

令和 5 年度玉村町消費生活センター相談概要

【相談件数】

令和 5 年度、玉村町消費生活センターに寄せられた相談件数は 312 件であり、前年度比 111%、31 件増加した。過去 10 年間の平均と照らし合わせると、架空請求相談が激増した平成 30 年度前後を除くとほぼ例年通りの相談件数である。

【性別・年齢別件数】

契約当事者を男女別で見ると、男性は前年度に比べて 31 件増(127%)の 146 件、女性は 4 件減(97.4%)の 152 件であった。

契約者の年齢別件数では令和 4 年度と比較した場合、20 歳未満は 50%となっており、20 歳代も 75%に減少。30 歳代、40 歳代は前年比 170%前後と大幅に増加している。50 歳代は 84%と減少、60 歳代、70 歳以上は 110%前後と若干増加している。

契約当事者の年齢別割合では、20 歳代未満と 20 歳代合計で 7%と少なく、30 歳代、40 歳代、50 歳代が 12~13%とほぼ同率。60 歳代が 19%、70 歳以上が 30%と最も多くなっている。60 歳代以上の相談者を集計すると 49%と全相談のほぼ半数を占めており、この傾向は前年度と変わっていない。

【相談の多い商品・役務】

1位「商品一般」 48 件（前年比 126.3%）

実在の有名企業や公的機関を騙った不審なメールやショートメッセージが来た、身に覚えがない商品が届いた、不審な着信がある、利用した覚えがない請求がクレジットカードにあがっている、などの相談が多かった。「料金滞納がある」などと焦らせ連絡をさせたり、偽サイトに誘導し個人情報を入力させるなどの詐欺的なものも多い。また「+1」「+94」などで始まる海外からの着信に関する相談も散見された。

2位「工事・建築・加工」 19 件（前年比 172.7%）

前年度 11 件に対し令和 5 年度は 19 件に増加。瓦がずれていると突然訪問された、屋根の修繕工事が約束通りされない、事前説明と工事内容が違う、内容に対して高額、クーリングオフしたい、といった相談が多かった。また、トイレや洗面台の詰まり解消のためネットで格安のレスキューサービスを頼んだが、当初の見積もり以上の高額な料金を請求された、というものも目立った。

3位「役務その他」 19件（前年比 126.7%）

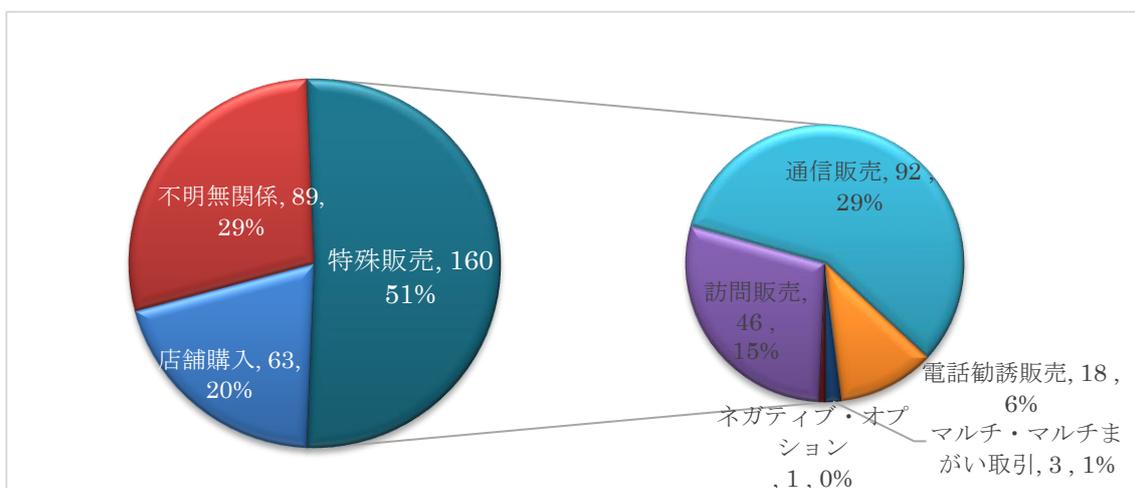
光回線のアナログ戻し、パソコンのウィルス除去等のサポート詐欺、火災保険申請サポート、結婚相手紹介サービス、占いサイト、フリマアプリ、ESTA 申請代行、困りごと等の解決や機器補償のサポート、中古車保証パック、庭木の剪定等、様々なサービスに関する相談が寄せられた。事業者から、無料求人広告から自動更新で有料に切り替わったという相談も複数あった。

その他、令和5年度では、キャッシングや住宅ローン、クレジットカード、弁護士やサービスからの督促など多重債務相談（融資サービス：前年比 175%）、FX 自動売買ソフトやFX副業サポートなど（他の金融関連サービス：前年度比 300%）、金額が大きいものや詐欺などの可能性が否定できない悪質なものが増加した。特に「簡単に儲かる」という副業や金融庁の登録がない事業者を介した暗号資産などは SNS がきっかけとなることが多く、国際ロマンス詐欺などの手法も相まって相手方の特定に困難を来し、被害回復は非常に難しい。

アパートの退去に伴う原状回復、家賃の値上げ、更新料、貸主の修繕義務など、賃貸アパートに関する相談（レンタル・リース・賃借：前年度比 250%）も散見された。既に利用していないプロバイダや光電話の請求が続いている、光回線の契約をしたが解約したいなどの相談（インターネット通信サービス：前年度比 185%）もあった。

【販売・購入形態】

商品やサービスを店舗に出向いて購入した「店舗購入」は 63 件（20%）に対し、訪問販売や電話勧誘、通信販売などの店舗以外での購入は 160 件（51%）で、全体の半分以上を占めている。これらの販売方法を「特殊販売」と定義、一般的な契約行為に比して消費者トラブルが生じやすく注意を要する取引類型であるとして「特定商取引法」で規定されており、クーリングオフなど特別なルールが設けられている。



令和5年度の特種販売内訳は、インターネット通販やテレビショッピング等「通信販売」が92件、続いて「訪問販売」が46件、「電話勧誘販売」が18件となっており、その他はごく少数であった。

「通信販売」は全ての世代から相談があったが、特に件数が多いのは40歳代以上の年代であり、中でも40歳代と60歳代が前年度より増加した。インターネット通販で契約した商品やサービスは、美容液やシャンプーなどの化粧品類、サプリメントやダイエット食品などの健康食品、家電製品やおもちゃ、楽器類などの教養娯楽品が上位を占めた。内容は商品未着や不具合、返金、偽サイト、また世代を問わず定期購入の解約に関するものが非常に多かった。

「訪問販売」は若年層では非常に少なく、家に一人でいる事が多い高齢者や主婦からの相談が多く見られ、年代別では60歳以上が7割以上を占めた。屋根等のリフォーム工事、配管清掃やシロアリ駆除、生命保険や医療保険、新聞勧誘などが多かった。

「電話勧誘販売」でも訪問販売と同様の傾向が見られ、在宅率の高い子育て世代と高齢者の相談が多い。光回線の勧誘、パソコンの警告音をきっかけとした遠隔操作でのサポート詐欺、機器補償サービス、個人事業主への求人広告掲載などがあった。

【その他傾向・特徴的な相談】

今後注意を要する相談として、糖尿病治療薬をダイエット目的で処方するオンライン診療の相談があった。薬の目的外利用は健康被害に発展する危険性もあり、厚労省のオンライン診療ガイドラインや学会での注意喚起もあることから早急に制度整備が必要と思われる。

偽サイトやネット通販でのトラブルも引き続き多いが、注文は受け付けたものの在庫がないため返金する、については返金作業のために別途SNSから手続きするよう誘導された、という相談もあった。近年全国的に増加している手口であり、商品も届かず返金されるどころか、電子決済を悪用されてさらに金銭をだまし取られるという非常に悪質なものである。

近年広く認知されてきたクラウドファンディングだが、商品が届かないとする相談もあった。インターネットで商品を購入する通信販売と同じだと考えてしまいがちだが、プロジェクトを応援するという視点と、プロジェクトが予定通りに進むとは限らないことを承知した上で、クラウドファンディングの特性や各プラットフォームのサポート体制など十分に納得してから支援する必要がある。他にもフリマアプリや大手ECモールなど、インターネット取引の場を提供しているプラットフォームが絡む相談は今後もさらに相談は増加するものと思われる。