

令和5年度島根県消費者センターに寄せられた相談

1 消費生活相談件数

令和5年度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3,005件で、前年度（3,036件）に比べ31件（1.0%）減少しました（図1参照）。

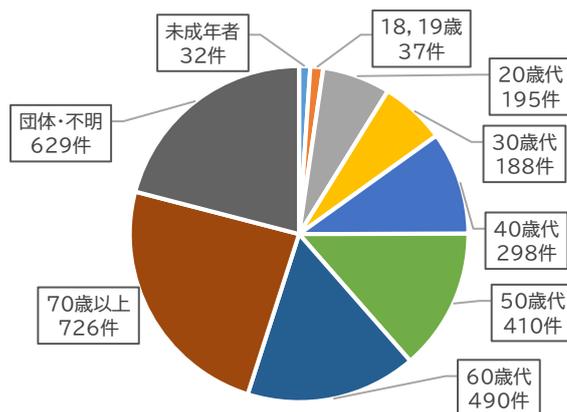
契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上が726件（前年度693件、対前年度比4.8%増）と最も多く、60歳以上の契約者に関する相談件数の割合は40.5%であり、年々高まる傾向にあります（図2参照）。

未成年者（18歳未満）の契約にかかる相談件数は32件（前年度31件）でしたが、成年年齢引き下げにより成人となった18歳、19歳では37件（同28件）と、32.1%増加しました。

図1 消費生活相談件数の推移



図2 契約当事者の年代別件数



2 相談の多い商品・サービス

	商品・サービス	R5年度	R4年度	増減率
1	商品一般	411件	363件	13.2%
2	化粧品	176件	228件	▲22.8%
3	役務その他	118件	114件	3.5%
4	健康食品	99件	138件	▲28.7%
5	移动通信サービス	80件	64件	25.0%
6	レンタル・リース・貸借	77件	61件	26.2%
6	インターネット通信サービス	77件	62件	24.9%
8	自動車	64件	36件	77.8%
9	電気	55件	81件	▲32.1%
9	他の教養・娯楽	55件	77件	▲28.6%

【苦情相談の内容】

◆「商品一般」では、実在する事業者をかたって「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、前年度から大きく減少したものの、依然として多く寄せられている。その多くは、インターネット通販であり、1回のお試しと誤って頼んだら定期購入であったため、解約したいなど。

◆副業サイトに登録したところ高額なサポートプランを勧められた、電話で「料金が安くなる、アナログ回線は使えなくなる」と言われて光回線サービスを契約したなど。

◆アパートの退去時における賃貸人からの原状回復費用の請求に関するもの、自動車の購入に関するトラブルなどの相談が多かった。

SNS を悪用した投資詐欺



SNS を悪用した投資詐欺・ロマンス詐欺の被害が全国的に急増。
令和6年1月から6月までの被害総額は660億円(前年同期比+520億円)
にものぼります。[政府広報オンライン 2024年8月5日公表]

gov-online.go.jp/media/commercials/202408/video-286910.html



投資詐欺の事例

著名人をかたる投資相談

SNS を閲覧中、有名な経済評論家の投資相談の広告が表示された。

100万円の元手で1億円になったとの体験談に惹かれ、メッセージアプリに登録。アシスタントから投資話が届いた。

評論家の動画での解説もあって信用できると思い、100万円を振り込んだ。

追加すればもっと利益が増えると言われ、総額1500万円を振り込んだところ

6千万円の運用利益が出た。

引き出そうとしたら、高額な手数料や税金を支払わないと出金できないと言われた。

自らトラブルに飛び込まないことが重要です

慎重に対応!

疑いましょう!

SNS 広告を簡単に信用しない!

- ・著名人だからと簡単に信用しない。
- ・情報源や事業者名などは出所を確認。
- ・安易にネット広告をタップしない。

写真やアカウントの無断転用では?
「儲かる話」を他人に教えるだろうか?
フェイク動画ではないか?

*著名人本人の公式サイトや公式アカウントで注意喚起が出ていないか確認!

SNS の個人的なやり取りだけで投資するのは危険です

個人アカウントへの連絡や投資グループへの勧誘を通じて、口座開設や入金を要求されます。確実な連絡先が分からないまま取引を開始するのはとても危険です。

投資は必ず登録業者と取引を!

- ・投資のリスクの説明のない相手は×。
- ・個人名義の口座には振り込まない。
- ・資金を追加すれば損失も大きくなる。

投資先の事業名は?登録業者なの?
投資はリスクがあるというけど大丈夫?
振込先の口座は誰のもの?

*金融商品取引事業者等の登録事業者は、金融庁ホームページで確認できます。
⇒「免許・許可・登録等を受けている業者一覧」

利益を見せて安心させ、高額な投資を勧める手口です

順調に利益が出れば信用してしまう心理を利用して追加させる手口です。最初は慎重に対応したのに、追加で投資を行い高額な被害となったケースもあります。



投資資金の振込みに
個人名義の口座

を指定されたら詐欺です!

被害回復は困難!

絶対に振り込まないで!

ロマンス詐欺

実際に会ったこともない
人を簡単に信用しない!

マッチングアプリなどの出会いがきっかけ
「2人の将来のためにお金を貯めよう」「投資で必ずもうかる」

恋愛感情を利用して投資などを勧め、お金をだまし取る詐欺が全国で発生。島根県内でも被害が出ています。

インターネット上の情報を疑う力を持ちましょう!

- ・プロフィールや写真は、本当に本人のもの?
- ・会ったこともない人に「お金」を預けて大丈夫?

警察の注意情報

島根県警察本部

SNS 型投資・ロマンス詐欺
多発中!



警察庁特殊詐欺対策ページより

SNS 型投資・ロマンス詐欺



www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/new-topics/

この話信じて大丈夫?
不安な時も **相談しましょう**

警察相談専用電話

#9110

消費者ホットライン

局番なしの **188**

スマホ (スマートフォン)

の新たなトラブル



スマートフォンは、すっかり日常生活に不可欠なアイテムになりました。たくさんの機能が搭載されており、使い方は、人それぞれです。

よく分からないままボタンをタップしたり、使い慣れない操作をさせられたりして、トラブルに巻き込まれる事例が発生しています。

事例 1 「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！

ネット検索で見つけたサイトで洋服を注文し、電子マネーのみの支払いのため、コンビニで 7,000 円の電子マネーを購入して支払った。

後日、「在庫がないので返金処理をする」と連絡があり、手続きのために事業者のメッセージアプリに友だち登録した。

〇〇ペイで返金すると言われ、送られた QR コードを読み取り、事業者に「返金コードを送るので、その数字を入力すると返金される」と、アプリの電話で指示され、送られてきた「99980」と入力した。しかし、返金はされず、自分から事業者に 99,980 円を送金してしまっていた。(10 歳代 男性)

このような場合、ほとんど代金は戻りません。通販サイトを利用する際は、**注文前に**、販売業者の所在地や連絡先、販売責任者名など**販売業者の情報**をしっかりと確認しましょう。

利用前、注文前にチェック！

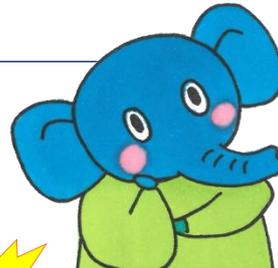
このようなサイトは詐欺サイトかも？

- ・サイト内の日本語が正しく表記されていない。
- ・市場では希少な商品がこのサイトでは入手可能となっている。
- ・ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ・支払方法が銀行振込みや電子マネーに限定されている。
- ・振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- ・キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ・事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。

事例 2 会員登録のつもりが…別サイトのサブスク契約に

フリマアプリの登録をしようと「スタート」ボタンを押して、クレジットカード情報などの入力を完了した。するとなぜか海外事業者の動画配信サービスにつながり、「視聴期間は 5 日間で、キャンセルがなければ月額約 7,500 円がカードから支払われる」と表示された。(60 歳代)

表示された「スタート」「OK」などのボタンをクリックし、クレジットカード情報等を入力したところ、意図せず**海外事業者とのサブスクリプション契約**になっていたという相談が寄せられています。



注意 デザインで勘違いさせて誘導する広告があります！

枠の端に小さい「×」印等があれば広告です。

「スタート」等の表示が、本当に登録しようとしているサイトの手続きボタンなのか、クリックする前によく確認しましょう。



衣類等の洗濯表示が変わります

衣類等の繊維製品の洗濯表示に関して、家庭用品品質表示法に基づく繊維製品品質表示規定が改正されました

令和 6 年 8 月 20 日より、新しい洗濯表示の記号がついた衣類等の販売が始まりました。

(令和 7 年 8 月 19 日まで 1 年間の経過措置があります)

新しく追加された表示



30°Cを限度として
手洗いができる



120°Cを限度として
スチームなしでアイロン仕上げができる

新しい洗濯に関する情報は、消費者庁のホームページに掲載されています。

※衣類の「取扱表示」の早見表やリーフレットがダウンロードできます。



新しい洗濯表示 (消費者庁)

www.caa.go.jp/policies/policy/representation/household_goods/laundry_symbols.html

令和6年度消費者支援功労者表彰

令和6年5月、総理大臣官邸で行われた消費者支援功労者表彰式において、朝田良作氏（松江市）が、内閣府特命担当大臣表彰を受賞され、7月22日、知事に受賞を報告されました。

朝田氏は、島根大学で消費者問題等の研究を通じて優秀な人材を輩出。島根県消費生活審議会委員として、学識経験者の立場から県の消費者施策にも提言をいただいております。現在は、特定非営利活動法人消費者ネットしまねの理事長として、県内各地で精力的に活動されています。



特定非営利活動法人消費者ネットしまね

島根県全域を活動範囲とする消費者団体として令和元年12月に設立。消費者活動のネットワーク化や消費者問題に関する講座の実施などの活動をされています。消費者の利益を擁護するために差止請求権を行使できる「適格消費者団体」を目指しています。

<https://www.shohishanetshimane.com/>



市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2393		

困ったときは
すぐに相談！



島根県警察
シンボルマスコット
みこびーくん

島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされないソウくん

消費者ホットライン

局番無しの **188**（泣き寝入りはイヤヤ！）

※お近くの消費生活センター等につながります

0852-32-5916

受付時間／日曜～金曜 8:30～17:00（祝日・年末年始を除く）
※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

0856-23-3657

受付時間／月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00
（祝日・年末年始を除く）※12:00～13:00は松江につながります

#9110 または **0852-31-9110**

受付時間／月曜～金曜 8:30～17:15
（土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が担当します）

島根県消費者センター

島根県消費者センター
石見地区相談室

警察相談専用電話

外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね（しまね国際センター内）

相談専用ダイヤル **070-3774-9329**（通話料はご負担ください）

この広報の内容に関する
お問い合わせは



島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

TEL 0852-22-5103

発行：島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室
〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3

最新の消費生活情報はここから

島根県消費者センター
公式 YouTube
チャンネル
「ZO-chan」



Facebook



X (旧 Twitter)



島根県 消費とくらしの安全室 **検索**

本誌記事の無断転載はご遠慮ください。
事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にお問い合わせください。