

# 令和5年度上半期消費生活相談の状況

## 特徴

- 「訪問購入」に関するトラブルが急増 高齢者（65歳以上）の相談が約半数
- 内職・副業に関する相談 件数の2割超が20歳代女性 既支払額が1.8倍に高額化
- SNS関連相談がさらに増加 化粧品、健康食品の定期購入や投資でトラブル

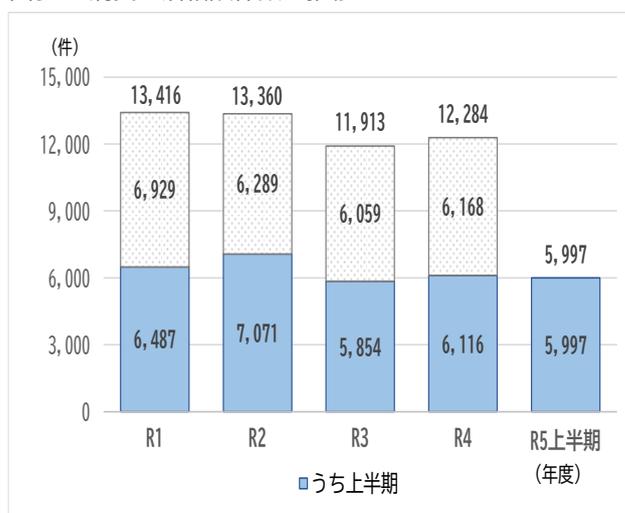
## I 相談件数

令和5年度上半期に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 5,997 件で、前年  
同期の 6,116 件から 119 件(2.0%)減少しました(図  
表1)。

年代別では、70歳代の方からの相談が970件と最  
も多く、次いで60歳代(916件)、50歳代(868件)と  
なりました(図表2)。

また、商品・サービス別では、「電気」に関する相談件  
数が前年度より大きく増加しました(図表3)。自動音声  
で「電気料金未払いのため、1時間後に停電する」という  
不審な電話がかかってきたという相談が多くみられまし  
た。

図表1 消費生活相談件数の推移



図表2 年齢別相談件数割合

年齢層	相談件数	相談割合	人口構成比※ (滋賀県)
20歳未満	148件	2.5%	18.5%
20歳代	444件	7.4%	10.2%
30歳代	492件	8.2%	11.0%
40歳代	669件	11.2%	14.4%
50歳代	868件	14.5%	12.9%
60歳代	916件	15.3%	11.5%
70歳代	970件	16.2%	12.2%
80歳以上	570件	9.5%	8.3%
不明	920件	15.3%	1.0%

(注)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)

図表3 商品・サービス別相談状況

順位	令和5年度上半期		4年度上半期
	商品・サービス名	件数	件数
1	化粧品	328	367
2	フリーローン・サラ金	197	172
3	健康食品	192	164
4	工事・建築	174	168
5	自動車	172	136
6	娯楽等情報配信サービス	155	182
7	電気	143	80
8	移動通信サービス	139	114
9	光回線・プロバイダ関連サービス	131	149
10	賃貸住宅	123	166

## II 特徴的な相談内容

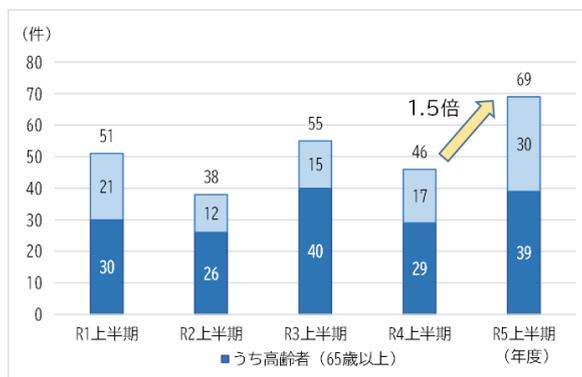
### (1) 「訪問購入<sup>※</sup>」に関するトラブルが急増 高齢者（65歳以上）の相談が約半数

訪問購入に関する相談は69件で、前年同期(46件)の1.5倍となっています。中でも、高齢者(65歳以上)の相談が39件と、約半数を占めています(図表4)。

事業者から電話があり、お皿などを買って取ってもらうために来てもらったところ、「貴金属はないか」と言われ、指輪を見せただけのつもりが、買い取られてしまったというトラブルが見られました。また、「なんでも買い取る」、「海外に支援物資を送る」などと、消費者の心理につけこんで訪問の承諾を得ようとする手口が見られます。

※訪問購入…事業者が自宅に来て物品を買い取る契約の形態

図表4 訪問購入に関する相談件数の推移(上半期)



#### 【センターからの助言】

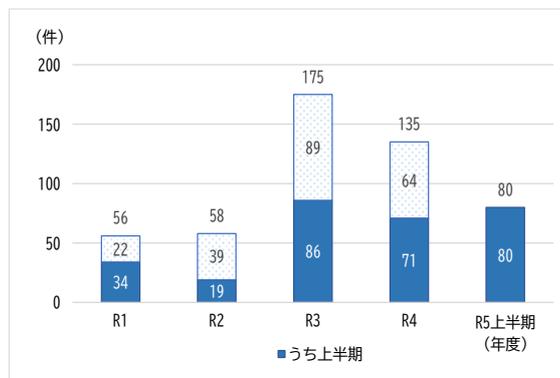
- 事業者から電話があっても安易に訪問を承諾せず、突然訪問してきても家に入れないようにしましょう。
- 買い取ってもらう場合は、必ず契約書を受け取り、すぐに物品の種類や買取価格、事業者の連絡先などを確認しましょう。
- 訪問購入にはクーリング・オフ制度があり、クーリング・オフ期間内は物品の引渡しを拒むこともできます。

### (2) 内職・副業に関する相談 件数の2割超が20歳代女性 既支払額が1.8倍に高額化

内職・副業に関する相談件数は80件で、令和3年度以降高水準となっています(図表5)。年齢別・性別でみると、20歳代女性の相談件数が19件と全体の2割超を占めています(図表6)。また、平均既支払額が約673千円と、令和4年度の約380千円と比べると約1.8倍と高額になっています(図表7)。

お金がないと断っても、サポート料等の支払いのため、消費者金融から多額の借金をさせられる事例がありました。さらには、スマホの遠隔操作アプリをインストールするように指示され、本人が気付かないうちに、消費者金融数社に登録・借り入れていた、というような事例も見られました。

図表5 内職・副業に関する相談件数の推移

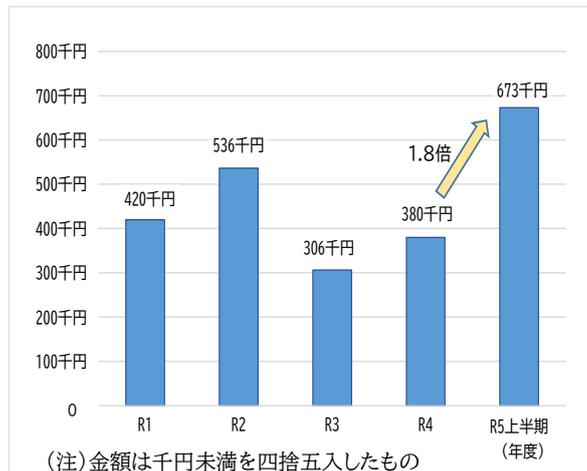


図表6 内職・副業に関する年齢別・性別相談件数

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。

図表7 内職・副業に関する平均既支払額



(注)金額は千円未満を四捨五入したもの

### 【センターからの助言】

- 「簡単に稼げる」、「もうかる」を強調する広告や勧誘に注意しましょう。うまい話には裏があります。
- 「すぐに元が取れる」と言われても、うのみにせず、クレジットカードでの高額決済や消費者金融での借金をしないようにしましょう。
- 遠隔操作アプリをインストールするように指示されても、自分が望まない操作をされる恐れがあるので、安易にインストールしないようにしましょう。
- 誤って遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、ID やパスワードを変更するなど悪用されないための対策をとりましょう。

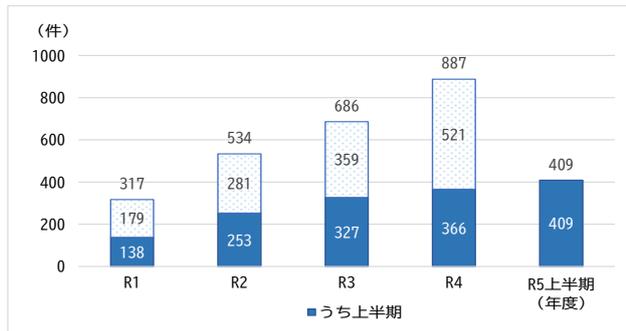
## (3) SNS関連の相談がさらに増加 化粧品、健康食品の定期購入や投資でトラブル

SNS をきっかけとした消費生活相談は増加し続けており、409 件で前年同期(366 件)から 43 件増加しました(図表8)。

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「内職・副業」に関する相談でした。「健康食品」に関する相談も前年同期(15件)に比べ、24 件増加しました(図表9)。「化粧品」、「健康食品」に関する相談は、1回限りのつもりが実際は定期購入だったといった定期購入に関連した相談がほとんどです。SNS がきっかけの相談のうち、定期購入関連の相談は 89 件と 2 割超を占めています。

相談件数が急増した「金融関連サービス」では、SNSで知り合った異性の外国人から多額の投資をすすめられお金を振り込んだが、配当金を出金できず、振込金の返金もされなかったという相談も見られました。

図表8 SNS 関連の相談件数の推移



図表9 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

### 【センターからの助言】

- 大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたうSNS上の広告に注意しましょう。SNS上の相手からの「簡単にもうかる」、「会いたい」などの投稿やメッセージを、うのみにしないようにしましょう。
- SNS上の広告をきっかけとしたトラブルの多い通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。事前に契約内容をしっかり確認することが大切です。
- SNS上の相手が本当に信頼できる相手なのか、慎重に判断しましょう。お金を支払った途端、相手と連絡が取れなくなることがあります。

## 「SNS をきっかけとした消費生活トラブル 110 番」を実施しています！

滋賀県消費生活センター ☎ 0749-23-0999(相談専用)

■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

■期 間: 令和5年12月1日(金)～令和6年1月31日(水)

■相談時間: 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)