

令和7年度の消費生活相談の概要 ～デジタル社会と消費者トラブル～

令和7年度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 令和7年度の概要

- ・全体の相談件数 13,495件（前年比+296件）
- ・高齢者（65歳以上） 3,505件（前年比▲278件）
- ・若者（30歳未満） 1,900件（前年比+89件）



2 相談の主な特徴

令和6年度 令和7年度

(1) ネット通販に関する相談件数は依然として増加傾向（3,688件→3,981件）

- ・先方と連絡が取れない（916件）、商品が届かない（489件）などの相談が多く、返金のためと称してコード決済で送金を誘導されるといった相談も寄せられている
- ・SNSをきっかけとしたものが全体の約3割

令和6年度 令和7年度

(2) 賃貸アパートに関する相談が増加傾向（659件→874件）

- ・20歳代・30歳代が全体の約5割
- ・退去時の修繕費用に関する相談は全体の約4割

令和6年度 令和7年度

(3) 移动通信サービスに関する相談が高齢者を中心に増加傾向（259件→316件）

- ・どの世代からも相談が寄せられているが、70歳代（約2割）が最も多い

～センターからのワンポイントアドバイス～

通販サイトの「特定商取引法に基づく表示」を確認！

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。

通信販売では広告に表示する事項を次のように定めています。（一部抜粋）

- ・販売価格（役務の対価）（送料についても表示が必要）
- ・代金（対価）の支払時期、方法
- ・契約の申込みの撤回又は解除に関する事項
- ・事業者の氏名（名称）、住所、電話番号

特に、初めてネット注文する販売会社の場合は、サイトで特定商取引法に基づく表示を確認しましょう。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	前年度比増減
相談件数（総数）	12,998	13,199	13,495	296（ 2.2%）
契 約 当 事 者 年 代 別	高齢者（65 歳以上）	3,343	3,783	3,505 ▲278（▲ 7.3%）
	若者（30 歳未満）	1,865	1,811	1,900 89（ 4.9%）
	一般（高齢者・若者以外）	7,790	7,605	8,090 485（ 6.4%）
うち多重債務に関する相談		191	200	179 ▲21（▲10.5%）

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和 5 年度		令和 6 年度		令和 7 年度	
1	商品一般	1,141	商品一般	1,280	商品一般	1,232
2	化粧品	912	化粧品	1,063	化粧品	947
3	賃貸アパート	736	賃貸アパート	659	賃貸アパート	874
4	健康食品	399	健康食品	538	健康食品	436
5	家屋の修繕工事	398	家屋の修繕工事	477	食料品	398
6	他の教養・娯楽	388	食料品	380	家屋の修繕工事	354
7	医療	351	医療	367	他の教養・娯楽	352
8	食料品	348	他の教養・娯楽	335	教室・講座	334
9	自動車・二輪車	307	エステティックサービス	293	紳士・婦人洋服	325
10	教室・講座	306	インターネット通信サービス	287	インターネット通信サービス	321

- ※「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・アプリ、インターネットゲームなど。
- ※「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】 ネット通販に関する相談

- SNS の広告から腕時計を注文した。代金 10,000 円を送金したが商品が届かないので販売会社に 5 回電話しているが応答がない。メールやチャットで連絡しても「現在倉庫で確認中」と同じ返事が返ってくるだけだ。対処法を教えて欲しい。
- 検索サイトで靴を注文し、振込先が個人名義の口座だったので不審に思いながらも振り込んでしまった。「商品の在庫がないので返金する、コード決済の画面のスクリーンショットを送るように」と指示された。「2 日以内に手続きしないと返金できなくなる」と連絡があったがどうしたらよいか。

《アドバイス》

- ・インターネット通販で「注文した商品が届かない」「販売会社に連絡したいが連絡先が分からない」「通販サイトで注文したが偽サイトではないか」などの相談が多く寄せられています。
偽サイトである場合、商品が送られてくることは期待できません。
欠品を理由に「返金する」と偽る連絡があり、相手の指示に従ってコード決済アプリを登録し、操作した結果、入金されるはずが逆に送金してしまうといった二次被害が発生しています。
「〇〇ペイで返金します」と連絡がきたら、詐欺を疑いましょう。
現状ではコード決済事業者の規約上、消費者自身が操作しているケースでは補償が受けられない場合が多くなっていますので気をつけましょう。
- ・通信販売にはクーリング・オフの制度はなく、返品・返金については販売会社の規約に従うことになります。購入する前に返品・返金・交換についての規約をよく確認しましょう。販売会社のサイトにある特定商取引法に基づく表記で住所や連絡先を確認して、少しでも怪しいと感じたら注文をやめるなど冷静に対応しましょう。

【事例 2】 賃貸アパート退去時の修繕費用に関する相談

- 2 年半住んだ賃貸アパートを退去し、管理会社から委託された修繕業者と立ち合いを行った。修繕業者からは「綺麗に使っていますね」と言われ、特にキズなどの指摘はなかった。後日、管理会社からクロスのシミやハウスクリーニングなどで 10 万円の請求があった。インターネットで調べた国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」と比較するとクロスのシミに経年劣化が考慮されていなかったのも管理会社に見直すよう交渉した。その後管理会社から 6 万円に減額すると回答があったが、納得できない。

《アドバイス》

借主には原状回復義務があります。原状回復義務とは、借主が室内を改造したり誤って汚したり、壊したなどの使い方をし、部屋の価値を減少させた場合に元に戻すことです。通常の使用によってできた傷などの修繕費用は賃料に含まれ、借主が不注意でつけたしまった傷などの修繕費用は経年劣化を考慮して算定し、借主が負担することが国土交通省のガイドラインに記載されていますので参照してください。

また、賃貸借契約書に「退去時のハウスクリーニングは借主が負担する」などの特約が付いている場合がありますが、特約が有効となるのは、「契約書に記載されている」「借主が

通常の原状回復より不利な義務を負うことを理解している」「特約の効力を認めた結果が著しく不合理でない」などの条件を満たす場合とされています。

借主が修繕費を負担する必要があると考えられる例

- ・引っ越し作業でついたキズ
- ・ペットやタバコ等の臭い
- ・壁の下地ボードの張替えが必要なほどのクギ穴やネジ穴
- ・日常の手入れを怠ったことにより発生した壁や浴室等のカビ
- ・使用後の手入れが悪くて取れなくなった台所の油污れ

貸主が修繕費を負担する必要があると考えられる例

- ・家具による床やカーペットのへこみ
- ・日照による畳やクロスの変色
- ・全体のハウスクリーニング
- ・壁に貼ったカレンダーやポスター等の画鋏の穴
- ・鍵の交換（借主が破損・紛失した場合は借主負担）

【事例3】 移動通信サービスに関する相談

○7 か月前、スマートフォンのプラン変更のために携帯電話会社 A の代理店を訪れた。その際、顔見知りの担当者から「据え置き型 Wi-Fi が店舗に余っているので、無料でプレゼントしたい」と勧められ、すでに自宅に 1 台持っていたが、受け取ることにした。書面には「分割払い」と記載されていたが、担当者から「負担はない」と説明を受けたため、そのままサインした。しかし先日、別の携帯電話会社 B の Wi-Fi ルーターを契約することになり、既に持っていた Wi-Fi ルーターを解約しようと再び代理店を訪れた。すると、「まだ 7 か月しか使用していないため、解約する場合は残額 6 万円を一括で支払ってもらおう」と言われた。無料のプレゼントだと思っていたにもかかわらず、商品の残債を請求された。

《アドバイス》

開通工事が不要で、コンセントに挿すだけでインターネットが利用できる「据え置き型 Wi-Fi ルーター」の契約に関する相談が増えています。

利用するにはルーター本体の契約だけでなく、通信契約も必要です。一定期間、月々の通信料を割引くサービスを提供している場合、期間中の契約であればルーターが実質無料となるケースもありますが、中途解約すると残債が請求されることがあります。

目的の商品とは別の商品を勧められた場合は、その商品が本当に必要なのかよく考え、書面にサインをする時は内容をよく確認しましょう。

名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

◆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のウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>