

記者発表(発表)・資料配付)				
月/日 (曜日)	担当部局	TEL	発表者 (担当者)	その他の 配布先
6/28 (金)	但馬県民局県民躍動室 但馬消費生活センター	0796-23-1490	センター長 永井 秀明 (消費生活課長 西井浩二)	—

令和5年度但馬地域消費生活相談状況
 ～ 目立つ架空請求・フィッシング詐欺 ～
 ～ 移动通信サービスに関する相談も増加 ～

- 令和5年度の但馬地域の消費生活センター（3市2町、たじま消費者ホットライン、但馬消費生活センター）の相談件数は、これまでと同様に若年層から高齢者層まで幅広い年齢層から、1,802件の相談が寄せられました（前年度から20件の増加）。
- 令和5年度も商品やサービスを特定せずに代金請求や個人情報の取得を図るフィッシング詐欺や架空請求の相談が増加しています。また、移动通信サービスに関する相談も増加傾向となっています。内容としては自動音声で電話会社を名乗りガイダンスを流して誘導し、個人情報などの取得を図るものが多くありました。
また、SNSで知り合った人やSNS広告をきっかけに、詐欺的な投資トラブルに巻き込まれる事例も多発しています。
- 相談者（契約当事者）の内訳は、年齢別では60歳以上が半数以上（56.4%）を占めており、件数・割合とも高い水準で推移しています。

1 令和5年度の但馬地域管内（3市2町、たじま消費者ホットライン、但馬消費生活センター）の相談状況

(1) 相談件数、救済額等

区 分	5年度	4年度	対前年比
相 談 件 数	1,802件	1,782件	101.1%
うち あっせん件数※	363件	382件	95.0%
救 済 額 合 計	295件	344件	85.7%
	12,845万円	14,904万円	86.2%
	被害の回復額	200件	253件
	7,987万円	9,705万円	82.3%
被害の未然防止額	95件	91件	104.4%
	4,858万円	5,199万円	93.4%

※現在あっせん中の相談は含まない

(2) 品目別相談件数

品目別相談件数（上位10位）については〔資料1〕を参照

令和5年度主な事例

事例1：SMSによるフィッシング詐欺（相談者 40 歳代男性）

電力会社を騙る者から利用料金に関するショートメッセージが届き、誘導されるままにキャッシュカードの番号やクレジットカードの番号を入力してしまった。不安である。

→ フィッシング詐欺に関するトラブルの事例について説明し、早急にカードの利用停止を申出ること、不審な請求がないかこまめに確認するよう助言した。

事例2：多重債務（相談者 60 歳代女性）

カードローンや住宅ローンなどで多額の債務があり、月々16万円を返済に充てていて生活が苦しい。

→ 借金の任意整理について説明し、弁護士相談や司法書士への相談について案内した。

事例3：移動通信サービス（相談者 60 歳代女性）

スマホに「携帯電話料金の未納がある。本日中に電話するように」とのメールが届いた。電話をすると高額請求をされた。どう対応すれば良いか。

→ 同様の事例を情報提供し、身に覚えがなければ放置するよう指導した。また不審なメールに記載されている連絡先には電話しないよう伝えた。

事例4：電気（相談者 70 歳代男性）

「電気契約を乗り換えると今より4,000円安くなる」と電話で勧誘された。基本料金は無料と言っていたが信頼できるだろうか。

→ 電力会社の乗り換えについて説明した。利用状況の確認もなく勧誘しており実際に安くなるとは限らないこと、市場価格に基づき価格も変動する場合があることも伝えて、乗り換えが必要であれば複数の業者で比較検討するよう伝えた。

事例5：健康食品（相談者 40 歳代男性）

SNSを閲覧中、ダイエットサプリの広告が表示され、「お試し」、「返金保証」と表示があったため、1度きりの購入と思い2種類注文した。商品が届き代金を支払ったが2回目の商品が届くことになっていた。

→ センターから当該事業者に連絡し2回目以降の解約と商品の発送停止について依頼した。また相談者へはネット通販などにおける注意点等を説明し、十分気をつけるよう伝えた。

2 被害防止のための対策について

消費生活センターでは、学校や地域での消費生活出前講座の実施、新聞、県・市町広報誌等へのトラブル事例の記事投稿、消費生活イベントの開催、FMラジオによる消費生活全般のタイムリーな話題提供などを行い、被害防止に努めるとともに消費者相談窓口の周知を図っています。

☆不安を感じたり、困った時は一人で悩まず、直ちにお近くの消費生活センターに相談してください。

○但馬消費生活センター：0796-23-0999

○たじま消費者ホットライン：0796-23-1999

○各市町消費生活センター又は局番なし 188

相談内容等の内訳

(1) 品目別上位相談件数

毎年、同種の相談が上位を占めている傾向。

※参考:3~4年度の①~⑤は順位を記載

順位	商品・役務 \ 年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度
1	商品一般	325	① 269	① 234
2	フリーローン・サラ金	79	② 86	④ 69
3	移動通信サービス	75	⑤ 55	39
4	電気	66	⑤ 55	43
5	健康食品	59	④ 64	② 78
6	化粧品	49	③ 84	③ 50
7	消費者問題以外の相談	39	47	⑤ 58
8	役務サービス	38	23	23
9	金融関連サービス	35	15	16
10	役務全般	32	25	33

注1 「商品一般」

商品やサービスを特定せずに代金請求や個人情報の取得を図るもの。多くがSMS・メールによる架空請求やフィッシング詐欺。実在する大手通信販売サイト名での未納代金請求や、宅配業者名で荷物の配達連絡を装い、個人情報を取得しようとするものが多い。

(2) 契約当事者年代別相談件数

年度		令和5年度	令和4年度	令和3年度
相談件数		1,802	1,782	1,676
性別	男性	891	826	727
	女性	781	809	800
	不明	130	147	149
年齢別	20歳未満 ----- (うち18歳・19歳)	(1.8%) 32 13	(2.2%) 40 19	(3.1%) 52 18
	20歳代	(4.9%) 88	(6.0%) 106	(5.4%) 91
	30歳代	(4.2%) 76	(7.2%) 128	(7.2%) 120
	40歳代	(9.0%) 163	(9.8%) 175	(9.4%) 158
	50歳代	(14.2%) 256	(14.6%) 260	(15.5%) 260
	60歳代	(21.4%) 386	(16.3%) 291	(19.2%) 322
	70歳以上	(35.0%) 630	(31.2%) 556	(29.1%) 487
	その他・不明	(9.5%) 171	(12.7%) 226	(11.1%) 186
	平均年齢(歳)	61	58	58