

CITY OF YOKOHAMA

# 巧妙化するネット通販のトラブルに注意

～最近の消費生活相談の傾向と横浜市の取組～

2026年7月16日

市長定例記者会見

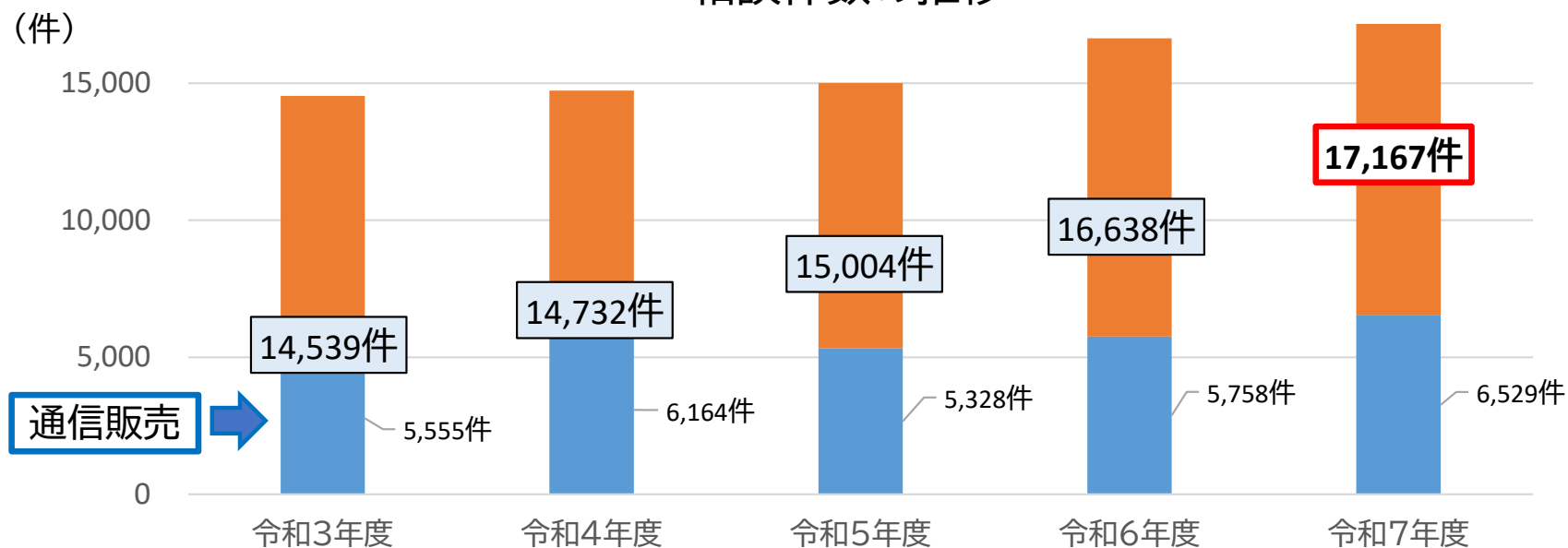


横浜市

# 1 令和7年度消費生活相談の概況

- ✓ 横浜市消費生活総合センターへの相談件数は令和3年度以降増加
- ✓ 相談件数のうち、インターネット通販を含む「通信販売」が最多(約4割)
- ✓ 手口は巧妙化しており、全世代において被害は拡大

相談件数の推移



## 2 特に注意が必要な相談類型①

### 悪質商法の種類

### 相談状況

### 手口・事例

#### 悪質な 定期購入



平均契約金額 16,000円

相談件数 1,489件

- 「**お試し90%OFF**」の広告で注文したら定期購入だった。解約時に、通常価格との差額を請求された。
- 申込はネットで簡単だったが、解約は電話のみ**。解約しづらく、結局、解約期限が過ぎてしまった。

#### 詐欺的な 通販サイト



平均契約金額 25,770円

相談件数 782件

- 代金を支払ったが商品が届かない。
- 広告と違う商品が届く。
- 「**〇〇payで返金する**」と言われ、指示通りアプリを操作したら、返金でなく送金となっていた。

### 3 特に注意が必要な相談類型②

#### 悪質商法の種類

#### リフォーム工事の 「次々販売」



#### 相談状況

##### 【工事・建築の相談件数】

平均契約金額 約500万円

相談件数 723件

##### 【うち次々販売】

平均契約金額 **約750万円**

相談件数 56件

**5,000万円超えの場合も！**

#### 手口・事例

- 「**無料で点検する**」、「屋根が壊れているのが見えた」、「すぐに交換しないと危険」、「今日契約で割引」など誘い文句から、高額の工事を契約してしまった。
- 特に高齢者は、一度契約した人に次々と訪問・勧誘し、繰り返し契約させる「**次々販売**」のターゲットになりやすく、注意が必要。

## 4 消費者トラブルに遭わないためのポイントと相談先

- ✓ 特に通信販売は、契約内容をよく確認（通信販売はクーリング・オフができない！）
- ✓ 急な勧誘は、即決せずに周囲の人と相談（自宅に入れない！ドアを開けない！）
- ✓ 「お断りします」と、はっきり意思を伝える（「結構です」等、あいまいに答えない！）



トラブルを防ぐ3つの鉄則！

消費生活相談員

横浜市消費生活総合センター

困った時は  
相談！

電話相談(平日)9時～18時 (土・日)9時～16時45分

連絡先:(045)845-6666

※相談は、専門の知識・経験を持つ有資格者が対応

HPはこちら（事例や被害に遭わないためのポイントが充実）⇒



はまのタスケ  
横浜市消費生活総合センター啓発キャラクター

## 5 横浜市の取組①

- ✓ 7月中旬から8月にかけて、「消費生活相談 啓発キャンペーン」として、被害に遭わないための啓発動画を、Web広告やシネアドで放映します。

➤ **Web広告**（7月17日(金)～8月31日(月)）  
youtube・Instagram・LINE



プロレスラー「蝶野正洋」氏ご出演の啓発動画



市消費生活総合センターの啓発キャラクター「はまのタスケ」の啓発動画

➤ **映画館での映像広告**（7月17日(金)～30日(木)）  
市内3か所で映画「キングダム」上映前に放送



人気イラストレーター「もじゃクッキーさん」の「ヒヨハリ！」のキャラクターを起用した啓発動画

## 6 横浜市の取組②

- 約95万人の高齢者の皆さまに  
詐欺・消費者トラブルの注意喚起を実施

横浜市・神奈川県警察からのお知らせ

**特殊詐欺 警察詐欺**  
**ニセ急増中!**

犯人は、警察官や検察官を  
装ってきます!

下記に該当するものがあれば詐欺!

- ☑ SNSで連絡
- ☑ SNSで警察手帳や逮捕状を見せる
- ☑ ネット銀行の口座を開設させる
- ☑ 保証金が必要と話してくる
- ☑ 「捜査のため」と言って、送金を求める

令和7年・令和6年  
被害額 約**66**億円 (令和6:約11億円)  
認知件数 1039件 (令和6:127件)

詐欺の電話は携帯電話にも  
かかってきています!

詐欺の電話は  
アプリでブロック!

警察庁推奨アプリ / 利用料無料

ダウンロードは  
各キャリアのホームページから

**SNS型**  
**投資・ロマンス詐欺**  
**急増中!**

令和7年・令和6年  
被害額 約**144**億円 (令和6:約54億円)  
認知件数 851件 (令和6:213件)

- SNS型 投資詐欺
  - ☑ 「必ずもうかる」「あなただけ」といった文言がある
  - ☑ SNSの投資グループに誘われた
  - ☑ 著名人や有名投資家が「必ず儲かる」と発言したと誤認させる表示がある
- SNS型 ロマンス詐欺
  - ☑ 直接会ったことのない人に送金をお願いされた
  - ☑ 投資をしないと誘われた

該当すれば要注意!

**点検商法も急増中!**  
給湯器などの「無料点検」に注意  
令和7年・令和6年  
被害額 約17000件 (令和6:約147億円)

対策

- ① 家にあげない
- ② その場で契約しない
- ③ 知らないときは110番

横浜市消費生活総合センター  
045-845-6666

少しでも、おかしいと思ったら、  
ひとりで考えずに誰かに相談してください。  
横浜市・神奈川県警察

- 消費者被害未然防止出前講座 昨年度開催：169回  
地域や学校に弁護士や消費生活相談員を講師派遣
- 小学生向けのおこづかい教室  
(8月4日(火)①9:45～12:00②14:00～16:15)



出前講座の様子

その他、警察と共同製作した啓発ポスターを市施設、民間施設、駅等、約2,200か所(約8,000枚)へ掲出する取組・事業者に対する指導等、通年で様々な取組を実施しています。

介護保険料額の決定を通知する、65歳以上の  
第1号被保険者に、6月15日(月)から発送済。