

令和7年度上半期（令和7年4月から令和7年9月）の消費生活相談の概要について ～減らない通販トラブル、海外からも狙われる消費者～

令和7年度上半期（令和7年4月から令和7年9月）に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。

1 上半期の概要

- (1) 全体の相談件数 7,294件（前年度同期比+698件）
- (2) 高齢者（65歳以上）1,897件（前年度同期比-24件）
- (3) 若者（30歳未満）1,034件（前年度同期比+162件）



2 相談の主な特徴

令和6年度上半期 令和7年度上半期

- (1) インターネット通販に関する相談が増加（1,909件→2,172件）
 - ・偽サイト、商品が届かなかつた、広告と実物が違つた等のトラブルや、返金するという名目で気付いたら送金してしまつてはいたというような二次被害にあった等のトラブルの相談が約1.7倍に増加（288件→500件）
 - ・米に関する相談が急増（2件→33件）

令和6年度上半期 令和7年度上半期

- (2) 賃貸アパートに関する相談が若者を中心に増加（333件→458件）
 - ・20代・30代が全体の約6割（年齢不明除く）
 - ・退去時の修繕費等、修理代に関する相談が約4割

令和6年度上半期 令和7年度上半期

- (3) スポーツ・健康教室に関する相談が増加・高額化（39件→61件）
 - ・契約金額が高額化（平均約12万円→約23万円）

～相談の傾向～

インターネット通販に関するトラブルが後を絶ちません。注文した商品が届かない、届いても粗悪品だった、偽物が届いたといったトラブルが全ての年代で発生しています。また、海外事業者とのトラブルも多く、解決が困難な場合もあります。

※センターからのワンポイントアドバイス

近年、生成AI（人工知能）から得た情報をもとに、消費生活センターへご相談をいただくケースが増えています。生成AIを上手に活用することは有効ですが、誤った情報や古い情報が提供される可能性があります。提供された内容を過信せず、情報の正確性を確認するなど、適切に利用しましょう。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

| 年 度 | 令和6年度 (4~9月) | 令和6年度 (4~9月) | 令和7年度 (4~9月) | 前年度比増減 (4~9月) |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------|
| 相談件数（総数） | 13,199 | 6,596 | 7,294 | 698 (10.6%) |
| 契 約 当事者 年代別 | 高齢者(65歳以上) | 3,783 | 1,921 | 1,897 ▲24 (▲1.2%) |
| | 若者 (30歳未満) | 1,811 | 872 | 1,034 162 (18.6%) |
| | 一般(高齢者・若者以外) | 7,605 | 3,803 | 4,363 560 (14.7%) |
| うち多重債務に関する相談 | 200 | 111 | 108 | ▲3 (▲2.7%) |

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

| | 令和6年度 | 令和6年度 (4~9月) | 令和7年度 (4~9月) |
|----|---------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 商品一般 | 1,280 | 商品一般 |
| 2 | 化粧品 | 1,063 | 化粧品 |
| 3 | 賃貸アパート | 659 | 賃貸アパート |
| 4 | 健康食品 | 538 | 健康食品 |
| 5 | 家屋の修繕工事 | 477 | 家屋の修繕工事 |
| 6 | 食料品 | 380 | 食料品 |
| 7 | 医療 | 367 | 他の教養・娯楽 |
| 8 | 他の教養・娯楽 | 335 | インターネット通信サービス |
| 9 | エステティックサービス | 293 | 医療 |
| 10 | インターネット通信サービス | 287 | フリーローン・サラ金 |
| | | | |

※「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求ハガキやワンク リック請求もここに分類される。

※「食料品」は健康食品を除く。

※「他の教養・娯楽」：出会い系サイト、オンラインゲーム、スポーツ施設利用など。

※「教室・講座」：スポーツ・健康教室、語学教室やビジネス教室など。

※「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続 に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。

【事例 1】インターネット通販に関する相談

- ネットで米を販売するサイトを見つけて注文した。振込先を指定するメールが届き、外国人のような名前の個人名義の口座に約1万円を振り込んだ。サイトから24時間以内に発送するとのメールがきたが、米は届かなかった。サイトにメールで連絡を入れたが、返信がこない。
- SNSで国内有名メーカーが開発したという1台約6千円のサーキュレーターの広告を見た。海外製のようだ不審に思ったが、購入しクレジットカードで決済した。後日商品が届き開封すると、おもちゃのような粗悪品だった。返品したい。
- SNSに人気ブランドのセール広告が出てきた。ちょうど他の通販サイトも同様にセール期間であったため、公式サイトだと思い込み70パーセントオフで何点か衣類を注文し、代金約2万円はクレジットカードで決済した。大手宅配業者の宅配便で発送したというメールが送られてきたが、商品は届かず、当該ウェブサイトも開けなくなっていた。
- ネットで趣味の品物を注文したが、発送の連絡がないため、メッセージアプリで問い合わせたところ、欠品中のため電子決済サービスで返金すると言われた。指示されたとおり操作していたところ、逆に送金してしまっていた。

《アドバイス》

- ・通信販売での買物は実物を見られないためトラブルになりやすく、信頼できるサイトを選ぶ以外に被害を防ぐ方法はありません。また、インターネット検索結果の上位に表示される情報が、必ずしも信用できるとは限りません。注文する前に内容の正確性や信頼性を確認する必要があります。
 1. 価格が不自然に安い
 2. 事業者情報が不明確または虚偽がある
 3. 問合せ先がメールアドレスのみである
 4. 日本語表記に不自然な点がある
 5. サイト名や事業者名を検索すると偽サイトに関する情報等が掲載されている
 6. 振込先口座の名義が個人名になっている以上のような特徴のあるサイトは購入する前によく確認が必要です。
- ・商品が届かず事業者の住所や連絡先が存在しない等の悪質な通販サイトによる被害に遭った場合は、返金を求めるることは困難な場合が多いです。銀行振込で支払った場合、警察や振り込んだ金融機関に申し出ましょう。クレジットカードで支払った場合は、クレジットカード会社に相談しましょう。
- ・海外事業者との間でトラブルが起きた場合、国内事業者の場合よりも解決が困難です。
- ・「〇〇ペイで返金します」などと言われたら詐欺を疑い、消費生活センターや警察に相談しましょう。

【事例 2】賃貸アパートに関する相談

- 不動産会社で紹介された賃貸マンションを契約した。部屋探しの際に「浴室暖房機がついていること」を条件としていた。不動産会社の担当者より、前の住人が住んでいるため内見ができないが、人気物件のため早く決めてほしいと急かされ契約してしまった。ところが入居してみると、浴室暖房機がついていなかった。
- 10年程住んだ賃貸アパートを退去したが、退去費用として、約25万円の高額な修繕費を請求された。身に覚えのある穴や傷、ガラスの割れについては、こちらが負担することに納得しているが、入居時からついていた床の傷についての修理代も請求されており納得できない。

《アドバイス》

- ・賃貸住宅を契約する場合は、契約する前に必ず現地に行って、物件の状況（建物、設備、周辺環境、交通など）を確認しましょう。また、契約前に重要事項説明を受け、借りるかどうか判断をします。契約書をよく読み、不利な特約がないかなどをしっかり確認しましょう。いったん、結んだ契約は内容を了解したことになるので、わからない点は説明を求めて理解したうえで契約しましょう。
- ・賃貸住宅の借主には、原状回復義務※があり、借主が誤って汚したり壊したなどの使い方をして、部屋の価値を減少させた場合は元に戻す必要があります。退去時の費用の負担については、賃貸借契約書の内容を確認するとともに、納得のいかない点があれば、国土交通省の『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』の考え方に基づいて交渉しましょう。
(※借りた当時の状態に戻すことではありません。)

【事例 3】スポーツ・健康教室に関する相談

- 無料体験とカウンセリングを受けられるといったネットの広告を見て、パーソナルジムに行き、体験とカウンセリングを受けた。体験後に担当者から契約の話をされ、「帰って検討したい」と言っても帰してもらはず、契約しないと帰れないと思い、契約することにした。2、3時間、コースの説明をされ、食事の管理と動画、サプリメントが付いた6か月のコースを契約した。代金は約50万円で、クレジットカードの分割払いとした。高額な契約に後悔し、後日、店舗に電話をして解約の意向を伝えると、解約金が5万5千円と言われた。体験後から店舗には一度も行っていない。
- パーソナルジムで無料体験をした後に、1か月に何度も通えるコースに入会の申込みをした。ところが、予約を入れようとしても埋まっていることが多く、思っていたように通えない。また、講師の遅刻も多く、指導内容にも不満があるため、解約したいと伝えたところ、1万2千円の解約料を請求された。納得できない。
- ヨガの体験を受けた後、ヨガスクールに入会した。スタッフから「初月約2千円、2か月目以降は約7千円。解約手続きはいらない」との説明を受け、3か月のコースを申し込んだ。支払いは口座振替にした。最近、通帳を記帳したところ、解約になっておらず、4か月目以降から毎月1万5千円が引き落としされていることに気づいた。

《アドバイス》

- ・パーソナルジムやスポーツ教室を契約した場合は、原則、クーリング・オフできません。
事業者の定める利用規約等に従うことが原則になります。
- ・契約する際には、契約内容に関してきちんと説明を聞き、契約書面や規約を読んで、料金設定や解約条件などをよく理解した上で契約しましょう。

名古屋市消費生活センターからのお知らせ

【消費生活相談のご案内】

名古屋市消費生活センター電話相談 ☎ 052-222-9671 (くろーない)

月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時15分

消費者ホットライン ☎ 188 (いやや)

受付時間 年末年始を除く毎日 お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

名古屋市消費生活センターウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

いろいろな相談事例とアドバイスが検索できます。