

令和6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6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4,375件で、令和5年度とほぼ同じ水準となった。また、高齢者層（60歳以上）からの相談が44.9%を占め、平成元年度以降最も高くなった。

相談内容は、依然として通信販売に関するものが最も多く、化粧品・健康食品等の定期購入や代引き配達、返金手続きを装い逆に送金させる返金詐欺の相談が増加。

このほか、不審な電話やメール、光回線の電話勧誘などに関する相談も引き続き増加し、副業・投資トラブルに関する相談は減少したものの、高い水準で推移。

あっせん件数の相談総件数に占める割合は13.4%と過去10年間で最も高かった一方、あっせんの途中で事業者と連絡が取れなくなるなど、解決をみなかった件数も増加した。

1 相談件数

区 分	令和5年度	令和6年度
相談総件数 ^{※1} (対前年度増減)	4,354件 (+2.2%)	4,375件 (+0.5%)
あっせん件数 ^{※2} (対相談総件数比)	478件 (11.0%)	587件 (13.4%)
救 済 額 ^{※3} (件 数)	121,385千円 (571件)	70,491千円 (661件)
平均契約購入金額 ^{※4} (対前年度増減)	1,145千円 (+86.6%)	736千円 (△35.7%)

※1 相談総件数のうち令和6年度の内訳

県消費生活センター：4,178件、県大島消費生活相談所：197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。

※4 平均契約購入金額：請求された又は契約した金額の相談1件当たりの平均額。

2 相談の特徴

(1) 通信販売に関する相談が1,639件と最も多く令和5年度より95件増加

①定期購入の解約等に関する相談が増加

通販サイトの化粧品・健康食品等の購入に際し「お試し注文したら定期購入だった。解約には差額の支払いが必要と言われた」、「解約したいが電話がつかない」など、定期購入の解約や返金に関する相談が増加。

○ 令和5年度 441件 → 令和6年度 531件

②代引き配達に関する相談が増加

通販サイトを見て代引き配達を利用したところ「届いた商品が偽物だったが販売業者と連絡が取れない」、「宅配業者に相談したが返金できないと言われた」などの相談が増加。

○ 令和5年度 84件 → 令和6年度 130件

③返金詐欺に関する相談が増加

通販サイトで注文したところ「欠品のため〇〇ペイを利用して返金すると連絡があり、スマートフォンを操作していたらいつの間にか送金していた」などの相談が増加。

○ 令和5年度 13件 → 令和6年度 24件

(2) 不審な電話やメールに関する相談が増加

＋（プラス）で始まる国際電話番号から自動音声で「電話が使えなくなる」と言って個人情報聞き出そうとした、「未納料金がある」と身に覚えのない請求を受けたなどの相談が引き続き増加。

○ 令和5年度 137件 → 令和6年度 243件

(3) 光回線サービスの電話勧誘等に関する相談が増加

「大手通信事業者等から今より安くなるといわれて契約したが、解約したい」、「アナログ回線が使えなくなると言われたが本当か」などの相談が増加。

○ 令和5年度 73件 → 令和6年度 102件

(4) 副業・投資トラブルに関する相談は減少したものの依然として高い水準

SNSを通じて副業や投資などの勧誘を受け、「高額なサポートプランを消費者金融業者から借入れさせられて支払ったが、儲からず借入金だけが残った」、「解約したいが返金に応じない」などの相談が引き続き寄せられている。

○ 令和5年度 207件 → 令和6年度 168件

3 相談件数の多い商品・役務（上位）

商品・役務名	令和5年度	令和6年度	対前年度増減	主な内容
1 商品一般	502件	554件	10.4%	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
2 保健衛生品	396件	474件	19.7%	美容クリーム，ファンデーション
3 運輸・通信サービス	358件	398件	11.2%	光回線，固定・携帯電話サービス
4 食料品	343件	364件	6.1%	サプリメント，健康食品，海産物
5 金融・保険サービス	369件	297件	△19.5%	借金，多重債務，クレジットカード，生命保険，FX投資，暗号資産

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]

(単位：件，％)

区 分	令和5年度		令和6年度		相談件数 増減率	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）	480	11.0	409	9.3	△14.8	
20歳未満	113		109		△3.5	
①インターネットゲーム	26		30		15.4	オンラインゲームの課金
②他の健康食品	3		8		166.7	ダイエットサプリ
③商品一般	8		6		△25.0	身に覚えのない請求
20歳代	367		300		△18.3	
①役務その他サービス	20		25		25.0	副業サポート，副業コンサルティング
②賃貸アパート	14		24		71.4	賃貸住宅の退去費用
③他の内職・副業	29		17		△41.4	副業サイト，副業詐欺，SNSによる勧誘
一般層（30歳～59歳）	1,384	31.8	1,372	31.4	△0.9	
30歳代	317		315		△0.6	
①賃貸アパート	20		26		30.0	賃貸住宅の退去費用
②商品一般	16		15		△6.3	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
③役務その他サービス	13		14		7.7	副業サポート，パソコンの偽警告
40歳代	469		476		1.5	
①商品一般	29		40		37.9	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
②他の健康食品	12		18		50.0	サプリメント，ダイエットサプリ
③フリーローン・サラ金	11		18		63.6	多重債務，借金
50歳代	598		581		△2.8	
①商品一般	58		64		10.3	不審な電話・メール，身に覚えのない請求
②化粧品	36		59		63.9	美容クリーム，ファンデーション
③他の健康食品	32		39		21.9	サプリメント，ダイエットサプリ
④光ファイバー	13		22		69.2	光回線，光電話
高齢者層（60歳以上）	1,851	42.5	1,964	44.9	6.1	
60歳代	747		825		10.4	
①商品一般	112		110		△1.8	不審な電話・メール
②化粧品	64		95		48.4	美容クリーム，ファンデーション
③金融関連サービス その他	8		22		175.0	クレジットカード，暗号資産
④他の健康食品	26		21		△19.2	サプリメント，健康食品
⑤携帯電話サービス	10		20		100.0	携帯電話料金・サービス
70歳以上	1,104		1,139		3.2	
①商品一般	166		206		24.1	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	60		82		36.7	サプリメント，健康食品
③携帯電話サービス	25		33		32.0	携帯電話料金
④相談その他	47		32		△31.9	交通事故
⑤光ファイバー	20		29		45.0	光回線，光電話
年齢不明・団体等	639	14.7	630	14.4	△1.4	クレジットカード，身に覚えのない請求
合計（相談総件数）	4,354		4,375		0.5	