

記者発表(発表)・資料配付)				
月/日 (曜日)	担当部局	T E L	発表者 (担当者)	その他の 配 布 先
6/27 (金)	但馬県民局県民躍動室 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 西井浩二)	—

令和6年度但馬地域消費生活相談状況

- 令和6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、1,777件の相談（前年度相談件数：1,802件）が寄せられました。
- ここ数年、SNS等インターネットをきっかけとした消費者トラブルについての相談が増加しています。
また、定期購入に関する相談も依然として高い水準で推移しています。内容としては主に健康食品、化粧品、医薬品類等の購入に関するもので「初回無料」や「お試し」など甘い言葉でサイトに誘導され自分では認識がないままに定期購入になっている等のトラブルに巻き込まれるケースが多くなっています。
- 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（55.8%）を占めており、件数・割合とも高い水準で推移しています。
- 若年層の相談内容の特徴として、オンラインゲームでの課金トラブルの相談が多くなっています。
- 品目別では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等の「商品一般」が多くなっています。

1 令和6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

区 分	6年度	5年度	4年度
相 談 件 数	1,777 件	1,802 件	1,782 件
うち あっせん件数※	375 件	363 件	382 件

※「あっせん件数」とは、消費生活センターが消費者と事業者間のトラブルに介入し交渉した件数。現在あっせん中の相談は含まない。

（2）相談内容の内訳

相談内容の内訳については〔別紙〕を参照

令和6年度但馬地域の主な相談事例

事例1：SNS広告によるトラブル（相談者 60 歳代女性）

動画配信サービスのSNS広告を見てコートを購入した。届いたコートは、ほつれや穴あきがある粗悪品だった。返品し全額返金してほしいが「返品不要で1,000円返金」と言われた。不満である。

→ センターから当該事業者へ連絡し相談者からの申出内容を伝えたところ、返品に応じ全額返金するとの回答があった。

事例2：SNSによる投資詐欺トラブル（相談者 70 歳代男性）

SNSで著名な経済アナリストを騙る者と知り合いになり投資の話をされた。声を聞いたら本人そっくりだったので信用して運転免許所の写真を送付したり個人口座や法人口座に振り込んだ。投資詐欺かもしれない。

→ 投資詐欺トラブル事例について情報提供し、注意喚起を行った。また個人情報の悪用防止については信用情報機関へ本人申告するよう伝えた。

事例3：定期購入トラブル・健康食品（相談者 40 歳代男性）

ネット広告からサプリメントを購入した。1回限りの購入と思っていたが2回目の商品が届き定期購入だと判明した。1回目の商品は飲んだが体に合わず発疹ができたため飲むのをやめた。2回目の商品は未開封で解約したいが電話が繋がらない。どう対応すれば良いか。

→ センターから当該事業者へ連絡し相談者からの申出内容を伝えたところ、3回目以降は解約するとの回答があった。また相談者へは通信販売における注意点について説明した。

事例4：定期購入トラブル・化粧品（相談者 80 歳代女性）

ネットでお試し価格980円の化粧水を購入したが、商品到着後、定期購入になっていた。解約のため業者に電話するが繋がらないため封書で解約通知を送付したが解約できているか不安である。

→ センターから当該事業者へ連絡し相談者からの申出内容を伝えたところ、2回目以降は解約するとの回答があった。また相談者へはネット通販などにおける注意点等を説明し、十分気をつけるよう伝えた。

2 被害防止のための対策について

消費生活センターでは、学校や地域での消費生活出前講座の実施、新聞、県・市町広報誌等へのトラブル事例の記事投稿、消費生活イベントの開催、FMラジオによる消費生活全般のタイムリーな話題提供などを行い、被害防止に努めるとともに消費者相談窓口の周知を図っています。

☆不安を感じたり、困った時は一人で悩まず、直ちにお近くの消費生活センターに相談してください。

○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

○各市町消費生活センター又は局番なし 188

相談内容等の内訳

(1) SNS関連によるトラブルの相談件数

SNS関連	令和6年度	令和5年度	令和4年度
	124	96	74

(2) 定期購入関連によるトラブルの相談件数

定期購入関連	令和6年度	令和5年度	令和4年度
	90	84	110

(3) 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:4～5年度の①～⑤は順位を記載

順位	商品・役務 \ 年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度
1	商品一般(※)	345	① 325	① 269
2	フリーローン・サラ金	91	② 79	② 86
3	健康食品	75	⑤ 59	④ 64
4	移動通信サービス	53	③ 75	⑤ 55
5	化粧品	51	49	③ 84

※「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等

(4) 若年層(19歳以下)上位相談件数

順位	商品・役務 \ 年度	令和6年度	令和5年度	令和4年度
1	インターネットゲーム	7	① 5	① 8
2	商品一般	6	1	② 7
3	健康食品	4	1	2

(5) 契約当事者年代別相談件数

年 度		令和6年度	令和5年度	令和4年度
相談件数		1,777	1,802	1,782
性別	男 性	810	891	826
	女 性	836	781	809
	不 明	131	130	147
年 齢 別	20歳未満 (うち18歳・19歳)	(2.4%) 43 15	(1.8%) 32 13	(2.2%) 40 19
	20歳代	(5.1%) 90	(4.9%) 88	(6.0%) 106
	30歳代	(5.1%) 91	(4.2%) 76	(7.2%) 128
	40歳代	(8.2%) 145	(9.0%) 163	(9.8%) 175
	50歳代	(14.2%) 253	(14.2%) 256	(14.6%) 260
	60歳代	(19.1%) 339	(21.4%) 386	(16.3%) 291
	70歳以上	(36.7%) 653	(35.0%) 630	(31.2%) 556
	その他・不明	(9.2%) 163	(9.5%) 171	(12.7%) 226
	平均年齢(歳)	60	61	58