

消費者問題 アラカルト



消費者トラブル —2025年を振り返り、 2026年の傾向を探る—

多田 文明 Tada Fumiaki

ルポライター、キャッチセールス評論家、悪質商法コラムニスト

詐欺・悪質商法の手口に詳しいジャーナリストとしてテレビに出演。ヤフーニュースのオーサー。消費者庁「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」の委員も務める

2025年には「点検商法」「レスキュー商法」「訪問購入」「偽通販サイト」といった悪質事業者によるトラブルが多く発生しました。詐欺においては「警察をかたる詐欺」「SNS型投資詐欺」「証券口座乗っ取り」の被害も深刻でした。なぜ、このような被害が起きているのか。状況の分析を通じて、2026年に想定される消費者トラブルの傾向と対策を考えます。

💡 分電盤・ブレーカーの 点検商法が急増

これまでは高齢者宅を狙って、高額な契約をさせるリフォーム点検商法が頻発しました。訪問事業者が「無料で屋根を点検します」とやってきて「このままでは雨漏りがする」などと不安をあおりながら契約をさせようとします。しかし、この手口への警戒が呼びかけられて、今までどおりの収益が上がらなくなったためでしょう。今度は「分電盤を点検します」と言って訪問する事業者が増えてきました。ただし高齢者を狙っている点や「交換しなければ漏電して火事になる」という不安をあおる手口はそのままにして、契約をさせる商材を変えてきたためにトラブルが急増しました。

💡 「レスキュー商法」 によるトラブル多発

「レスキュー商法」による被害も多く起きました。消費者は困ったことがあれば「インターネットで調べて事業者を呼ぶ」という行動パターンがあり、悪質事業者はその点を見抜いており、消費者の目をひくような「業界最安値」「980円から」の言葉をインターネット上の広告に出して、

ウェブサイトアクセスさせて連絡を取らせようとしてきました。被害が多くなったもう1つの要因に、消費者は突然の事態に戸惑っているのに対して、事業者は相手を断れない状況に追い込み、金額を提示しないまま作業を進めて高額な契約をさせるなどの手法を事前に準備していることがあります。

これまではトイレの水が流れなくなったという水回りのトラブルに関するものが多かったですが、最近は害虫・害獣駆除などのレスキュー商法も起きており、ここにも商材を変えての手口がみられます。

💡 押し買いトラブルも後を絶たない

今、金の価格が上がっていますが、こうした状況に付け入るように「不用品を引き取ります」と家を訪れて、貴金属などを強引に買い取ろうとする「押し買い」トラブルも後を絶ちません。特定商取引法では、消費者が「買い取ってほしい」と依頼していないのに「飛び込み営業」の形で、貴金属などの買い取りをしてはいけないという「不招請勧誘の禁止」が定められています。しかしそうした身を守る法律を知らない人が多く、被害に遭っているといえます。

深刻なのは「押し買い」をする事業者の中には窃盗行為をする者も紛れ込んでいることです。国民生活センターが公表した相談事例にも「高齢の母の高額なアクセサリーを、家に来た買い取り事業者が持ち去ったようだ。書面は受け取っておらず、お金も受け取っていない。どうすればよいか」というものがあります。あるグループは「不用品を買い取ります」と高齢者宅を訪問する役と、査定をする役を分けていました。高齢

者との約束を取るのに成功すると、査定役を呼び込み、貴金属を出させます。そして1人が高齢者と応対して目を離している際に、もう1人が置いてある金品を盗む手立てを行っています。事業者は複数人でやってきますので、1人での在宅時には対応しないという心がけが必要です。

💡 格安販売の「偽通販サイト」の被害

通販サイトを利用して商品を買うことが当たり前になっていますが、大手メーカーなどをかたる「偽通販サイト」も多く出てきて、トラブルが起きています。このとき、消費者の「喉から手が出るほどほしい」という気持ちに乗じてきます。2025年はお米がスーパーの棚から一斉に消えて、政府も備蓄米を放出しました。米不足から値段が高くなっているところに乗り、それを激安価格で表示するお米の偽通販サイトが次々に現れました。調査のためにアクセスしたお米の偽通販サイトでは、1万9078円の定価に取り消し線がつけられて、70%OFFの5723円になっていました。激安価格を表示する点は偽通販サイトだと見抜くポイントになりますが、これまでいわれていた「日本語のおかしさ」は、生成AIの進化もあり、なかなか見つかりませんでした。特定商取引法では、販売事業者の氏名、住所などを表示することになっていますが、悪質事業者もその点を心得ており、ここにまったく関係のない実在する会社の住所や電話番号を記載することもあります。様々な手段を講じて、消費者をだまそうとしています。

インターネット通販ではクリックするだけでものが買える便利さがありますが、悪質事業者はそこに付け込んできますので、初めてインターネット通販を利用するウェブサイトに関しては、電話をかけて相手の身元を確認するひと手間をかけることも大事になります。

💡 「警察をかたる詐欺」など 特殊詐欺への警戒

国民生活センターが発表した2024年度の

「契約当事者が65歳以上の商品・役務等別相談件数・割合」では、商品一般（不審な電話やメールなど）が4万521件で全体の13.3%を占めて1位になっています。いかに多くの不審な連絡が高齢者のもとにきているかが分かります。

特に注意を要するのが、警察等公的機関をかたる詐欺の電話です。特殊詐欺の被害は2025年7月の時点で、すでに前年度1年間の被害額を超えており、その約6割が、警察署の電話番号の末尾「0110」を偽装してかけてくる国際電話や、総務省を装い「2時間以内に電話がとまる」という自動音声電話による特殊詐欺です。

この手口では、警察官になりすました人物が「詐欺グループが摘発されて、あなたのキャッシュカードが出てきたため、マネーロンダリングの容疑がかかっている」と言ってきます。その後、事情聴取を名目にビデオ通話に誘導して、銀行口座の残高などすべての個人情報聞き出して、お金をだまし取ります。

なぜ多くの方が偽の警察官の電話を信じてしまうのかといえば、犯罪グループの手元には洗練された名簿があるからです。警察官だと信じた人の多くが、警察を名乗る人物がこちらの名前や住所を正確に言ってきたからだと話しています。中にはマンションの部屋番号まで言い当てられた人もいますが、そもそもビデオ通話での事情聴取などはなく、警察手帳や逮捕状を画像で見せることもありえません。これまで犯罪に無縁で、知識のない人が被害に遭っています。

💡 SNS型投資詐欺では「損して得取れ」の手法

AIで作った有名人が話す動画を出して、それを見た人を偽の投資サイトに誘導するSNS型投資詐欺や口マンス投資詐欺の被害も深刻です。これらは海外拠点の犯罪グループによるものですが、このほかにも、SNSで知り合った人物から「副業をしないか」と誘う手口でだまされることもあります。

SNSを通じた詐欺に共通するのは、最初に儲

かったお金を本人の口座などに戻して、信用を取り付けてくるところです。犯罪グループは最初にお金を出して損をして、その後、大きな金額をだまし取る「損して得取れ」の手法を使っています。出金などの手続きをしてお金が手にできたからといって、安心なウェブサイトではないと思うことが大事になります。

💡「証券口座乗っ取り」の不正アクセス事件

2025年は「証券口座乗っ取り」という新たな手口による被害も多発しました。これは、事前に犯罪グループは特定の株を安く買って置き、顧客の証券口座に不正アクセスし、そこで勝手にその株の買い付けをして金銭的被害を負わせます。その形で株価を釣り上げたところで、事前に安く買っていた株を売却して利益を得るというものです。

金融庁によると、2025年9月までの不正アクセスは約16,000件で、不正に売買された金額は約6900億円に上っています。なぜ被害に遭ったのかといえば、証券口座を持つ多くの人たちが、気付かないうちに証券会社をかたるフィッシング詐欺メールから、IDやパスワードを盗まれてしまい、不正アクセスされたためです。これまでも大手通販事業者や銀行、クレジット会社など、様々なフィッシング詐欺メールが送られてきていますが、今までの手口と違うのは、盗んだIDやパスワードで不正アクセスして、本人から直接にお金を盗るのではなく、不正アクセスした口座を踏み台にして、利ざやを稼ぐという手法を使っているところです。この手口はまったく想定されなかったもので、証券会社なども対策、対応に追われることになりました。

💡消費者トラブルの傾向は手口のスライド

2026年も新たな手口も出てくると思いますが、知っておくべきことは突然に新手口が生まれてくるのではないということです。以前の手口か

ら少しスライドさせながらやってきます。

「証券口座乗っ取り」をみても、偽メールを送りフィッシング詐欺で相手の情報を盗み、不正アクセスする方法は同じように行っています。その先で株価操縦のための株の売買を勝手に行うという新しい手口を使ってきました。

2025年に起きた分電盤の「点検商法」や害虫駆除の「レスキュー商法」のトラブルも同じで、これまでも使っていた相手の不安をあおるやり方はそのままに、契約させる際の商材を変えてきています。つまり、消費者の目線を変えて、警戒されていないところを突いてくるのです。この傾向は2026年も続くと思います。しかしそのベースにある基本の手口は変わりませんので、これまで消費者をだましてきた手口を知っておくことで、詐欺や悪質商法にいち早く気づき、トラブルを未然に防ぐことができます。

💡トクリュウ型の悪質商法が増える恐れ

2025年のもう1つの特徴に、トクリュウ（匿名流動型）と呼ばれる組織的グループの存在があります。このグループは、お金をだまし取るといった目的を果たすためだけにSNSを通じて集まり、これが終われば離散します。特殊詐欺などの被害で注目されますが、悪質商法でもトクリュウによると思われるトラブルが起きています。トクリュウの組織では、中心に指示役があり、その命令通りに動く実行役がいます。お金を稼げる悪質商法のマニュアルを指示役が手にすれば、SNSなどで高額な報酬をちらつかせて人々を集めて、全国どこでも悪質商法を行える状況になっています。

2025年1月に国民生活センターから「『分電盤の点検に行きます』の電話から始まる勧誘に注意」の呼びかけがありましたが、この時に「約94%の相談が南関東ブロックに集中している」とのことでした。しかし、今やトラブルは全国各地で起きています。まさにこれは悪質な手口で稼げると思った指示役らがグループを作り、全

国のあらゆるところで、この点検商法を行ったために被害が広がったと考えられます。

近年、災害が多く発生していますが、そうした被災の状況を知った人たちが指示役のもとで結集して、事業者の姿をしてやってきて、高額な契約をさせることも十分に考えられます。

また訪問購入事業者を装い、貴金属を盗むグループの手口を紹介しましたが、事業者を装ってやってくるトクリュウのケースもあります。2026年もトクリュウと呼ばれるグループによる被害は、詐欺だけでなく、悪質商法でも増えてくることは間違いありませんので、警戒が必要です。

💡 SNSを通じたトラブルを防ぐには

インターネット上のトラブルはさらに増えることが考えられます。その背景には、SNS上の広告に対して、プラットフォーム側がしっかりと確認や審査をしきれていない状況があるからです。消費者がSNSの広告から誘導された偽通販サイトで申し込んだり、偽の投資サイトに誘導されて被害に遭っています。また、代金引換でお金を払ってのトラブルも起きています。通販サイトで注文した商品が届き、代金を払い受け取って箱をあけると偽物や粗悪品だったというものです。このケースでは、申し込んだ通販サイトだけでなく、伝票に書かれている代行事業者に連絡しても通じず、多くの人が泣き寝入りしている状況です。ここには消費者のもとに商品が届くまでの代行事業者が介在した流通過程が見えにくく、法の網が十分にかかっていない状況があります。それゆえに、今後も引き続き、トラブルは増えると思われます。

いずれにしても、消費者自身がトラブル対策をするのには限界があり、2026年はプラットフォーム側や宅配事業者側に詐欺や悪質事業者が入り込まないための対策が強く求められています。

💡 詐欺・悪質事業者は二度狙う

被害に遭った後の二次被害にも、注意しなければなりません。これまでは偽の通販サイトに指示された銀行口座にお金を振り込んだものの商品が届かないといった被害が多く起きていました。しかし近年はその先にも罠を仕掛けてきています。消費者が「商品が届きません」と事業者連絡すると「返金の手続きをします」と言って、その方法を教えるという口実でLINEに誘導し、逆にお金を振り込ませようとします。これまではキャッシュレス決済での被害が多かったですが、決済会社がセキュリティを強化したため、ネットバンキングに誘導されての被害に変わってきています。

電話や訪問による悪質商法でも、一度被害に遭った人は、すでにリストが悪意ある事業者の手に渡っている可能性が高いため、その後、様々な勧誘がやってきます。まわりの人たちも、被害者は二度狙われることを知って、高齢者を中心にした見守りを強化することが大切です。

💡 今後、発生する懸念のあるものは

詐欺や悪質商法はイベントや時事に乗じてやってきます。2026年には冬季オリンピックやFIFAワールドカップが開催されますので、見ようとする人も多いと思います。そうすると「無料ライブ」の名目で、悪質なサイトに誘導してクレジットカード情報などを入力させてカード情報を盗んだり、定額料金をこっそりと支払わせる手口の増加が考えられます。また、2026年4月1日から年金制度改革法が施行されますので、それに乗じた詐欺や悪質商法の電話が多くかかってくることも想定されます。

2025年は国勢調査の年で詐欺などが懸念されましたが、各方面からの素早い注意喚起により、悪質な行為をたくらむ者たちの機先を制することで、大きな被害にまでは至りませんでした。いち早く事前の警戒を呼び掛けることが被害やトラブルを減らすことにつながります。