

令和 6 年度の消費生活相談の状況

(香川県消費生活センター・県民センター)

相談件数は減少、「定期購入」、「不審な電話」、「儲け話」に要注意。

- 令和6年度に、県消費生活センター・県民センター（東讃・小豆・中讃・西讃）に寄せられた消費生活相談の件数は4,953件で、令和5年度の5,109件と比較すると、156件(3.1%)減少しました。

【P 2】

- 相談内容をみると、「通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった」といった「定期購入」に関する相談が605件と多く、令和5年度の568件と比較すると、37件(6.5%)増加しています。【P 3】

また、実在する会社や公的機関名を騙り、身に覚えのない未納料金を請求するほか、氏名や生年月日等の個人情報を聞き出そうとする等の「不審な電話」に関する相談が284件で、令和5年度の141件と比較すると、143件(101.4%)増加しています。【P 4】

このほか、「副業で簡単に儲かる」などの相談が100件寄せられましたが、令和5年度の152件と比較すると、52件(34.2%)減少しています。【P 5】

- 「年代別」では、70歳以上の方からの相談が最も多く1,385件(28.0%)となっていることに加え、増加率も高く、令和5年度の1,180件と比較すると、205件(17.4%)増加しています。

また、20歳未満の相談は99件で、令和5年度の111件と比較すると、12件(10.8%)減少しています。

- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が1,753件(35.4%)と最も多く寄せられましたが、令和5年度の1,947件と比較すると、194件(10.0%)減少しています。

次いで「店舗購入」714件(14.4%)、「訪問販売」363件(7.3%)の順となっています。

【P 2】

 **困った時は一人で悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう！**

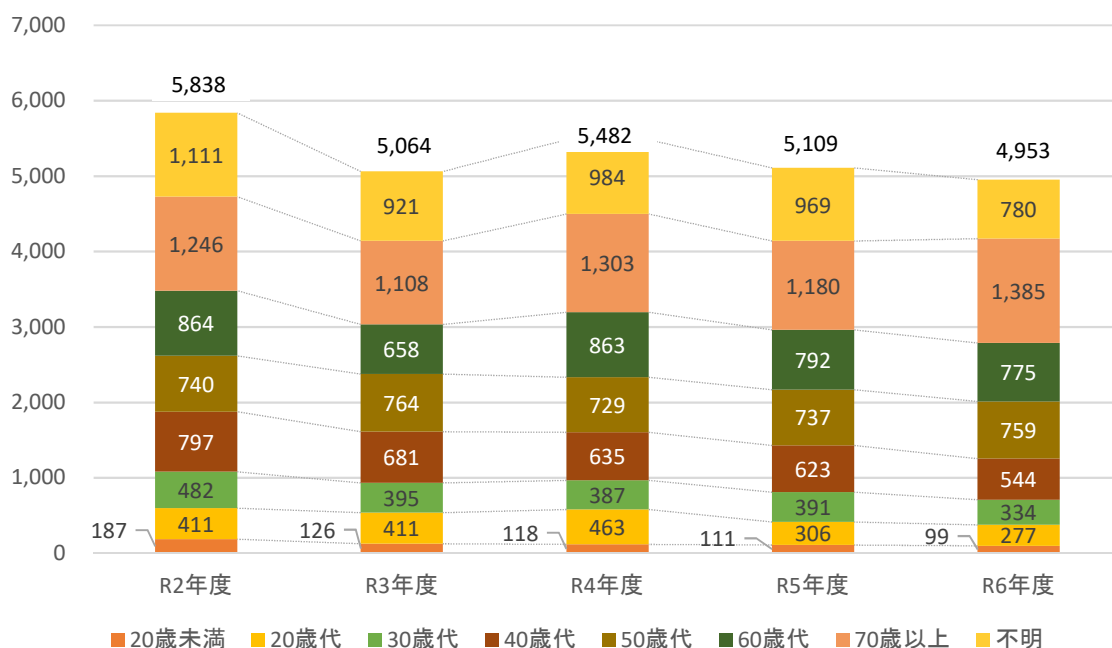
1. 相談件数

(相談件数)

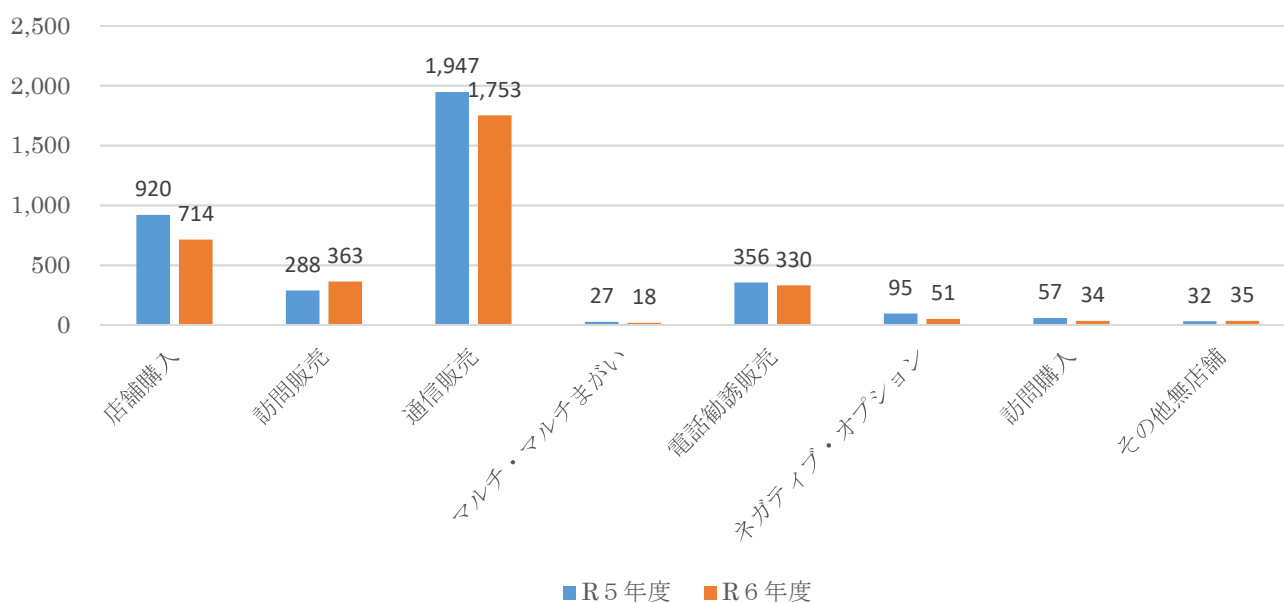
年 度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
年間件数	5,838	5,064	5,482	5,109	4,953
前年度比(%)	107.1	86.7	108.3	93.2	96.9

➡相談件数は4,953件で、令和5年度の5,109件に比べ156件(3.1%)減少しました。

消費生活相談件数の推移(年代別)



R 5・R 6 年度比較販売購入形態別相談件数(不明・無関係除く)



2. 主な相談内容にかかる件数の推移及び相談事例等

(1) 定期購入に関する相談

(相談件数)

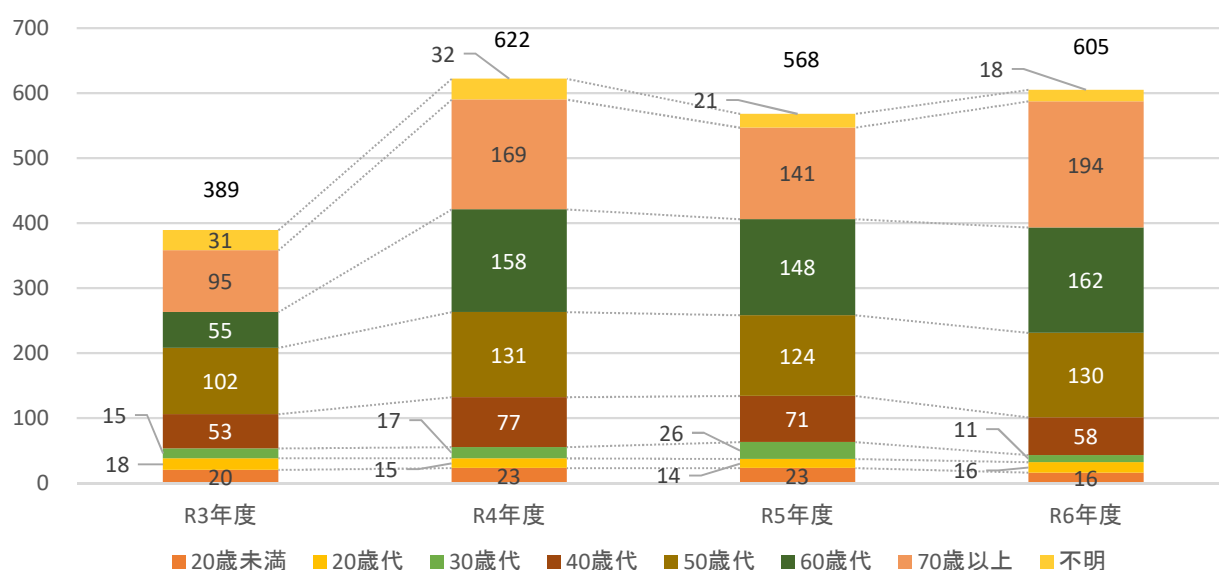
年度別

年 度	R 3	R 4	R 5	R 6
年間件数	389	622	568	605

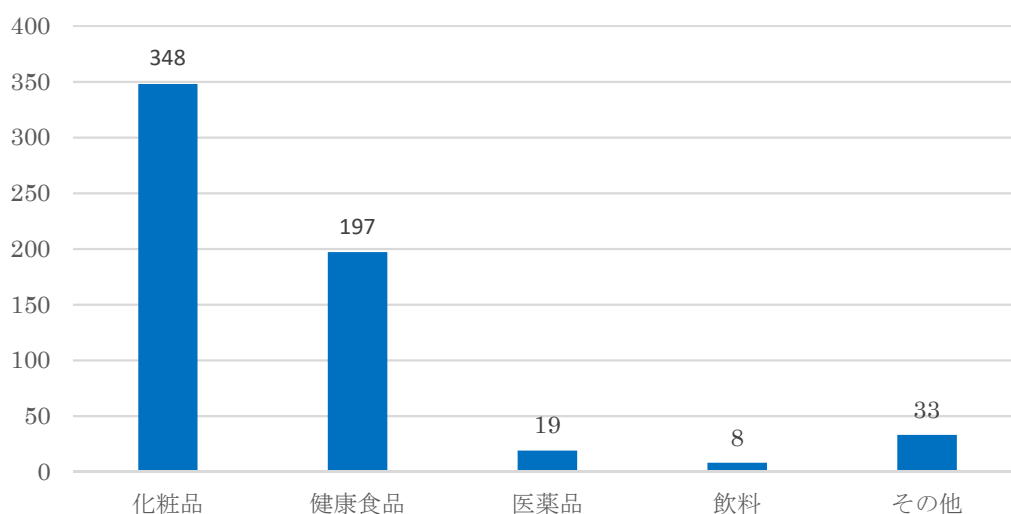
➡相談件数は 605 件で、令和5年度の 568 件に比べ 37 件(6.5%)増加しました。

(注)独立行政法人国民生活センターの新しい分類にあわせて令和3年度から集計しました。

定期購入に関する相談件数の推移
(年代別)



定期購入における商品・役務別相談件数



(相談事例)

- ① SNS広告を見て、以前から関心のあった活力サプリを1回限りのつもりで注文した。すぐに商品が届き、代金 1,980 円をコンビニで支払った。その後、事業者から届いた発送完了通知メールで、今回の注文が2回目以降定期的に届く定期購入であることを知った。2回目以降は通常価格1回 10,480 円と高額であった。解約について事業者に連絡したところ、初回の商品は定期購入を前提とした特別価格であるため、解約する場合は通常価格との差額 8,500 円の支払が必要になると言われた。差額の支払いをしないで解約できないか。
- ② SNSで「シワ改善、シミ予防の効果が期待でき、たった 1,980 円で購入できるのはこの機会だけ、購入回数の縛りもなく、商品も電話一本で解約・変更できる！」という広告を見てファンデーションを注文し、カード決済した。数週間後に2回目の商品が送られてきた。1回目の商品のお買い上げ明細書を見ると、どこにも定期購入とは書かれていなかった。カスタマーサービスに電話すると、「初回商品のみを受け取り、2回目の商品を受け取らずに解約をご希望の場合、定期初回特別価格 2,178 円(税込)と通常価格 10,945 円(税込)の差額 8,767 円をお支払いいただきます。」と説明があった。納得がいかない。初回だけで解約したい。

(消費者へのアドバイス)

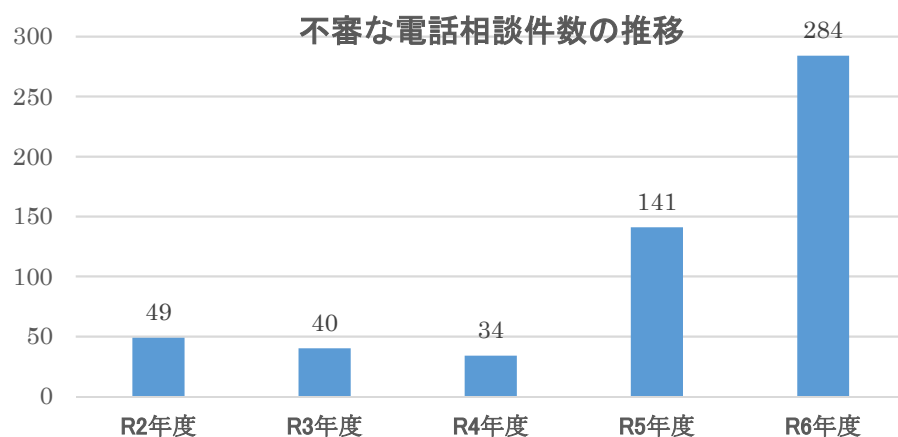
- 商品を注文する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
 - インターネット通販等の通信販売には、クーリング・オフ制度はなく、返品可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。そのため、「解約・返品できるかどうか」など解約条件や解約の際の連絡手段についても確認しておくことが大切です。
- そこで、申込み前に「最終確認画面」をよく確認し、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくようにしましょう。
- 「極端に安価」、「支払方法が限定されている」場合も注意しましょう。

(2) 不審な電話に関する相談

(相談件数)

年 度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
年間件数	49	40	34	141	284

➡ 相談件数は 284 件で、令和5年度の 141 件に比べ 143 件(101.4%)増加しました。



(相談事例)

- ① スマホに＋で始まる11桁の番号から着信があった。電話に出ると、女性の声で音声ガイダンスが流れ、「こちらは〇〇です。本日で携帯電話の利用が停止されます。詳細を聞くには1番を選んでください。オペレーターに接続します。」と続いた。契約している携帯電話会社名を名乗っていたが詐欺だと思い、1番を押さず電話を切った。
- ② 固定電話に国の機関を名乗る人物から保険証の件で電話があった。転職によって保険証が変更になるため、その件かと思い、音声ガイダンスに従って1番を押すと、「オペレーターにつながります。」と案内があり、A省のBだと名乗る人物から名前を聞かれた。4月12日に保険証を使って処方された薬が違法だと言われたが、病院は受診しておらず、薬も処方されていないため、不審に思い電話を切った。

(消費者へのアドバイス)

- 電話で身に覚えのない未納料金を請求されても絶対に相手にせず、無視してください。
- 非通知や知らない番号からの電話には出ない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。
- 留守番電話サービスを利用できる場合は、設定しておくのが効果的です。
- 実在の事業者や施設などの具体的な名前を名乗った電話であっても詐欺の可能性があります。慌てず、事業者の本来の連絡先を調べて、問い合わせてください。
- ＋から始まる着信番号は国際電話番号を利用した架空請求詐欺の可能性が高いです。見覚えのないこのような表示の電話には出ない、かけ直さないようにしてください。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

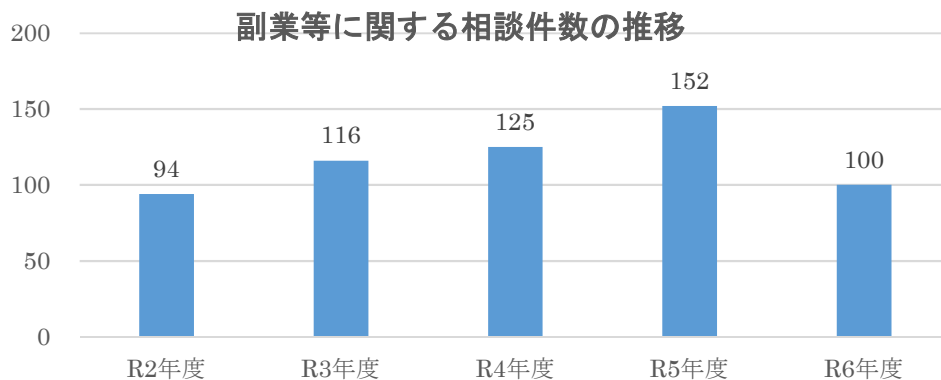
(3)副業等に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
年間件数	94	116	125	152	100

➡相談件数は100件で、令和5年度の152件に比べ52件(34.2%)減少しました。

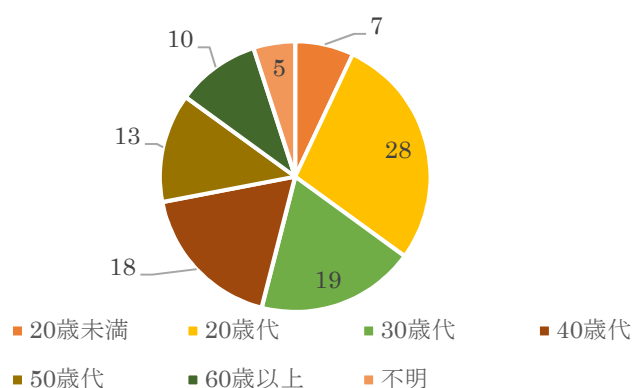


契約当事者年代別

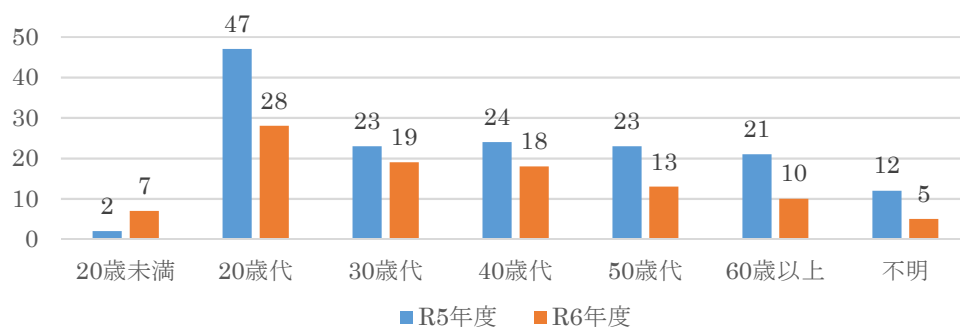
年度	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳以上	60 歳以上	不明
R 5	2	47	23	24	23	21	12
R 6	7	28	19	18	13	10	5

➡年代別では 20 歳代の相談が多い。

副業等に関する相談件数（年代別）



R 5・R 6 年度比較副業等相談件数（年代別）



契約金額

金額	～10 万円未満	～50 万円未満	～100 万円未満	～500 万円未満	500 万円以上	不明
件数	21	19	16	24	3	17

➡契約金額の平均は約 96 万円で、最大は 600 万円でした。

（相談事例）

- ① SNSで投資の勉強をしないかというメッセージを受け取った。興味があったのでアプリを入れた。最初に 150,000 円が必要と言われ、相手口座に振り込んだが個人名義だった。すぐに 20,000 円の利益が出たと言われた。元金は残して利益分だけ引き出すようにと言われ 20,000 円を引き出した。その後もっと稼げるから 100,000 円を振り込まないかと言われ振り込んだ。その振り込み先も個人名義の銀行口座だった。その後も言われるまま個人名義の銀行口座に振り込んだ。相手にお金を引き出したいと言うと 300,000 円を振り込まないと口座が凍結されると言われ、騙されていると思った。振込先の銀行はわかっている。どうしたらよいか。

②SNS広告を見て副業サイトに登録した。指定された動画のスクリーンショットを業者に送信するといった副業で、これまでに6万円程の収入を得た。副業を続ける条件として、業者から与えられた課題を、決められた期間内に達成することを求められ、課題を達成できなかった場合は違約金を要求される仕組みである。これまでに3回違約金を請求され、合計で90万円支払ったが、指定された銀行口座は個人名義で3回とも異なる銀行口座だった。現在も60万円の違約金を要求されており、支払うかどうか迷っている。副業で得た収入に比べて、違約金が高額なため詐欺ではないかと思うようになった。業者とはSNSだけで繋がっており、会社名、住所や電話番号は分からない。

(消費者へのアドバイス)

- SNS等を通じた副業や投資といった“儲け話”は、まず疑ってみましょう。「必ず儲かる」、「簡単に稼げる」など甘い言葉を鵜呑みにしてはいけません。
- 金融商品の取引には登録が必要です。必ず金融商品取引業の登録の有無を確認してください。振込先が個人名義の口座であればお金を振り込んではいけません。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。利益が出る仕組みを理解できなければ契約してはいけません。
- トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

3. 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 定期購入のトラブルに関する相談が依然多くあります。事前に契約条件等をよく確認しましょう。
- (3) 実在する国の機関や事業者等の名前を騙る不審な電話が急増しています。慌てず、詐欺の可能性もあると思って、冷静に対応してください。
- (4) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
 - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
 - ② 大きな契約などを決定するときは、一人で決めずに身近な人に相談しましょう。
 - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
 - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
 - ⑤ 「うまい話、甘い話」を安易に信用しないことです。
- (5) 高齢者・障害者の方のトラブルを防ぐためには、周りの方が日頃から様子を見守り、変化にいち早く気付くことが大切です。
- (6) 令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられています。成年になって結んだ契約は、未成年者取消しができなくなっており、成年になったばかりの18歳、19歳もトラブルに巻き込まれる恐れがありますので、注意が必要です。
- (7) 困った時は、一人で悩まずに消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

【県の消費生活相談窓口】

【県消費生活センター・県民センター】

- 県消費生活センター
 - 消費生活相談 (087) 833-0999
 - 多重債務・ヤミ金融専用相談 (087) 834-0008
- 東讃県民センター (0879) 42-1200
- 小豆県民センター (0879) 62-2269
- 中讃県民センター (0877) 62-9600
- 西讃県民センター (0875) 25-5135

【全国共通消費者ホットライン】

- 局番なし 188 番^{いやや}(188！)
(消費生活センターなどの身近な消費生活相談窓口をご案内します。)

【警察】

- 警察総合相談センター #9110 または(087) 831-0110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ