

消費生活相談の状況 ＜令和5年度上半期（4月～9月）＞

相談件数は増加、「定期購入」「儲け話」「フィッシング詐欺」に要注意。

- 令和5年4月から9月(上半期)までに、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2,700件で、昨年度同期の2,615件に比べ、85件(3.3%)増加しました。【2P、6P表1】
- 「年代別」では、70歳以上の方からの相談が最も多くなっています(22.6%)。
増加率の高い年代として、30歳代の相談は221件で、昨年度同期の182件と比較すると、39件(21.4%)増加、20歳未満の相談は66件で、昨年度同期の56件と比較すると、10件(17.9%)増加しています。【6P表2】
- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が1,020件(37.8%)と最も多くなっており、昨年同期の996件と比較すると、24件(2.4%)増加しています。
次いで「店舗購入」489件(18.1%)、「電話勧誘販売」162件(6.0%)の順となっています。【7P表6】
- 「相談内容別」では、「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」に関する相談は133件で、昨年度同期の127件と比較すると、6件(4.7%)増加し、依然多くの相談が寄せられています。【2P】
また、「副業で簡単に儲かる」などの相談は81件で、昨年度同期の64件と比較すると、17件(26.6%)増加し、依然多くの相談が寄せられています。【3P】
さらに、実在する組織をかたって、アカウントID、パスワード、クレジットカード番号といった個人情報を詐取する「フィッシング詐欺」に関する相談は58件で、昨年度同期の69件と比較すると、11件(15.9%)減少していますが、依然多くの相談が寄せられています。【4P】

 **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	元	2	3	4	5
年間件数	5,452	5,838	5,064	5,482	—
上半期件数	2,778	3,005	2,492	2,615	2,700

➡相談件数は2,700件で、昨年度同期の2,615件に比べ85件(3.3%)増加しました。

2. 主な相談内容別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	元	2	3	4	5
年間件数	234	299	211	319	—
上半期件数	114	179	101	127	133

➡相談件数は133件で、昨年度同期の127件に比べ6件(4.7%)増加しました。

契約当事者年齢別

年度	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
4上半期	32	29	40	23	3	127
5上半期	35	30	34	29	5	133

(相談事例)

- ① スマホの広告に、「初回安価」「1回だけ送る」「2回目は送らない」とあったのでクリームを注文して、初回代金はコンビニで支払った。1週間くらい前に届いた荷物が2回目のクリームで請求金額が高額だった。「2回目は送らない」という広告から注文したので、慌てて事業者へ返品した。
- ② ネット通販で定期購入が条件となっていないシャンプーを申込んだつもりだった。念のため1回で解約しようと電話すると「次回からは2本送ってくることになっていること、解約するには条件があって、お買い上げ明細書と現物のシャンプーの返送が必要」と言われた。

(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。
- 「解約・返品できるかどうか」など解約条件・解約方法をしっかりと確認しましょう。特に、解約方法が電話だけの場合、「何度電話してもつながらない。」という相談が非常に多くありますので、注意しましょう。
- 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ことも大切です。

(2)副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年 度	元	2	3	4	5
年間件数	77	94	116	125	—
上半期件数	38	45	65	64	81

➡相談件数は81件で、昨年度同期の64件に比べ17件(26.6%)増加しました。

契約当事者年齢別

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
4上半期	3	26	8	11	5	5	6
5上半期	2	24	14	13	13	8	7

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
5上半期	20	23	8	13	0	17

➡契約金額の平均は約62万円で、最大は460万円でした。

(相談事例)

- ① スマホで副業サイトを検索していると、「頭金ゼロ円から投資ができ、一人で不安なら運用サポートをする。メッセージアプリで丁寧に指導するので知識がなくても大丈夫だ」というサイトを見つけ、儲かっているという体験談を見て、48万円のコースを申し込んだ。サイトからメッセージアプリで連絡があり、消費者金融で48万円を借り入れさせられ、指定されたネット銀行へ48万円を振り込んだ。事業者の住所を調べると全く関係のない施設の住所と同じだったので不審に思い、ネット銀行へ連絡すると、「口座残高はゼロ円である」と言われた。
- ② ネットニュースで「簡単に儲かる」という広告を見つけたためタップしたところ、占いサイトに画面遷移した。当該サイトに登録したところ、「貴方は宝くじが当たる」「気が素晴らしい」等と言われ、言われるままポイントを購入し、3人の占い師に占ってもらっていた。占いは1通返信をもらうたびに1,500円の料金が発生し、次第に支払額が多くなり、続けていくことが苦しかったが、占いにお金を使っていることを人に話してはいけないと占い師から言われていたため、誰にも相談できなかった。これまで支払った金額は約500万円だ。

(消費者へのアドバイス)

- 無料通話アプリ、SNS、オンラインサロン又はマッチングアプリ等のインターネットで勧誘される“もうけ話”は、まず疑ってみましょう。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えて無料通話アプリやSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。

(3) フィッシング詐欺に関する相談

年 度	3	4	5
年間件数	95	141	—
上半期件数	33	69	58

➡ 相談件数は 58 件で、昨年度同期の 69 件に比べ 11 件(15.9%)減少しました。

(相談事例)

- ① 携帯電話に宅配事業者名はないが「お荷物をお届けしましたがご不在でした。受取りの申し込みはこちらからご確認ください」と URL が記載されたショートメッセージが届いた。在宅していたが宅配事業者も誰も来ていない。そもそも通販で何かを頼んでもいない。
- ② 自宅の固定電話に自動音声で「大手電力会社である。電力切替の電話だ。1 番を押すように」と電話があった。そのまま切電し、大手電力会社に問い合わせたところ「当社からの電話ではない。同様の問い合わせが多い」とのことだった。個人情報聞き出すフィッシングではないか。

(消費者へのアドバイス)

- 通販サイト、クレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワード、アカウント ID、クレジットカード番号などの情報を詐取するフィッシングの手口が多く発生しています。
- メールに記載された URL には安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。日ごろから公式アプリやブックマークした事業者のサイトにアクセスすることを習慣にしましょう。
- メール URL にアクセスし、個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。もし、アクセスしてしまっても、個人情報は絶対に入力してはいけません。

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) 定期購入に関するトラブル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) 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」には乗らないことです。
- (4) 高齢者・障害者の方は特に狙われやすいので、まわりの方が気をつけてあげましょう。
- (5) 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 (188! ^{いやや}泣き寝入り)
(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