資料2

滋賀県の消費生活相談状況

滋賀県消費生活センター

滋賀県消費生活センターの概要(令和6年度)

滋賀県消費生活センター	
所在地	彦根市元町4番1号
開所日	月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)
執務時間	8:30～17:15
相談時間	9:15～16:00
業務概要	●消費生活相談(TEL、来訪、インターネット) ●消費者教育・啓発 ●事業者指導 ●市町相談窓口の支援、人材育成、関係機関との連携
体制 (16名)	＜事務職員＞　5名 ＜会計年度任用職員(週4日31時間勤務)＞ 消費生活相談員　9名 うち6名を指定消費生活相談員に指定(令和5年度～) 消費者教育支援員　1名 不正商取引専門検査員　1名

滋賀県消費生活センターの業務

①消費生活相談

◆消費生活相談の受付、助言、あっせん
◆ インターネット相談
・潜在的な被害者の掘り起こしと相談へのアクセス向上
◆消費者トラブル110番

②消費者教育・啓発

◆出前講座、消費生活セミナー、パネル展、動画作成
◆消費者教育なんでも相談所
・教員等の支援
◆消費生活情報の発信
・新聞、HP、しらしがメール、LINE、X、Instagram、YouTube等

③事業者指導

◆特定商取引法、景品表示法の適正運用
・違反事業者の調査、指導、処分

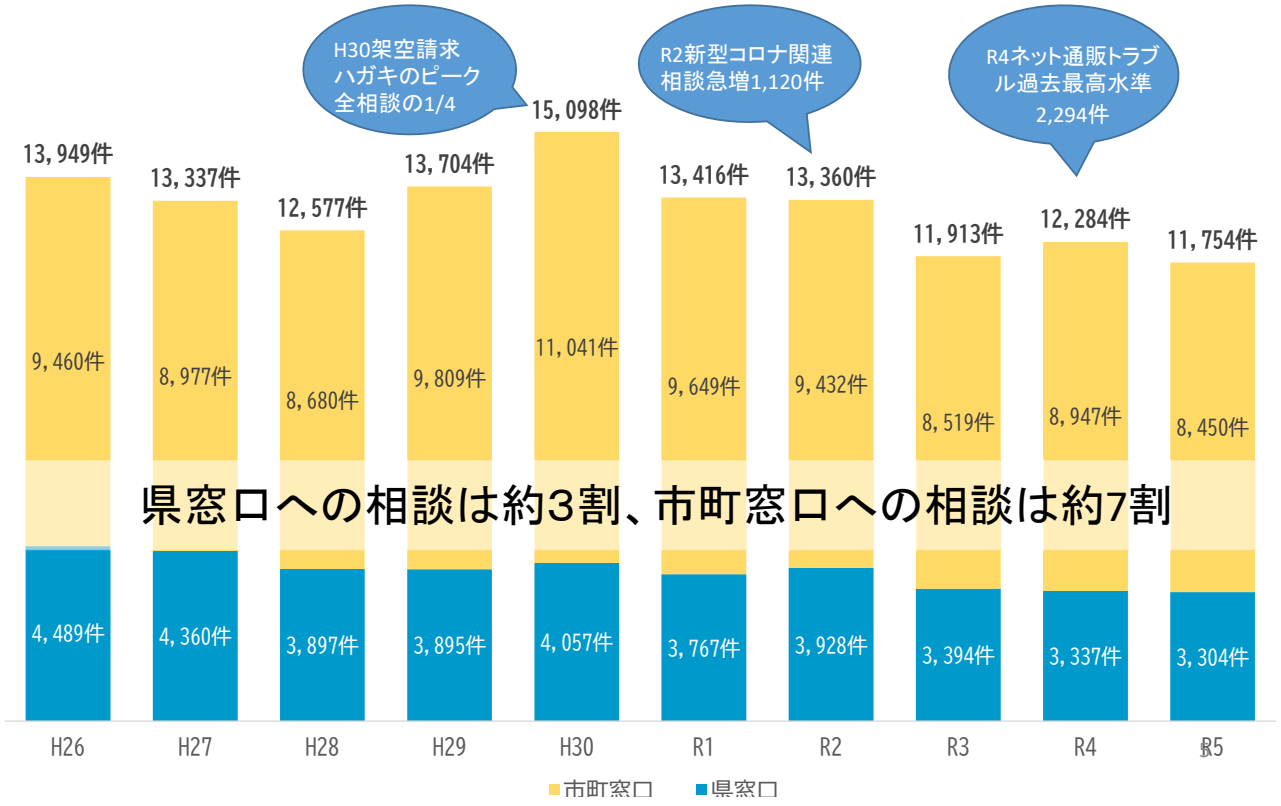
④中核センターとしての機能

◆市町相談窓口の支援
巡回訪問、相談員向け研修、新任相談員の研修受け入れ
◆相談員の人材確保・育成
◆連携強化による県域での消費者被害防止・見守り力の強化

滋賀県における最近の消費生活相談状況

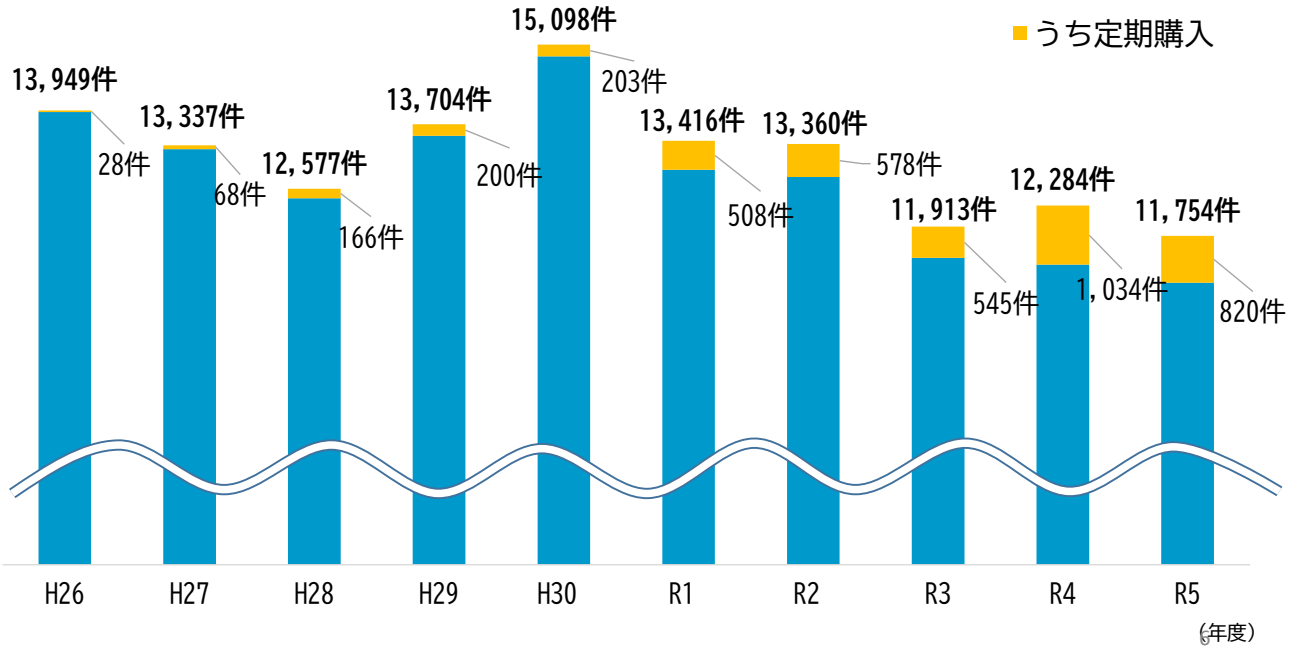
県内相談件数の推移　12,000～15,000件で推移

・県内の消費生活相談は平成30年度をピークに減少傾向



県内相談件数の推移　12,000～15,000件で推移

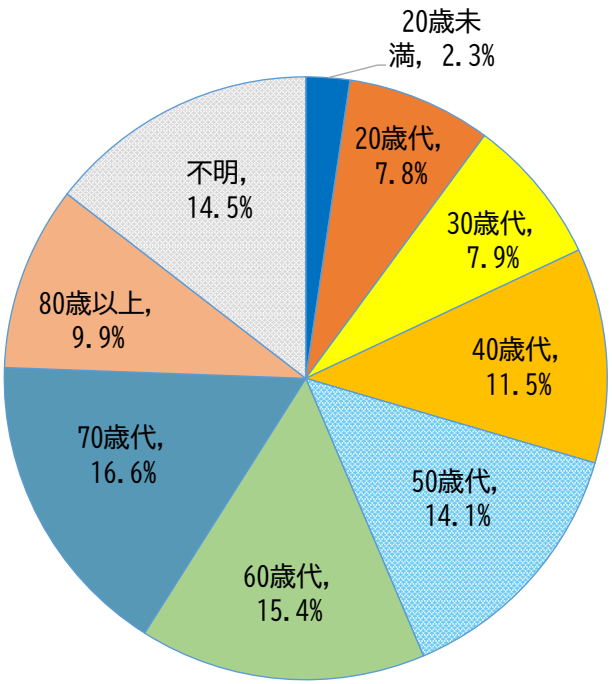
・令和5年度の相談件数は前年比で4．3%の減少
・化粧品、健康食品の定期購入関連トラブルが依然として多い



商品・サービス別相談状況(令和５年度)

順位	商品・サービス名	件　数	前年度 順位／件数		
1	化粧品	679	1 →	924	通信販売による定期購入関連の相談が多くを占める
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	→中古車販売や自動車の品質に関する相談が増加
6	賃貸住宅	269	5 ↘	324	
7	移動通信サービス	263	9 ↗	240	→スマホ契約トラブル、大手携帯電話業者を騙る料金請求等
8	娯楽等情報配信サービス	258	6 ↘	318	→音楽・映像配信サービス、アダルトサイトのワンクリック請求等
9	光回線・プロバイダ関連サービス	238	7 ↘	274	→ネット回線の契約トラブル等
10	金融関連サービス	225	10 →	227	→クレジットの不審な請求、暗号資産等

年齢別相談割合および人口構成比との比較(令和５年度)



県内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なっている。

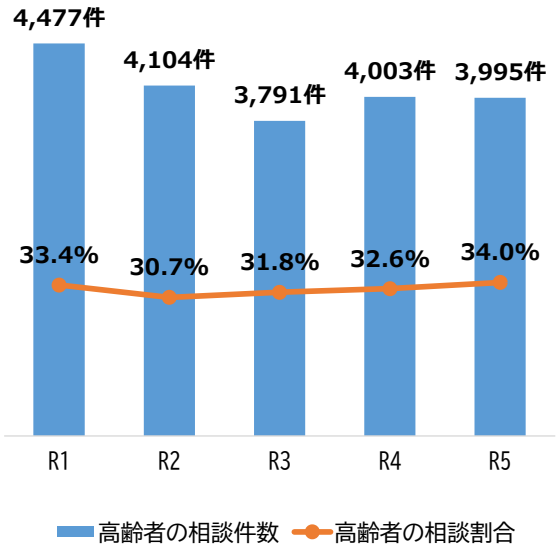
年齢層	相談割合	（前年比）	人口構成比（滋賀県）※
20歳未満	2.3%	（+0.2%）	17.9%
20歳代	7.8%	（△0.3%）	10.0%
30歳代	7.9%	（△0.6%）	10.5%
40歳代	11.5%	（△0.3%）	13.5%
50歳代	14.1%	（△0.5%）	13.6%
60歳代	15.4%	（+1.2%）	11.3%
70歳代	16.6%	（△0.4%）	12.2%
80歳以上	9.9%	（+1.1%）	8.8%
不明	14.5%	（△0.4%）	2.3%

※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）

高齢者の消費生活相談の状況

・65歳以上の高齢者の相談件数は4,000件前後で推移
・定期購入トラブルで多く見られる**「化粧品」**と**「健康食品」**に関する相談が多い。

高齢者の相談件数・割合の推移



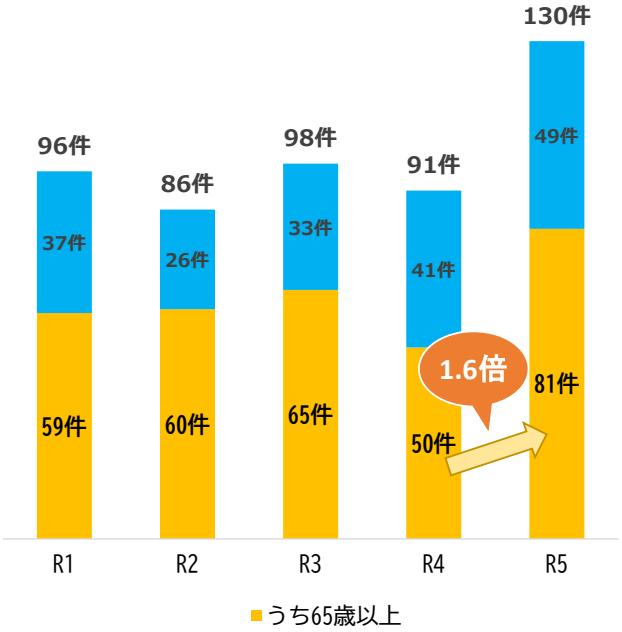
高齢者からの相談が多い商品・サービス

商品・サービス名	件数	
	5年度	4年度
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

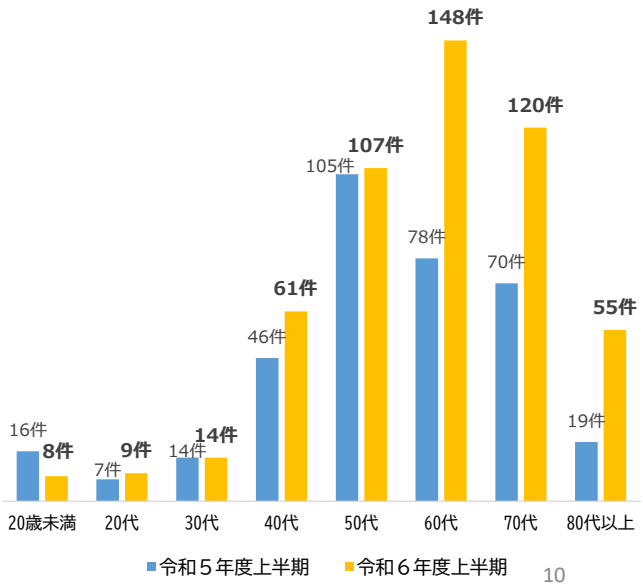
高齢者の消費生活相談の状況

・令和5年度は**訪問購入**に関する相談が**急増**
・令和6年度に入り**60代以上からの定期購入**相談が**増加**

訪問購入の相談件数



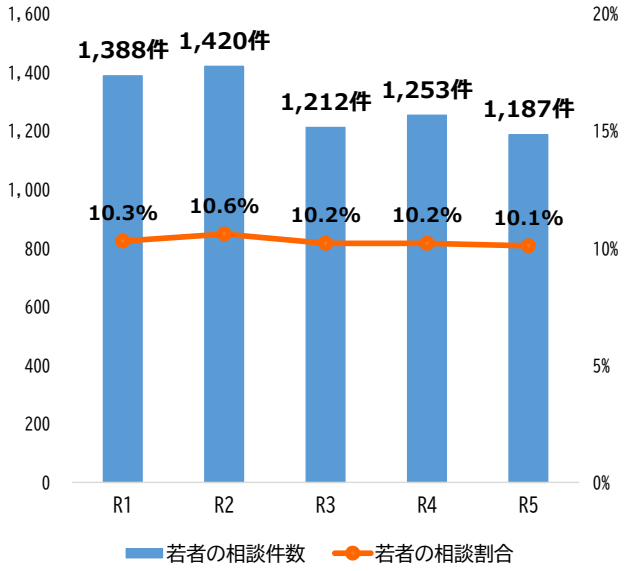
定期購入に関する年代別相談件数の比較



若者の消費生活相談の状況

・29歳以下の若者からの相談件数は1,200件前後で推移
・**内職・副業**に関する相談が最も多く、次いで**理美容**、**インターネットゲーム**に関する相談が多い

若者の相談件数・割合の推移



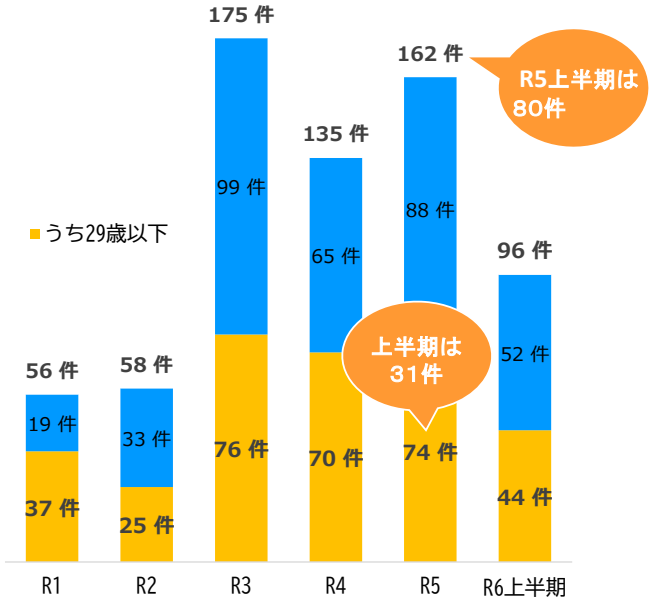
若者からの相談が多い商品・サービス

商品・サービス名	件数		
	５年度	４年度	３年度
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

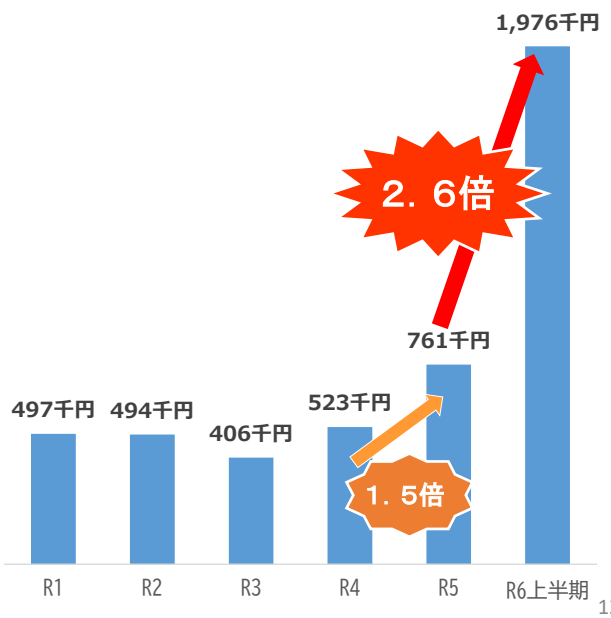
若者の内職・副業の相談状況

・**内職・副業**に関する相談の約半数が若者。
・件数自体は横ばいも、1件あたりの**平均契約金額**が**令和6年度に入り高額化**

内職・副業の相談件数



若者の内職・副業　平均契約金額

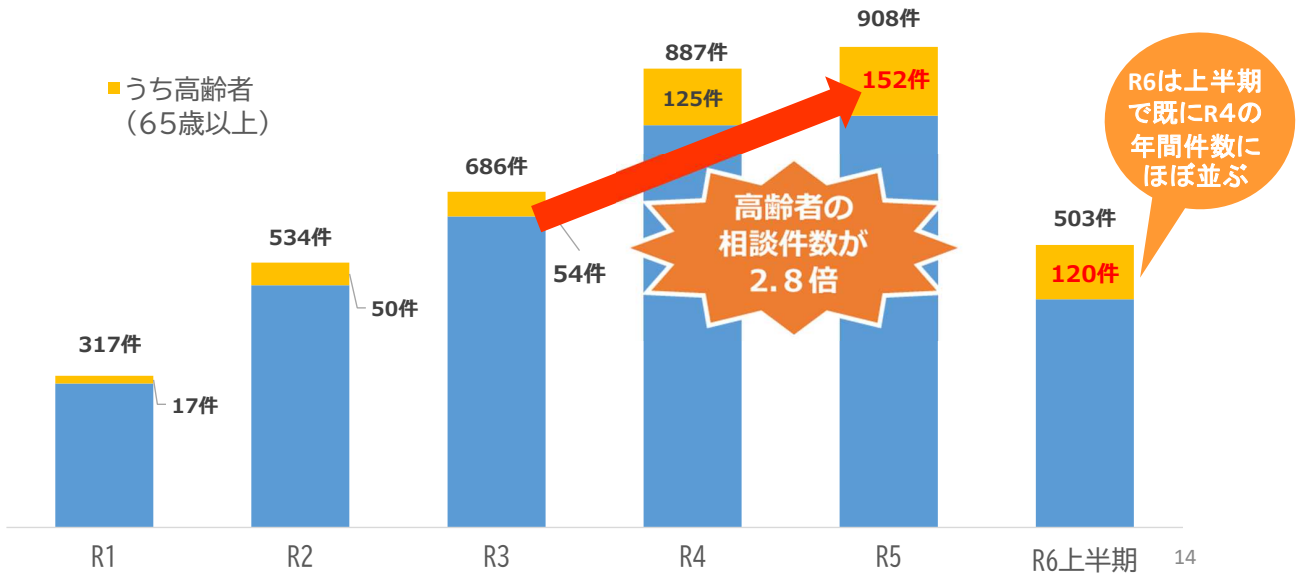


特徴的な相談について

＜令和5年度、令和6年度上半期＞
SNS関連の相談がさらに増加

・**SNS上の広告**や**SNSで知り合った相手からの誘い**などがきっかけとなるトラブルがさらに増加

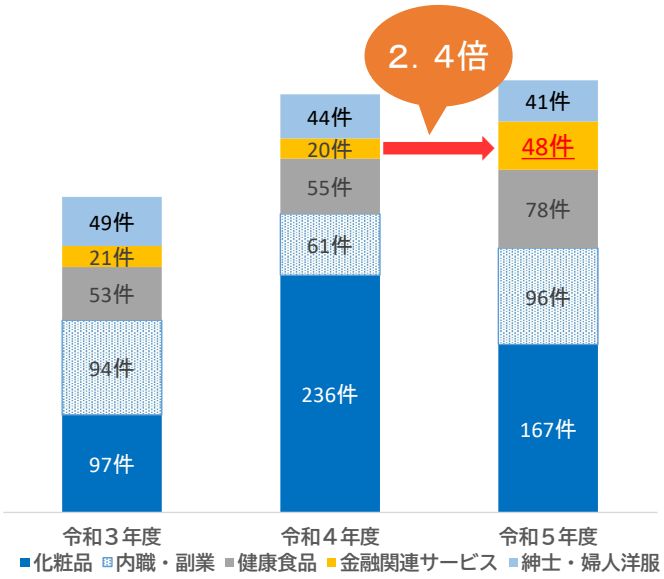
・令和5年度の65歳以上の高齢者からの相談は、前年度の1.2倍、令和3年度の**2.8倍**に。令和6年度は上半期で令和4年度の年間件数まで増加。



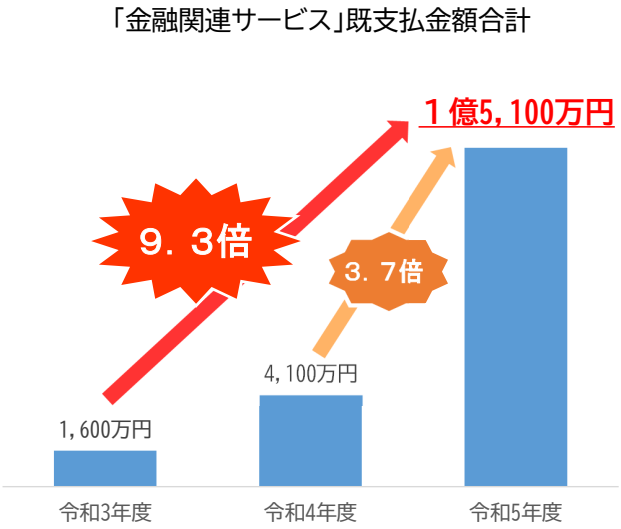
＜令和5年度＞
暗号資産など「金融関連サービス」急増

SNS関連の相談のうち「金融関連サービス」が前年度の**2.4倍**に。

既支払額の合計は、**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



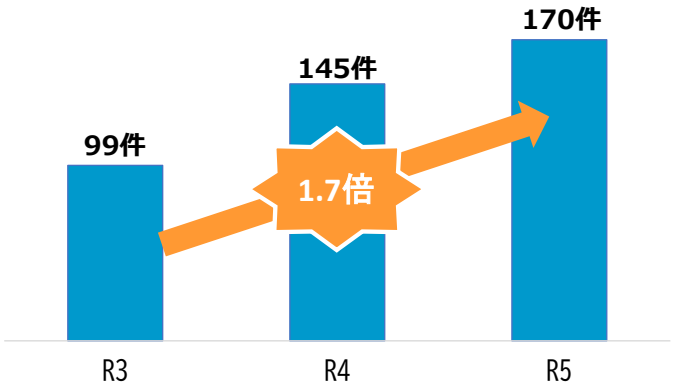
SNS関連で多い相談（上位5項目）



＜令和５年度＞
サブスクサービスに関する相談増加

サブスクリプションサービス（**サブスク**）に関する相談が**前年度の1.2倍**、令和3年度の**1.7倍**に

※サブスク：期間ごとに定額（月額料金等）を支払うことで、音楽や映像配信などの商品やサービスを利用できるサービス



相談事例

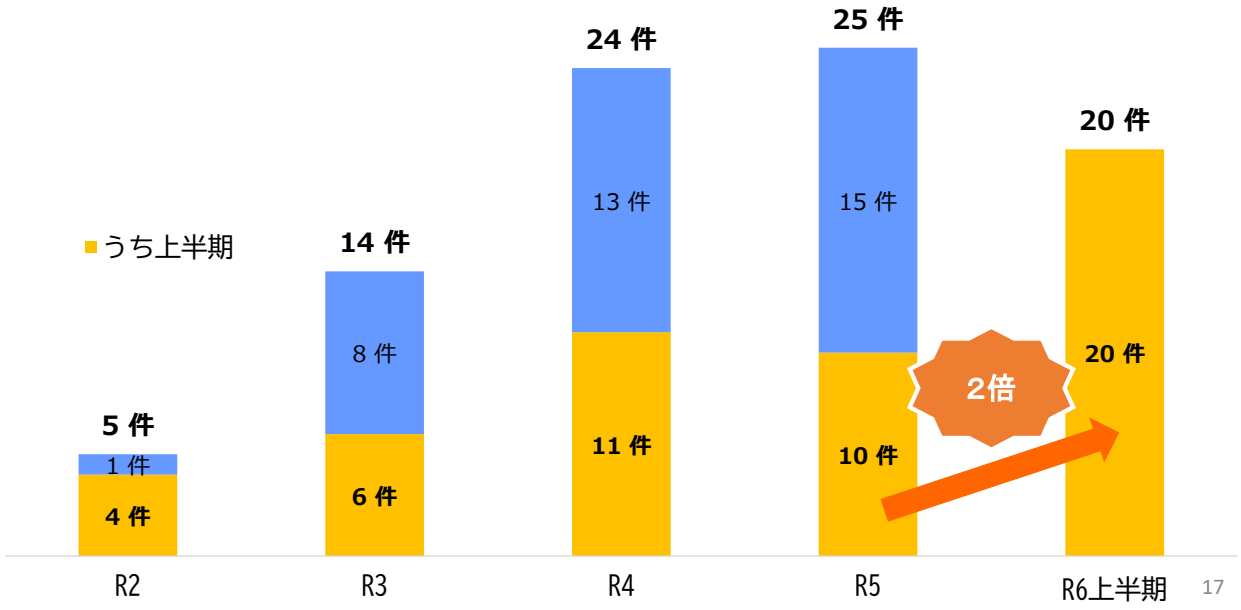
無料お試し期間の利用後、解約したつもりがサブスク契約になっていて、利用料金を請求された。

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った。

＜令和6年度上半期＞
ウォーターサーバーに関する相談が増加

・**ウォーターサーバー**に関する相談が前年同期の**2倍**に

・ショッピングセンター等で勧誘されて契約したケースでトラブルが目立つ。

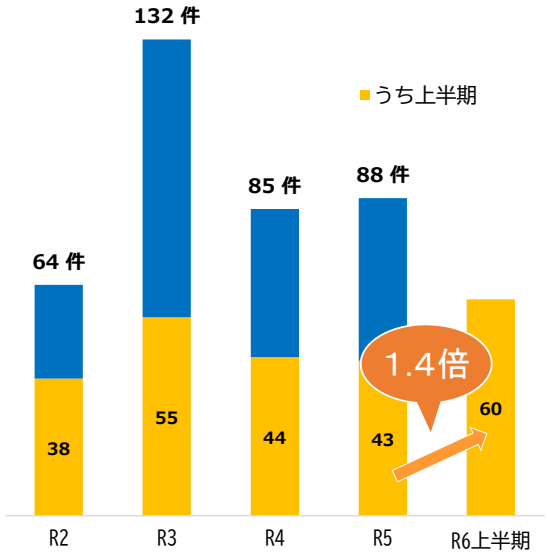


＜令和6年度上半期＞
フリマサービスに関する相談が増加

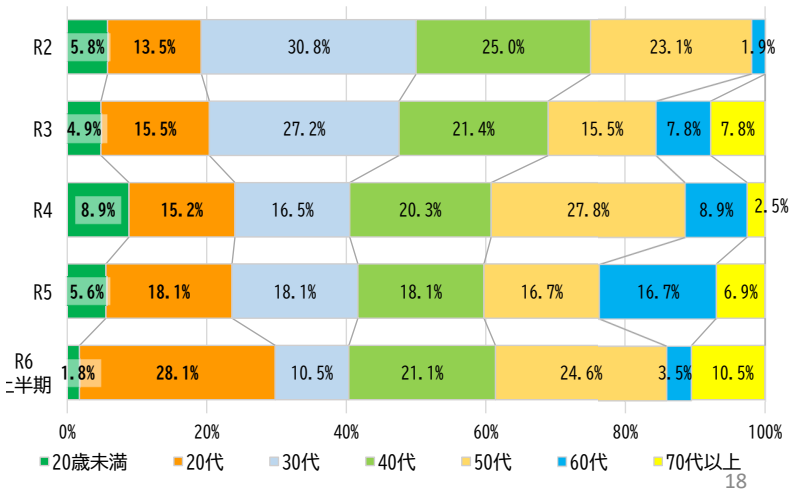
・**フリマサービスに関する相談**が**前年同期の1．4倍**に増加

・**個人間取引**であるフリマサービスには**消費生活センターは介入できず**、トラブルは当事者間解決となるため注意が必要

フリマサービスに関する相談件数



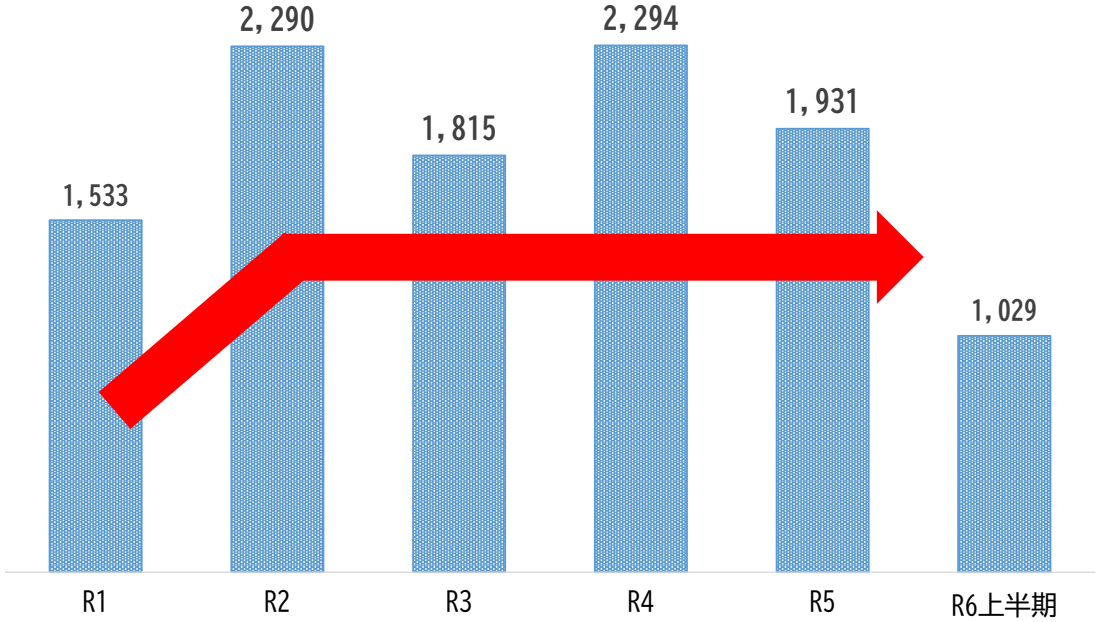
フリマサービスの年代別相談件数推移



センターの取組について
（少し紹介）

インターネット通販に関する相談の状況

- インターネット通販のトラブルは、新型コロナウイルスの影響で令和2年度に相談が急増。
- SNS広告をきっかけとする「詐欺的な定期購入」等により、高止まりの状態が続いている。



「インターネット通販トラブル１１０番」

１２月２日(月)～１月３１日(金)まで実施

＜目的＞

・インターネット通販に関する消費者の被害回復および被害防止

・インターネット通販を利用する際の注意喚起

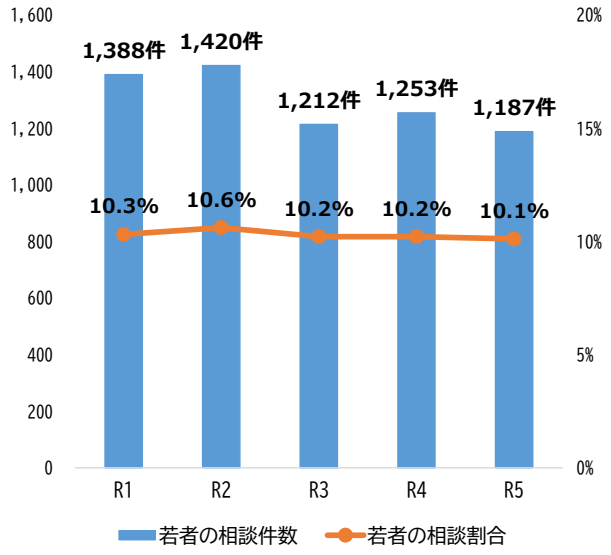
※通信販売にはクーリング・オフが適用されないが、クーリング・オフを希望する相談者も多い。

・受付期間終了後、相談状況を集計し、相談事例などを公表することでさらに注意喚起を図る

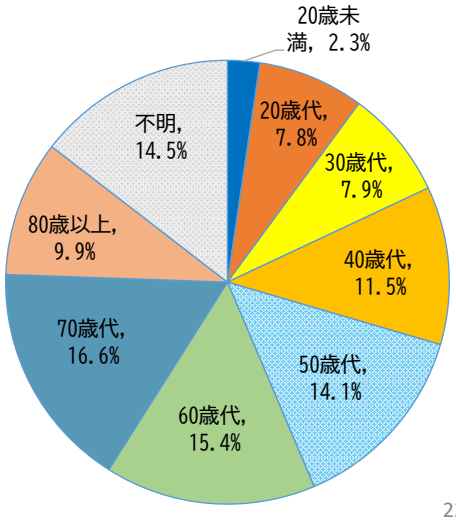
若者の消費生活相談の状況（おさらい）

・29歳以下の若者からの相談件数は1,200件前後で推移し、成年年齢引下げ後も目立った増加なし
→被害(トラブル)が少ないから？

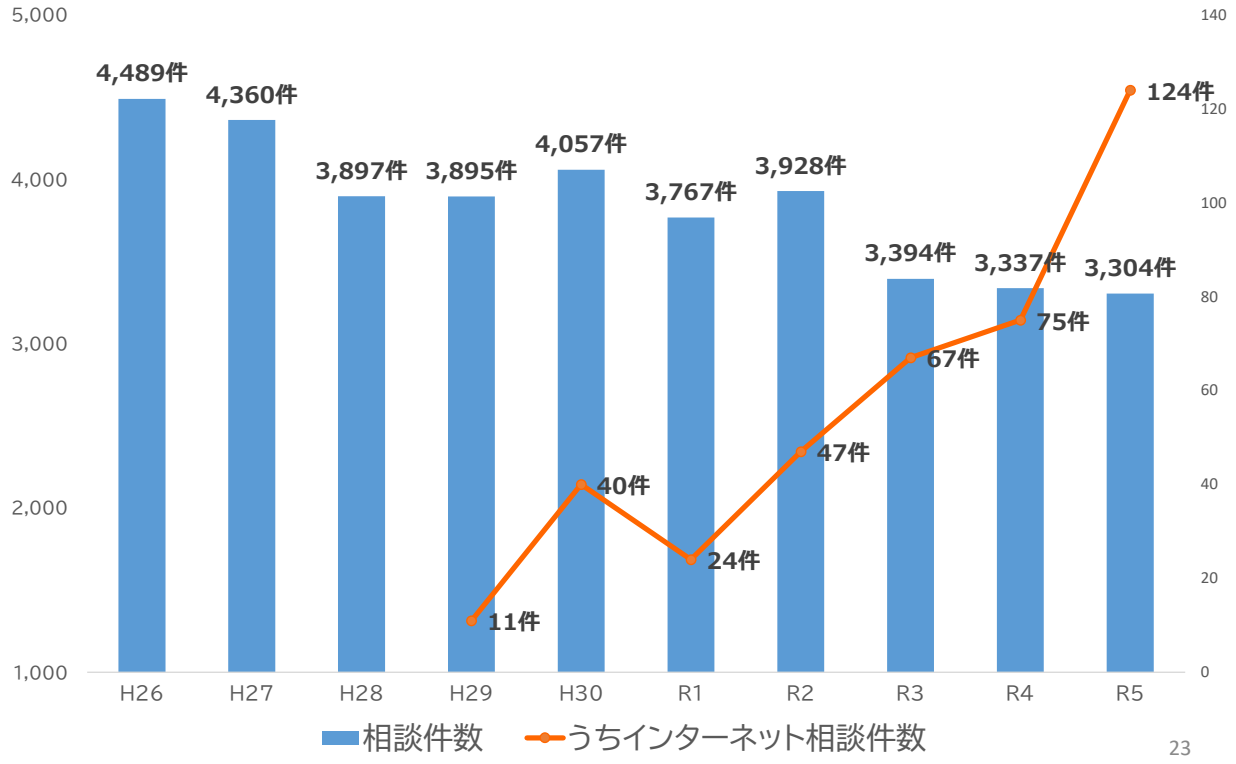
若者の相談件数･割合の推移



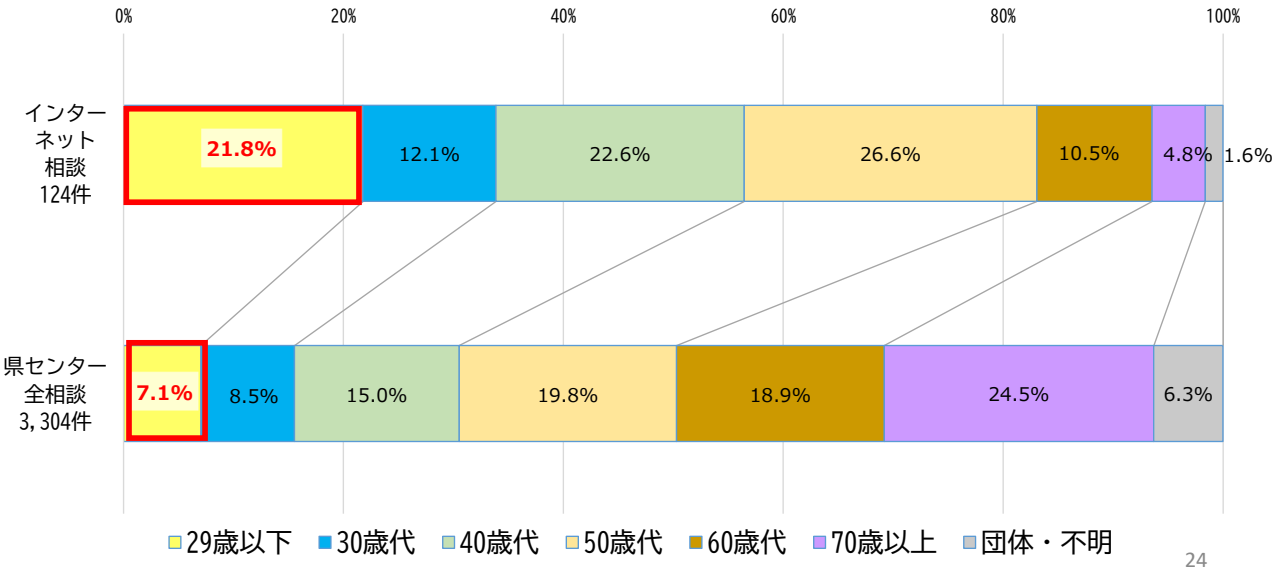
年齢別相談割合（令和5年度）



滋賀県消費生活センターにおける相談件数



<R５年度>
インターネット消費生活相談の状況（H29開始）

・年々利用が増加し、令和5年度に県センターで受け付けた相談の3．8%がネット受付。（R4年度：75件）

・29歳以下の若者からの相談が約2割を占め、相談全体における割合（7.1%）の約3倍。