

## 令和6年度上半期 東部管内消費生活相談の概要

-60歳以上の相談件数が過半数を超え、70歳以上の高齢層からの相談が顕著に-

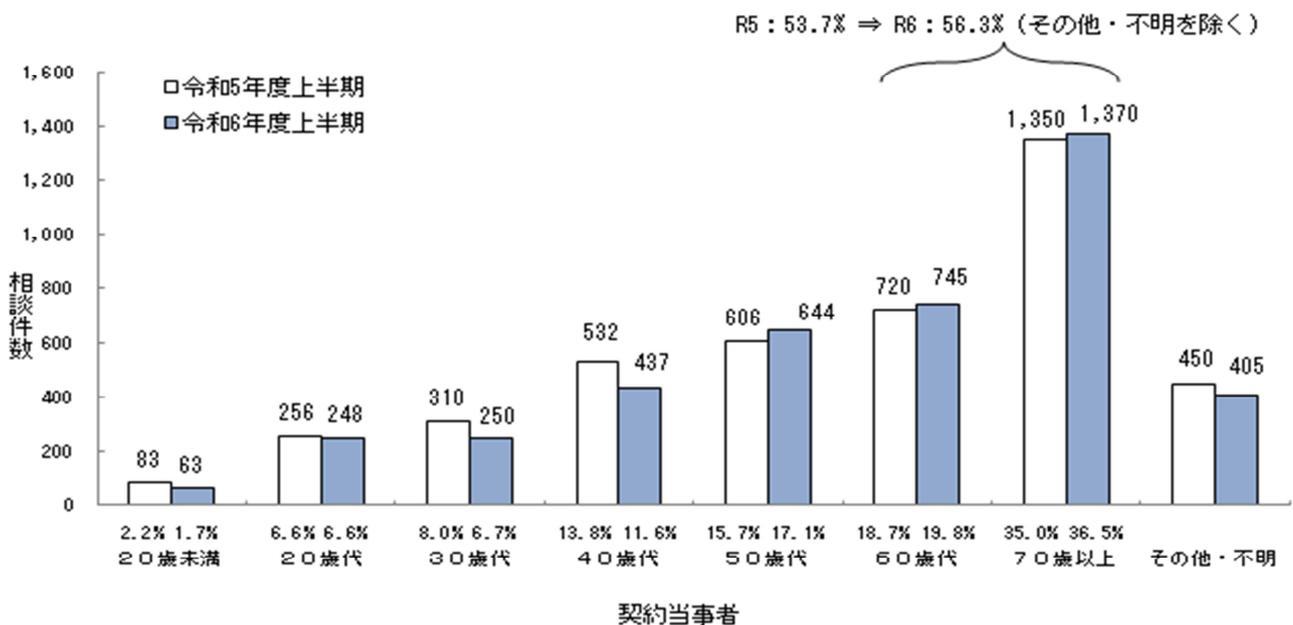
令和6年度上半期に東部県民生活センター及び東部管内市町で受け付けた消費生活相談は、4,162件（前年度比96.6%）と、相談件数が増加した前年同期と同等程度でした。

相談件数全体に占める60歳以上の件数の割合は56.3%（前年度53.7%）と増加しました。さらに、70歳以上では、全体の36.5%（前年度35.0%）を占め、相談件数も1,370件と高齢層からの相談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 上半期 相談件数	令和5年度 上半期 相談件数	前年同期比
県	東部県民生活センター	756件	813件	93.0%
市町	賀茂広域消費生活センター・管内市町センター等	3,406件	3,494件	97.5%
東部管内計		4,162件	4,307件	96.6%

### 2 契約当事者の年代別相談件数



- 相談件数は前年同期とほぼ同等でしたが、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超えており、中でも高齢層（70歳以上）からの相談が顕著です。
- 今年度、県では、相談件数の多い高齢層を対象とした、「高齢者向け消費者教育出前講座」及び「シニア向けデジタル活用講座」を実施しており、当所では合わせて29回実施しました。
- 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。



### 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年度上半期	件数	順位	令和5年度上半期	件数
1	化粧品	342	1	化粧品	271
2	健康食品	204	2	健康食品	144
3	フリーローン・サラ金	137	3	屋根工事	133
4	賃貸アパート・マンション	109	4	フリーローン・サラ金	114
5	他の役務サービス	90		賃貸アパート・マンション	114

○化粧品や健康食品の定期購入に関する相談や借金返済に関する相談、賃貸物件の原状回復費用支払いに関する相談やPCサポート詐欺等の役務その他サービスに関する相談が目立っています。  
○30歳未満ではインターネットゲーム課金や美容に関する相談が、30～40歳代では賃貸アパートや借金返済に相談が、60歳代以上では化粧品や健康食品に関する相談が多くなっています。

### 4 特徴的な消費者トラブル

「給湯器を無料で点検する」と電話があり、契約しているガス会社だと思い来訪を承諾、点検後に「このまま使い続けたら大変なことになる」と交換を勧められ、高額な交換代金を請求される給湯器の点検販売（点検商法）が急増しました。また、注文直後に表示された「割引クーポン」等を選択したことで「定期購入」になっていたなど「定期購入」に関する相談は増加の一途をたどっています。さらに、年代を問わず、インターネット通販に関する相談が多く、SNSなどに表示される広告を端緒とする相談も目立っています。

《特徴的な相談内容・端緒とその件数》

相談内容・端緒	R6 上半期	R5 上半期
給湯器（点検商法）	69 (51)	52 (34)
定期購入	526	389
インターネット通販	1,101	1,109
SNS	370	336
インターネット広告	705	532

### 5 販売購入形態別に見た消費者トラブルの傾向

給湯器や屋根工事の点検商法などの訪問販売は全体の6割以上を、不用品買取や貴金属買取といった訪問購入は全体の8割以上を60歳以上が占めており、昼間在宅している高齢層で高くなる傾向にあります。また、昨年度以降、東部管内地域における県外（首都圏）事業者による営業活動も活発化しています。

販売購入形態 ※不明・無関係を除く	令和6年度上半期		令和5年度上半期	
	全体(割合)	うち60歳以上(割合)	全体(割合)	うち60歳以上(割合)
店舗購入	813 (27.0%)	334 (41.1%)	803 (25.4%)	301 (37.5%)
訪問販売	393 (13.1%)	242 (61.6%)	476 (15.1%)	308 (64.7%)
通信販売	1,421 (47.3%)	708 (49.8%)	1,465 (46.4%)	630 (43.0%)
マルチ・マルチまがい取引	20 (0.7%)	7 (35.0%)	32 (1.0%)	15 (46.9%)
電話勧誘販売	250 (8.3%)	108 (43.2%)	278 (8.8%)	159 (57.2%)
ネガティブ・オプション	16 (0.5%)	11 (68.8%)	13 (0.4%)	5 (38.5%)
訪問購入	78 (2.6%)	67 (85.9%)	73 (2.3%)	53 (72.6%)
その他無店舗販売	15 (0.5%)	3 (20.0%)	16 (0.5%)	5 (31.3%)

☆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）！

