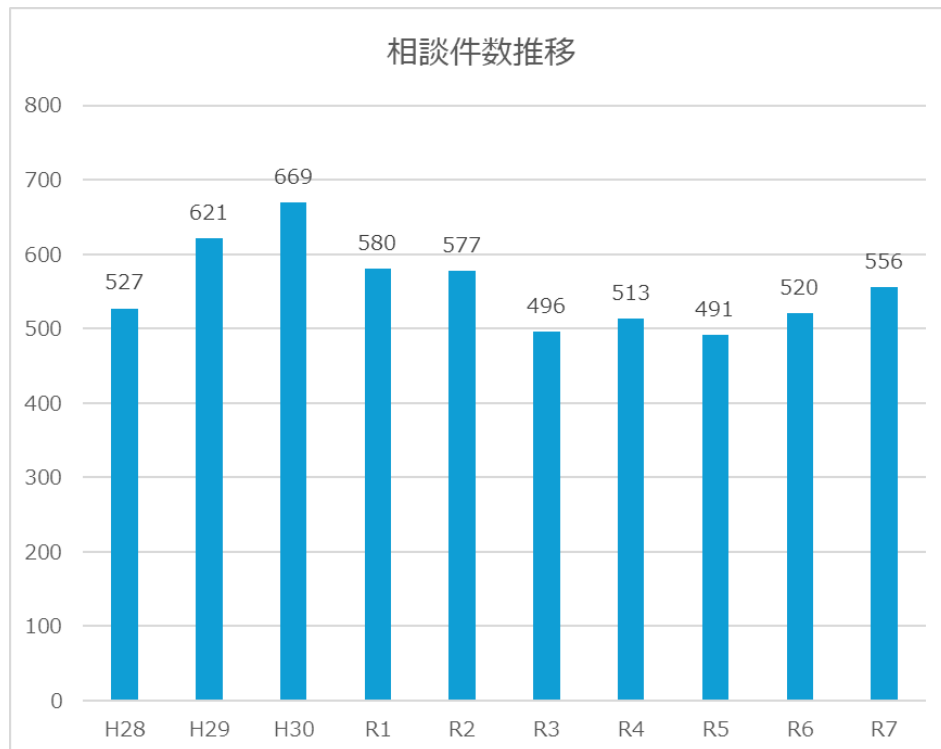


令和 7 年度 近江八幡市 消費生活相談の概況

令和 8 年 7 月

このたび、近江八幡市の消費生活相談の概況をまとめましたので、お知らせします。

1. 消費生活相談件数の推移



【傾向と特徴】

- ・令和 7 年度の消費生活相談受付件数は 556 件であり、昨年度より 7%増加しました。
中でも、70 歳以上の相談割合は多くなっています。
- ・令和 7 年度、被害救済された相談は 60 件で、そのうち 31 件が通信販売で救済され、12 件がクーリング・オフ制度を利用して救済できています。
- ・商品・役務別相談件数は、令和 6 年度と同様に通信販売による健康食品・化粧品の相談が多くなっています。
- ・近年、インターネット通販の相談件数は横ばいですが、インターネット通販のうち定期購入に関する相談がやや増加傾向です。

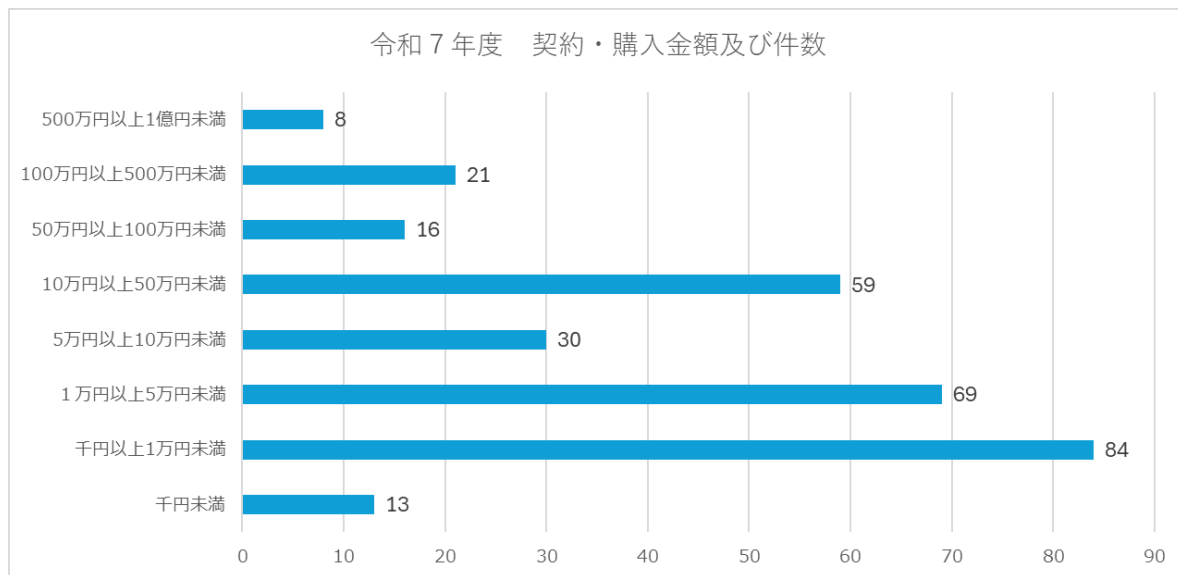
2. 相談割合

- ・年齢別では 70 歳以上の相談割合が最も高く、24.5%（前年度 19.6%）となっています。
- ・把握可能な範囲で、障がい者の相談は 23 件あり、全体の 4%でした。

年齢層	令和 7 年度 (%)	令和 6 年度 (%)
20 歳未満	1.3	2.3
20 歳代	4.5	5.2
30 歳代	7.0	3.8
40 歳代	6.7	6.2
50 歳代	9.0	6.3
60 歳代	12.6	14.4
70 歳代以上	24.5	19.6
不明	34.5	42.1

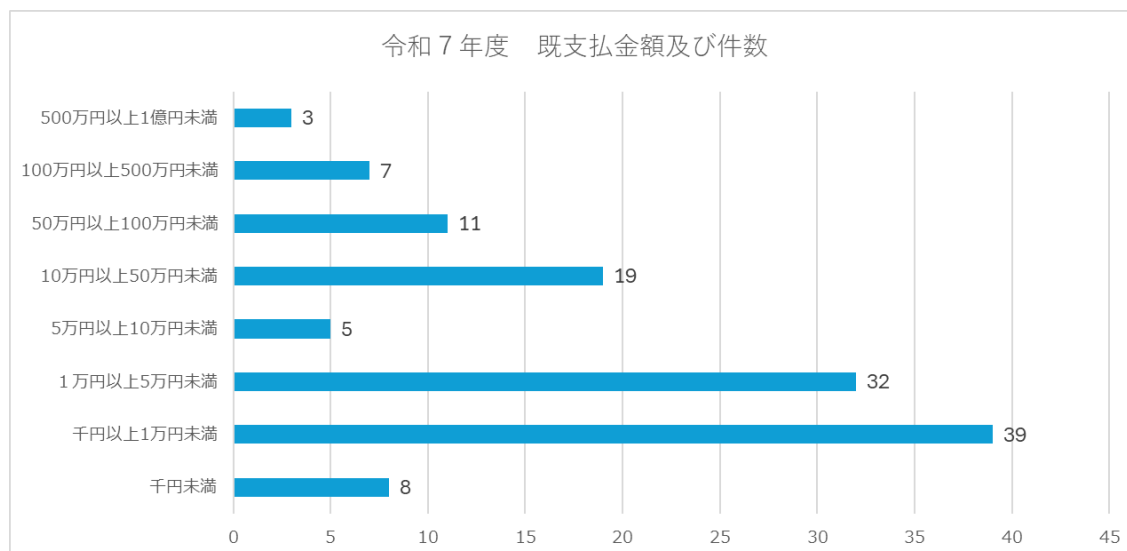
3. 契約購入金額及び件数

- ・契約購入金額が 500 万円以上の住宅や投資関連の相談は 8 件ありました。
- ・契約購入金額の総額は、223,029,884 円でした。



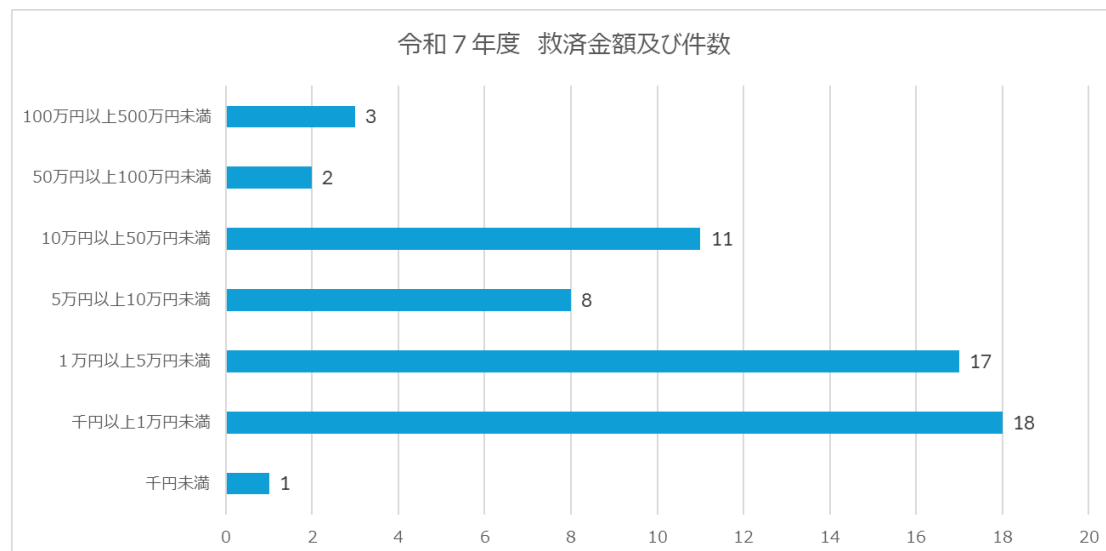
4. 既支払金額及び件数

- ・既支払金額が 100 万円以上の相談は 10 件ありました。
- ・救済額の総額は、64,215,540 円でした。



5. 被害救済金額及び件数

- ・救済金額が 100 万円以上の相談は 3 件ありました。救済額の総額は、10,784,375 円でした。

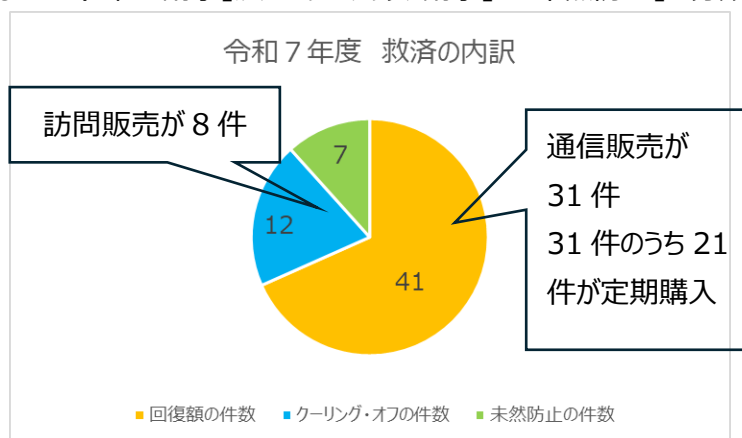


- ・救済された相談件数の内訳は以下になります。

回復額：既に契約、申し込みしてしまった金額の全部または一部が相談者に返金または免除された金額（クーリング・オフを除く）は、1,251,322 円でした。

クーリング・オフ（＊）：クーリング・オフを根拠に返金、解約、取消された金額は、8,023,320 円でした。

未然防止：相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額は、1,509,733円でした。（「架空請求」及び「ワンクリック請求」は「未然防止」に分類）



（＊）クーリング・オフ：突然の電話や訪問など不意打ちで勧誘された場合や、複雑な取引で内容がよく理解できず、冷静に判断できないまま契約してしまった場合など、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。いわば、「冷静になってよく考える期間」です。クーリング・オフができる取引は、法律で定められています。

クーリング・オフ制度を利用して救済できた相談事例

- ・太陽光発電の蓄電池の契約をしたが、高額のためやめたいと思うが、どうすればいいか
- ・ネットで見つけたトイレ詰まりの修理業者から高額な請求があったが、どうすればいいか
- ・高額な教材を勧められ契約したが、クーリング・オフしたい

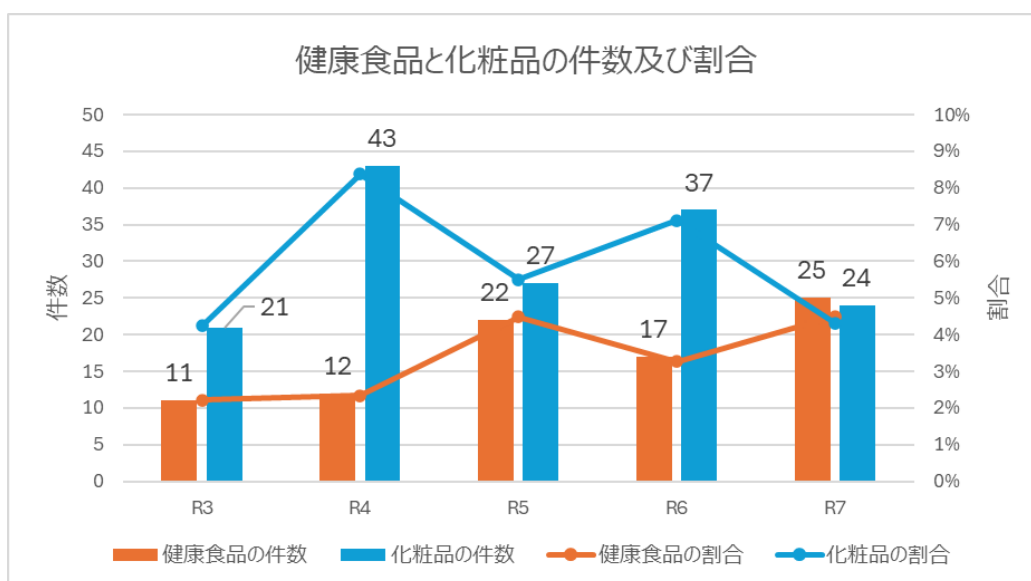
6. 商品・役務別相談状況

- ・健康食品、化粧品の相談が多く、これらは通信販売の定期購入による相談が多くなっています。
- ・商品一般は、商品に関する相談であることは明確ですが、分類を特定できない、または特定する必要がないもので、特殊詐欺につながる不審な電話などが該当します。
- ・役務その他は、質問サイトやロードサービスなどが該当します。

令和 7 年度			令和 6 年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	商品一般	92	商品一般	88
2	役務その他	41	化粧品	37
3	レンタル・リース・その他	26	工事・建築・加工	34
4	健康食品	25	役務その他	29
5	化粧品	24	健康食品	17
6	工事・建築・加工	16	修理・補修	16
7	移動通信サービス	14	自動車	11
8	インターネット通信サービス	14	移動通信サービス	9
9	理美容	13	電気	9
10	紳士・婦人洋服	12	インターネット通信サービス	7

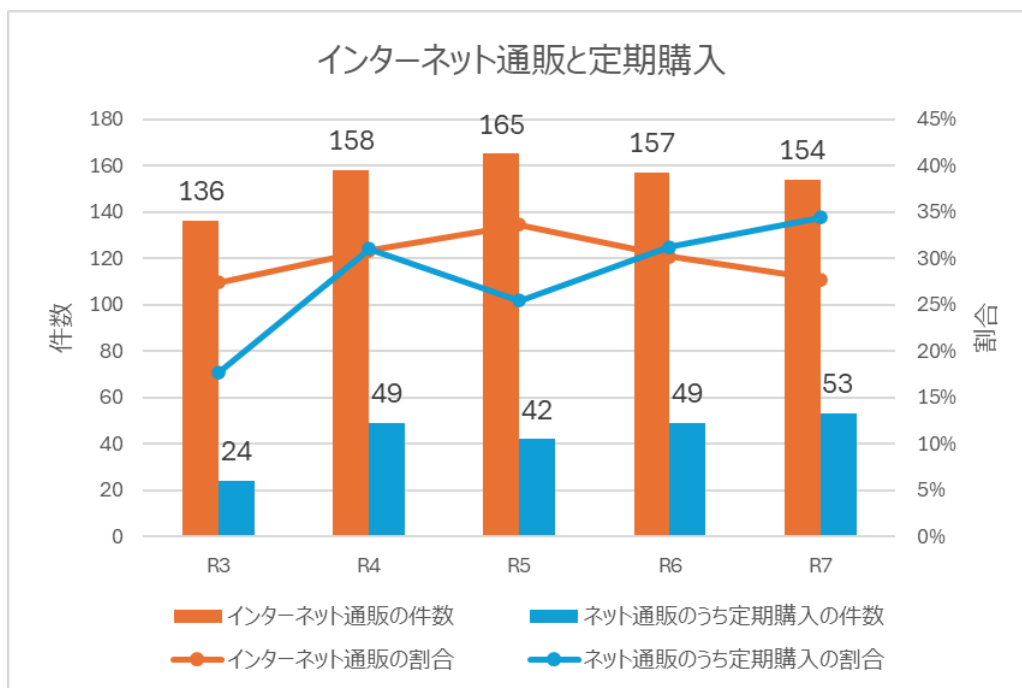
7. 健康食品と化粧品の相談件数及び割合の推移

- ・近年、健康食品の件数、割合ともにほぼ横ばいの状況です。



8. インターネット通販と定期購入の相談件数及び割合の推移

・近年、インターネット通販の件数は横ばいですが、インターネット通販のうち定期購入に関する相談はやや増加傾向の状況です。



インターネット通販のうち定期購入に関する相談事例

- ・「初回 5 0 0 円」という広告を見てネットで酵素飲料を注文。体に合わないので解約しようと思っているうちに次が届いてしまった。
- ・スマホで「お試し」と書かれた医薬品を注文したところ 2 回目が届き定期購入と気付いた。事業者へ返品を申し出たが断られた。