



令和5年度消費生活相談状況について

令和6年4月

那須烏山市消費生活センター

1 令和5年度相談件数について

令和5年度に那須烏山市消費生活センターで受け付けた相談件数は174件となり、前年度の201件と比較して、27件の減少となりました。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が159件（全体の91.4%）、問合せ相談が15件（全体の8.6%）で、前年度と比較して苦情相談は30件の減少、問合せ相談は3件の増加となりました。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	令和5年度	令和4年度	比較増減
苦情相談	159件（91.4%）	189件（94.0%）	△30件
問合せ相談	15件（8.6%）	12件（6.0%）	3件
合計	174件（100.0%）	201件（100.0%）	△27件

※苦情相談：消費生活に関する苦情相談

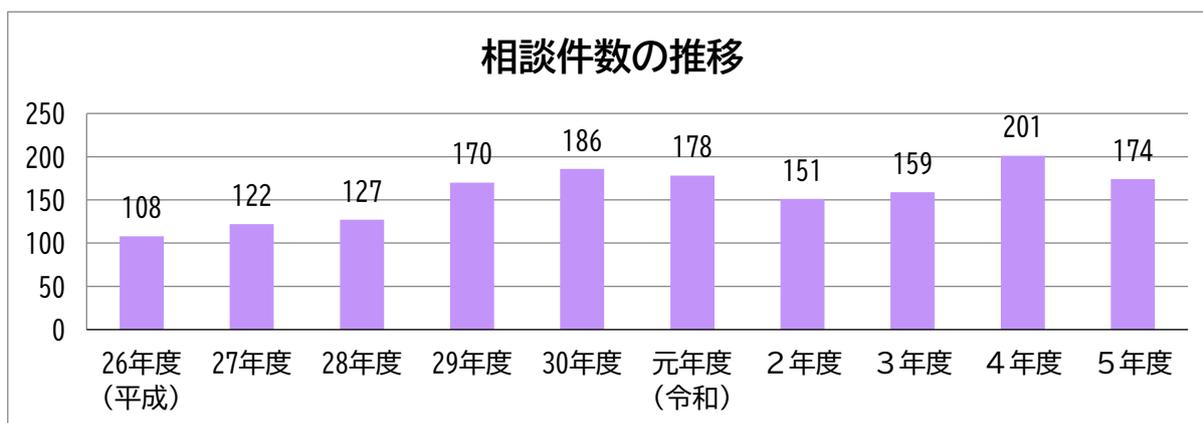
※問合せ相談：生活知識等に関する相談、または個人間や消費生活以外の相談

2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成22年度に那須烏山市消費生活センターを開設してから、毎年100件を超える相談があり、直近5年間に関しては、150件を超える相談が寄せられています。令和5年度は、前年度より減少したものの、174件と依然として相談件数が多い状況となっています。

【相談件数の推移】

年度	(平成) 26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	(令和) 元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
件数	108	122	127	170	186	178	151	159	201	174



3 性別・年代別の相談件数について

契約当事者の相談件数を性別・年代別にみると、下記の表のとおりです。

(1) 性別

性別相談件数は、男性が107件（全体の61.4%）、女性が67件（全体の38.5%）で、前年度と比較して、男性が12件、女性が15件の減少となりました。

(2) 年代別

年代別相談件数は、70歳以上の46件（全体の26.4%）が最も多く、次いで60歳代の38件（全体の21.8%）で、高齢者の相談が全体の5割近くを占めています。

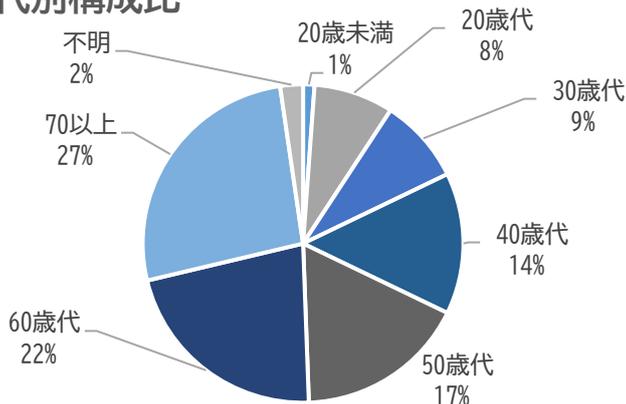
前年度と比較すると、40歳代の相談件数が増加しました。40歳代以外の年代では減少したものの、依然として相談件数は多い状況であることが分かります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	令和5年度		令和4年度		計		比較 増減
	男	女	男	女	令和5年度	令和4年度	
20歳未満	0	2	2	2	2(1.1%)	4(2.0%)	△2
20歳代	13	1	15	7	14(8.0%)	22(10.9%)	△8
30歳代	7	8	10	10	15(8.6%)	20(10.0%)	△5
40歳代	13	12	16	5	25(14.4%)	21(10.4%)	4
50歳代	12	18	20	15	30(17.2%)	35(17.4%)	△5
60歳代	23	15	26	17	38(21.8%)	43(21.4%)	△5
70歳以上	38	8	23	25	46(26.4%)	48(23.9%)	△2
不明	1	3	7	1	4(2.3%)	8(4.0%)	△4
合計	107	67	119	82	174(100.0%)	201(100.0%)	△27

※構成比率は、小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならないことがあります。

契約当事者の年代別構成比



■ 20歳未満 ■ 20歳代 ■ 30歳代 ■ 40歳代 ■ 50歳代 ■ 60歳代 ■ 70以上 ■ 不明

4 商品・サービス別相談件数について

相談件数を商品・サービス別にみると、上位 10 位の商品・サービスは下記の表のとおりです。

(1) 商品・サービス別

昨年度同様、「商品一般」が 1 位となりました。続いて「住居品・食料品・光熱水品」、「金融・保険サービス」の順に件数が多い結果となりました。

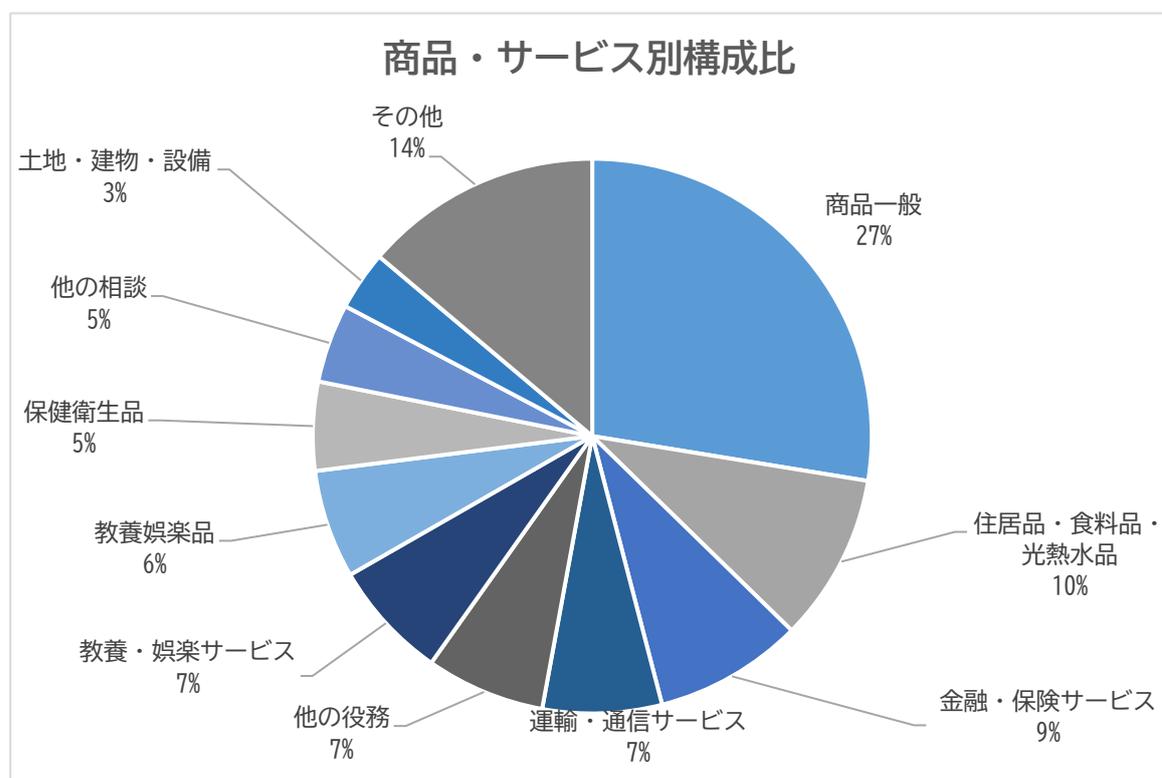
【相談件数の上位 10 商品・サービス】

令和 5 年度			令和 4 年度		
順位	商品サービス名	件数	順位	商品サービス名	件数
1	商品一般	48(27.6%)	1	商品一般	58(28.9%)
2	住居品・食料品・光熱水品	17(9.8%)	2	運輸・通信サービス	30(14.9%)
3	金融・保険サービス	15(8.6%)	3	住居品・食料品・光熱水品	26(12.9%)
4	運輸・通信サービス	12(6.9%)	4	教養・娯楽サービス	15(7.5%)
5	他の役務	12(6.9%)	5	金融・保険サービス	11(5.5%)
6	教養・娯楽サービス	12(6.9%)	6	他の相談	8(4.0%)
7	教養娯楽品	11(6.3%)	7	保健衛生品	8(4.0%)
8	保健衛生品	9(5.2%)	8	他の役務	8(4.0%)
9	他の相談	8(4.6%)	9	被服品	7(3.5%)
10	土地・建物・設備	6(3.4%)	10	保健・福祉サービス	6(3.0%)
-	その他	24(13.8%)	-	その他	24(11.9%)
合 計		174(100.0%)	合 計		201(100.0%)

※構成比率は、小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならないことがあります。

(2) 上位3商品・サービスの相談事例

- ① 商品一般【メール、SMS等による架空請求・不当請求等に関する相談など】
 - ・スマートフォンやパソコンなどに届く迷惑メールに関する相談や利用した覚えのないサイトの利用料の請求が送り付けられるなどの架空請求に関する相談が多く寄せられました。
- ② 住居品・食料品・光熱水品【食料品・電気・健康食品等に関する相談など】
 - ・サプリメントなどの健康食品等を通信販売で購入したが、気づかぬうちに定期購入となっておりトラブルとなったなどの相談が寄せられました。
- ③ 金融・保険サービス【融資サービス・投資関連・多重債務等に関する相談など】
 - ・投資に関する情報商材(投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売される情報)を購入後、高額なサポート契約を勧誘された等の相談が寄せられました。



5 特徴的な相談について

(1) 気づかないうちに定期購入に



「いつでも解約可能」という広告を見て購入したのに、「1回目だけの購入では解約できない」と言われ、申し込み時に想定した以上の支払いが必要になったという相談が寄せられています。「定期縛りなし」「いつでも解約可能」という表示をみると、継続期間や購入回数が決まっていない「定期購入」という印象を持ててしまいますが、実際には、初回の低価格の商品のみ購入して2回目以降を解約するときは違約金等を請求されるケースがあります。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください。
- ✓ 定期購入トラブルを未然に防止するために下記、契約前の契約条件チェックリストを活用ください。
 - 定期購入が条件になっていませんか？
 - 継続期間や購入回数が決めていませんか？
 - 支払うことになる総額はいくらですか？
 - 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
 - 解約・返品できるか、解約・返品できる場合の条件(返品特約)を確認しましたか？
 - お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？



(2) 偽警告によるサポート詐欺



パソコンなどでインターネットを利用中に突然、「ウイルスに感染している」などの偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに警告画面上に表示されている電話番号に電話をかけさせ、偽のサポートに誘導し、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る、いわゆる「サポート詐欺」の相談が寄せられています。新たな手口として、インターネットバンキングで送金を指示されるケースも確認されていますので、ご注意ください。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、慌てて画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。
- ✓ 連絡してしまった場合でも、指示されるままにプリペイド型電子マネーを購入しない、番号を伝えない、クレジットカード番号を教えないようにしましょう。
- ✓ 警告画面が表示されたり、万が一遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。
- ✓ 自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。
- ✓ 不安に思った場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等や警察へ相談しましょう。



(3) 個人情報を詐取るフィッシング詐欺



事業者や公的機関などの実在する組織をかたる SMS(ショートメッセージサービス)やメールを送信し、パスワードや ID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を詐取したうえ、クレジットカード等を不正利用する「フィッシング詐欺」に関する相談が寄せられています。普段よく利用する事業者からのメッセージに見えても、実は危険なフィッシング詐欺の手口かもしれません。そのため、日頃からの心構えが重要です。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ メールや SMS に記載された URL はフィッシングサイトにつながる可能性があるため、安易にアクセスしないでください。
- ✓ 万が一フィッシングサイトにアクセスしてしまった場合でも、カード情報、ID・パスワード、暗証番号等を絶対に入力しないでください。
- ✓ フィッシングの被害にあわないために、ブックマークした正規の URL や正規のアプリからアクセスすることを日頃からの習慣にしましょう。また、パスワード等を複数のサービスで使い回すことはやめて、しっかり管理しましょう。
- ✓ カードの利用明細は、必ず確認するようにしましょう。



(4) 副業や投資に関する情報商材のトラブル

副業サイトや SNS 広告を見て、副業や投資に興味をもち情報商材を購入後、広告にはなかった高額なサポート契約を勧誘され、「お金がない」と断ると、「説明に必要」などと言われインストールした遠隔操作アプリを悪用し借金を誘導されてしまうケースが見られます。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ 「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにしないようにしましょう。「借金」してまで契約しないようにしましょう。
- ✓ 遠隔操作アプリは安易にインストールしないようにしましょう。
- ✓ 遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、IDやパスワードを変更するなど悪用されないための対策をとりましょう。



※一部イラスト：消費者庁イラスト集より

那須烏山市消費生活センター（商工観光課内）

☎0287-83-1014

【受付時間】9:00～12:00/13:00～16:30

（土曜・日曜・祝日・年末年始を除く）

※土・日曜日および祝日は「消費者ホットライン☎188(局番なし)」へ