

令和5年度消費生活相談の概要

鹿児島県消費生活センター

令和5年度に、県消費生活センター及び県大島消費生活相談所に寄せられた相談の総件数は4,354件で、令和4年度に比べ95件（2.2%）増加。

相談内容は、「不審な電話やメール」、「副業・投資トラブル」に関する相談が増加したほか、「通信販売での定期購入トラブル」に関する相談が依然として多い状況。

年代別では、若年者層（30歳未満）と高齢者層（60歳以上）が増加傾向。

若年者層のうち20歳代で、フリーローン・サラ金や副業・投資サポートなどに関する相談が増加。

高齢者層については、全般的に「不審な電話やメール、身に覚えのない請求」などが増加。また、年代別の特徴として、60歳代は、フリーローン・サラ金の相談が増加、70歳代以上は、サプリメントや健康食品に関する相談が増加。

1 相談件数

区 分	令和4年度	令和5年度
相談総件数 ^{※1} (対前年度増減)	4,259件 (+1.9%)	4,354件 (+2.2%)
あっせん件数 ^{※2} (対相談総件数比)	405件 (9.5%)	457件 (10.5%)
救 済 額 ^{※3} (件 数)	89,408千円 (558件)	91,658千円 (550件)

※1 相談総件数のうち令和5年度の内訳

県消費生活センター：4,179件、県大島消費生活相談所：175件

※2 あっせん：相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見を聴取して要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行うこと。

※3 救済額：助言による自主交渉や、あっせんなどをすることにより、支払わずに済んだ金額又は事業者から返金があった金額。県で把握した金額のみを計上。

2 相談の特徴

(1) 不審な電話やメールに関する相談が増加

大手通信事業者関連企業を名乗るところから不審な電話があり、身に覚えのない請求を受けたなどの相談が増加【事例1】

○ 令和4年度 78件 → 令和5年度 137件

(2) 副業・投資トラブルの相談が増加

「簡単に稼げる」という交流サイト（SNS）広告の副業サイトから登録し、その後、投資のサポートの勧誘を受け消費者金融に借金をして契約したが、利益どころか借金だけが残ったなど、副業・投資に関する相談が増加した。【事例2】

○ 令和4年度 171件 → 令和5年度 207件

(3) 通信販売での定期購入トラブルの相談が依然として高止まりの状況

SNSの広告を見てお試しのつもりで注文したところ、定期購入となっており、途中解約はできないといった相談が依然として多い（相談総件数の約1割）。

【事例3】

○ 令和4年度 484件 → 令和5年度 441件

(4) 中古自動車の購入・売却に関する相談が増加

○ 令和4年度 28件 → 令和5年度 54件

(5) 不用品の買い取りを口実に訪問し貴金属を買い取る訪問購入の相談が増加

○ 令和4年度 33件 → 令和5年度 39件

3 相談件数の多い商品・役務（上位）

商品・役務名	令和4年度	令和5年度	対前年度増減	主な内容
1 商品一般	443件	502件	13.3%	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
2 保健衛生品	435件	396件	▲ 9.0%	化粧品，育毛剤，シャンプー
3 金融・保険サービス	320件	369件	15.3%	借金，多重債務，クレジットカード，FX投資，暗号資産，投資等
4 運輸・通信サービス	322件	358件	11.2%	光回線，固定・携帯電話サービス
5 食料品	323件	343件	6.2%	サプリメント，健康食品，海産物

4 当事者年代別相談件数と相談内容

[相談件数の多い商品・役務] (上位3位)

(単位：件，%)

区 分	令和4年度		令和5年度		相談件数 増加率	主 な 内 容
	相談件数	構成比	相談件数	構成比		
若年者層 (30歳未満)	442	10.4	480	11.0	8.6	
20歳未満	122		113		△7.4	
①インターネットゲーム	26		26		0	オンラインゲームの課金
②商品一般	9		8		△11.1	当選メール
③脱毛エステ	10		7		△30.0	高額な契約の解約
20歳代	320		367		14.7	
①脱毛エステ	40		33		△17.5	倒産・返金，高額な契約の解約
②他の内職・副業	30		29		△3.3	副業サイト，副業詐欺，SNSによる勧誘
③商品一般	24		22		△8.3	不審な電話・メール，心当たりのない請求
④フリーローン・サラ金	11		20		81.8	借金・多重債務
⑤役務その他サービス	11		20		81.8	副業サポート
一般層 (30歳～59歳)	1,414	33.2	1,384	31.8	△2.1	
30歳代	339		317		△6.5	
①賃貸アパート	18		20		11.1	賃貸住宅の撤去費用
②商品一般	19		16		△15.8	不審な電話・メール，不審な荷物
③役務その他サービス	8		13		65.2	副業サポート契約，偽警告
40歳代	463		469		1.3	
①商品一般	31		29		△6.5	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
②賃貸アパート	11		24		118.2	賃貸住宅の退去費用
③他の健康食品	24		12		△50.0	ダイエットサプリ等
50歳代	612		598		△2.3	
①商品一般	63		58		△7.9	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
②他の健康食品	29		32		10.3	サプリメント，ダイエットサプリメント
③フリーローン・サラ金	16		16		0.0	借金，多重債務
高齢者層 (60歳以上)	1,710	40.2	1,851	42.5	8.2	
60歳代	671		747		11.3	
①商品一般	69		112		62.3	不審な電話・メール，身に覚えのない請求，心当たりのない荷物
②化粧品	60		64		6.7	養毛剤，化粧クリーム等
③他の健康食品	25		26		4.0	サプリメント，健康食品
④役務その他サービス	19		21		10.5	パソコン偽警告
⑤フリーローン・サラ金	11		18		63.6	借金・多重債務
70歳以上	1,039		1,104		6.3	
①商品一般	131		166		26.7	不審な電話・メール，身に覚えのない請求，心当たりのない荷物
②他の健康食品	38		60		57.9	サプリメント，健康食品
③相談その他	36		47		30.6	他に分類されない相談
④固定電話サービス	17		38		223.5	特殊詐欺対策サポートに関する問合せ
⑤役務その他サービス	32		28		△12.5	パソコン偽警告
年齢不明・団体等	693	16.2	639	14.7	△7.8	クレジットカード，身に覚えのない請求
合計 (相談総件数)	4,259		4,354		2.2	