

令和7(2025)年度 消費生活相談の状況

草津市消費生活センター



クゥとかいな
(消費者教育マスコットキャラクター)

消費生活センターの運営について

・消費者と事業者との契約に関する相談について、消費生活相談員を配置し、解決に向けた助言やあっせん、専門相談機関の案内等を行っています。

・市民が消費者被害に合わないよう、被害の防止に向けた教育・啓発が重要であり、関係機関等と連携して情報提供と注意喚起に努めています。

草津市消費生活センター ☎077-561-2353

開所(相談受付)時間

平日(月～金曜日) 午前9時から午後4時30分まで

全国共通消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

相談件数の状況

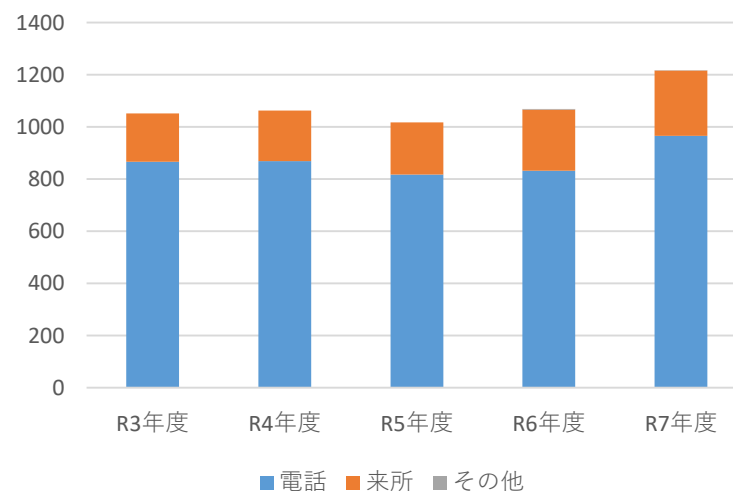
◇相談件数の推移

(件)

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
相談件数	1,052	1,063	1,017	1,069	1,217
(電話)	867	869	817	832	966
(来所)	185	194	200	235	250
(その他)				2	1

令和7年度の相談件数は、1,217件で過去5年間で最高件数となりました。主な要因としては、インターネットの利用による消費者トラブルの相談が増加していることが考えられます。

(件) 相談件数の推移



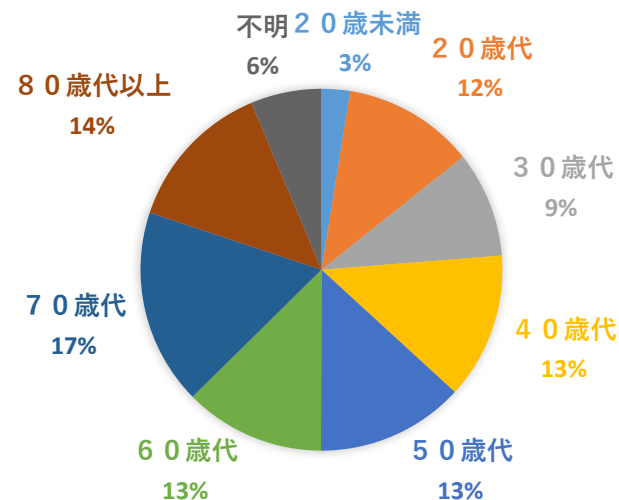
年代別相談件数

◇相談者の年代別

	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
20歳未満	25	21	29	24	31
20歳代	115	122	124	106	143
30歳代	134	127	100	88	115
40歳代	153	156	157	130	159
50歳代	175	166	144	176	161
60歳代	130	133	128	159	153
70歳代以上	255	270	265	324	378
不明	65	68	70	62	77
計	1,052	1,063	1,017	1,069	1,217

どの年代からも消費生活相談は寄せられていますが、70歳代からの相談が最も多く、70歳代以上の相談が全体のおよそ3割となっています。

年代別相談状況（R7年度）



相談受付(販売購入形態の内訳)

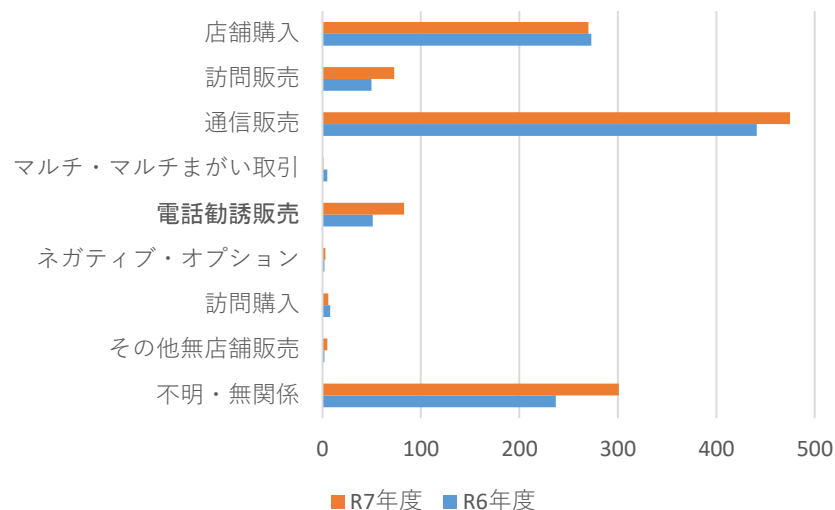
◇販売購入形態

(件)

	R6年度	R7年度
店舗購入	273	270
訪問販売	50	73
通信販売	441	475
マルチ・マルチまがい取引	5	1
電話勧誘販売	51	83
ネガティブ・オプション	2	3
訪問購入	8	6
その他無店舗販売	2	5
不明・無関係	237	301
計	1,069	1,217

販売購入形態の内訳

(件)



相談受付した販売購入形態は、通信販売が最も多くなっており、通信販売が日常生活に普及しているとともに、トラブルのリスクも有していると考えられます。

相談受付（販売購入形態の年代別内訳）

相談上位を占める「訪問販売」「通信販売」など、年代別件数を示します。

◇年代別の目立った販売購入形態（店舗購入以外）（令和7年度）（件）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	その他・不明	計
訪問販売	0	9	7	5	6	7	37	2	73
通信販売	20	61	37	74	67	65	125	26	475
電話勧誘販売	1	12	4	7	9	13	32	5	83
訪問購入	0	0	0	1	1	1	3	0	6

「通信販売」は、インターネット通販や定期購入の相談が多く、どの年代からも多く相談がありました。特に70歳代以上の方からの相談が高い状況となっています。

「訪問販売」「電話勧誘販売」は70歳代以上の相談が多く、高齢者世帯を狙って、言葉巧みに、屋根や外壁、床下の無料点検や不安をあおるなどして工事の契約をさせられたといった相談が多くみられました。

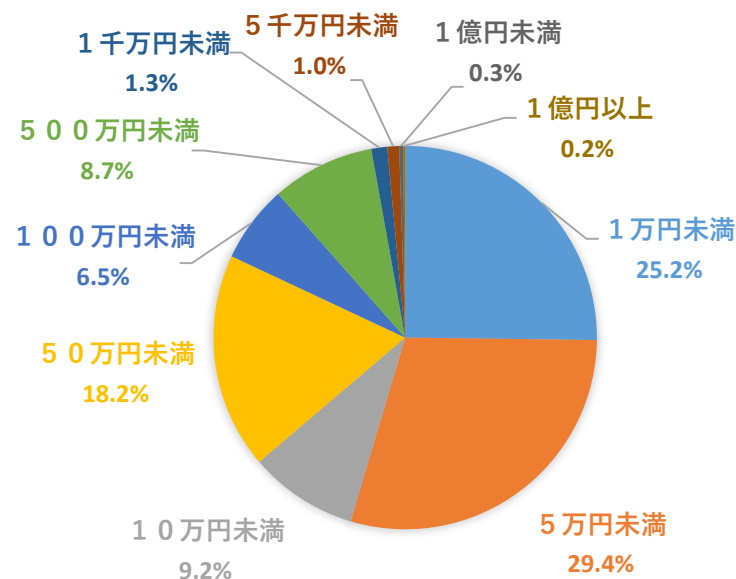
相談受付(相談金額の状況)

◇相談金額の状況

(件)

		R7年度
相談金額の内訳	1万円未満	151
	5万円未満	176
	10万円未満	55
	50万円未満	109
	100万円未満	39
	500万円未満	52
	1千万円未満	8
	5千万円未満	6
	1億円未満	2
	1億円以上	1
計		599
その他・不明		618
合計		1,217
相談金額の合計額		569,769,320円

相談金額内訳の状況



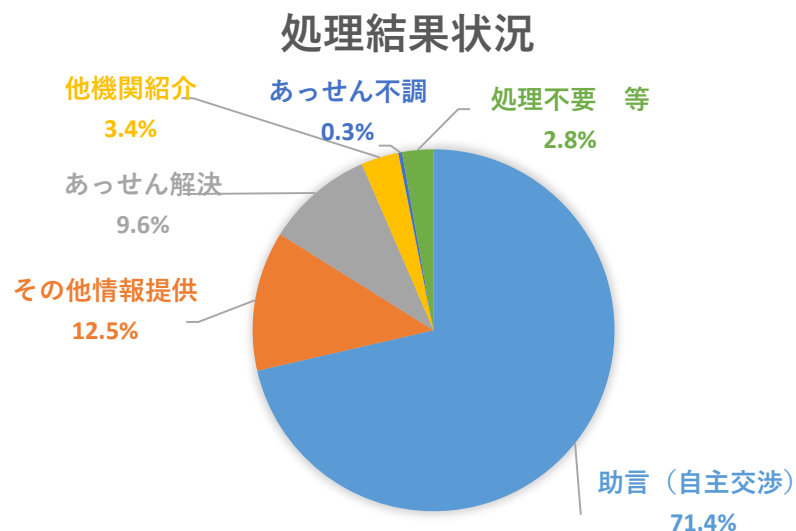
相談があった金額のうち、クーリング・オフ等の助言や事業者とのあっせんを行った結果、取り戻しができた額は毎年1割前後という状況です。金額が大きいほど取り戻しは困難になることが考えられます。

相談処理結果(令和7年度)

◇処理結果状況

(件)

処理内容	処理件数	割合
助言（自主交渉）	869	71.4%
その他情報提供	152	12.5%
あっせん解決	117	9.6%
他機関紹介	41	3.4%
あっせん不調	4	0.3%
処理不要 等	34	2.8%
計	1,217	100.0%



「助言(自主交渉)」「その他情報提供」「あっせん解決」「他機関紹介」により、概ね処理されています。

相談内容の内訳(令和7年度)

◇商品・サービス別相談状況(上位10位) (件)

順位	商品・サービス名	R7年度
1	化粧品	59
2	賃貸アパート	41
3	健康食品	35
4	フリーローン・サラ金	33
5	金融関連サービス	22
6	修理サービス	21
7	脱毛エステ	20
8	自動車	18
9	インターネット接続回線	15
10	医療サービス	12

・「定期購入」関連の相談が多く占める化粧品、健康食品に関する相談が多くなっている状況です。

・賃貸アパートの相談は、当市は学生マンションも多く、賃貸物件にかかる退去時の「原状回復」に関する相談が多くみられました。

他に、不審な電話やメールがあった、不審な請求、身に覚えのない荷物が送られてきたといった相談や個人情報の流出が心配といった特殊詐欺に関する相談も多くありました。

特徴的な相談内容

【全体】 インターネットを利用したトラブル

- ◆ SNS広告からの通信販売、“お試し価格500円”という広告見て化粧品を購入したが、定期購入になっていた。

（解約できない、返金に応じない、連絡がつかない）

- ◆ ネット注文したサイトが大手メーカーをかたったニセサイトだった。

（支払ったが商品が届かない、違う品物・粗悪品）

＊ お金を振り込むときは個人名義でないか、注意！

- ◆ SNSで知り合った人に勧められて投資の取引で支払ったが、儲かったはずの金額が引き出すことができない。

（ロマンス詐欺、投資詐欺、副業トラブルなど）

特徴的な相談内容

【こども】 保護者の同意を得ないまま、課金

◆ゲーム課金、スマホのギガ数アップを保護者の同意なしでこどもが行い、高額なクレジット請求がある。

* 未成年者が契約するには、原則として法定代理人の同意を得なければなりません。同意が必要なのに、同意を得ないで契約をしてしまった場合、契約を取り消すことができます。

しかし、「同意を得ている、成年者である」などと嘘をついたり、親のアカウントやパスワードが使われた場合、「親自身が使った」とみなされ、取消が認められないことがあります。

特徴的な相談内容

【学生・若者】 美容、賃貸物件、自動車・バイクに関すること、副業・セミナーへの勧誘

- ◆エステで高額な関連商品を購入させられた。予約取れず辞めたいが解約ができない。
- ◆賃貸アパートの退去時に高額な修繕費を請求された。契約の条件、入居後の建物設備の不具合。
- ◆中古の自動車やバイクの購入トラブル。ネットで調べたロードサービス業者に依頼して高額な請求をされた。
- ◆「簡単な作業で収入」で副業サイト、就活等のセミナーに登録し、ローンで高額な商材を購入させられた。

特徴的な相談内容

【高齢者】 高齢者宅を狙った「電話勧誘販売」や「訪問販売」による勧誘

- ◆ 購入を断ったにもかかわらず、健康食品や海産物が代引配達で何度も送られてくる。断っても着信番号を変えて何度も電話してくる。
- ◆ 高齢者宅を狙った、床下や屋根、給湯器などの点検を装い、工事をしないと危険などと不安をあおって高額な施工料を契約させる「点検商法」に関する相談。
- ◆ 購入業者が家に来て物品を買い取るという「訪問購入」で「何でもよい」と言うのでお願いした。冷静に考えて断ったら、急に態度を変えて引き下がらず、怖い思いをした。

特徴的な相談内容

屋根や給湯器などの点検を装い、工事をしないと危険などと不安をあおって商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談が多く、市内では分電盤に関する相談が12件ありました。

【トクリュウ(匿名・流動型犯罪グループ)の関与が疑われる点検商法に関する相談】

全国的に、高齢者宅を狙って屋根修繕や水回り工事等の住宅設備工事やリフォーム訪問販売を装い、高額な施工料を要求するなど、悪質リフォーム業者による犯罪行為が確認されています。様々な犯罪で得た金品を原資として、訪問販売に参入するトクリュウが関与するケースもあるといわれています。

トクリュウホットラインについて

滋賀県では、「トクリュウ・闇バイト・詐欺・強盗 緊急対策プラン」に基づき、令和7年1月末に県内消費生活相談窓口と県警察本部との間にホットラインを設置し、「トクリュウ」との関与が疑われる消費生活相談情報を警察へ共有している。

消費生活センターの啓発活動(令和7年度)

	内 容	詳 細
情報発信	広報くさつ	「ハイ消費生活相談員です」(6回)
	消費生活センターニュース	6月、12月に発行(町内会回覧)
	消費生活センターつうしん	H P掲載(4回)
	メール配信	毎月2回(国民生活センター発信情報 等)
	その他	ホームページ 庁舎および南草津駅デジタルサイネージ FMくさつ(スマートウエルネス草津出演)
啓発イベント	消費者被害防止キャンペーン	R7. 5. 17 エイスクエアで実施 消費者クイズ、啓発コーナー
	啓発ブース出展	宿場まつり、B K Cウエルカムデー、障害者スポーツ大会
消費者講座	出前講座	地域サロン 3か所 公共施設(まちづくりセンター) 3か所 事業所 1か所
	消費者教育出前講座	市内中学校 2校12クラス 市内高等学校 1校
	消費者講座	市・リーダー会主催 「美容に関する消費者トラブル防止」
その他	啓発物品配布	啓発リーフレット(民生委員児童委員、地域包括支援センター等) 小冊子「ぼくもわたしも消費者」(小学5年生に配布) クリアファイル(中学3年生に配布、イベントで配布)
	庁内ロビーでの啓発パネル設置	9月 庁舎1階ロビーで啓発パネルの展示
	庁内放送	5月の消費者月間の周知
	市内巡回バスへの啓発マグネット貼付	5、12月 なごみの郷、ロクハ荘巡回バスへ啓発マグネットの貼付
	成人式での啓発	啓発イラスト動画放映

消費生活センターの啓発活動

消費者被害防止キャンペーン



消費者講座



中学校での消費者教育出前講座



地域での出前講座

