



第74号の内容

- ▼ 令和5年度消費生活相談の状況
- ▼ 「動画で防ぐ！若者の消費者トラブル」啓発動画コンテスト作品募集中！
- ▼ 「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン」を開催します！

令和5年度の消費生活相談の状況

令和5年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は11,754件で、前年度(12,284件)から530件減少しました。特徴は次のとおりです。

詳細は当センターHPをご覧ください。

(URL: <https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5484004.pdf>)



特徴

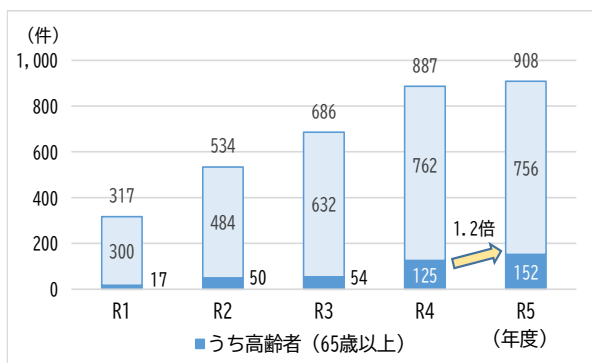
- SNS関連の相談が増加 「金融関連サービス」が急増
- サブスクリプションサービス関連の相談が増加
- 高齢者の消費生活相談は「訪問購入」に関する相談が急増

I SNS関連の相談が増加 「金融関連サービス」が急増

SNS関連の消費生活相談は、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。SNS関連の相談のうち「金融関連サービス※」は、48件と前年度の2倍超となりました。

※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。

SNS 関連の相談件数の推移



SNS 関連で多い相談

商品・サービス名	令和5年度		
	件数	4年度	3年度
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

事例① SNSで知り合った相手からの投資トラブル

SNSで見知らぬ男性に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、口座を開設し、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、連絡が取れない。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。

アドバイス

- 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。
- 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。

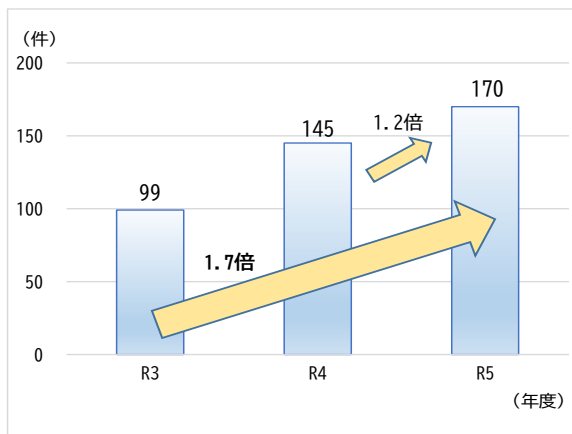


2 サブスクリプションサービスに関する相談が増加

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。

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。

サブスクリプションサービスの相談件数の推移



事例② サブスクリプションの契約トラブル

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。

アドバイス

- 「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。
- 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。

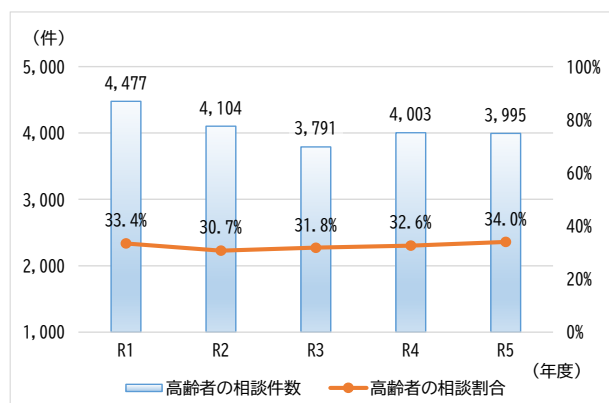
3 高齢者の消費生活相談は「訪問購入」に関する相談が急増

高齢者（65歳以上）の相談件数は3,995件と横ばいでしたが、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。

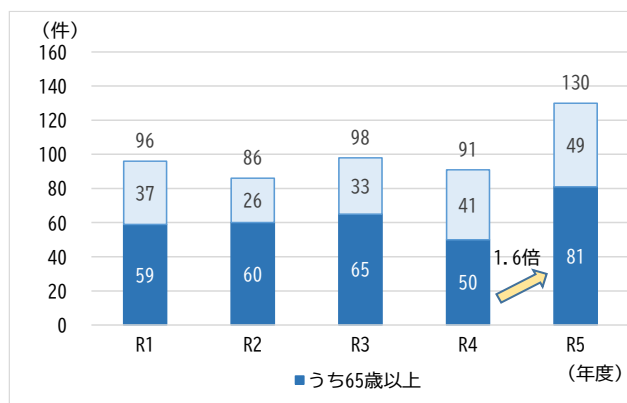
事業者が自宅に来て物品を買い取る契約形態である「訪問購入」に関する相談に占める高齢者の割合が高いのが特徴で、令和5年度の相談件数は81件と前年度の約1.6倍となっています。



高齢者の相談件数の推移



訪問購入の相談件数の推移



事例③ 訪問購入に関するトラブル

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。

アドバイス

- 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。

「動画で防ぐ！若者の消費者トラブル」 啓発動画コンテスト作品を募集中です！

若者の消費者トラブル防止のため、**若者を対象に啓発動画を令和6年9月30日(月)まで募集します！**

詳細はHP (<https://www.pref.shiga.lg.jp/kensei/koho/e-shinbun/bosyuu/337846.html>)をご覧ください。県職員によるサンプル動画も掲載しています！

(右のQRコードからも御覧いただけます。)

素敵な賞品も用意しています(知事賞:図書カード 1万円分等)ので、ぜひご応募ください！



「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン」を実施します！

●消費生活パネル展●

消費者問題に関するパネルを展示します。

- ・イオン近江八幡ショッピングセンター
- ・イオンタウン野洲
- ・イオンタウン彦根

9月9日(月)～9月18日(水)

10月1日(火)～10月10日(木)

11月19日(火)～11月28日(木)

●パネルキャラバン●

9月2日(月)～11月27日(水)の期間中、消費者問題に関するパネルが県内施設で展示されます。展示スケジュールは、センターホームページをご確認ください。

「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！

相談専用電話 ☎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)

曜日や時間に関係なくご相談いただけます。「滋賀県内在住の方」からの「新規相談」が対象です。

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)

「くらしのかわら版」第74号(令和6年8月発行)

滋賀県消費生活センター 〒522-0071 彦根市元町 4-1

TEL 0749-23-0999(相談) 0749-27-2234(事務) FAX 0749-23-9030

ホームページ <https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>

X(旧Twitter) https://twitter.com/shiga_shohi

Instagram https://www.instagram.com/shiga_shohi/



(ホームページ) (X(旧Twitter)) (Instagram)