



令和7年度の

京都府における消費生活相談概要を公表しました

令和5年度の京都府内の消費生活相談窓口での相談件数は、23,310件で、前年度から1割以上増加(前年度比112.1%)しました。

トラブルの傾向としては、前年度と同様、SNSをきっかけとしたトラブルの相談が増加するとともに、お試しの定期購入やインターネット通販に関する相談が多くなっています。



SNS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。(⑦2,345件、③1,188件)
- ◎ 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。

i SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。儲け話には安易に応じず、個人情報提供は提供しないようにしましょう。トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。



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が、引き続き最も多くなっています。(⑦2,359件、⑥2,157件 前年度比109.4%)

i 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しましょう。低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。



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」等に関する相談も前年度比で25%増加しています。

インターネット通販：

⑦5,130件、前年度比124.7%、⑥4,114件
商品未着・連絡不能等：

⑦1,613件、前年度比124.5%、⑥1,296件

i ネット通販では、不審な偽サイトではないか、意図せず定期購入になっていないかなど、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう。注文する前に「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。



個人情報を聞き出す不審電話に関する相談は4年間で9.6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は、令和3年度の9.6倍に増加し、前年度比で40%増加しています。

(⑦984件、前年度比140.4%、
⑥701件、③102件)

- i** ◎ 公的機関やNTTから電話の停止について、自動音声やSMS(ショートメッセージサービス)で連絡することはありません。詐欺電話の7割以上は国際電話が悪用されています。
- ◎ 固定電話は、国際電話の利用を停止しましょう。携帯電話も、特殊詐欺対策アプリの設定やキャリアサービス等を利用して、国際電話からの着信を拒否しましょう。

ご注意ください！

最近こんなトラブル増えています！

警察を名乗る不審電話による高額送金詐欺

事例

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)

アドバイス

- ☞ 非通知や知らない番号からの電話には「居留守電」がトラブル防止に効果的です。
- ☞ 不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を自分で調べて、問い合わせましょう。
- ☞ 不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談しましょう。
- ☞ 不審な自動音声は最後まで聞かずにすぐ切りましょう。個人情報絶対に伝えないようにしましょう。

給湯器の点検に関するトラブル

事例

固定電話に「給湯器の点検をする」と電話があり、契約中のガス会社の点検と思い了承した。来訪した業者は点検後、「一酸化炭素が出ている」と説明し、約 35 万円の給湯器の買い替えを契約した。家族が不審に思い、担当者へ連絡したが繋がらなかった。その後、担当者にクーリング・オフを申し出て契約の解除を伝えたが、名刺に記載された支店・本社所在地には当該業者は存在しなかった。(70 歳代)

アドバイス

- ☞ 「点検は義務」と言われても安易に契約せず、まずは点検の要否を確認しましょう。よく分からない場合は、既設機器等の設置事業者に相談しましょう。
- ☞ 点検を依頼した場合でも、結果をうのみにしないで、別の専門家等に確認して、複数の見積りを取るなど、決してその場で契約しないようにしましょう。
- ☞ 法定の契約書面を受け取ってから 8 日以内である等の場合はクーリング・オフを行うことができます。

お試しの定期購入に関する相談

事例

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)

アドバイス

- ☞ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。注文前に「最終確認画面」を確認しましょう。
《最終確認画面チェックリスト》
 - ✓ 定期購入が条件になっていませんか？
 - ✓ 継続期間や購入回数が決まっていますか？
 - ✓ 支払い総額はいくらですか？
 - ✓ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
 - ✓ 返品特約や解約条件を確認しましたか？
 - ✓ お届け予定日や利用規約を確認しましたか？
- ☞ 最終確認画面は、スクリーンショットで保存しましょう。

携帯電話購入時の不要なオプション

事例

携帯電話の機種変更で「端末代 1 円、月額約 2,000 円になる」と勧誘され、新たな通信会社へ乗り換えた。その際、「すぐ解約すればよい」としてセキュリティサービスや電気契約にも加入した。また、「作るだけで届いたら捨てればよい」と勧められたクレジットカードも申し込んだが、利用するつもりはなかった。ところがカードから約 5 千円の請求があり、さらに約 3 万円の高額請求が届いたため、請求内容の確認方法や対処法について相談したい。(80 歳代)

アドバイス

- ☞ 携帯電話の買い替え等の際、契約内容をよく確認し、よく分からない場合は契約しないようにしましょう。オプション等を勧められた際も、必要ない場合はきっぱり断りましょう。
- ☞ 契約書もその場でよく確認し、不要な契約がないか、月々の支払額はいくらになるかなどを確認しましょう。

令和8年上半期 京都府内の特殊詐欺被害認知状況（暫定値）

認知件数：267件（前年同期対比＋95件）

被害額：約30億1,100万円（前年同期対比＋約16億1,700万円）

ポイント① 特殊詐欺の類型が見直されました。

令和8年から「ニセ警察詐欺」、「SNS型投資詐欺」、「SNS型ロマンス詐欺」が一手口と位置付けられ、特殊詐欺は13類型となりました。

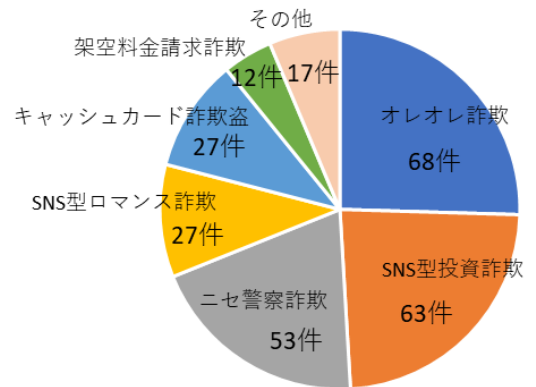
ポイント② オレオレ詐欺、SNS型投資詐欺が急増！

本年上半期は、息子や娘、孫等の親族を騙り、男女関係のトラブルで示談金が必要等と電話をかけ、指定場所まで現金を持って来させて、だまし取る「オレオレ詐欺」やSNSや動画広告で「必ず儲かる」と投資に勧誘し、投資金名目やその利益の出金手数料等で指定した個人名義口座等へ金銭を振り込ませて、だまし取る「SNS型投資詐欺」が増加しています。

ポイント③ 犯人はいろんな名目で金銭を要求してきます！

社長になりすまし、社員にメールやSNSで連絡を取り、指定した口座に多額の現金を送金させる詐欺や、工務店等の事業者に対して、改修工事の依頼と合わせて消毒液等の立替購入等を依頼し、現金をだまし取る詐欺も認知しています。

類型別認知件数



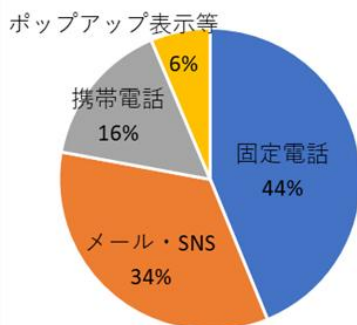
（上半期の被害を）1日にすると、
1.5人、約1,700万円の被害になります。



もしもし田 亀代©京都工芸繊維大学中野研究室

今すぐできる特殊詐欺被害防止対策

犯人からの接触手段



約7割が
国際電話番号！



ポイント① 犯人からの接触手段は約半数が「固定電話」

まず、固定電話対策をしましょう！

- ・海外の方と電話されない方は国際電話の利用休止、詳細はこちら↑↑↑
（電話申込：国際電話不取扱受付センター（0120-210-364））
- ・電話の買い換えを検討中の方は防犯機能付き電話機の購入

ポイント② 犯人からの接触手段「携帯電話」の割合増加！

次に、スマートフォンの詐欺対策「警察庁推奨アプリ」を利用しましょう。



警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページ
←←←アプリのダウンロードはこちら

ポイント③ SNSきっかけの儲け話には注意してください。

最後に、『Facebook や Instagram、LINE 等の SNS や Web サイト上の広告等をきっかけに LINE の投資グループに招待されるのは詐欺の可能性大！』
知っておいてください。



エシカル消費に取り組む企業訪問について

コンシューマーボランティア(大学生・一般の方)による企業訪問を実施します。

事業者のサステナブルな取り組みを学び、意見交換することにより消費者市民社会※への理解を深めます。

※消費者市民社会:消費者が自らの消費行動が社会や経済、環境に影響を及ぼすことを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に主体的に参画する社会

○日 時:9月15日(火)14時~15時30分

○場 所:(株)川島織物セルコン(文化館及び工場)京都市左京区静市市原町 265

○内 容:エシカル消費への取り組み等についてのお話、工場見学等

○参 加 費:無料

○申込方法:消費生活安全センター(075-671-0030)にお電話ください。

○申込締切:8月25日(火)15時まで ※申込多数の場合は抽選により参加者を決定します。

◎会場および工場内はバリアフリー対応ではありません。見学ルートには階段や段差があり、トイレもバリアフリー対応ではございません。あらかじめご了承ください。

見守り、啓発用のカルタ「百サギー蹴」を貸し出しします

京都府消費生活安全センターでは、地域の集会等での見守りや啓発活動に使っていただけるグッズとして、詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」の貸し出しを行います。

貸し出しを希望される際は、京都府消費生活安全センター(電話075-671-0030)

までご連絡をお願いします。なお、個数に限りがございますので、貸出し日については、ご要望に添えない場合もあります。

<カルター例>

・「い」…上の句「『今だけ』と 特別価格! あせられ…」

下の句「買わない選択 ずっと得かも」

・「こ」…上の句「怖いので 断りきれず 契約書」

下の句「自分を責めずに すぐに相談」

その他、消費者トラブル防止替え歌(「お断りの歌」「クーリング・オフの歌」)もあります。



~困った時は、お気軽にご相談ください~



@消費者庁



メールマガジン
「いろいろ情報便」
(隔週金曜日発行)

京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を、メールで発信しています。配信ご希望の方は御連絡ください。

《消費生活相談》(平日9時~16時)
075-671-0004

《若年消費者ほっとダイヤル》(平日9時~17時)
075-671-0044

発行: 京都府消費生活安全センター
電話: 075-671-0030 (事務)
FAX: 075-671-0016
メー ル: kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp