

令和5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」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、7P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。【4P】

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。【5P】

○ 「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。

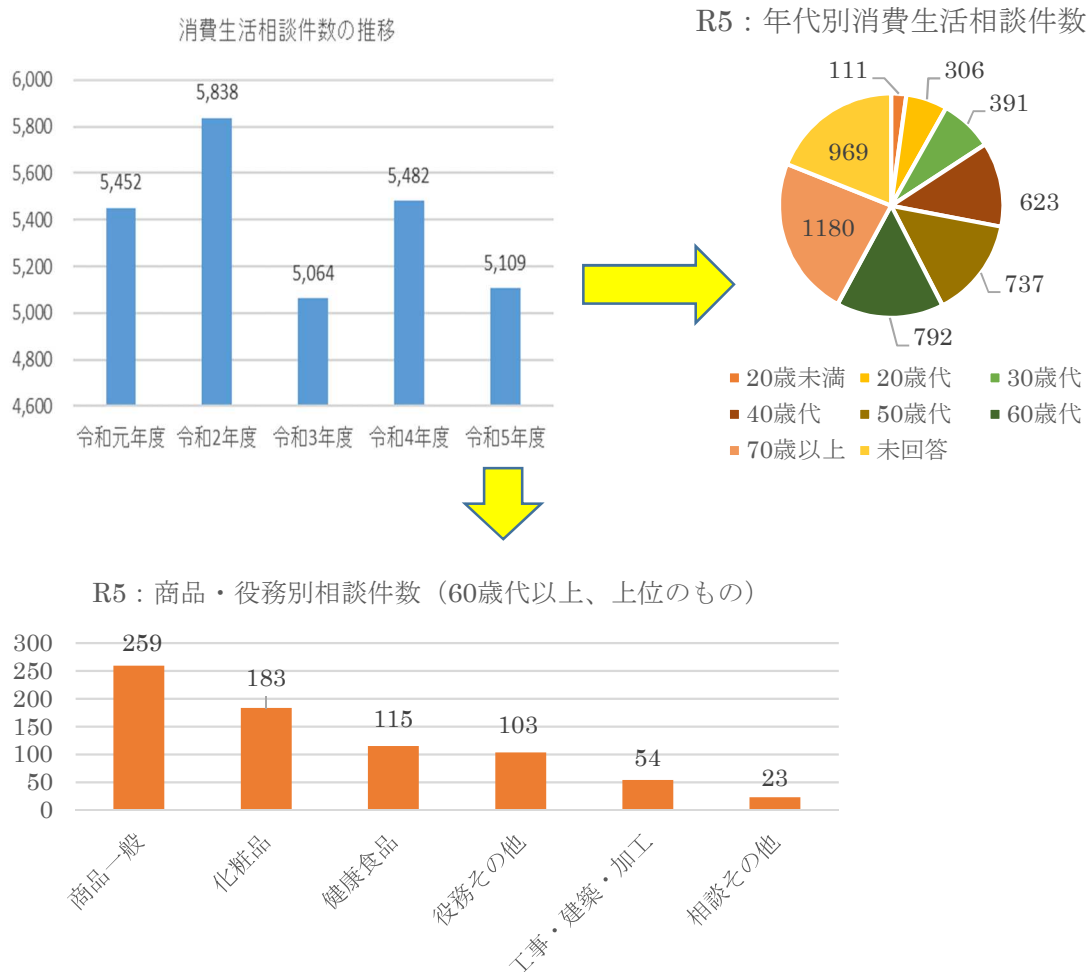
なお、令和4年4月1日からの成年年齢引き下げに関連する18、19歳の相談は、35件で、昨年度の42件と比較すると、7件（16.7%）減少しています。【2P、7P表2】

○ 「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。【8P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

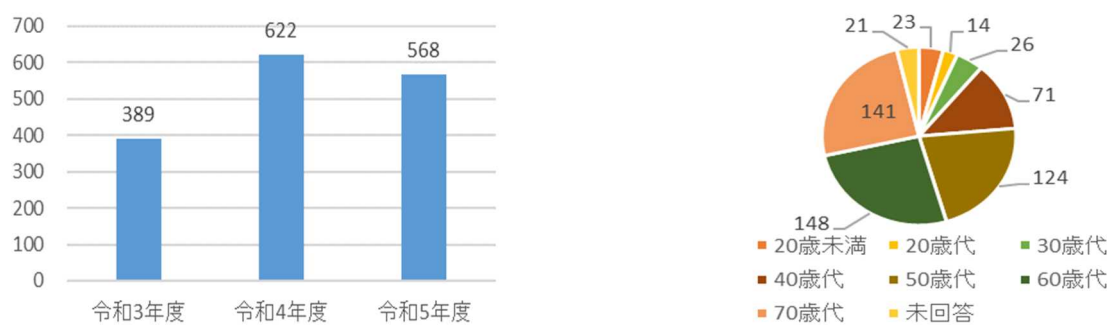


➡相談件数は5,109件で、昨年度の5,482件に比べ373件(6.8%)減少しました。
年代別では60歳以上の方からの相談が依然多く寄せられています。

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)



➡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。

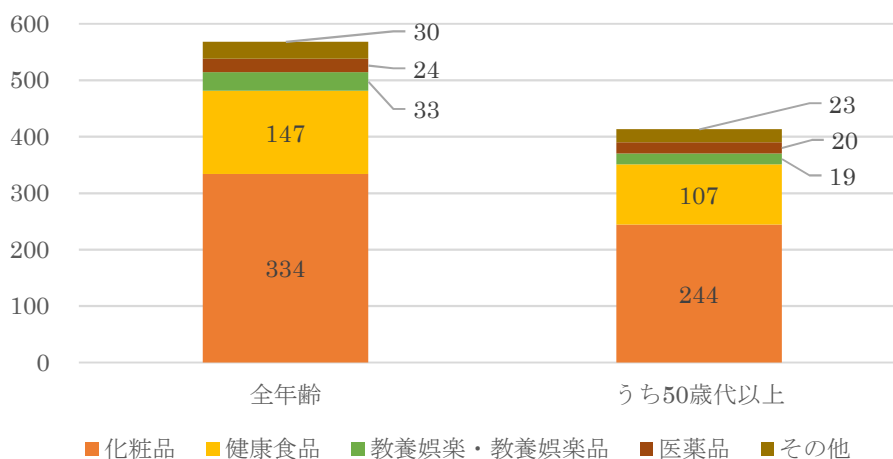
(注)独立行政法人国民生活センターの新しい分類にあわせて令和3年度から集計しました。

契約当事者年齢別

年度	～20 歳	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳～	不明
R 4	23	15	17	77	131	158	169	32
R 5	23	14	26	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。

R5：商品・役務別相談件数



(相談事例)

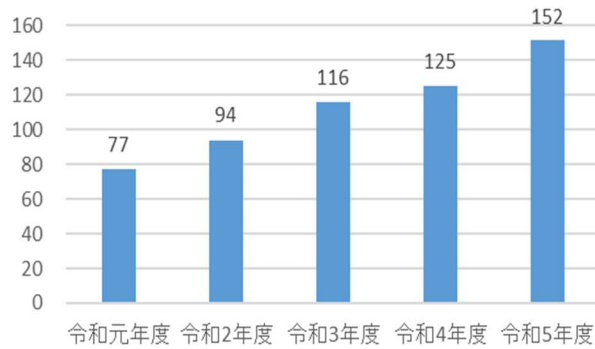
- ① インターネットで美容液が初回 500 円で購入できる広告を見つけ、1回限りのお試し商品だと思い申し込んだ。商品が届いたが、納品書に定期購入であることと2回目が1万円以上の高額な金額となっていたため業者に電話したところ、1回で止める場合は解約手数料を支払った上での解約になるというガイダンスが流れ、解約手数料を聞こうとしても電話が繋がらない。しばらくお待ちくださいとアナウンスが流れた後電話が切れるので困っている。
- ② 注文した覚えのないサプリメントが届いたので商品を受取拒否し、支払いせずに放置していたところ、法律事務所から「弁護士への債権回収委任前通告」が届いた。半年前に購入したサプリ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

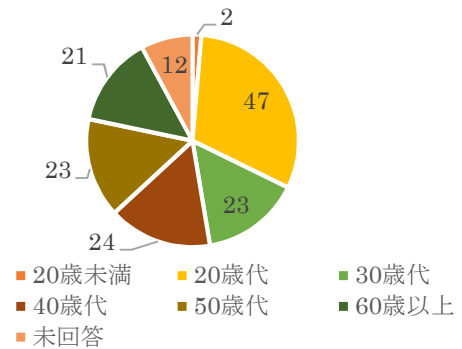
- 商品を注文する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。特にインターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をよく確認し、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくことも大切です。
- 「極端に安価」、「支払方法が限定されている」場合も注意しましょう。
- 通信販売では解約条件は事業者の提示する規約が優先します。「解約・返品できるかどうか」など解約条件や解約の際の連絡手段についてもしっかりと確認することが大切です。

(2) 副業等に関する相談

(相談件数)

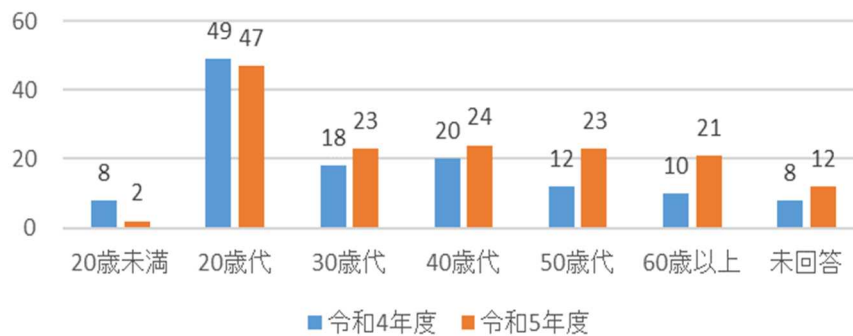


R5：年代別副業等に関する相談



➡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



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	合計
R 5	36	36	18	29	2	31	152

➡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)

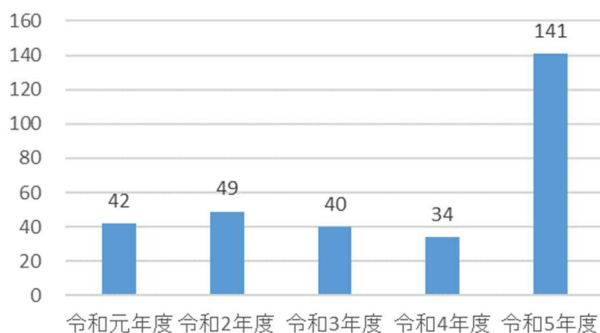
- ① 会員制SNSを閲覧中に有名人が投資で儲かったという記事を見つけた。「今だったら儲かるから登録して！」との誘い文句を信じ、住所、氏名、クレジットカード番号をはじめとする重要な個人情報を入力した。その後、外国から電話があり暗号資産を購入するよう勧められ契約したが、後日怪しいと思い、解約したいと伝えたが拒否された。
- ② SNSを経由して知った副業サイトに「月5～10 万円稼げる。」とあったので連絡したところ、「アプリをダウンロードするだけで何もしなくても報酬を得ることができる。」と説明があった。言われるまま個人情報を登録し、約2万円のマニュアルを購入したものの、副業の内容に疑問を抱き、そ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

(相談件数)



➡ 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 flowed 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^{いやや}(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