

SNSをきっかけとしたトラブルに御注意

～令和5年度の京都府における消費生活相談の概要を取りまとめました～

■令和5年度の府内の消費生活相談窓口での相談件数は20,047件（前年度比94.4%）。
■SNSをきっかけとしたトラブルの相談が増加しており、令和元年度の3倍以上となりました。また、お試しの定期購入の相談が引き続き最も多くなっています。

1 特徴（概要は別紙参照）

● SNSに関する相談は5年間で3倍以上に増加

SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談は令和元年度の3倍以上に増加しています。

（⑤1,626件、前年度比117.3%、④1,386件、①526件）

【事例】 SNSをきっかけとしたFX投資詐欺

● お試しの定期購入に関する相談が引き続き最多

健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談が引き続き最も多くなっています。

令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

（⑤1,852件、前年度比87.0%、④2,128件）

【事例】 初回お試しで注文し意図せず定期購入になり、解約のために追加料金を請求される

● インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は高止まり

ネット通販に関する相談は、近年高止まり傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も高止まりの状況です。（⑤1,358件、前年度比76.7%、④1,770件）

【事例】 偽サイトでブランド品を購入し商品未着・連絡不能

● 18・19歳からの相談は横ばい

令和4年4月に成年年齢が18歳に引下げられましたが、その影響によると思われる相談件数の増加は認められず、全体の相談件数とほぼ同様の傾向です。

（⑤261件、④300件、③231件）

【事例】 消費者金融で借入させ、副業教材を購入させる詐欺

電気会社の変更で電気代が安くなると勧誘するが実際は高額

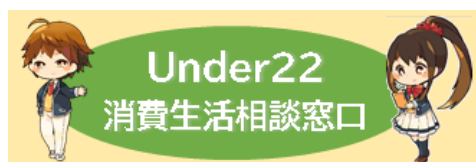
2 消費者トラブルを未然に防ぐために

- SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。簡単に儲かることはありません。儲け話には安易に応じないようにしましょう。
- ネット通販では、不審な偽サイトではないか、意図せず定期購入になっていないかなど、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう。
- 高齢者の相談割合も依然高い水準です。突然の訪問勧誘、電話勧誘に対して、曖昧な返事はせず、きっぱりと断りましょう。通話録音装置など防犯アイテムの利用、在宅中も常時留守番電話の設定にして、電話に直接は応答しない対策（居留守電）もトラブル予防として有効です。
- 若年者に消費者金融の借入をさせる投資や副業は詐欺を疑いましょう。若年者向けの消費生活相談専用窓口を開設しています。悩んでないで、まず相談を！

- ・ 若年消費者ほっとダイヤル（075-671-0044）



- ・ Under22 消費生活相談窓口
(https://www.pref.kyoto.jp/shohise/young_soudan.html)



令和5年度消費生活相談概要

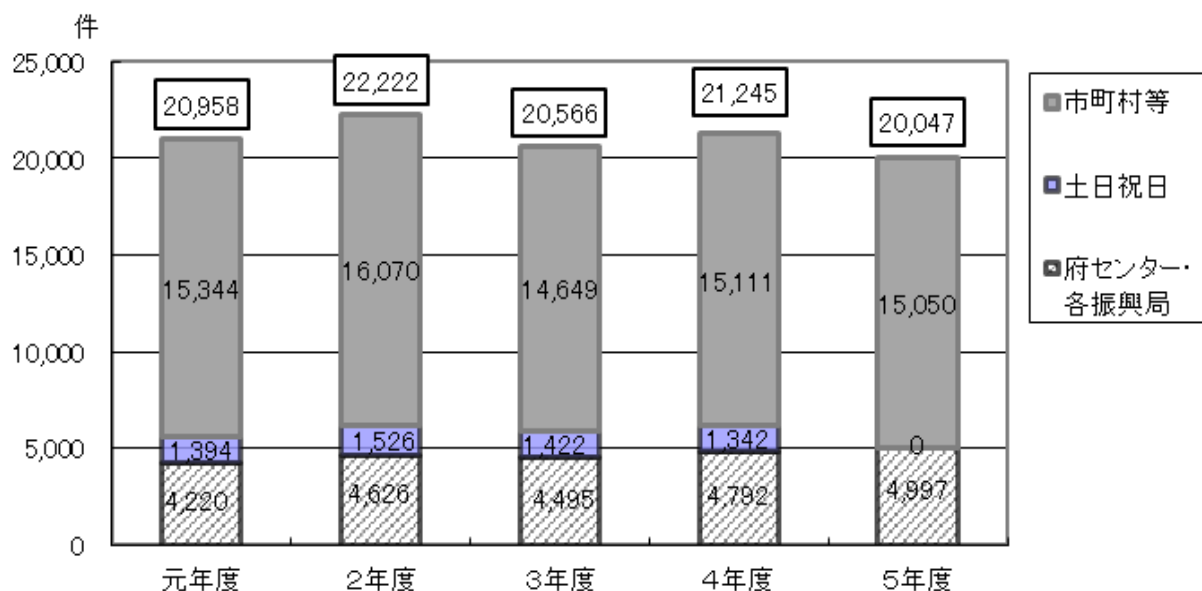
1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和5年度に市町村等を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 20,047件（前年度比94.4%、④21,245件）となっています。
ここ数年の状況としては、令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増した以外は、概ね20,000件程度の件数となっています。

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和6年6月末日時点の相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で分析した。

※ 京都府及び京都市で共同実施していた土日祝日電話相談は令和4年度まで実施

【図表1】消費生活相談件数の推移



(1) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、迷惑メールや架空請求を含む「商品一般^(※1)」が1,897件と最も多く、9.5%を占めています（前年度比97.7% ④1,941件）。次いで、「化粧品」、「役務その他^(※2)」が上位を占めています。
「化粧品」「健康食品」は、インターネット通販における、いわゆる「お試し定期購入」に関するものが多く含まれています。

※1 商品一般：商品の相談であることが明確であるが、何であるか特定できない、または特定する必要のない相談
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2020年版）
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による（以下「PIO-NET分類」という。）

※2 役務その他：サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

【図表 2】商品・役務別相談件数（小分類）

順位	3 年度		4 年度		5 年度	
1位	商品一般	1,861	商品一般	1,941	商品一般	1,897
2位	化粧品	1,047	化粧品	1,766	化粧品	1,352
3位	役務その他	1,043	役務その他	1,038	役務その他	1,052
4位	不動産貸借等	912	不動産貸借等	869	不動産貸借等	856
5位	健康食品	649	健康食品	680	健康食品	688
6位	娯楽等情報配信サービス	633	理美容	600	他の教養・娯楽	569
7位	他の教養・娯楽	623	他の教養・娯楽	559	住宅工事	499
8位	移動通信サービス	589	紳士・婦人洋服	529	金融商品等	495
9位	インターネット通信サービス	577	娯楽等情報配信サービス	521	自動車	469
10位	紳士・婦人洋服	540	インターネット通信サービス	506	インターネット通信サービス	464

【用語】(PIO-NET 分類)

商品一般	迷惑メール、架空請求、覚えのない配達物、不審文書等
化粧品	美容液、ハンドクリーム、ヘアトニック、シャンプー、染毛剤、毛髪着色料、制汗・消臭剤、脱毛剤、歯みがき粉等
役務その他	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品、サプリメント等
理美容	理髪店・美容院でのサービス、美顔・送信・脱毛エステ・まつ毛エクステ、日焼けサロン、各種セラピー等
他の教養・娯楽	分類項目に該当が無い教養・娯楽。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等を含む

PIO-NET 分類の商品別分類は大・中・小分類の 3 段階

例：大分類 食料品
 中分類 他の食料品
 小分類 健康食品

《相談事例》

不審なSMSによる架空請求（「商品一般」の例）

携帯に「料金のことでお尋ねしたい」というメッセージがSMSで届いた。SMSに記載された電話番号に架電したところ、「1年前に登録した有料サイトの料金45万円が未払いで、1週間以内に支払わないと訴訟する。」と言われた。不審な架空請求ではないか。（70歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 身に覚えのない未納料金を請求され、コンビニ等で電子マネーカードを購入するよう指示し、番号を教えさせる方法は全て詐欺です。
- ・ 非通知や知らない番号からの電話は、出ない、話を聞かない、かけ直さないことがトラブル防止に効果的です。
- ・ 不明な点がある場合は、事業者の本来の連絡先を自分で調べて、問い合わせてください。
- ・ 不安を感じる場合は、消費生活センターや警察に相談してください。

暮らしのレスキューサービスでのトラブル（「役務その他」の例）

深夜に借家の鍵が開かなくなりネットで調べた業者に電話したところ、「費用は解錠なら5千円～2万円」と言われ、高くても2万円と思い依頼した。実際の作業では「この鍵だと2万円～5万円で型番を見ないと分からない。解錠してから計算する。」と言われた。そのうち窓が開いていることに気が付き、中から鍵を開けた。鍵の型番を見ることもなく5万円を請求されたが、2万円以上は支払いたくない。（50歳代女性）

ワンポイントアドバイス

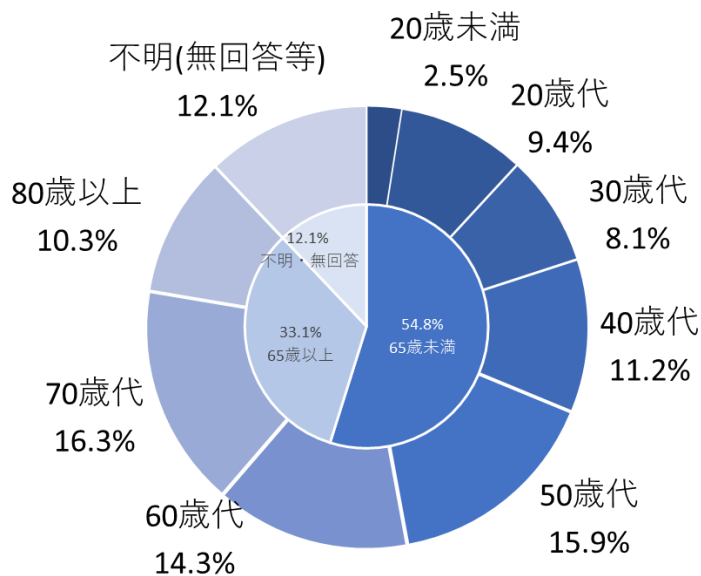
- ・ 「暮らしのレスキューサービス」とは、トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活のトラブルに際して事業者が駆けつけて対処するサービスを指します。
- ・ チラシやホームページの表示や電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- ・ 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- ・ 料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。
- ・ 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断りましょう。
- ・ トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう。

(2) 年齢層別相談件数

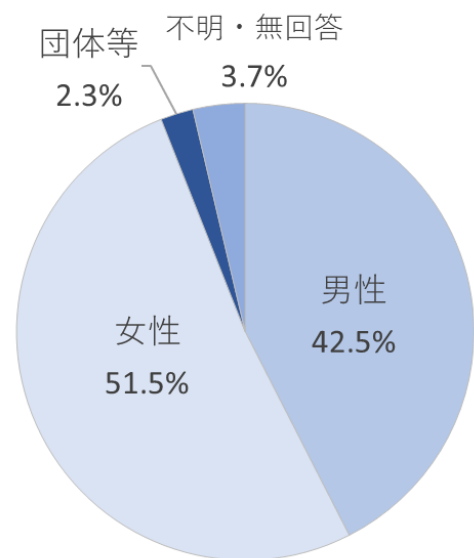
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、50歳代から70歳代の相談件数が多くなっています。また、65歳以上が3分の1を占めています。
- 男女別では、女性からの相談が51.5%とやや多くなっています。

【図表3】契約当事者の年代別割合



【図表4】契約当事者の性別割合



イ 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 20歳代、30歳代及び40歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借等」に関する相談が上位となっています。
- 30歳代以上の全ての年齢層で、内容の特定できない商品や架空請求を含む「商品一般」の相談が多く寄せられています。
- 通信販売で購入する際に、「申込みは簡単にできたが、なかなか解約できない」といった、いわゆる「お試し定期購入」の相談が多く含まれるため、複数の世代で「化粧品」が、上位に入っています。
- 20歳代では、他の年代には無い「理美容」が上位に入っていることが特徴的です。
- また、20歳未満では、他の年代にはないオンラインゲーム関連の相談を含む「他の教養・娯楽」が1位となっています。

【図表5】契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

年齢層	1位		2位		3位	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
20歳未満	他の教養・娯楽	123	商品一般	27	化粧品	26
20歳代	理美容	205	不動産貸借等	182	内職・副業	119
30歳代	不動産貸借等	179	商品一般	115	役務その他	82
40歳代	商品一般	178	不動産貸借等	147	化粧品	130
50歳代	化粧品	292	商品一般	279	役務その他	154
60歳代	化粧品	367	商品一般	254	役務その他	142
70歳以上	商品一般	605	化粧品	412	役務その他	269

《相談事例》

賃貸住宅退去時の費用負担

1年前に賃貸マンションを退去したが、管理会社から退去の立ち会いは不要と言われたため、立ち会い確認は行っていない。管理会社から壁紙やドアの修理代等で40万円を請求されたが、心当たりのない項目があったので証拠写真を求めたがずっと連絡はなかった。先週突然、保証会社から60万円の請求書が届き、電話で問合わせると修理代40万円と遅延金20万円と説明があった。改めて管理会社に電話で証拠写真を求めたが返事はない。修理代の金額に納得できない。（契約者：20歳代女性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 入居時及び退去時には、賃借人と家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）との立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにしましょう。
- ・ 退去に備えて、入居時に室内の写真を撮っておく（日付入り）ことも有効な手段です。
- ・ 退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求めるようにすることが大切です。家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）】

原状回復とは、賃借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること。

（賃借人負担とされる事例）

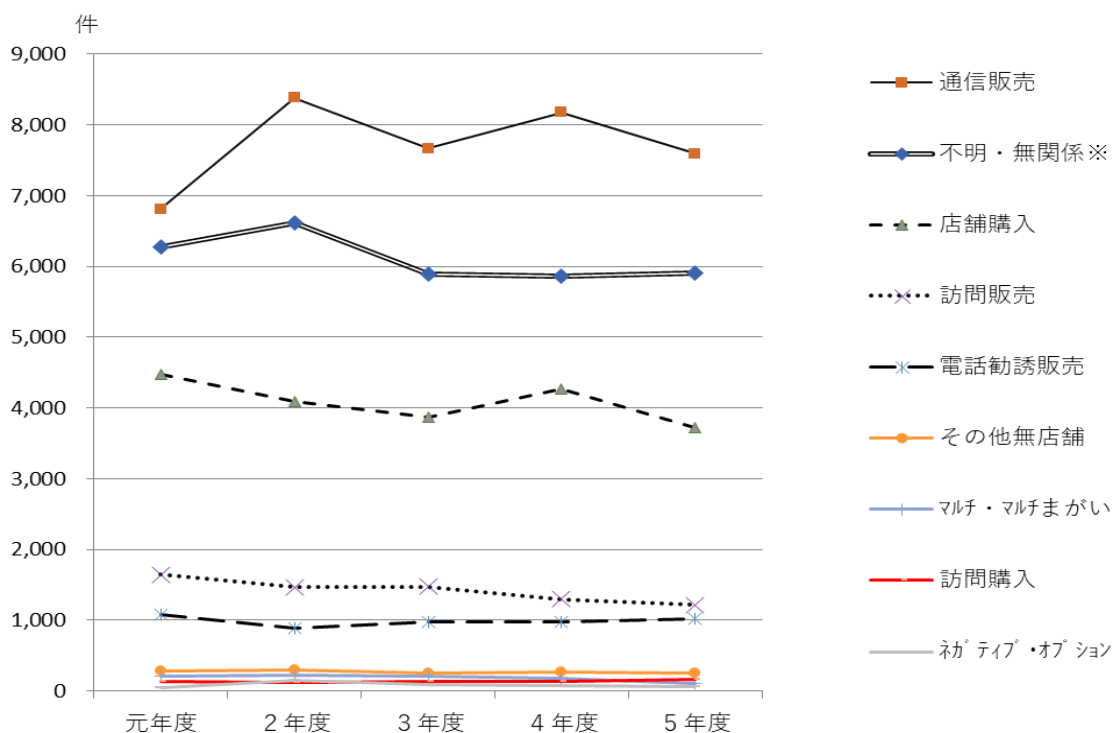
次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され賃借人負担とされる場合が多い。

- ① タバコのヤニや臭い
- ② ペットによる柱等の傷や臭い
- ③ 重量物を掛けるために開けた釘穴・ねじ穴
- ④ 予め設置された照明器具用コンセントを使用せずに天井に直接設置した照明

(3) 販売購入形態別相談件数

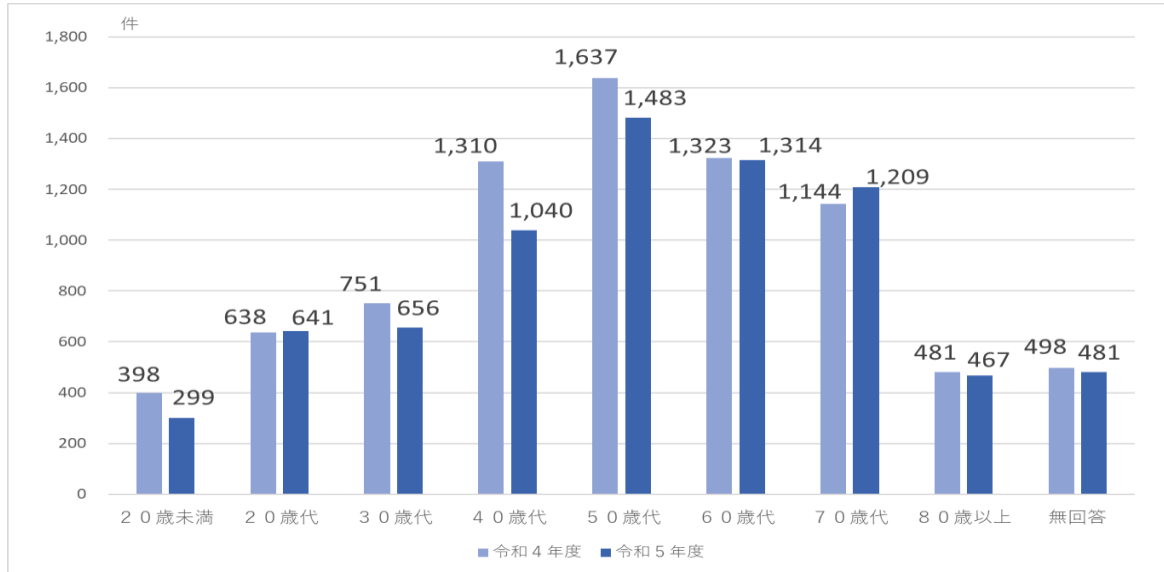
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、7,590件（37.9%）と高止まりしています。（前年度比92.8%、④8,180件）。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は20歳代で多く、「訪問販売」の件数は20歳代、70歳以上で多くなっています。

【図表6】販売購入形態別相談件数

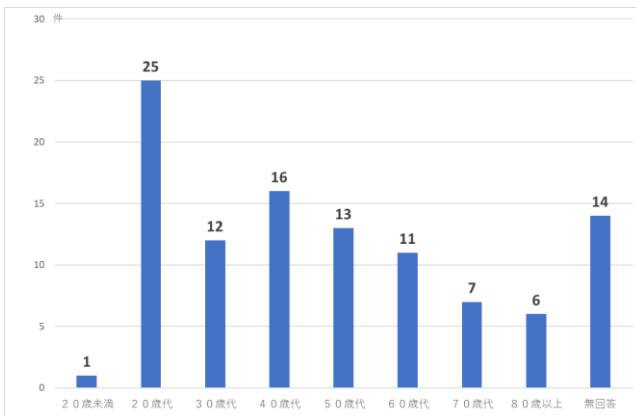


※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

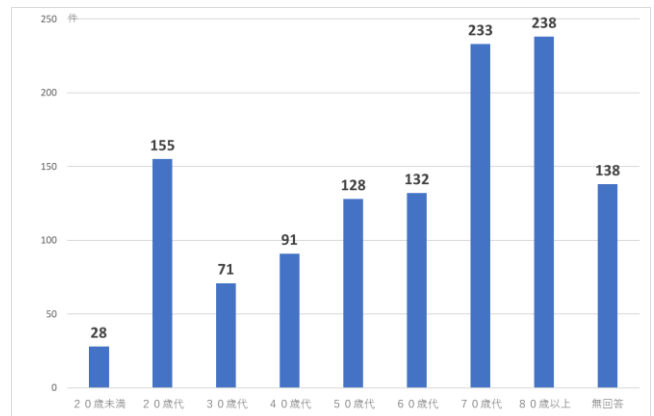
【図表 7】 「通信販売」 契約当事者年代別相談件数



【図表 8】 「マルチ・マルチまがい」 契約当事者年代別相談件数



【図表 9】 「訪問販売」 契約当事者年代別相談件数

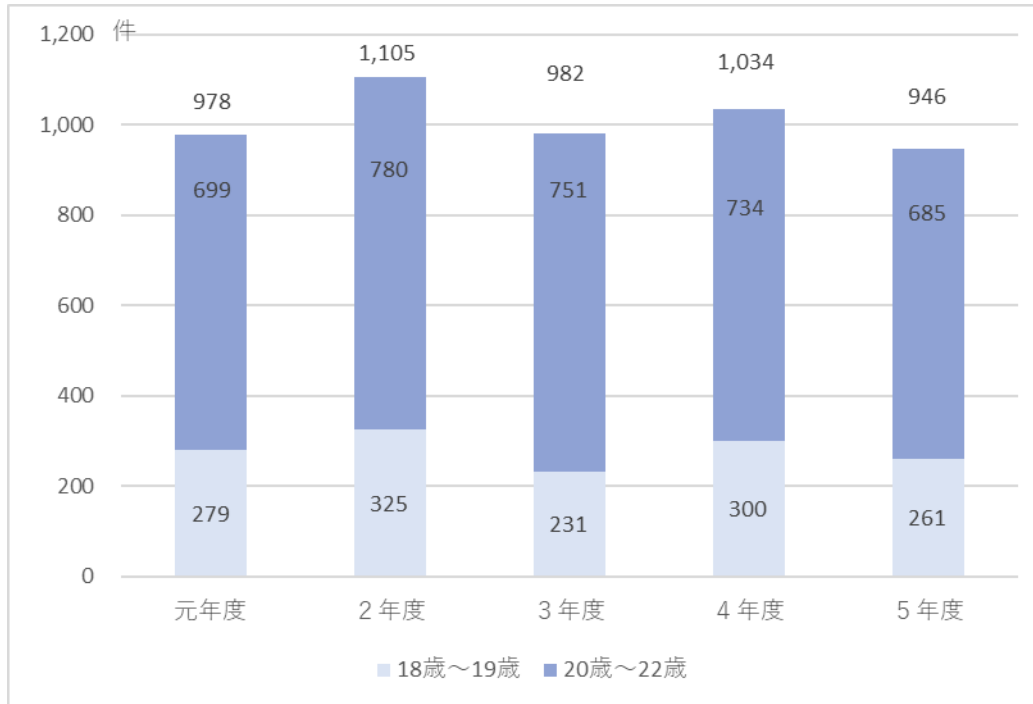


(4) 若年者に関する相談

ア 若年者の相談件数

- 令和4年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられたことを踏まえ、若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の相談状況に注目したところ、若年者の年度別の相談件数は、全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は5%程度で推移しており、特に大きな変化は見られません。18歳・19歳からの相談も同様です。

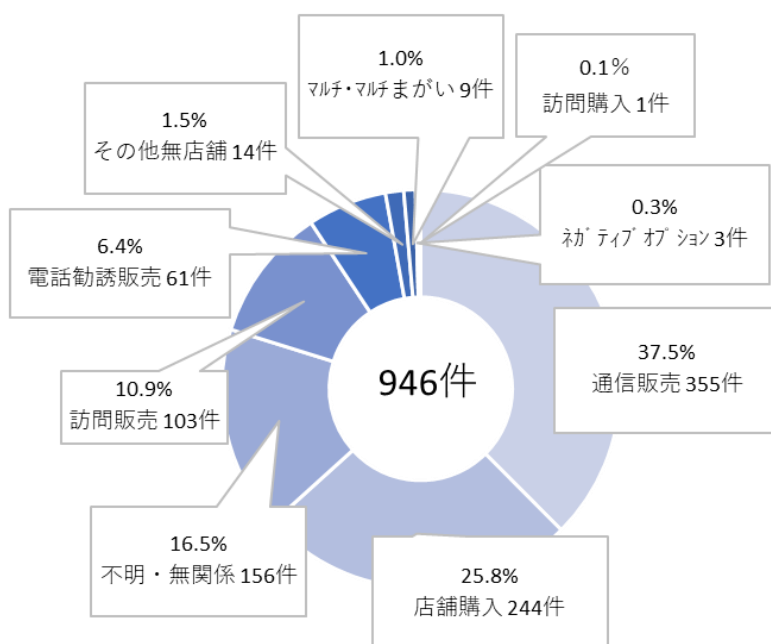
【図表 10】18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和5年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（37.5%）であり、次いで店舗購入（25.8%）となっています。
- マルチ・マルチまがいの割合は、1.0%（④2.5%）に減少しましたが、他の世代に比べると高い比率（全体での割合は0.5%）となっています。

【図表 11】若年者に関する相談（946 件）の販売購入形態別割合



《相談事例》

SNSをきっかけとした投資詐欺（「マルチ・マルチまがい」の例）

SNSでフォローされた女性から紹介された男性からホテルのラウンジで投資の勧誘を受け、内容は複雑で理解できなかったが、数年後には膨れ上がると言われ、消費者金融2社から90万円を借りて、その男性に手渡した。契約書は担当者が保管すると言われ渡してしまった。後日「知り合いを紹介したら金が入る。ブランド品を貸すので儲かっていると嘘をついてでも投資に勧誘してほしい。」といわれ不審に思い、「お金を返してほしい」と伝えたが、「クーリング・オフ期間を過ぎているのでできない」と言われた。どうすればよいか。（20歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。よく考えた上で、不審な場合はきっぱりと断りましょう。
- ・ 断る際は、「お金がない」ではなく、「いりません」ときっぱり断りましょう。
- ・ 消費者金融の借入れを提案された場合は、詐欺を疑いましょう。
- ・ 架空のクレジット決済などをもちかけられたら、絶対に応じてはいけません。

ウ 若年者からの相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっています。これは、脱毛エステ事業者の倒産や経営不振によるサービス提供の停止等に伴う、解約、返金、連絡不能等に係る相談が多いが、4年度（183件）からは減少しています。
- 「内職・副業」は3位から2位になり、件数も4年度（58件）から増加していることが、他の年代には見られない特徴です。

【図表 12】若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

順位	商品・役務名	
1位	理美容	105
2位	内職・副業	70
3位	商品一般	58
4位	不動産貸借等	50
5位	役務その他	47
6位	教室・講座	46
7位	他の教養・娯楽	43
8位	電気	31
9位	娯楽等情報配信サービス	29
10位	医療	28

《相談事例》

脱毛エステに係る解約トラブル（「理美容」の例）

ネット広告に“30万円で全身脱毛の施術が一生受けられる”とあり、脱毛エステを契約したが、1回のみ施術を受けただけで業者が倒産した。クレジット会社に決裁を止めてもらったが、1回分の施術代を払ってほしいと言われ8万円を請求された。高額だが支払わなければならないか。（20歳代女性）

ネットで見つけた副業（「内職・副業」の例）

ネットで副業を検索し、メールを打つだけで月120万円儲かるという広告を見て登録した。業者から電話があり、教材を購入する必要があることや人を紹介すると紹介料が入ると勧められ、消費者金融4社のアプリを入れさせられ、各50万円で合計200万円を借り入れて支払った。後日、ネットで業者名を検索すると詐欺業者との記載があり、警察に相談すると消費生活センターを案内された。（契約者：20歳代男性）

電気の契約切り替え（「電気」の例）

訪問販売で電気会社を変えたら電気代が安くなると言われ契約したが、月2,000円だった料金が、逆に9,000円と高くなったため違約金1万円を支払って解約した。安くなるというのは事実と異なるので返金を求めたいが、業者に対応してもらえるか。（20歳代女性）

ワンポイントアドバイス

【理美容】

- ・ 長期間にわたる契約は「解約しなければならないとき」のことも考え慎重にしましょう。長期間の契約が心配なときは、都度払いができるコースや事業者を選択しましょう。

【内職・副業】

- ・ 「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調するインターネット広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。

【電気】

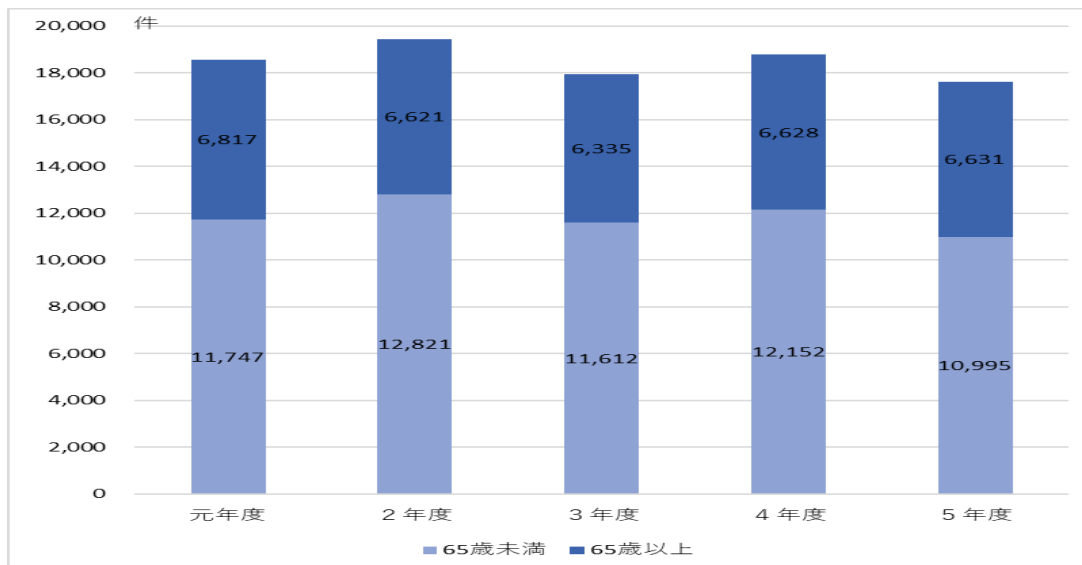
- ・ 電気の契約切り替えについて電話や訪問があった場合は、事業者名を確認するとともに、自らの意思を明確に伝えましょう。
- ・ 切り替え検討の意思が無ければ検針票の記載情報は伝えないようにしましょう
- ・ 電話や訪問での勧誘で契約した場合、クーリング・オフが可能です。（契約日を含め8日以内）

(5) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 令和5年度の高齢者（65歳以上）からの相談は6,631件（前年度比100.05%、④6,628件）で高止まりの状況です。また、全体に占める相談割合は33.1%となっており、前年度より増加（④31.2%）しています。

【図表 13】 65 歳以上、65 歳未満別 消費生活相談件数の推移

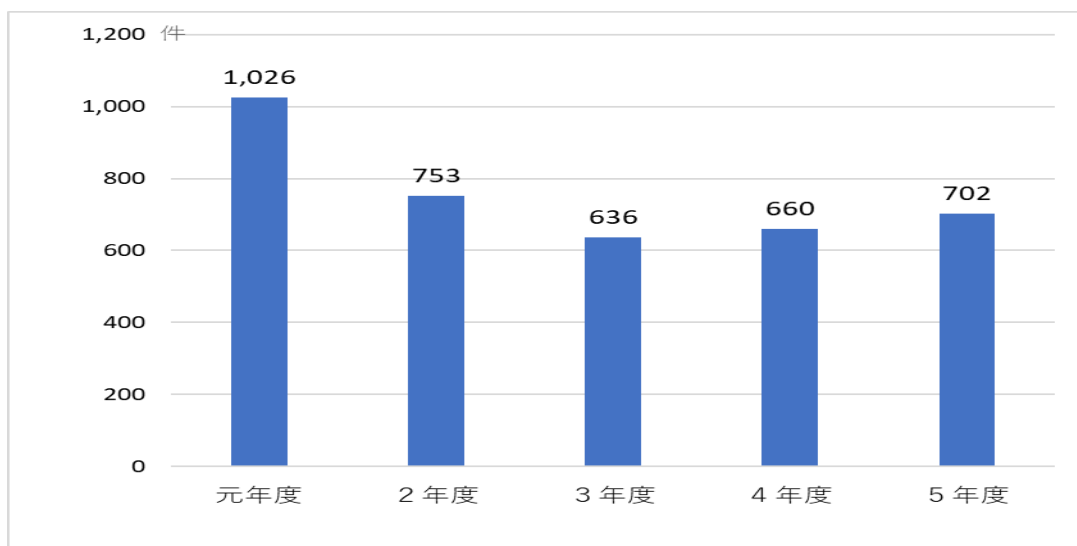


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

イ 詐欺的な手口に関する相談

- 高齢者の相談件数のうち「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」などの詐欺的な手口に関する相談件数は3年度まで減少していましたが、4年度以降は、ゆるやかに増加に転じています。

【図表 14】 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談件数

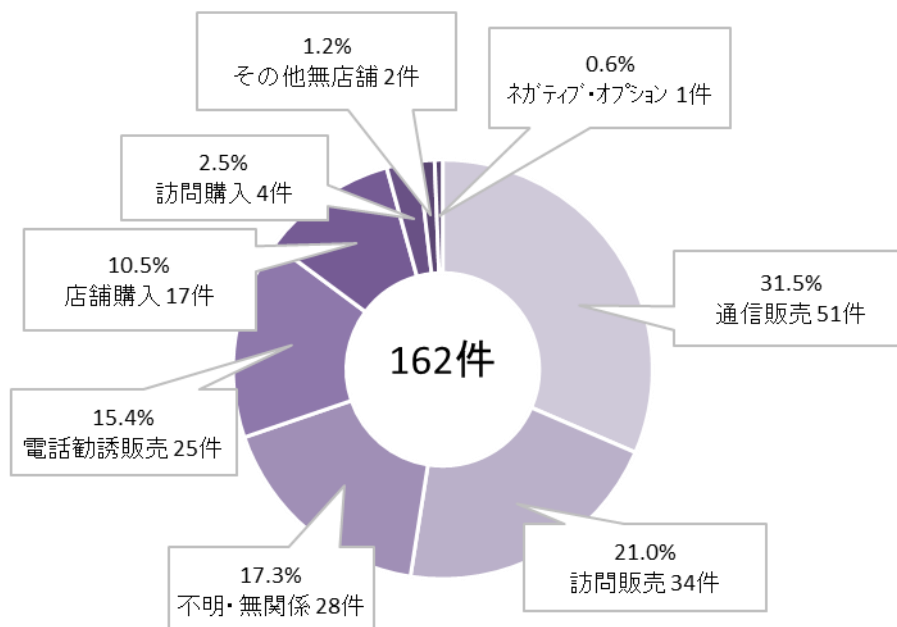


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)に係る相談（家族や施設職員等からの相談を含む）は、162件（高齢者に占める割合2.4%）でした。（④188件）
- 販売購入形態別では、「通信販売」が31.5%と最も多く、家族から、テレビショッピングやインターネット通販で定期購入を繰り返しているといった内容の相談がありました。

※ 判断不十分者：精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET分類による。）

【図表 15】判断不十分(契約当事者)に関する相談(162件)の販売購入形態別割合



《相談事例》

海産物等の電話再勧誘

母親が電話で海産物を勧められ承諾してしまった。以前も同じ業者で高額な魚介類を契約したことがあり、再勧誘をしないよう付記した上でクーリング・オフ通知を出していたがまた勧誘された。業者に発送を止めるよう伝えたが、商品が来た場合はどうしたらよいか。(契約者：80歳代女性)

葬儀料金のトラブル

家族葬は数十万円からというテレビCMを見て、母親の葬儀を依頼し予算が50万円と伝えると「どのプランを選んでもトータルは200万円を超える」と言われた。母の遺体を預かってもらっているので、契約をやめることが難しく仕方なく葬儀を行った。どのプランでも200万円を超えるのであれば、最初から記載してほしい。(60歳代男性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 突然の訪問勧誘、電話勧誘に対して、曖昧な返事はせず、きっぱりと断りましょう。
- ・ 日頃から高齢者本人の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう。
- ・ 少しでも変化に気づいたら、高齢者本人に声をかけ、経緯などを確認しましょう。
- ・ 地域の見守り活動や、成年後見制度の利用も検討しましょう。
- ・ 通話録音装置など防犯アイテムの利用、在宅中も常時留守番電話の設定にして、電話に直接は応答しない対策(居留守電)もトラブル予防として有効です。
- ・ 勧誘を受けて契約をした時点で本人の判断能力が不十分な状態にあったことを証明するため、認知症等の症状がみられる場合は、医師の診断書を入手しておきましょう。

- ・ 葬儀の希望やイメージを考えて情報収集をしましょう。
- ・ 費用や希望をかなえてくれる葬儀社を探しておきましょう。
- ・ 葬儀社との打ち合わせは親族や第三者など複数で行いましょう。
- ・ 見積書を確認しましょう。特に参列者の人数によって増減する項目には注意が必要です。
- ・ トラブルになった場合は消費生活センターなどに相談してください。

2 令和5年度の特徴的な消費生活相談

(1) お試しの定期購入に関する相談

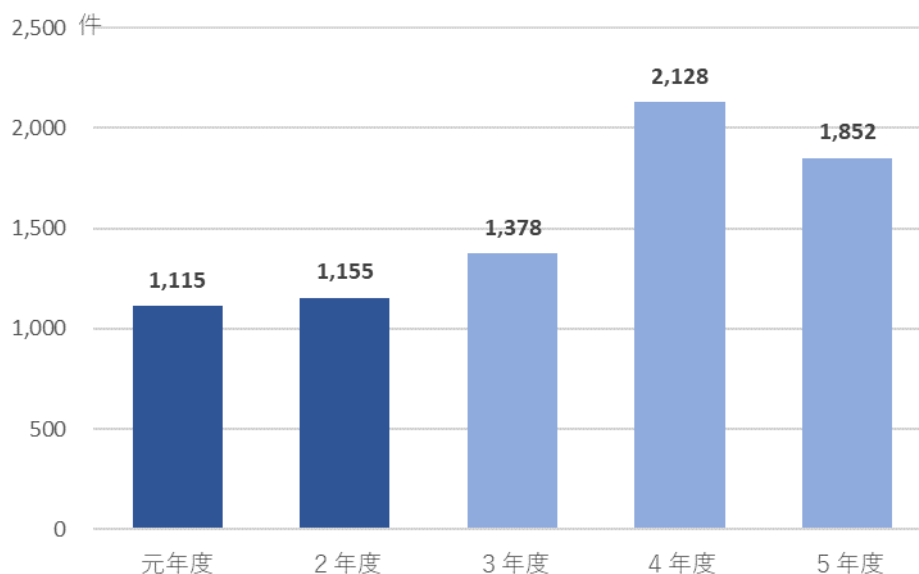
- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は1,852件あり、前年度比87.0%（④2,128件）で引き続き最も多く、高止まりの状況です。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなども窺われ、引き続き注意が必要です。

(※) 参考：【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？ (No.3)】

【国民生活センター 2022年11月30日付公表資料、2023年6月1日:更新】

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130_2.html

【図表16】 お試しの定期購入に関する相談件数



※ ■ PIO-NET 検索条件：従前の独立行政法人国民生活センター公表分に基づく件数

※ ■ PIO-NET 検索条件：令和3年度に新設された内容等キーワード「定期購入」に基づく件数
(新キーワード設定で、より直接的な抽出・分析が可能となったが、令和2年度以前は算出できないため、単純な比較はできない)

◀相談事例▶

お試しの定期購入

SNS広告で見た洗顔料をネット通販で注文する途中、割引クーポンが表示された。“割引クーポンを使用する”にチェック入れた後、最終確認画面に7回の定期購入になることが表示されたため、注文完了ボタンを押さずに終了した。しかし、事業者から受付完了のサンキューメールが届いた。事業者は何度も電話するが繋がらず、解約できない。(50歳代女性)

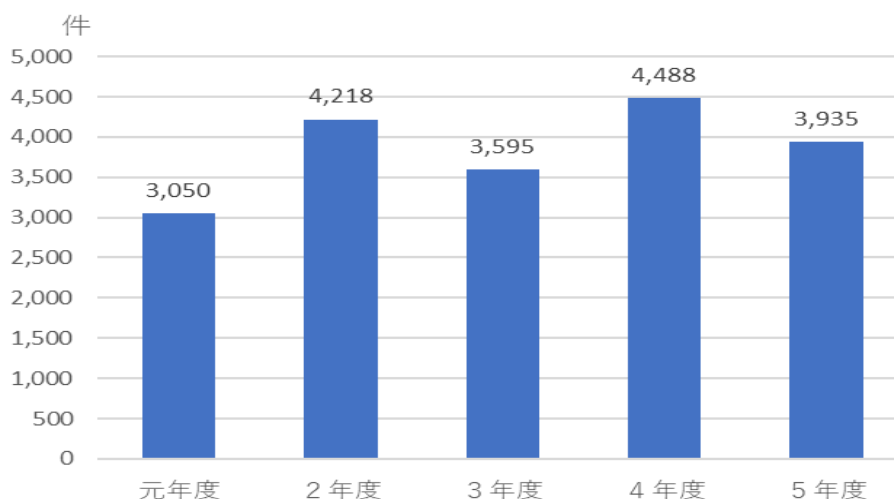
ワンポイントアドバイス

- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しておきましょう。
- ・ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。
- ・ 販売サイトがユーザーを騙し、勘違いをさせるデザインの操作画面になっている場合があるので、注文する前にサイトを隅々まで確認しましょう。
- ・ 未成年者は特に気をつけましょう。親などの親権者の同意を得て申し込みましょう。
- ・ トラブルにあったら電話やメール等の記録を残しましょう。
- ・ 令和4年6月から改正特商法が施行され、詐欺的な定期購入に対する規制は強化されましたが、被害に遭わないよう、意図しない定期購入になっていないか注意しましょう。

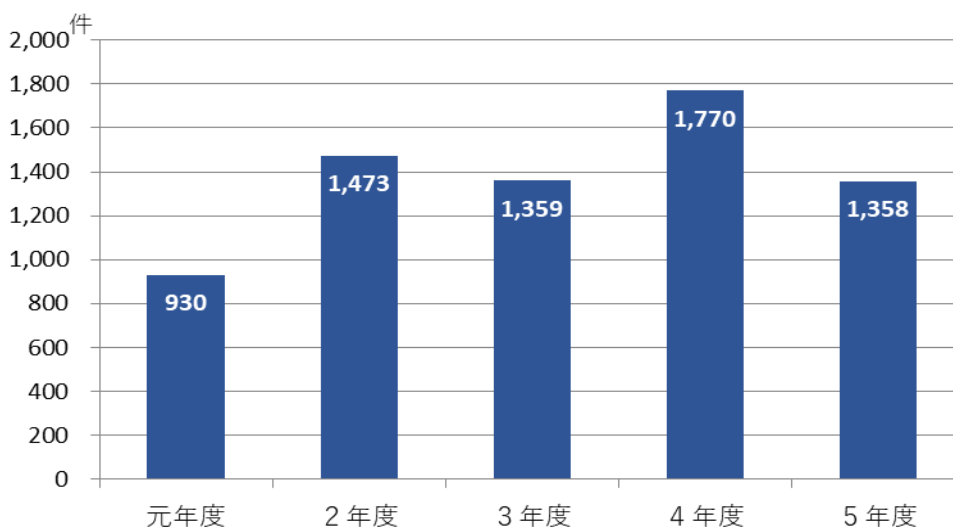
(2) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談は、近年高止まりの傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も高止まりで、1,358件（前年度比76.7% ④1,770件）でした。

【図表 17】 インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



【図表 18】 商品未着・連絡不能等の相談件数



※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。
連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。
なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

《相談事例》

偽通販サイトに関するトラブル

ネット通販でブランド物の財布を注文したが、後から調べると公式サイトとはURLが異なり偽サイトと判明した。キャンセルをするために再度サイトを開けようとするすでに閉鎖されていた。商品はまだ届いていないが、どうしたらよいか。

(20歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ ネット通販では、不審な偽サイトではないか、意図せず定期購入になっていないかなど、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう。
- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。
- ・ お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。
- ・ 先に代金を支払うと、回収に困難が予想されるため、そのリスクはすべて消費者が負うということを認識しましょう。
- ・ 個人名義の銀行口座に代金の振込みはしないようにしましょう。

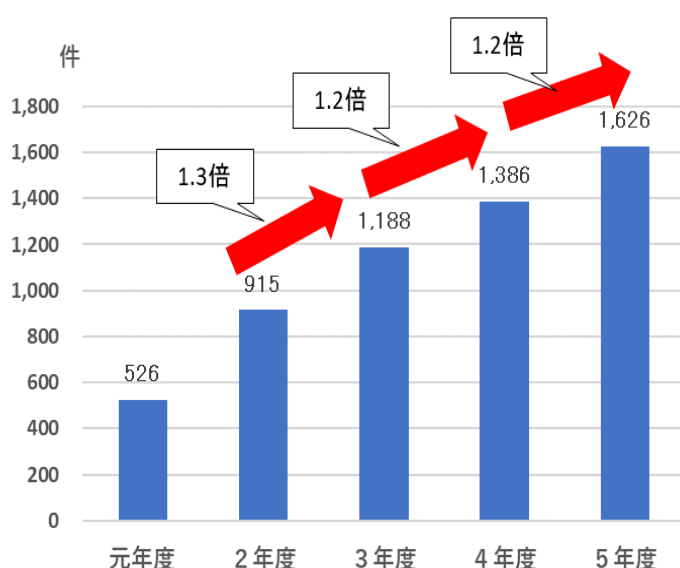
(3) SNSに関する相談

- SNS^(※)に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談件数は1,626件(前年度比117.3% ④1,386件)と、継続して増加し元年度の約3倍となっている。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は50歳代が21%、40歳代、60歳代がそれぞれ17%、20歳代16%、次いで30歳代(11%)となっており、若い世代に限らず幅広い年代でトラブルが発生している。

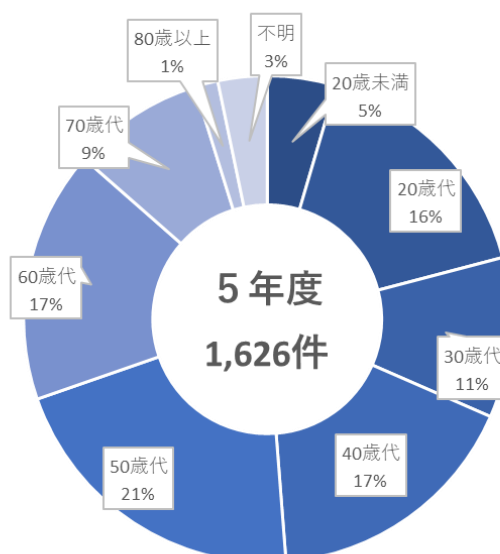
※ SNS (ソーシャル・ネットワーキング・サービス (Social Networking Service))

: ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人がつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

【図表 19】 SNSに関する相談件数



【図表 20】 契約当事者の年齢別相談割合



《相談事例》

SNSをきっかけとした投資詐欺

SNSに“金の売買で儲かる”という著名人の名前のメッセージが届いた。本物だと思い300万円をアプリの口座に振り込んだ。次に700万円を振り込もうとしたところ、金融機関からおかしいのではないかと問われたが、アプリから1,000ドル引き出せたので不審に思わず、別の金融機関から300万円を振り込んだ。先日著名人の「こんなのは詐欺だ」との投稿を見て、自分が投資したものが詐欺だったことに気が付いた。返金してほしい。(80歳代男性)

詐欺的なFX取引の投資

投資グループと思われるところからSNSにメッセージが届き、グループのリーダーの指示でFXを自動売買ソフトで運用して儲ける投資を始めた。取引が3,000万円に達するとパーティーに誘われるなどの勧誘や他のメンバーと競わされて借入をさせられ、結果として1億円をつぎ込んだ。先日、突然出し入れができなくなり、1億円を取り戻すためにはリーダーにさらに5,000万円を出すよう言われた。グループに関わっているとされる大学教授に問合わせると一切関係ないとのことだった。どうすればよいか。(契約者：30歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。簡単に儲かることはありません。儲け話には安易に応じないようにしましょう。
- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。
- ・ 出会い系サイトやマッチングアプリ等の規約をよく読んでから利用しましょう。
- ・ 投資は慎重に行いましょう。
- ・ 個人情報や安易に提供しないようにしましょう。
- ・ 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。

(参考資料)

令和5年度京都府センター及び広域振興局の消費生活相談窓口で受けた相談

■概要

項目		件数		
相談件数		4,997		
契約当事者	性別	男性	2,143	
		女性	2,515	
		不明・その他	339	
		平均年齢	56	
	年齢別	20歳未満	141	
		20歳代	416	
		30歳代	391	
		40歳代	507	
		50歳代	824	
		60歳代	750	
		70歳以上	1,284	
		その他・不明	684	
		職業別	給与生活者	1,737
			自営・自由	304
			家事従事者	377
	学生		249	
	無職		1,491	
	団体		164	
	その他・不明		675	

項目		件数
販売購入形態	店舗購入	894
	訪問販売	306
	通信販売	1,910
	マルチ・マルチまがい取引	37
	電話勧誘販売	246
	ネガティブ・オプション	4
	訪問購入	39
	その他無店舗販売	86
	不明・無関係	1,475

項目		件数
商品大分類	商品一般	435
	食料品	359
	住居品	196
	光熱水品	86
	被服品	245
	保健衛生品	445
	教養娯楽品	372
	車両・乗り物	143
	土地・建物・設備	104
	他の商品	5
	商品計	2,390
	クリーニング	10
	レンタル・リース・貸借	240
	工事・建築・加工	142
	修理・補修	84
	管理・保管	15
	役務一般	28
	金融・保険サービス	406
	運輸・通信サービス	309
	教育サービス	17
	教養・娯楽サービス	430
	保健・福祉サービス	239
	他の役務	380
	内職・副業・ねずみ講	68
	他の行政サービス	36
	役務計	2,404
	他の相談	203
	総計	4,997

■年代別、商品・役務別相談件数（小分類）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	他の教養・娯楽	36	理美容	44	商品一般	30	レンタル・リース・貸借	39	商品一般	81	化粧品	104	商品一般	123
2	娯楽等情報配信サービス	8	レンタル・リース・貸借	41	レンタル・リース・貸借	30	商品一般	34	化粧品	79	商品一般	52	化粧品	105
3	商品一般	7	内職・副業	30	融資サービス	21	化粧品	30	健康食品	42	役務その他	41	役務その他	69