

# 令和5年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

## ◎総 括

### 1. 相談件数の推移

令和5年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は3,005件で、前年度（3,036件）に比べ31件（1.0%）減少した。

主な要因としては、相談件数は依然として多いものの、前年度と比べて、化粧品や健康食品の定期購入関係の相談が67件（19.9%）減少したことがあげられる。一方、光回線サービスの電話勧誘トラブルや、無料期間経過後に高額な求人広告掲載料を請求されたとの相談が増加した。

また、SNS広告から投資やアフィリエイトで稼げる、他人の相談相手になるといった副業サイトに登録し、事業者からサポート料名目で高額な支払いを求められたなどの相談が若い世代を中心に多く寄せられており、中には、消費者金融から多額の借金をさせられているものがあるなど、憂慮すべき状況も見られる。

### 2. 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上が最多で726件（前年度693件、対前年度比4.8%増）。次いで、60歳代の490件（同497件、1.4%減）、50歳代410件（同390件、5.1%増）、40歳代298件（同332件、10.2%減）であった。
- ・60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は40.5%であり、年々高まる傾向にある。
- ・20歳未満と20歳代を併せた相談件数は、264件（同226件、16.8%増）であり、特に学生が契約当事者となった相談が増加した。また、未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は32件（前年度31件）であったが、成年年齢引き下げにより成人となった18歳、19歳では37件（同28件）と、32.1%増加した。

### 3. 苦情相談の内容

- ・「商品・役務別」に苦情相談の多かったものでは、商品名が特定できない「商品一般」が411件で最多であった。特に、実在する事業者をかたって「電話が使えなくなる」「未納料金がある」などと電話で言われたとの相談が、多く寄せられた。
- ・「化粧品」や「健康食品」の定期購入に関わる相談は、前年度から大きく減少したものの、依然として多く寄せられている。その多くは、インターネット通販であり、1回のお試しと思って頼んだら定期購入であったため、解約したいというものである。
- ・無料期間経過後に高額な求人広告の掲載料を請求された（注：事業者からの相談）、副業サイトに登録したところ高額なサポートプランを勧められた、電話

で「料金が安くなる、アナログ回線は使えなくなる」と言われて光回線サービスを契約したなどの相談が多く寄せられた。

- ・アパートの退去時における賃貸人からの原状回復費用の請求に関するもの、自動車の購入に関するトラブルなどの相談が多かった。

#### 4. 年代別の苦情相談の特徴

- ・苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると、全年代を通じ、不審なメールやショートメッセージを受信した、身に覚えのない請求を受けたなど「商品一般」に関する相談が上位。
- ・未成年者（18歳未満）では、インターネットゲームの課金による相談が最も多い。
- ・20歳代では、脱毛エステに関する相談が多く、次いで副業、電気に関する相談が上位。
- ・30歳代、40歳代では、副業、ダイエットサプリメントなどの健康食品に関するもの、賃貸アパート相談件数が上位。50歳代では、賃貸アパート、健康食品、フリーローン・サラ金に関する相談が多くなった。
- ・60歳代、70歳以上では、インターネット閲覧中に突然表示されたウイルス感染の警告、電話で勧誘された光回線契約、電気の供給契約に関するものや、携帯電話の契約や使用上のトラブルに関する相談が多い。

#### 5. 電子メール相談の概要

電子メールによる消費生活相談受付(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

○受付件数 65件

○利用者内訳

- ・年代別件数

20歳未満1件、20歳代8件、30歳代11件、40歳代15件、  
50歳代16件、60歳代9件、70歳以上4件、不明1件

- ・市町村別件数

松江市22件、浜田市3件、出雲市12件、益田市2件、大田市2件、  
安来市2件、江津市2件、雲南市6件、奥出雲町1件、川本町1件、  
津和野町2件、海士町2件、知夫村1件、隠岐の島町2件、県外4件、  
不明1件

- ・相談内容

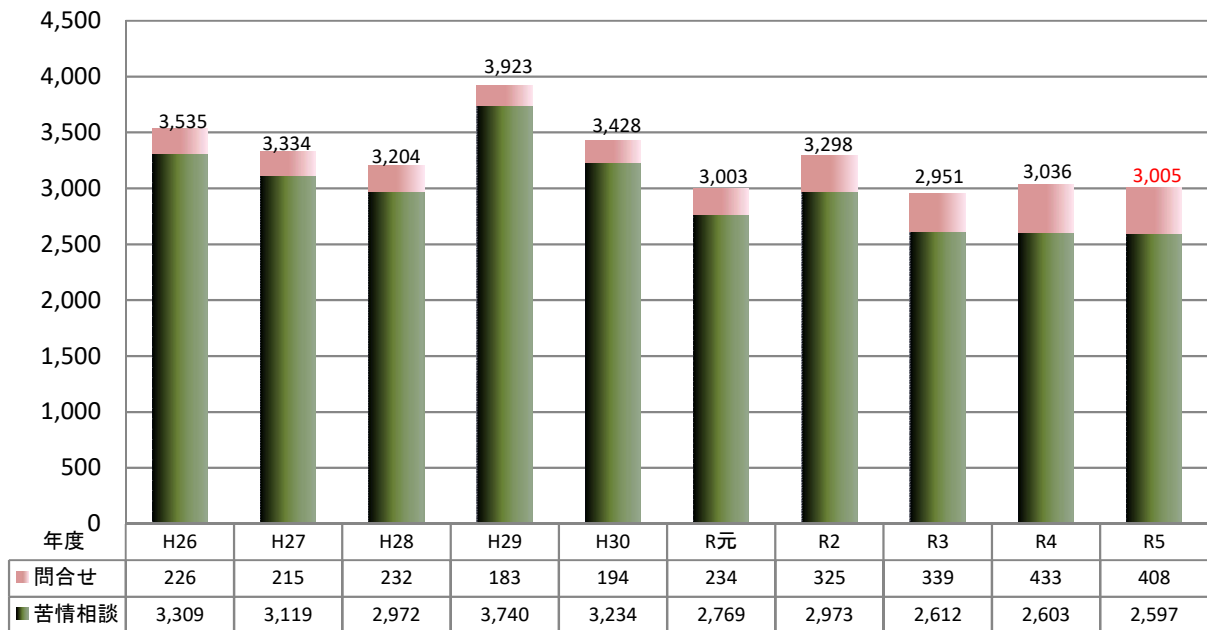
インターネット通販に関する相談、定期購入に関する相談、副業（情報  
商材）に関する相談、自動車の買い取り・修理に関する相談など様々。

# 令和5年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

## 1 相談件数の推移

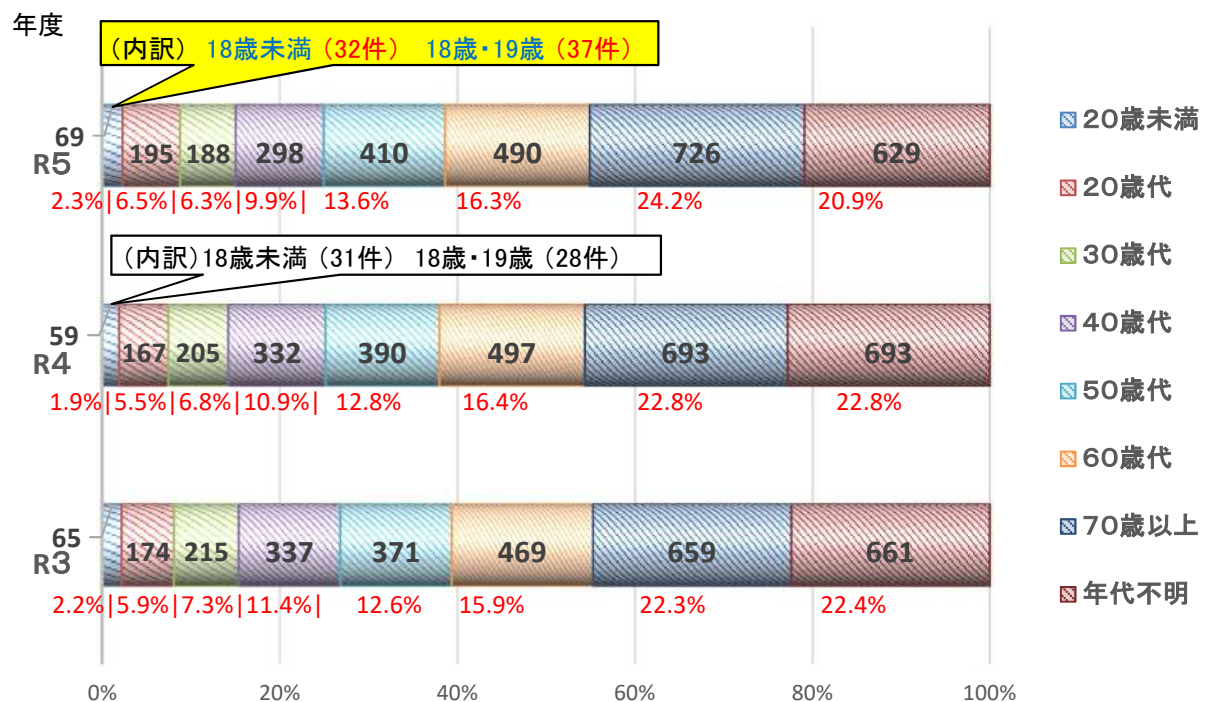
(図1)消費生活相談年次件数(過去10年)



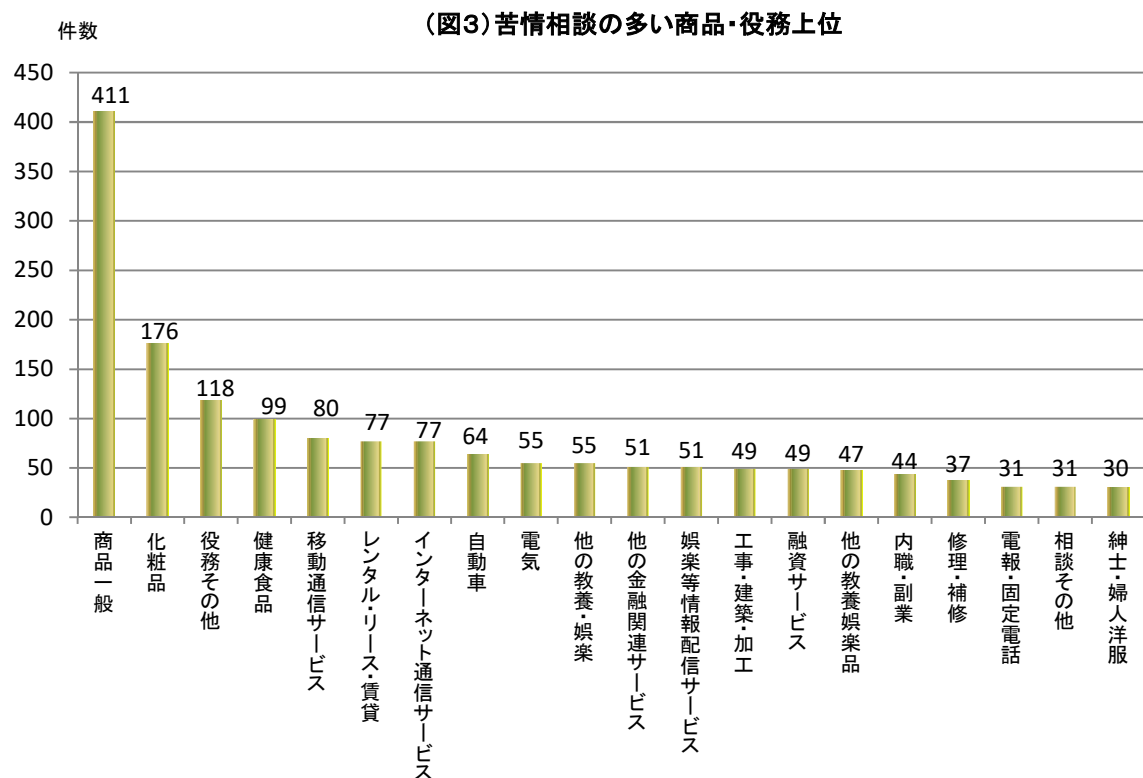
- ・苦情相談とは、消費者苦情が発生している相談のことであり、問い合わせは、それ以外の相談
- ・センター開所以来最も多い相談件数は、平成16年度の14,176件

## 2 契約当事者年代別相談件数

(図2)年次別・年代別相談件数の割合



### 3 苦情相談の内容



#### 苦 情 相 談 の 多 か っ た 内 容

(件)

| 順位 | 商品・役務         | R5年度 | R4年度 | R4年度<br>順位 | 主 な 内 容                                                        |
|----|---------------|------|------|------------|----------------------------------------------------------------|
| 1  | 商品一般          | 411  | 363  | 1          | 「電話が使えなくなる」、「未納料金がある」などの不審な電話や、「アカウントの不正利用がある」などの不審なメールを受信したなど |
| 2  | 化粧品           | 176  | 228  | 2          | スマホに表示された広告から美容液や育毛剤を注文。一回限りのつもりだったが定期購入だったので解約したいなど           |
| 3  | 役務その他         | 118  | 114  | 4          | 無料期間を経過し高額な求人広告の費用が請求された、SNS広告から副業サイトに登録したら高額なサポートプランを勧められたなど  |
| 4  | 健康食品          | 99   | 138  | 3          | インターネットでダイエットサプリメントや健康食品を注文。2回目の商品が届き定期購入と分かった、解約したいなど         |
| 5  | 移動通信サービス      | 80   | 64   | 8          | 使用していない携帯電話料金の請求を受けた、機種変更後に携帯電話料金が高額になったなど                     |
| 6  | レンタル・リース・貸借   | 77   | 61   | 10         | アパートを退去したところ、高額な原状回復費用を請求されたなど                                 |
| 6  | インターネット通信サービス | 77   | 62   | 9          | 電話勧誘で「料金が安くなる」「アナログ電話が使えなくなる」などと言われ、光回線を契約したが解約したいなど           |
| 8  | 自動車           | 64   | 36   | 16         | 自動車の購入契約をしたがキャンセルしたいなど                                         |
| 9  | 電気            | 55   | 81   | 5          | 大手電力会社をかたり、「電気代が安くなる」と勧誘する電話がかかってきたなど                          |
| 9  | 他の教養・娯楽       | 55   | 77   | 6          | 出会い系サイトに登録し高額なポイントを購入したが出会えなかった、子どもが高額なゲーム課金をしてしまったなど          |

#### 4 年代別の苦情相談内容

(件)

| 未成年者(0歳～17歳) |            |    |
|--------------|------------|----|
| 1            | インターネットゲーム | 10 |
| 2            | 商品一般       | 5  |
| 3            | アダルト情報     | 3  |
| 4            | 乳液         | 2  |

(件)

| 18歳・19歳 |             |   |
|---------|-------------|---|
| 1       | 商品一般        | 3 |
| 1       | 他の健康食品      | 3 |
| 3       | スマートフォン     | 2 |
| 3       | 電話関連機器・用品   | 2 |
| 3       | オートバイ       | 2 |
| 3       | 金融関連サービスその他 | 2 |

(件)

| 40歳代 |             |    |
|------|-------------|----|
| 1    | 商品一般        | 27 |
| 2    | 他の健康食品      | 12 |
| 3    | 賃貸アパート      | 8  |
| 3    | フリーローン・サラ金  | 8  |
| 5    | スマートフォン     | 6  |
| 5    | 出会い系サイト・アプリ | 6  |
| 5    | 他の内職・副業     | 6  |
| 8    | 普通・小型自動車    | 5  |
| 8    | モバイルデータ通信   | 5  |
| 10   | シャンプー       | 4  |
| 10   | 養毛剤         | 4  |
| 10   | 電子タバコ       | 4  |
| 10   | 歯科治療        | 4  |
| 10   | 役務その他サービス   | 4  |

(件)

| 20歳代 |               |    |
|------|---------------|----|
| 1    | 脱毛エステ         | 17 |
| 2    | 他の内職・副業       | 16 |
| 3    | 商品一般          | 15 |
| 4    | 電気            | 9  |
| 5    | ビジネス教室        | 5  |
| 5    | 他の娯楽等情報配信サービス | 5  |
| 5    | 出会い系サイト・アプリ   | 5  |
| 5    | 役務その他サービス     | 5  |
| 9    | 賃貸アパート        | 4  |
| 9    | 修理サービス        | 4  |
| 9    | フリーローン・サラ金    | 4  |
| 9    | 光ファイバー        | 4  |

(件)

| 50歳代 |             |    |
|------|-------------|----|
| 1    | 商品一般        | 69 |
| 2    | 賃貸アパート      | 16 |
| 3    | 他の健康食品      | 12 |
| 4    | フリーローン・サラ金  | 10 |
| 5    | 化粧品         | 8  |
| 5    | 携帯電話サービス    | 8  |
| 5    | 相談その他       | 8  |
| 8    | 歯磨き粉        | 6  |
| 8    | 電子タバコ       | 6  |
| 8    | 役務その他サービス   | 6  |
| 11   | 乳液          | 5  |
| 11   | 金融関連サービスその他 | 5  |
| 11   | 映像配信サービス    | 5  |

(件)

| 30歳代 |             |    |
|------|-------------|----|
| 1    | 商品一般        | 21 |
| 2    | 他の内職・副業     | 9  |
| 3    | 役務その他サービス   | 7  |
| 4    | 他の健康食品      | 5  |
| 5    | ミネラルウォーター   | 4  |
| 5    | 他の玩具・遊具     | 4  |
| 5    | 賃貸アパート      | 4  |
| 5    | 携帯電話サービス    | 4  |
| 5    | 出会い系サイト・アプリ | 4  |
| 10   | 四輪自動車       | 3  |
| 10   | 借家          | 3  |
| 10   | 外国為替証拠金取引   | 3  |
| 10   | フリーローン・サラ金  | 3  |

(件)

| 60歳代 |            |    |
|------|------------|----|
| 1    | 商品一般       | 84 |
| 2    | 役務その他サービス  | 16 |
| 3    | 他の健康食品     | 13 |
| 3    | 光ファイバー     | 13 |
| 5    | 養毛剤        | 11 |
| 6    | 電気         | 10 |
| 7    | 化粧クリーム     | 9  |
| 8    | 携帯電話サービス   | 8  |
| 8    | 他の行政サービス   | 8  |
| 10   | アダルト情報     | 6  |
| 11   | 乳液         | 5  |
| 11   | 修理サービス     | 5  |
| 11   | フリーローン・サラ金 | 5  |

(件)

| 70歳以上 |             |     |
|-------|-------------|-----|
| 1     | 商品一般        | 106 |
| 2     | 他の健康食品      | 29  |
| 3     | 携帯電話サービス    | 25  |
| 4     | 電気          | 14  |
| 4     | 金融関連サービスその他 | 14  |
| 6     | 光ファイバー      | 12  |
| 7     | 乳液          | 11  |
| 7     | 電気温水器       | 11  |
| 7     | 役務その他サービス   | 11  |
| 10    | 化粧品         | 9   |
| 10    | 修理サービス      | 9   |
| 12    | 養毛剤         | 8   |
| 12    | 固定電話サービス    | 8   |

# 5 相談者の居住市町村別相談件数

(件)

| 市 町 村 名   | 苦情相談  | 問合せ | 計     |
|-----------|-------|-----|-------|
| 松 江 市     | 1,098 | 171 | 1,269 |
| 浜 田 市     | 105   | 11  | 116   |
| 出 雲 市     | 410   | 70  | 480   |
| 益 田 市     | 202   | 36  | 238   |
| 大 田 市     | 77    | 9   | 86    |
| 安 来 市     | 110   | 7   | 117   |
| 江 津 市     | 83    | 14  | 97    |
| 雲 南 市     | 104   | 14  | 118   |
| 市 計       | 2,189 | 332 | 2,521 |
| 奥 出 雲 町   | 44    | 3   | 47    |
| 飯 南 町     | 18    | 2   | 20    |
| 川 本 町     | 11    | 3   | 14    |
| 美 郷 町     | 25    | 5   | 30    |
| 邑 南 町     | 41    | 6   | 47    |
| 津 和 野 町   | 20    | 1   | 21    |
| 吉 賀 町     | 30    | 3   | 33    |
| 海 士 町     | 6     | 0   | 6     |
| 西 ノ 島 町   | 5     | 0   | 5     |
| 知 夫 村     | 4     | 0   | 4     |
| 隠 岐 の 島 町 | 29    | 3   | 32    |
| 町 村 計     | 233   | 26  | 259   |
| 県 外       | 10    | 2   | 12    |
| 不 明       | 165   | 48  | 213   |
| 総 計       | 2,597 | 408 | 3,005 |