

## 令和5年度の消費生活相談の概要を まとめましたので公表します

令和5年度中に岡山市消費生活センターに寄せられた消費生活に関する相談について、相談者の年齢や相談の対象となった商品・役務、販売購入形態別等に集計し、その特徴などをとりまとめています。

### 1 内容

#### 【相談件数について】

・総件数は4,500件で、前年(4,410件)からわずかに増加。

#### 【相談の主な特徴】

- ・年齢別では、70歳以上からの相談が最多(1,325件)。
- ・20歳未満、20歳代からの相談が増加。
- ・商品・役務別では、不審なメールや電話、覚えのない請求などの「商品一般」に関する相談が最多(641件)。
- ・18～19歳、20歳代で「インターネット通信サービス」に関する相談が増加。
- ・販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が最多(1,532件)。
- ・「定期購入」に関する相談は前年より減少したが、多数(356件)。

### 2 相談窓口

岡山市消費生活センター(市役所本庁舎2階)

電話:086-803-1109

相談受付時間:9時から16時まで(土曜・日曜・祝日・年末年始を除く)

### 3 その他

- ・令和5年度はSNSが関係するトラブルの相談が多く寄せられ、SNSの偽広告が社会問題になっていることから副題を『SNSの甘い罠、本当に信じて大丈夫？ニセ情報に騙されないで!』としました。
- ・詳細は別紙にてご確認ください。

#### 【問い合わせ先】

岡山市 生活安全課消費生活センター 城戸・板橋 直通086-803-1105 内線3237

# ～SNSの甘い罠、本当に信じて大丈夫？ニセ情報に騙されないで！～ 「令和5年度岡山市の消費生活相談の概要」

令和6年7月  
岡山市消費生活センター

## 1 主な相談事例

・相談が増加している事例及び年齢層別に代表的な事例を列挙した。

## 2 相談件数

・4,500件の相談が寄せられ、前年(4,410件)からわずかに増加した。

## 3 契約当事者の年代別にみた相談件数

- ・70歳以上からの相談が最も多く寄せられた(1,325件・全体の29.4%)。
- ・20歳未満からの相談(127件)は、前年から9.5%増加、20歳代からの相談(386件)は、前年から17.7%増加し、他の年代と比較して、高い増加率となった。

## 4 商品・役務別にみた相談の状況

- ・「商品一般」に関する相談が641件と最多となり、「化粧品」が297件、「レンタル・リース・貸借」が267件、「役務その他」が186件と続き、「化粧品」以外では、前年より増加した。
- ・前年と比べ「インターネット通信サービス」、「自動車」、「ファンド型投資商品」に関する相談の増加が目立った。

## 5 販売購入形態別にみた相談の状況

- ・「通信販売」に関する相談が1,532件と最多となり、「店舗購入」が923件、「電話勧誘販売」が230件と続いた。
- ・「電話勧誘販売」「訪問販売」「訪問購入」に関する相談では、高齢者層(65歳以上)からの相談割合が高く、「訪問販売」「訪問購入」では6割超を占めた。

## 6 定期購入に関連する相談の状況

- ・相談件数は356件と、前年(405件)より12.1%減少したものの、令和4年6月の特定商取引法改正による規制強化後も多くの相談が寄せられていた。
- ・中間層(35～64歳)からの相談は170件(全体の47.8%)と前年に引き続き最も多かった。

## 7 契約購入金額の状況

- ・契約購入金額の合計は、前年より74.0%増の約19億1千1百万円、平均契約購入金額は、前年より69.3%増の約93万6千円となり、いずれも大きく増加した。
- ・高齢者層(65歳以上)の契約購入金額の合計は、前年と比較して214.3%増加し、12億3千2百万円となった。

## 8 契約当事者年齢が18～19歳の相談の状況

- ・18歳、19歳が契約当事者となる相談は56件寄せられ、前年(61件)と比べ、大きな変化はなかった。
- ・「インターネット通信サービス」「理美容」に関する相談が多く寄せられた。

# 1 主な相談事例

## ◎相談が増加している事例

(相談事例)

SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)で知り合った人物の勧めで金に投資した。10万円が振り込まれたことですっかり信用してしまい、更に投資を続けた。その後、配当はなく、投資先業者ともSNSで知り合った人物とも連絡が取れなくなり、合計で200万円以上を騙し取られたことに気が付いた。返金してほしい。どうすればよいか。

(相談事例)

SNSの広告から大手ブランドメーカーのスニーカーを注文した。支払いは代引きで支払った。送られてきた商品は、粗悪品で大手ブランドメーカーの偽物だった。このため、メールで照会したが回答はない。

☆SNSで知り合った人物による投資トラブルやSNS広告からの商品購入によるトラブルなど、SNSが関係する相談が多くなっています。

SNSは匿名でのやり取りが可能です。SNS上だけでのやり取りについては、プロフィール情報や相手を書き込んだ情報を全てうのみにしないようにしましょう。

SNS上の広告のみでなく、広告からリンクされた先の通販サイト等の内容もよく確認しましょう。

(相談事例)

+1から始まる番号から電話があり、何も考えず出てしまった。即座に切ったが、大丈夫か。

☆+(プラス)から始まる番号(国際電話番号)からの不審な電話による架空請求や特殊詐欺が発生しています。

不審な電話には対応しない、かけ直さないように注意してください。海外との電話が不要な場合は、着信などを休止することもできます。

## ◎高齢者層(65歳以上)からの相談が多い事例

(相談事例)

大手住宅会社を名乗り電話があった。「近所に建設される予定の介護施設に入居しないなら名義を貸してほしい」と言われ了解すると、今度は別名の住宅会社から電話があり、「契約者はあなたなのであなたから1000万円振り込んで欲しい」と言われた。断ると、「名義貸しは法律違反だ。訴える」と言われた。

☆複数の人物が登場するいわゆる「劇場型勧誘」で、言葉巧みにお金を支払わせる手口です。

「あなたは入居権を持っている」「権利を譲って」「名義を貸して」などと持ち掛けてくるのは詐欺です。不安であれば留守番電話機能や発信者番号表示機能を活用し、心当たりのない電話には出ないようにしましょう。

(相談事例)

訪問してきた業者から「近所で工事をするので挨拶に来たが、あなたの家の屋根の板金が浮いているので屋根修理が必要だ。隙間があり、塗料も剥がれているので放置しておくとも雨漏りする」と勧められたので、契約した。翌日、業者が「屋根裏も見せてほしい」と訪問してきた。

☆突然訪問し、屋根などを点検後、「修理しないと危険」などと不安をあおって契約をする手口です。

突然訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう。

工事はすぐに契約せず、複数の業者から見積もりを取るなど、十分に検討したうえで契約しましょう。

## ◎中間層(35～64歳)からの相談が多い事例

(相談事例)

1か月ほど前に、SNS広告に「定期購入ではない」と載っていたので、初回500円の健康食品を注文し代金はコンビニで支払った。先日、同じ商品がポストに投函されていた。代金は1万2640円と高額である。定期購入なら最初から注文しなかった。解約は申し出ている。支払い義務はあるか。

☆いわゆる「定期購入」のトラブルです。

低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトには警戒が必要です。契約条件の細部をしっかりと確認しましょう。

「いつでも解約できる」と表示されていても、実際には容易に解約ができないケースもありますので、注文する前に、販売業者の情報や評判を入念に確認しましょう。

## ◎若年層(18～34歳)からの相談が多い事例

(相談事例)

副業サイトでSNSに広告を出すだけで儲かると140万円する情報商材の購入を勧められた。お金がないという消費者金融を紹介されたので、借金して支払った。支払いが苦しい。

☆お金儲けのノウハウと称し、インターネット等で取引される情報商材を売りつけ、売買契約の際に強引にサラ金等からの借金を組ませたりする手口です。

「簡単に稼げる」「儲かる」ことを強調する広告をうのみにせず、借金をしてまで契約するのはやめましょう。

(相談事例)

賃貸アパートに入居している大学生の息子は、インターネットの接続契約をしている。毎月363円の利用料を支払っているが、必要以上に17回も引き落とされていた。管理会社に相談したところ、通信業者と交渉して返金すると言われた。しかし、返金がなく、通信業者に電話をかけても繋がらない。

☆契約当事者年齢18歳～20代前半の相談が親族から多く寄せられました。

不動産の管理会社や大家を通じて交渉しましょう。

(相談事例)

1年ほど前、脱毛エステで「一生通い放題」コースを契約した。今まで施術は3回ほどしか受けていない。業者が倒産したため、今後のサービスが受けられなくなった。分割払いの請求を止めたい。信販会社に連絡したところ、契約から1年以上経過しているので全額支払うよう言われた。どうしたらよいか。

☆事業者の倒産に関する相談の他にも中途解約の相談が多く寄せられました。

脱毛エステなどでみられる長期間の契約は、高額になりやすく、学業や仕事など環境の変化で通えなくなることも考えられます。契約前に、契約期間や支払総額、解約条件などをよく確認して契約しましょう。

## ◎未成年層(17歳以下)からの相談が多い事例

(相談事例)

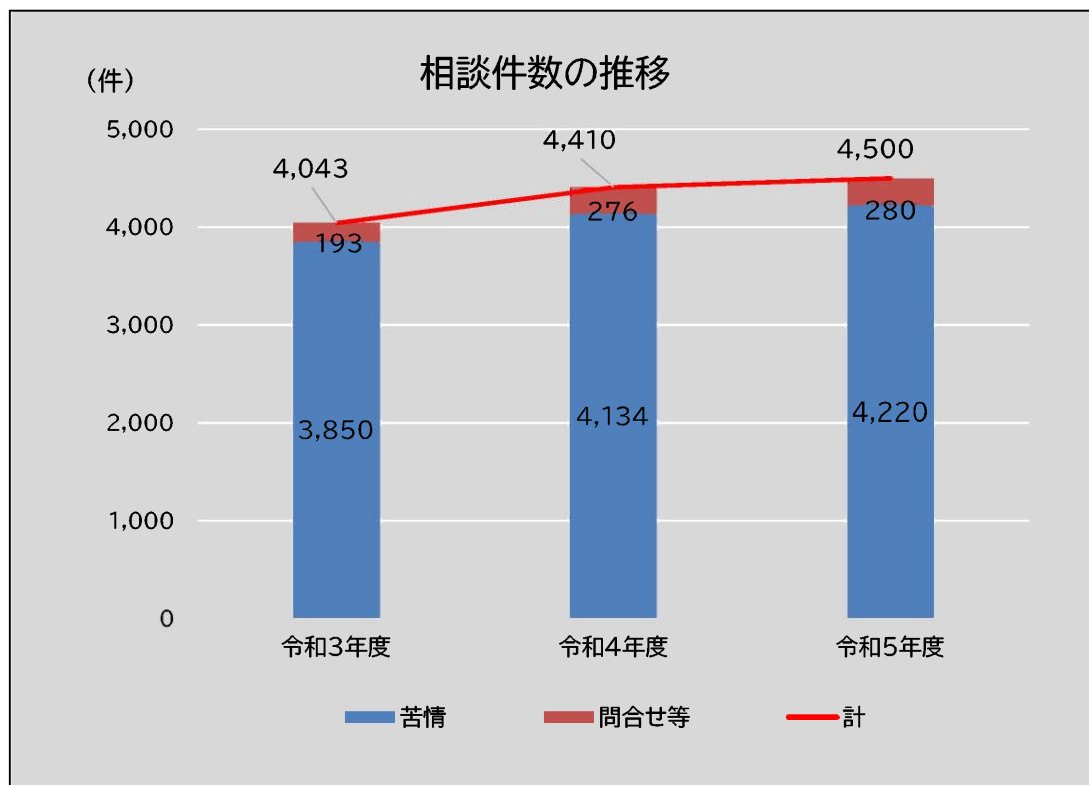
息子が、ゲームアプリをダウンロードして、スマホに紐づいていた私のカードで8万円の課金をしていた。カード会社からの請求を見て、初めて課金に気が付いた。利用した端末のプラットフォームに取り消しの申し出をしたが、拒否された。

☆保護者からオンラインゲーム課金に関する相談が多数寄せられました。

オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合い、なるべく、保護者のアカウントで子どもに利用させないようにしましょう。もし、保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう。

## 2 相談件数

- ・ 令和5年度の相談件数は4,500件で、前年(4,410件)と比べ90件増加(2.0%増)した。
- ・ 相談種別の内訳は、苦情相談が4,220件、問合せ等が280件となった。
- ・ 相談受付方法の内訳は、電話相談が4,064件、窓口相談が406件、メール等文書による相談が30件となった。



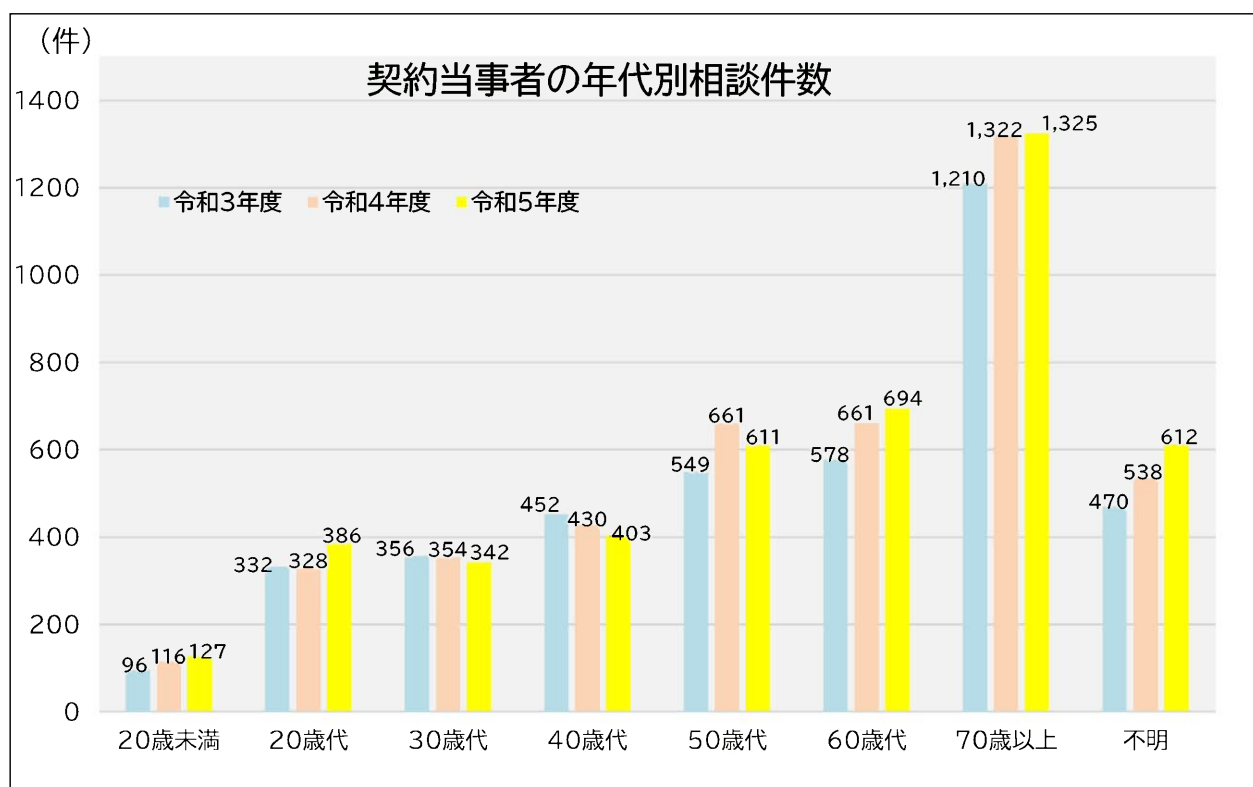
## 3 契約当事者の年代別にみた相談件数

- ・ 70歳以上からの相談が1,325件(全体の29.4%)と、最も多く寄せられた。
- ・ 20歳未満からの相談は127件(全体の2.8%)、20歳代からの相談は386件(全体の8.6%)と合わせて513件(全体の11.4%)であるが、前年からそれぞれ9.5%、17.7%増加し、他の年代と比較して高い増加率となった。
- ・ 前年と比較して、30歳～50歳代からの相談は減少した一方で、60歳代からの相談は増加し、70歳以上からの相談はほぼ横ばいであった。
- ・ 令和3年度以降、30歳代と40歳代は減少傾向にある。

### 契約当事者の年代別相談件数

(単位:件)

契約当事者の年代	令和3年度	令和4年度	令和5年度		
			構成比	対前年増減率	
20歳未満 (参考:うち18~19歳)	96 (38)	116 (61)	127 (56)	2.8% (1.2%)	9.5% (▼8.2%)
20歳代	332	328	386	8.6%	17.7%
30歳代	356	354	342	7.6%	▼3.4%
40歳代	452	430	403	9.0%	▼6.3%
50歳代	549	661	611	13.6%	▼7.6%
60歳代	578	661	694	15.4%	5.0%
70歳以上	1,210	1,322	1,325	29.4%	0.2%
不明	470	538	612	13.6%	13.8%
計	4,043	4,410	4,500	100.0%	2.0%



## 4 商品・役務別にみた相談の状況

- ◎「商品一般」(商品・役務の内容を消費者が特定できないもの。主に不審なメールや電話、覚えのない請求など)
  - ・前年より129件増加(25.3%増)し、641件と、最も多くの相談が寄せられた。
  - ・大手プラットフォーム等を騙るフィッシングメールや、不在のため荷物を持ち帰ったことを伝える不審なSMS(ショートメッセージサービス)、利用した覚えがないクレジットカードの請求に関する相談の他、+(プラス)から始まる番号からの不審な電話に関する相談が多く寄せられた。
  - ・70歳以上からの相談が最も多く(253件)、次いで60歳代(106件)、50歳代(76件)、40歳代(55件)において上位となった。
  
- ◎「化粧品」(ファンデーションや美容液、シャンプーなど)
  - ・前年より85件減少(22.3%減)し、297件となった。
  - ・「定期購入」に関する相談が多く寄せられた。
  - ・70歳以上からの相談が最も多く(89件)、60歳(78件)、50歳代(59件)、40歳代(25件)において上位であり、40歳以上からの相談が84.5%(251件)を占めた。
  
- ◎「レンタル・リース・貸借」(不動産や商品の賃貸借、使用貸借など)
  - ・前年より29件増加(12.2%増)し、267件となった。
  - ・賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、住居設備の不具合等に起因した修繕費用の負担に関する相談が多く寄せられた。
  - ・30歳代(53件)からの相談が多く、20歳代(42件)、50歳代(23件)において上位となった。
  
- ◎「役務その他」(金融・保険、運輸・通信、教育、娯楽・教養、保健・福祉、外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事のサービスのいずれにも該当しない役務)
  - ・前年より56件増加(43.4%増)し、185件となった。
  - ・携帯電話保証サービス、パソコンサポートサービス、廃品回収サービス、祈とうサービスの相談が多く寄せられたが、その他にも多様なサービスについての相談があった。
  - ・70歳以上からの相談が最も多く(56件)、60歳代(33件)、50歳代(20件)で上位となった。
  
- ◎「インターネット通信サービス」(インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するもの等)
  - ・前年より34件増加(27.9%増)し、156件となった。
  - ・インターネット接続料の不当請求に関する相談や光回線契約に関する相談が多く寄せられた。
  - ・20歳代からの相談が最も多く(37件)、50歳代(27件)、18~19歳(8件)で上位となった。
  
- ◎「自動車」(自動車、原動機付自転車及び自動車部品)
  - ・前年より23件増加(28.4%増)し、104件となった。
  - ・中古車販売に関する相談が多く寄せられた。
  - ・60歳代からの相談が最も多く(30件)、40歳代(20件)、30歳代(14件)で上位となった。
  
- ◎「ファンド型投資商品」(資金を集めて運用し、そこから生じる収益の配当等の配分を行うもの)
  - ・前年より25件増加(56.8%増)し、69件となった。
  - ・SNSを介した投資トラブルに関する相談が約半数(33件)を占めた。
  - ・50歳以上からの相談が約7割を占めており、60歳代が最も多かった(16件)。



商品・役務別にみた相談件数(上位10項目)

(単位:件)

順位	商品・役務名	令和4年度	令和5年度	
				対前年増減率
1	商品一般	512	641	25.2%
2	化粧品	382	297	▼22.3%
3	レンタル・リース・貸借	238	267	12.2%
4	役務その他	129	185	43.4%
5	インターネット通信サービス	122	156	27.9%
6	健康食品	169	143	▼15.4%
7	移動通信サービス	115	124	7.8%
8	他の教養・娯楽	142	117	▼17.6%
9	工事・建設・加工	124	115	▼7.3%
10	自動車	81	104	28.4%

契約当事者年代別にみた商品・役務の相談件数(上位5項目)

(単位:件)

順位	17歳以下	件数	18~19歳	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	他の教養・娯楽	30	インターネット通信サービス	8	レンタル・リース・貸借	42	レンタル・リース・貸借	53
2	化粧品	9	理美容	6	インターネット通信サービス	37	商品一般	25
3	娯楽等情報配信サービス	4	商品一般	6	理美容	36	紳士・婦人洋服	14
4	商品一般	3	・電気 ・和服 ・娯楽等情報配信サービス ・他の教養・娯楽	各3	他の教養・娯楽	29	自動車	14
5	—	—			娯楽等情報配信サービス	24	理美容	12
順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	商品一般	55	商品一般	76	商品一般	106	商品一般	253
2	化粧品	25	化粧品	59	化粧品	78	化粧品	89
3	自動車	20	インターネット通信サービス	27	健康食品	38	役務その他	56
4	レンタル・リース・貸借	18	レンタル・リース・貸借	23	他の保健・福祉	34	健康食品	53
5	役務一般	14	役務その他	20	役務その他	33	移動通信サービス	45



## 5 販売購入形態別にみた相談の状況

### (1) 相談の多い販売購入形態

◎「通信販売」(事業者がインターネット等で広告し、電話等の通信手段により申込みを受ける取引)

- ・前年より25件減少(1.6%減)の1,532件で、ほぼ横ばいであるが、最も相談の多い販売購入形態であった。
- ・「インターネット通販」に関する相談が約8割を占め、SNSやインターネット上の広告をきっかけとする化粧品や健康食品の「定期購入」に関する相談が多く寄せられた。

◎「店舗購入」

- ・前年より128件増加(16.1%増)し、923件となった。
- ・賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、脱毛エステ店の閉店等に起因した施術費用の返金、スマートフォンや携帯電話の利用契約に関する相談が多く寄せられた。

◎「電話勧誘販売」(事業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法)

- ・前年より55件減少(19.3%減)し、230件となった。
- ・光回線加入や魚介類販売の勧誘に関する相談のほか、自宅固定電話に知らない番号から頻繁に電話がかかる、という相談が多く寄せられた。

◎「訪問販売」(事業者が消費者の自宅等に訪問して、商品やサービスを販売する方法)

- ・前年より10件増加(5.5%増)し、191件となった。
- ・光回線加入の勧誘のほか、屋根の補修工事に関する相談が多く寄せられた。

販売購入形態別にみた相談件数

(単位:件)

販売購入形態		令和4年度	令和5年度		
				構成比	対前年増減率
店舗購入		795	923	20.5%	16.1%
店舗外購入	通信販売 (うちインターネット通販)	1,557 (1,260)	1,532 (1,185)	34.0% (77.3%)	▼1.6% ▼6.0%
	電話勧誘販売	285	230	5.1%	▼19.3%
	訪問販売	181	191	4.2%	5.5%
	訪問購入	41	48	1.1%	17.1%
	マルチ・マルチまがい	22	20	0.4%	▼9.1%
	その他無店舗	20	28	0.6%	40.0%
	ネガティブ・オプション	20	20	0.4%	0.0%
不明・無関係		1,489	1,508	33.5%	1.3%
計		4,410	4,500	100.0%	2.0%

※「店舗外購入」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」「その他無店舗」「訪問購入」「マルチ・マルチまがい」「ネガティブ・オプション」の形態。

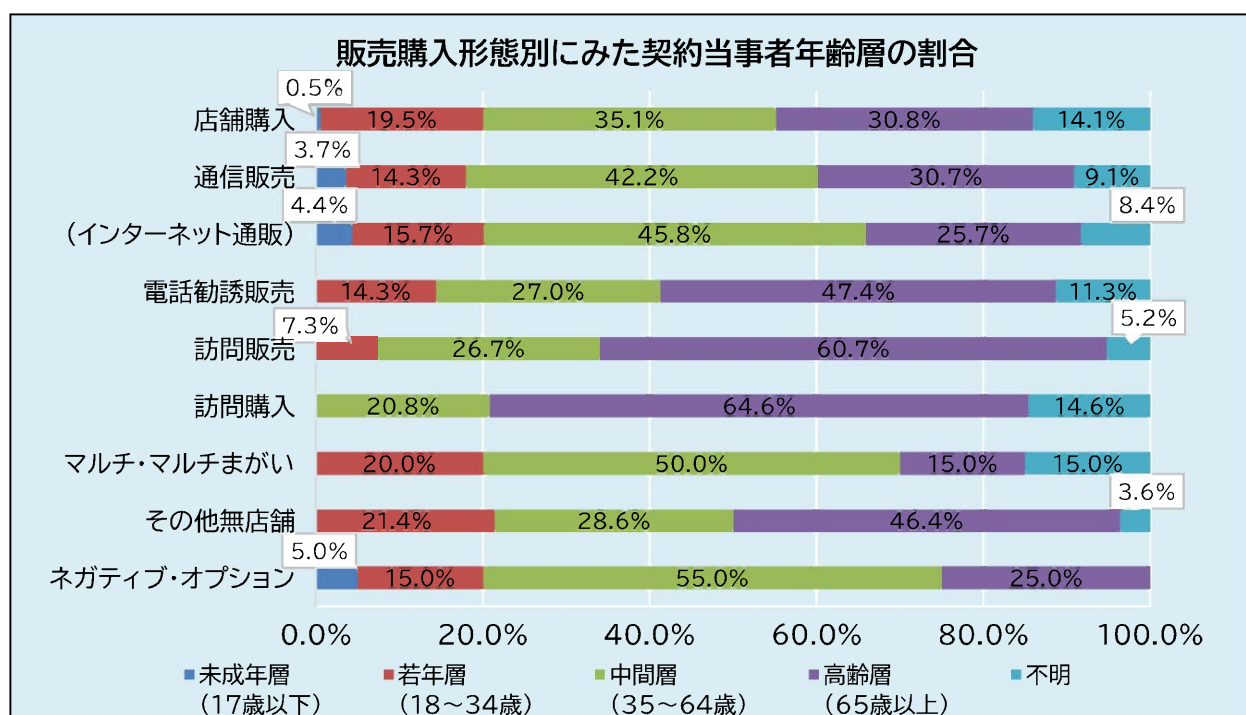
販売購入形態別にみた商品・役務の相談件数(上位5項目)

(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	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	レンタル・リース・貸借	179	インターネット通信サービス	32	化粧品	262	ファンド型投資商品	6
2	自動車	64	屋外装備品	32	商品一般	124	商品一般	4
3	移動通信サービス	59	役務その他	15	健康食品	111	パソコン・パソコン関連用品	3
4	理美容	59	衛生サービス	14	他の教養・娯楽	103	健康食品	2
5	医療	41	修理・補修	11	娯楽等情報配信サービス	71	化粧品	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	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	商品一般	31	商品一般	6	アクセサリ	12	食生活機器	6
2	インターネット通信サービス	27	書籍・印刷物	2	商品一般	5	工事・建築・加工	4
3	役務その他	23	他の教養・娯楽品	2	履物	5	飲料	2
4	魚介類	16			他の教養・娯楽品	5	履物	2
5	内職・副業	13					医療用品	2

(2) 販売購入形態別にみた契約当事者年齢層の状況

- ・「通信販売」では中間層(35～64歳)からの相談が最も多く(42.2%)寄せられ、「インターネット通販」に関する相談においてもほぼ同様の割合(45.8%)であった。
- ・「電話勧誘販売」「訪問販売」「訪問購入」では、いずれも高齢者層(65歳以上)からの相談が最も多く寄せられ、「訪問販売」「訪問購入」では6割以上を占めた。

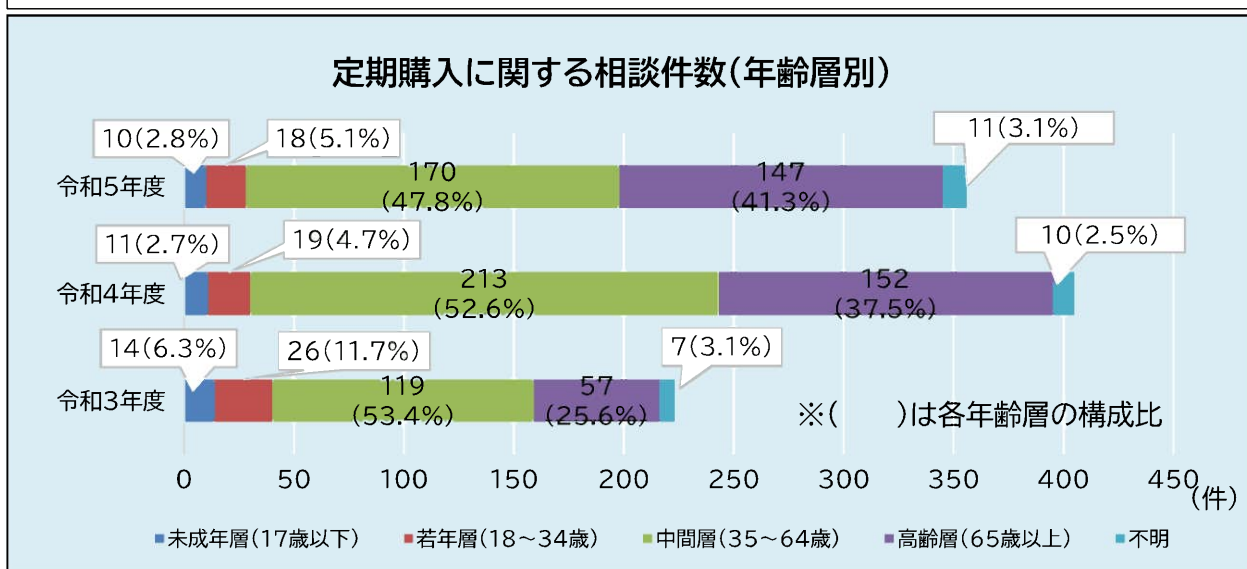
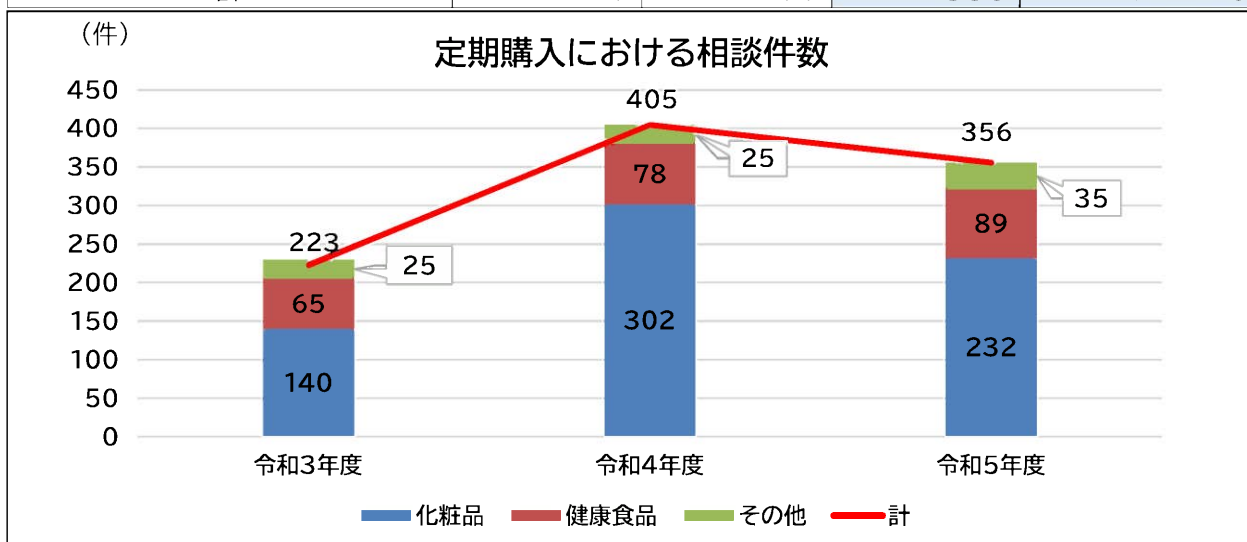


## 6 定期購入に関連する相談の状況

- ・定期購入(インターネットを利用し、毎月・隔週など、一定期間のサイクルで商品を購入するサービス)に関連する相談は356件で、前年より49件減少(12.1%減)したものの、令和3年と比べると133件増加(59.6%増)しており、令和4年6月の特定商取引法改正による規制強化後も多くの相談が寄せられた。
- ・購入品は、「化粧品」および「健康食品」が全体の9割超を占めた。
- ・年齢層別にみると、中間層(35～64歳)からの相談が47.8%と最も多く寄せられた。
- ・前年と比較して、全ての年齢層で相談件数は減少しており、各年齢層が占める相談件数の割合に著しい変化は見られなかった。

(単位:件)

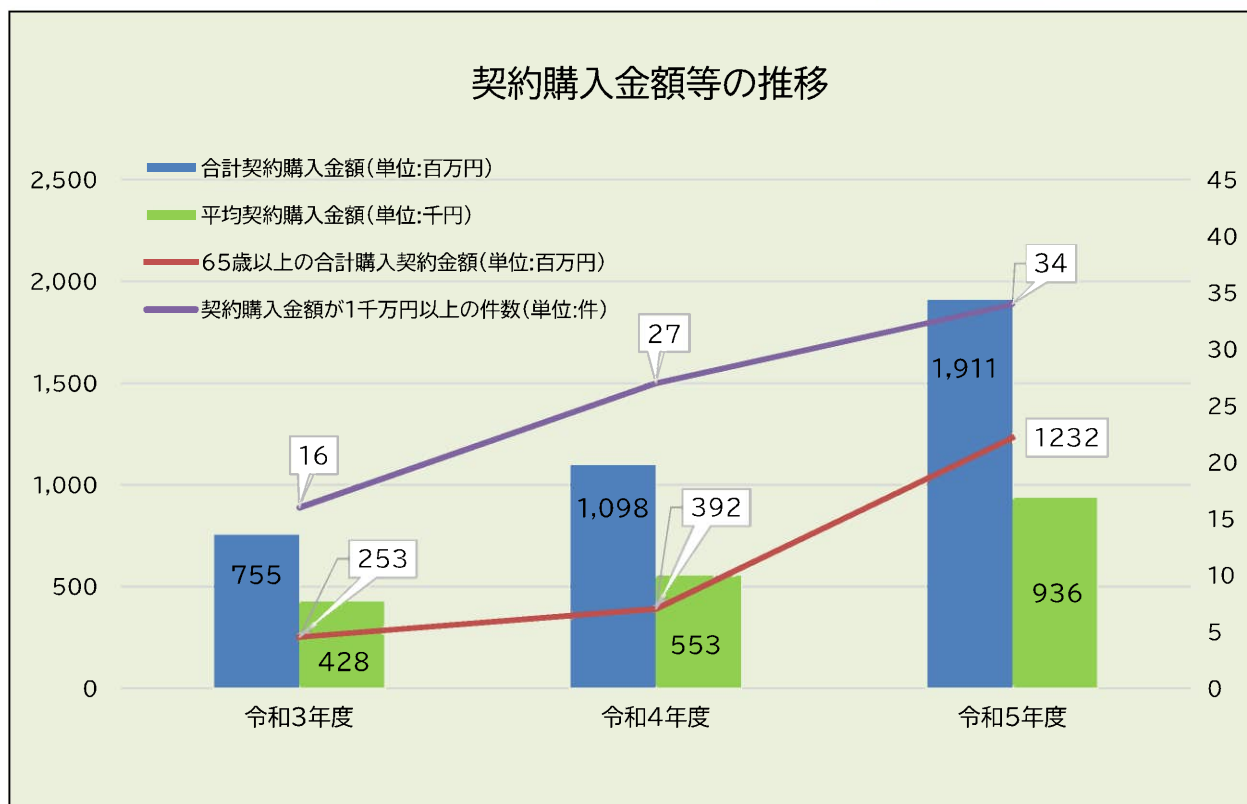
定期購入に関連する相談件数		令和3年度	令和4年度	令和5年度	
				対前年増減率	
購入商品内訳	化粧品	140	302	232	▼23.2%
	健康食品	65	78	89	14.1%
	その他	25	25	35	40.0%
計		223	405	356	▼12.1%



## 7 契約購入金額の状況

- ・契約当事者における契約購入金額(請求された又は契約した金額)の合計は、約19億1千1百万円となり、前年より74.0%増と大きく増加した。
- ・契約当事者一人当たりの平均契約購入金額(契約購入金額合計を金額の入った実数で除した額)は約93万6千円となり、前年より69.3%増と大きく増加した。
- ・契約購入金額が1千万円以上の相談件数は7件増加し、5千万円を超える相談が10件あった。
- ・高齢者層(65歳以上)の契約購入金額の合計は、前年(約3億9千2百万円)と比較して214.9%増加し、約12億3千2百万円(全体の64.5%)となった。

	(単位)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
					対前年増減率
契約購入金額 (うち65歳以上)	(百万円)	755 (253)	1,098 (392)	1,911 (1232)	74.0% (214.3%)
平均契約購入金額	(千円)	428	553	936	69.3%
契約購入金額が1千万円以上の件数	(件)	16	27	34	25.9%



## 8 契約当事者年齢が18～19歳の相談状況

- ・民法改正により令和4年4月1日から成人となった18歳、19歳が契約当事者となる相談の件数は、56件で、前年と比べ大きな変化は見られなかった。
- ・相談の半数(27件)は、契約当事者の親族など、契約当事者本人以外から寄せられた。
- ・商品・役務別にみると、「インターネット通信サービス」に関する相談が8件と最も多く、インターネット接続料の過剰請求に関する相談が複数あった。また、「理美容」に関する相談は6件となり、脱毛エステの解約に関する相談が複数寄せられた。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」に関する相談が21件寄せられ、うち12件がインターネット通販に関する相談であった。また、「店舗購入」に関する相談は20件であり、前述のインターネット接続料の過剰請求及び脱毛エステの解約に関する相談が多く寄せられた。

(単位:件)

		令和4年度		令和5年度	
相談総件数 (うち親族等からの相談)		4,410 (713)		4,500 (738)	
契約当事者が18～19歳の相談件数 (うち親族等からの相談)		61 (31)		56 (27)	
職業等	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	学生	47	学生	39
	2	給与生活者	9	給与生活者	13
	3	無職・不明	5	無職・不明	4
商品・役務	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	理美容	8	インターネット通信サービス	8
	2	他の教養・娯楽	7	理美容	6
	3	商品一般	5	商品一般	6
	4	レンタル・リース・貸借	5	・電気 ・和服 ・娯楽等情報配信サービス ・他の教養・娯楽	各3
5	化粧品	3			
販売購入形態	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	通信販売 (インターネット通販)	29 (28)	通信販売 (インターネット通販)	21 (12)
	2	店舗購入	18	店舗購入	20
	3	不明	11	不明	11
4	電話勧誘	2	電話勧誘	2	