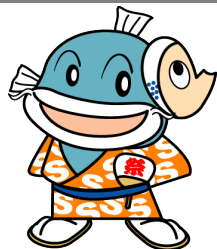


くらしのかわら版

第70号

令和5年（2023年）8月発行



第70号の内容

- ▼令和4年度消費生活相談の状況
- ▼「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン」を開催します！
- ▼消費者が意見を伝える際のポイント

令和4年度の消費生活相談の状況

令和4年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は12,284件で、前年度（11,913件）から371件増加しました。特徴は次のとおりです。

詳細は当センターHPをご覧ください。

（URL：<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5412159.pdf>）



特 徴

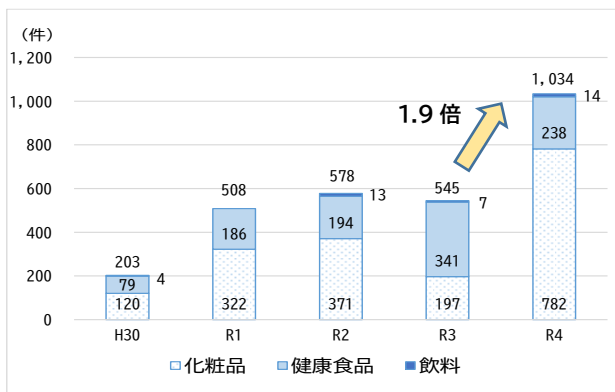
- 化粧品・健康食品などの定期購入 40歳以上で相談が急増
- インターネット通販に関するトラブルが過去最高水準
- SNS関連の消費生活相談がさらに増加

1 化粧品・健康食品などの定期購入 40歳以上で相談が急増

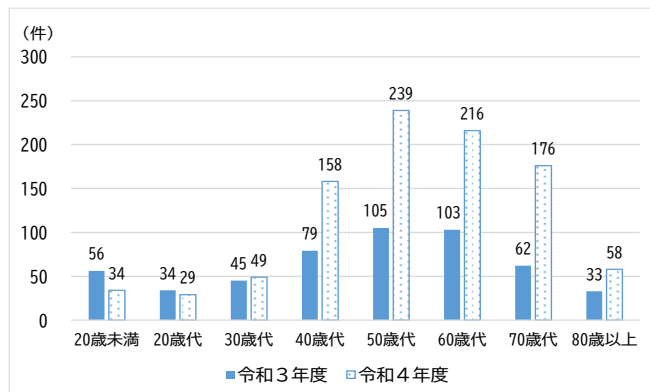
「初回無料」、「お試し」などと記載しているのに、実際には定期購入であることが条件だったといった定期購入に関する相談は1,034件で、前年度の545件の約1.9倍となりました。年齢別にみると、40歳代以上の相談件数が急増しました。

令和4年6月の改正特定商取引法の施行により、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されましたが、規制強化後も定期購入に関する相談がさらに増加しています。

定期購入に関する相談件数の推移



定期購入の年代別相談件数比較（※不明を除く）



事例① お試しのつもりが定期購入

スマホゲームの広告を見て初回 500 円美容パックを注文した。2 日後商品が届き、定期購入だと分かったので、すぐにネットから解約手続きをしたが、販売会社からの返信はなかった。後日、さらに美容パックが 3 個届き、3 万円弱の明細が入っていたので、「解約済みなので、返品する」と伝えましたが、対応してもらえない。

アドバイス

- 低価格を強調する広告の場合、1 回だけのつもりで商品を注文しても定期的な購入が条件となっていることが多くあります。販売サイトや最終確認画面で定期購入かどうかや解約・返品の条件などをしっかり確認しましょう。
- 万が一のトラブルに備えて、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

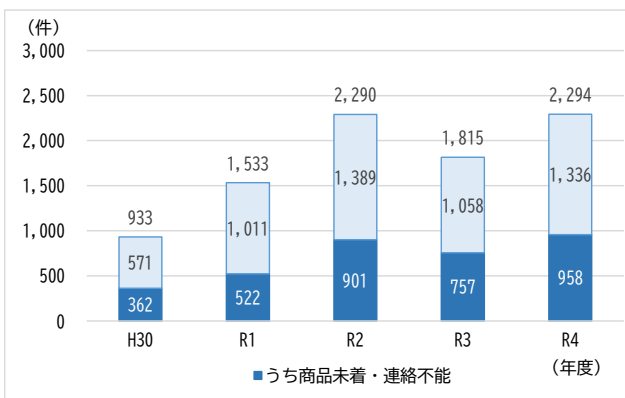


2 インターネット通販に関するトラブルが過去最高水準

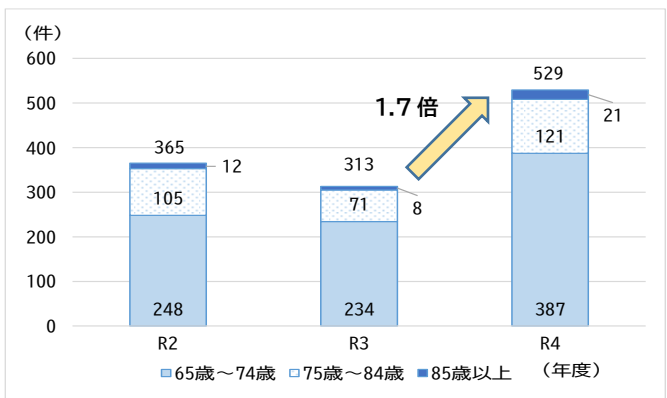
インターネット通販に関するトラブルは 2,294 件と、前年度の 1,815 件と比較すると、約 1.3 倍に増加し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等を背景に急増した令和 2 年度と並ぶ過去最高水準となりました。

また、65 歳以上のインターネット通販に関する相談件数は 529 件と前年度の 313 件から約 1.7 倍となっており、高齢者の相談が急増しました。

インターネット通販に関する相談件数



高齢者のインターネット通販に関する相談件数(年代別)



事例② インターネット通販で注文したが詐欺サイトだった

スマホで「メーカー名 圧力鍋」で検索し、一番上に表示されたサイトで、商品 2 点を注文し、クレジットカードで 13,000 円を支払った。到着予定日を過ぎても届かず、調べたところ詐欺サイトだと判明。その後、自分が契約したサイトは探したが見つからなかった。

アドバイス

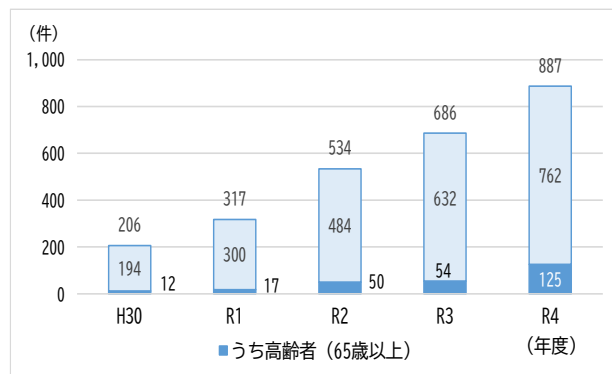
- 代金をだまし取ることを目的とした詐欺サイトや有名企業の公式サイトを模倣した偽サイトが増えています。販売価格が大幅に値引きされた広告や通販サイトは注意しましょう。
- 通販サイトのURLの表記がおかしい、販売業者の情報が適切に記載されていない、日本語の表記、文章表現がおかしいサイトは注意しましょう。
- 代金引換払いのみ、クレジットカード払いのみなど支払い方法が限定されている通販サイトには注意が必要です。



3 SNS関連の消費生活相談がさらに増加

SNS をきっかけとした消費生活相談が増加し続けており、令和4年度は 887 件と、前年度の 686 件の約 1.3 倍となっています。特に高齢者の相談件数は、125 件と前年度の 54 件の約 2.3 倍に増加しています。高齢者も SNS 上で知り合った相手からの誘いがきっかけでトラブルに巻き込まれるケースがみられます。

SNS 関連の相談件数の推移



事例③ SNSで知り合った相手からの投資トラブル

SNS で外国人女性と友達になり、投資を勧められ、教えられた暗号資産の投資サイトに 10 万円入金したところ、2 週間後、174,000 円が自分の銀行口座に振り込まれたので信用した。その後、「もっと利益が出る取引がある」と勧められ、3 回に分けて計 100 万円振り込んだ。さらに 200 万円を要求されたので、お金がないと断ると、「100 万円はこちらで援助するので、あと 100 万円追加すれば数日で 520 万円になって戻る」と追加投資を勧めてきた。不安になり初期投資の 100 万円の返金を求めたが、300 万円に達しないと取引も返金できないと言われた。

アドバイス

- SNS 上の相手が本当に信頼できる相手なのか、慎重に判断しましょう。簡単に儲かるうまい話はありません。
- 暗号資産は詐欺的な投資の勧誘に利用されることがあり、投資サイト自体が架空のものである可能性もあります。取引を行う前に暗号資産交換業の登録業者であるか金融庁のウェブサイトを確認しましょう。

「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン」を実施します！

●消費生活パネル展●

消費者問題に関するパネルを展示します。

- | | |
|--------------------|---------------------|
| ・イオン長浜店 | 9月6日(水)～9月15日(金) |
| ・イオン近江八幡ショッピングセンター | 10月18日(水)～10月27日(金) |
| ・イオンスタイル大津京 | 11月2日(木)～11月13日(月) |



●パネルキャラバン●

キャンペーン期間中の9月4日(月)～11月24日(金)、消費者問題に関するパネルが県内各地の施設で展示されます。展示スケジュールは、センターホームページをご確認ください。

●消費生活川柳の募集●

消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」を9月1日(金)から11月30日(木)まで募集します。素敵な賞品も用意しています(最優秀賞:近江米のみずかがみ 等)ので、ぜひご応募ください！

その他詳細はセンターホームページ(<https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>)をご覧ください。

「消費者が意見を伝える」際のポイント

<STOP! カスタマーハラメント>

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」とときには次の3つのポイントに注意しましょう。

- ①一呼吸置きましょう！
 - ②言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！
 - ③事業者の説明も聞きましょう！上手なコミュニケーションが解決への糸口になります！
- ※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあるので、注意してください。



「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください！

相談専用電話 ☎0749-23-0999

■月～金 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

■インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

消費者ホットライン ☎188(いやや！)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



(インターネット相談)

「くらしのかわら版」第70号(令和5年8月発行)

滋賀県消費生活センター 〒522-0071 彦根市元町4-1

TEL 0749-23-0999(相談) 0749-27-2234(事務) FAX 0749-23-9030

ホームページ <https://www.pref.shiga.lg.jp/shohi/>

Twitter https://twitter.com/shiga_shohi



(ホームページ) (X(旧Twitter))