

| 記者発表(発表)・資料配付) | | | | |
|----------------|--------------------------|--------------|------------------------------|-------------|
| 月/日 (曜日) | 担当部局 | TEL | 発表者 (担当者) | その他の 配布先 |
| 6/28 (水) | 但馬県民局地域政策室 但馬消費生活センター | 0796-23-1490 | センター長 永井 秀明 (消費生活課長 岡 秀樹) | — |

令和4年度但馬地域消費生活相談状況
～ 目立つ架空請求・フィッシング詐欺 ～
～ 化粧品(定期購入)の相談も増加 ～

- 令和4年度の但馬地域の消費生活センター(3市2町、たじま消費者ホットライン、但馬消費生活センター)の相談件数は、これまでと同様に若年層から高齢者層まで幅広い年齢層から、令和3年度から106件増加の1,782件の相談が寄せられました。
- ここ数年、商品やサービスを特定せずに代金請求や個人情報の取得を図る架空請求やフィッシング詐欺が目立っています。また、令和4年度は化粧品に関する相談が増加しており、その多くが定期購入に関するものです。
- 相談者(契約当事者)の内訳は、年齢別では60歳以上が半数以上(54.4%)を占めており、件数・割合でも増加傾向にあります。
 また、令和4年4月1日から成年年齢は18歳に引き下げられ、18歳、19歳がトラブルに巻き込まれるおそれが心配されましたが、相談件数に大きな変化はありませんでした。
- 消費生活センターでは、消費者の方から商品の購入やサービスの提供の契約等に係る様々な消費生活上の問題についての相談を受け付け、消費者の利益擁護の観点から必要に応じて助言やあっせんを行い、消費者被害の救済と未然防止に努めています。
不審な電話や電子メールは相手にせず、不安な場合はお近くの消費生活センターに相談してください。

1 令和4年度の但馬地域管内(3市2町、たじま消費者ホットライン、但馬消費生活センター)の相談状況

(1) 相談件数、救済額等

※相談の性別・年齢別件数は[資料2]を参照

| 区 分 | 4年度 | 3年度 | 対前年比 |
|------------|------------------|-----------------|------------------|
| 相 談 件 数 | 1,782件 | 1,676件 | 106.3% |
| うち あっせん件数※ | 382件 | 364件 | 104.9% |
| 救 済 額 合 計 | 344件 14,904万円 | 354件 9,044万円 | 97.2% 164.8% |
| 被害の回復額 | 248件 8,910万円 | 245件 4,313万円 | 101.2% 206.6% |
| 被害の未然防止額 | 90件 5,100万円 | 103件 3,908万円 | 87.4% 130.5% |
| 多重債務の整理 | 6件 894万円 | 6件 823万円 | 100.0% 108.6% |

※現在あっせん中の相談は含まない

(2) 品目別相談件数（上位5位）

※上位10位までの件数は〔資料1〕を参照

| 順位 | 商品・役務 | 4年度 | 3年度 | 増減 |
|----|------------|------|------|------|
| 1位 | 商品一般（注1） | 269件 | 234件 | 35件 |
| 2位 | フリーローン・サラ金 | 86件 | 69件 | 17件 |
| 3位 | 化粧品 | 84件 | 50件 | 34件 |
| 4位 | 健康食品 | 64件 | 78件 | ▲14件 |
| 5位 | 移動通信サービス | 55件 | 39件 | 16件 |
| 5位 | 電気 | 55件 | 43件 | 12件 |

注1「商品一般」

商品やサービスを特定せずに代金請求や個人情報の取得を図るもの。多くがSMS・メールによる架空請求やフィッシング詐欺。実在する大手通信販売サイト名での未納代金請求や、宅配業者名で荷物の配達連絡を装い、個人情報を取得しようとするものが多い。

令和4年度主な事例

事例1：メールによる架空請求（相談者60歳代男性）

大手電話会社から「未払い金がある。今日中に電話するように。」とメールが届き、記載されていた電話番号に電話して、名前と生年月日を伝えてしまった。不安である。

→ 架空請求について説明し、今後も同じような不審なメールが届いても相手に連絡せず無視するよう助言した。

事例2：多重債務（相談者50歳代男性）

銀行や消費者金融に借金がある。怪我をして休職中で返済ができない。家族が入院もしており生活が苦しい。

→ 借金についての債務整理の方法を説明し、無料弁護士相談を案内した。今後の生活については、相談できる窓口を案内した。

事例3：化粧品（相談者50歳代女性）

SNSの広告からお試し2千円の美容クリームを注文した。今日、2回目の商品を発送したとメールが届き定期購入となっていることに気づいた。広告では定期購入とは書いておらず、1回限りだと思っていた。

→ 販売会社へ連絡し商品の発送を止めるよう依頼した。最近多い定期購入でのトラブルについて説明し、SNSなどの広告をきっかけにトラブルが発生することが多いため、十分気を付けるよう伝えた。

事例4：電気（相談者60歳代男性）

昨年、事業者から訪問をうけて電力会社を変更したが、最近になって電気代が高くなったので元の電力会社に戻りたいがどうすればよいか。

→ 新たな電力会社への変更方法について説明した。電力会社変更に伴うトラブルなどについて説明し、契約先を選ぶ電気料金の体制や解約金などをよく確認するよう伝えた

相談はこちらへ

- 但馬消費生活センター : 0796-23-0999
- たじま消費者ホットライン : 0796-23-1999

【資料1】品目別上位相談件数

毎年、同種の相談が上位を占めている傾向。

※参考:2～3年度の①～⑤は順位を記載

| 順位 | 商品・役務 \ 年度 | 令和4年度 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----|----------------|-------|-------|-------|
| 1 | 商品一般 | 269 | ① 234 | ① 265 |
| 2 | フリーローン・サラ金 | 86 | ④ 69 | ② 104 |
| 3 | 化粧品 | 84 | 50 | 35 |
| 4 | 健康食品 | 64 | ② 78 | ③ 87 |
| 5 | 移動通信サービス | 55 | 39 | 39 |
| 5 | 電気 | 55 | 43 | ⑤ 54 |
| 7 | 消費者問題以外の相談 | 47 | ⑤ 58 | 53 |
| 8 | 社会保険 | 34 | ③ 76 | 11 |
| 9 | インターネット接続回線 | 28 | 29 | 46 |
| 10 | 賃貸アパート・マンションほか | 25 | | |

【資料2】契約当事者年代別相談件数

| 年度 | | 令和4年度 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 相談件数 | | 1,782 | 1,676 | 1,680 |
| 性別 | 男性 | 826 | 727 | 816 |
| | 女性 | 809 | 800 | 731 |
| | 不明 | 147 | 149 | 133 |
| 年齢別 | 20歳未満 | (2.6%) 40 | (3.5%) 52 | (2.9%) 45 |
| | (うち18歳・19歳) | 19 | 18 | 13 |
| | 20歳代 | (6.8%) 106 | (6.1%) 91 | (6.4%) 98 |
| | 30歳代 | (8.2%) 128 | (8.1%) 120 | (9.7%) 149 |
| | 40歳代 | (11.3%) 175 | (10.6%) 158 | (14.8%) 227 |
| | 50歳代 | (16.7%) 260 | (17.4%) 260 | (17.2%) 263 |
| | 60歳代 | (18.7%) 291 | (21.6%) 322 | (19.4%) 296 |
| | 70歳以上 | (35.7%) 556 | (32.7%) 487 | (29.6%) 452 |
| | その他・不明 | 226 | 186 | 150 |
| | 平均年齢(歳) | 58 | 58 | 56 |

※上記年齢別の割合はその他・不明を除いたもの