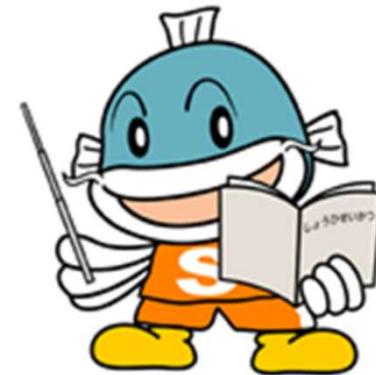


資料1

最近の 消費生活相談の状況

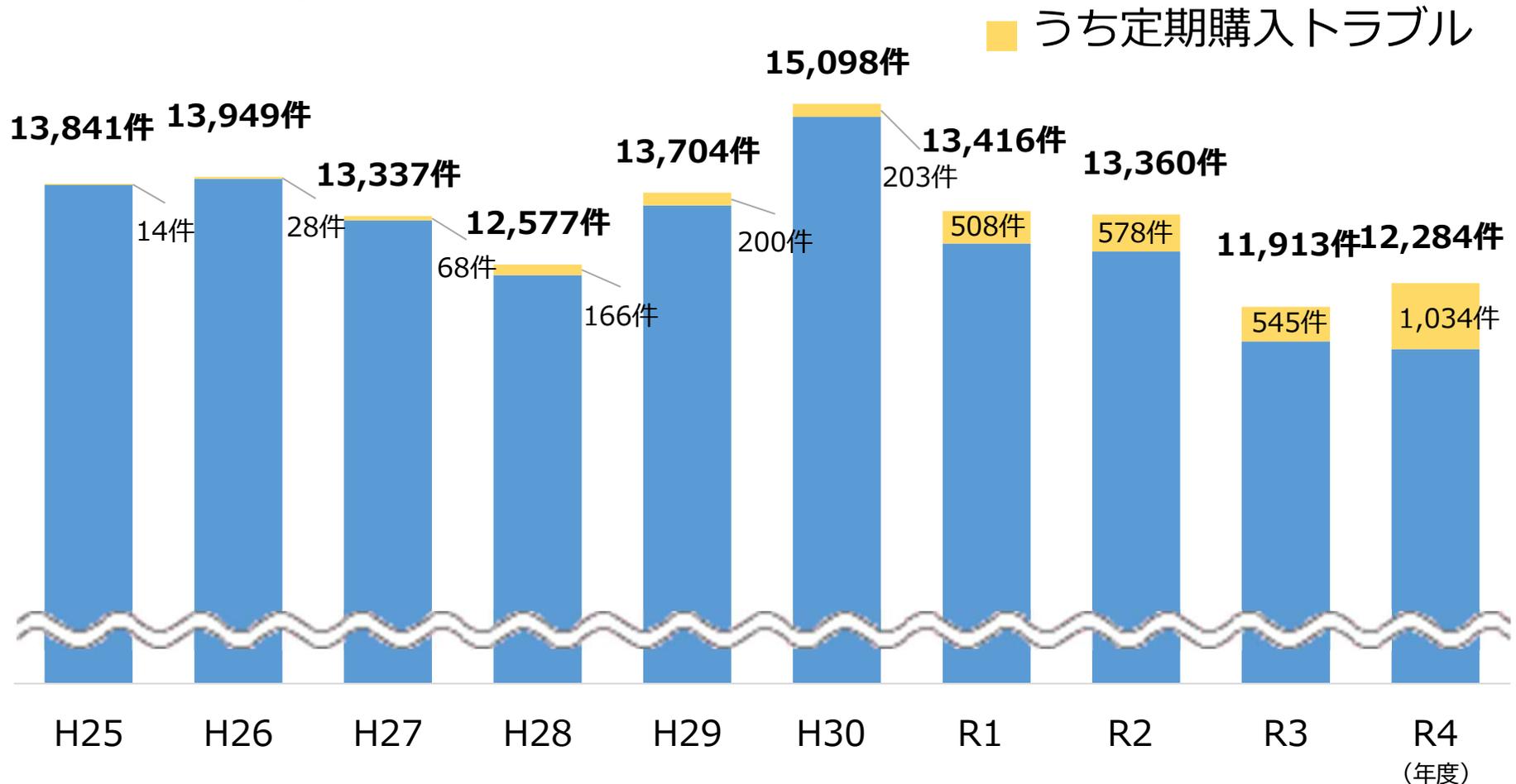
滋賀県消費生活センター



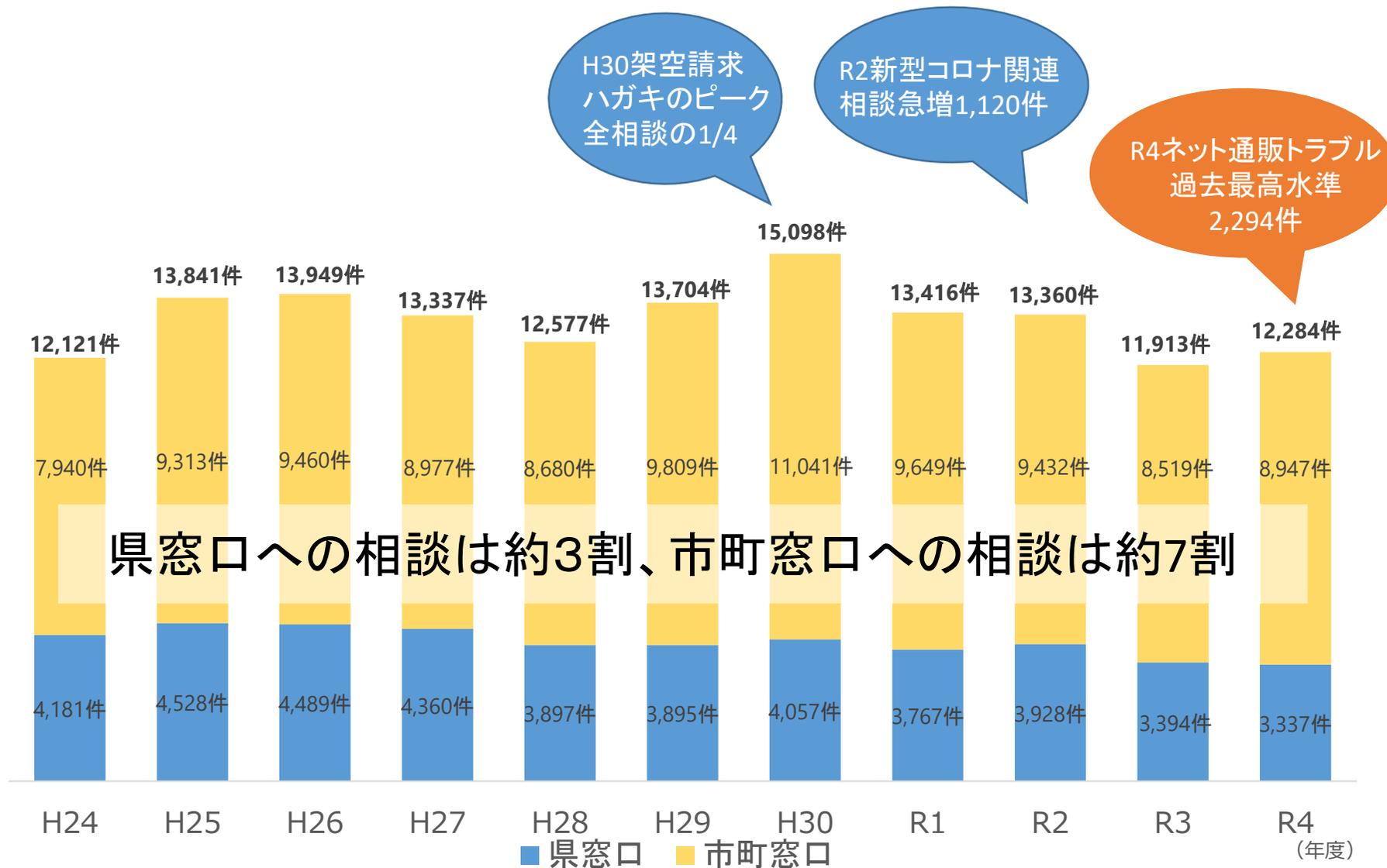
令和4年度の 消費生活相談の状況

県内相談件数の推移

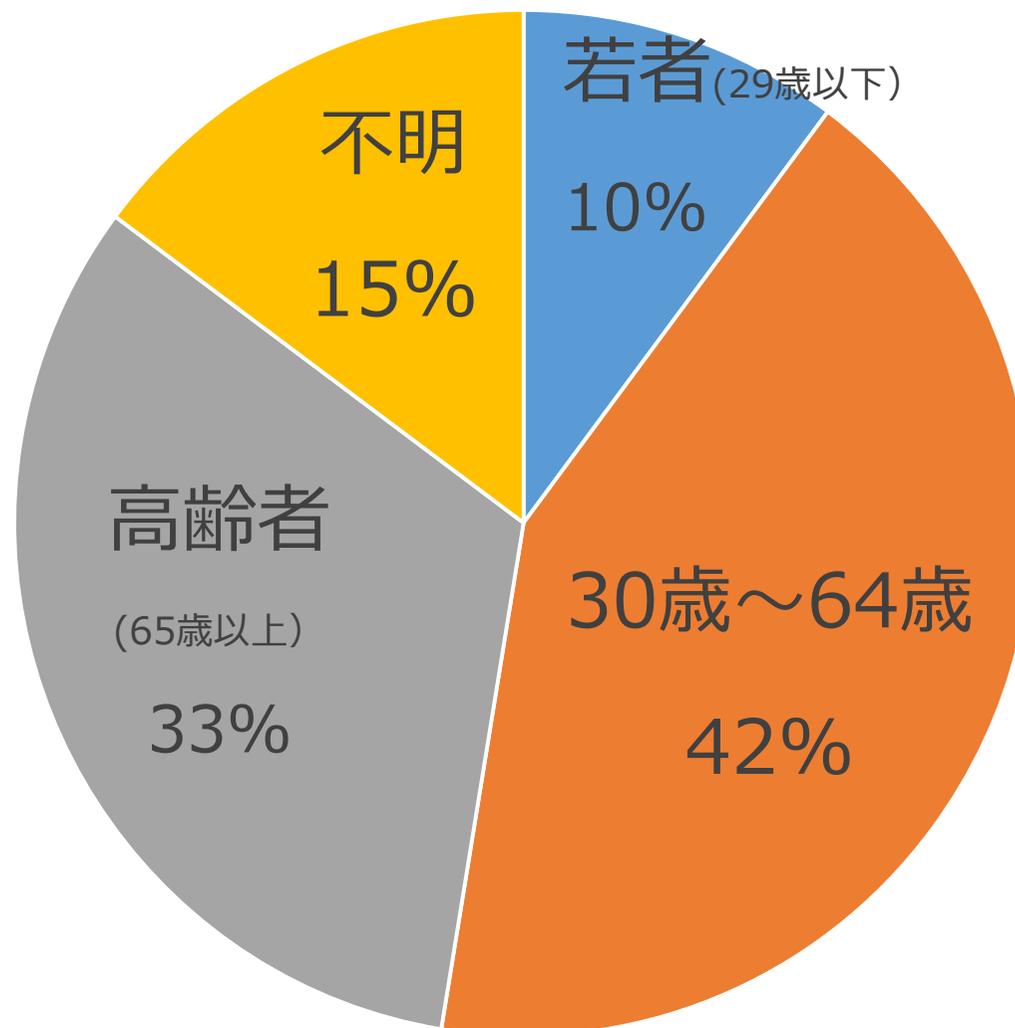
- ・令和4年度の消費生活相談は、前年比約3%増加
- ・平成30年度をピークに減少傾向にあったが、令和4年度は増加
- ・化粧品、健康食品の定期購入トラブルが急増



県内相談件数の推移 12,000～15,000件で推移



年齢別相談件数の割合(令和4年度)



年齢別相談割合の 人口構成比との比較(令和4年度)

年齢層	相談割合	人口構成比※ (滋賀県)
20歳未満	2.1%	18.5%
20歳代	8.1%	10.2%
30歳代	8.5%	11.0%
40歳代	11.8%	14.4%
50歳代	14.6%	12.9%
60歳代	14.2%	11.5%
70歳代	17.0%	12.2%
80歳以上	8.8%	8.3%
不明	14.8%	1.0%

県内の人口構成比と比較すると、50歳代以上の年齢層からの相談割合が高くなっている。

※出典:令和4年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」
(滋賀県統計課HP)

商品・サービス別相談状況(令和4年度)

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

⇒前年度比1.9倍に急増。通信販売の定期購入トラブルが目立つ。

⇒化粧品と同様、通信販売の定期購入トラブルが目立つ。

⇒アダルトサイトのワンクリック請求、音楽・映像配信サービスのサブスクなど

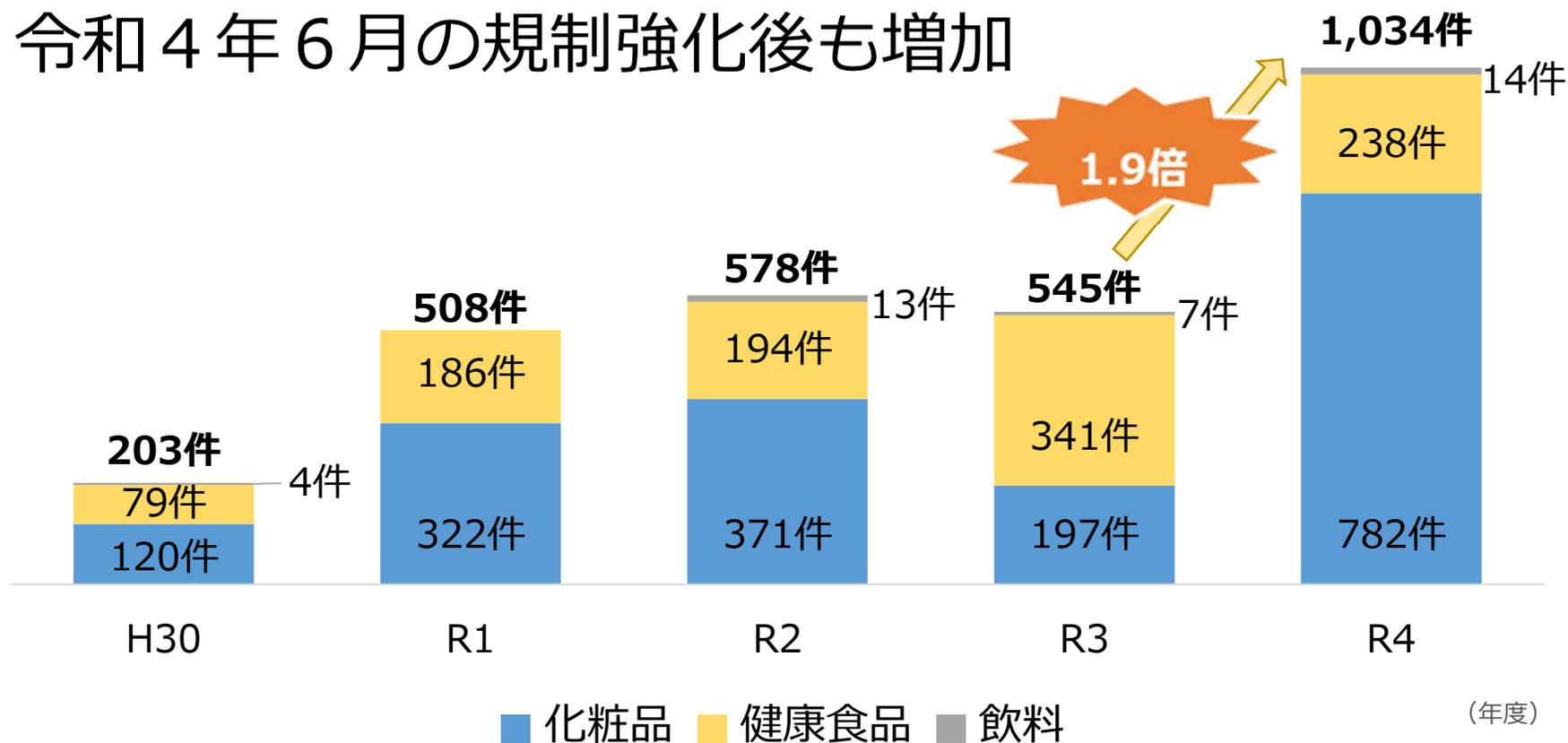
⇒ネット回線の契約トラブルなど

⇒スマホの契約トラブルなど

⇒クレジットカードの不審な請求など

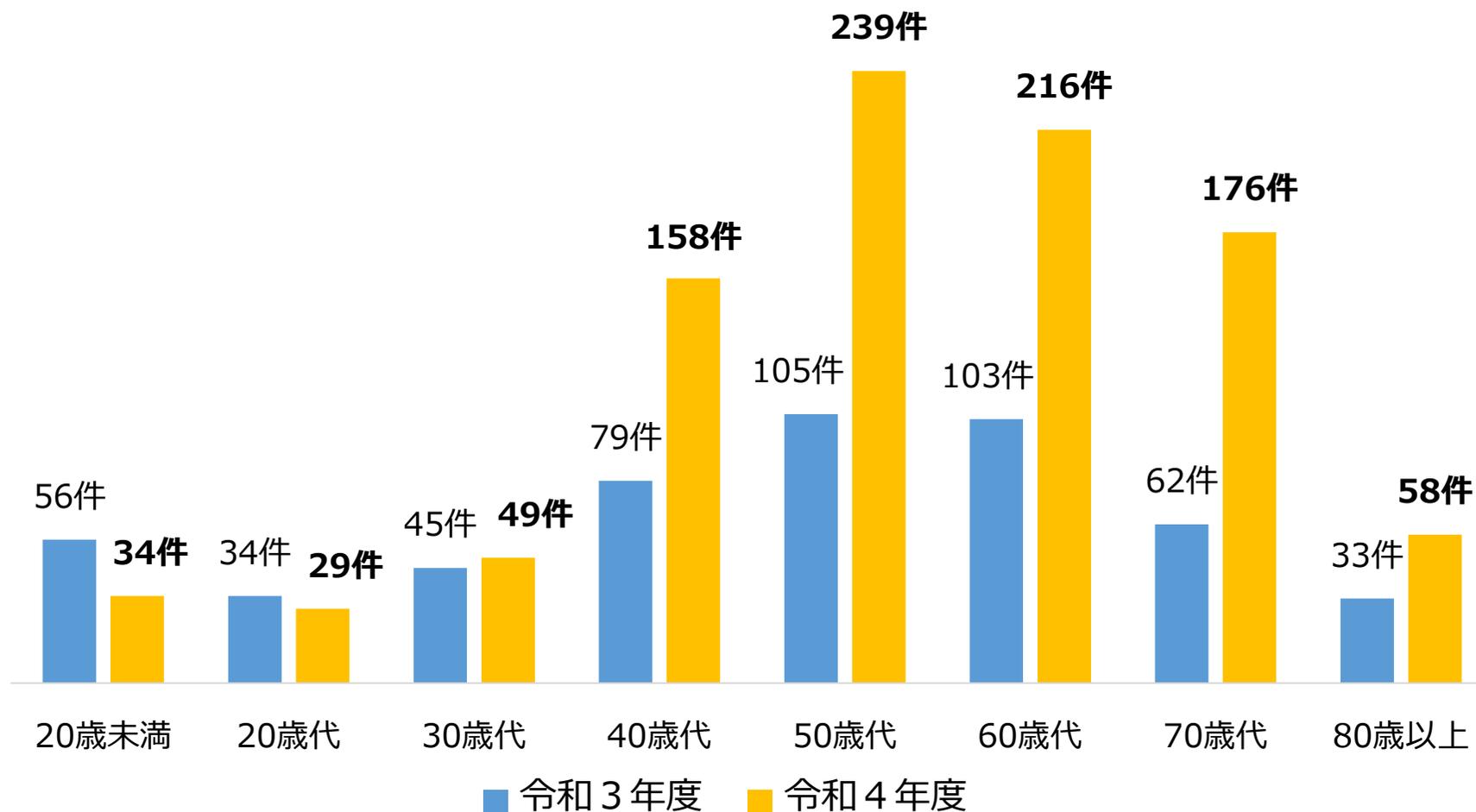
定期購入トラブルが急増

- 定期購入に関する相談は前年度比**1.9倍**
- 「いつでも解約可能」「定期縛りなし」と表示があっても「解約できない」ケース多数
- 令和4年6月の規制強化後も増加



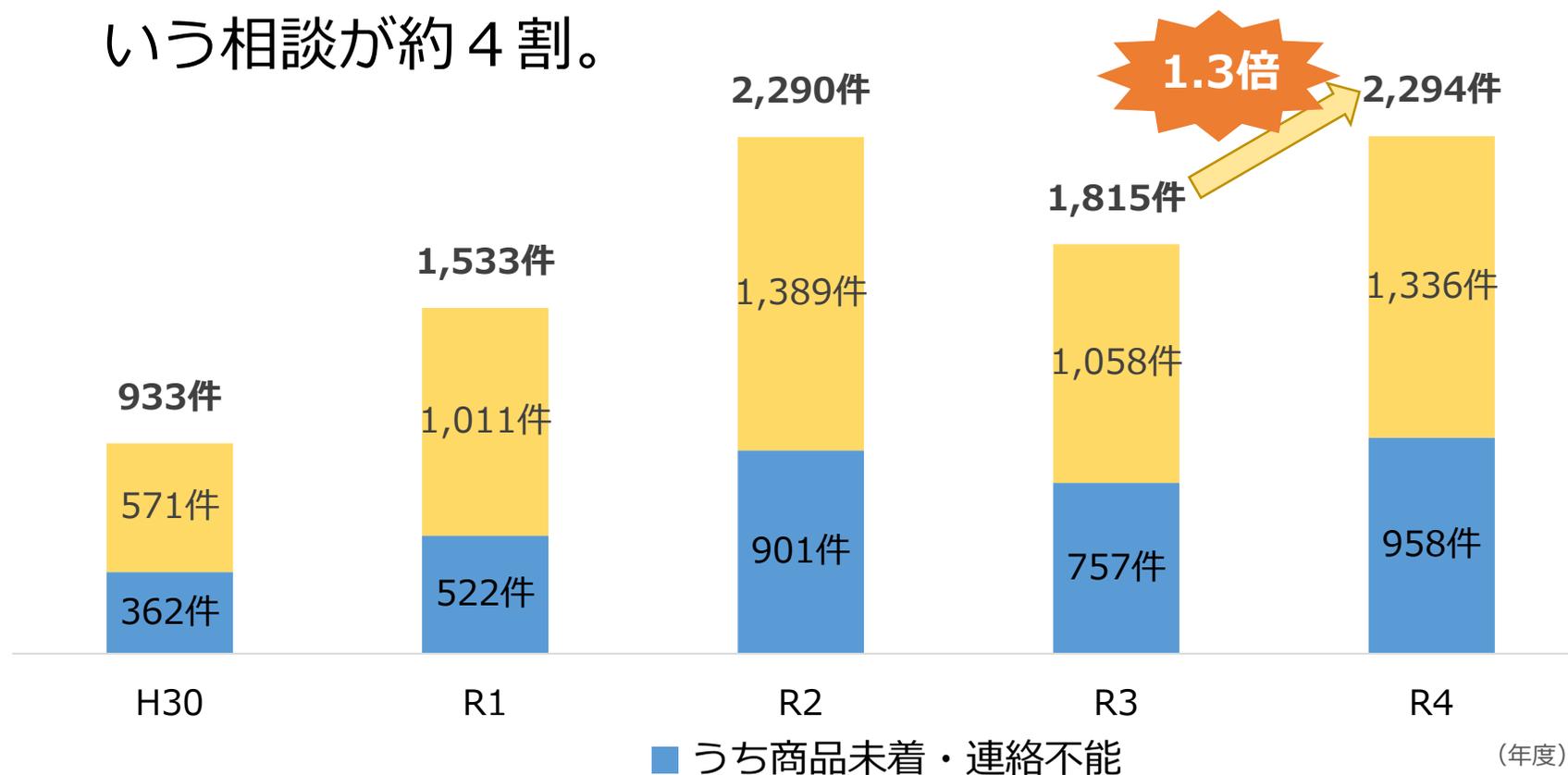
定期購入トラブルの相談者年齢別内訳

- 40歳代以上の中高年からの相談が急増



インターネット通販に関する相談の推移

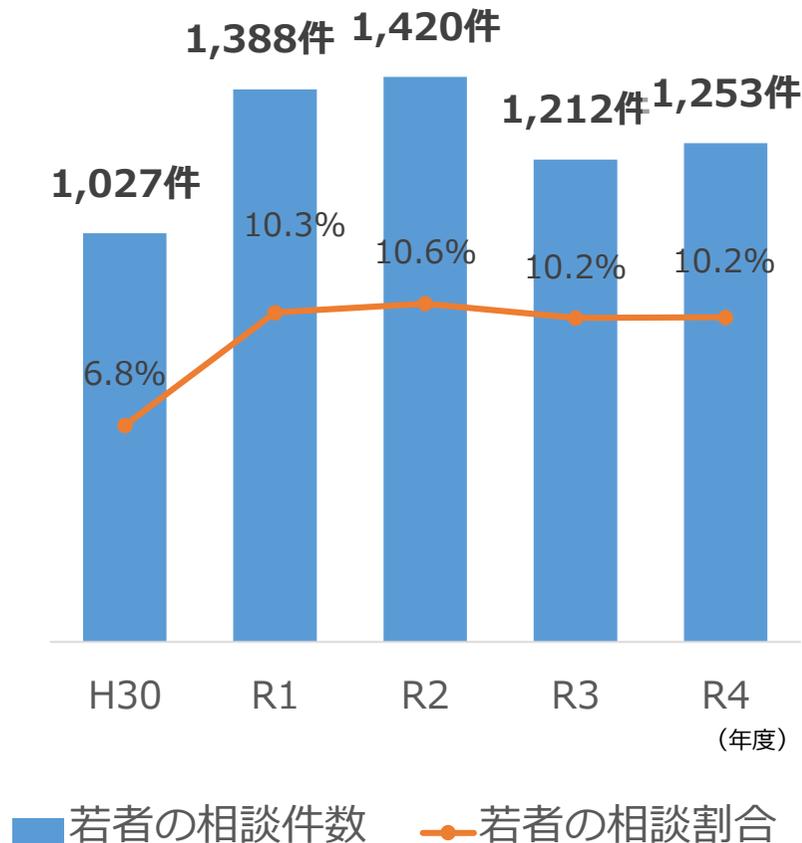
- インターネット通販のトラブルは、2,294件。新型コロナウイルスの影響で相談が急増した令和2年度と同じく過去最高水準に。
- 「商品が届かない」「業者と連絡がとれない」という相談が約4割。



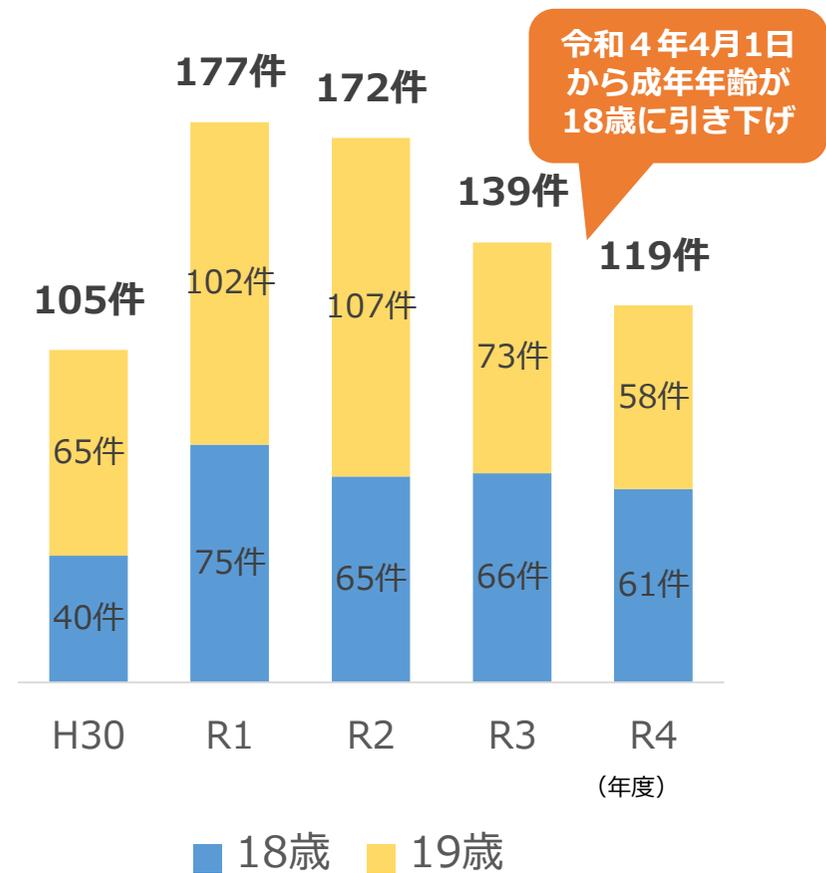
若者(29歳以下) の消費生活相談の推移

- ・ 29歳以下の若者相談件数はやや増加
- ・ 成年年齢引き下げ後の18歳、19歳の相談件数は減少

若者の相談件数の推移



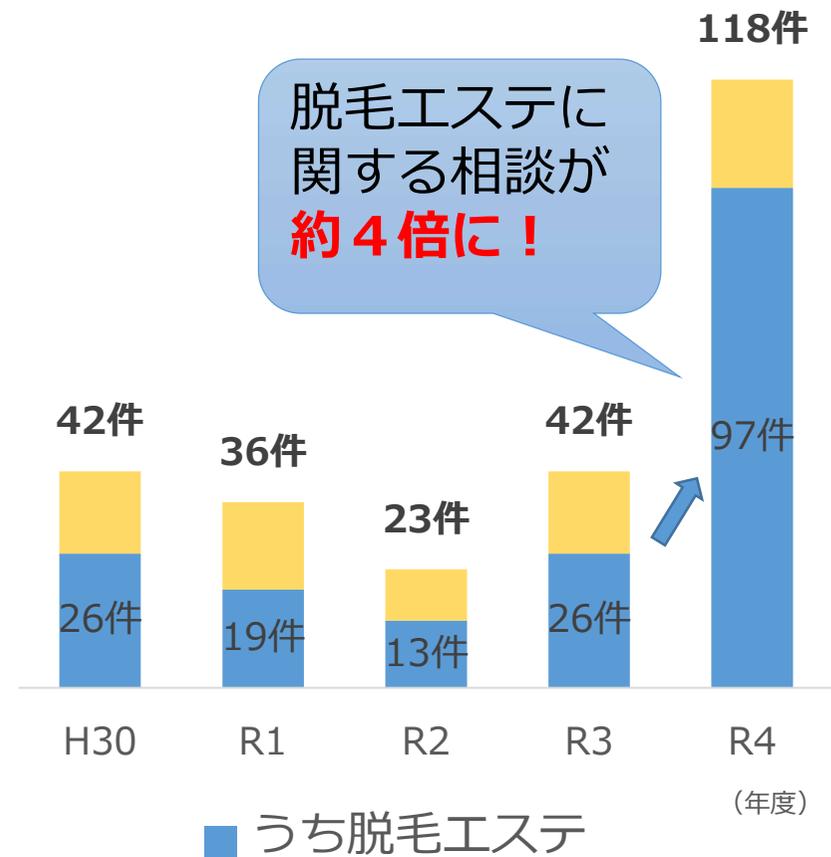
18歳、19歳の相談件数



若者の消費生活相談状況（R4年度）

令和4年度		3年度
商品・サービス名	件数	件数
理美容	118	42
内職・副業	70	76
インターネットゲーム	56	54
化粧品	54	66
賃貸住宅	53	54
フリーローン・サラ金	45	51
娯楽等情報配信サービス	42	55

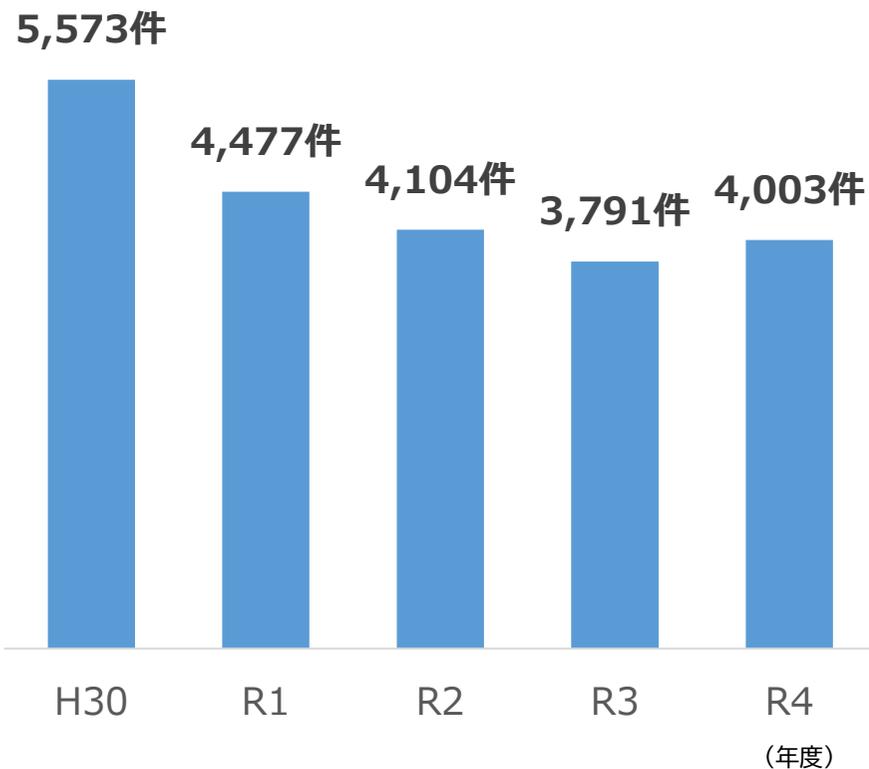
理美容に関する相談件数



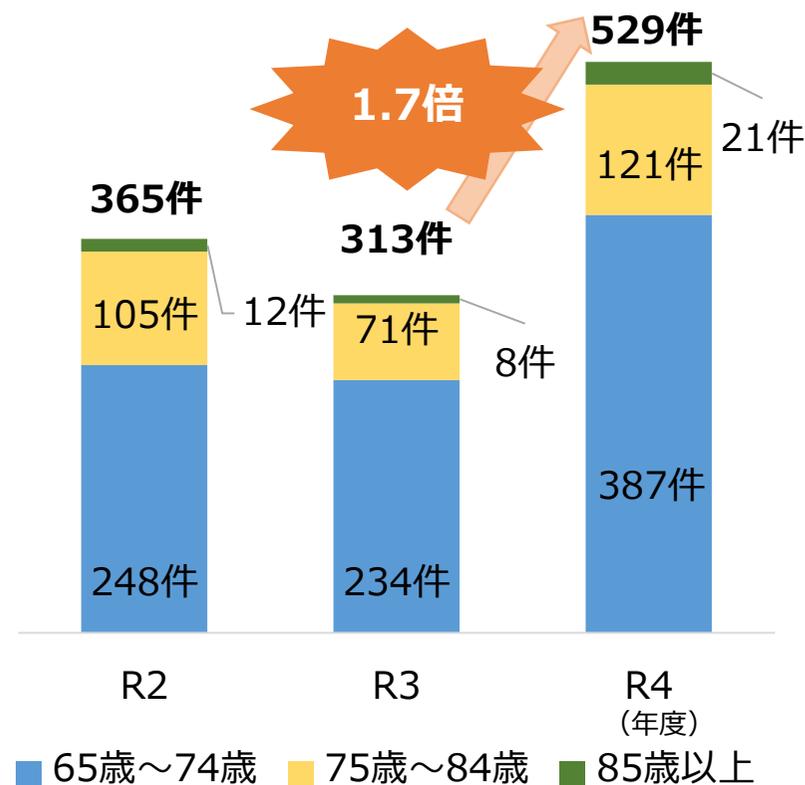
高齢者の消費生活相談の推移

- 65歳以上の高齢者の相談件数は、4,000件前後で推移しているが、**インターネット通販に関する相談が急増！**

高齢者の相談件数の推移

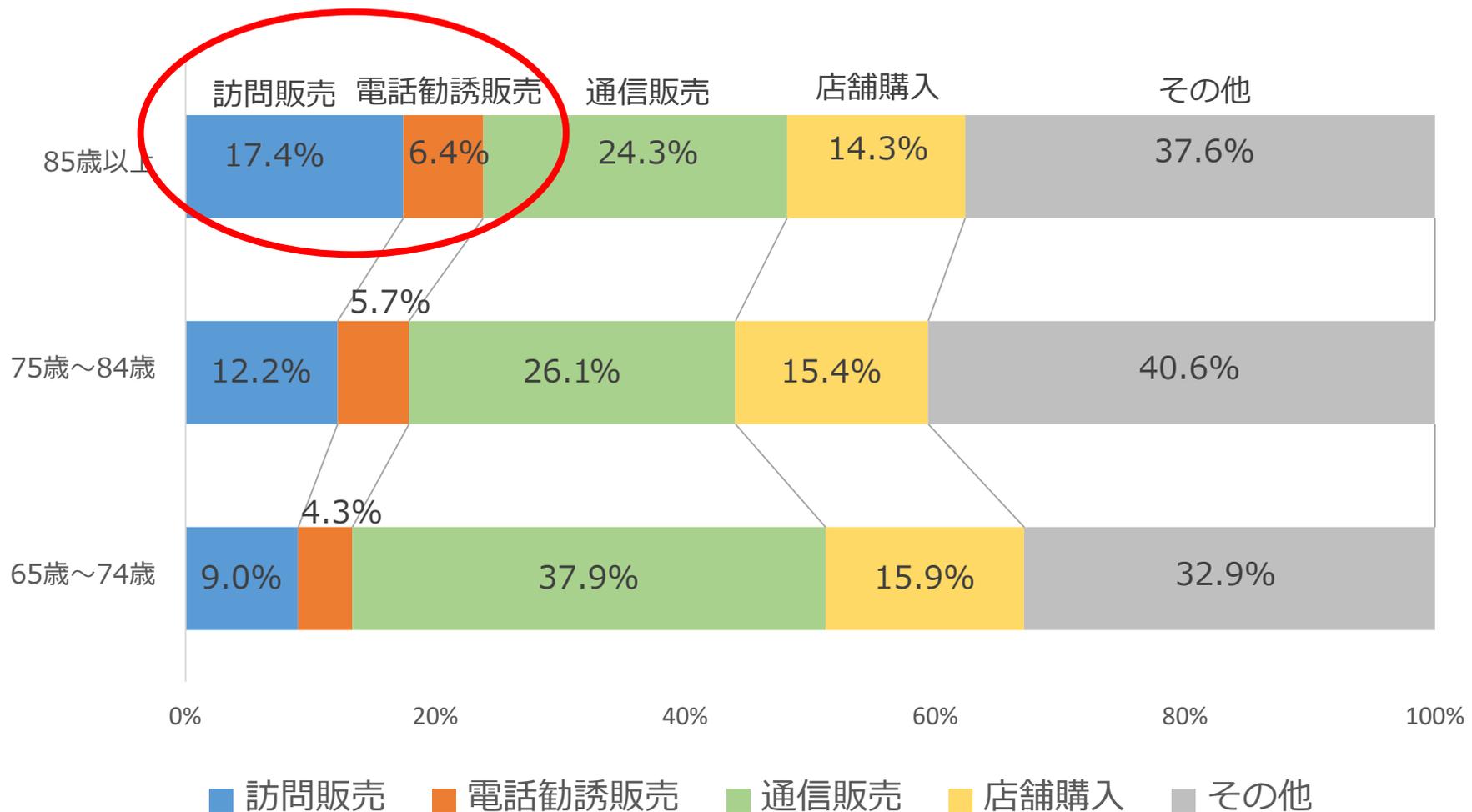


インターネット通販に関する相談件数



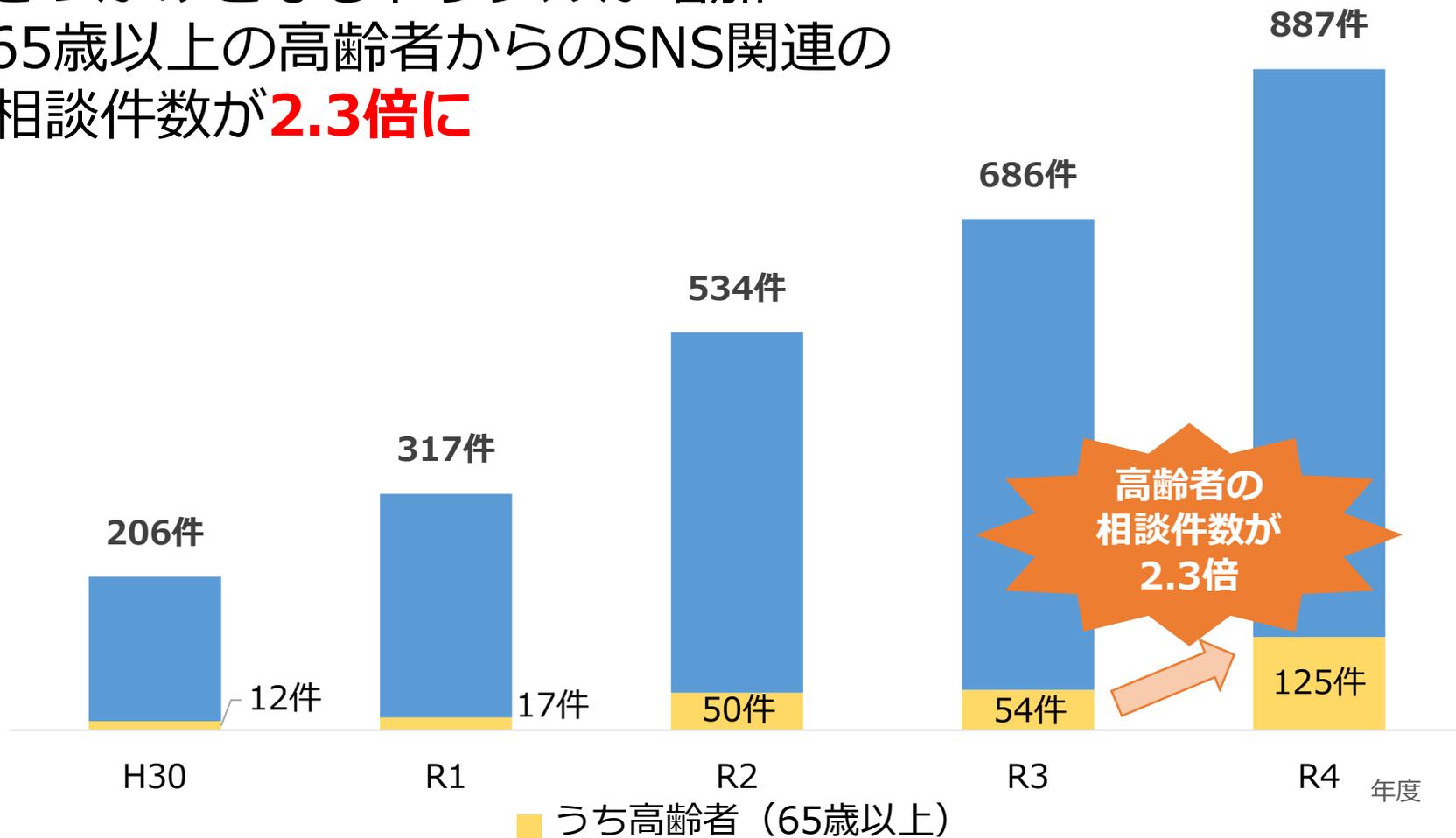
高齢者の消費生活相談（R4年度）

- ・年齢が高くなるにつれ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」によるトラブルが増加する傾向



SNS関連の消費生活相談がさらに増加

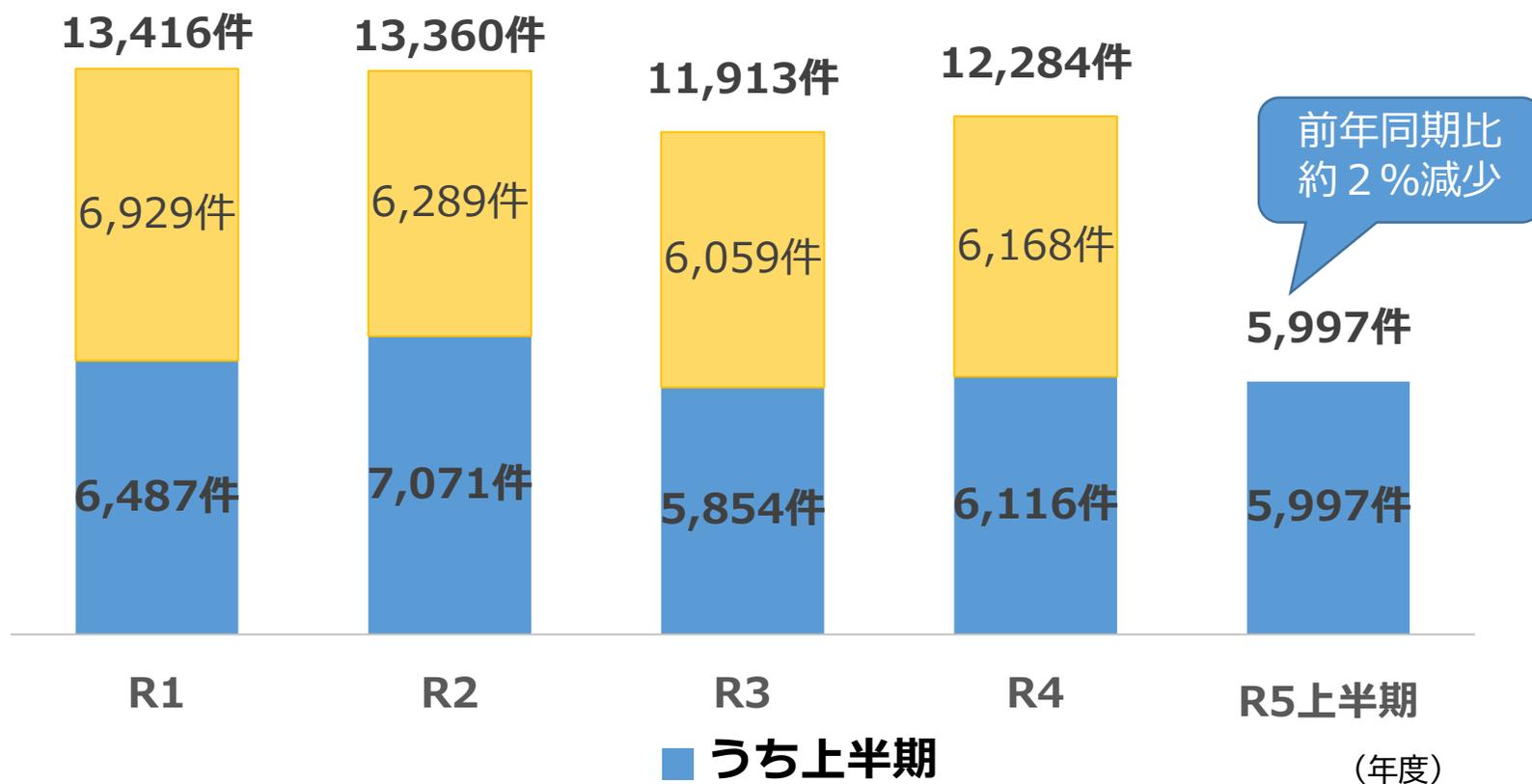
- SNS上の広告やSNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルが増加
- 65歳以上の高齢者からのSNS関連の相談件数が**2.3倍に**



令和5年度上半期の 消費生活相談の状況

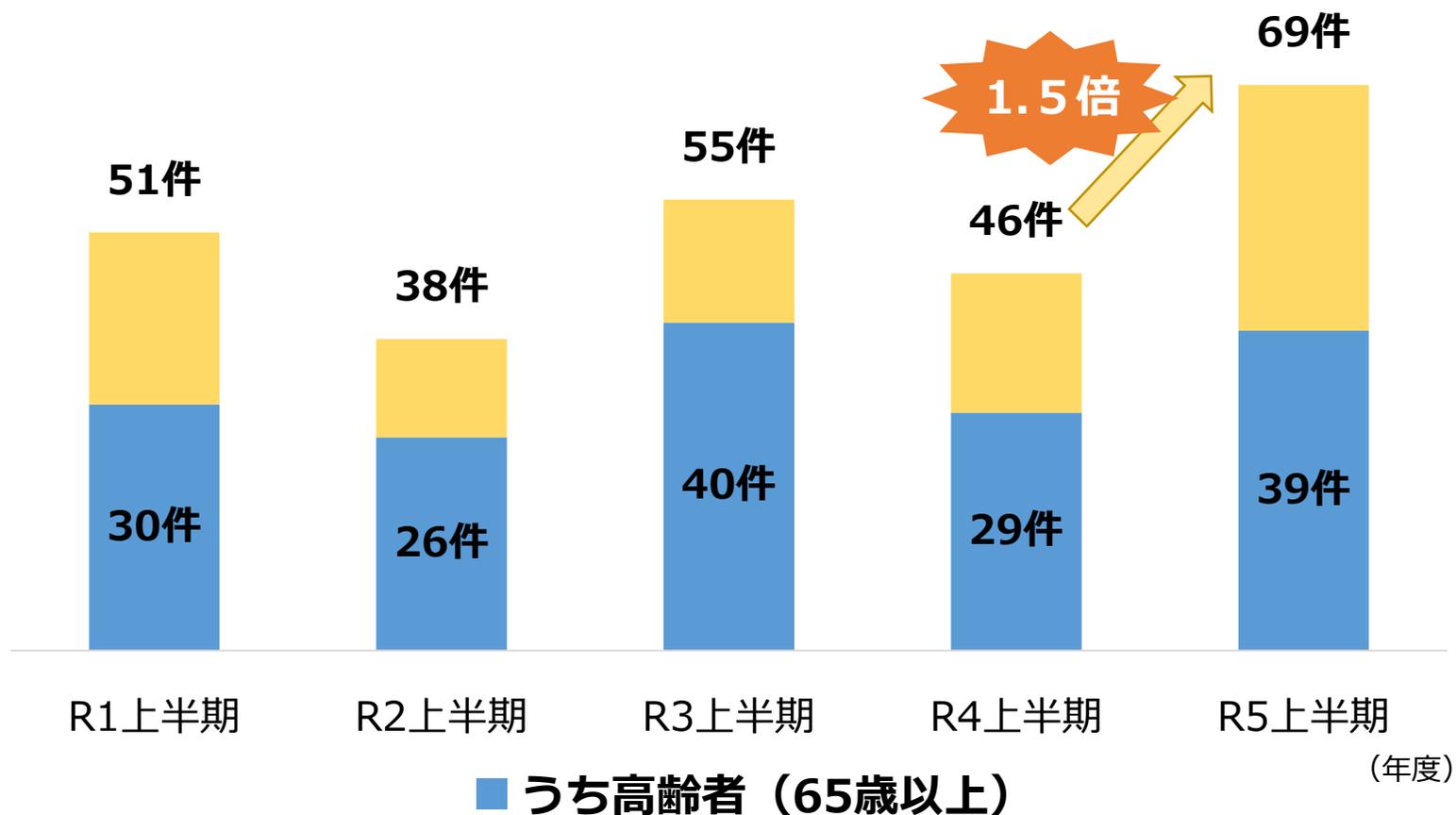
県内相談件数の推移

- 令和5年上半期の消費生活相談は、5,997件（前年同期比119件減少）



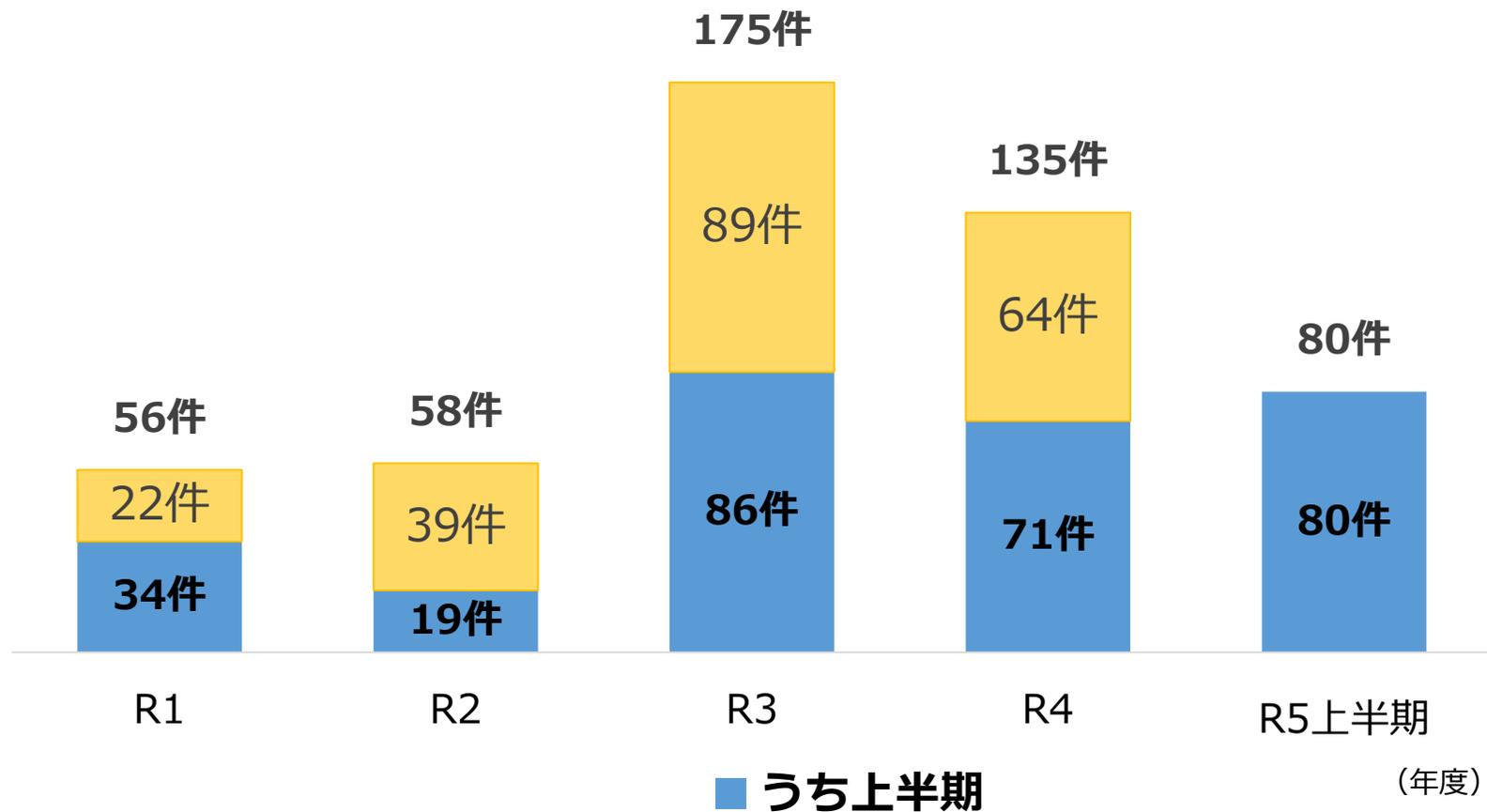
訪問購入に関する相談が1.5倍に

- 訪問購入に関する相談は 69 件で、前年同期比23件増加。
- **高齢者からの相談が約半数**



内職・副業に関する相談が高水準で推移

- 内職・副業に関する相談件数は 80 件で、令和 3 年度以降高水準が続く



内職・副業に関する相談状況（R5上半期）

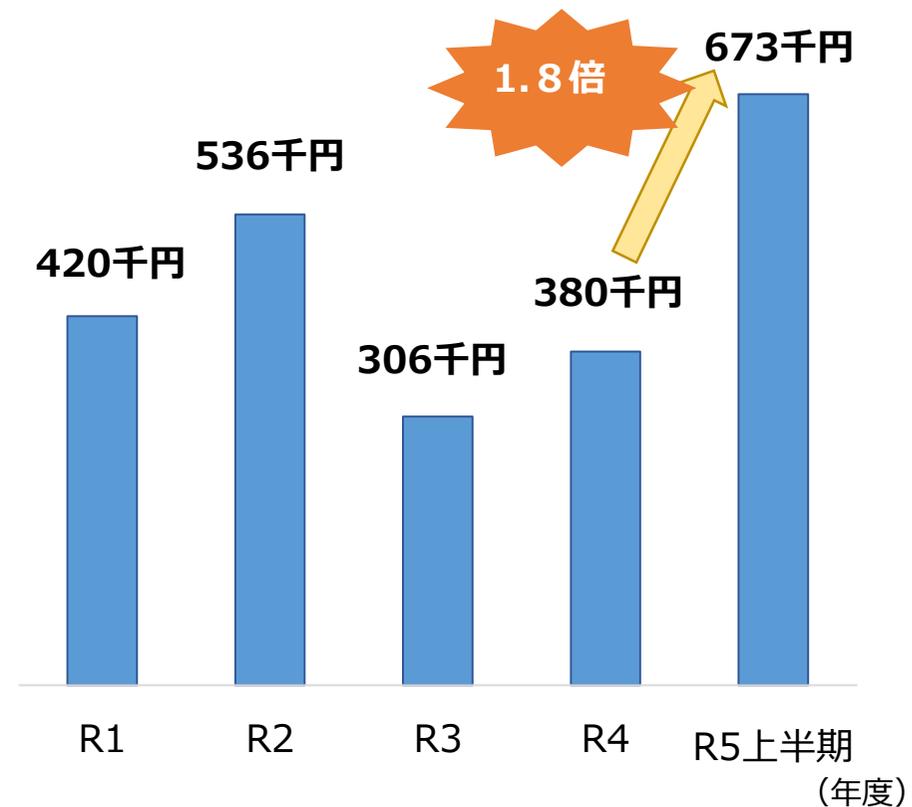
- 20歳代女性からの相談が2割超を占めている。
- 平均既支払額が**1.8倍に高額化**

内職・副業に関する年齢別・性別相談件数

年齢層	男性	女性	計
20歳未満	5件	1件	6件
20歳代	6件	19件	25件
30歳代	2件	7件	9件
40歳代	5件	9件	14件
50歳代	6件	5件	11件
60歳代	5件	1件	6件
70歳代	0件	3件	3件
80歳以上	0件	0件	0件

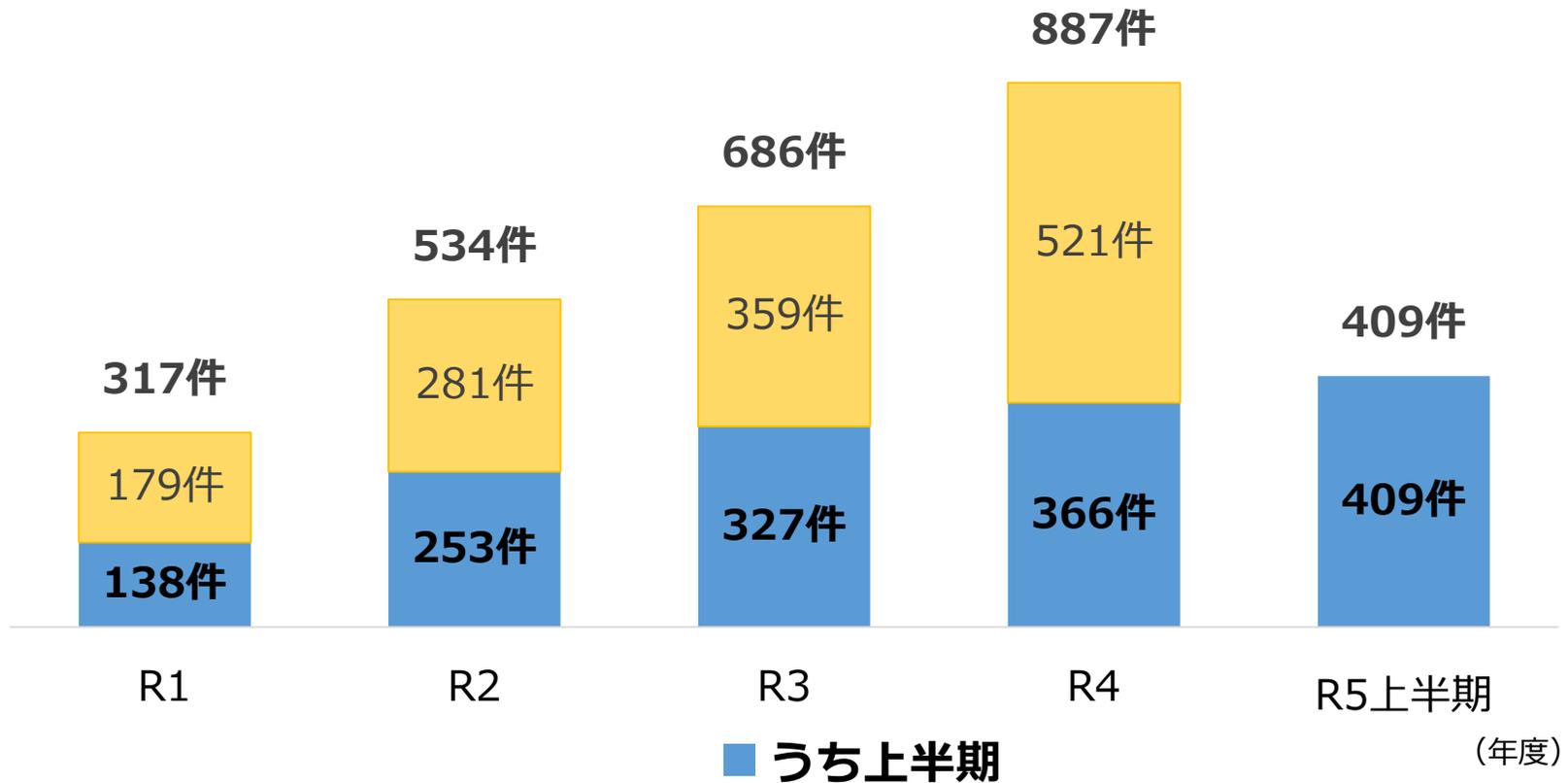
(注)表中の件数以外に、年齢層、性別のいずれか、またはその両方が不明の相談が6件ある。

内職・副業に関する平均既支払額



SNS関連の相談がさらに増加

- SNSに関する相談件数は 409件で、前年同期比43件増加



SNS関連の相談状況（R5上半期）

SNS関連で多い相談

令和5年度上半期			4年度 上半期
順位	商品・サービス名	件数	件数
1	化粧品	69	77
2	内職・副業	47	35
3	健康食品	39	15
4	金融関連サービス	25	14
5	教室・講座	15	9
5	紳士・婦人洋服	15	15

⇒SNS上の広告をきっかけとする
化粧品・健康食品の定期購入トラ
ブルが依然として多い

⇒SNSで知り合った人から誘われ
た投資等のトラブルが増加

「SNSをきっかけとした 消費生活トラブル110番」を実施

SNSをきっかけとした
消費生活トラブル110番
を実施します！



☎0749-23-0999
(相談専用)

期間：令和5年12月1日(金)～令和6年1月31日(水)

※土、日曜日、年末年始(12/29～1/3)、祝日(1/8)を除きます
※期間終了後もご相談は随時受け付けます。

相談時間：月～金曜日 午前9時15分～午後4時
対象：SNS上の広告・表示やSNSで知り合った相手からの勧誘
をきっかけとした契約トラブル等に関する消費生活相談



※滋賀県内在住の消費者の方からの相談をお受けします。
※県外在住の方は消費者ホットライン「188」をご利用ください。

←インターネット消費生活相談はこちら



おかしいな、
困ったなと思ったら、
すぐご相談ください



SNSの広告で定期購入とは知らず、サブりを
購入したが、解約したいと連絡したら、最低5
回購入が必要で、解約できないと言われた。

SNSで知り合った相手に投資に誘われ、お
金を振り込んだ。儲からないからと、返金を
求めても、返金できないと言われた。

動画サイトの広告でバッグを購入したが、な
りすましの偽サイトだった。キャンセルしたい
と連絡しても電話が繋がらない。

【実施主体・問合せ】滋賀県消費生活センター 彦根市元町4-1 TEL:0749-27-2234

・ SNSをきっかけとした消費生活トラブルが増加していることを受け、被害救済・拡大防止と注意喚起を目的に実施

・ 12月1日(金)～1月31日(水)まで実施中

・ 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

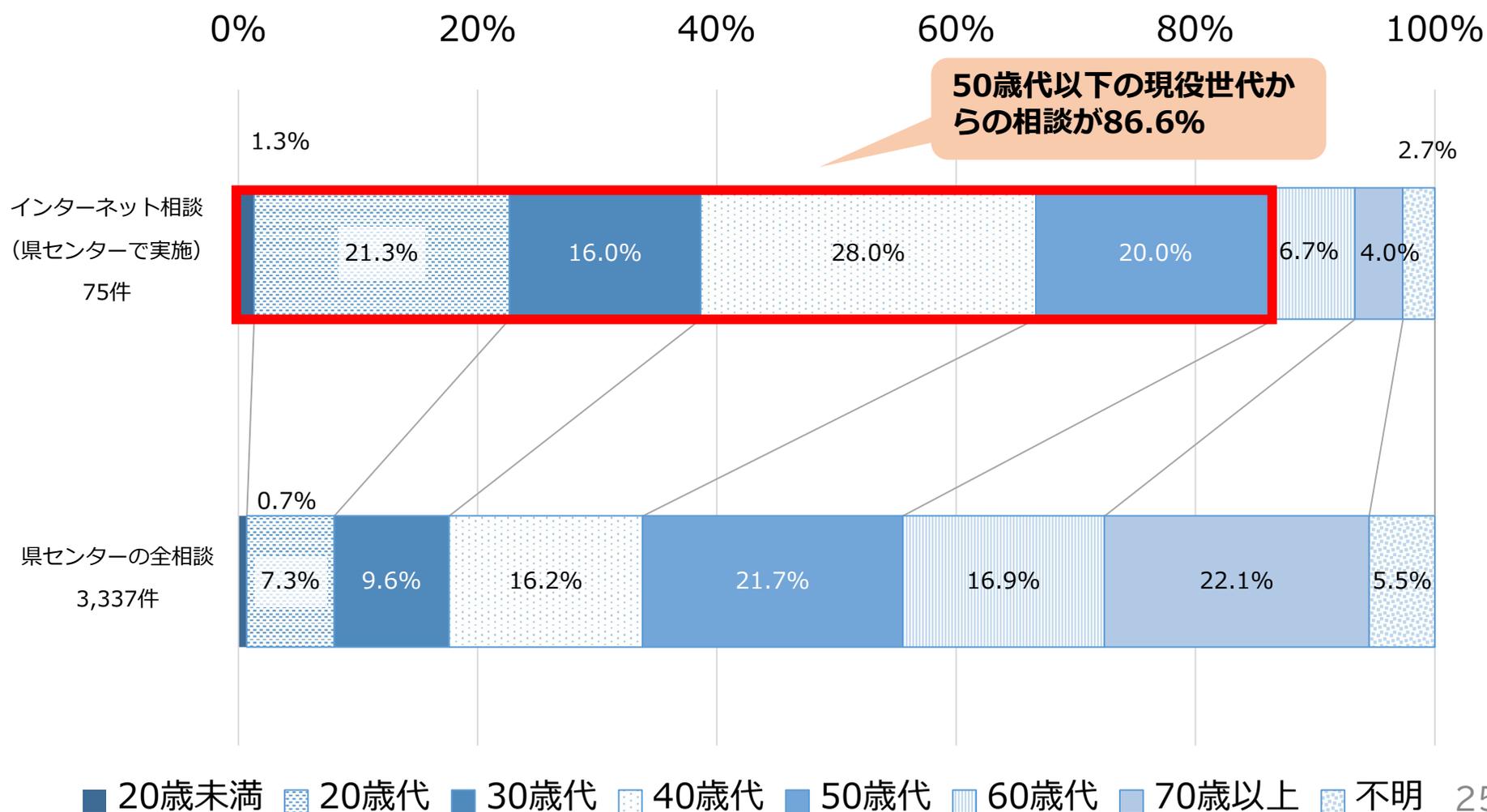
滋賀県消費生活センターの概要

滋賀県消費生活センターの概要(令和5年度)

名称	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	午前8時30分～午後5時15分
相談時間	午前9時15分～午後4時
業務概要	<ul style="list-style-type: none"> ●消費生活相談(インターネットでも受付) ●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)	<p><事務職員> 5名</p> <p><会計年度任用職員（週4日31時間勤務）></p> <p>消費生活相談員 9名</p> <p><u>うち6名を指定消費生活相談員に指定(令和5年度～)</u></p> <p>消費者教育支援員 1名</p> <p>不正商取引専門検査員 1名</p>

インターネット消費生活相談の利用状況(R4年度)

- 平成29年度から滋賀県消費生活センターで実施。
- 年々利用が増加し、令和4年度の相談件数は75件(県センターの相談件数3,337件中2.2%)



「指定消費生活相談員」による 中核センターとしての機能強化

- 市町への巡回訪問、消費生活相談の共同処理などを通じて
県全体の消費生活消費生活相談のレベルアップ
- 消費生活相談員の人材育成を図る
- 関係機関との連携を強化し、被害防止・見守り力の向上

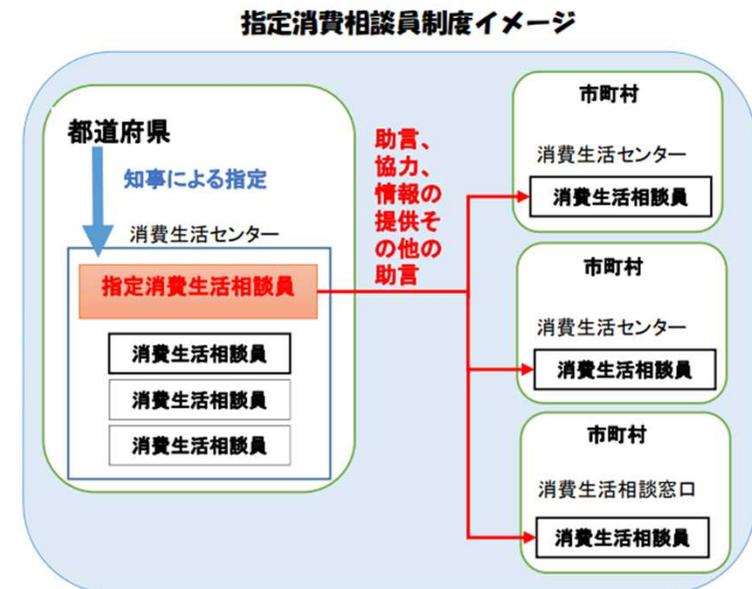
指定消費生活相談員とは(消費者安全法第10条の4)

【背景】

- 居住地に関わらず、質の高い消費生活相談を受けられるよう、消費生活相談員の質の一層の向上が必要。
⇒十分な知識・経験を持つ都道府県の消費生活相談員による市町村支援を行う体制を確立するため、「指定消費生活相談員」の指定が都道府県の努力義務とされている。

【指定消費生活相談員の役割】

- 市町村の行う消費生活相談及びあっせんに関し、「助言、協力、情報の提供、その他の援助」を行う。



イメージ図出典：消費者庁HP