

令和 7 年度 消費生活相談の状況

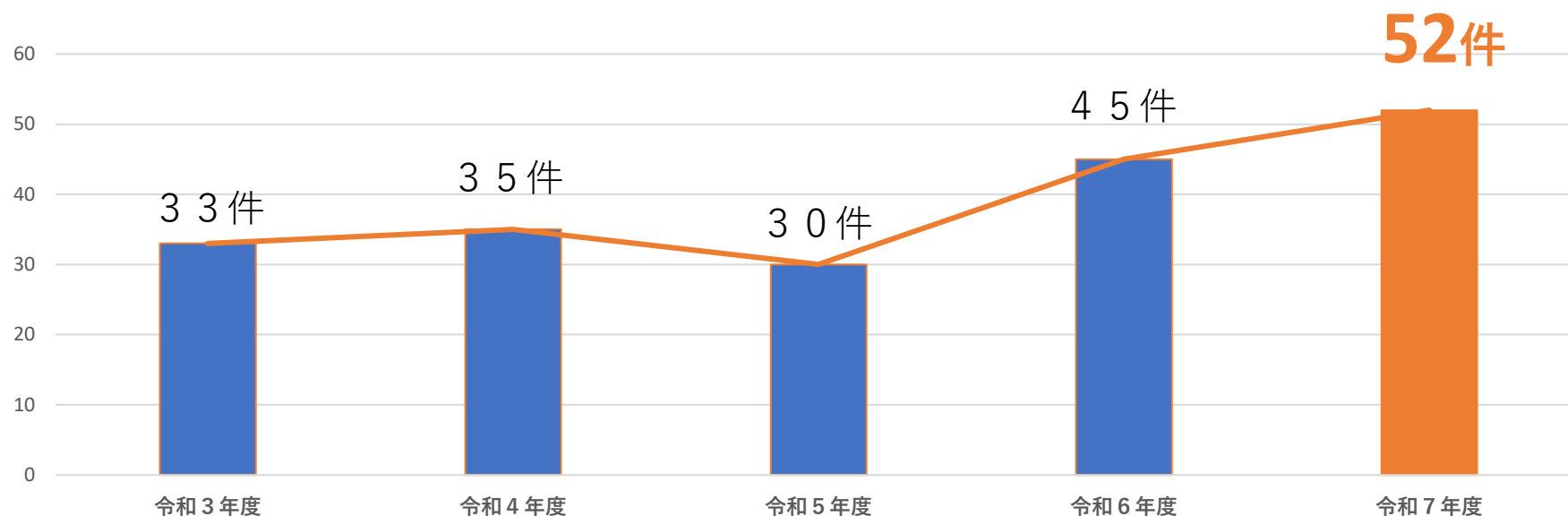
2025 年度版

01 相談件数の推移

※令和7年度の竜王町窓口の相談受付件数は52件で、昨年度より7件増えました。

主な要因としては、クレジットカードなど身に覚えのない請求や通信販売でのトラブルが増加傾向にありました。

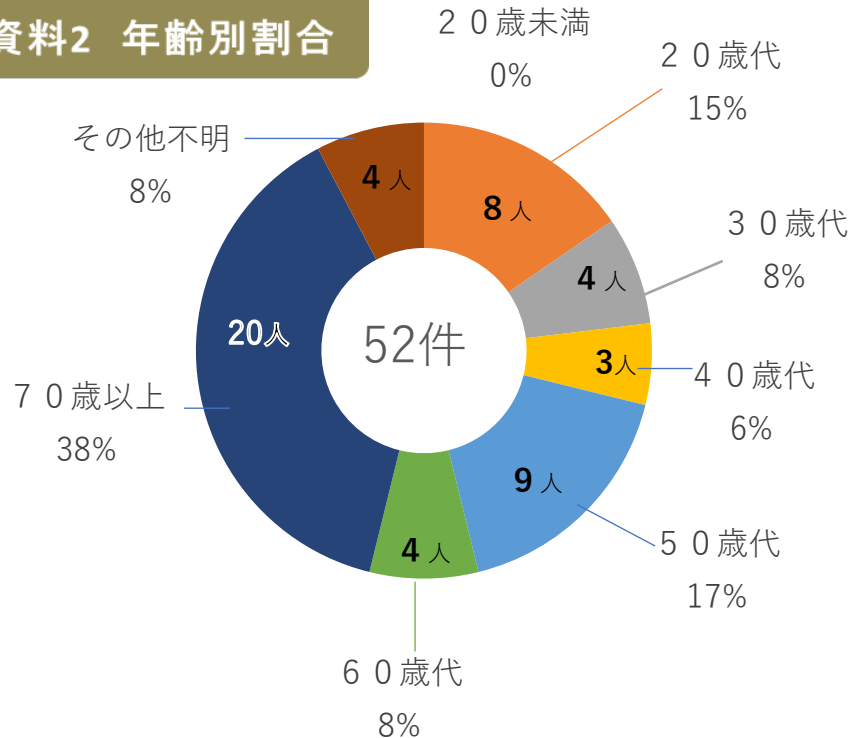
資料1 竜王町相談窓口の受付件数



02 契約者年齢と性別

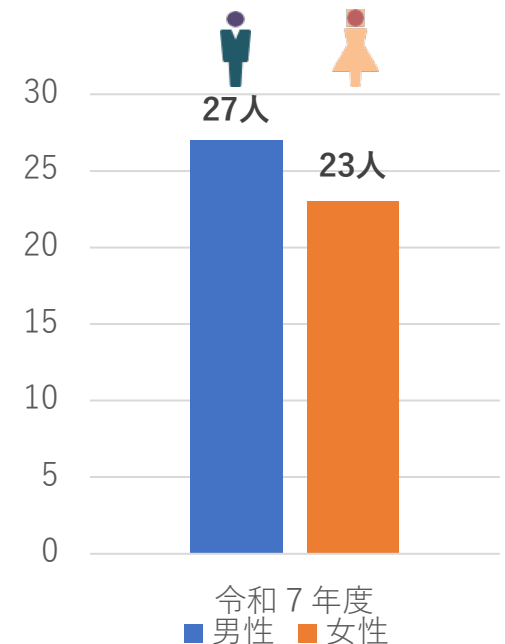
※契約者（相談における契約当事者のこと）の年齢は昨年度からほぼ変わらず、70歳以上が全体の38%を占めています。50歳代は昨年度より6%増となり、20歳代の相談は前年より10%増となりました。

資料2 年齢別割合



前年度		
令和6（2024）年度		
20歳未満	0件	
20歳代	2件	5%
30歳代	6件	13%
40歳代	3件	7%
50歳代	5件	11%
60歳代	4件	9%
70歳以上	19件	42%
その他不明	6件	13%
合計	45件	

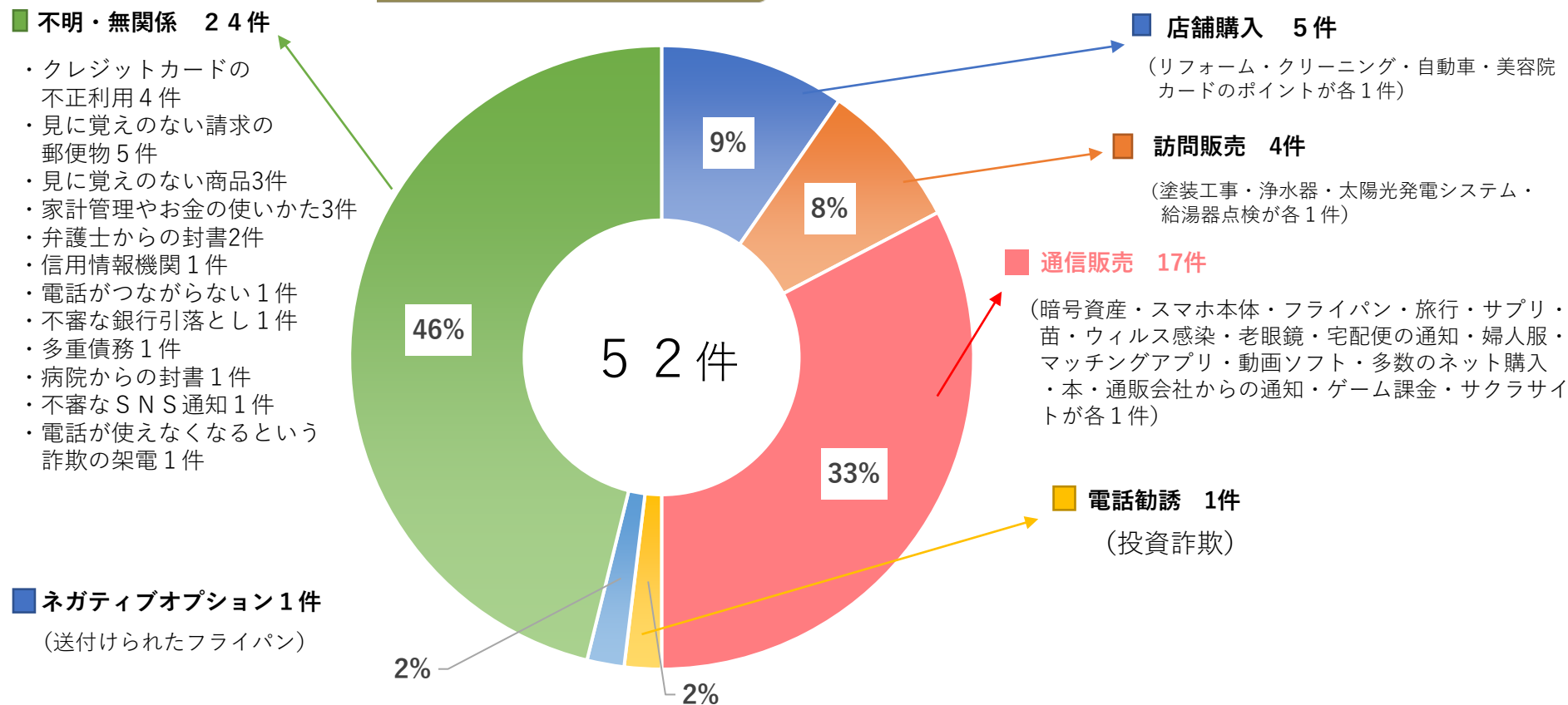
資料3 性別割合



03 販売形態別にみた相談状況

※通信販売の相談が増加傾向で全体の1/3を占め、インターネット通販が多く、商品内容も物の購入から暗号資産やサイト料金等多岐にわたっています。また身に覚えのない請求など、情報の真偽を問う相談も増えています。

資料4 販売購入形態



04 相談内容キーワードTOP10

※相談内容キーワードは、相談のトラブルに至った概要について、トラブルの問題点を表すために付与しています。

※下記トップ10のワードを見ると、どのような相談があったのかがうかがえます。4位に挙がっている「難解」は、消費者が専門用語や難しい用語が多く理解できない場合や、契約条件が複雑で理解できていないケースです。

資料5 相談内容キーワード TOP10

1位 高価格・料金

リフォーム工事代金で当初説明の2倍以上を請求された。訪販や点検商法で高額請求された。マッチングアプリで高額支払い。クレジットカードで不審な高額請求など、相談者が契約金額が高いと思った相談が多数ありました。

2位 インターネット 通販

スマホゲームの高額課金。ネット通販で商品が届かない。ネット広告から注文したら粗悪品が届いた。大手通販会社から次々と家族宛に商品が届くという相談がありました。

同率 2位 解約

よくわからないまま暗号資産を契約したが解約したい。退会したはずの会員制クラブが解約になっていない。訪販で太陽光発電システムを契約しクーリングオフしたが、解約できているか心配などの相談がありました。

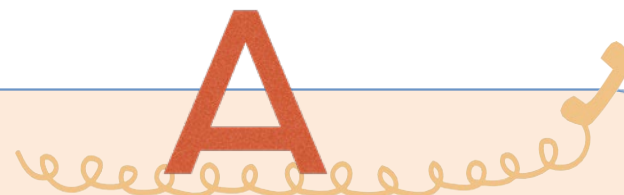
順位	キーワード
4	難解
5	返金
6	不当請求
7	説明不足
8	個人情報
9	電子広告
10	連絡不能

05 相談事例（ゲーム課金のトラブル）

※個人を特定する相談内容は省いています。



スマホでゲームアプリに課金をしているが、プラットフォームから届く請求メールの中に、身に覚えのない金額があることに気づいた。プラットフォームのサポートセンターに連絡すると、以前にも同様の購入履歴があると言われ、直近の課金分は返金するが、以前の購入分は返金できないと言われた。どうしたらよいのでしょうか。



【相談窓口の対応】

請求内容を窓口で一緒に整理すると、相談者が全く知らないサブスク契約が多数あった。このままでは請求が続くため解約処理の方法を助言し、ほとんどが解約できた。窓口からプラットフォームに調査を依頼すると、キャリアを変更する前からの契約が残っていたことや、アカウントの乗っ取りはないと判明した。相談者に、これからは請求メールを必ず確認するよう助言した。

※アプリ課金は詳細までチェックを！

check

- ・ゲーム課金は、履歴を必ずメモし、請求メールも必ずチェックしましょう。
- ・キャリア決済にしたスマホアプリのサブスク契約は、キャリアを変更しても自動的に切り替わらず、支払いが続きます。不要になったアプリのサブスク契約は、忘れず解約手続きをしましょう。
- ・お子さんのスマホのゲーム課金で、親の知らない間に高額になったという事例が、全国的に増えています。クレジットカードやキャリア決済の確認のメールは、こまめに詳細まで必ず確認しましょう。

06 相談事例（定期購入トラブル）

※個人を特定する相談内容は省いています。



新聞広告を見てサプリメントを電話で注文。

2か月経ち効果がないのでキャンセルの電話を

したら、4回の定期購入になっていてやめる

ことができないと言われた。

私はそんなことは聞いていないと言ったが

「広告に表示してあり、電話注文時も必ず説明

した」と言われた。私は聞いた覚えがないし、

契約をやめたい。

広告は手元にもう残っていない。

どうすれば良いのでしょうか？



【相談窓口の対応】

販売会社へ窓口から確認すると、4回の定期購入を条件に1ヶ月が無料で、1回につき3ヶ月分が届くシステムと分かった。販売会社は「条件は広告にも記載し、電話内容も録音し、商品と共に定期購入である説明の紙も入ってる。しかし今回は特例で、上司が判断し解約する」と説明があった。相談者には同様事例が一番多い消費者トラブルなので、通信販売は慎重にされるよう助言した。

※通信販売は、簡単には解約できません！

check

- ・テレビショッピングや新聞折り込み広告、カタログ販売、スマホなどのインターネット広告や大手販売サイトからの契約は通信販売になり、自ら注文するのでクーリングオフ（無条件解約のこと）の規定がありません。
- ・返品条件は販売会社の規約に沿う事になります。
- ・注文前に実際に手に取って商品を確認できないため、代引きで商品が届いてからトラブルになるケースも多い。
- ・返品条件は小さな文字だったり、探さないとわからない場所に表示される事が多く、同様の事例が多発しています。
- ・スマホで注文する場合は、最終確認画面を必ず確認し、スクリーンショットを保存しておきましょう。
- ・注文前に必ず、返品条件を確認しましょう。

07 竜王町内においての啓発活動-1



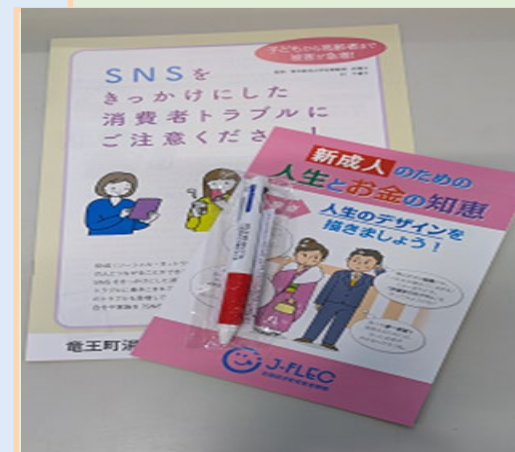
5月
消費者月間



12月
年末街頭啓発

6月

消防フェアwith
消費生活相談窓口
啓発



1月
二十歳のついで
で配布

07 竜王町内においての啓発活動-2

※4月、竜王町ホームページにて「SNSを悪用した詐欺にご注意ください！！」の記事を掲載。

※4月、校園長会や竜王町子ども会連合会にて、啓発活動について講座内容を説明。

☆出前講座「悪質商法とその対処法～最近の事例から～」

○6月・新村老人クラブ



○7月・駕輿丁自治会



○8月・社会福祉協議会で鶴川ふれあいプラザ



○12月・鏡集落センター



※8月、中日新聞「ハッピーライフ」に、滋賀県消費生活センターとの連携で消費生活の啓発原稿を掲載。

※1月、竜王町社会福祉協議会主催「いつまでも元気クラブ」の3か所にてリーフレットや啓発グッズの配布。

※2月、東近江圏域サービス調整会議にて、出前講座「障がい者の消費者トラブル～気づきと見守り～」を実施。

※1月・2月、竜王町内の小学校・中学校にリーフレット「みんなで学ぼう消費者のこと」を配布。

備考

- ・資料１～５／PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2025年４月１日～2026年３月31日までの登録分）より竜王町分を抽出したものです。
- ・資料２および４／割合の計算は整数になるよう四捨五入しており、合計が100%にならない場合があります。
- ・資料３／性別を確認できた件数のみ集計しており、相談件数と一致しない場合があります。

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのことです。

発行元

竜王町役場 生活安全課（竜王町防災センター内）

〒520-2592 滋賀県蒲生郡竜王町大字小口3

TEL：0748-58-3703（平日：月～金／8時30分～17時15分）

FAX：0748-58-2573

mail：seian@town.ryuoh.shiga.jp