

令和6年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

主要トピック

- 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が急増
- 賃貸アパート等に関する苦情相談が急増し過去10年間で最多
- 個人情報盗み出すフィッシングに関する苦情相談が年々増加
- SNSをきっかけとしたトラブルが年々増加しており年齢を問わず注意が必要

1. 相談件数

令和6年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた総相談件数は5,421件（前年度5,410件0.2%増）、うち苦情相談件数は5,012件（前年度4,816件4.1%増）で、総相談件数、苦情相談件数ともに増加しました（図1）。

図1 消費生活相談件数の推移

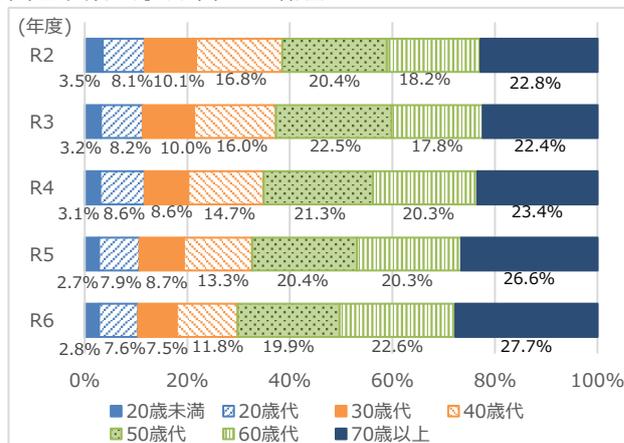


2. 年代別苦情相談の状況

苦情相談における契約当事者の年代別の割合を見ると、60歳以上が全体の半分以上（50.3%）を占め、中でも70歳以上が27.7%と最も高くなっています。消費者トラブルにおける高齢の方の割合は依然として高く、増加傾向にあると考えられます（図2）。

60歳以上の割合が増加した要因は、当該年代で通信販売に関する苦情相談が増加したことが考えられます。

図2 契約当事者年代別の割合



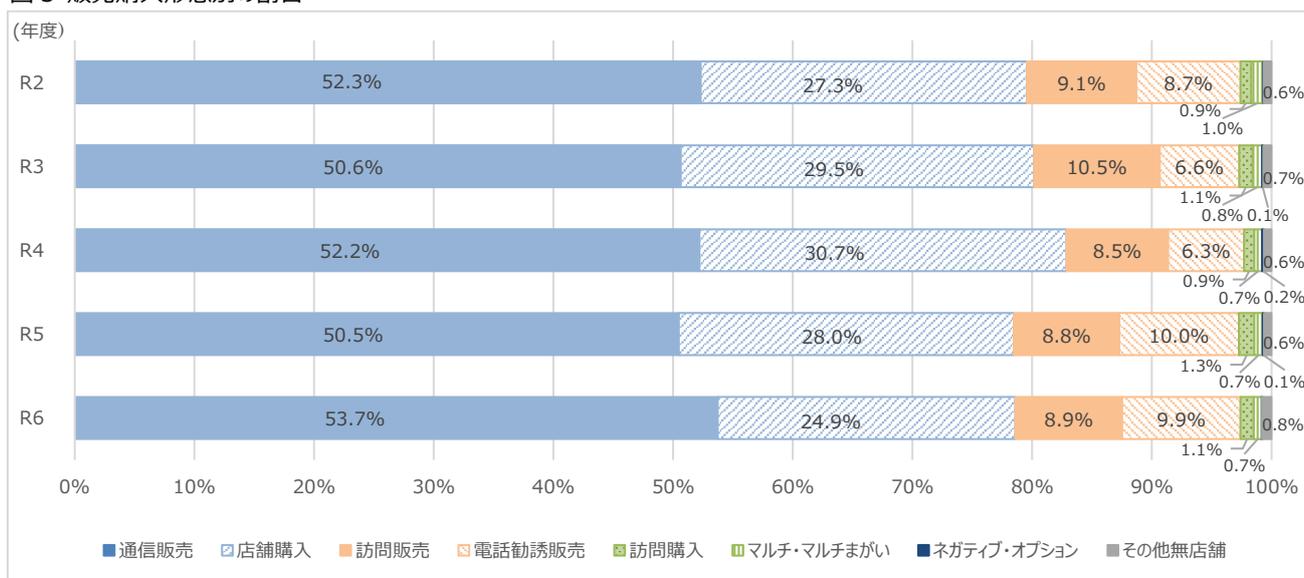
※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

3. 販売購入形態別苦情相談の状況

苦情相談における販売購入形態別の割合については、通信販売が全体の半分程度を占め前年度と比べて増加しています（図3）。

近年のデジタル化の進展によってオンライン取引はますます普及し、実店舗よりも商品やサービスの品ぞろえが豊富で、検索や比較が容易にできる等、様々な面で消費者の利便性は向上しました。しかし、消費者トラブルの形は多様化し、その移り変わりも早くなっているため、トラブルに遭わないための知識を身に付けることが必要です。

図3 販売購入形態別の割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

4. 苦情相談の内容

苦情相談の主な内容については、以下の表のとおりです。

表1 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	R6 年度 (件)	R5 年度 (件)	増減 (件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	444	344	+100	129.1%	意図しない定期購入契約の締結のトラブル 等
2	健康食品	259	204	+55	127.0%	意図しない定期購入契約の締結のトラブル 等
3	不動産貸借	178	142	+36	125.4%	賃貸住宅の退去時のトラブル 等
4	固定通信回線	139	130	+9	106.9%	光回線やプロバイダ等の契約・解約のトラブル 等
5	修理サービス	110	87	+23	126.4%	自動車修理、住宅の部分修理、家電修理のトラブル 等
6	携帯電話サービス	96	100	▲4	96.0%	携帯電話の契約・解約のトラブル 等
7	内職・副業	85	92	▲7	92.4%	副業等で儲かると言われ締結した高額契約のトラブル 等
8	工事・建築	76	101	▲25	75.2%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブル 等
9	四輪自動車	71	101	▲30	70.3%	自動車の購入に関するトラブル 等
10	電気	70	93	▲23	75.3%	電気の契約先変更に関するトラブル 等

※表中の前年度比の値は、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

(1) 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が急増

「化粧品」に関する苦情相談件数は 444 件（前年度 344 件）、「健康食品」に関する苦情相談件数は 259 件（前年度 204 件）で、前年度と比べて約 1.2 倍に増加しました（図 4）。

これらの相談の内容は、「一回だけのつもりで商品を注文したが、実際には、複数回の商品購入が条件となる定期購入契約だったため、総額として注文時に想定した以上の金額を請求された。」というものです。

化粧品や健康食品の定期購入のトラブル等の苦情相談のうち、インターネット広告がきっかけだったものの件数、及び割合は増加傾向にあるため、Web ページや SNS 等に掲載されているインターネット広告を見て契約する際は、特に注意が必要です（図 5）。

図 4 化粧品・健康食品に関する苦情相談件数の推移

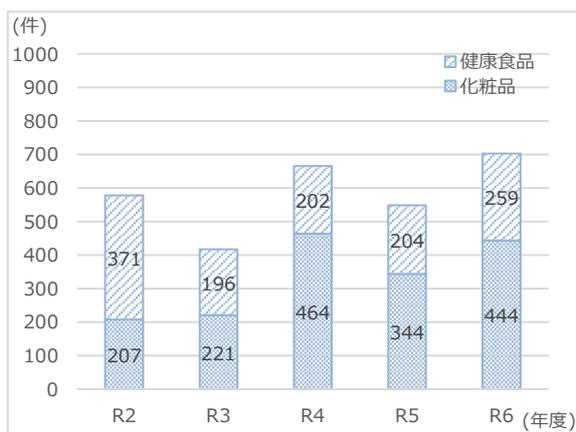


図 5 化粧品・健康食品に関する苦情相談のうちインターネット広告がきっかけだったものの件数と割合



※図中の割合は小数点以下第 1 位を四捨五入した値です。

① 相談事例

- ・インターネットでニュースを見ていた際、「定期縛りなし」と記載されたファンデーションの広告が目にとまり、事業者の Web サイトにアクセスし、商品を 1 回だけ試すつもりで注文して代金 2,000 円を支払った。後日考え直し、不要だと思ったため、事業者に解約したい旨メールで伝えたところ「定期購入の契約をしている。解約するには、通常価格（定期購入ではない場合の商品価格）との差額 8,000 円が必要。」と言われた。

(50 歳代)

② トラブル防止のポイント

- ・インターネット通販にはクーリング・オフ制度はないため、購入した商品を返品できるかどうか等については、契約内容に従うことになります。
注文する前に最終確認画面（注文確定の直前に表示される契約の基本的な内容を記載した画面）をよく確認し、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額」「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」等の契約内容を必ず確認しましょう。
- ・インターネット通販で商品を購入する際は、最終確認画面のスクリーンショットを保存しましょう。
- ・広告に、低価格であることや、いつでも解約できるということが強調して表示されている場合は、特に注意して注文する前に契約内容等を確認しましょう。

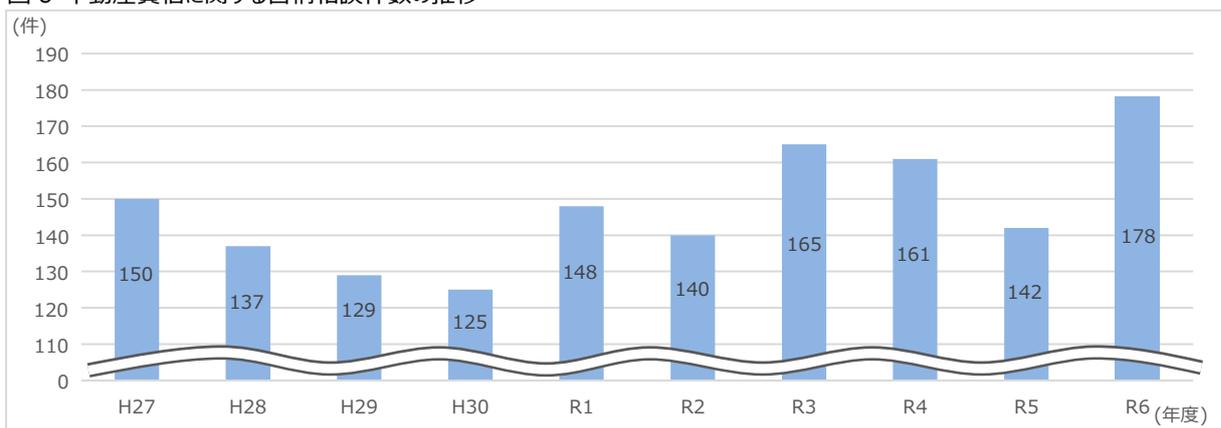
(2) 賃貸アパート等に関する苦情相談が急増し過去 10 年間で最多

「不動産貸借」に関する苦情相談件数は 178 件（前年度 142 件）で、前年度と比べて約 1.2 倍に増加し、過去 10 年間で最多となりました（図 6）。

これらの相談の内容は、「賃貸アパートを退去する際に、貸主から高額な原状回復費用を請求された。」というものです。

苦情相談件数は高水準で推移しているところ、令和 6 年度は特に多く相談が寄せられており、注意が必要です。

図 6 不動産貸借に関する苦情相談件数の推移



① 相談事例

- ・ 4 年居住した賃貸アパートを退去することになった。退去にあたり、ひび割れた洗面台の棚の交換費用、汚れたキッチン横の壁紙の張替費用、シンクの錆取作業費用等として、合計 11 万円を請求されている。支払う必要はあるか。（40 歳代）

② トラブル防止のポイント

- ・ 賃貸アパートを借りる際は、契約する前に「禁止事項」「修繕に関する事項」「退去する際
の費用負担に関する事項」「特約」等の契約内容を必ず確認しましょう。
- ・ 賃貸アパートに入居する際は、入居前にできる限り貸主側立会のもと現状を確認し、入居
前からあった傷や汚れ等を撮影する等、その記録を残しておきましょう。
- ・ 賃貸アパートを退去する際は、できる限り貸主側立会のもと現状を確認し、その内容をメ
モに残したり、修繕が必要とされた箇所を撮影したりする等、その記録を残しておきま
しょう。
- ・ 賃貸アパートを退去する際に、納得できない費用を請求された場合は、契約内容を確認
の上、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。契約内容があいまいな
場合は、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考
に、話し合みましょう。

(3) 個人情報を盗み出すフィッシングに関する苦情相談が年々増加

送信者を詐称したメール・SMS で偽サイトに誘導する等の方法で、クレジットカード番号、アカウント情報（ID やパスワード）等の重要な個人情報を盗み出す「フィッシング」に関する苦情相談件数は 109 件（前年度 105 件）で年々増加しています（図 7）。

これらの相談の内容は、「実在する組織名が記載されたメール・SMS を受信し、記載されている URL にアクセスの上、表示された内容に従って個人情報を入力したところ、キャッシュレス決済で不正利用された。」というものです。

フィッシングに用いられるメール・SMS・偽サイト等は、一見ただけでは偽物であると気づけないほどに精巧に作り込まれていることが多いため、注意が必要です。

図 7 フィッシングに関する苦情相談件数の推移

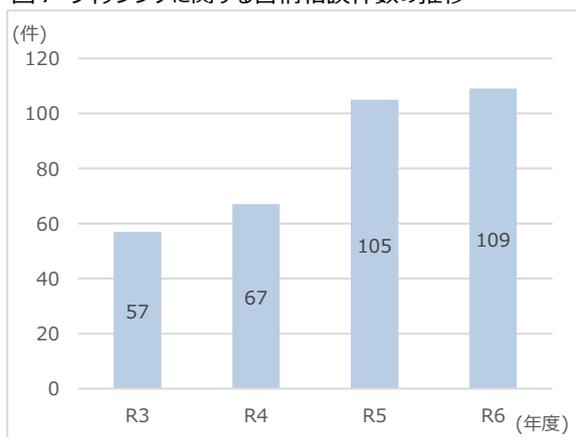
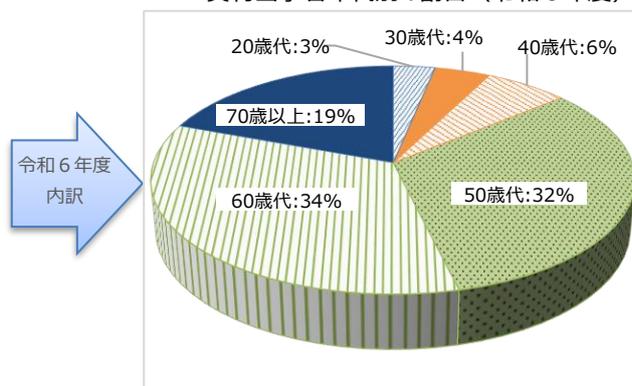


図 8 フィッシングに関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和 6 年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 1 位を四捨五入した値です。

① 相談事例

- ・大手プラットフォーム事業者から、「クレジットカードの有効期限が切れている。」という内容の SMS が届いたため、記載されている URL にアクセスし、表示された内容に従って個人情報を入力した。その後、不審に思ったため、クレジットカード会社に電話で確認したところ、クレジットカードが不正利用されていることが発覚した。（50 歳代）
- ・クレジットカード会社から、「購入した商品について、認証できていないため認証するように。」という内容のメールが届き、身に覚えがなかったが記載されている URL にアクセスし、表示された内容に従って個人情報を入力した。後日、身に覚えのないクレジットカードの利用通知があったため、不審に思い、クレジットカード会社に電話で確認すると、先に届いたメールは偽物だった。（50 歳代）

② トラブル防止のポイント

- ・受信したメール・SMS が、日頃利用している事業者からのものであっても、まずフィッシングを疑い、記載されている URL には安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページやアプリからアクセスするようにしましょう。
- ・偽サイトにクレジットカード番号や金融機関の口座情報、暗証番号を入力してしまった場合は、すぐにクレジットカード会社や金融機関に連絡しましょう。また、アカウント情報を入力してしまった場合は、その ID やパスワードを利用している全てのサービスにおいて、パスワード等を速やかに変更しましょう。

- ・クレジットカードの利用明細書は必ず毎月確認しましょう。定期的に確認することで、不正利用の被害を早期に把握することができます。

(参考) 送信者を詐称したメール・SMS の内容の例

記載される事業者名	メール・SMS の内容の例
プラットフォーム事業者 通信販売事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「支払い方法に問題がある。」 ・「不正利用が確認された。」 ・「アカウントで異常な動作が検出された。」等
クレジットカード会社 金融機関	<ul style="list-style-type: none"> ・「不正な取引があった。」 ・「本人の利用かどうか確認させてほしい。」 ・「回答がない場合、利用制限が継続される。」等
宅配事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが不在の為持ち帰りました。下記よりご確認ください。」等
携帯電話事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・「支払いが滞っている。」 ・「通信サービスの停止と契約解除通告のお知らせ。」 ・「携帯電話料金未納の為、今日中に〇〇万円を支払うように。」等
公的機関	<ul style="list-style-type: none"> ・「未払いの税金がある。」 ・「納付期限を経過した税金を完納していません。」等

(4) SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加しており年齢を問わず注意が必要

「SNS」に関する苦情相談件数は457件（前年度439件）で年々増加しています（図9）。これらの相談の内容は、「SNS 広告を見たことをきっかけに契約したところ、トラブルになってしまった。」「SNS で知り合った人から勧誘を受けたことをきっかけに、トラブルになってしまった。」というものです。

年代別の割合をみると、60歳代の割合が大きく増加し最も多い一方で、幅広い年代から一定数相談が寄せられているため、年齢を問わず注意が必要です（図10）。

図9 SNSに関する苦情相談件数の推移

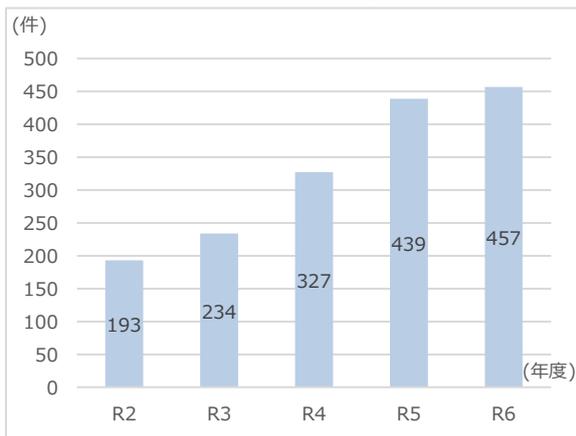
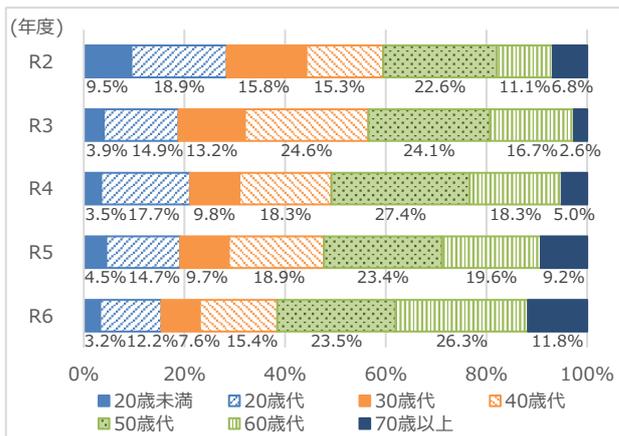


図10 SNSに関する苦情相談の契約当事者年代別の割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・「簡単に稼げる」と記載されたアフィリエイトの副業の SNS 広告を見て、興味があったためアクセスしたところ、電話で詳細内容の説明を受けることになり、約 90 万円のサポートを受けるための契約を勧められた。業者から「毎月 30 万円～40 万円稼げる。数か月で契約金額以上の収入が得られる。」と言われたため、契約しクレジットカードで決済した。しかし、まったく儲からないため、解約し返金してほしい。（30 歳代）
- ・ SNS でアメリカ人と称する人と知り合い、連絡を取り合っているうちに仲良くなった。先日、相手から「日本に住んでいる娘が入院することになったが、アメリカからでは上手く送金できなかった。代わりにお金を送金してほしい。」というメッセージが届いた。詐欺ではないだろうか。（40 歳代）

②トラブル防止のポイント

- ・ 大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS 広告や、「簡単に儲かる」「損はしない」等の投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。
- ・ SNS 広告をきっかけとしたトラブルに多いインターネット通販では、クーリング・オフ制度はありません。商品等を注文する際は、注文する前に販売サイトや最終確認画面の内容を必ず確認しましょう。
- ・ SNS 上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かは分かりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- ・ 相手を信用し、学生証、運転免許証、健康保険証等の身分証明書の情報を送ってしまうと、取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することもありますので、絶対に渡さないようにしましょう。