

資料提供

(県政・湖東同時)

令和6年度消費生活相談の状況

特 徴

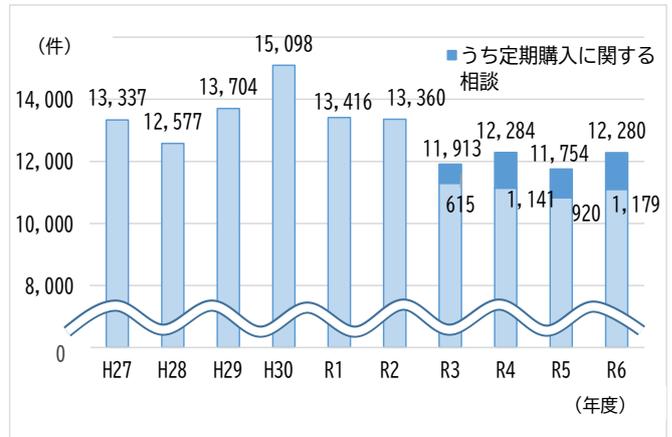
- SNSきっかけの相談が1,000件を超過、過去10年で最多に
- 「電話勧誘販売」に関する高齢者からの相談が急増
- 若者の内職・副業に関する契約購入金額が平均151万円と前年度の2倍に
- トクリュウの関与が疑われる点検商法に関する相談が1.6倍に増加

1 相談件数

令和6年度の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12,280件で、前年度の11,754件から526件(4.5%)増加しました(図表1)。

定期購入関連トラブルが1年ぶりに増加したことが主な要因です。

図表1 消費生活相談件数の推移



2 年齢層別相談件数の割合

相談件数の割合を契約者の年齢層別に見ると、70歳代が17.0%と最も高く、次いで60歳代(16.2%)、50歳代(14.1%)と続きます。

60歳代以上からの相談割合が県の人口構成比よりも高いことと、前年比で増加していることが分かります(図表2)。

図表2 年齢層別相談件数割合

年齢層	相談割合(前年比)	人口構成比※(滋賀県)
20歳未満	2.1% (△0.2%)	17.7%
20歳代	6.8% (△1.0%)	10.0%
30歳代	7.0% (△0.9%)	10.3%
40歳代	10.2% (△1.3%)	13.2%
50歳代	14.1% (0.0%)	14.0%
60歳代	16.2% (+0.8%)	11.3%
70歳代	17.0% (+0.4%)	12.1%
80歳以上	10.6% (+0.7%)	9.1%
不明	16.0% (+1.5%)	2.3%

※出典：令和6年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課 HP)

3 商品・サービス別相談状況

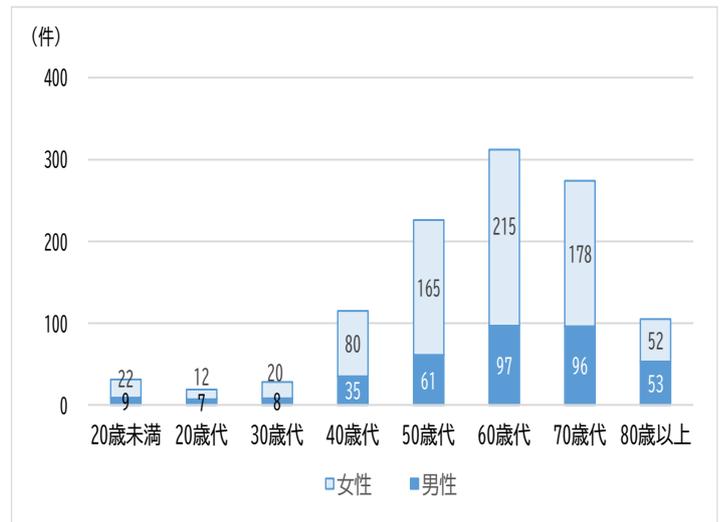
商品・サービス別で多く寄せられた相談の上位4項目は、令和5年度と同じとなり、1位、2位はいずれも「定期購入」関連の相談が多くを占める化粧品、健康食品となりました(図表3)。なお、定期購入では50歳代以上、また女性からの相談が多くなっています(図表4)。

そのほか、「賃貸住宅」および「光回線・プロバイダ関連サービス」に関する相談が前年度より増加し、「賃貸住宅」では、退去時の「原状回復」に関する相談が多く見られました。

図表3 商品・サービス別相談状況

令和6年度			5年度	
順位	商品・サービス名	件数	順位	件数
1	化粧品	830	1 →	679
2	健康食品	487	2 →	415
3	フリーローン・サラ金	350	3 →	392
4	工事・建築	343	4 →	331
5	賃貸住宅	332	6 ↑	269
6	光回線・プロバイダ関連サービス	288	9 ↑	238
7	移動通信サービス	286	7 →	263
8	自動車	251	5 ↓	295
9	金融関連サービス	211	10 ↑	225
10	娯楽等情報配信サービス	209	8 ↓	258

図表4 定期購入の年代別相談件数(不明・無回答除く)



4 特徴的な相談内容

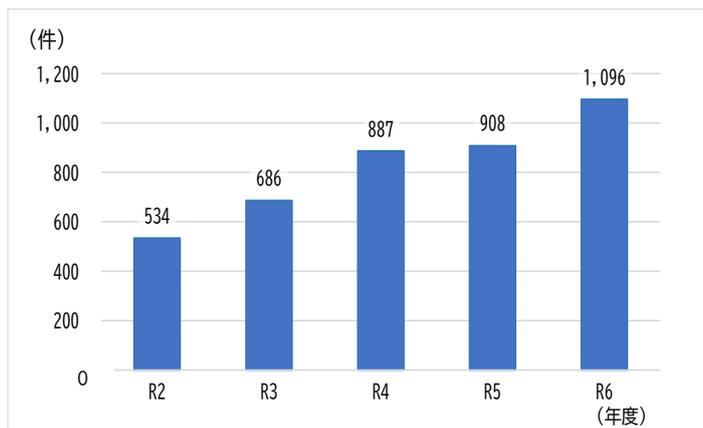
(1) SNSきっかけの相談が1,000件を超過、過去10年で最多に

SNSがきっかけとなるトラブルに関する相談が増加し続けており、令和6年度は1,000件を超えました(図表5)。

相談内容では、「“お試し価格500円”という広告を見て化粧品を購入したが定期購入になっていた。」など、「SNSの投稿や広告がきっかけとなる」通信販売等の相談が多く見られます。

また、「SNS広告を見て、スクショを撮って業者に送ればお金がもらえる副業をしていたが、次々と違約金などの名目で請求があり、100万円を振り込んでしまった。」や、「SNSで知り合った人に勧められて暗号資産の取引で、3,000万円ほど支払ったが、儲かったはずの金額が引き出すことはできない。」といった、内職・副業や金融関連サービスに関する相談も多く見られました。(図表6)。

図表5 SNS関連の相談件数の推移



図表6 SNS関連相談の主な商品・サービスの種類

令和6年度		5年度
商品・サービス名	件数	件数
化粧品	323	167
内職・副業	119	96
健康食品	117	78
紳士・婦人洋服	46	41
金融関連サービス※	26	48

※投資セミナー、FX自動売買システム等の金融コンサルティングや暗号資産など。

【事例】

SNS の広告を見て通常5万円以上で販売されている有名メーカーのストーブが約1万円で販売されていたので、購入した。1週間以内に発送されるはずなのに、商品が届かなかった。その後何度かメールで問い合わせたが、結局商品が届かない。(60歳代 男性)

【センターからの助言】

- 価格が不自然に安かったり、大幅な値引きや効能等を過剰にうたう SNS 上の広告などはうのみにしないようにしましょう。SNS上の広告からのネット注文など、通信販売にはクーリング・オフ制度がないため、事前にしっかり内容を確認することが大切です。
- SNS上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しましょう。お金を支払った途端に連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。
- カウントダウン表示で焦らせるなど、消費者にとって不利な決定に誘導する「ダークパターン」と呼ばれる広告に注意しましょう。

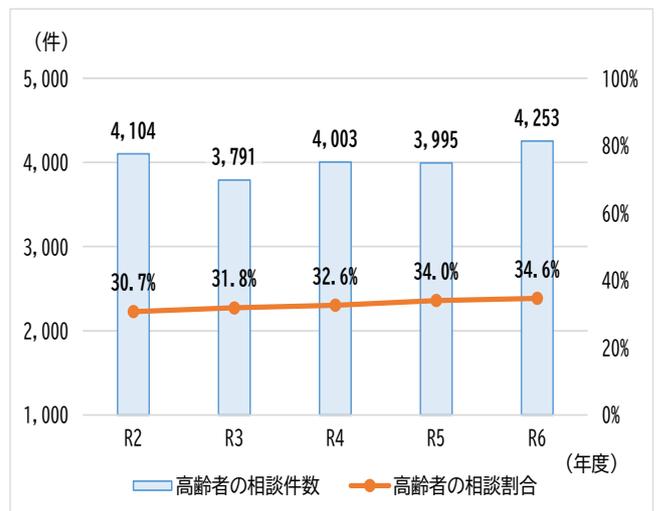
(2) 「電話勧誘販売」に関する高齢者からの相談が急増

高齢者(65歳以上)の相談件数は4,253件と、過去5年間で最も多くなり、全相談件数に占める割合も34.6%と最も高くなりました(図表7)。

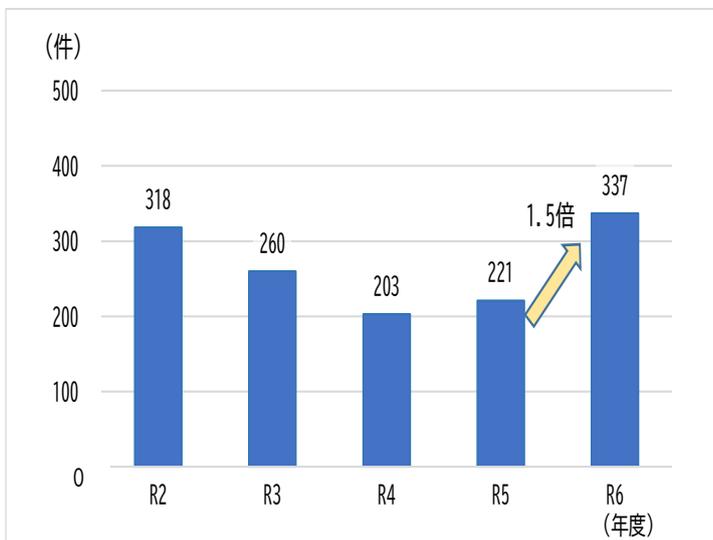
高齢者からの相談の特徴としては、「電話勧誘販売」に関する相談が337件と、前年度の約1.5倍と急増しており(図表8)、「海産物の購入を断ったのに送られてきた。」などの相談が見られました。

商品・サービスの種類で、高齢者に多いのは、屋根、外壁の修理などのリフォーム工事に関する相談で、「工事・建築」が上位となっています(図表9)。そのほか、通販サイトなどをかたった迷惑メールや覚えのない未納料金を請求する不審電話などに関する相談も多く見られました

図表7 高齢者の相談件数の推移



図表8 高齢者の電話勧誘販売に関する相談件数の推移



図表9 高齢者の相談の主な商品・サービスの種類

商品・サービス名	令和6年度		5年度
	件数	件数	件数
化粧品	321	272	272
健康食品	231	164	164
工事・建築	132	126	126
移動通信サービス	114	98	98
光回線・プロバイダ関連サービス	91	90	90

【事例】

現在契約中の光回線事業者を名乗って「今より安いプランがある。」と電話勧誘があり、安くなるなら良いと思い、申し込むことにした。契約書面が届き確認すると、契約中の業者とは別の業者との契約になっていた。また、利用料も無料期間を過ぎると、今の契約より高額になることが分かった。(70歳代男性)

【センターからの助言】

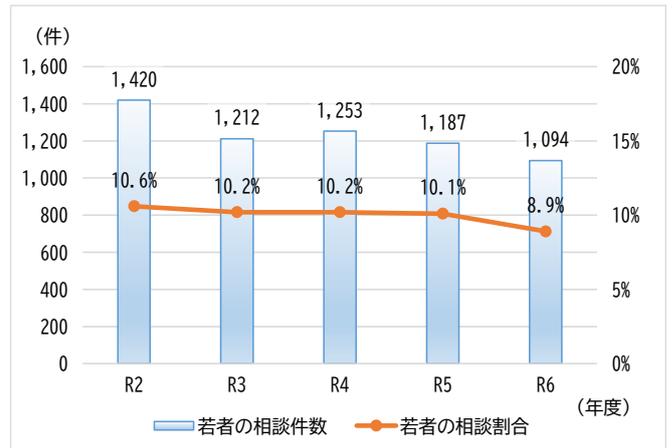
- 勧誘を受けたときには、事業者名やサービス名などをよく確認しましょう。また、勧誘されてもすぐに契約せず、現在の契約内容との違いを十分に比較・検討するとともに、現在の契約を解約した場合に解約料が発生しないかを確認し、必要がなければきっぱり断りましょう。
- 光回線の契約は、「初期契約解除制度」の対象となり、契約書面が届いた日から8日間以内に書面で申し出れば解約料の負担なく契約解除できます。ただし、事務手数料や既に利用したサービスの料金、工事が実施されていた場合の工事費等は支払う必要があるため、契約をキャンセルしたいと思ったら、すぐに事業者へ申し出ましょう。

(3) 若者の内職・副業に関する契約購入金額が平均 151 万円と前年度の 2 倍に

若者(29歳以下)の相談件数は1,094件となり、令和2年度以降減少傾向にあります(図表10)が、「いいね」を押すだけで稼げるなどという「内職・副業」に関する相談は令和3年度以降高水準で推移しており、うち約4割が若者からの相談です(図表11)。

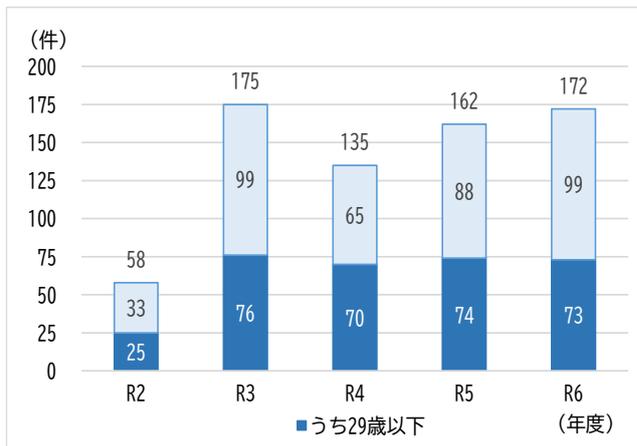
その契約購入金額は平均で約151万円と前年度の約2倍にのぼっており(図表12)、中には、「必ず儲かるので借金をしてもすぐに返済できる。」と説明され、消費者金融で借金までして契約せられたという事例もみられます。

図表 10 若者の相談件数の推移

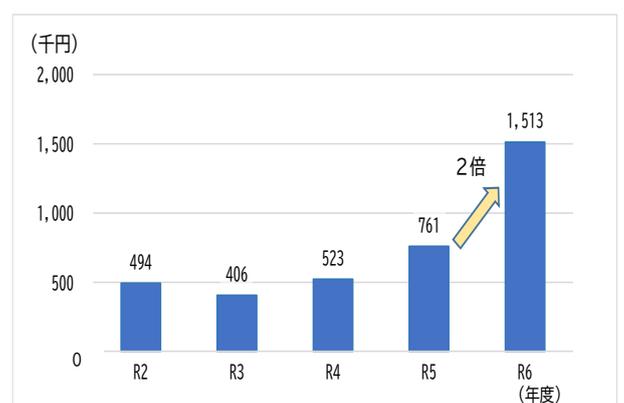


なお、クレジットカードで決済した場合はカード会社や決済代行業者に連絡を取って解決に至ることもありますが、銀行振込や現金手渡しの場合は、事業者が返金に応じず交渉は難航することがあるため、「楽しんで稼げる。」など、事業者の説明をうのみにせず、慎重に検討しましょう。

図表 11 若者の内職・副業の相談件数の推移



図表 12 若者の内職・副業 契約購入金額(平均)の推移



(注)金額は千円未満を四捨五入したもの

そのほか、若者からの相談では、脱毛エステ事業者の破産等が続いたことにより、「理美容」に関する相談が75件と最も多くなりました(図表13)。

「理美容」に関する契約は長期間の契約になりがちですが、破産等事業者の事情だけでなく、引っ越しなど消費者側の事情で解約せざるを得ない状況も想定されます。そのため、都度払いができる事業者やコースを検討することも重要です。

図表13 若者の相談の主な商品・サービスの種類

令和6年度		5年度
商品・サービス名	件数	件数
理美容	75	64
内職・副業	73	74
インターネットゲーム	62	63
賃貸住宅	55	51
フリーローン・サラ金	51	51

【事例】

SNS 広告で見た副業に登録したところ、業者から連絡があり、アプリに記事を投稿して報酬を得る仕事だと説明を受けた。記事の閲覧数を増やすためフォロワーを購入するプランを勧められ、業者の指示どおりスマホで消費者金融5社から約300万円を借りて契約した。収益がない月は業者が借金返済を肩代わりしてくれる約束で、実際に半年間は毎月8万円の送金があったが今月は振り込みされず、消費者金融に返済できなかった。だまされたと思うので返金希望。(20歳代 男性)

【センターからの助言】

- 「簡単に儲かる」ことを強調する広告をうのみにしなないようにしましょう。知らず知らずのうちに闇バイトなどをさせられて、犯罪に巻き込まれる危険性もあります。
- 「借金してもすぐに元が取れる。」と言われても、その保証はありません。事業者に解約や返金を求めたくても連絡が取れなくなる場合もあります。
- 遠隔操作アプリを利用して、業者からの指示でいつの間にか借金させられている事例もあります。安易にインストールするのは避けましょう。

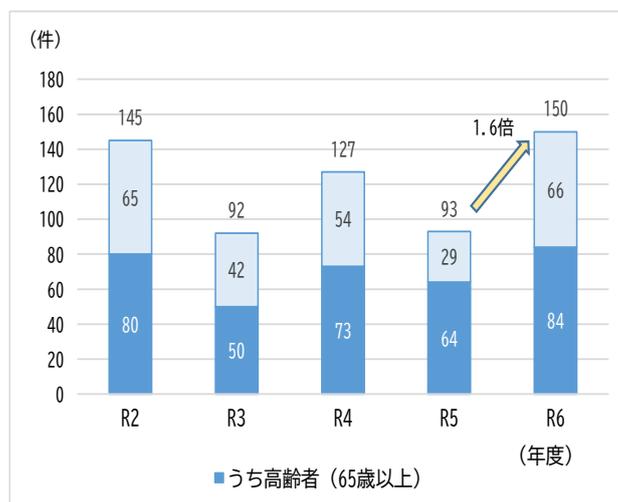
(4) トクリュウ[※]の関与が疑われる点検商法に関する相談が1.6倍に増加

※「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。

屋根や給湯器などの点検を装い、工事をしないと危険などと不安をあおって商品やサービスを契約させる「点検商法」に関する相談が、前年度の約1.6倍の150件にのぼり、その半数以上が高齢者(65歳以上)からとなっています(図表14)。

相談の2割(29件)が屋根工事にに関するもので、前年度(17件)の約1.7倍となっています。

図表14 点検商法の相談件数の推移



全国的に、高齢者宅を狙って家屋修繕や水回り工事等の住宅設備工事やリフォーム訪問販売を装い、高額な施工料を要求するなど、トクリュウの関与が疑われる悪質リフォーム業者による犯罪行為も確認されていることから、訪問事業者等の信用性を尋ねる相談もみられました。

消費生活センターでは個々の事業者の信用性についてはお答えできませんが、契約時の注意点やトラブルに遭わないためのアドバイス、そのほか類似のトラブル事例などの情報提供を行っています。

【事例】

訪問してきた事業者から排水管洗浄が1万円と勧誘され、依頼した。洗浄後、「土台にヒビが入っており床が抜ける可能性がある。」と言われ、約70万円の補強工事を契約した。その後次々と別の工事も勧められたため、定期的に点検してもらっている別の業者に見てもらったところ、契約どおり工事されていないことが分かった。(70歳代 女性)

【センターからの助言】

- 悪質なりフォーム業者は「トクリュウ」に関与している可能性もあります。訪問してきた業者に安易に点検させないようにしましょう。
- 事業者から屋根や排水管等の状況を伝えられてもうのみにせず、その場で契約しないようにしましょう。家族や周囲の人と相談し、また、複数の事業者から見積もりを取るなど、十分に検討したうえで契約することとし、必要のない契約はきっぱりと断りましょう。

➤ 「トクリュウホットライン」について

滋賀県では、「トクリュウ・闇バイト・詐欺・強盗 緊急対策プラン」に基づき、令和7年1月末に県内消費生活相談窓口と県警察本部との間にホットラインを設置し、「トクリュウ」との関連が疑われる消費生活相談情報を警察へ共有しています。

これまでに警察などの公的機関をかたって氏名や住所、家族構成などの個人情報聞き取りとする不審電話などの相談情報42件(令和7年6月末現在)を提供しました。

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

■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(パソコン・スマホからアクセス)

※インターネット相談はおおむね3営業日以内にメールで返答します



消費者ホットライン ☎188(いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります

(インターネット相談)