

令和5年度消費生活相談の状況

特徴

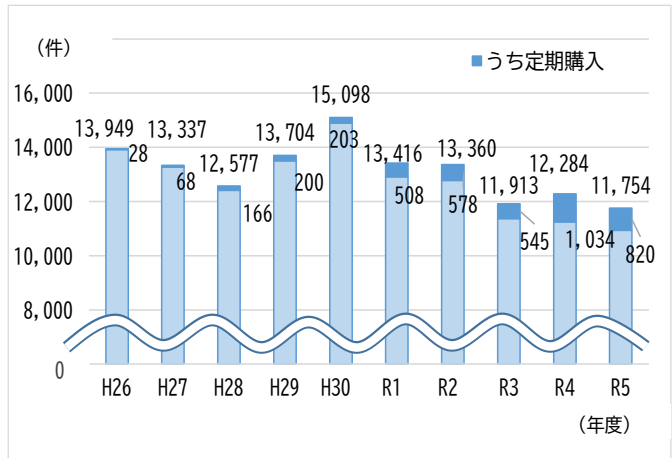
- SNS関連の相談が増加 暗号資産など「金融関連サービス」が急増
- サブスクリプションサービス関連の相談が増加
- 高齢者の消費生活相談は「訪問購入」に関する相談が急増
- 若者の消費生活相談は「内職・副業」、「インターネットゲーム」が依然高水準

1 相談件数

令和5年度の滋賀県内の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は11,754件で、前年度の12,284件から530件(4.3%)減少しました(図表1)。

減少の主な要因は、「初回無料」、「お試し」などと記載しているのに、実際には定期購入が条件だったといった定期購入に関連した相談が820件と、前年度に比べて214件減少したことによります。

図表1 消費生活相談件数の推移



2 年齢層別相談件数の割合

相談件数を契約者の年齢層別に見ると、相談割合は70歳代が16.6%と最も高く、次いで60歳代(15.4%)、50歳代(14.1%)、40歳代(11.5%)と続き、前年度と比べ60歳代の相談割合が1.2%増加しました。

県の人口構成比と比較すると、50歳代以上からの相談割合が高く、40歳代以下では低くなっています(図表2)。

図表2 年齢層別相談件数割合

年齢層	相談割合(前年比)	人口構成比※(滋賀県)
20歳未満	2.3% (+0.2%)	17.9%
20歳代	7.8% (△0.3%)	10.0%
30歳代	7.9% (△0.6%)	10.5%
40歳代	11.5% (△0.3%)	13.5%
50歳代	14.1% (△0.5%)	13.6%
60歳代	15.4% (+1.2%)	11.3%
70歳代	16.6% (△0.4%)	12.2%
80歳以上	9.9% (+1.1%)	8.8%
不明	14.5% (△0.4%)	2.3%

※出典：令和5年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課 HP)

3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、最も多く寄せられたのが化粧品に関する相談、次いで健康食品に関する相談でした。いずれも「定期購入」関連の相談が多くを占めています。

そのほか、「フリーローン・サラ金」および「自動車」に関する相談が前年度より増加しており、「自動車」については、中古車販売店や自動車の品質に関する相談がみられました(図表3)。

図表3 商品・サービス別相談状況

令和5年度			4年度	
順位	商品・サービス名	件数	順位	件数
1	化粧品	679	1 →	924
2	健康食品	415	2 →	367
3	フリーローン・サラ金	392	4 ↑	329
4	工事・建築	331	3 ↓	333
5	自動車	295	8 ↑	243
6	賃貸住宅	269	5 ↓	324
7	移動通信サービス	263	9 ↑	240
8	娯楽等情報配信サービス	258	6 ↓	318
9	光回線・プロバイダ関連サービス	238	7 ↓	274
10	金融関連サービス	225	10 →	227

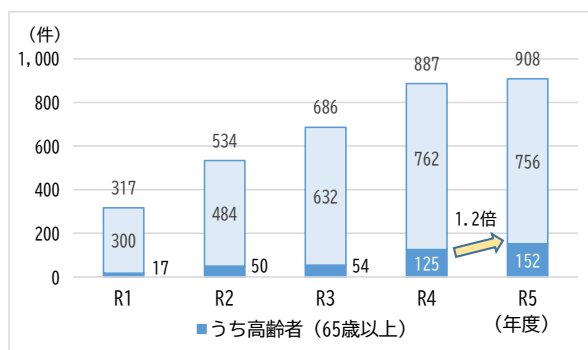
4 特徴的な相談内容

(1) SNS関連の消費生活相談が増加 暗号資産など「金融関連サービス」が急増

SNS 関連の消費生活相談^{※1}が増加し続けており、令和5年度は908件となりました。また、そのうち高齢者(65歳以上)の相談件数は152件と前年度の約1.2倍と増加しました(図表4)。

※1 「①SNSでの広告がきっかけとなるケース」、「②SNSでの勧誘がきっかけとなるケース」、「③SNSで知り合った相手との個人間取引のケース」の3つが多くみられる。「化粧品」や「健康食品」で多い定期購入関連の相談では①のケースが多く、「内職・副業」では①と②のケースが多い。

図表4 SNS関連の相談件数の推移



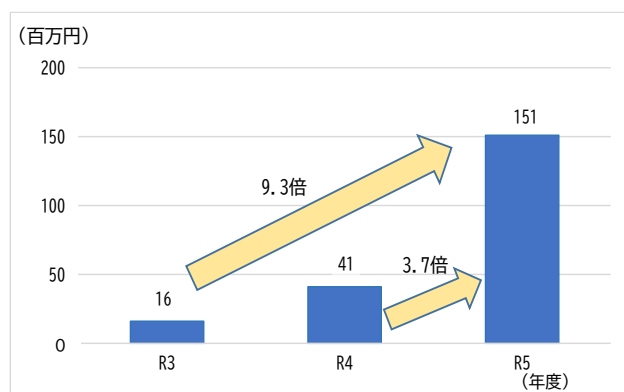
SNS 関連の相談のうち「金融関連サービス^{※2}」は、48件と前年度の2倍超となりました(図表5)。その既支払額の合計をみると約1億5,103万円と、前年度の約3.7倍となり、令和3年度の約9.3倍となっています(図表6)。

※2 金融・保険サービスのうち、保険、預金・株・投資信託、ファンド型投資商品、融資サービス等以外のもので、投資顧問契約、投資セミナー、FX自動売買システム等の金融コンサルティングや暗号資産などをいう。

図表5 SNS関連で多い相談

令和5年度		4年度	3年度
商品・サービス名	件数	件数	件数
化粧品	167	236	97
内職・副業	96	61	94
健康食品	78	55	53
金融関連サービス	48	20	21
紳士・婦人洋服	41	44	49

図表6 「金融関連サービス」の既支払金額合計の推移



(注)金額は百万円未満を四捨五入したもの

【事例】

SNSに見知らぬ男性より DM で暗号資産をすすめられた。男性の指示に従い、暗号資産のアプリをインストールし、口座をつくり、1千万円を入金した。アプリ上では利益が出ているように見え、出金しようとするためには、カスタマーに連絡が必要と言われたが、連絡がとれない。口座開設したアプリでは、入金した投資金は知らない人のアカウントに送金されたことになっていて、口座には残金がない。勧誘してきた男性とも連絡がつかない。(50歳代 女性)

【センターからの助言】

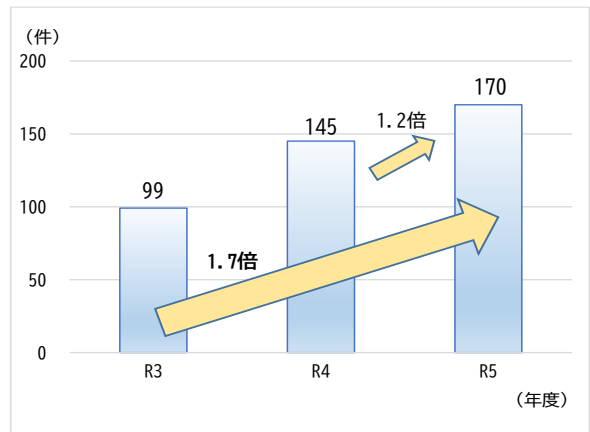
- SNS やマッチングアプリなどで知り合った面識のない相手からの暗号資産の投資をすすめられた際は勧誘をうのみにせず、まずは詐欺的な投資話を疑ってください。入金したお金を回収することは極めて困難です。また、相手の素性や投資内容、儲かった話の真偽を確かめることは難しく、連絡が取れなくなる可能性があります。
- 暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が必要です。取引を行う場合は、登録業者かどうか金融庁のウェブサイトです事前に必ず確認し、無登録業者とは取引しないでください。

(2) サブスクリプションサービスに関する相談が増加

期間ごとに定額(月額料金等)を支払うことで、商品やサービスを利用することができるサブスクリプションサービス(以下、「サブスク」という。)に関する相談は170件と前年度の約1.2倍となり、集計が開始された令和3年度の約1.7倍となっています(図表7)。

無料お試し期間のみの利用で解約したつもりが、サブスク契約になっていて利用料金の請求が来たという相談が多く見られました。また、意図せず別サイトに誘導され、サブスクの契約をしてしまうという相談も見られました。

図表7 サブスクリプションサービスの相談件数の推移



【事例】

銀行のアプリをダウンロードしようと思い、ネット検索でトップに出てきたサイトにアクセスすると、「スタート」というボタンが大きく表示された。ダウンロードに必要と思い、タップし、個人情報とクレジットカード情報を入力した後、画面をよく見ると、毎月8千円ほどの利用料が必要との記載があり、別のものに登録したことに気が付いた。解約したい。(50歳代 女性)

【センターからの助言】

- 「スタート」等と表示されても、本当に自分が登録しようとするサイトの手続きのボタンなのか、クリックする前によく確認しましょう。枠の端に小さい「×」印等があれば広告です。
- 身に覚えのない事業者から登録完了メールが届いていないか確認しましょう。
- クレジットカード払いの契約となっている相談が多いです。クレジットカード会社からの請求をこまめによく確認しましょう。

(3) 高齢者の消費生活相談は「訪問購入」に関する相談が急増

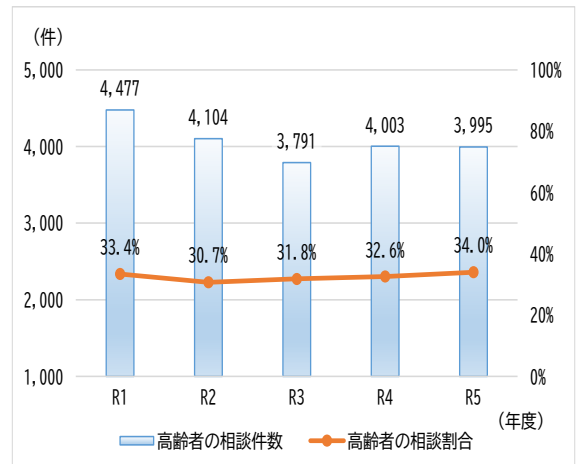
令和4年度に増加に転じた高齢者(65歳以上)の相談件数は、3,995件と横ばいでした。しかしながら、全相談件数に占める割合は34%と昨年度に比べ増加しています(図表8)。

高齢者に多い相談としては、定期購入に関する相談でよくみられる「化粧品」と「健康食品」が上位となっています(図表9)。

特に事業者が自宅に来て物品を買い取る契約形態である「訪問購入」に関する相談に占める高齢者の割合が高いのが特徴で、令和5年度の相談件数は81件と前年度の約1.6倍となっています(図表10)。

訪問の承諾を得ようと、「災害支援の物資を集めている」という電話がかかってきたという相談もみられました。

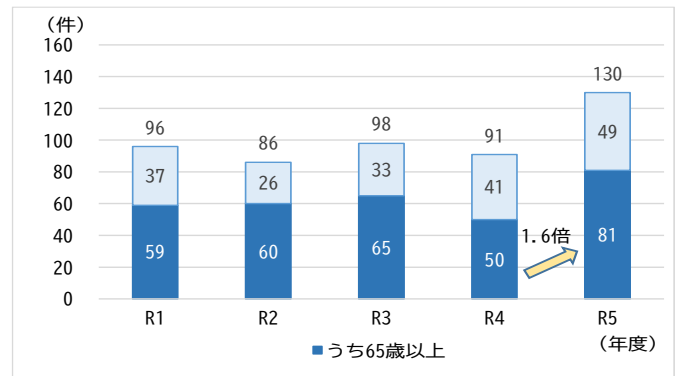
図表8 高齢者の相談件数の推移



図表9 高齢者に多い相談

令和5年度		4年度
商品・サービス名	件数	件数
化粧品	272	290
健康食品	164	147
工事・建築	126	136
移動通信サービス	98	80
フリーローン・サラ金	93	65

図表10 訪問購入の相談件数の推移



【事例】

捨てたい家具がないか尋ねる電話がかかってきた。ちょうど捨てたい家具があり、引き取ってくれるというので、自宅に招いたところ、使っていない貴金属がないか問われ、二束三文でネックレスを2本売ってしまった。よく考えると残しておきたいものだったので、返してほしい。(70歳代 女性)

【センターからの助言】

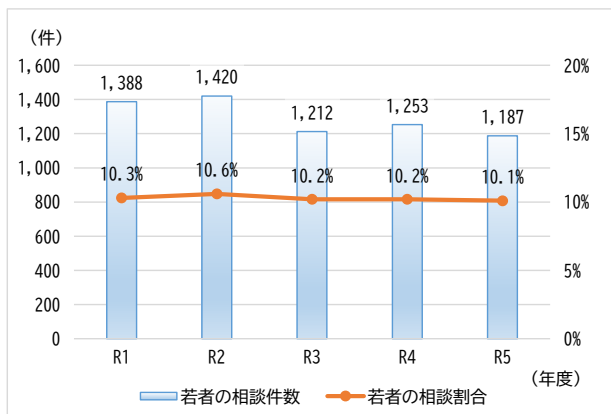
- 購入業者から電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう。
- 突然訪問してくる購入業者もありますが、家にいれないようにしましょう。
- 事前に購入業者の名称、買い取ってもらう物品の対象をしっかりと確認し、買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。

(4) 若者の消費生活相談は「内職・副業」、「インターネットゲーム」が依然高水準

若者(29歳以下)の相談件数は1,187件となり、前年度から66件減少しましたが、全相談件数に占める割合は10%台で推移しています(図表11)。

若者に多い相談をみると、「内職・副業」に関する相談が74件で、次いで「理美容」、「インターネットゲーム」に関する相談が多くなりました。(図表12)。

図表 11 若者の相談件数の推移



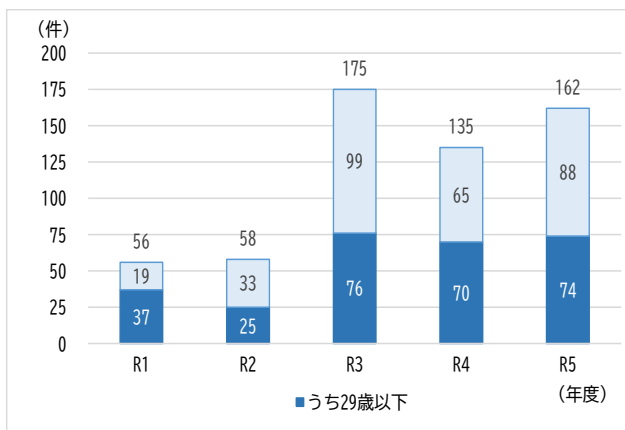
図表 12 若者の中で相談が多い商品・サービス名

令和5年度	4年度	3年度	
商品・サービス名	件数	件数	件数
内職・副業	74	70	76
理美容	64	118	42
インターネットゲーム	63	56	54
娯楽等情報配信サービス	58	42	55
フリーローン・サラ金	51	45	51
賃貸住宅	51	53	54

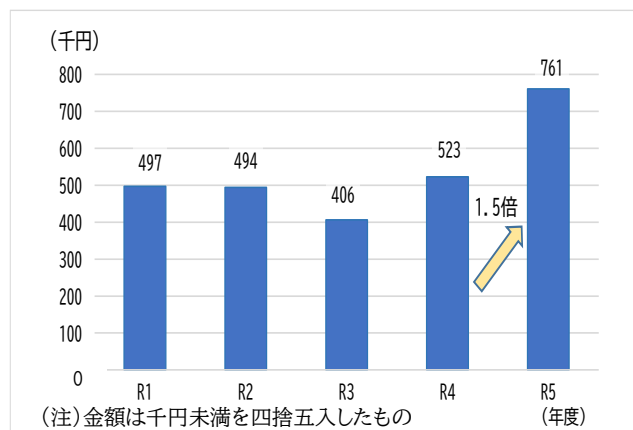
内職・副業に関する相談は令和3年度以降高水準で推移していますが、うち約半数が若者からの相談となっています(図表 13)。中には消費者金融で借金までさせられて契約している事例もみられ、令和5年度は契約購入金額が平均で約 76 万円と前年度の約 1.5 倍と高額化しています(図表 14)。

クレジットカードで決済した場合はカード会社や決済代行業者に連絡を取ることで解決に至ることもありますが、銀行振込や現金手渡しで支払った場合は、事業者が返金に応じず交渉が難航することがあります。

図表 13 内職・副業の相談件数の推移



図表 14 若者の内職・副業 平均契約購入金額の推移



【事例】

写真・動画共有 SNS に出た副業広告を見て連絡した相手とメッセージアプリでやり取りを行い、SNS にスタンプを送る等の作業で収入が得られると説明を受けた。100～300万円のコースがあり、高額に思えるが報酬が入るから大丈夫と言われた。画面共有アプリで指示されるままスマホを操作したところ、後日、消費者金融で総額200万円を借金し銀行口座に振り込んでいたことが分かった。相手に返金してほしいと連絡したが、返金不可と言われた。主にやり取りしていたメッセージアプリのアカウントは相手に指示されて削除しており、相手の会社名等も一切わからない。(20 歳代 女性)

【センターからの助言】

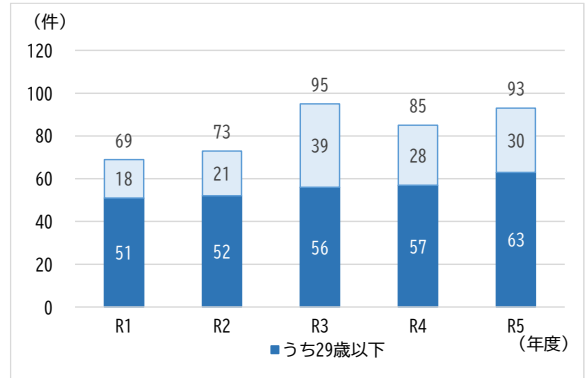
- 「簡単に儲かる」ことを強調する広告をうのみにしないようにしましょう。
- 「借金してもすぐに元が取れる」と言われることもありますが、借金をすぐ返せる保証はありません。事業者に解約や返金を求めても連絡が取れなくなる場合もあります。冷静に考えましょう。
- 遠隔操作アプリをインストールされるよう指示されても、自分が望まない操作をされる恐れがあります。安易にインストールするのは避けましょう。

インターネットゲームに関する相談は 63 件で、内職・副業と同様、令和3年度以降高水準で推移しており、全体の約7割が若者からの相談です(図表 15)。

未成年者による課金トラブルの相談が多くを占めますが、プラットフォーム事業者※からは未成年者の課金かどうか不明である等の理由で返金等が認められない事例があります。

※ インターネット上でゲームコンテンツを配信するとともに、有料コンテンツの取引の場を運営する事業者のこと

図表 15 インターネットゲームの相談件数の推移



【事例】

子どもにスマホを持たせた時に専用のアカウントをつくり、スクリーンタイム等の設定をしていたが、いつのまにか子ども側から変更されていた。以前から登録していたクレジットカードで保護者の承諾なしに高額な課金がされており、課金の通知も子ども用のスマホに通知がいくように設定されていた。(当事者 10 歳代 男性)

【センターからの助言】

●保護者の古いスマホや子ども専用のスマホで遊ばせる場合は、専用のアカウントを作成し、「ペアレンタルコントロール※」機能を利用して保護者が管理しましょう。

※ 子どものスマートフォン等の使用状況を保護者が把握し、使用時間や課金の制限等の安全管理を行う仕組みのこと。

●民法では、未成年が保護者の同意なく契約した場合は取り消すことができますが、子どもが保護者のアカウントでログインしたスマホで課金した場合は、アカウントの所有者である保護者が決済を行ったとみなされる場合がありますので、注意しましょう。

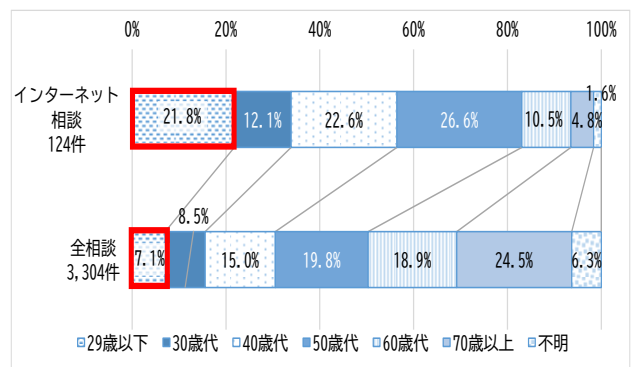
➤ 滋賀県消費生活センターにおけるインターネット相談

滋賀県消費生活センターでは、平成 29 年度からインターネット相談を実施しています。

令和5年度のインターネット相談件数(124 件)に占める 29 歳以下からの相談は21.8%と、県センターで受け付けた総相談件数に占める割合(7.1%)の約3倍となっています(図表 16)。

来所や電話での相談に抵抗がある若者世代にとって、インターネット相談はアクセスしやすい手段だと考えられることから、一層の周知に努めていきます。

図表 16 県消費生活センターの年齢別の相談割合(R5)



「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

■月～金 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

■インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

※インターネット相談はおおむね3営業日以内にメールで返答します

消費者ホットライン ☎188(いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



(インターネット相談)