

## 令和6年度 東部管内消費生活相談の概要

—相談件数は増加、70歳以上の相談件数が過去最高、高齢層からの相談増加が顕著に—

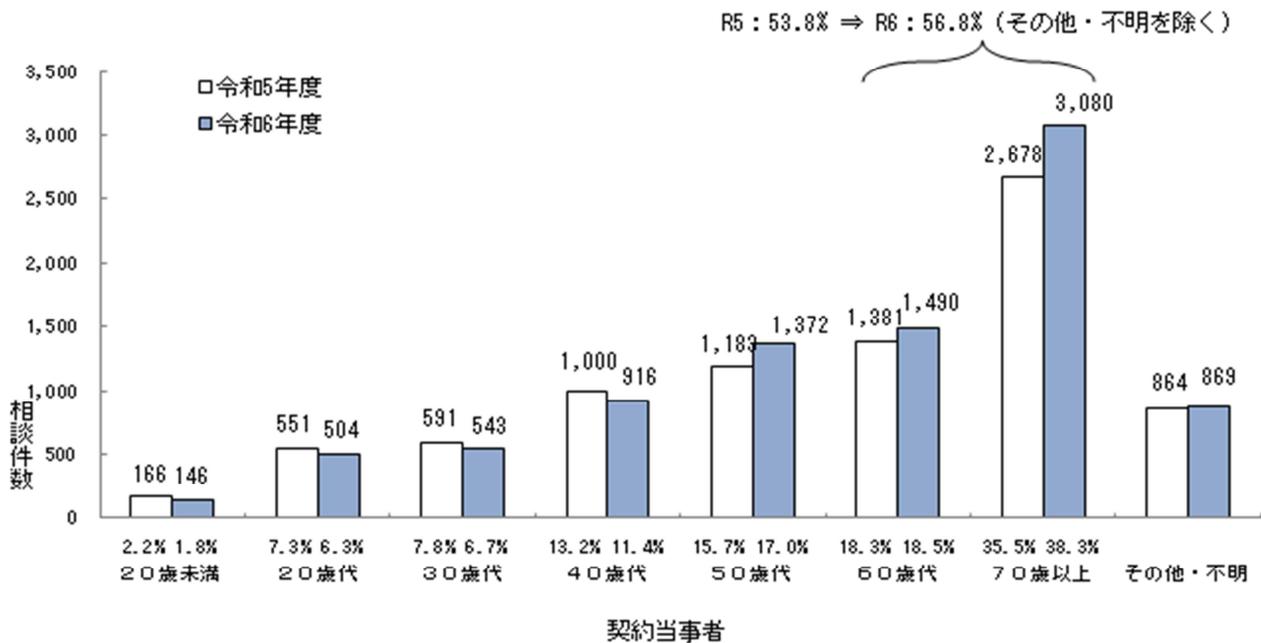
令和6年度に東部県民生活センター及び東部管内市町で受け付けた消費生活相談は、8,920件（前年度比106.0%）と相談件数が増加し、過去5年間で最多となりました。

また、相談件数全体に占める60歳以上の件数の割合も56.8%（前年度53.8%）と増加しました。さらに、70歳以上では、全体の38.3%（前年度35.5%）を占め、相談件数も前年度より402件増え3,080件で過去最高となり、高齢層の相談件数の増加が顕著となっています。

### 1 相談受付件数

相談受付機関		令和6年度 相談件数	令和5年度 相談件数	前年度比
県	東部県民生活センター	1,487件	1,538件	96.7%
市町	賀茂広域消費生活センター・管内市町センター等	7,433件	6,876件	108.1%
東部管内計		8,920件	8,414件	106.0%

### 2 契約当事者の年代別相談件数



○相談件数は506件増加し、相談受付件数全体に占める60歳以上の相談件数の割合は過半数をはるかに超えており、中でも高齢層(70歳以上)については、相談件数と相談件数全体に占める割合ともに増加が顕著で、いずれも過去最高となりました。

○高齢な方を消費者被害から守るためには、被害の早期発見や未然防止、各地域での効果的な見守りが重要となります。

○県では、相談の大部分を占める高齢者を消費者被害から守るべく、高齢者向けの「消費者教育出前講座」や「シニア向けデジタル活用講座」を実施します。



### 3 商品別（第一商品自然分類）相談の内訳 ※商品一般（商品内容が特定できない相談）を除く

順位	令和6年度	件数	順位	令和5年度	件数
1	化粧品	687	1	化粧品	544
2	健康食品	381	2	健康食品	297
3	フリーローン・サラ金	257	3	フリーローン・サラ金	258
4	他の役務サービス	241	4	屋根工事	226
5	エステックサービス	192	5	賃貸アパート・マンション	214

○化粧品や健康食品の定期購入に関する相談、ガス給湯器の点検やパソコンに突然表示される偽警告画面への対処に関する相談、脱毛エステサロンの閉鎖(休業)に伴う返金や解約に関する相談が目立っています。

○30歳代まではゲーム課金や脱毛エステに関する相談が、40歳代では賃貸アパートや借金返済、50歳代と60歳代では化粧品、70歳以上ではガス給湯器や健康食品に関する相談が多くなっています。

### 4 急増した特徴的な消費者トラブル

SNSに表示される広告を端緒とするネット通販や定期購入に関する相談は、全世代で増加傾向にあります。

広告の「縛りなし」との表現を「1回限り」のことだと思ったら「いつでも解約できる定期購入」の意味であったとか、商品を購入後に販売業者から「欠品のため〇〇ペイ等のコード決済アプリで返金する」と言われ、返金手続きをしているうちに「送金」していた、といった返金詐欺に関する相談が増加傾向にあります。

また、若年層では、脱毛エステに関する相談が、高齢層では「無料で点検する」と言って高額な交換代金を請求される給湯器の訪問販売(点検商法)が急増しました。

《急増した相談内容と相談件数》

相談内容	R 6	R 5
ネット通販	2,261	2,194
ネット広告	1,407	1,135
定期購入	1,016	803
SNS 関連	778	697
給湯器（点検商法）	307(251)	99(54)
脱毛エステ	157	60
返金詐欺	48	20

### 5 多額の現金をだまし取られる副業や投資等のもうけ話に関する相談状況

SNS上で著名人を名乗る投資話や投資グループ内で勧誘されるもうけ話、すき間時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブルに関する相談は、高止まりの傾向にあります。

特に、被害額は高齢層で高く、70歳以上が最も高額です。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復が困難なケースが多いため、不安に思ったら、振り込む前にご相談ください。

	令和6年度		令和5年度	
	全体	うち70歳以上(割合)	全体	うち70歳以上(割合)
相談件数	355件	43件(12.1%)	400件	44件(11.0%)
平均契約購入金額	3,402,500円	5,206,839円	2,462,429円	4,842,612円
平均既支払額	2,731,591円	5,550,908円	2,193,414円	5,119,573円
平均救済金額	652,963円	352,667円	407,746円	250,830円

☆おかしいな、不安だなと思ったら、県民生活センター、居住市町の消費生活センター・相談窓口へご相談ください。

#### 静岡県東部県民生活センター 消費生活相談窓口

月～金（祝日を除く）の午前9時から午後4時 TEL 055-952-2299

☆ 消費者ホットライン(市町消費生活相談窓口) ☆

TEL 188 だまされるの188 (いやや) !