

消費者トラブル対策講座

～安心な暮らしと持続可能な社会のために～

2025年10月25日

弁護士 城田 孝子

自己紹介

1994年 湘南高校卒業(全69回生)

1年6組(グリーン)、2・3年10組(ブラウン)

2・3年時はプレハブ校舎で過ごす

剣道部(女子主将)

1999年 一橋大学法学部卒業

2000年 司法試験合格

和光市の研修所で過ごした後、実務修習は仙台へ

消費者問題を中心に扱う弁護士事務所で修習

2002年 弁護士登録(神奈川県弁護士会)

2012年 地元平塚で城田法律事務所開業

現・神奈川県弁護士会消費者問題対策委員会委員長
湘友会平塚支部事務局

消費者トラブルの実情

- 2024年度、全国の消費生活センターに寄せられた相談件数は 約90万件
- 契約購入金額は 約10.9兆円

※令和7年版 消費者白書(消費者庁)より

トラブルに遭って消費生活センターに相談する人は、
全体の5%~15%と言われている

最近の傾向として

図表1-5
消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2024年)

順位	全体	
	商品・サービス	件数
総件数		899,708
1	商品一般(例:迷惑メール、不審な電話)	99,509
2	不動産貸借	39,653
3	他の健康食品	33,541
4	基礎化粧品	31,177
5	工事・建築	29,945
6	役務その他サービス	26,652
7	フリーローン・サラ金	20,318
8	インターネット接続回線	19,773
9	携帯電話サービス	17,698
10	修理サービス	17,262

迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最多

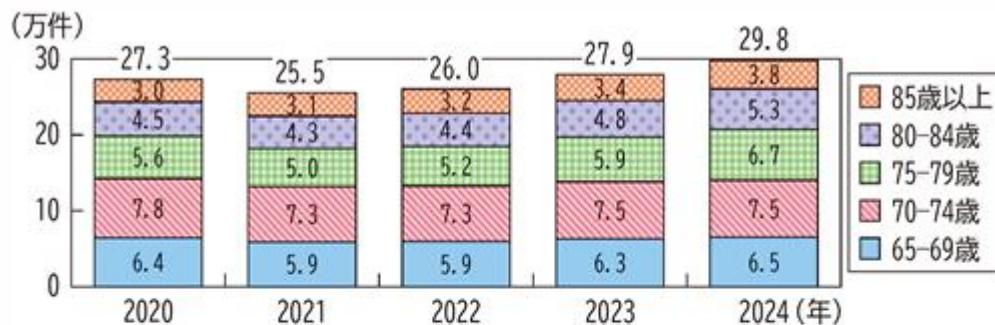
次いで、「不動産貸借」に関する相談が多く、解約時に高額な違約金や修理代金を請求される事案など

「他の健康食品」「基礎化粧品」は、ネット通販による定期購入の事案が多い

「工事・建築」には、訪問販売によるリフォーム詐欺、点検商法による被害を含む

最近の傾向として

図表1-6 高齢者の消費生活相談件数の推移



図表1-7 認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



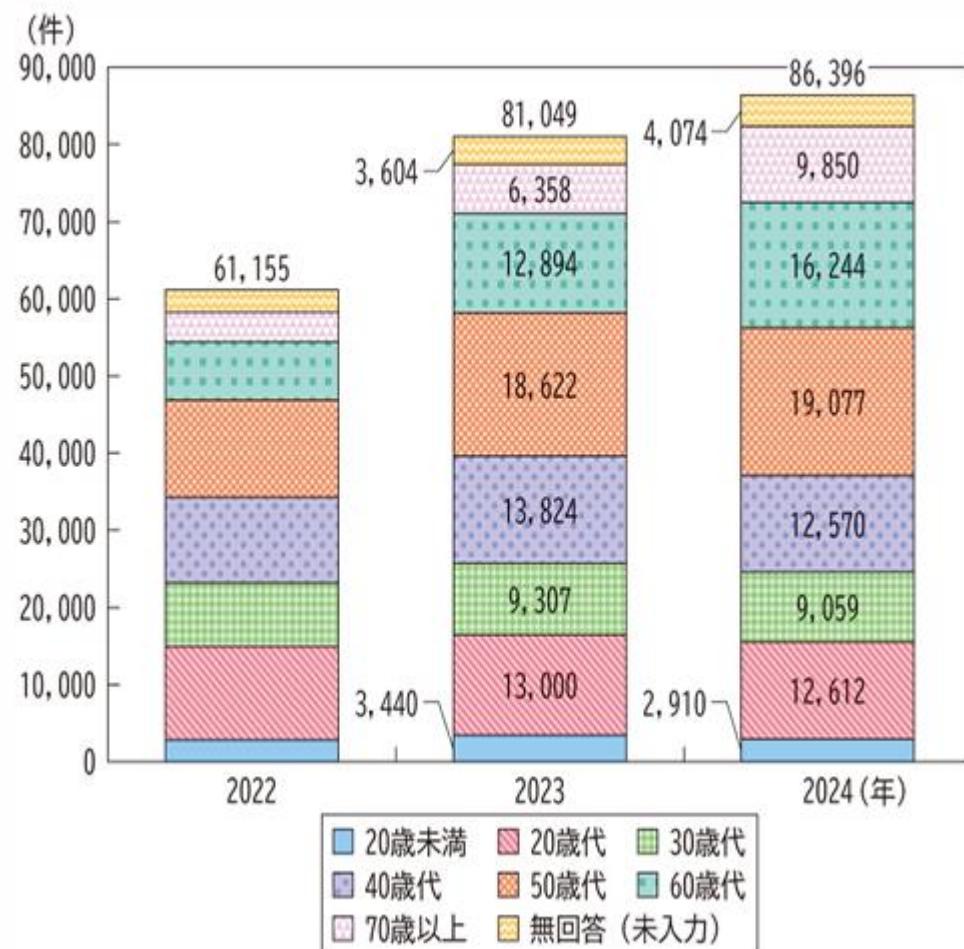
高齢者の相談件数は、**29.8万件**で**前年より増加**
相談全体の3割程度を占める

認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、**問題が顕在化しにくい**傾向がある

⇒特に周囲の**見守り**が必要。

最近の傾向として

図表1-11 SNSが関係する消費生活相談件数の推移



SNSが関係する相談件数は
8万6396件で、前年より増加

幅広い年齢層から相談が寄せられ
ているが、40歳代以上の年齢層の
占める割合が高い傾向にある

SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺で
は数百万、数千万の被害となるこ
とがある

消費者行政の一元化

2009年9月 消費者庁の発足

- 各省庁でばらばらだった消費者行政を一元化
- 「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」を目指す
- 中央省庁の行政を、明治以来の生産者優先から、
消費者重視へ転換する

点検商法



不要な契約を結んでしまった場合には、
消費生活センターに相談

■クーリングオフ
(特定商取引法・訪問販売)

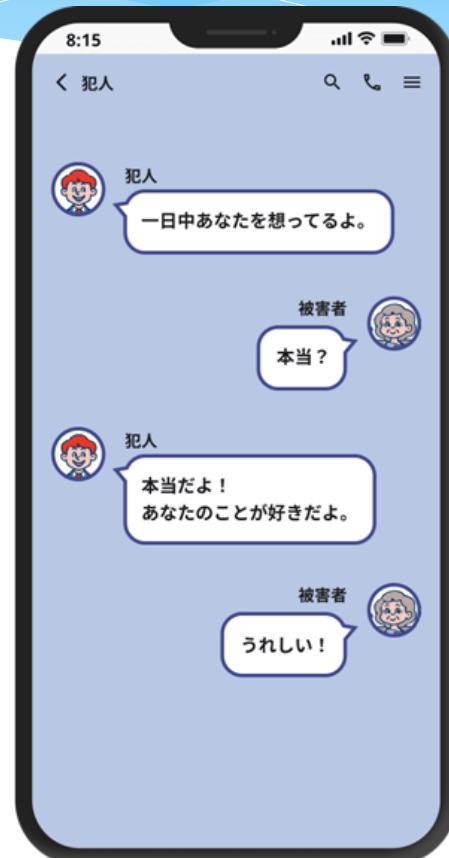
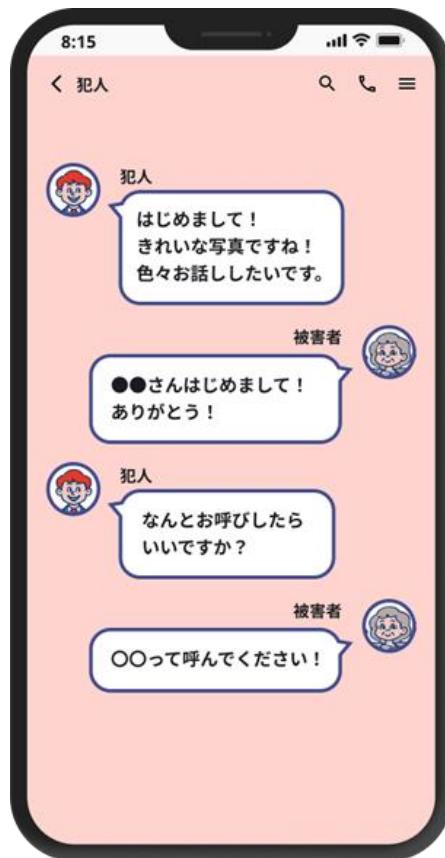
■無効・取消し
(消費者契約法・特定商取引法)

とはいえ、そもそも犯罪目的の悪質な業者が多い
その場で契約しない
契約前に家族・知人に相談
困った場合は110番

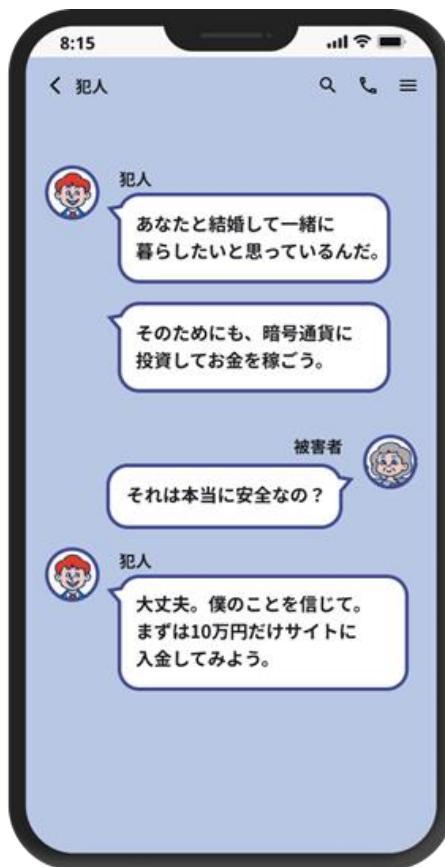
※警視庁HPより

SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺

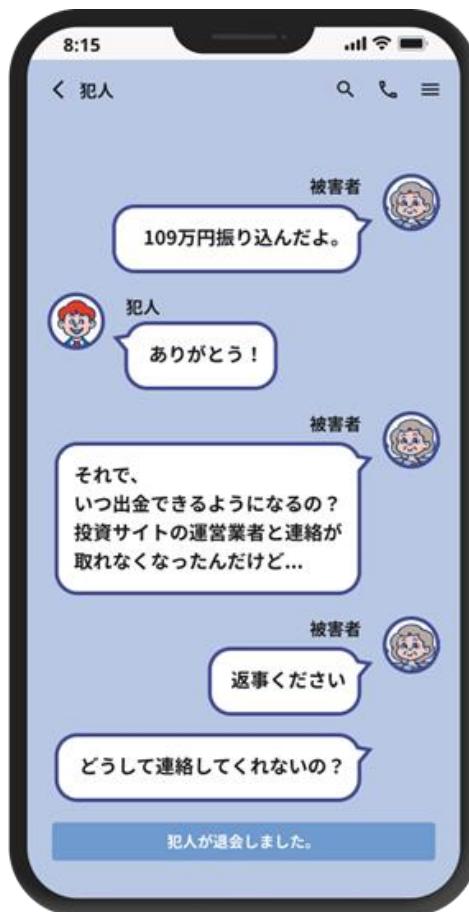
手口の一例 ※画像は警察庁特殊詐欺対策HPより



SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺



SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺



警察庁の統計によれば、令和6年のSNS型投資・ロマンス詐欺の認知件数は**10, 237件**(前年比166.2%)、被害額は**1, 271. 9億円**(前年比179. 4%)

マッチングアプリで出会った相手や、ネット上の広告から、LINEのやり取り(90%以上)に誘導される

銀行振込、暗号資産(ビットコイン、イーサリアムなど)での送金を求められる

■銀行振込の場合、「振り込め詐欺救済法」に基づく口座凍結が可能、ただし**残高がない**場合が多い

■暗号資産で送金した場合、被害回復ができた事例の**報告はない**

■そもそも、**加害者が特定できない**

ニセ広告訴訟

FacebookやInstagramの広告から、LINE等のやり取りに誘導され、投資被害に遭った約30人が、米メタと日本法人を被告として、全国5地裁で一斉提訴(2024年10月)。請求総額は3億円超。

請求総額は3億円超。

湘南 135

湘南

田園都市
相模原 川崎
厚木 横浜
湘南 横須賀

關南支局
〒250-0052 横浜市鶴見区鶴見496
TEL 0466-90-4831 FAX x22-600
鶴瀬支局
〒238-0088 横須賀市大船町1-19-1
TEL 046-623-0078 FAX x823-0078
原支局
〒231-0023 中野区山手町51-1
TEL 045-261-7992 FAX x201-834
E-mail yokohama@yomurl.com
横原支局
〒252-023
神奈川県中央市相模原4-3-14
TEL 042-752-0255 FAX x776-234
東京支局
〒204-221-5100 FAX x222-198
鎌倉支局
〒210-0006 川崎市砂子2-10-16
TEL 044-222-3508 FAX x222-3508
横川市支局
〒451-201-798
E-mail通信部 0483-24-4111
小田原通信部 0465-34-518
藤野通信部 046-221-510
厚岸通信部 044-329-590
ホームページ www.kokusai.ocn.ne.jp/~kokusai/

購読は
0120-4343-8



横須賀で原子
米空母
住民など
米海軍横須賀基地（横
須賀市）に停泊する原子力艦
の放射能漏れを想定した横
須賀市の原子力防災訓練が
29日、同市長浦町で行われ
た。住民や長浦小児童、市
職員ら約200人が参加し、
し、屋内避難の手順を確認
した。

放射能漏れ想定
力防災訓練

3人と1法人 計3075万円賠償請求

メタ提訴県内でも

可能性があると予見できた
のに調査せず、掲載しない
義務を怠った。なごとして
いわ。

ニセ広告訴訟

広告掲載者は、広告内容の真実性に疑念を抱くべき特別の事情があって、利用者に不測の損害を及ぼすおそれがあることを予見し、又は予見し得た場合には、同広告内容の真実性の調査確認をして、虚偽広告を利用者に提供してはならない（最高裁平成元年9月19日・日本コーポ事件）

* 上記は新聞広告の事例、インターネット上の広告でも同様のことが言えるのではないか

* メタ社が広告掲載時・掲載後、適切な審査・削除対応を行っていたと言えるかなど、論点多数

インターネット上の広告規制のあり方に関する議論が必要

成年年齢の引き下げ

未成年者が契約を締結するには、原則として親の同意が必要
同意がなければ契約を取り消すことができる
= 未成年者取消権)

民法の改正により、**成年年齢は20歳から18歳へ引き下げ**
(2022年4月1日から)

18歳から未成年者取消権を行使できなくなる。



消費者被害拡大のおそれ
ネット通販、美容整形、マルチ商法、情報商材など

成年年齢引き下げ

- * 消費者教育の充実
- * 若年者が被害を受けやすい取引類型の規制
- * 若年者に対する与信規制
- * 消費生活相談窓口の充実、周知

手口は巧妙化・複雑化、ネット環境の普及、支払手段の多様化

→子どもの頃から金融、経済に関する正しい知識を身につける
ことが必要

見守りネットワーク

高齢者の消費者トラブルを防ぐための

見守りチェックリスト

家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

★不安に思った場合やトラブルになった場合は、

消費者ホットライン（188：「いやや！」）にご相談ください！



独立行政法人
国民生活センター

消費者庁 消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン

平成26年6月の消費者安全法の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「**消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)**」を設置できることとなった。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためにには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者、消費生活ソーシャルワーカー、自治会など、地域で見守る多様な担い手の気付きを、消費生活センターにつなぐことが何より大切

見守りネットワーク

神奈川県で見守りネットワークが設置されているのは鎌倉市のみ
(2025年9月末時点)

消費者安全確保地域協議会
設置済地方公共団体
(消費者庁HPより)



消費者被害・トラブルに あつてしまつたら

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

188



**消費者ホットライン188
(いやや)**

★身近な消費生活センターに
繋がります

■神奈川県弁護士会法律相談センター

<https://www.kanaben.or.jp/consult/guide/index.html> ネット予約可

(代表)関内法律相談センター 045-211-7700 ★県内各所にあります

■法テラス神奈川

<https://www.houterasu.or.jp/> ネット予約可 TEL 0570-078-309

月刊KANAGAWAタイム



#17「トラブルに注意！
消費者被害を未然に
防ぐには」

かなちゃんTV
(神奈川県公式)



こちらから
ご視聴できます