

## 静岡県の消費者被害の状況について

令和5年度 静岡県消費者安全確保県域協議会  
(令和6年2月2日(金))

静岡県くらし・環境部  
県民生活課

富国有徳の理想郷 - しずおか  
ふじのくに



### 消費生活相談の状況①

○県内(全国)の消費生活相談窓口寄せられた相談件数の推移

・前年度と比べて2,797件(12.0%)増加

(単位:件)

| 区分 |          | 2018年度  | 2019年度  | 2020年度  | 2021年度  | 2022年度  |
|----|----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 県  | 消費生活相談件数 | 28,176  | 25,870  | 26,479  | 23,312  | 26,109  |
|    | 対前年度比    | 96.7%   | 91.8%   | 102.4%  | 88.0%   | 112.0%  |
| 全国 | 消費生活相談件数 | 996,816 | 939,645 | 942,624 | 847,866 | 895,606 |
|    | 対前年度比    | 105.9%  | 94.3%   | 100.3%  | 89.9%   | 105.6%  |

富国有徳の理想郷 - しずおか  
ふじのくに



## 消費生活相談の状況②

### ○年齢層別相談件数の推移

- ・例年、年齢層が高くなるほど相談件数が多くなる傾向にある
- ・60歳以上の相談件数の割合が約半数(48.4%)を占めている (単位:件)

| 区分    | 30年度   |        | 令和元年度  |        | 令和2年度  |        | 令和3年度  |        | 令和4年度  |        | 前年度比   |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | 件数     | 構成比    |        |
| 20歳未満 | 402    | 1.7%   | 601    | 2.7%   | 660    | 2.9%   | 491    | 2.5%   | 611    | 2.7%   | 124.4% |
| 20歳代  | 1,541  | 6.4%   | 1,675  | 7.6%   | 1,921  | 8.5%   | 1,660  | 8.4%   | 2,025  | 9.1%   | 122.0% |
| 30歳代  | 1,986  | 8.2%   | 2,113  | 9.6%   | 2,325  | 10.3%  | 2,022  | 10.2%  | 2,063  | 9.2%   | 102.0% |
| 40歳代  | 3,258  | 13.4%  | 3,191  | 14.5%  | 3,399  | 15.1%  | 2,845  | 14.4%  | 3,005  | 13.4%  | 105.6% |
| 50歳代  | 4,081  | 16.8%  | 3,532  | 16.0%  | 3,664  | 16.2%  | 3,328  | 16.8%  | 3,831  | 17.1%  | 115.1% |
| 60歳代  | 5,555  | 22.9%  | 4,173  | 19.0%  | 3,920  | 17.4%  | 3,479  | 17.6%  | 3,914  | 17.5%  | 112.5% |
| 70歳以上 | 7,424  | 30.6%  | 6,724  | 30.6%  | 6,667  | 29.6%  | 5,956  | 30.1%  | 6,921  | 30.9%  | 116.2% |
| 合計    | 24,247 | 100.0% | 22,009 | 100.0% | 22,556 | 100.0% | 19,781 | 100.0% | 22,370 | 100.0% | 113.1% |

※ 合計値は年齢不明を除く。

富国徳

ふ

## 消費生活相談の状況③

### ○販売購入形態別相談件数の推移

- ・通信販売に関する相談が最も多く、店舗購入、訪問販売と続く (単位:件)

| 区分   | 30年度                     |        | 令和元年度  |        | 令和2年度  |        | 令和3年度  |        | 令和4年度  |        | 前年度比   |        |
|------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 件数                       | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    | 件数     | 構成比    |        |        |
| 店舗購入 | 5,093                    | 28.7%  | 5,143  | 29.8%  | 4,946  | 26.6%  | 4,454  | 26.6%  | 4,900  | 25.9%  | 110.0% |        |
| 特殊販売 | 訪問販売 <sup>1</sup>        | 2,361  | 13.3%  | 2,353  | 13.7%  | 2,381  | 12.8%  | 2,262  | 13.5%  | 2,313  | 12.2%  | 102.3% |
|      | 通信販売                     | 7,654  | 43.2%  | 7,437  | 43.2%  | 9,139  | 49.2%  | 8,018  | 47.9%  | 9,587  | 50.7%  | 119.6% |
|      | マルチ・マルチまがい <sup>2</sup>  | 309    | 1.7%   | 394    | 2.3%   | 290    | 1.6%   | 271    | 1.6%   | 204    | 1.1%   | 75.3%  |
|      | 電話勧誘販売                   | 1,924  | 10.9%  | 1,566  | 9.1%   | 1,330  | 7.2%   | 1,252  | 7.5%   | 1,340  | 7.1%   | 107.0% |
|      | ネガティブ・オプション <sup>3</sup> | 57     | 0.3%   | 68     | 0.4%   | 108    | 0.6%   | 91     | 0.6%   | 106    | 0.6%   | 116.5% |
|      | 訪問購入 <sup>4</sup>        | 195    | 1.1%   | 146    | 0.8%   | 238    | 1.3%   | 273    | 1.6%   | 361    | 1.9%   | 132.2% |
|      | その他無店舗                   | 146    | 0.8%   | 129    | 0.7%   | 140    | 0.7%   | 107    | 0.7%   | 114    | 0.6%   | 106.5% |
| 合計   | 17,739                   | 100.0% | 17,236 | 100.0% | 18,572 | 100.0% | 16,728 | 100.0% | 18,925 | 100.0% | 113.1% |        |

富国徳

ふじのくに

# 消費生活相談の状況④

## ○年齢層別平均既支払額

・全体の平均額は昨年度(383千円)と比べて12千円(3.1%)増加

<平均既支払額の推移>

(単位:件、千円)

| 区分            | 30年度      | 令和元年度     | 令和2年度     | 令和3年度     | 令和4年度     | 前年度比   |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| 県・市町の消費生活相談件数 | 28,176    | 25,870    | 26,479    | 23,312    | 26,109    | 112.0% |
| 既支払額回答件数(A)   | 11,958    | 11,432    | 11,639    | 10,265    | 11,500    | —      |
| 既支払額合計金額(B)   | 5,797,184 | 3,608,205 | 3,823,877 | 3,930,390 | 4,539,304 | 115.5% |
| 平均既支払額(B/A)   | 485       | 316       | 329       | 383       | 395       | 103.1% |

<年齢層別の平均既支払額>

(単位:件、千円)

| 区分          | 20歳未満  | 20歳代    | 30歳代    | 40歳代    | 50歳代    | 60歳代    | 70歳以上   | 合計        |
|-------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 相談件数        | 611    | 2,025   | 2,063   | 3,005   | 3,831   | 3,914   | 6,921   | 22,370    |
| 既支払額回答件数(A) | 389    | 1,155   | 1,032   | 1,498   | 1,891   | 1,832   | 2,767   | 10,564    |
| 既支払額合計金額(B) | 43,563 | 358,096 | 507,900 | 568,767 | 725,096 | 689,083 | 953,278 | 3,845,783 |
| 平均既支払額(B/A) | 112    | 310     | 492     | 380     | 383     | 376     | 345     | 364       |

富国徳の理  
ふじ

## 最近の消費者被害の事例 ①定期購入トラブル

### お得に見える通信販売広告に注意!

2

～意図しない定期購入トラブル～

全国の消費生活センターには、インターネット通販のトラブルの他に、新聞広告等の「定期購入」に関する相談も多数寄せられており、インターネット利用が少ない人も注意が必要です。



#### 【ケース①】

インターネット通販で、「初回お試し価格、10日間解約保証」と書かれた健康商品を注文したが、効果を感じられず解約を申し出ることになった。しかし解約保証期間中でも「4ヶ月分の代金の支払い」が解約条件だと言われ、規約を見返すと下部にその記載があったが、注文時は全く気が付かなかった。

#### 【ケース②】

見出しに大きく「初回限定500円」と記載されたサプリメントの折り込み広告を見て、電話で注文したところ、無事に届いた。しかし翌月も同じ商品が届いたため不審に思い、広告を見返すと、「初回限定」の文字から離れた箇所に、小さな文字で「解約の御連絡が無い限り商品が毎月送付されます。翌月以降のお支払いは4千円です。」と記載されていた。

### <ポイント>

- 健康食品、化粧品などでトラブル増加
- 「お試し」「1回限り」のつもりがいつの間にか定期購入に
- SNS広告を通じて被害に遭う方も多い

ふじのくに

## 最近の消費者被害の事例 ②訪問販売トラブル

### 突然の訪問から消費者トラブルに!?

ケース  
1

自宅の屋根の点検を依頼したら  
見積もりの前に契約書にサインさせられてしまった!?

突然自宅に訪問した事業者から「近所で屋根の工事をしているが、お宅の瓦が傷んでいるように見えたので点検しても良いか」と言われた。お願いしたところ「かなり傷んでいる。すぐに修理しなければ大変なことになる」と言われたので見積もりを求めると、「今でないと契約できない」と先に契約書にサインするように急がされた。サインしてしまったが、工事代金が40万円と高額であり、解約したい。



富国:

ふじのくに

### <ポイント>

- 一度点検を承諾してしまうと、冷静な判断がしづらくなる
- 事業者の話をするのみにせず、その場で契約はしない
- クーリング・オフや契約の取り消しができる場合がある

## 最近の消費者被害の事例 ③震災便乗商法(義援金詐欺)

### ●災害に便乗した義援金詐欺

事例

被災者の方がSNSの投稿で寄付を求めているので、力になれないかとSNS上で連絡を取り、電子マネーで1万円を送金した。しかし送金後、相手のアカウントや他の投稿から、被災者を装った詐欺だと判明した。

今は  
特に注意!

対策

送金前に信頼できる個人や団体かを確認する

公的機関を装ってメールや電話で個別に支援を募る事例もあります!

富国:

### <ポイント>

- 災害の混乱や、被災者を支援したいという気持ちにつけ込んだ詐欺
- 公的機関が、電話や訪問等で義援金を求めることはない
- 被災地では、避難生活に必要な物資を高額で訪問販売する悪質業者も

