

みやこ

京・くらしの安心安全情報 第148号

(令和8年8月)

京都市消費生活総合センター



～ 目 次 ～

- (1面) 消費生活総合センターでは何ができるの？
- (2・3面) 令和7年度消費生活相談の状況
- (4面) オンラインゲーム課金のトラブルについて



消費生活総合センターでは何ができるの？

消費生活総合センターは、**京都市内にお住まいの方が、消費者として**行った買い物や契約で困ったときに相談できる窓口です。専門の相談員が、中立な立場で話を聞き、法律に沿ってアドバイスします。ご相談は**無料**です。来所相談をご希望の場合は、下記電話番号にお電話いただき、予約をお取りください。

できること

- 買い物やサービスの利用による契約トラブルの相談について、消費者ご自身が交渉するための助言や情報提供をする。
- 相談者の状態や、事業者の対応などの理由で、ご自身の交渉が困難である場合、相談者と事業者の間に入って、中立な立場であっせん（話し合いによる解決のための調整）をする。
- 受け付けた相談情報を、国等に報告する。

できないこと

- × 事業者の対応について強制する。
例：店員の接客態度を強制的に改めさせるなど。
- × 相談者の代理人として交渉する。
- × 「個人」と「個人」との間での取引に関するトラブル。
例：ネットフリマで「個人」から物品を購入した場合や、「個人」同士のお金の貸し借りなど。

よくある勘違い

～「あっせん」と「代理人」の違い～

消費生活総合センターでは、買い物やサービスの利用による契約トラブル事例に応じ、相談員が事業者との間に入って、解決に向けた話し合いのお手伝いすることがあります（これが「あっせん」です）が、相談員が相談者の「代理人」として交渉したり、代わりに問題を解決したりするわけではありません。例えば、「解約したい」との相談を受けた場合、相談員は事業者「相談者は解約を希望している」という意向を取り次ぐ立場であり、一方的に事業者に解約をさせることはできません。

また、クーリング・オフが適用できる場合は、手続きの方法を相談者に説明することはできますが、相談者に代わって手続きそのものを行うことはできません。

困ったときは**京都市消費生活総合センター**まで
☎ **075-366-1319** (相談受付時間：月～金 午前9時～午後5時)

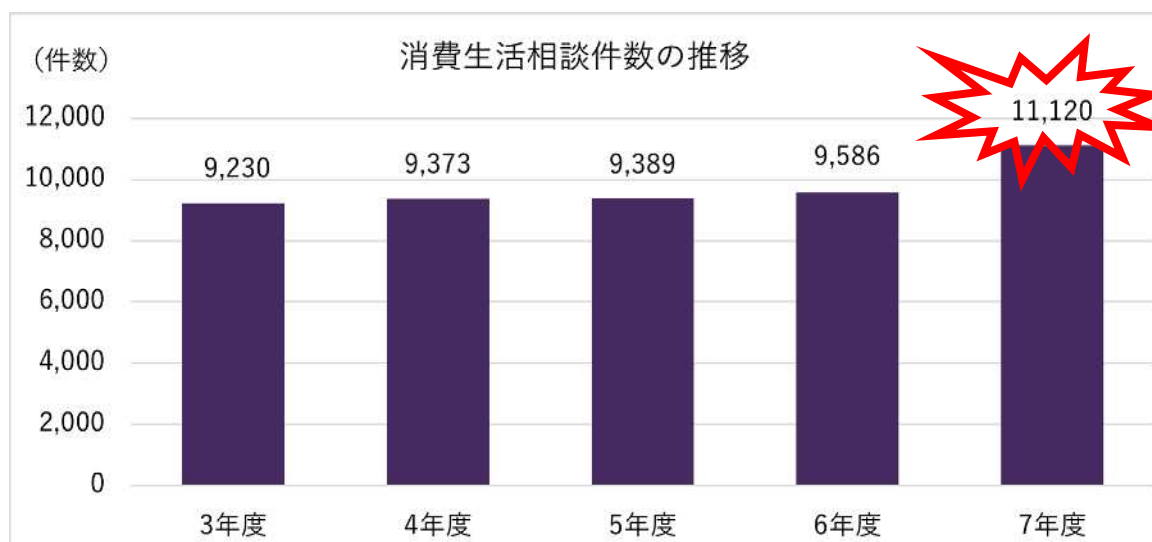


京都市消費生活総合センター

令和7年度消費生活相談の状況をまとめました！



京都市が令和7年度に受け付けた消費生活相談の件数は**11,120件**となり、前年度から**約1,500件増加**しました。



■ 20代～30代の契約者からの相談件数が大幅に増加！

＜1,824件（令和6年度） ⇒ 2,307件（令和7年度）＞

■ 特に20代では理美容に関する相談が約2倍に増加。

＜66件（令和6年度） ⇒ 122件（令和7年度）＞

（単位：件数）

	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上	無回答	合計
7年度	306	1,299	1,008	1,126	1,758	1,724	1,559	929	1,411	11,120
6年度	272	1,042	782	1,034	1,548	1,570	1,400	830	1,108	9,586
5年度	236	1,082	894	1,146	1,606	1,362	1,371	755	937	9,389
増減件数 (R6→R7)	34	257	226	92	210	154	159	99	303	1,534
増減率 (R6→R7)	112.5%	124.7%	128.9%	108.9%	113.6%	109.8%	111.4%	111.9%	127.3%	116.0%



エステサロンの倒産・閉店によるトラブル事例が多く見られます。
リスクを回避するために、高額な長期コース契約を避けて「都度払い」を利用するなどの対策が効果的です！

※ 特に「理美容」に関する相談に関しては、全年代の約半分を若年層（18歳～25歳）が占めています。

■ 相談の多いトラブル

相談件数が特に多いトラブルを3つ挙げてみました。このような事例に当てはまる場合は、消費生活総合センターまでご相談ください！

＜こんな話にはご注意ください！＞

① 定期購入

【例】 広告に「1回限り」「定期縛りなし」と記載されていたので契約した。

初回の商品が届き、しばらくするとまた商品が届いたので業者に電話をすると、「定期コースに申し込んでおり、初回で解約する場合は定価との差額を請求する。」と言われた。

※ **「定期縛りなし＝1回限りの購入」とは限りません！**

※ 通販サイトによっては、「解約するまで定期購入が続く」という意味で「定期縛りなし」と表記することもあるため、定期購入の条件が含まれていないか、よく注意しましょう！



② レスキュー商法

【例】 自宅の水道が水漏れしたため、インターネット上で安価な料金を広告に掲載していた業者に修理を依頼したところ、数十万円に及ぶ高額な請求を受けた。

※ **1度支払ってしまった金銭の返金は、困難な場合が多いです！**

※ 金額に納得できない場合は、「手持ちがない」などと伝え、その場で支払わないように注意しましょう！



③ 詐欺に関する相談

【例】 ○ 「商品が在庫切れのため、〇〇ペイで返金する」と業者から連絡がきた。

返金手続きの案内を受けているうちに、いつの間にか送金させられていた。

○ 郵便局などを装い、自動音声等による不審な電話がかかってくる。

※ 公式サイトでは売り切れている商品や、公式サイトとの価格と比較して極端に安く販売されている商品には注意しましょう！

※ **非通知や国際電話（＋から始まる番号）からの電話は、詐欺の可能性が高いです！**



～消費生活総合センター職員のひとりごと～

消費生活総合センターには、事業者の方が、自社に関する情報提供を行うとともに、当センターに寄せられた消費者相談の事例を確認し、今後の改善に生かす目的で、定期的に来所され、意見交換する機会があります。

先日来所された事業者の方から「市民の方へ啓発する機会があれば、ぜひ伝えてほしい」とお願いがあった事例をご紹介します。

【例】 自社の社員を名乗る人物が「点検」と称して、突然訪問してきた。不審に思ったので、その企業のコールセンターに確認したところ、訪問履歴は見当たらず、別の企業が自社の名前をかたって訪問していることが分かった。

少しでも不審に感じたら「検討します。」と伝え、絶対に家の中に入れないようにしましょう。

また、もらった名刺や会社名をもとに、企業の公式窓口を確認するのも1つの方法です。

「え、こんなに？」夏休みのゲーム課金、親子で防ごう！！

待ちに待った夏休み！外は猛暑で、家でゲーム時間を満喫のはずが…。 「気づいたら高額課金」「子供が勝手に購入していた」など、ゲーム課金トラブルの相談が増える季節でもあります。

”うちは大丈夫”と思っている今が要注意。

実際の相談事例をご紹介しますので、ぜひご家庭でも一度、課金をする場合のルールを家族で話し合うとともに、課金の仕組みを一緒に確認する機会作ってみてはいかがでしょうか。

事 例

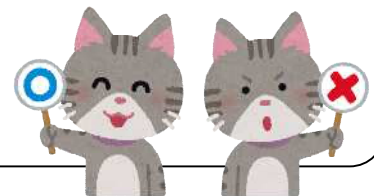
中学生の息子が、夏休み中にスマホのオンラインゲームで高額な課金をしていたようで、クレジットカードの請求額を確認して課金が発覚した。

請求額は約15万円で、支払いに困っている。課金を取消して返金してほしい。

CHECK!



- ☐ 保護者のスマホで遊ばせる時に、保護者のアカウントをログオフしていますか？
- ☐ スマホのアカウント決済や、キャリア決済のそれぞれに、パスワードは設定していますか？
- ☐ クレジットカードは子どもの手の届く所に置いていませんか？
- ☐ 決済完了メールを見落としていませんか？
- ☐ 決済の上限額設定は今の金額で大丈夫ですか？



トラブルが発生したら

未成年者が保護者の承諾なくオンラインゲームの課金をしてしまい、事業者とトラブルが生じた場合は、一度、消費生活総合センターへご相談ください。返金に向けた対応方法をアドバイスします。

悪質商法、買い物、契約などに関する困りごとがあれば気軽にご相談ください。

京都市消費生活総合センター ☎ 075-366-1319（消費生活相談専用）

☎ 075-256-1316（多重債務相談専用）

☎ 075-366-2250（各種相談会の問合せ）

相談受付時間：月～金（祝休日を除く。）午前9時～午後5時

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/>



＊ 土日祝休日（年末年始を除く。）の緊急時のご相談は、
⇒ 消費者ホットライン 188（局番なし） 午前10時～午後4時（電話相談のみ）
※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。

この印刷物が不要になれば
「雑がみ」として古紙回収等へ！



京都市文化市民局文化市民部消費生活総合センター
令和8年8月発行 京都市印刷物第081379号