する相談が上位となっています。
- 30歳代以上の全ての年齢層で、不審電話、内容の特定できない商品や架空請求を含む「商品一般」の相談が多く寄せられています。
- 通信販売で購入する際に、「申込みは簡単にできたが、なかなか解約できない」といった、いわゆる「お試し定期購入」の相談が多く含まれるため、複数の世代で「化粧品」が、60歳代以上では「健康食品」が上位に入っています。
- 20歳代では、他の年代には無い「理美容」が上位に入っていることが特徴的です。
- また、20歳未満では、他の年代にはないオンラインゲーム課金の相談を含む「他の教養・娯楽」が1位となっています。

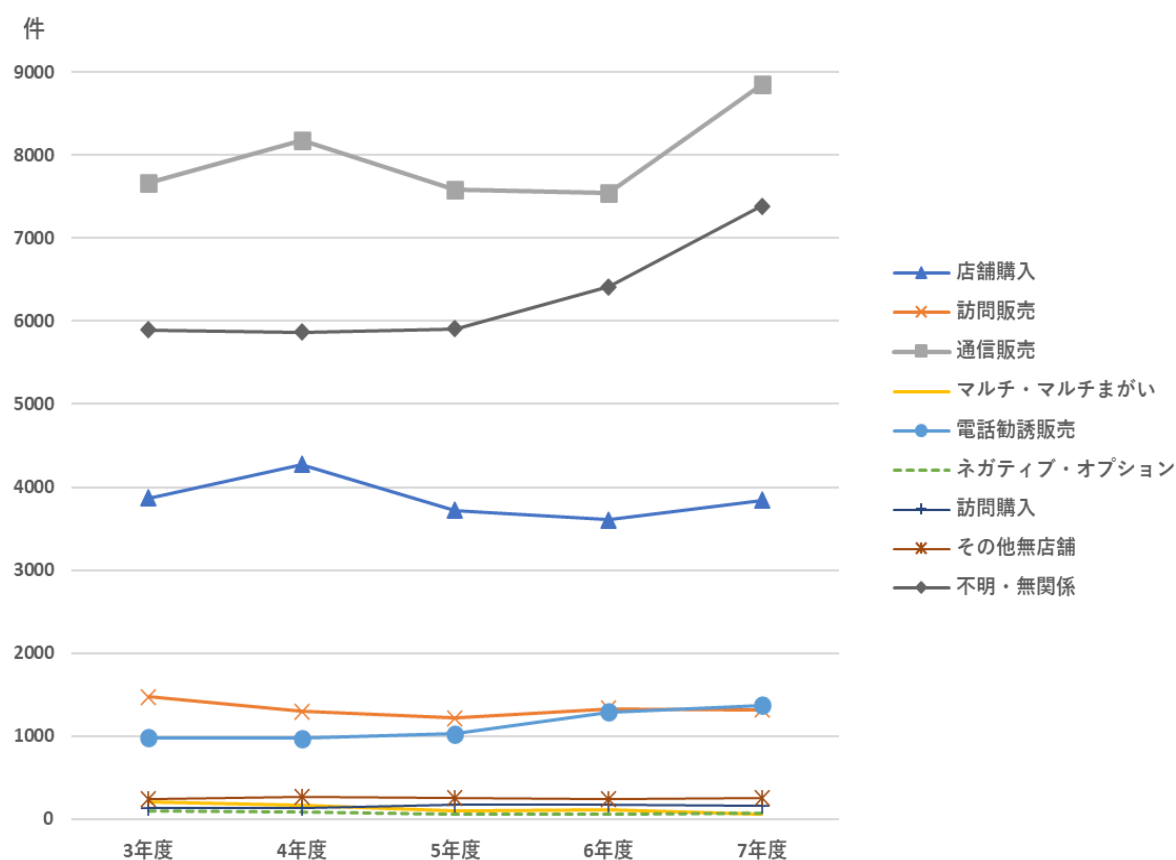
【図表 16】 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

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

（９）販売購入形態別相談件数

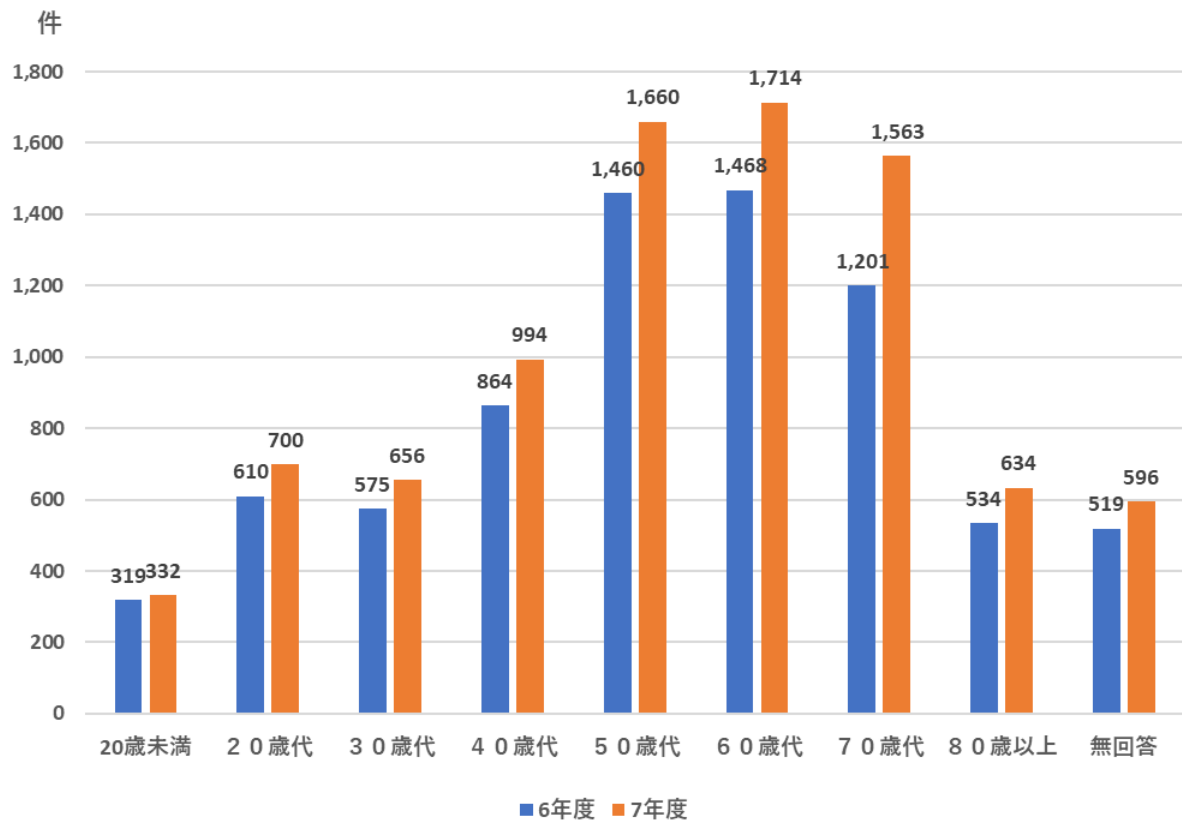
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、8,849 件（38.0%）に増加しています（前年度比 117.0%、⑥7,550 件）。
- 「通信販売」の件数は、幅広い年代で多くなっており、特に 50 歳代から 70 歳代が多くなっています。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は 20 歳代で多く、「訪問販売」の件数は 20 歳代、70 歳代以上で多くなっています。

【図表 17】販売購入形態別相談件数

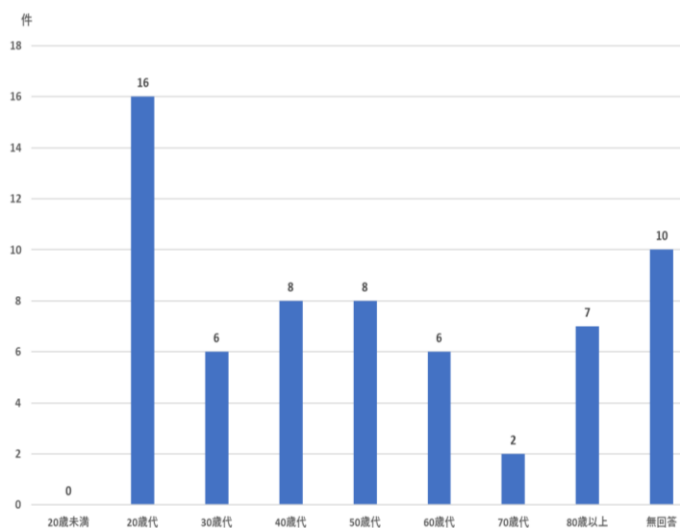


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

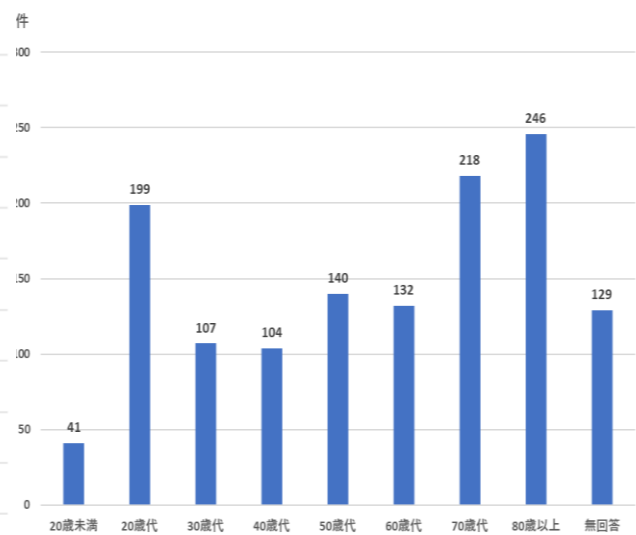
【図表 18】「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【図表 19】「マルチ・マルチまがい」
契約当事者年代別相談件数



【図表 20】「訪問販売」
契約当事者年代別相談件数

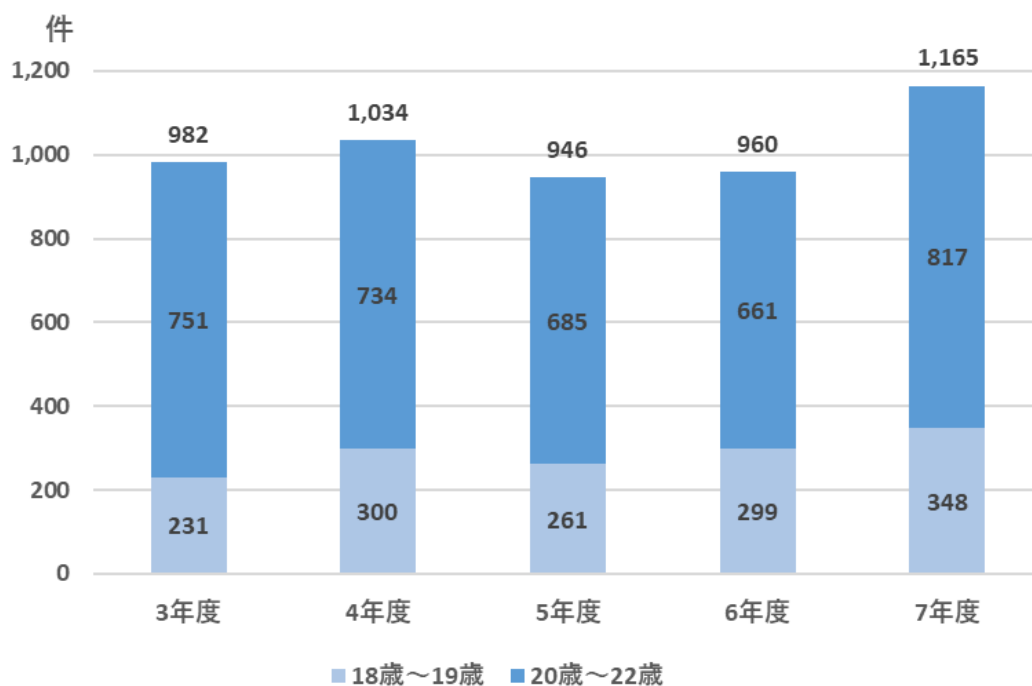


(10) 若年者に関する相談

ア 若年者の相談件数

- 令和4年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられたことを踏まえ、若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の相談状況に注目したところ、若年者の年度別の相談件数は増加しています。全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は5%程度で推移しています。

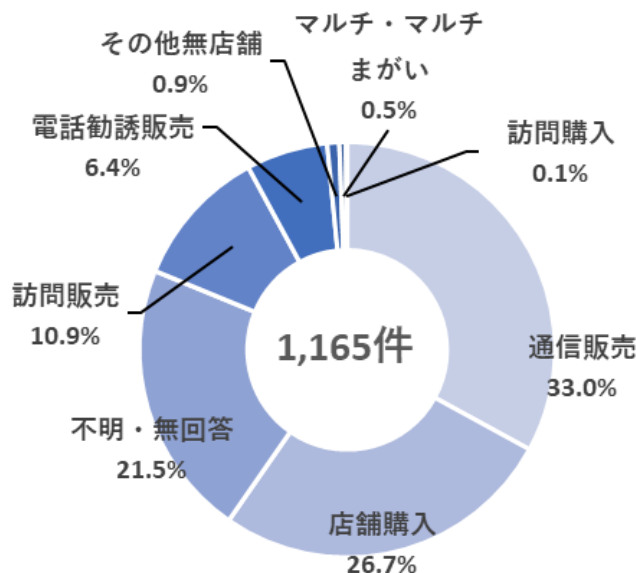
【図表 21】 18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和7年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（33.0%）であり、次いで店舗購入（26.7%）となっています。

【図表 22】若年者に関する相談（1,165 件）の販売購入形態別割合



ウ 若年者からの相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっています。これは、脱毛サロンの解約・返金等に係る相談が多く6年度（67 件）から約2倍に増加しています。

【図表 23】若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

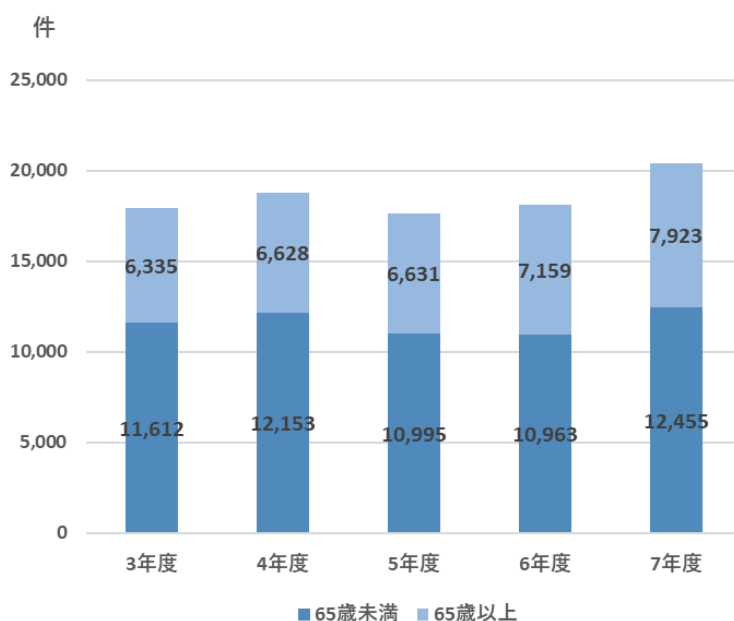
順位	商品・役務名	主なもの
1位	理美容	130 脱毛サロンの解約・返金等
2位	不動産貸借等	101 賃貸住宅退去時の費用負担等
3位	役務その他	83 ロードサービス、鍵解錠等
4位	商品一般	60 クレジット・電子決済の不正利用等
5位	教室・講座	60 ビジネス講座、ヨガ、ジム等
6位	内職・副業	58 副業情報商材契約等
7位	他の教養・娯楽	54 ライブグッズ、フィギュア購入等
8位	医療	43 美容施術、医療脱毛、歯科矯正等
9位	化粧品	36 美容液、化粧品の定期購入等
10位	紳士・婦人洋服	34 偽ブランド品、海外サイトからの購入等

(11) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 令和7年度の高齢者（65歳以上）からの相談は7,923件（前年度比110.7%、⑥7,159件）で、前年度から増加しています。また、全体に占める相談割合は34.0%で、前年度と同程度（⑥34.4%）となっています。

【図表 24】 65歳以上、65歳未満別 消費生活相談件数の推移

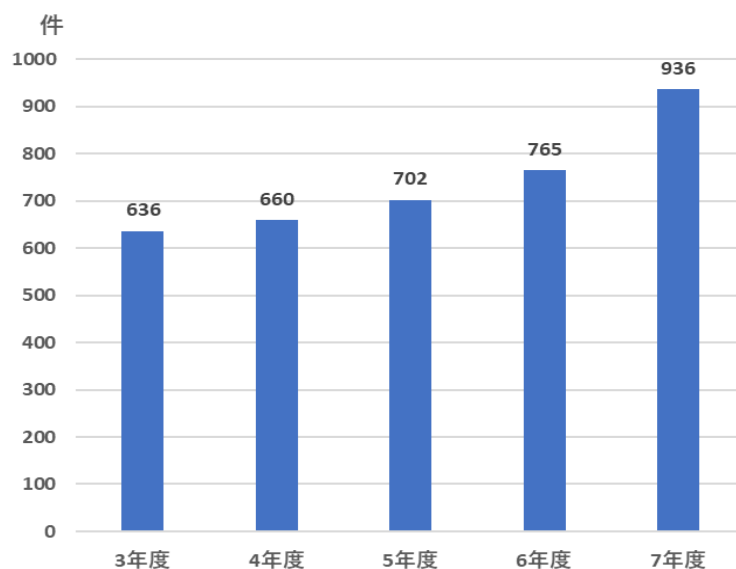


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

イ 詐欺的な手口に関する相談

- 高齢者の相談件数のうち、「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」などの詐欺的な手口に関する相談件数は年々増加しており、7年度は936件（前年度比122.4%、⑥765件）と前年度から大幅に増加しています。

【図表 25】 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談件数

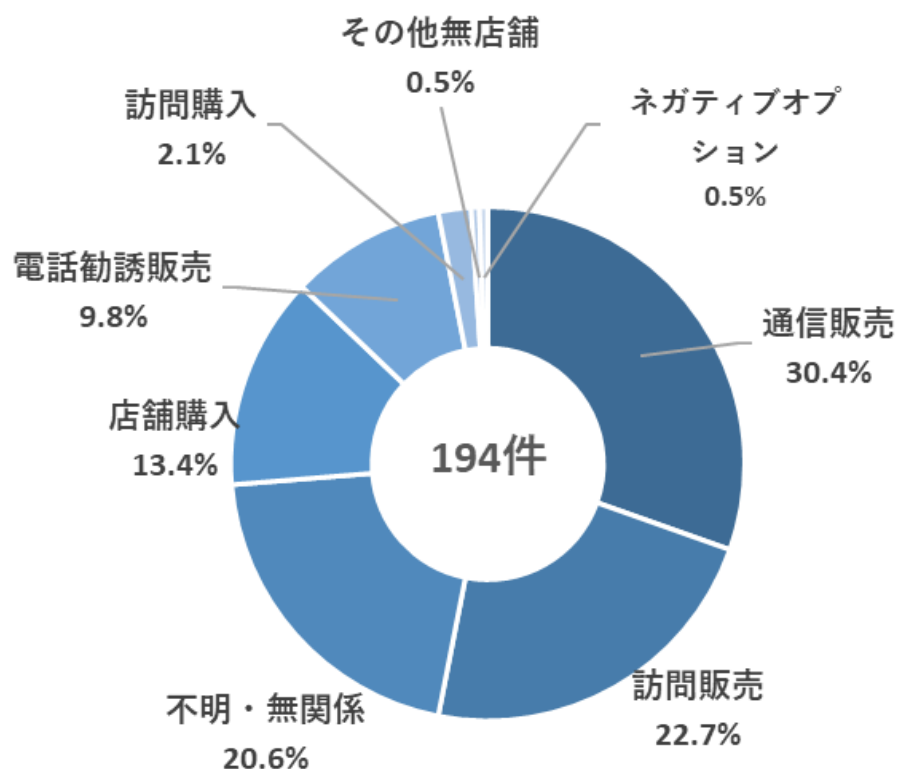


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)に係る相談（家族や施設職員等からの相談を含む）は、194 件（高齢者に占める割合 2.4%）でした。（⑥213 件）
- 販売購入形態別では、「通信販売」が 30.4%と最も多く、家族から、テレビショッピングやインターネット通販で定期購入を繰り返しているといった内容の相談がありました。

※ 判断不十分者：精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET 分類による。）

【図表 26】判断不十分（契約当事者）に関する相談（194 件）の販売購入形態別割合



(参考資料)

令和7年度京都府センター及び広域振興局の消費生活相談窓口で受けた相談

■概 要

項目			件数
相談件数			5,462
契 約 当 事 者	性別	男性	2,309
		女性	2,764
		不明・その他	389
	年齢別	20歳未満	132
		20歳代	505
		30歳代	401
		40歳代	529
		50歳代	892
		60歳代	827
		70歳以上	1,514
		その他・不明	662
		平均年齢	57
	職業別	給与生活者	1,986
		自営・自由	338
		家事従事者	353
		学生	255
		無職	1,654
		企業・団体	192
		その他・不明	684

項目			件数
販 売 購 入 形 態	店舗購入		856
	訪問販売		302
	通信販売		2,094
	マルチ・マルチまがい		12
	電話勧誘販売		284
	ネガティブ・オプション		8
	訪問購入		50
	その他無店舗		62
	不明・無関係		1,794

項目		件数
商 品 大 分 類	商品一般	536
	食料品	417
	住居品	239
	光熱水品	74
	被服品	285
	保健衛生品	528
	教養娯楽品	381
	車両・乗り物	132
	土地・建物・設備	136
	他の商品	12
	商品計	2,740
	クリーニング	17
	レンタル・リース・貸借	326
	工事・建築・加工	93
	修理・補修	89
	管理・保管	16
	役務一般	23
	金融・保険サービス	338
	運輸・通信サービス	395
	教育サービス	10
	教養・娯楽サービス	412
	保健・福祉サービス	249
	他の役務	414
	内職・副業・ねずみ講	72
	他の行政サービス	27
	役務計	2,481
	他の相談	241
	総計	5,462

■年代別、商品・役務別相談件数（小分類）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	他の教養・娯楽	30	理美容	58	不動産貸借等	34	不動産貸借等	47	化粧品	90	化粧品	90	商品一般	197
2	化粧品	11	不動産貸借等	50	役務その他	29	商品一般	46	商品一般	80	商品一般	83	化粧品	137
3	教室・講座	9	役務その他	41	商品一般	22	役務その他	33	不動産貸借等	60	健康食品	47	健康食品	93

＜相談事例＞

SNSをきっかけとした投資詐欺

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 万円を複数回振り込んだ。利益が表示されていたため信用していたが、振込から 3 か月後に投資会社の解散を告げられた。退会後に出金を申し出たところ、「保証金を支払えば出金できる」と追加送金を要求された。不審に思って家族に相談し、投資詐欺と気づき、業者との連絡をブロックした。警察へ相談したが、被害回復や個人情報の悪用防止について不安を抱えている。（80 歳代女性）

お試しの定期購入

検索履歴等に応じて表示されるリスティング広告の「シワが無くなるファンデーション 1 回限り」との表示を見て、約 2,000 円の商品を購入した。商品到着後、後払い手数料込み約 2,500 円を支払い、商品の同封書類で定期購入契約と知った。業者サイトでは 2 回目約 14,000 円の商品が近く発送予定となっており、業者へ解約を申し出たが、発送準備完了を理由に解約できないと言われた。（50 歳代女性）

偽広告から届く粗悪な海外商品

SNS 広告を見て冷房機能のある扇風機をネットで注文したが、広告とは違う粗悪な物が届いた。広告では大手家電量販店のように見えた。日本メーカーと有名大学の共同開発と謳っていたが、届いた商品の取扱説明書には外国語しか記載されていない。返品したいが、相手は海外のようだった。日本の連絡先の記載があったのでその連絡先に電話をしたが、全く繋がらない。（70 歳代女性）

公的機関を名乗る不審電話による高額送金詐欺

特殊詐欺で全財産約 2,000 万円をだまし取られた。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偽の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、スマートフォンを遠隔操作され、家族や関係機関へ相談しないよう指示された。後に詐欺と判明したが被害回復は難しく、今後の生活について相談したい。（50 歳代女性）

当日契約・即日施術の高額な美容医療

SNS 広告を見て美容外科を受診したところ、二重まぶたの施術のほか脂肪吸引などを勧められ、当日に高額な施術契約とクレジット契約を結んだ。その後も広告を見て再度受診し、ヒアルロン酸注入や糸リフトなど複数の施術を即日受け、契約総額は約 400 万円に上った。いずれも「今日施術した方がよい」などと勧誘され、十分に検討できないまま契約し、とても支払いきれない。（30 歳代女性）