

令和 6 年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

◎総括

1. 相談件数の推移と概況

令和 6 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 3,033 件で、前年度（3,005 件）に比べ 28 件（対前年度比 0.9%）増加した。

主な特徴としては、インターネット通信販売で購入した健康食品や化粧品等に関する定期購入トラブルが増加（同 27.5%増）したことや、インターネットやパソコン使用等に伴う役務に関する相談が増加（同 31.6%増）したことがあげられる。

なお、定期購入に関する相談件数は、統計を取り始めた令和 3 年度以降、最多となった。

また、苦情相談のうち、約 4 割（1,039 件）は通信販売によるものであった。

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 歳代が最多で 533 件（同 15.4%増）。次いで、60 歳代の 500 件（同 2.0%増）、50 歳代 399 件（同 2.7%減）、40 歳代 304 件（同 2.0%増）であった。
- ・ 60 歳以上の契約者に関する相談件数の割合は 43.5%であり、年々高まる傾向にある。
- ・ 未成年者（18 歳未満）の契約にかかる相談件数は 28 件であり、令和 4 年 4 月に施行された改正民法により成人となった 18 歳、19 歳では 27 件であった。これまでのところ、成年年齢引き下げによる若年者のトラブル件数の大幅な増加は見られていない。

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 374 件で最多であった。特に、クレジットカードの不正利用があった、実在する国の機関や事業者をかたって「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、前年度は減少したものの、一転して増加に転じた。その多くは、インターネット通販であり、安価な価格で表示される 1 回目の商品を注文したところ定期購入契約になっていた、解約したいが事業者に連絡が取れない、1 回目で中止するには定価との差額を支払う必要がある、と言われたなどである。

- ・ 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）、パソコン使用中にウイルス感染の警告が出た、質問サイトを利用したところ継続契約になっており解約したいなど、インターネットやパソコン使用に伴う役務に関する相談が多かった
- ・ 昨年度に多く寄せられた「移動通信サービス」や「インターネット通信サービス」など、通信サービス関連の相談は減少した。

4. 特殊販売に関する相談

通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売に関する相談は 1,545 件で、販売方法別に分類すると、通信販売 1,081 件(70.0%)、電話勧誘販売 264 件(17.1%)、訪問販売 125 件(8.1%)の順になっている。