

令和5年度の消費生活相談の状況

相談件数は減少、「定期購入」や「儲け話」、「不審な電話」に要注意。

- 令和5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5,109件で、昨年度の5,482件に比べ、373件（6.8%）減少しました。【2P、6P表1】
- 「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」という「定期購入」に関する相談が568件と最も多く寄せられましたが、昨年度の622件と比較すると、54件（8.7%）減少しています。相談者の年齢では50歳以上の相談が413件（72.7%）と多数を占めていますが、昨年度の458件に比べると45件（9.8%）減少しています。【2P】
また、「副業で簡単に儲かる」などの相談が152件で、昨年度の125件と比較すると、27件（21.6%）増加しており、20歳代からの相談が47件（30.9%）と最も多くなっています。契約金額の平均は約87万円で、最も金額が大きかったものは2,000万円となっています。【3P】
さらに、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141件で、昨年度の34件と比較すると、4倍以上に急増しています。【4P】
- 「年代別」では、60歳以上の方からの相談が1,972件と依然多く寄せられていますが、昨年度の2,166件と比較すると、194件（9.0%）減少しました。
なお、令和4年4月1日からの成年年齢引き下げに関連する18、19歳の相談は、35件で、昨年度の42件と比較すると、7件（16.7%）減少しています。【6P表2】
- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が1,947件（38.1%）と最も多くなっていますが、昨年度の2,101件と比較すると、154件（7.3%）減少しました。
次いで「店舗購入」920件（18.0%）、「電話勧誘販売」356件（7.0%）の順となっています。【7P表6】

 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 元	R 2	R 3	R 4	R 5
年間件数	5,452	5,838	5,064	5,482	5,109
前年度比(%)	94.2	107.1	86.7	108.3	93.2

➡相談件数は5,109件で、昨年度の5,482件に比べ373件(6.8%)減少しました。

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	R 3	R 4	R 5
年間件数	389	622	568

➡相談件数は568件で、昨年度の622件に比べ54件(8.7%)減少しました。

(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。

契約当事者年齢別

年度	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
R 4	55	77	131	158	169	32
R 5	63	71	124	148	141	21

➡50歳以上の相談件数は413件で、昨年度の458件に比べ45件(9.8%)減少しました。

(相談事例)

- ① インターネットで美容液が初回500円で購入できる広告を見つけ、1回限りのお試し商品だと思い申し込んだ。商品が届いたが、納品書に定期購入であることと2回目が1万円以上の高額な金額となっていたため業者に電話したところ、1回で止める場合は解約手数料を支払った上での解約になるというガイダンスが流れ、解約手数料を聞こうとしても電話が繋がらない。しばらくお待ちくださいとアナウンスが流れた後電話が切れるので困っている。
- ② 注文した覚えのないサプリメントが届いたので商品を受取拒否し、支払いせずに放置していたところ、法律事務所から「弁護士への債権回収委任前通告」が届いた。半年前に購入したサプリメントが定期購入で、受取拒否した商品は定期購入の2回目の配達だったようだ。

(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。特にインターネット通販では、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ことも大切です。
- 「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。
- 通信販売では解約条件は事業者の提示する規約が優先します。「解約・返品できるかどうか」など解約条件をしっかりと確認しましょう。解約の際の連絡手段についても確認することが大切です。

(2) 副業等に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	R 元	R 2	R 3	R 4	R 5
年間件数	77	94	116	125	152

➡相談件数は 152 件で、昨年度の 125 件に比べ 27 件 (21.6%) 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
R 4	8	49	18	20	12	10	8
R 5	2	47	23	24	23	21	12

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
R 5	36	36	18	29	2	31

➡契約金額の平均は約 87 万円で、最大は 2,000 万円でした。

(相談事例)

- ① 会員制SNSを閲覧中に有名人が投資で儲かったという記事を見つけた。「今だったら儲かるから登録して！」との誘い文句を信じ、住所、氏名、クレジットカード番号をはじめとする重要な個人情報を入力した。その後、外国から電話があり暗号資産を購入するよう勧められ契約したが、後日怪しいと思い、解約したいと伝えたが拒否された。
- ② SNSを経由して知った副業サイトに「月5～10万円稼げる。」とあったので連絡したところ、「アプリをダウンロードするだけで何もしなくても報酬を得ることができる。」と説明があった。言われるまま個人情報を登録し、約2万円のマニュアルを購入したものの、副業の内容に疑問を抱き、そのまま放置していたところ、SNSに「このまま連絡がない場合、管轄の裁判所へ訴える。」という通知が届いた。

(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」など甘い言葉をうの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等に相談しましょう。

(3) 不審な電話に関する相談

年度別

年 度	R 元	R 2	R 3	R 4	R 5
年間件数	42	49	40	34	141

➡ 相談件数は141件で、昨年度同期の34件に比べ107件(315%)増加しました。

(相談事例)

- ① スマートフォンに知らない番号から電話があり、応答すると、「〇〇の関連会社だ。以前に契約した30万円が未払いである。このまま支払いがなければ強制執行することになるので、料金を電子決済してもらいたい。」と言われた。全く心当たりがなかったので、「心当たりがない。」と伝えると、「確認する。」と言った後、電話を切られた。相手に自分の名前等は伝えていないが大丈夫か。
- ② スマートフォンに非通知で着信があり、電話に出ると、女性の声で自動音声ガイダンスが流れ、「こちらは〇〇です」と契約中の携帯電話会社の関連会社を名乗った。続きを聞くと「料金未納がある」「法的措置をとる」と音声ガイダンスが流れた。詳細を聞くには1番を押すよう言われたが、何もせず聞いていると同内容が繰り返し流れた。よくわからないのでボタンを押さず、そのまま聞いていると、「入力を確認できませんでした」と音声流れた後、通話が終了した。今までに携帯電話料金など滞納したことはないし、特に書面も届いていないので覚えがない。

(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。
- 不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を調べて、問い合わせてください。
- 不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談しましょう。

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) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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 ! 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

消費生活相談の状況(香川県消費生活センター、東讃・小豆・中讃・西讃県民センター)

令和6年3月末現在

(表1)相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比(%)
消費生活センター	3,656	4,145	3,481	3,830	3,417	89.2
県民センター(4か所)	1,796	1,693	1,583	1,652	1,692	102.4
計	5,452	5,838	5,064	5,482	5,109	93.2

(表2)年代別契約当事者数 〇は構成比

単位:人、%

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比
20歳未満	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)	118 (2.2)	111 (2.2)	94.1
うち18,19歳	49 (0.9)	83 (1.4)	43 (0.8)	42 (0.8)	35 (0.7)	83.3
20歳代	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)	463 (8.4)	306 (6.0)	66.1
30歳代	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)	387 (7.1)	391 (7.7)	101.0
40歳代	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)	635 (11.6)	623 (12.2)	98.1
50歳代	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)	729 (13.3)	737 (14.4)	101.1
60歳代	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)	863 (15.7)	792 (15.5)	91.8
70歳以上	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)	1,303 (23.8)	1,180 (23.1)	90.6
不明	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)	984 (17.9)	969 (19.0)	98.5
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)	93.2

(表3)男女別契約当事者数 〇は構成比

単位:人、%

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比
男性	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	2,173 (42.9)	2,264 (41.3)	2,249 (44.0)	99.3
女性	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	2,480 (49.0)	2,760 (50.3)	2,415 (47.3)	87.5
団体	158 (2.9)	222 (3.8)	179 (3.5)	233 (4.3)	256 (5.0)	109.9
不明	237 (4.3)	295 (5.1)	232 (4.6)	225 (4.1)	189 (3.7)	84.0
合計	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	5,482 (100.0)	5,109 (100.0)	93.2

(表4)商品・役務別件数(上位10位) 〇は構成比(対全体)

単位:件、%

順位	3年度		4年度		5年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	617 (12.2)	商品一般	628 (11.5)	商品一般	546 (10.7)
2	化粧品	274 (5.4)	化粧品	480 (8.8)	化粧品	379 (7.4)
3	相談その他	237 (4.7)	役務その他	257 (4.7)	役務その他	255 (5.0)
4	役務その他	227 (4.5)	相談その他	230 (4.2)	健康食品	221 (4.3)
5	健康食品	188 (3.7)	健康食品	188 (3.4)	相談その他	202 (4.0)
6	レンタル・リース・貸借	176 (3.5)	理美容	177 (3.2)	レンタル・リース・貸借	182 (3.6)
7	工事・建築・加工	164 (3.2)	他の教養・娯楽	173 (3.2)	他の教養・娯楽	144 (2.8)
8	他の教養・娯楽	164 (3.2)	工事・建築・加工	157 (2.9)	自動車	139 (2.7)
9	移動通信サービス	154 (3.0)	レンタル・リース・貸借	153 (2.8)	工事・建築・加工	139 (2.7)
10	インターネット通信サービス	149 (2.9)	インターネット通信サービス	143 (2.6)	移動通信サービス	121 (2.4)

※主な用語の説明

移動通信サービス	携帯電話(スマートフォン)、モバイルデータ通信サービスに関する相談。
相談その他	交通事故、債権回収、労働問題など消費者問題以外の相談。
商品一般	具体的な商品等の種類が特定できない相談、複数の商品等に係るものや、ハガキ等による請求の根拠(商品等)を明示しない架空請求など。
他の教養・娯楽	入場料を支払って利用するスポーツ施設、遊興施設、出会い系サイト・アプリ、インターネットゲーム、宝くじ、留学等斡旋サービス、タレントのファンクラブなどに関する相談。
娯楽等情報配信サービス	趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービス。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
役務その他	興信所、弁護士、司法書士、HP作成代行、保証、結婚相手紹介、不動産仲介、耐震診断、申請代行サービス、寄附などに関連する相談。
工事・建築・加工	家屋や門塀等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。
インターネット通信サービス	光ファイバー、ADSL等のインターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ウイルスチェックサービス、ドメイン取得契約等。
他の金融関連サービス	振込・送金サービス、金融コンサルティング、信用保証サービス、クレジットカードの入退会・会費、両替など。
融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の融資サービス。

(表5)商品・役務別、契約当事者年代別件数(上位5位)

単位:件

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	他の教養・娯楽	25	内職・副業	30	商品一般	38	商品一般	54	化粧品	85	化粧品	104	商品一般	173
2	化粧品	18	レンタル・リース・貸借	19	レンタル・リース・貸借	24	化粧品	52	商品一般	79	商品一般	86	化粧品	79
3	娯楽等情報配信サービス	7	商品一般	18	理美容	20	レンタル・リース・貸借	33	健康食品	36	役務その他	49	健康食品	71
4	健康食品	6	他の金融関連サービス	17	役務その他	16	健康食品	31	娯楽等情報配信サービス	27	健康食品	44	工事・建築・加工	54
5	商品一般	5	役務その他	15	融資サービス	15	他の教養・娯楽	25	レンタル・リース・貸借	23	相談その他	23	役務その他	54

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度		前年比
	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	件数	(%)	
店舗購入	963	(17.7)	928	(15.9)	782	(15.4)	988	(18.0)	920	(18.0)	93.1
訪問販売	307	(5.6)	343	(5.9)	322	(6.4)	316	(5.8)	288	(5.6)	91.1
通信販売	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	1,857	(36.7)	2,101	(38.3)	1,947	(38.1)	92.7
マルチ・マルチまがい	72	(1.3)	67	(1.1)	68	(1.3)	53	(1.0)	27	(0.5)	50.9
電話勧誘販売	439	(8.1)	408	(7.0)	338	(6.7)	342	(6.2)	356	(7.0)	104.1
ネガティブ・オプション	27	(0.5)	16	(0.3)	30	(0.6)	45	(0.8)	95	(1.9)	211.1
訪問購入	31	(0.6)	38	(0.7)	56	(1.1)	61	(1.1)	57	(1.1)	93.4
その他無店舗	49	(0.9)	48	(0.8)	34	(0.7)	39	(0.7)	32	(0.6)	82.1
不明・無関係	1,967	(36.1)	1,828	(31.3)	1,577	(31.1)	1,537	(28.0)	1,387	(27.1)	90.2
合計	5,452	(100.0)	5,838	(100.0)	5,064	(100.0)	5,482	(100.0)	5,109	(100.0)	93.2

※用語の説明

店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やしながら商品を販売等する方法。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
訪問購入	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上展示販売。

(表7)販売購入形態別、契約者年代別件数

単位:件

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
店舗購入	18	69	93	118	127	137	201	157	920
訪問販売	1	15	13	23	25	36	113	62	288
通信販売	79	128	180	316	375	353	334	182	1,947
マルチ・マルチまがい	0	1	3	4	4	3	7	5	27
電話勧誘販売	3	30	23	35	43	54	96	72	356
ネガティブ・オプション	0	3	4	7	9	18	17	37	95
訪問購入	0	0	0	2	5	17	31	2	57
その他無店舗	0	6	0	5	3	4	9	5	32
不明・無関係	10	54	75	113	146	170	372	447	1,387
計	111	306	391	623	737	792	1,180	969	5,109

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

単位:件

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい	
1	自動車	86	工事・建築・加工	50	化粧品	348	商品一般	4
2	レンタル・リース・貸借	86	インターネット通信サービス	33	健康食品	173	健康食品	4
3	修理・補修	59	空調・冷暖房・給湯設備	28	商品一般	134	化粧品	2
4	移动通信サービス	54	修理・補修	21	他の教養・娯楽	111	電話機・電話機用品	2
5	理美容	52	役務その他	17	娯楽等情報配信サービス	98	内職・副業	2

順位	電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
1	役務その他	63	書籍・印刷物	30	商品一般	28	工事・建築・加工	4	商品一般	281
2	商品一般	54	商品一般	23	アクセサリ	7	アクセサリ	3	相談その他	194
3	電気	26	菓子類	5	音響・映像製品	5	食生活機器	4	レンタル・リース・貸借	69
4	健康食品	25	他の身の回り品	4	和服	3	空調・冷暖房機器	2	融資サービス	69
5	内職・副業	24	化粧品	4	書籍・印刷物	2	医療用具	2	役務その他	62

(表9)相談に係る商品・役務の契約金額(金額が明らかなものの件数、合計額)

単位:円

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比(%)
	件数	2,240件	2,574件	2,338件	2,647件	
合計額	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	1,713,656,326	2,474,670,822	144.4
1件あたりの契約金額	854,239	812,291	687,252	647,396	990,661	153.0

(表10)「振り込め詐欺」の相談件数()は前年度比

単位:件、円

		オレオレ詐欺	融資保証金詐欺	架空請求	還付金等詐欺	計
元年度	相談件数	0	2	602	2	604
	うち被害件数	0	0	3	1	4
	被害金額	0	0	1,040,000	500,000	1,540,000
	被害金額(1件あたり)	-	-	346,667	500,000	385,000
2年度	相談件数	0	0	245	0	245
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	299,600	0	299,600
	被害金額(1件あたり)	-	-	149,800	-	149,800
3年度	相談件数	2	0	102	10	114
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	329,020	0	329,020
	被害金額(1件あたり)	-	-	164,510	-	164,510
4年度	相談件数	6	0	83	8	97
	うち被害件数	1	0	3	0	4
	被害金額	15,200	0	3,888,400	0	3,903,600
	被害金額(1件あたり)	15,200	-	1,296,133	-	975,900
5年度	相談件数	2	0	132	1	135
	前年対比(%)	33.3	-	159.0	12.5	139.2
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	120,100	0	120,100
	被害金額(1件あたり)	-	-	60,050	-	60,050

※オレオレ詐欺:電話により、家族や警察官等を装い、トラブル解決等の名目で金をだまし取る手口。

※融資保証金詐欺:DMなどにより、金融機関などを装いその融資話をもちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだまし取る手口。

※架空請求:ハガキやメールなどにより、不特定多数を対象に、何の根拠もない請求をして金をだまし取る手口。

※還付金等詐欺:電話により、税務署など公的機関の職員を装い、税金等の還付を名目にATMを操作させて金をだまし取る手口。

(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比(%)
件数	60	46	49	53	62	117.0

※多重債務:複数の消費者金融等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

(表12)「ヤミ金融」の相談件数

単位:件

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比(%)
件数	20	13	16	18	12	66.7

(表13)「うまいもけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」の相談件数・金額(金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年比(%)
件数	52	47	33	43	48	111.6
金額	31件 71,291,280	31件 100,438,000	20件 112,682,000	25件 202,569,000	33件 185,388,534	132.0 91.5
同(1件あたり)	2,299,719	3,239,935	5,634,100	8,102,760	5,617,834	69.3

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	5年度(～3月)(A)	4年度(～3月)(B)	対比(A/B)
他機関紹介	343	334	102.7
助言(自主交渉)	1,891	1,971	95.9
その他情報提供	1,705	1,989	85.7
斡旋解決	794	767	103.5
斡旋不調	55	44	125.0
処理不能	129	136	94.9
処理不要	142	165	86.1
未完	50	76	65.8
計	5,109	5,482	93.2