

令和6年度上半期消費生活相談の状況

特徴

- 定期購入に関するトラブル 60歳以上の相談が急増！
- フリマサービス、ウォーターサーバーに関する相談が増加
- SNSきっかけの高額契約に関する相談が増加 「トクリュウ」※と関連か!?

※「トクリュウ」とは、SNSや求人サイト等を利用して犯罪実行犯を募り、匿名性の高い通信手段を用いるなどして、その都度メンバーを入れ替えながら、強盗事件や特殊詐欺、SNS型投資詐欺・ロマンス詐欺など様々な犯罪を敢行するものをいいます。

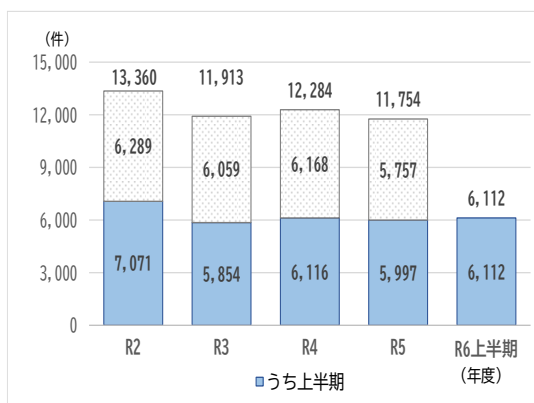
1. 相談件数

令和6年度上半期に滋賀県内の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は6,112件で、前年同期の5,997件から115件(1.9%)増加しました(図表1)。

年齢別にみると、70歳代が16.8%と最も高く、次いで60歳代(16.1%)、50歳代(14.2%)となりました(図表2)。

また、商品・サービス別では、「化粧品」、「健康食品」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)。いずれも「定期購入」関連の相談が多くを占めています。

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(契約者)

年齢層	相談割合(前年比)	人口構成比※(滋賀県)
20歳未満	1.9% (△0.6%)	17.9%
20歳代	6.4% (△1.0%)	10.0%
30歳代	6.3% (△1.9%)	10.5%
40歳代	10.0% (△1.2%)	13.5%
50歳代	14.2% (△0.3%)	13.6%
60歳代	16.1% (+0.8%)	11.3%
70歳代	16.8% (+0.6%)	12.2%
80歳以上	10.4% (+0.9%)	8.8%
不明	17.9% (+2.6%)	2.3%

(注)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)

図表3 商品・サービス別相談状況

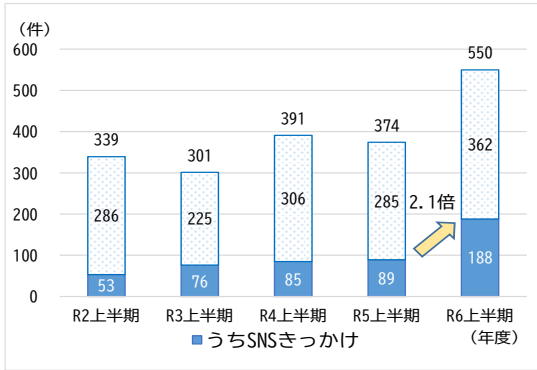
令和6年度上半期			5年度上半期	
順位	商品・サービス名	件数	順位	件数
1	化粧品	407	1 →	328
2	健康食品	281	3 ↑	192
3	フリーローン・サラ金	178	2 ↓	197
4	工事・建築	177	4 →	174
5	賃貸住宅	157	10 ↑	123
6	移動通信サービス	136	8 ↑	139
7	光回線・プロバイダ関連サービス	133	9 ↑	131
8	自動車	129	5 ↓	172
9	娯楽等情報配信サービス	123	6 ↓	155
10	金融関連サービス	106	11 ↑	106

2. 特徴的な相談内容

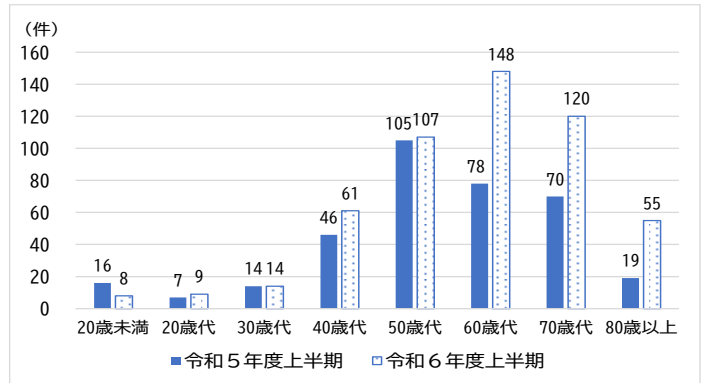
(1) 定期購入に関するトラブル 60歳以上の相談が急増！

定期購入の相談件数は、550件と前年同期の約1.5倍となっています。このうちSNSがきっかけとなったものは188件と、前年同期(89件)の約2.1倍となり、SNSでの広告がきっかけでトラブルになるケースが多く見られました(図表4)。また、年齢別にみると、60歳未満の相談件数は前年度に比べほぼ横ばいであるのに対し、60歳以上では急増しています(図表5)。

図表4 定期購入に関する相談件数の推移



図表5 定期購入の年代別相談件数比較(※不明を除く)



【センターからの助言】

- 1回だけのつもりで商品を注文しても定期的な購入が条件となっていることが多くあります。必ず、最終確認画面で定期購入と書かれていないか、2回目以降の分量や価格などの販売条件、解約・返品の内容を確認し、最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。
- 低価格や割引を強調する「ダークパターン」と呼ばれる広告に注意しましょう。

(2) フリマサービス、ウォーターサーバーに関する相談が増加

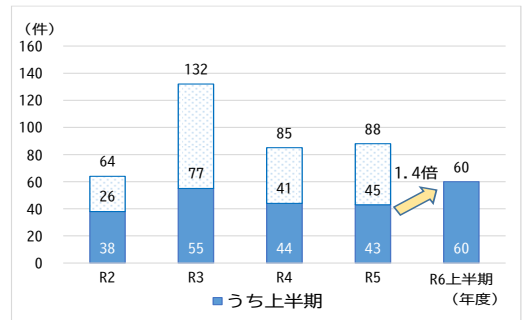
フリマサービスに関する相談は 60 件で、前年同期の 43 件の約 1.4倍となっています(図表6)。このうち若者(29 歳以下)からの相談が全体の約3割を占めます。

購入者からは「偽物の商品が届いた」、「届いた商品が説明と異なる」など、購入した商品の状態に問題があったことなどを理由に返金を求めたいという相談が見られた一方、出品者からは「届いた商品に傷があるとされ返金を要求された」、「出品した商品を偽物と言われトラブルとなった」などの相談が見られました。

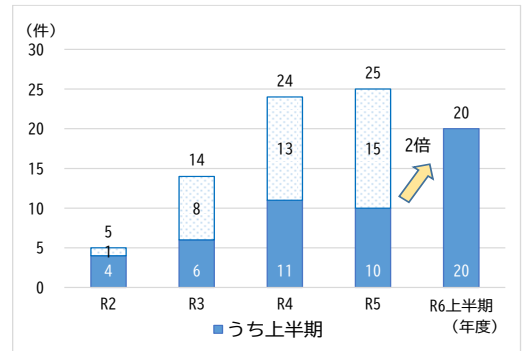
ウォーターサーバーに関する消費生活相談は 20件で、前年同期(10 件)から 2 倍と急増しています(図表7)。

特に、ショッピングセンター等の商業施設で勧誘されて契約したトラブルが多く見られました。「レンタル契約だと思っていたが購入契約となっていた」などのトラブルが目立ちます。既にウォーターサーバーを利用している消費者に、あたかも現在の契約先の事業者であるよう振る舞い、勧誘するケースも見られました。

図表6 フリマサービスに関する相談件数の推移



図表7 ウォーターサーバーに関する相談件数の推移



【センターからの助言】

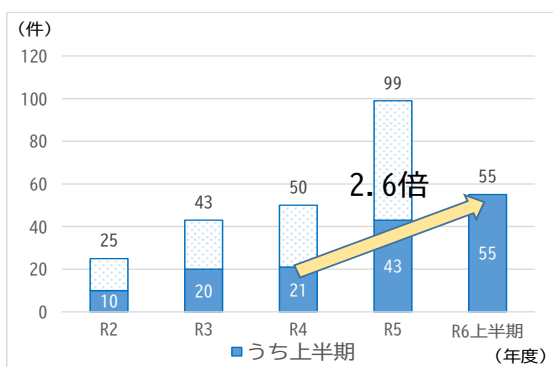
- フリマサービスは個人間の取引です。規約に従うこととなり、当事者間で解決することを求められます。利用の際は、規約や初心者ガイドで取引ルールやトラブル時の対応などについて確認し、トラブルの未然防止を心掛けましょう。
- ウォーターサーバーの機能や価格は様々です。勧誘を受けても、その場で契約せず、本当に必要かどうか、価格や機能等を比較検討し、契約書面を十分確認しましょう。

(3) SNSきっかけの高額契約に関する相談が増加 「トクリュウ」と関連か!?

SNS をきっかけとする 100 万円以上の高額な契約に関する相談が前年度に続いて増加し、55 件と2年前(21件)の約 2.6 倍となっています(図表8)。相談のあった商品・サービスの種類を見ると、内職・副業が24件で最も多く、次いで投資や暗号資産などの金融商品・サービスが 20 件となっています(図表9)。

内職・副業は、20 歳代の若者からの相談が 11 件と全体の半数近くを占めていることから、若者の「闇バイト」や「トクリュウ」への関与が懸念されます。また、金融商品・サービスの相談の中には、有名人のなりすましと考えられる事例もあり、令和6年警察白書に「SNS 型投資・ロマンス詐欺には、匿名・流動型犯罪グループの関与がうかがわれる」との記載があることから、「トクリュウ」によって被害が拡大している可能性があります。

図表8 SNSきっかけの高額契約^{※1}に関する相談件数の推移



図表9 SNSきっかけの高額契約^{※1}に関する相談の主な商品・サービスの種類

商品・サービスの種類	件数	
	令和6年度上半期	5年度上半期
内職・副業	24	7
金融商品・サービス ^{※2}	20	14
教室・講座 ^{※3}	3	4

※1 「高額契約」とは、契約購入金額が100万円以上の契約をいいます。

※2 「金融商品・サービス」には、「株」、「ファンド型投資商品」、「デリバティブ取引」等や、暗号資産、FX 自動売買ツールなどの「金融関連サービス」があります。

※3 「教室・講座」には、起業や副業に関する「ビジネス教室」があります。

【センターからの助言】

- 「簡単に稼げる」「儲かる」を強調する勧誘に注意しましょう。簡単に儲かる副業や投資はありません。
- 振込先に個人名義の口座を指定された場合は、詐欺の可能性が高いです。一旦振り込んでしまうと被害回復が難しいため、安易に振り込まないでください。
- SNS の DM など匿名性の高い通信手段を指定している副業サイトは、「トクリュウ」の可能性が高いため、相手方から求められても、銀行口座、免許証等の個人情報を開示しないようにしましょう。
- 「トクリュウ」は悪質なりフォーム業に関与している可能性もあります。「点検します」などと言って訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう。

「インターネット通販トラブル 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:インターネット通販に関する契約トラブルなどの消費生活相談
(事業者の方は相談いただけません。)

■期間:令和6年12月2日(月)~令和7年1月31日(金)

※土・日曜日、年末年始(12/28~1/5)、祝日(1/13)を除きます

■相談時間:午前9時15分から午後4時まで

※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)

URL:<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/sodan/106095.html>



(インターネット相談)