



えらっく

光回線サービスの乗り換えは慎重に！
電話勧誘では即決しないで相談を。

2026. 5
編集・発行
浜松市くらしのセンター
〒432-8032
浜松市中央区海老塚町5-1-1
【電話相談】
市民相談 457-2025
交通事故相談 457-2233
消費生活相談 457-2205

光回線サービスを乗り換えると安くなると勧められたが、安くないなど、光回線の電話勧誘トラブルに関する相談が多く寄せられています。今回は相談事例とアドバイスをご紹介します。

◆事例

・現在契約している事業者を名乗って「利用している光回線を新しくする。通常は数千円かかるが今回は無料だ」と、電話がかかってきた。負担がないならと思い申し込んだ。

数日後、申込書が送付されてきたが、送付元は契約している事業者ではない別会社だった。室内工事費として、約3万円の記載もある。

工事業者から「工事日が明後日に決まった。」と連絡があったが、契約先や契約内容がはっきりしないので解約したい。



☆アドバイス

- ・電話、訪問勧誘の場合は、事業者名・サービス名の契約内容を確認し、連絡先を聞いておきましょう。
- ・毎月の支払金額やオプションの有無、解約金などについてもよく確認しましょう。
- ・乗り換えが必要なかったり、説明を受けても内容が分からないときは、きっぱり断りましょう。
- ・「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなる場合があります。
- ・光回線サービスの電話勧誘の場合、事業者は原則、契約前に書面を交付し、料金や提供の条件、初期契約解除制度（契約書を受け取ってから8日間契約解除できる制度）を説明する義務があります。



※事業者に書面の提出を求め、改めて電話で書面の説明を受けたうえで必要な契約が判断しましょう！



※ 困ったとき、不安に思ったとき、トラブルにあったときは、
浜松市くらしのセンター等に相談しましょう。
専門的知識を持った相談員がお話を伺い、助言等を行います。
(浜松市くらしのセンター：457-2205 消費者ホットライン 188)

【引用・参考】見守り新鮮情報（2026年4月）掲載：独立行政法人国民生活センター



エシカルコラム Vol.111 5月はフェアトレード月間です

浜松市は、フェアトレードタウンに認定されてから、今年で9年目となります。しかし、フェアトレードの認知度が42.3%と低いのが現状です。

(令和7年7月～8月調査の市民アンケート結果より)

フェアトレードマーク

毎年、5月第2土曜日は、「世界フェアトレード・デー」として国際的に定められています。

日本では、この世界フェアトレード・デーのある5月の1か月間を、「フェアトレード月間」として、様々なイベントやキャンペーンを行うようになりました。

◎フェアトレードタウン浜松として以下の取り組みをしています。

- ・フェアトレード・ラベル・ジャパン主催の **「ミリオンアクションキャンペーン」への協力** ミリオンアクション
こちらから→
- (例) 5月の1か月間に「フェアトレード商品の購入」のアクションを行うと、開発途上国の生産者への寄附になります。



- ・懸垂幕の掲示：①右の写真の場所はどこでしょう？
②現在、他の施設にも掲示されています。
ぜひ探してみてください。(①②の答えは下に↓)



- ・啓発展示：水窪図書館（4月20日から5月20日）、
雄踏図書館（5月22日から6月9日）
この期間以外にも浜松市内の図書館にて展示を予定しています。
図書館でフェアトレードの本を見つけてみませんか？



- ・関係本等の無料貸出：「おいしいチョコレートの真実」
「バレンタイン〜揆（児童労働ドキュメンタリー映画）」
その他にも、消費者教育に関するDVDが複数あります。
詳しくは、浜松市のホームページをご覧ください。

DVD ライブラリー



- ・出前講座：「SDGs とエシカル消費」として、児童労働・食品ロス・環境破壊等の問題を通じて、フェアトレードやエシカル消費（人・社会・環境に配慮した消費行動）を学び、消費者市民社会の一員としてできることを考えるチャンスを提供しています。

☺フェアトレード商品を購入することで、エシカル消費になり、SDGs（2030年までに、持続可能な開発目標を達成するために、世界各国で取り組んでいる目標）の12番目「つくる責任 つかう責任」さらには他の目標の達成にもつながります。
フェアトレード月間において、何か1つ行動を起こしてみませんか？



(答え) ①浜松市役所 北館東壁面 ②東行政センター西壁面

主要生活物資価格調査結果は、総務省統計局が実施している「小売物価統計調査」をご覧ください。
(<https://www.stat.go.jp/data/kouri/doukou/index.html>)

消費者庁イラスト集より



令和7年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

浜松市くらしのセンターで令和7年度に受け付けた相談件数は4,203件で、令和6年度の3,697件よりも506件増加(+13.7%)と、大幅に増えています。定期購入や副業に関する相談が非常に多く寄せられています。

また、高齢者からの相談が多くなっています。高齢者等が被害に遭いやすい悪質な訪問販売、電話勧誘販売などは、ご本人だけでなく、周囲の方の気づきやサポートが不可欠です。一人ひとりが「消費者力(※)」を高めることも重要です。

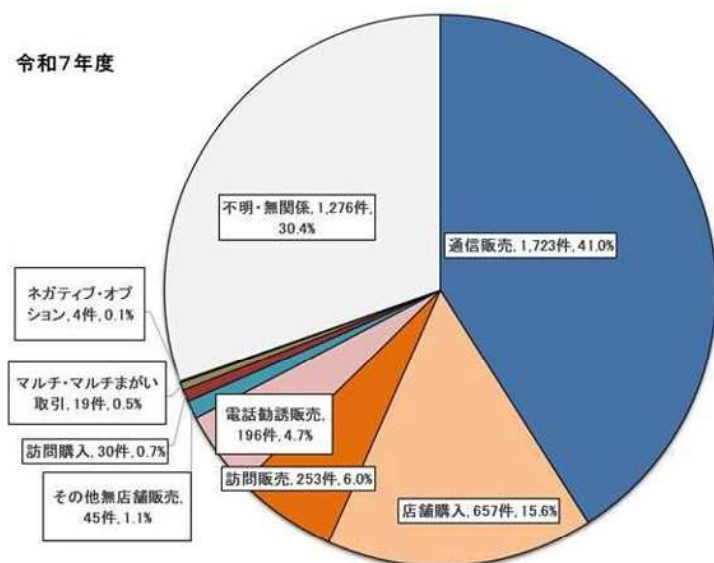
※消費者力…消費者被害等に遭わないよう「気づく」、「断る」、「相談する」などの力のこと



◀販売形態別相談件数▶

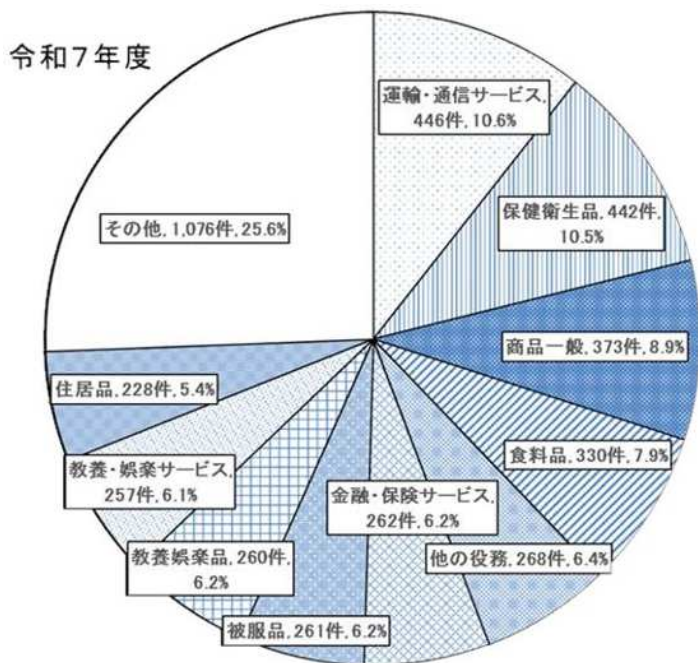
販売形態別では、通信販売(インターネット、テレビなどの利用によるもの)が1,723件と昨年度よりかなり増加しています。次いで、店舗購入(携帯電話、脱毛エステ、車など)が657件、訪問販売(光回線の勧誘、給湯器の交換など)が253件。電話勧誘販売(副業サポート、光回線など)が196件でした。不明・無関係は1,276件で、身に覚えのない請求や不審な電話、メールが含まれています。

令和7年度



- * **通信販売** カタログ・テレビ・インターネットなどで商品などを契約した場合 (1,723件)
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合 (657件)
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合 (253件)
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合 (196件)
- * **その他無店舗販売** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合 (45件)
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買取ってもらう契約をした場合 (30件)
- * **マルチ・マルチまがい取引** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法 (19件)
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申し込みをしていないのに、一方的に送り付けてきた場合 (4件)
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合 (1,276件)

商品等分類別相談件数



商品等分類別では、運輸・通信サービス（光回線変更の勧誘、固定・携帯電話サービスについての相談など）が446件と最も多く、次に保健衛生品（化粧品やヘアケア用品の定期購入）が442件、商品一般（身に覚えのない商品、不審な電話・メールなど）が373件となっています。

食料品（サプリメント、健康食品）の購入についての相談が330件、他の役務（不用品回収サービス、副業サポートなど）268件、金融・保険サービス（FX・暗号資産等の投資詐欺）が262件となりました。

被服品（洋服、靴等）を購入したところ、外国の個人口座に振り込み、商品が届かないという相談も多く寄せられています。

契約者年代別相談件数

高年齢（70歳以上）の相談件数が非常に増えています。光回線や携帯電話サービスなどの相談、不審な電話やメール等、身に覚えのない商品や請求の相談が多く寄せられています。若年齢は、オンラインゲーム課金の相談が多く寄せられています。中年層では化粧品やサプリなどの定期購入の解約の相談が多くみられます。

令和7年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

表の〇内は各年代別に多い具体的な相談内容です。

令和8年3月31日

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (104件)	教養・娯楽サービス (オンラインゲーム、アダルトサイト等) 27件	※同率2位 被服品 (洋服、スニーカー等) 12件	保健衛生品 (美容液、口臭予防品等) 12件
20歳代 (311件)	保健・福祉サービス (脱毛エステ、美容整形等) 63件	教養・娯楽サービス (オンラインゲーム、出会い系サイト等) 36件	他の役務 (不用品回収サービス、副業サポート等) 31件
30歳代 (321件)	教養娯楽品 (本、ゲーム、ぬいぐるみ等) 37件	運輸・通信サービス (光回線、携帯電話サービス等) 29件	※同率3位 教養・娯楽サービス 他の役務 各23件
40歳代 (428件)	教養娯楽品 (携帯電話、ぬいぐるみ等) 40件	運輸・通信サービス (光回線、携帯電話サービス等) 37件	被服品 (洋服、靴等) 35件
50歳代 (645件)	保健衛生品 (化粧品、ヘアケア用品等) 105件	食料品 (サプリメント、海産物等) 58件	運輸・通信サービス (光回線、携帯電話サービス等) 54件
60歳代 (618件)	保健衛生品 (化粧品、ヘアケア用品等) 90件	食料品 (サプリメント、米等) 60件	被服品 (洋服、靴、バッグ等) 56件
70歳以上 (1,112件)	運輸・通信サービス (光回線、固定電話、携帯電話等) 186件	保健衛生品 (化粧品、医薬品等) 145件	食料品 (サプリメント、海産物等) 120件
その他・不明 (664件)	商品一般 (身に覚えのない請求、不審な電話等) 103件	運輸・通信サービス (光回線、固定電話等) 59件	他の役務 (HP作成、求人広告等) 56件