

令和7年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

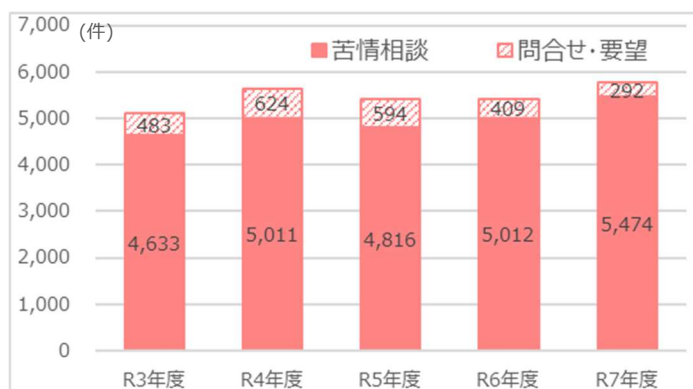
主要トピック

- 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談件数が高止まり
- 光回線サービスの契約など固定通信回線に関する苦情相談件数が増加
- 住宅の工事・建築に関する苦情相談件数が前年度比で著しく増加
- 年代を問わず SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加

1. 相談件数

令和7年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた総相談件数は5,766件（前年度5,421件6.4%増）、うち苦情相談件数は5,474件（前年度5,012件9.2%増）で、総相談件数、苦情相談件数ともに増加しました（図1）。

図1 消費生活相談件数の推移

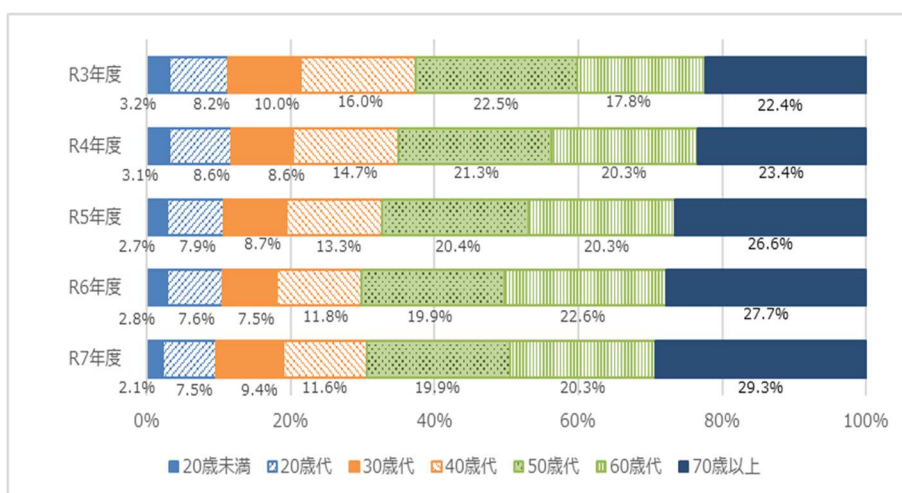


2. 年代別苦情相談の状況

苦情相談における契約当事者の年代別の割合を見ると、60歳以上が全体の半分近く（49.6%）を占め、中でも70歳以上が29.3%と最も高くなっています。消費者トラブルにおける高齢の方の割合は依然として高く、増加傾向にあると考えられます（図2）。

70歳以上の割合が増加した要因は、特に通信販売に関する苦情相談が増加したことが考えられます。

図2 契約当事者年代別の割合



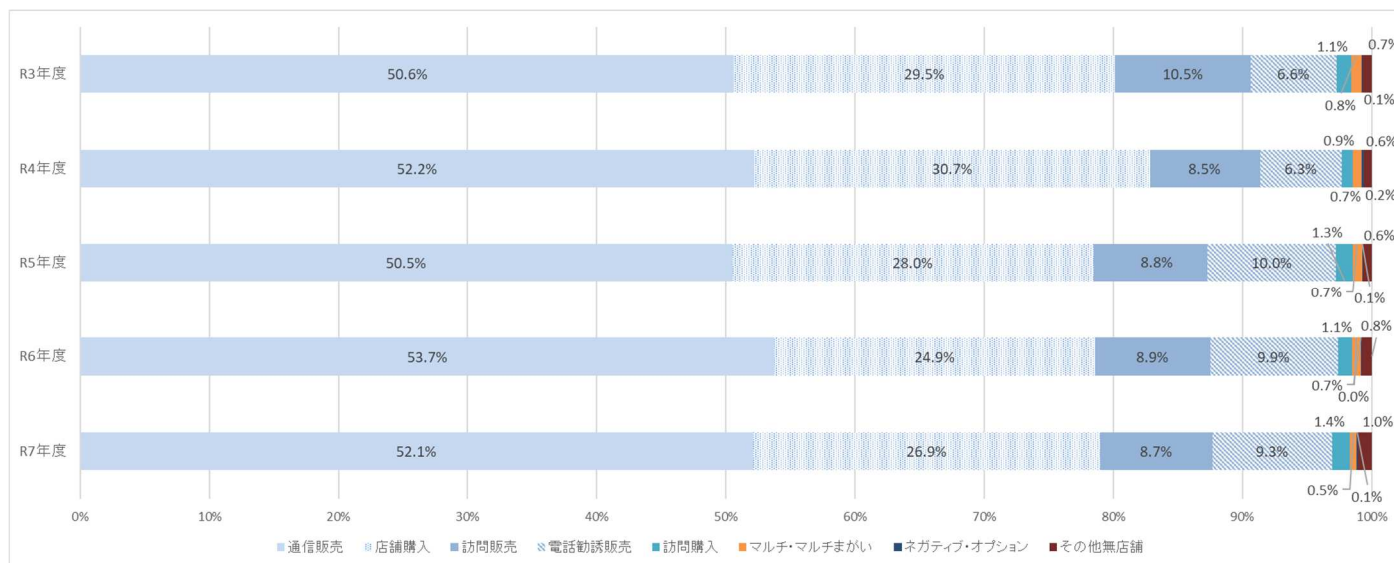
※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

3. 販売購入形態別苦情相談の状況

苦情相談における販売購入形態別の割合については、ここ数年、通信販売が全体の半分以上を占めています（図3）。

近年のデジタル化の進展によってオンライン取引はますます普及し、実店舗よりも商品やサービスの品ぞろえが豊富で、検索や比較が容易にできるなど、様々な点で消費者の利便性は向上しました。しかし、消費者トラブルの形は多様化し、その移り変わりも早くなっているため、トラブルに遭わないための知識を身に付けることが必要です。

図3 販売購入形態別の割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

4. 苦情相談の内容

苦情相談の主な内容については、以下の表のとおりです。

表1 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	R7年度(件)	R6年度(件)	増減(件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	449	444	+5	101.1%	意図しない定期購入契約の締結のトラブル 等
2	健康食品	224	259	▲35	86.5%	意図しない定期購入契約の締結のトラブル 等
3	固定通信回線	188	139	+49	135.3%	光回線やプロバイダ等の契約・解約 等
4	不動産貸借	182	178	+4	102.2%	賃貸住宅の退去時のトラブル 等
5	携帯電話サービス	153	96	+57	159.4%	携帯電話の契約・解約のトラブル 等
6	工事・建築	138	76	+62	181.6%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブル 等
7	四輪自動車	119	71	+48	167.6%	自動車の購入に関するトラブル 等
8	修理サービス	88	110	▲22	80.0%	自動車修理、住宅の部分修理、家電の修理トラブル 等
9	電気	79	70	+9	112.9%	電気の契約先変更に関するトラブル 等
10	内職・副業	66	85	▲19	77.6%	副業等で儲かると言われ締結した高額契約のトラブル 等

※表中の前年度比の値は、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

(1) 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談件数が高止まり

「化粧品」に関する苦情相談件数は449件（前年度444件）、「健康食品」に関する苦情相談件数は224件（前年度259件）で、合計件数は前年度と比べて少し減少しましたが、依然として高止まりの状態です。（図4）。

これらの相談の内容は、「1回限りのお試し購入のつもりが、複数回の購入を条件とする定期購入契約だったため解約できないと言われた」というものです。

化粧品や健康食品の定期購入トラブル等の苦情相談のうち、インターネット広告がきっかけだったものの件数及び割合は増加傾向にあるため、インターネット広告を見て契約をする際は、特に注意が必要です。（図5）。

図4 化粧品・健康食品に関する苦情相談件数の推移

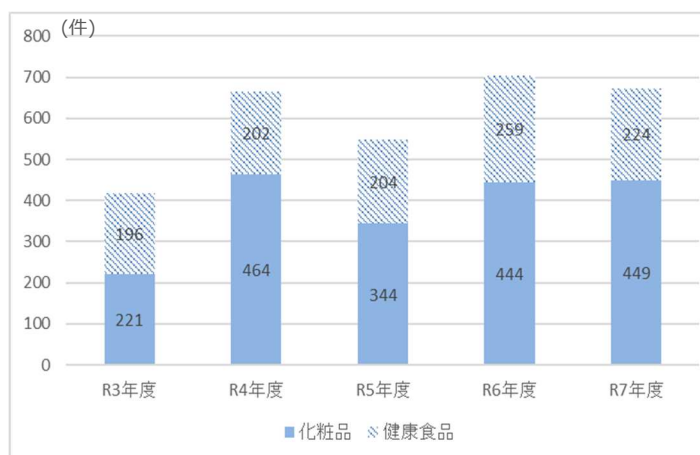
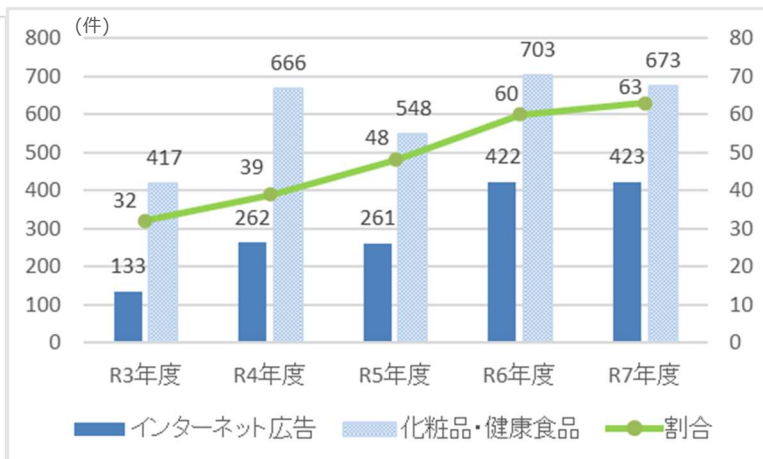


図5 化粧品・健康食品に関する苦情相談のうちインターネット広告がきっかけだったものの件数と割合



※図中の割合は小数点以下第1位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・無料動画サイトに表示された「定期縛りなし」というシミ消しの美容液の広告が目にとまり、1回だけ試すつもりで注文した。その後、商品が届いたが、同封の書面には定期購入契約である記載があったため、業者に電話をしたが、アナウンスが流れるだけでオペレーターにつながらない。
(60歳代)

②トラブル防止のポイント

- ・インターネット通販にはクーリング・オフ制度はないため、購入した商品を返品できるかどうかについては、契約内容に従うことになります。
注文する前に最終確認画面（注文確定の直前に表示される契約の基本的な内容を記載した画面で、販売事業者等は申込をした顧客に表示することを義務付けられています）をよく確認し、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額」「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」などの契約内容を必ず確認しましょう。
- ・インターネット通販で商品を購入する際は、最終確認画面のスクリーンショットを保存しましょう。
- ・広告に、低価格であることや、いつでも解約できるということが強調して表示されている場合は、特に注意して注文する前に、2回目以降の分量や代金などの販売条件も併せて契約内容等を確認しましょう。

(2) 光回線サービスの契約など固定通信回線に関する苦情相談件数が増加

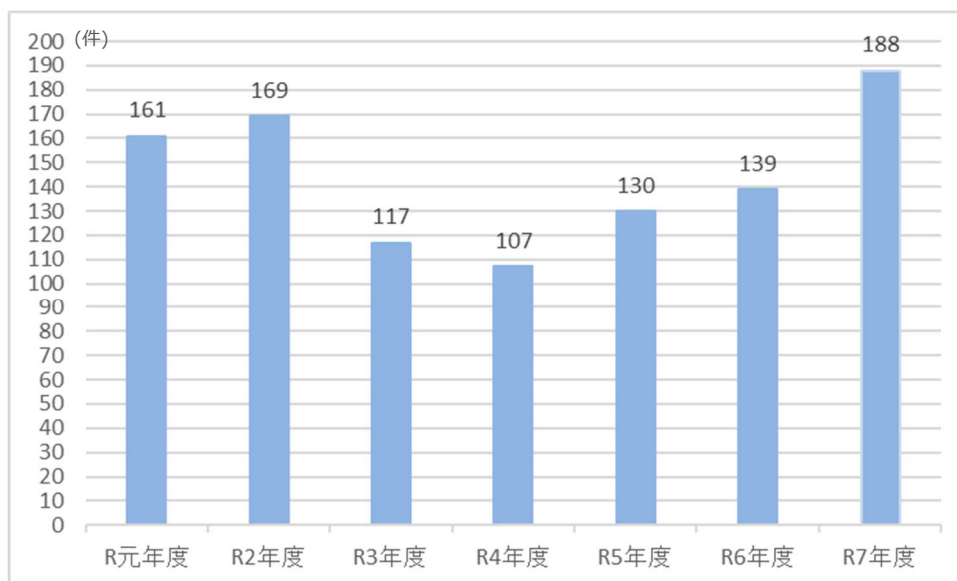


「固定通信回線」に関する苦情相談件数は188件（前年度139件）で、前年度と比べて約1.3倍に増加し、令和になって以来で最多となりました（図6）。

これらの相談の内容は、「光回線を乗り換えたなら今より安くなると言われて契約したのに、逆に料金が高くなった」というものです。

苦情相談件数は高水準で推移しているところ、令和7年度は特に多く相談が寄せられており、注意が必要です。

図6 固定通信回線に関する苦情相談件数の推移



① 相談事例

- ・3千円安くなるという電話勧誘で、光回線事業者を変更した。以前は携帯電話とのセット割引があったので、それがなくなったことによりかえって高くなってしまった。前の事業者との間に発生する違約金も立て替えておいてくれればすぐに支払うということだったが、1年後であることがわかった。先々不安なので、もとの契約に戻したい。(60歳代)

② トラブル防止のポイント 🙌

- ・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、事業者は原則として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、その説明を受けた上で必要な契約かどうか判断しましょう。
- ・必要がない場合や説明を受けても内容が分からない場合は、きっぱり断りましょう。
- ・常時留守番電話設定にして、相手を確認してから対応することも有効です。

(3) 住宅の工事・建築に関する苦情相談件数が前年度比で著しく増加

「住宅の工事・建築」に関する苦情相談件数は、138件（前年度76件）で、前年度と比べて約1.8倍に増加し、著しく相談件数が増えています。（図7）

これらの相談の内容は、「電話や訪問での勧誘により、不要な点検を勧められ、次々と契約を進められた結果、相場より高額な費用を請求された」といったものです。

苦情相談の契約当事者の年代をみると、特に高齢世代の割合が高いですが、その他の年代からも幅広く相談が寄せられているため、年齢を問わず注意が必要です。（図8）

図7 工事・建築に関する苦情相談件数の推移

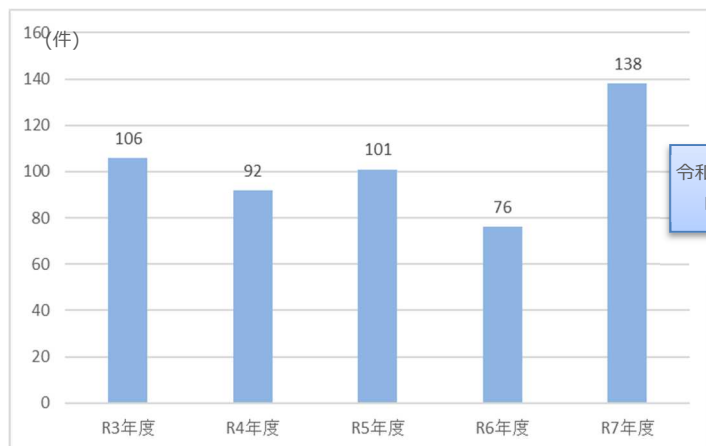
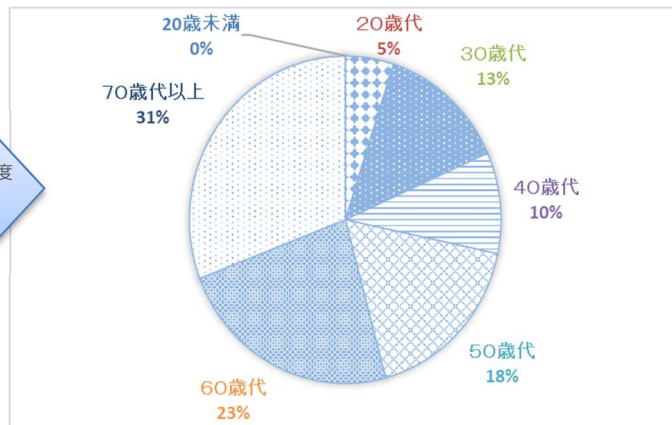


図8 工事・建築に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和7年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第1位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・突然やってきた業者から、「屋根をドローンで撮影し、無料点検させてほしい」といわれ、対応した妻は断ったが、勝手にドローンを飛ばされ「屋根が歪んでいる。このままでは大変なことになる。当社なら漆喰の工事を2日間で行える」と屋根修理工事の勧誘を受けた。
(70歳代)

②トラブル防止のポイント

- ・突然の電話や訪問により、無料点検を勧められた場合、安易に点検させないようにしましょう。
- ・実際には必要がないと思われる工事やサービスを、巧妙なトークで次々と勧めてくる手口にも注意しましょう。
- ・高額な契約となることが多く、慎重な判断と事前確認が重要なため、その場で契約せず、複数の事業者から見積もりを取って、内容を十分に確認しましょう。
- ・仮に契約したとしても、交付された書面に不備があれば、クーリング・オフの期間は進行しない場合があります。例えば、書面上に記載の電話番号で連絡が取れない場合や、工事内容の詳細を記載しておらず「〇〇工事一式」というような場合がこれにあたります。

(4) 年代を問わず SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加

「SNS」に関する苦情相談件数は 553 件（前年度 457 件）で年々増加しています（図 9）。これらの相談の内容は、「SNS 広告を見たことをきっかけに契約したところ、トラブルになってしまった」「SNS で知り合った人から勧誘を受けたことをきっかけに、トラブルになってしまった」というものです。

年代別の相談件数をみると、高齢世代の割合が高いですが、その他の年代からもそれぞれ一定数の相談が寄せられているため、年齢を問わず注意が必要です（図 10）。

図 9 SNS に関する苦情相談件数の推移

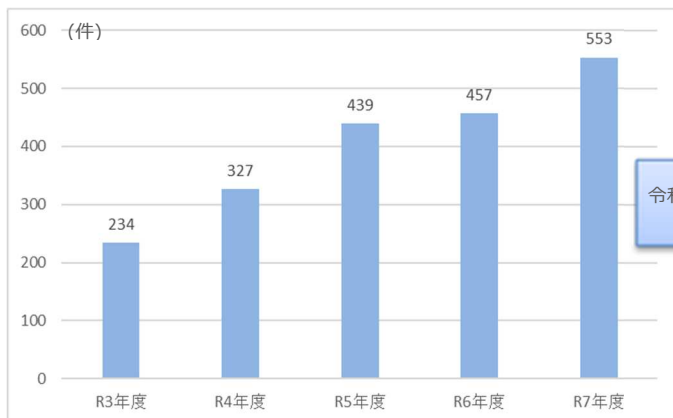
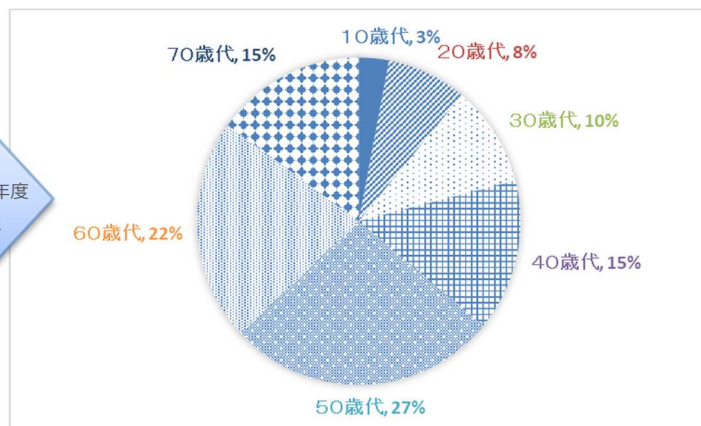


図 10 SNS に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和 7 年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 2 位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・ SNS で見つけた副業サイトから無料通話アプリに登録し、「誰でも簡単に稼げる」と副業の説明を受けた。そのあと登録料を支払いプラットフォームに登録して、言われたとおりの作業をしたが、得られた金額より支払った金額がはるかに高額だったので返金してほしい。(50 歳代)
- ・ 知人から紹介された投資会社の担当者に、20 日間で 5 万円が 40 万円になるという暗号資産を教えてもらい投資することにし、トレーダーの個人名義の口座に振り込んだ。しばらくして、損失が発生したため今後は電話等の連絡はできないと突然メールがその知人に届き、それ以降メッセージアプリでの連絡がつかなくなった。(60 歳代)

②トラブル防止のポイント

- ・ 昨今の SNS の普及により、簡単に大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS 広告や、「簡単に儲かる」「損はしない」等の投稿やメッセージを多く目にしますが、うのみにしないで慎重に判断しましょう。
- ・ SNS 上で話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かはわかりません。お金を支払ったとたん、相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信頼できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- ・ 相手を信用し、学生証、運転免許証、健康保険証等の身分証明書の情報を送ってしまうと、取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することもありますので、絶対に渡さないようにしましょう。
- ・ SNS 広告をきっかけとしたインターネット通販では、クーリング・オフ制度はありません。注文前に販売サイトや最終確認画面の内容を必ず確認しましょう。