

最近の 消費生活相談の状況

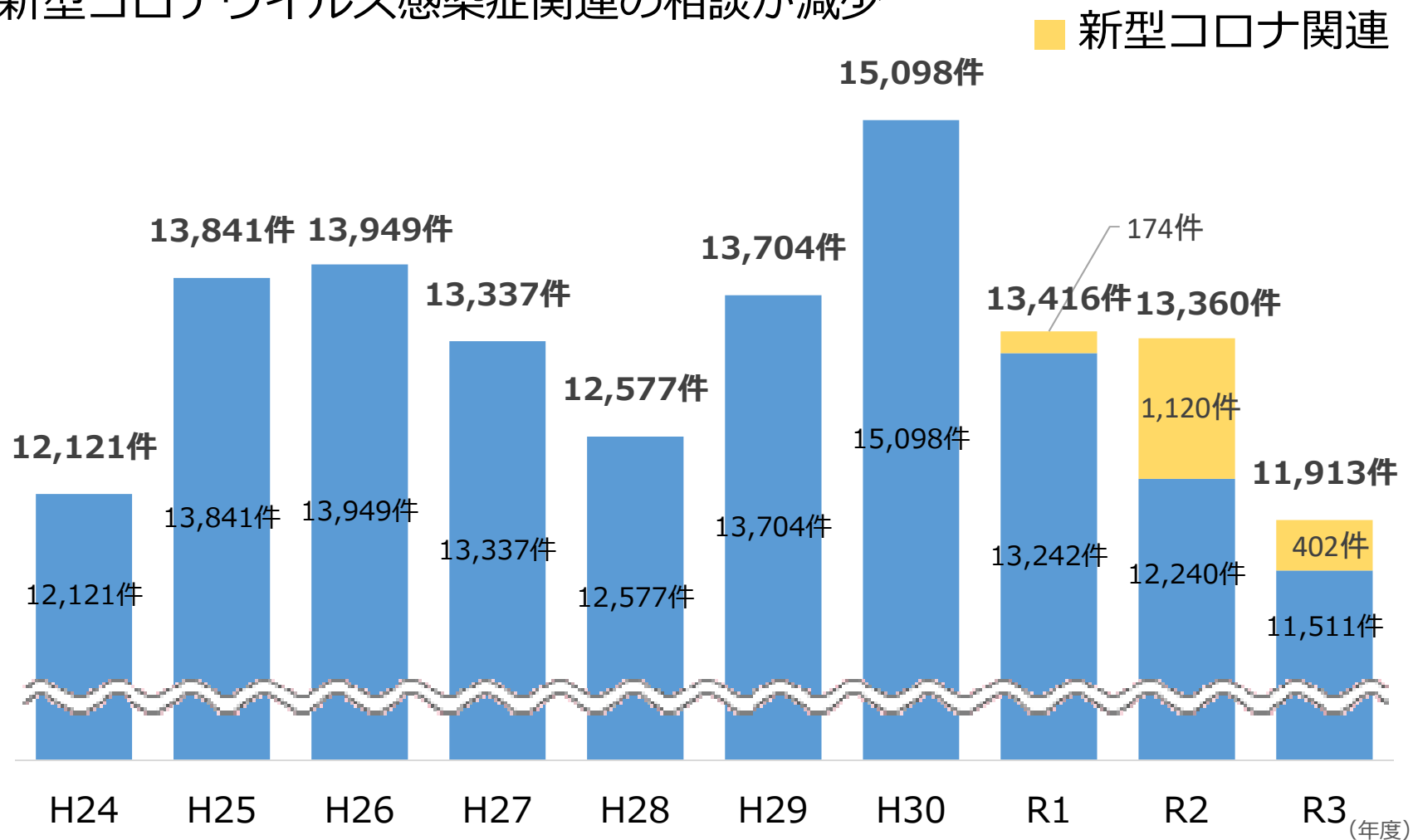
滋賀県消費生活センター



令和3年度の 消費生活相談の状況

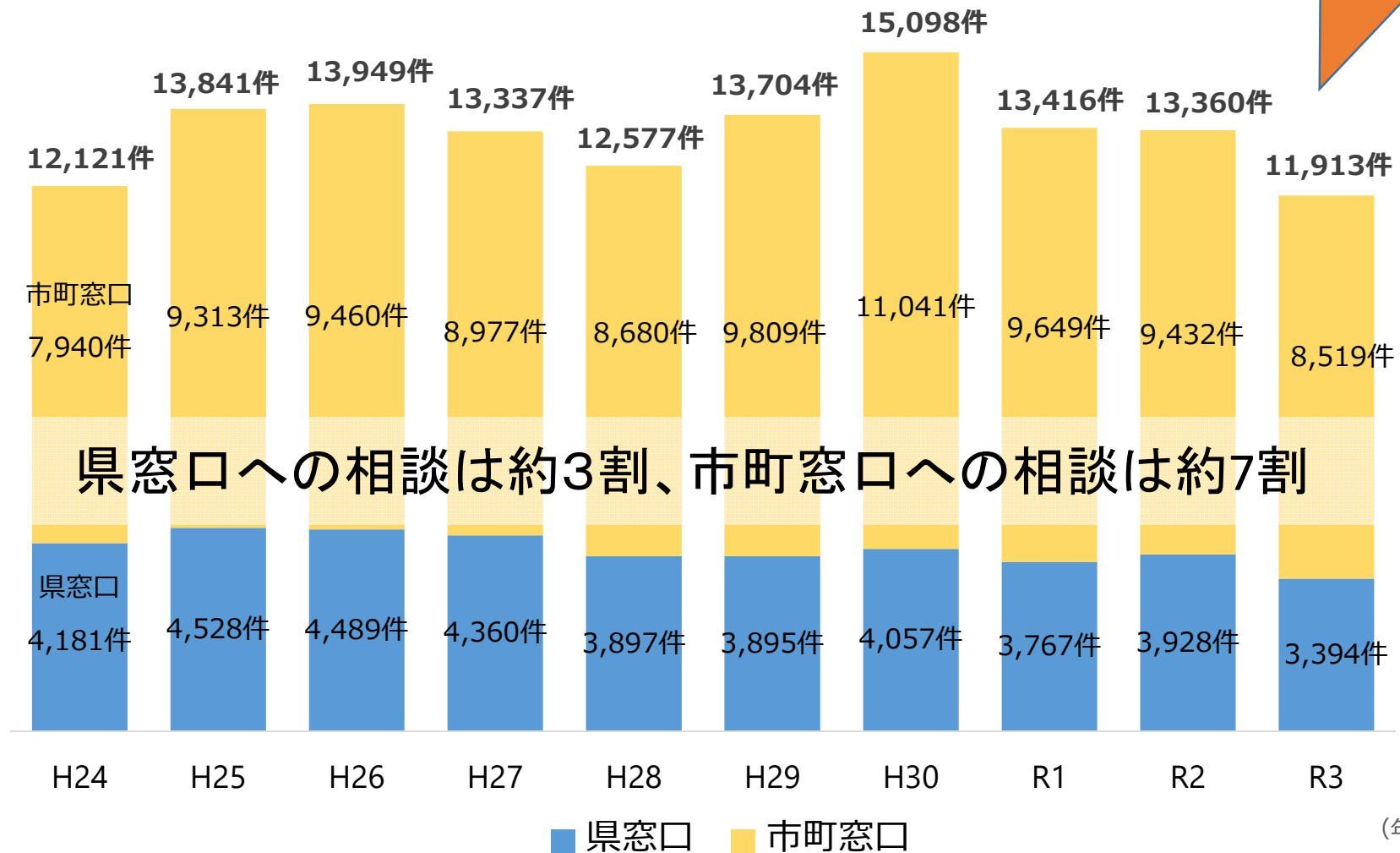
県内相談件数の推移

- ・令和3年度の消費生活相談は、前年比約1割減
- ・新型コロナウイルス感染症関連の相談が減少

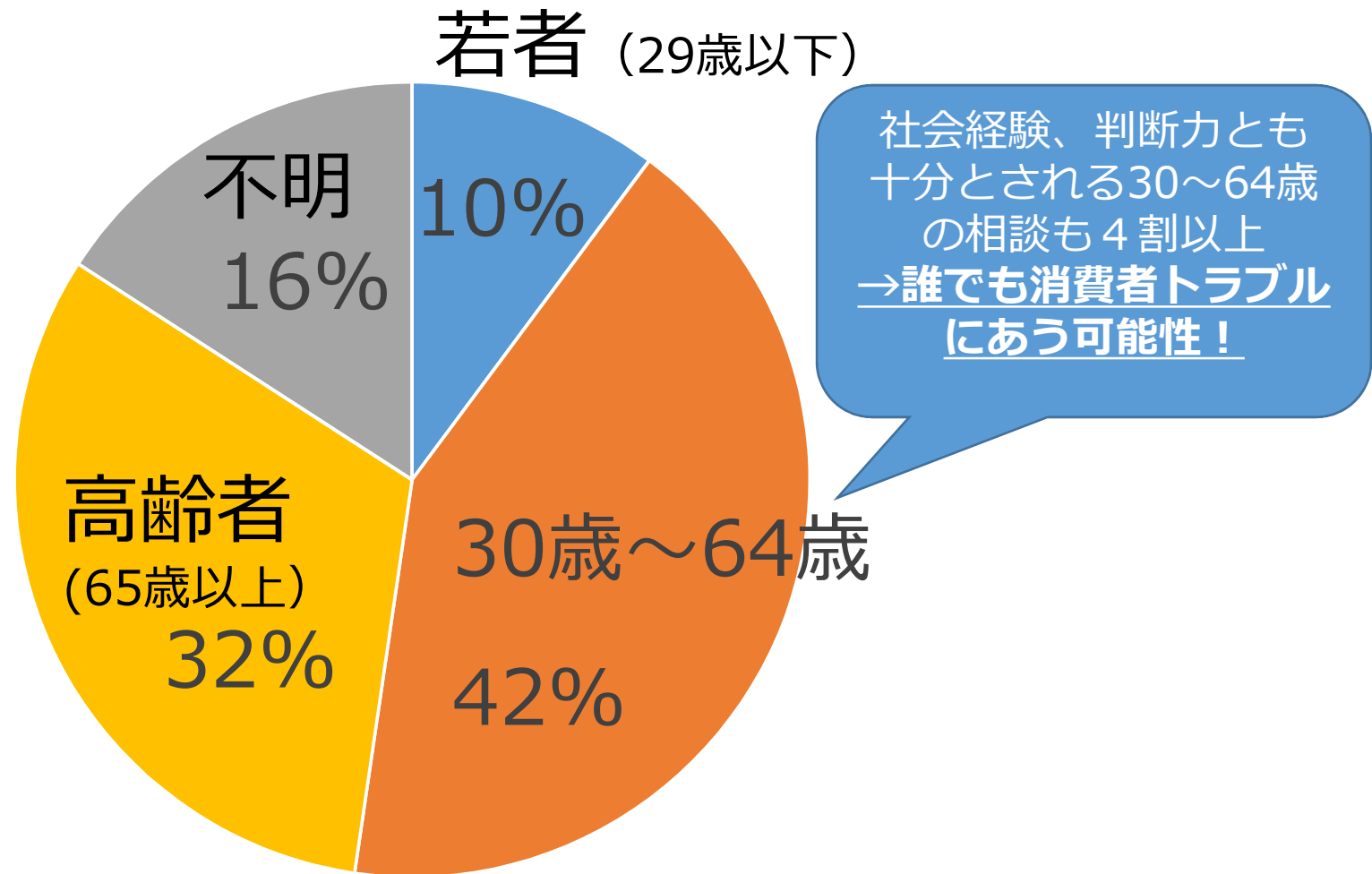


県内相談件数の推移

県民140万人のうち
約120人に1人が
相談



年齢別相談件数の割合(令和3年度)



商品・サービス別相談状況(令和3年度)

令和3年度		
順位	商品・サービス名	件数
1	化粧品	477
2	健康食品	342
3	フリーローン・サラ金	339
4	工事・建築	330
5	娯楽等情報配信サービス	326
6	賃貸住宅	311
7	移動通信サービス	272
7	光回線・プロバイダ関連サービス	272
9	自動車	227
10	紳士・婦人洋服	225

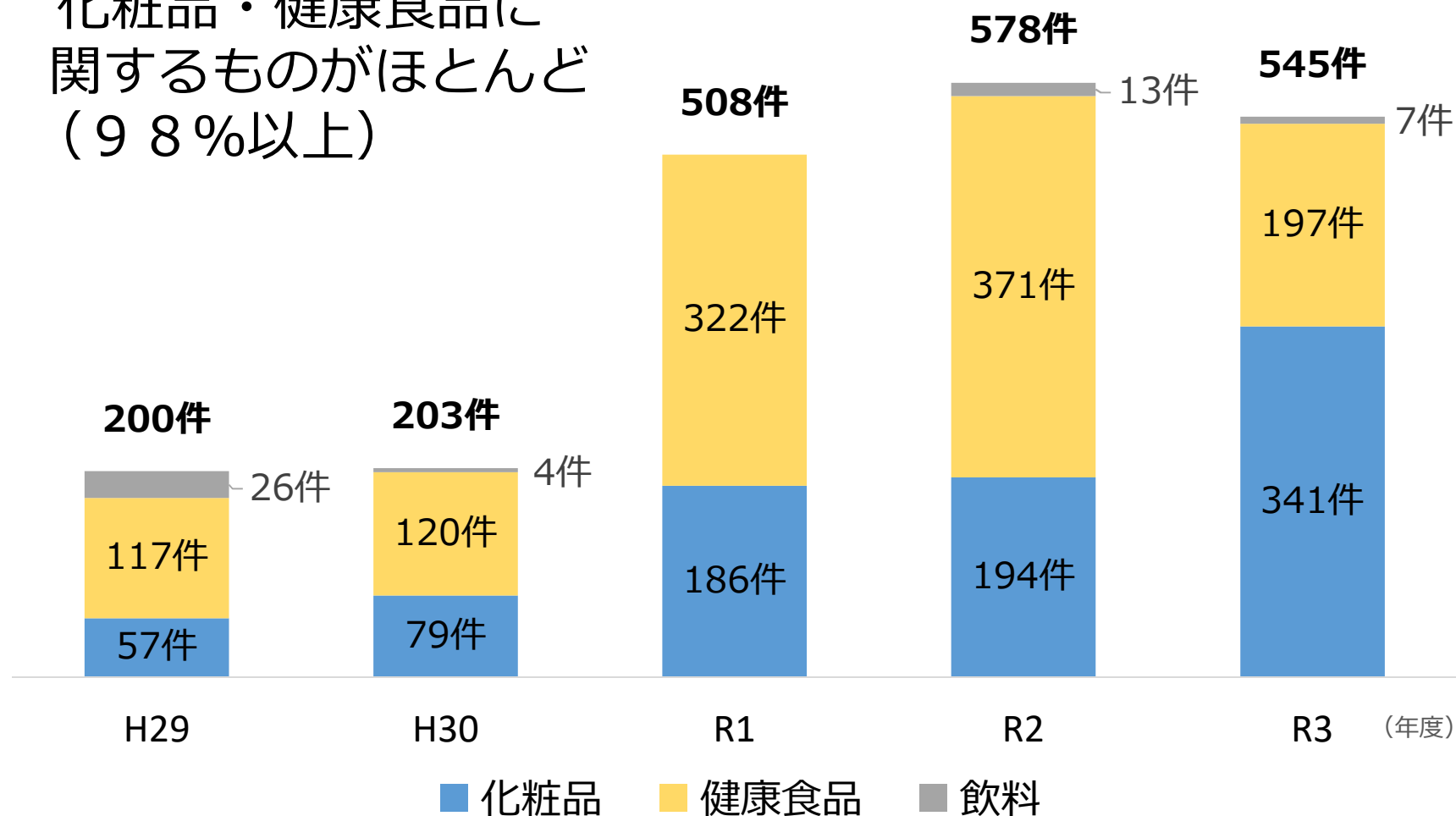
- 「お試し価格」という広告を見て購入したら、定期購入が条件だったという通販のトラブルが目立つ

- アダルトサイトのワンクリック請求、音楽・映像配信など

- スマホやネット回線の契約トラブルなど

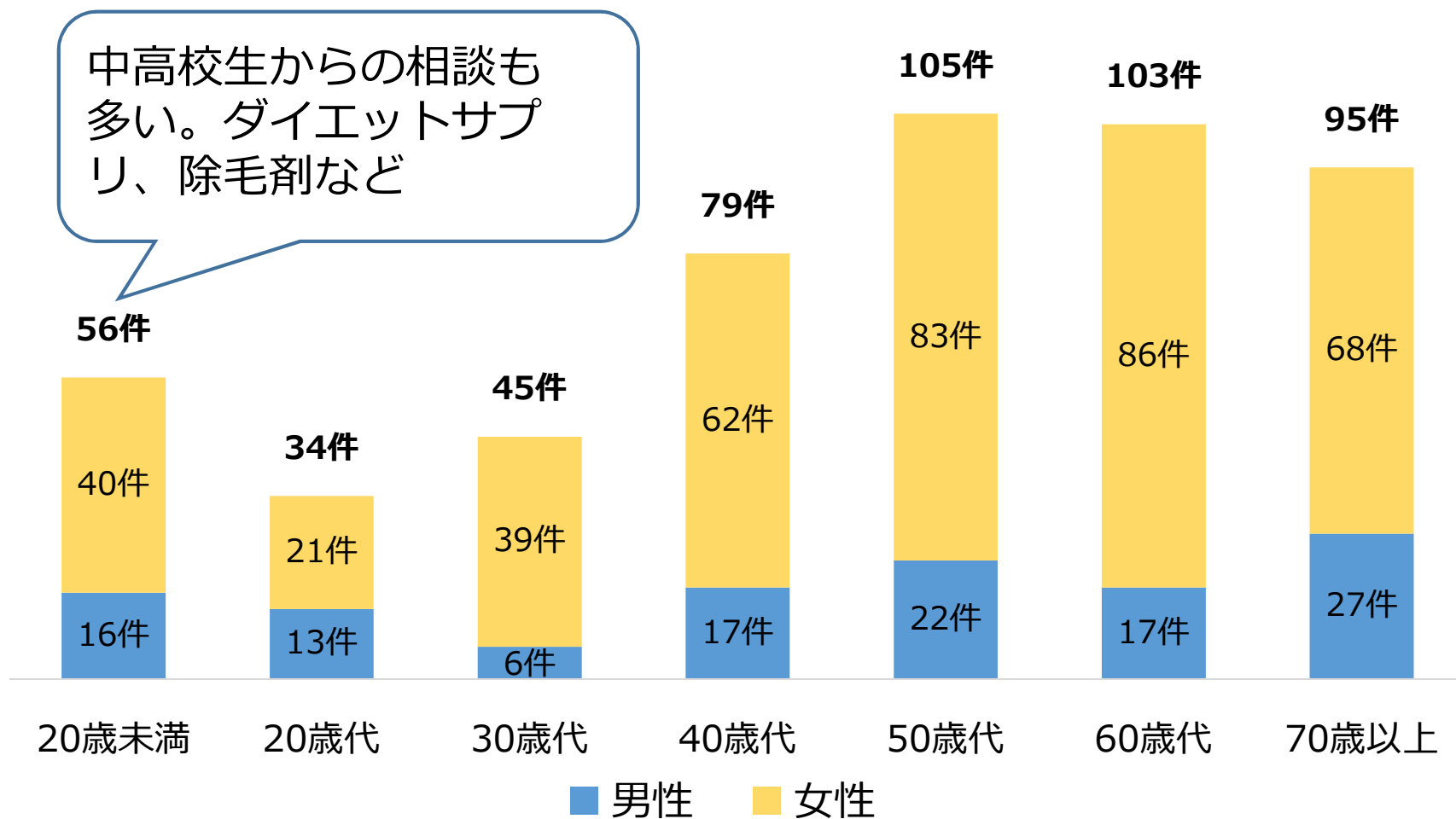
定期購入トラブルが高水準で推移

- 令和元年度以降、高水準で推移
- 化粧品・健康食品に関するものがほとんど（98%以上）



定期購入の相談者内訳（R3年度）

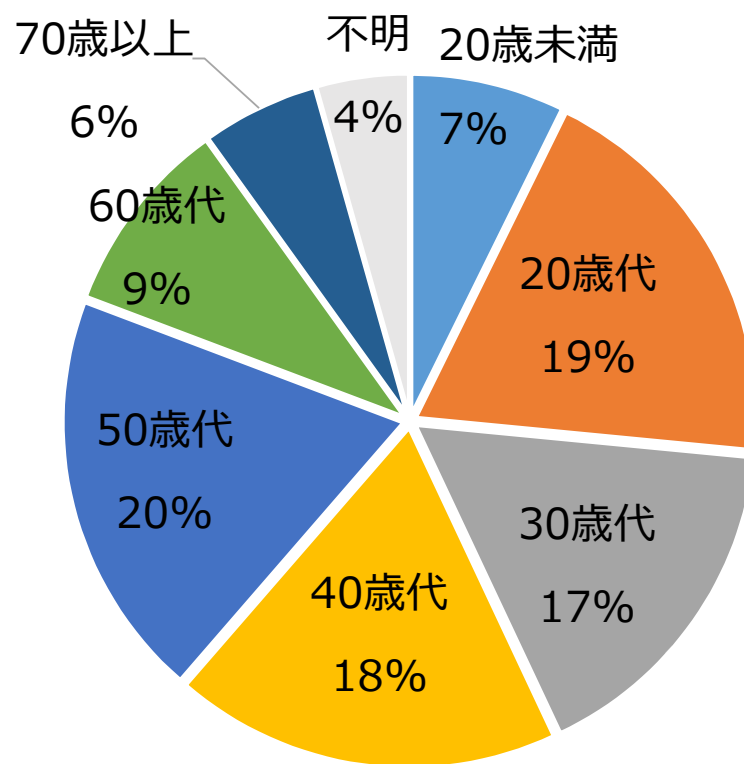
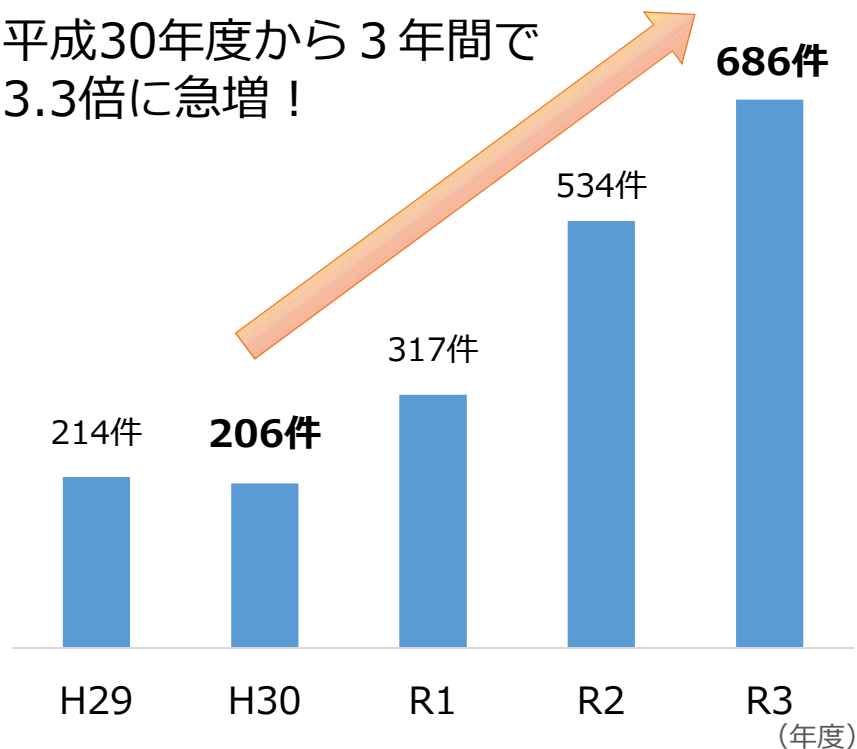
- 40～70歳代女性からの相談が多い



SNS関連の消費生活相談が増加傾向

- SNS上の広告がきっかけとなったトラブルや 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
- 29歳以下の若者が全体の26%を占めるが幅広い年齢層から相談が寄せられる。

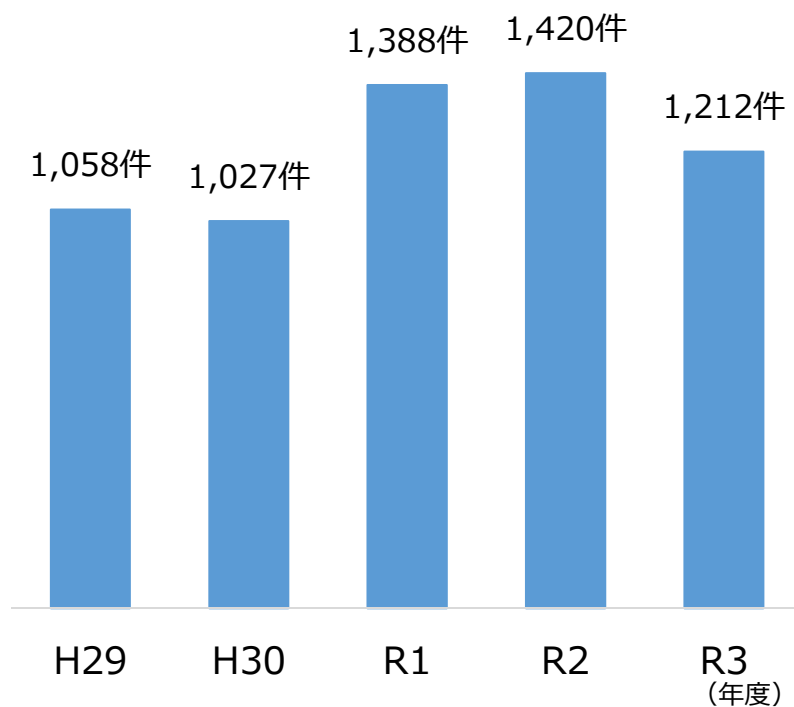
平成30年度から3年間で
3.3倍に急増！



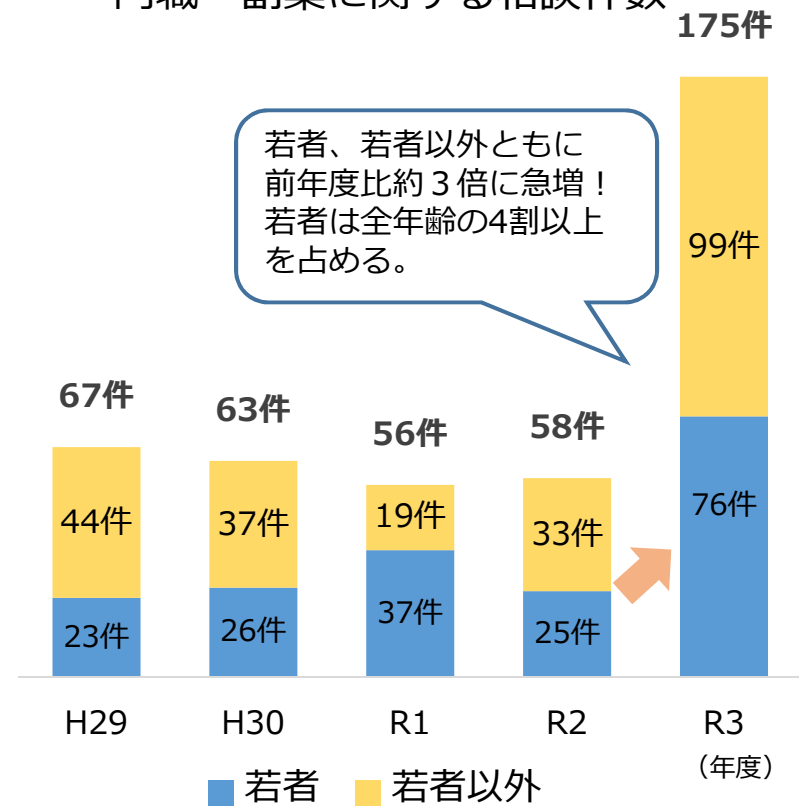
若者の消費生活相談の推移

- ・ 若者の相談件数は、前年度と比べて減少したが、内職・副業に関する相談の増加が目立つ

若者の相談件数の推移

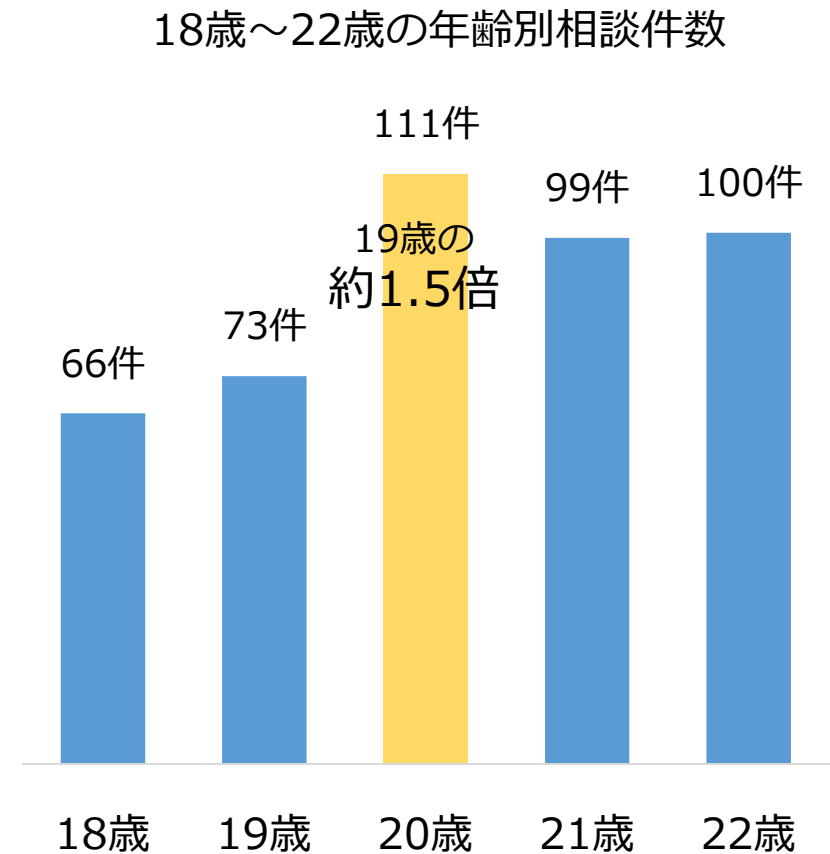


内職・副業に関する相談件数



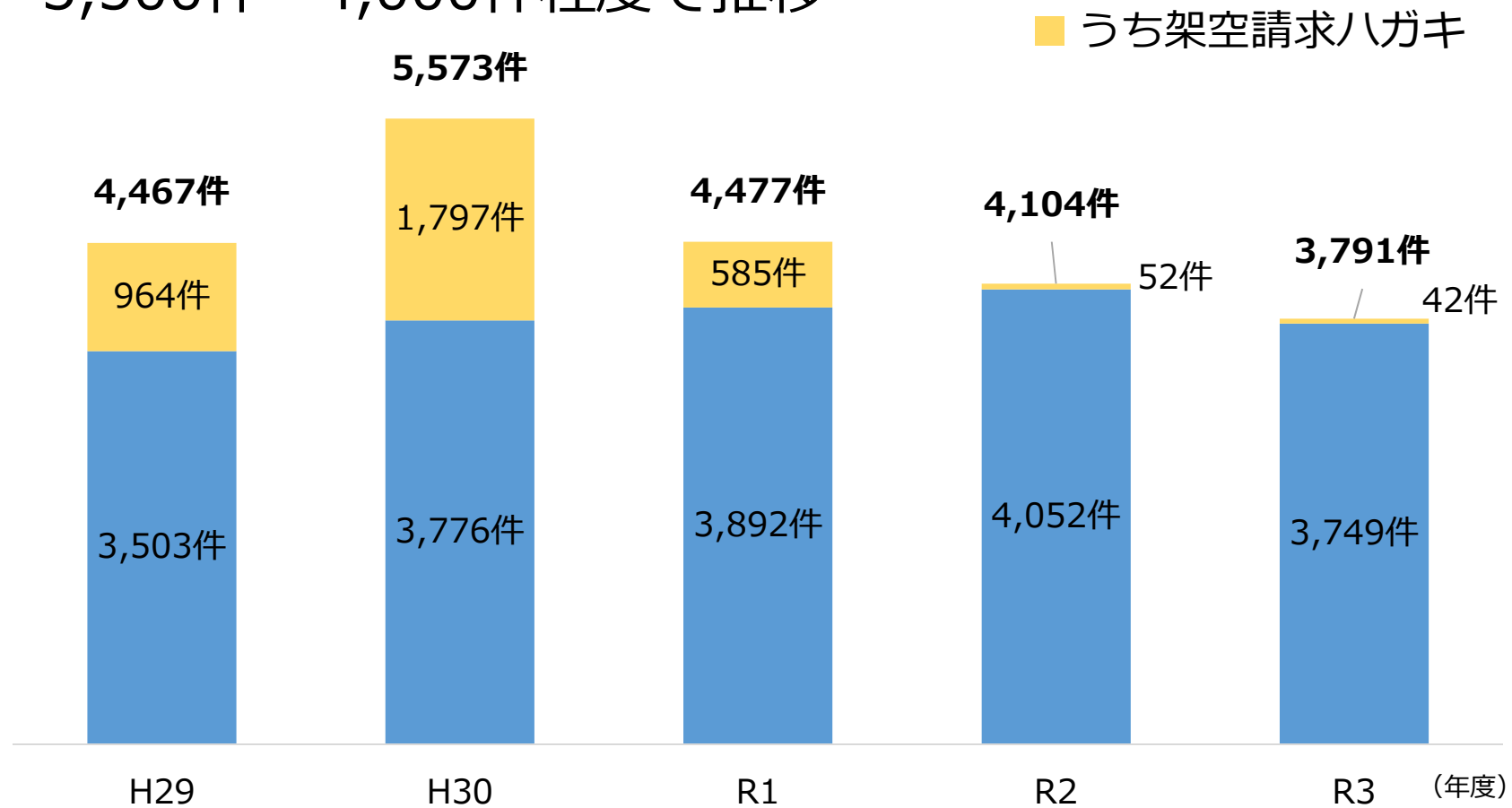
若者の消費生活相談状況（R3年度）

商品・サービス名	件数
内職・副業	76件
化粧品	66件
健康食品	62件
娯楽等情報配信サービス	55件
インターネットゲーム	54件
賃貸住宅	54件
フリーローン・サラ金	51件



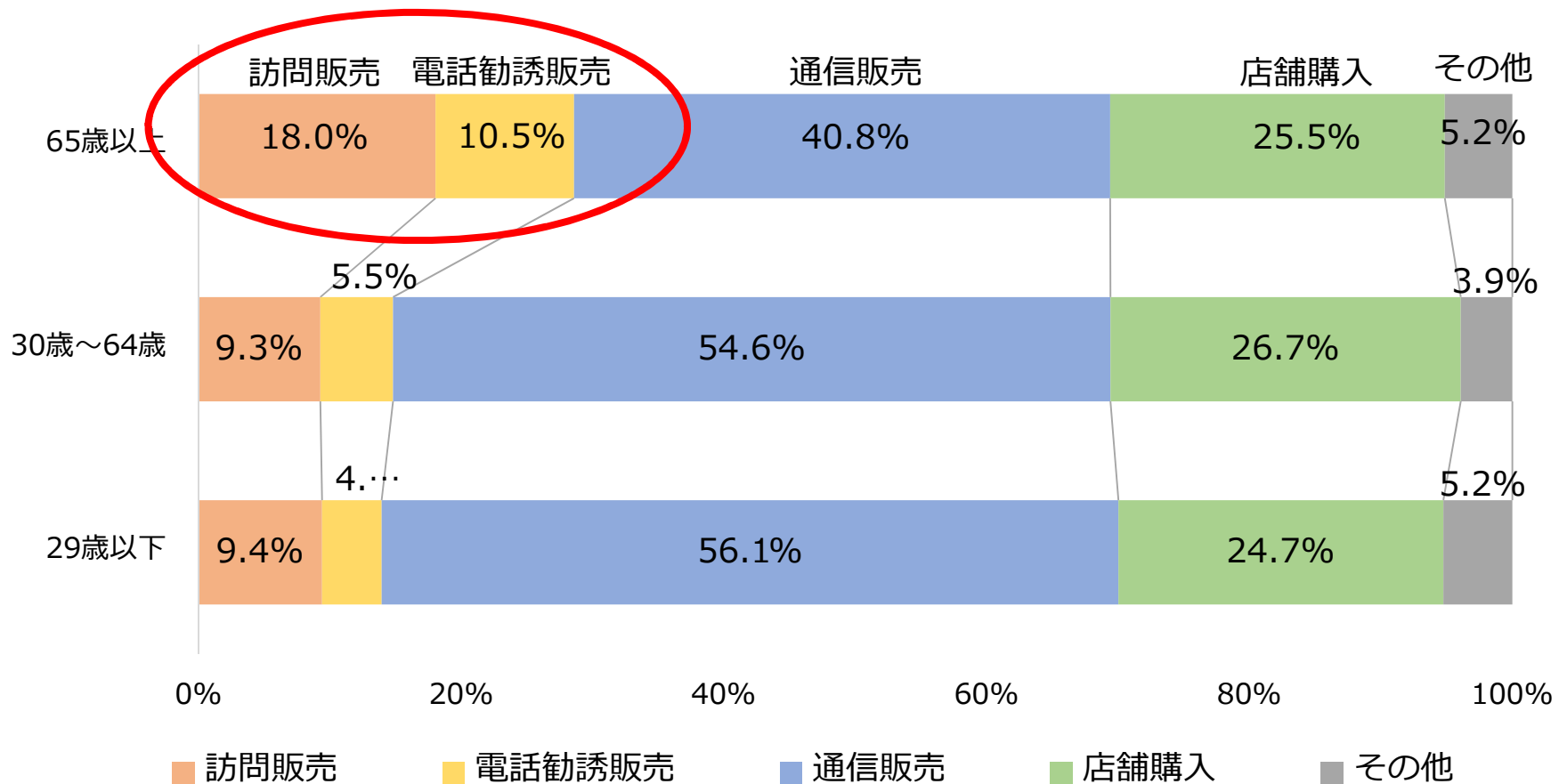
高齢者の消費生活相談の推移

- 架空請求ハガキを除くと
3,500件~4,000件程度で推移



高齢者の消費生活相談（R3年度）

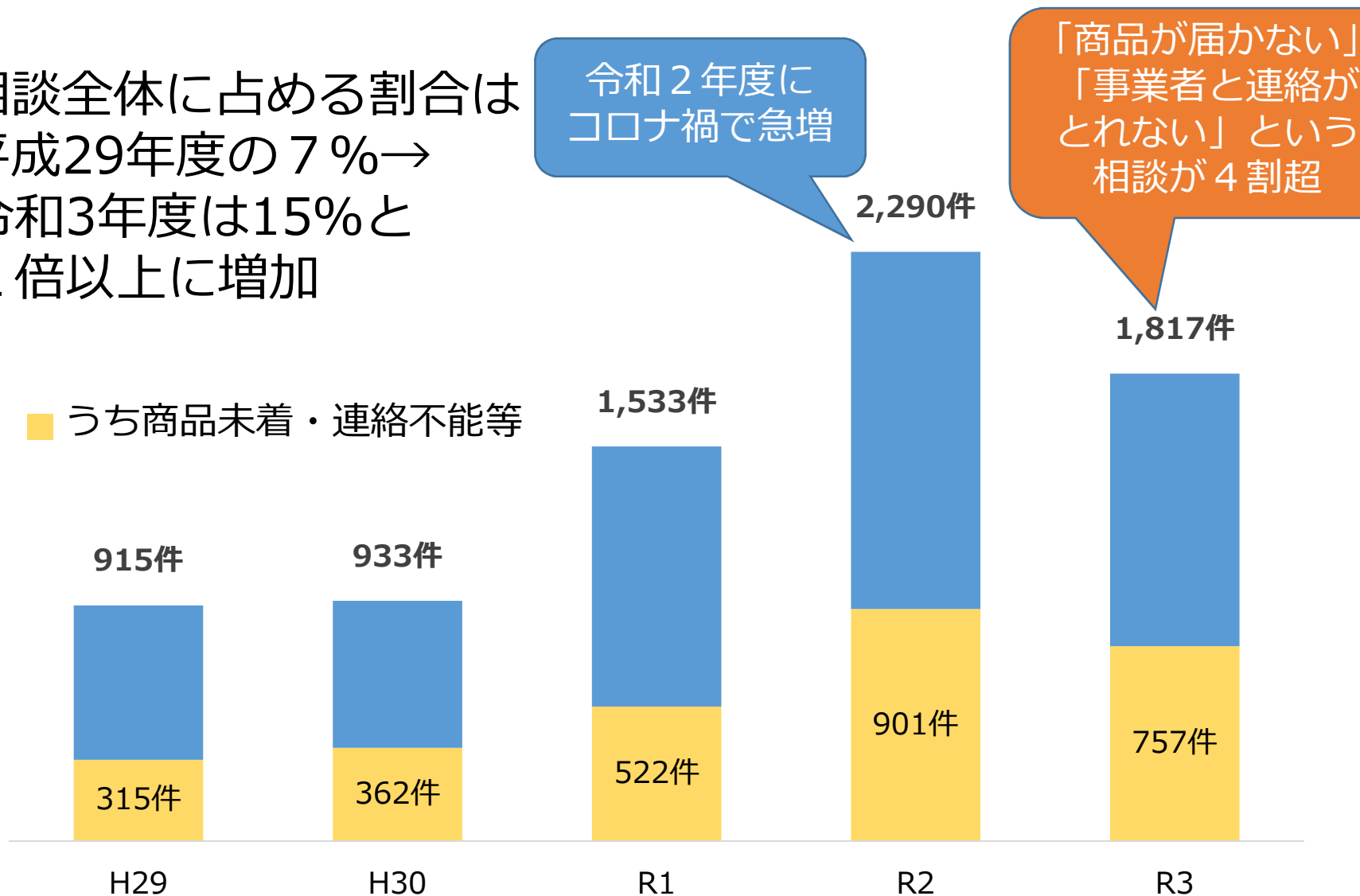
- ・高齢者は在宅していることが多いため、「訪問販売」や「電話勧誘販売」によるトラブルが他の年齢層より多い



インターネット通販に関する相談の推移

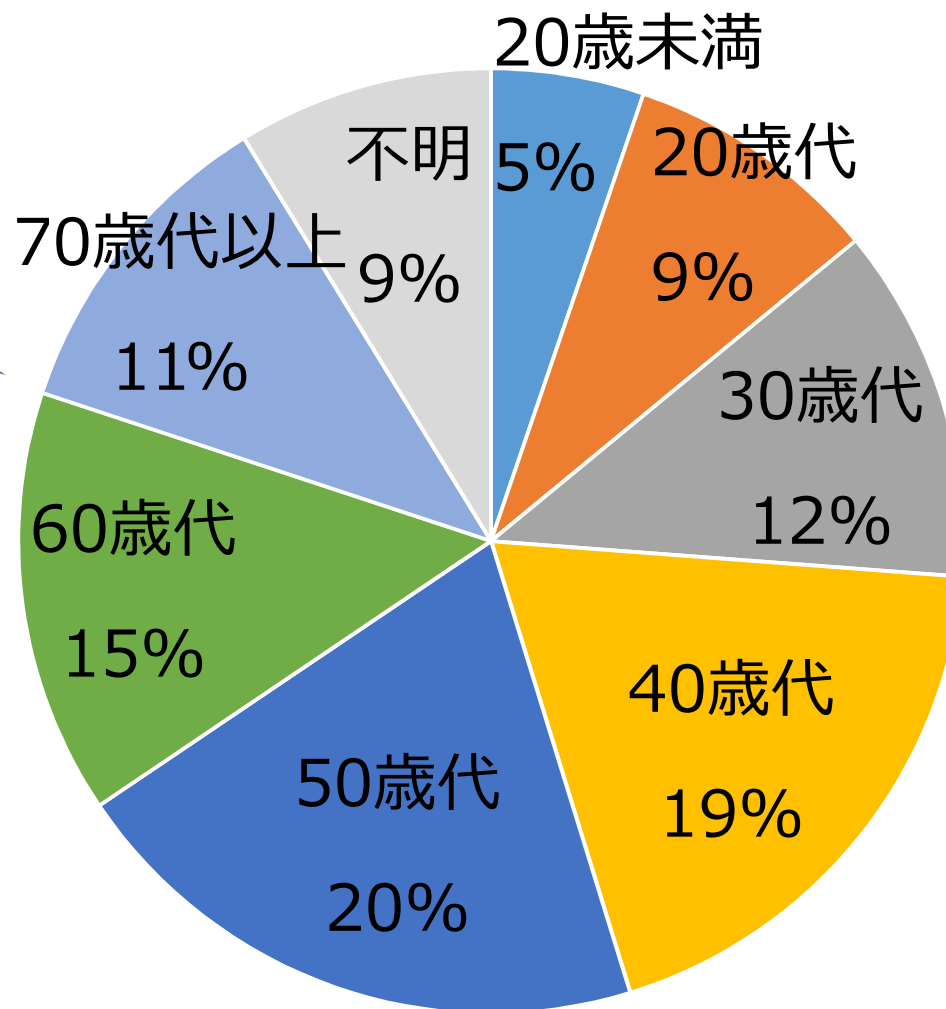
- 相談全体に占める割合は平成29年度の7%→令和3年度は15%と2倍以上に増加

■ うち商品未着・連絡不能等



インターネット通販年齢別相談件数の割合(令和3年度)

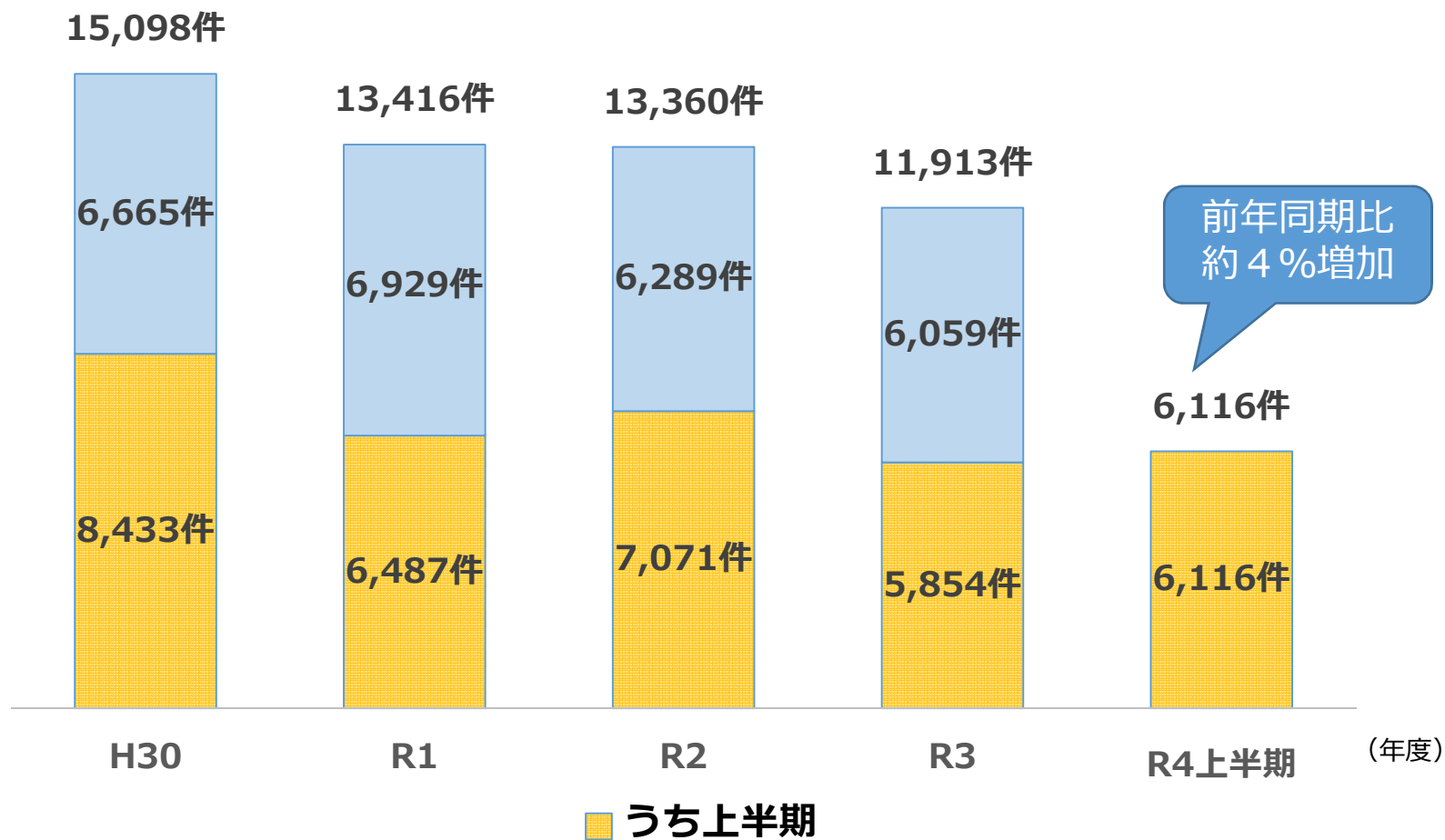
コロナ禍でネット通販の利用が拡大し、高齢者のトラブルが急増する一方、若者のトラブルも増加。



令和4年度上半期の 消費生活相談の状況

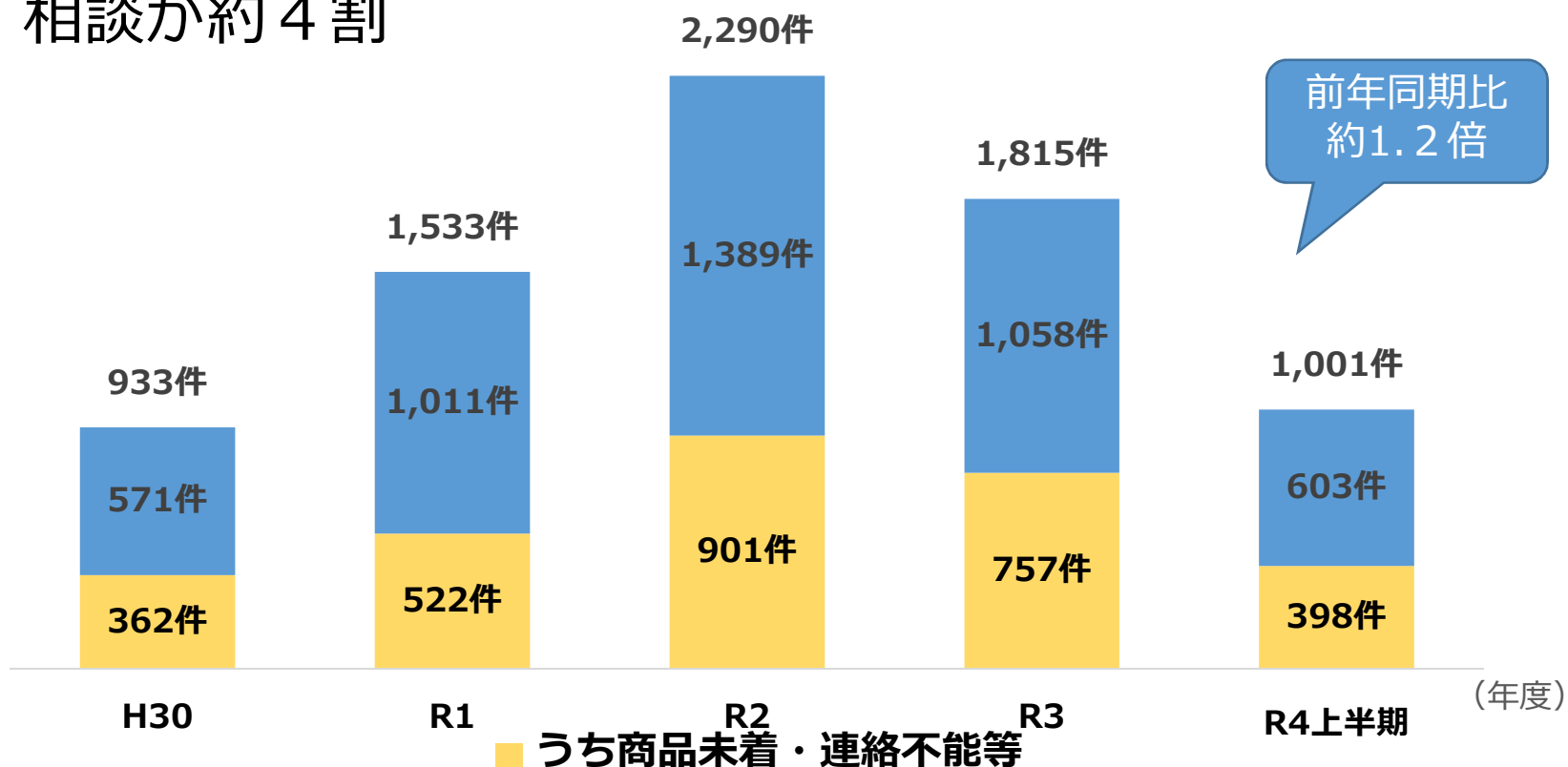
県内相談件数の推移

令和4年上半期の消費生活相談は、6,116件（前年同期比262件増加）。



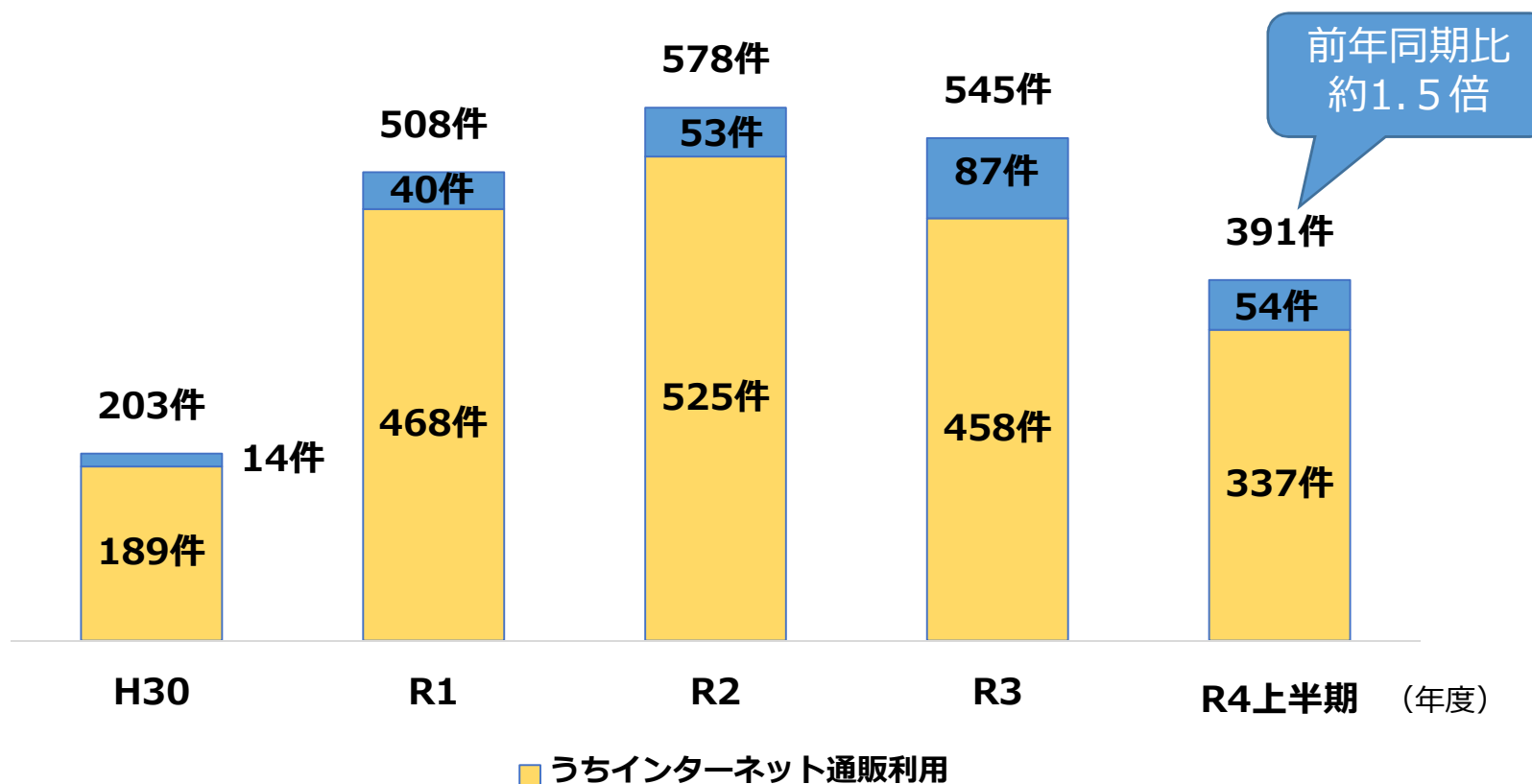
インターネット通販に関する相談の推移

- インターネット通販のトラブルは、1,001件。新型コロナウイルスの影響で相談が急増した令和2年度よりは低い水準であるが、前年同期比156件増加
- 「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



定期購入トラブルは依然として高水準

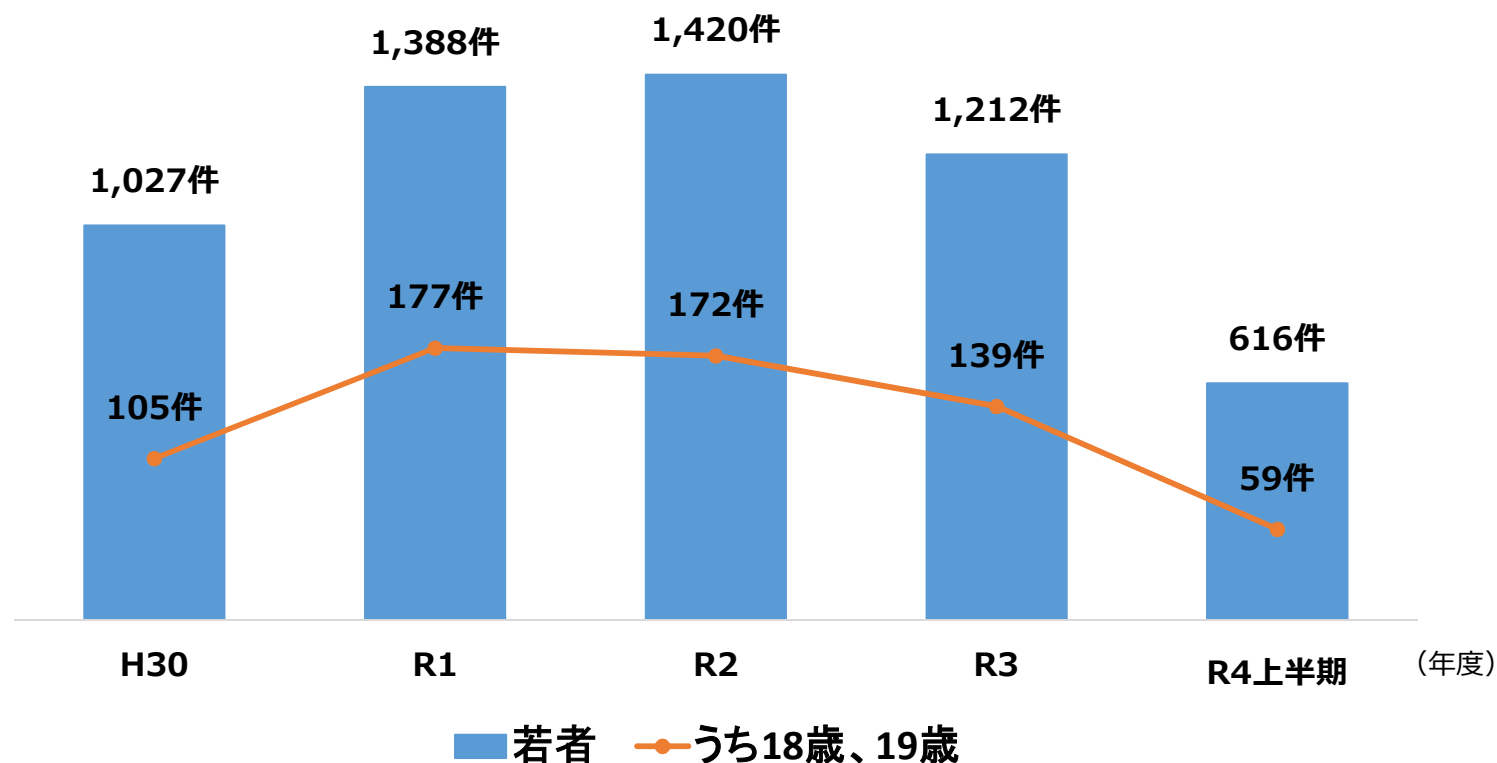
- 定期購入に関する相談は、391件（前年同期比135件増加）
- 令和4年6月の規制強化後もトラブルが続く



成年年齢引き下げ後の 若者の消費生活相談の状況

若者の相談件数の推移

- 令和4年4月の成年年齢引き下げ後も、若者の相談件数は前年並みの水準。
- 18歳、19歳についても増加の動きは見られない。



若者の消費生活相談状況(令和4年度上半期)

商品・サービス名	件数	うち18・19歳
理美容	61件	3件
内職・副業	34件	6件
賃貸住宅	27件	1件
化粧品	24件	4件
インターネットゲーム	24件	0件
娯楽等情報配信サービス	23件	5件
フリーローン・サラ金	22件	0件
自動車	21件	2件

→ 脱毛エステに関する相談が急増

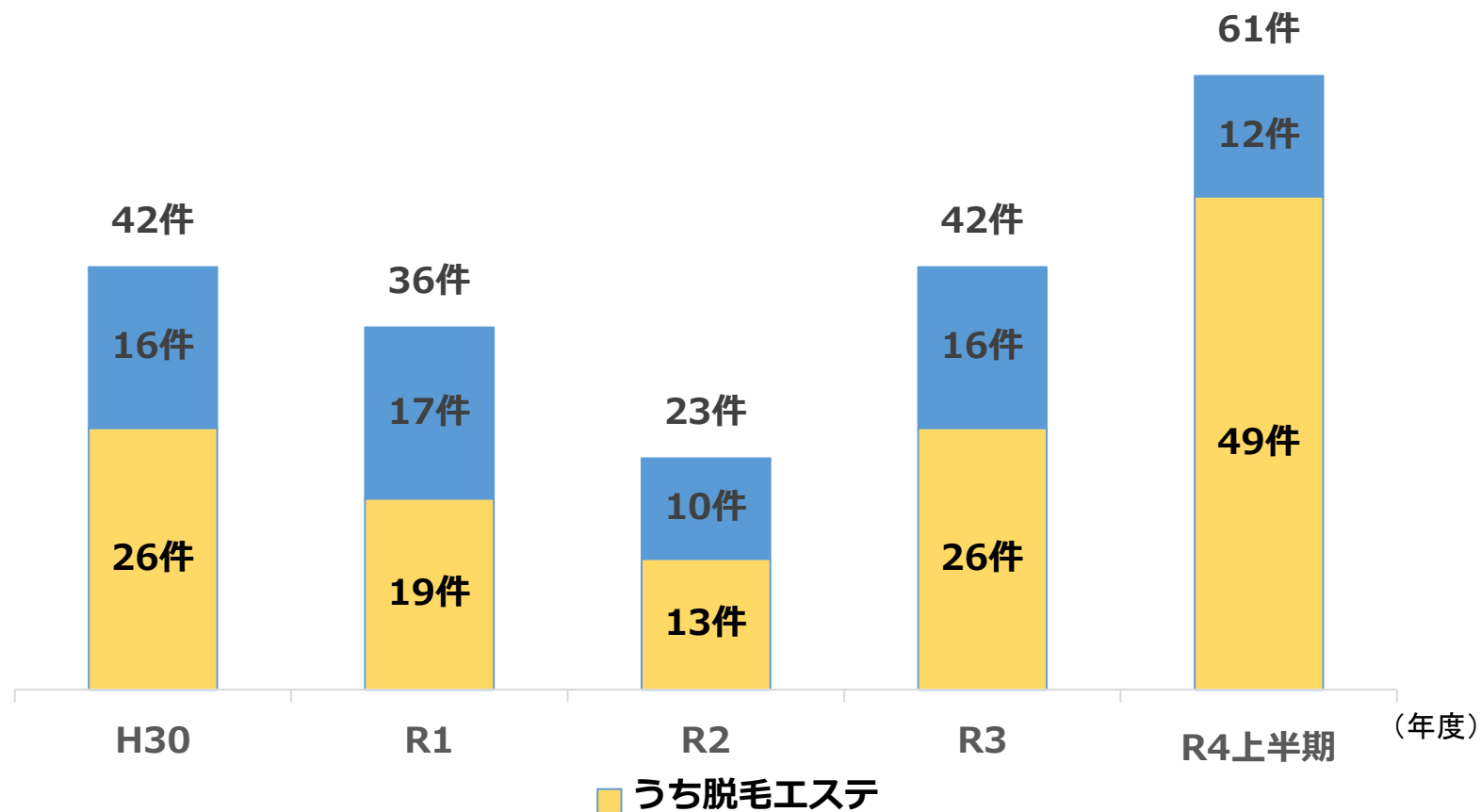
→ 定期購入トラブルが目立つ

→ アダルトサイトのワンクリック請求、音楽・映像配信など

→ 中古車のトラブルが目立つ

若者の相談状況（理美容サービス）

- 理美容サービスに関する相談が61件と急増。
- そのうち脱毛エステに関する相談が約8割



若者の相談事例（脱毛エステ）

- 広告を見てお試しのつもりで店舗に行ったが、高額な契約をしてしまったので、解約したい。
- 通い放題の契約をしたが、予約がとれず解約したい。
- 中途解約したが、なかなか返金されない。
- 契約しているサロンが破産した。どうしたらよいか。
 - 大手事業者が破産手続き開始したことにより相談が急増。
 - 高額な契約が目立つ

若者の相談事例（内職・副業）

- SNSで知り合った相手から投資を勧められ、高額な投資ツールを購入したが、儲からないので解約したい。
- 転売ビジネスとアフィリエイトの副業を契約した。借金して払ったが儲からない。
 - SNS上での知り合いやDMでの勧誘によるものが多い。
 - 代金の支払いのため、フリマアプリで別の商品を購入したことにして決済させるなど、複雑な手口も見られる。
 - 「借金してもすぐ元が取れる」などと借金を勧められることもある。