

令和6年度 長泉町消費生活相談のまとめ

令和7年5月7日

1. 相談件数から見た特徴

- ・令和6年度の消費生活相談の総件数は124件。令和4年度から徐々に増加している。(図1)
- ・月毎の相談件数では令和6年度は特に5月・11月の件数が多い。8月・9月の件数が少ないのは例年通り。(図2)
- ・相談の契約者の男女比では相変わらず女性がやや多い。(図3)
- ・契約者を年代別にみると、これまでと同様に年齢が高くなるほど相談件数が多い。令和6年度は特に20歳代の大幅な増加が目立つ。また、20歳未満の件数も件数自体は少ないが、年々増加している。(図4)

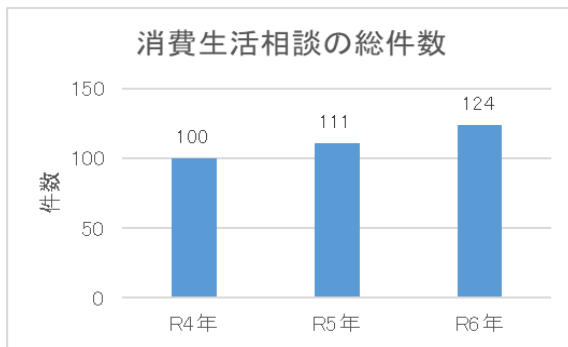


図1

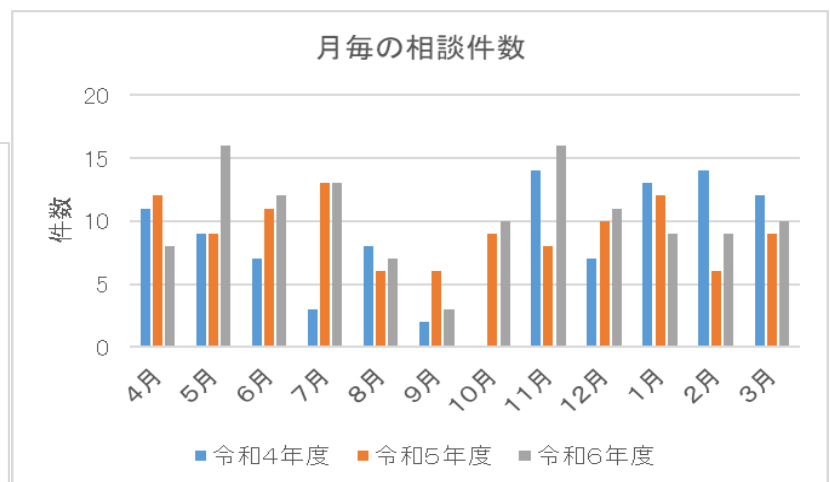


図2

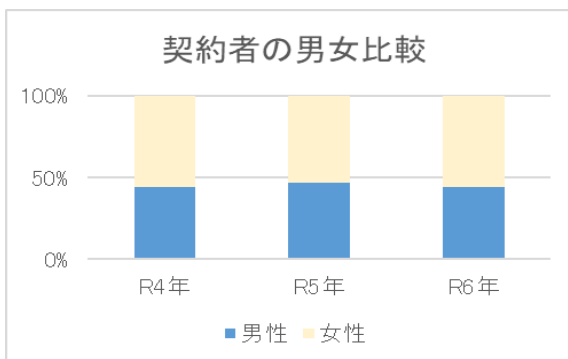


図3

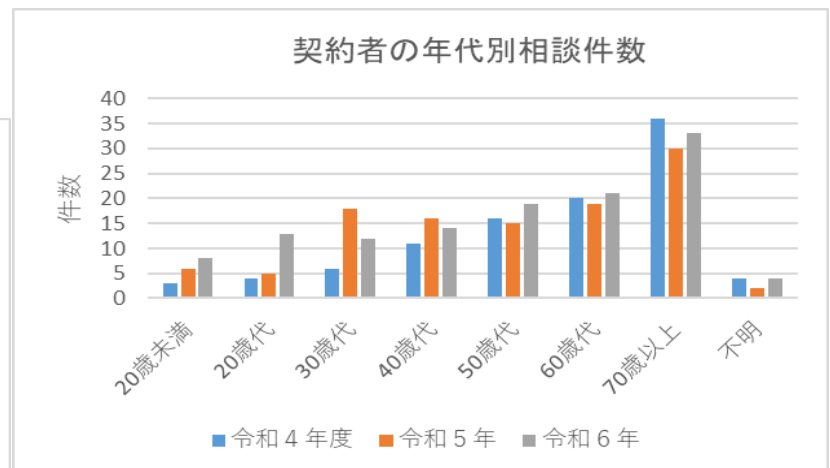


図4

- ・取引形態別の相談件数の比較では通信販売に関する相談が従来から多く、令和6年では全相談件数の約4割を占める。(図5)
- また、令和6年度の通信販売の契約者を年代別にみると、60歳以上の契約者の割合が全体の約5割となっている。(図6)
- ・60歳以上の高齢者の取引形態別の相談件数を全体の件数と比較すると、通信販売のほかに訪問販売の割合が大きい。逆に、店舗購入の割合は極端に小さい。(図7)

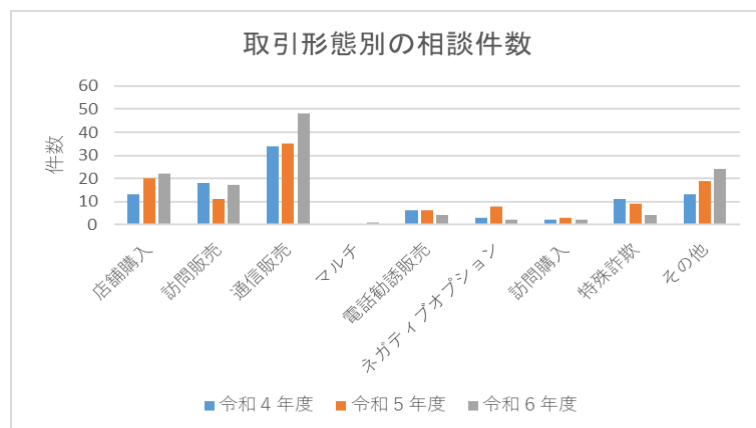


図5

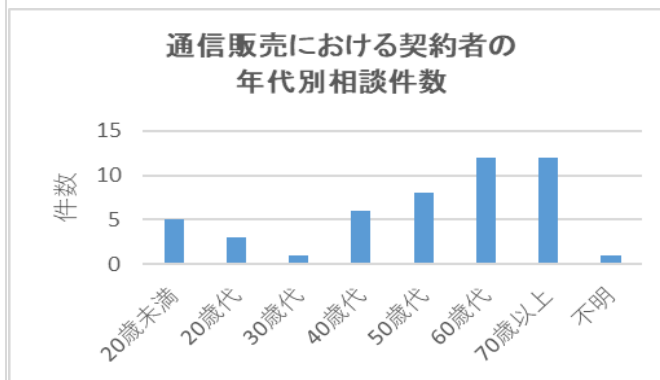


図6

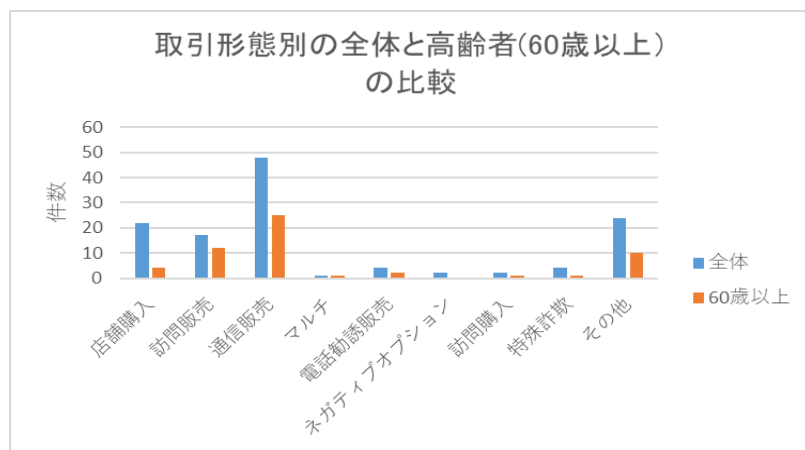


図7

2. 特徴的な相談事例

(1)高齢者を狙ったガス給湯器の悪質な訪問販売

突然、知らない業者から電話でガス給湯器の無料点検を勧められ、了解すると、訪問して給湯器の炎を見て、「間もなく故障する」と消費者の不安をあおって新しい給湯器を高額で設置させる。

給湯器の容量・機能などについて消費者の希望も聞かず、持参した給湯器を押し付けるようにして契約書をその場で作成し、どんどん工事を進める。さらには、ガス管・水道管の交換工事などの追加契約をさせる。同じ手口の数社の業者による訪問販売で町内で7月から多発。町の広報・ホームページで緊急の注意喚起を行った。

(2)固定電話機でのフィッシング詐欺

家の固定電話機に、音声ガイダンスで電話料金などが未納だとして電話番号の1番を押すように言われ、オペレータに代わって名前・住所・生年月日などの個人情報を聞き取るフィッシング詐欺として相談および情報提供が多数あった。

(3)相変わらず多い定期購入のトラブル

通信販売に関わる契約者の半数が60歳以上の高齢者で、さらに、その半数が定期購入のトラブルである。トラブルの原因は①定期購入とは知らなかった。②1回の購入で解約しようとしたが、解約の電話がつかまらない。③1回のみで購入のはずが定期購入になっていた(注文する直前にクーポンが出て利用したことで契約コースが変わった可能性がある)などで、これらの契約者は注文画面のスクリーンショットを残しておらず、業者との交渉も時間がかかった。

(4)小・中・高生のオンラインゲームの課金及び投げ銭

小学生から高校生までの未成年者で家族や自分のスマホを使って投げ銭やオンラインゲームでの

課金がみられる。未成年者が課金などをする場合、原則として法定代理人（親など）の同意を得なければならない、同意なしの場合は業者と返金（特定商取引法による未成年取り消し）の交渉もできるが、親などの過失も問題になり、返金されないケースもある。

3. 令和7年度 消費トラブルの解決、未然防止のために

(1)情報収集と素早い注意喚起

警察、庁内関連部署、地域包括支援センターなどとの情報交換を密にするとともに、必要に応じて町ホームページ・広報・回覧など各種手段で町民への注意喚起を行う。特に、高齢者に対してのより速い情報伝達方法を検討し、実施する。

(2)消費者教育の出前講座

令和6年度に町内のシニアクラブ全地域で消費トラブルの出前講座を実施したが、令和7年度も7月～1月、同クラブの交流研修会で町内全域を対象に出前講座を実施する予定。

(3)相談しやすい環境作り

継続相談者の対応時、電話連絡が難しく解決に時間がかかる場合があり、電子メールの活用を検討する。（ただし、最初の相談は相談窓口への来訪または電話のみ）

(4)長泉町特殊詐欺対策電話機等設置支援事業

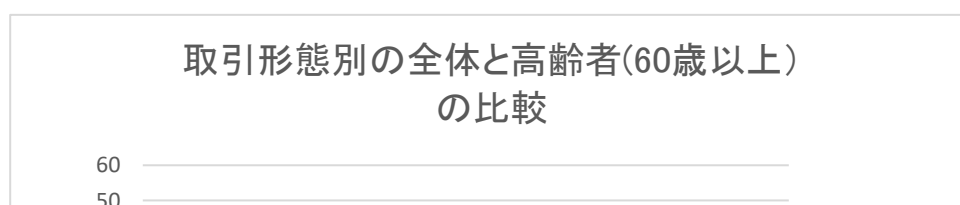
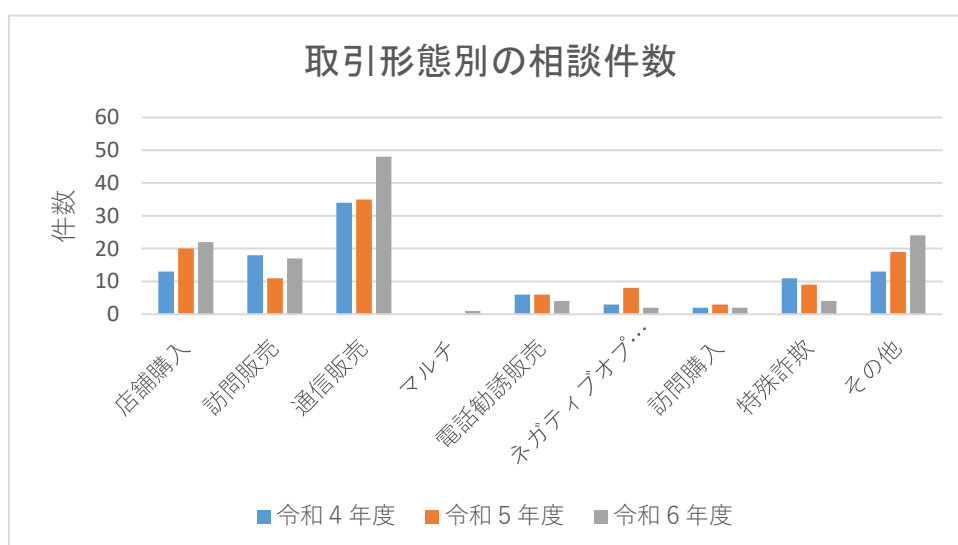
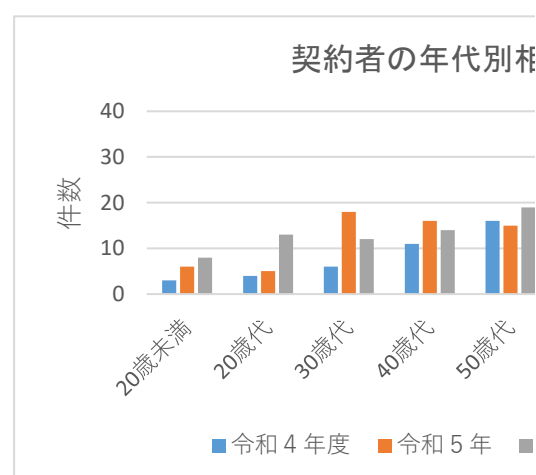
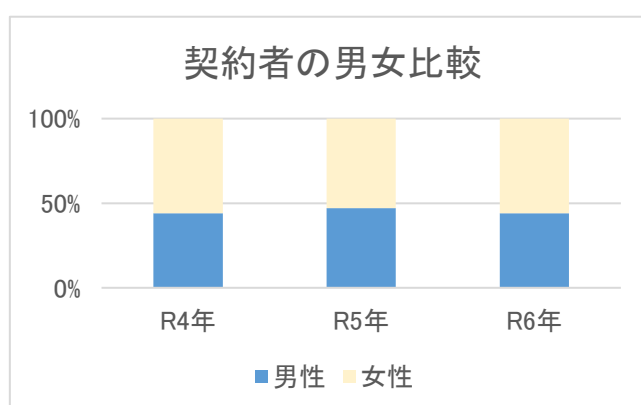
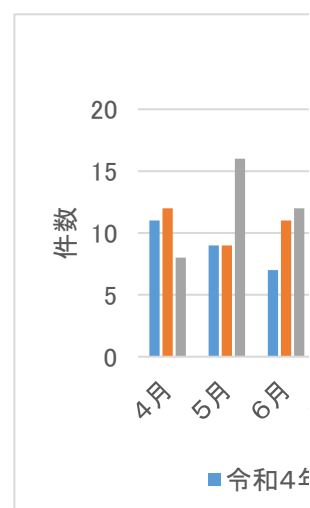
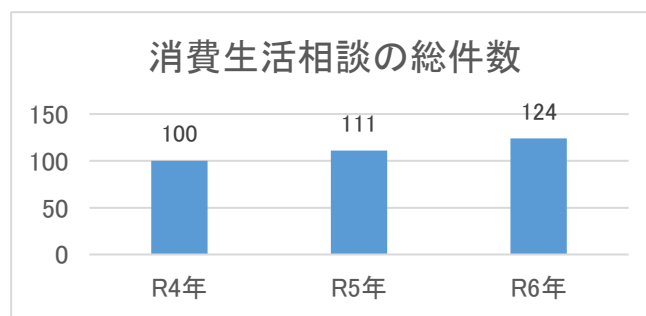
特殊詐欺の多くは固定電話が使われることから、固定電話による詐欺被害を未然に防止するため「特殊詐欺対策電話機の購入」および「NTT西日本による特殊詐欺対策サービス設置費用」に対して補助を実施中。

注)対象は長泉町民で、65歳以上の高齢者がいる世帯または療育手帳所持者がいる世帯

(5)消費生活相談窓口（くらし環境課）

定期購入を解約したいが電話がつながらない、ネット通販で注文したものが届かない、クーリング・オフができるかどうか、契約する前に心配なことなど、お気軽にご相談ください。面談（事前の連絡をお願いします）、電話いずれでも可能です。秘密は守られます。

くらし環境課 ☎055-989-5514



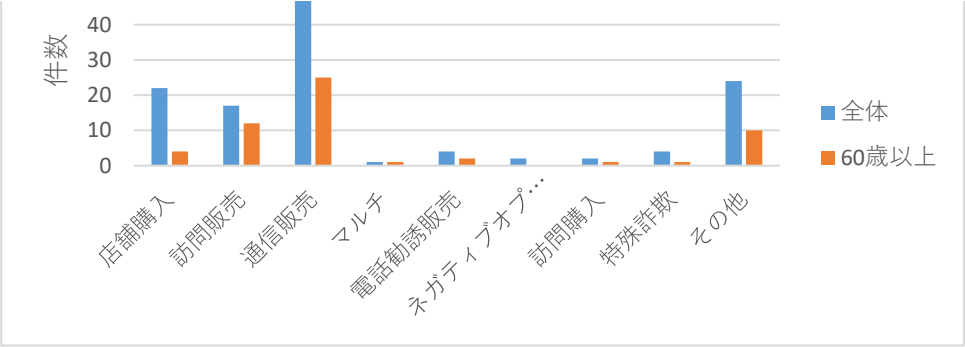
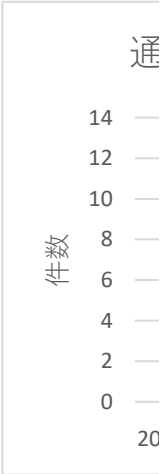
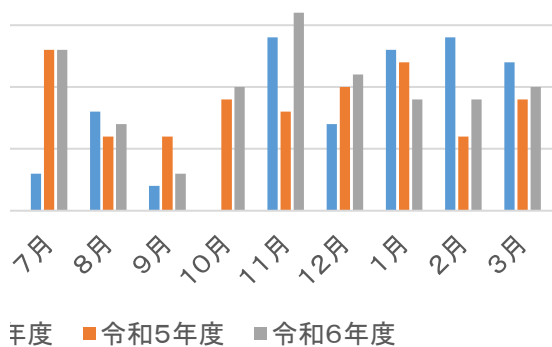


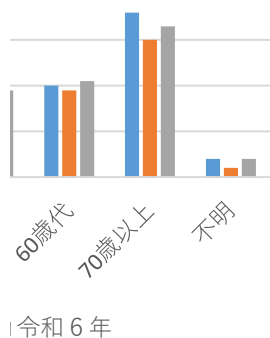
図8



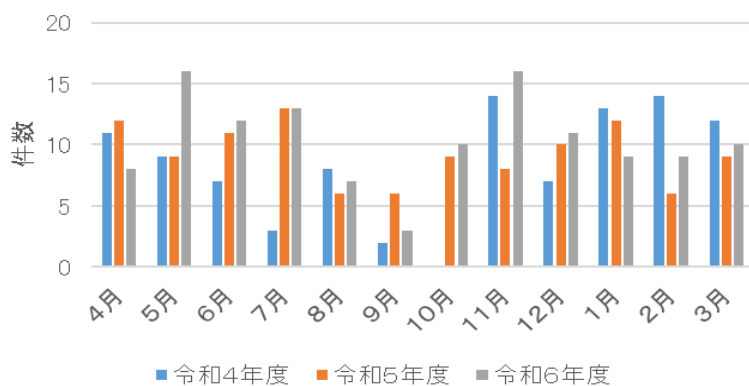
月毎の相談件数



相談件数



月毎の相談件数



における契約者の
別相談件数

