

令和7年度 消費生活相談の概要

1 相談件数の推移（表1参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和7年度の消費生活相談は1,501件で、前年度より8件増加しました（前年度比100.5%）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は698件あり、前年度に比べ19件減少しました（同97.4%）。

（表1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
令和7年度	1,501件	803件	698件
令和6年度	1,493件	776件	717件
令和5年度	1,566件	833件	733件
令和4年度	1,493件	797件	696件
令和3年度	1,521件	806件	715件

2 令和7年度相談内容の傾向

（1）50歳代、70歳代以上の高齢者からの相談件数が減少（表2参照）

60歳代からの相談は205件で、前年度に比べ2件増加しました（前年度比101.0%）。一方で50歳代からの相談は152件で、前年度に比べ21件減少し（同87.9%）、70歳代以上からの相談は394件で、前年度に比べ79件減少しました（同83.3%）。

（表2）年代別相談件数

	令和7年度		令和6年度		令和5年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	25件	1.7%	22件	1.5%	45件	2.9%
20歳代	94件	6.3%	80件	5.4%	76件	4.9%
30歳代	84件	5.6%	81件	5.4%	118件	7.5%
40歳代	129件	8.6%	106件	7.1%	132件	8.4%
50歳代	152件	10.1%	173件	11.6%	165件	10.5%
60歳代	205件	13.7%	203件	13.6%	210件	13.4%
70歳以上	394件	26.2%	473件	31.7%	420件	26.8%
その他・不明	418件	27.8%	355件	23.7%	400件	25.6%
計	1,501件	100.0%	1,493件	100.0%	1,566件	100.0%

(2) 訪問販売のうち、いわゆるレスキュー商法に関する相談件数が増加（表3参照）

訪問販売に関する相談が49件ありましたが、そのうち、トイレの詰まりや不用品回収等（レスキューサービス）に関する相談が18件（前年度比11件増）ありました。

主な内訳をみると、トイレの詰まりに関する相談が11件、台所や風呂等の水回りの修繕に関する相談が2件、そのほかは、不用品回収、ロードサービス、鍵のとりこみや電気器具の修理等に関する相談でした（事例1参照）。

(表3) 特殊販売における契約当事者の年齢構成 (単位: 件)

販売購入形態/年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	令和6年度	前年度比 (%)
訪問販売	1	1	8	4	3	4	18	10	49	102	48.0
通信販売	17	28	19	58	80	84	154	99	539	532	101.3
マルチ・マルチまがい取引(※1)	0	4	2	1	0	1	0	0	8	3	266.7
電話勧誘販売	0	5	9	7	8	9	26	16	80	63	127.0
ネガティブ・オプション(※2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
訪問購入	0	0	1	0	2	3	7	3	16	12	133.3
その他無店舗販売	1	1	1	0	0	0	1	2	6	5	120.0
合計	19	39	40	70	93	101	206	130	698	717	97.4

※1：マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るといった販売方法

※2：ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

【事例1 トイレ詰まり修理についての相談】

《相談内容》

夜中に自宅のトイレが詰まったので、ネットで見つけた業者に修理を依頼した。最初ポンプのようなもので作業を始めたが、次々に追加作業が必要だと言われ見積り金額も加算された。最終的に17万円と高額な金額を要求されたが、手持ちの現金がないことを伝えるとネットバンキングで支払うよう言われた。不審でもあることから、翌日の支払いを申し出ると業者が怒り出した。この契約をクーリング・オフしたいが、可能か。

《アドバイス》

ネットの広告に表示された料金で作業が完了するとは限りません。想定していないほど高額な金額の作業を提示された場合は、納得した金額を後日支払う意思を示しつつ、その場での支払いはきっぱり断りましょう。消費者が来訪を要請した場合はクーリング・オフできませんが、広告に表示されている金額と請求額が大きく異なる場合には、クーリング・オフできる可能性があります。その場合でも全額返金されないケースも多いので、業者選びには注意が必要です。

(3) 通信販売のうちサブスク契約に関する相談が大幅に増加

通信販売に関する相談は 539 件（前年度比 101.3%）ありましたが、そのうちサブスクリプション契約（定められた料金を支払うことで、一定期間商品やサービスを利用する権利を与えられるサービス）に関する相談が 51 件と前年度の 32 件から 59.4%増加しました。「大手ショッピングサイトや音楽配信サービスなどの有料会員に気が付かないうちに登録してしまったので解約したい」、「チケット購入や税金支払いを決済しようとして、知らないうちに海外サイトに登録してしまった」、「消費応援サービス割引チケットの返金を請求したが返金がない」などの内容でした（事例 2 参照）。

【事例 2 誤って契約した海外サブスクに関する相談】	
「相談内容」 イベントチケットを購入しようとして決済サービスのボタンを押下したところ、別の事業者と思われる会社の名前が出てきて不審に思った。 数日後、クレジットカードから請求がきたが、オンライン講座のようだったので、ネットで会社名を調べると勝手にサブスク登録を行う海外の会社のような感じだった。サブスク登録を解除したいが、どこに解約を申し出ればよいか分からない。	「アドバイス」 サイトやアプリが日本語で表示されていても、運営は海外事業者が行っていることがあります。このような事業者は、問い合わせや解約手続きが外国語で表示されていたり、解約方法自体が分かりにくかったりすることもあり注意が必要です。 海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者を支援するための窓口として越境消費者センター（CCJ）があり、ホームページには、業者への解約申し出方法や英文での文例も掲載されています。

(4) 各年代別の相談内容の特徴

20 歳代未満ではインターネットゲーム、20 歳代では脱毛エステ、賃貸アパート、30～40 歳代では賃貸アパートに関する相談が上位に入っています。

このうち、20 歳代の脱毛エステに関する相談は、倒産した美容サロンに関するものが大半を占めます。

また、50 歳代以上では、健康食品、化粧品に関する相談が多くなっています。

なお、年代を問わず、近年 SNS を入口とした契約に関する相談が増加しており、令和 7 年度は 168 件の相談のうち、「単品と思い購入したら定期購入だった」という内容が 28 件、「良品だと思い購入したら外国製や粗悪品だった」という内容が 18 件、投資話が 17 件あり、このうち投資話については、メッセージアプリを用いて人間関係を築き、その後、架空の投資話を持ち掛ける「SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺」に該当すると思われる内容でした（事例 3 参照）。

【事例3 SNSで知り合った人からの投資話についての相談】

<p>≪相談内容≫</p> <p>2か月ほど前にSNSで知り合った人から仮想通貨の投資話を持ち掛けられた。楽に儲かると言われ、取引所に口座を開き10万円を仮想通貨に換えて海外の指定口座に送金した。</p> <p>専用アプリを見ると儲けが出ていたので、追加で200万円を送金した。</p> <p>しばらく運用した後に、利益分を引き出そうとしたら、そのための審査が必要であり仮想通貨の追加送金が必要だと言われ不審に感じた。</p> <p>現在も相手とは連絡可能だが、個人情報全く分からない。全額返金を希望するがどうすればいいか。</p>	<p>≪アドバイス≫</p> <p>まず、SNSなどで知り合った面識のない相手から投資を勧められたら、詐欺的な投資話を疑いましょう。</p> <p>暗号資産交換業を行う事業者は金融庁・財務局への登録が必要です。無登録業者とは絶対に取引しないでください。</p> <p>また、暗号資産は価格が変動することがあり、購入時からの急落で大きな損をする可能性があるため、そのリスクを理解しないまま投資を行うことは大変危険な上、一旦振り込んでしまうと、被害回復は極めて困難なことにも留意しておく必要があります。</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<参考資料>

○ 商品・役務分類別相談件数

(単位：件)

順位	令和5年度		令和6年度		令和7年度	
1位	商品一般	180	商品一般	200	商品一般	164
2位	保健衛生品	149	保健衛生品	165	保健衛生品	151
3位	他の役務	114	食料品	131	食料品	135
4位	教養・娯楽サービス	111	金融・保険サービス	94	運輸・通信サービス	100
5位	金融・保険サービス	96	運輸・通信サービス	80	他の役務	96

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求(※)、商品特定できない相談
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
教養娯楽品	教養、事務、趣味・娯楽の目的で使用する商品に関する相談
他の役務	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等