

令和6年度  
山口県の消費生活相談の状況

令和7年8月  
山口県消費生活センター

# 〈 目 次 〉

## 1 山口県消費生活センターの相談概要

|                      |   |
|----------------------|---|
| (1) 相談件数             | 1 |
| (2) 年代別の相談件数         | 1 |
| (3) 男女別の相談件数         | 1 |
| (4) 販売購入形態別の相談件数     | 2 |
| (5) 商品別分類別の相談件数      | 2 |
| (6) 相談の多い商品別分類別の相談件数 | 3 |
| (7) 内容別の相談件数         | 3 |
| (8) 振り込め詐欺の相談件数      | 3 |
| (9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数   | 3 |
| (10) 危害・危険に関する相談     | 3 |

## 2 相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター）

4

## 3 令和6年度の相談事例（山口県消費生活センター）

6

## ■令和6年度山口県消費生活センターの相談状況（個表）

13

## ■参考資料（県全体の相談状況）

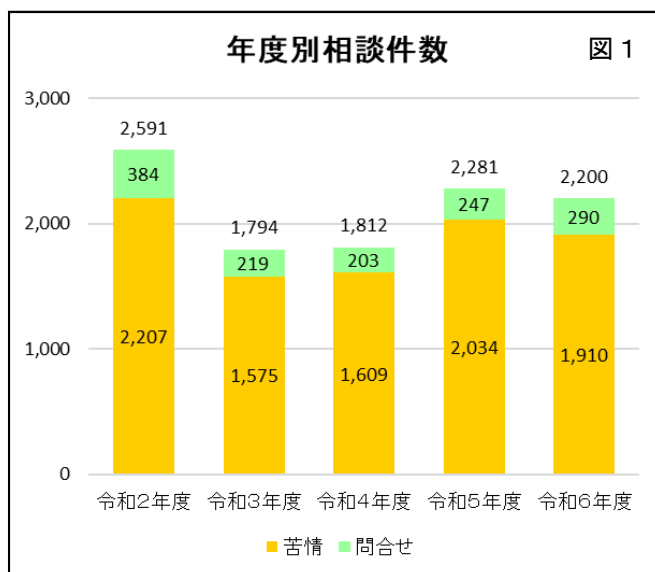
|              |    |
|--------------|----|
| I 県全体の相談件数   | 1  |
| II 市町の受付相談件数 | 17 |
| III 県全体の相談概要 |    |
| (1) 年代別の相談件数 | 18 |
| (2) 男女別の相談件数 | 18 |

## 1 山口県消費生活センターの相談概要

### (1) 相談件数 (表1) (図1)

令和6年4月から令和7年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は2,200件で、前年度(2,281件)に比べ81件減少し、前年度の約96.4%となりました。

相談のうち、苦情相談は1,910件で、前年度(2,034件)に比べ124件減少し、前年度の約93.9%となりました。

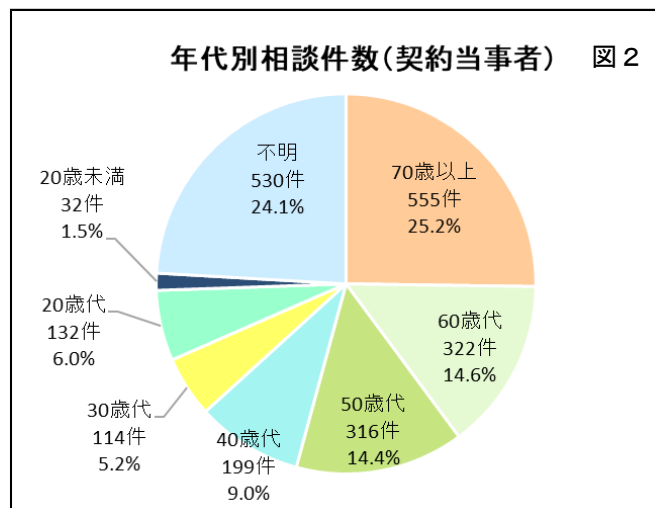


### (2) 年代別の相談件数 (表2) (図2)

相談における契約当事者※を年代別にみると、70歳以上が555件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、20歳代、30歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は738件で、全体の33.5%を占めています。

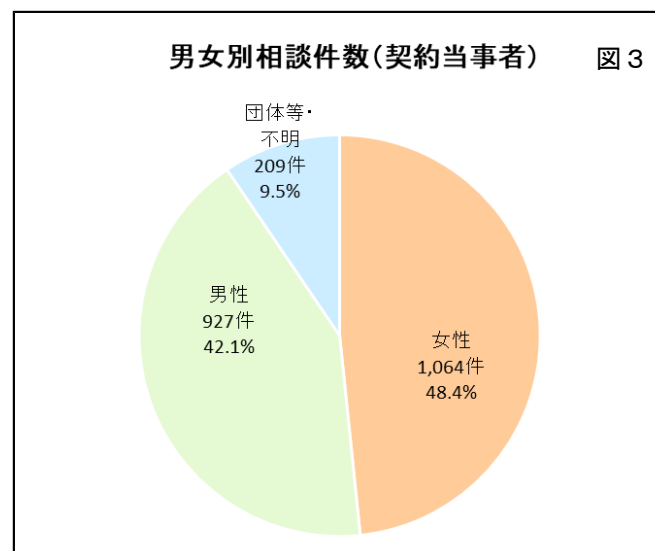
※本人以外の関係者が相談者の場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



### (3) 男女別の相談件数 (表3) (図3)

契約当事者を男女別にみると、女性が1,064件で全体の48.4%、男性が927件で全体の42.1%となり、女性の比率が男性の比率を6.3ポイント上回っています。

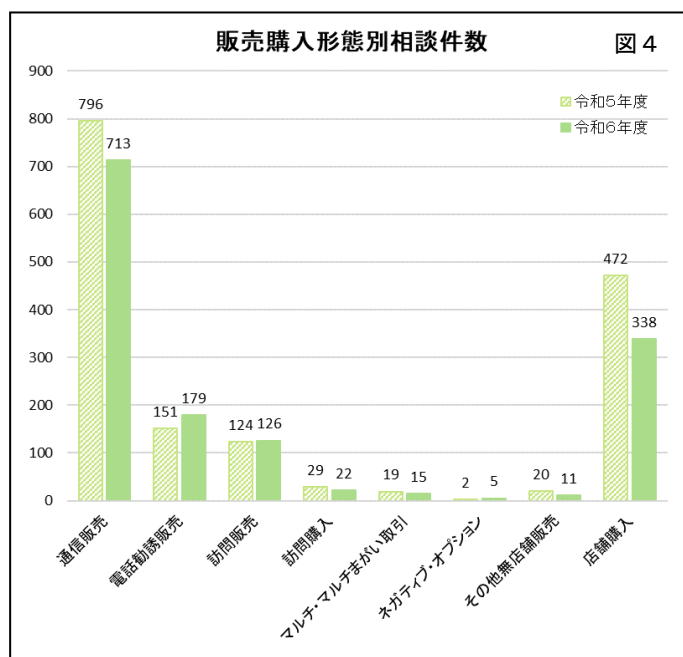
団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



#### (4) 販売購入形態別の相談件数

(表4) (図4)

販売購入形態別では、「通信販売」が713件で最も多く、相談全体に占める割合は32.4%となっています。次いで「店舗購入」が338件(15.4%)、「電話勧誘販売」(179件)、「訪問販売」(126件)、「訪問購入」(22件)、「マルチ・マルチまがい取引」(15件)、「ネガティブ・オプション」(5件)の順となっています。

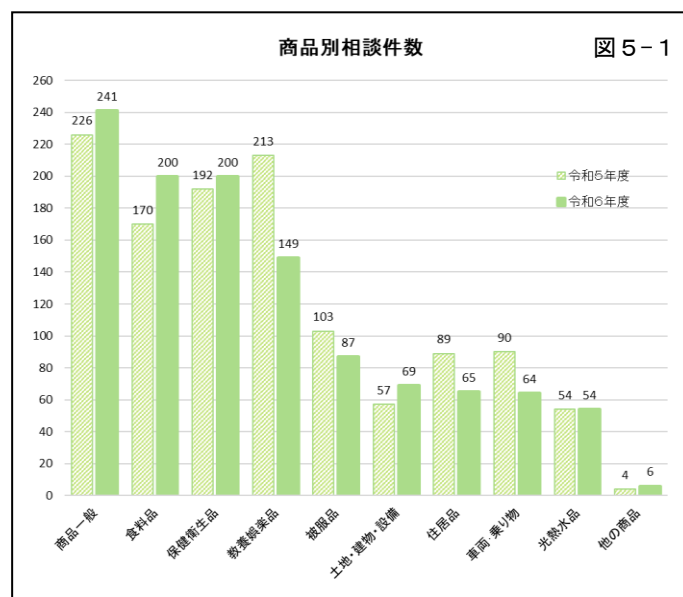


#### (5) 商品別分類別の相談件数

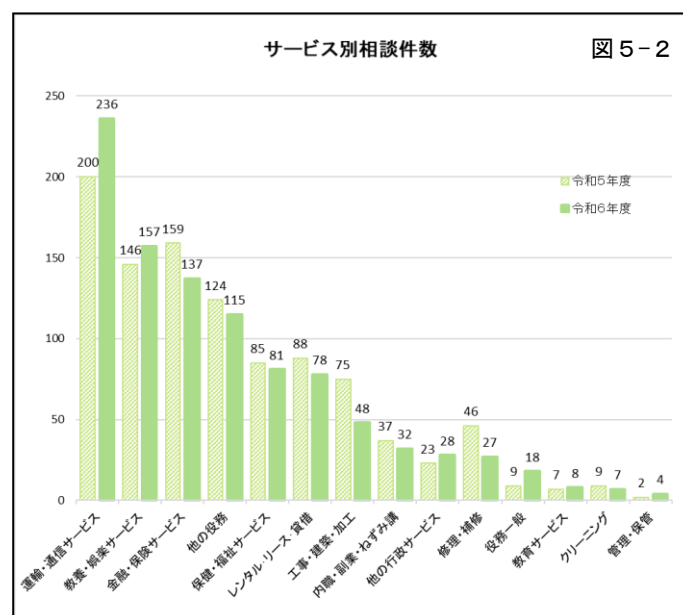
(表5) (図5-1、5-2)

商品に関する相談は1,135件、サービスに関する相談は976件、その他の相談は89件となっています。

商品に関する相談のうち、最も多い相談は「商品一般」の241件で、覚えのない請求や迷惑メール、不審な電話などの商品が特定できない相談が多くみられます。次いで「食料品」及び「保健衛生品」(各200件)、「教養娯楽品」(149件)、「被服品」(87件)の順となっています。



サービスに関する相談のうち最も多い相談は「運輸・通信サービス」の236件で、携帯電話や固定電話、光回線やWi-Fiなどの通信契約に関する相談が多くみられます。次いで「教養・娯楽サービス」(157件)、「金融・保険サービス」(137件)、「他の役務」(115件)、「保健・福祉サービス」(81件)の順となっています。



#### (6) 相談の多い商品別分類別の相談件数（表6）

相談の多い商品別分類別を契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「教養・娯楽サービス」が25件で最も多く、次いで「商品一般」及び「内職・副業・ねずみ講」が各19件、「教養娯楽品」（14件）、「保健・福祉サービス」（12件）の順となっています。

30歳～59歳では「教養・娯楽サービス」が62件で最も多く、次いで「商品一般」及び「保健衛生品」が各58件、「運輸・通信サービス」（53件）、「教養娯楽品」（51件）の順となっています。

60歳以上では「運輸・通信サービス」が131件で最も多く、次いで「商品一般」（115件）、「保健衛生品」（112件）、「食料品」（103件）、「教養娯楽品」（59件）の順となっています。

#### (7) 内容別の相談件数（表7）

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので1,340件、次いで「販売方法」（915件）、「接客対応」（395件）、「品質・機能」（271件）、「表示・広告」（166件）、「価格・料金」（131件）の順となっています。

#### (8) 振り込め詐欺の相談件数（表8）

振り込め詐欺の相談は21件で、前年度（15件）に比べ6件増加し、前年度比140.0%となりました。相談内容は、架空請求に関するものが20件、還付金詐欺に関するものが1件でした。

#### (9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数（表9）

多重債務の相談件数は33件で、前年度（25件）に比べ8件増加しました。また、ヤミ金融の相談件数は2件で、前年度（2件）と同数でした。

#### (10) 危害・危険に関する情報（表10）

危害・危険に関する情報は36件で、前年度（34件）に比べ2件増加しました。内訳は、危害が35件、危険が1件となっています。

「危害」に関する情報を商品別分類別にみると、「保健衛生品」に関する相談が12件で最も多く、次いで「保健・福祉サービス」が10件、「食料品」が9件、「住居品」が2件、「修理・補修」及び「商品一般」が各1件となっています。

また、「危険」に関する情報は、商品別分類別でみると、「住居品」に関する相談が1件のみでした。

※「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという情報、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある情報です。

## 2 相談の傾向と特徴（山口県消費生活センター）

### （１）販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が引き続き最も多い

販売購入形態別の相談件数では、前年度に引き続き「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容をみるとインターネット通販に関するものが最も多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、1回だけのお試しのつもりで、通常価格から大幅に値引きされた商品を購入したが、2回目が届き、高額な請求をされて定期購入だったことがわかった、といった「定期購入」に関する相談が多くありました。

そのほかにも出会い系サイトやオンラインゲーム、副業、投資など、インターネット通販に関する相談は多岐にわたっています。

### （２）商品別分類別の商品別では「商品一般」、サービス別では「運輸・通信サービス」が最も多い

「商品一般」には、“その商品・サービスが何であるか特定できないもの”などが分類されており、「大手宅配業者を名乗る不在通知が届いたが覚えがない」「利用料金の滞納がある、詳しい説明を聞くには2番を押すようにという電話があった」といった不審なメールや電話に関する相談が目立ちました。また、「何も注文していないのに荷物が届いた。送り主の名前もなく中身はわからないが処分してよいか」といった送り主不明の宅配物に関する相談もありました。

「運輸・通信サービス」では、携帯電話や固定電話、光回線やWi-Fiなどの通信サービス契約に関する相談が多く、ほかには宅配便や引っ越しなどに関する相談がありました。

### （３）架空請求に関する相談は減少傾向

平成29年度に急増した「架空請求」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和2年度以降はさらに減少傾向にあります。

中でも、架空請求はがきに関する相談は、平成29年度には719件ありましたが、令和6年度は2件（前年度3件）でした。なお、電話とメールも含めた架空請求の相談件数は20件（前年度15件）で、平成29年度（583件）の3.4%となっています。

### （４）高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は738件で、前年度(720件)から18件増加し、相談件数全体の33.5%（前年度31.6%）を占めており、引き続き高い割合となっています。

販売購入形態別に65歳以上の割合が高い相談をみると、「訪問購入」は22件中15件（68.2%）、「訪問販売」は126件中62件（49.2%）、「電話勧誘販売」は179件中74件（41.3%）を65歳以上が占めています。

商品別分類別でみると、「運輸・通信サービス」は236件中113件（47.9%）、「土地・建物・設備」は69件中31件（44.9%）、「保健衛生品」は200件中87件（43.5%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、土地や不用品の訪問買取、戸建住宅の塗装やリフォーム、光回線等の通信サービス契約、迷惑メールなどが目立ちました。

高齢者の相談の多い販売購入形態

|   | 販売購入形態       | 65歳以上 | 全年齢   | 割合    |
|---|--------------|-------|-------|-------|
| 1 | 通信販売         | 217   | 713   | 30.4% |
| 2 | 店舗購入         | 94    | 338   | 27.8% |
| 3 | 電話勧誘販売       | 74    | 179   | 41.3% |
| 4 | 訪問販売         | 62    | 126   | 49.2% |
| 5 | 訪問購入         | 15    | 22    | 68.2% |
| 6 | ネガティブ・オプション  | 0     | 5     | 0.0%  |
| 7 | マルチ・マルチまがい取引 | 3     | 15    | 20.0% |
| 8 | その他無店舗販売     | 3     | 11    | 27.3% |
|   | 不明・無関係       | 270   | 791   | 34.1% |
|   | 総 件 数        | 738   | 2,200 | 33.5% |

高齢者の相談の多い商品別分類（上位10位）

|    | 品 目       | 65歳以上 | 全年齢   | 割合    |
|----|-----------|-------|-------|-------|
| 1  | 運輸・通信サービス | 113   | 236   | 47.9% |
| 2  | 商品一般      | 97    | 241   | 40.2% |
| 3  | 保健衛生品     | 87    | 200   | 43.5% |
| 4  | 食料品       | 85    | 200   | 42.5% |
| 5  | 教養娯楽品     | 52    | 149   | 34.9% |
| 6  | 金融・保険サービス | 40    | 137   | 29.2% |
| 7  | 被服品       | 31    | 87    | 35.6% |
| 8  | 土地・建物・設備  | 31    | 69    | 44.9% |
| 9  | 教養・娯楽サービス | 30    | 157   | 19.1% |
| 10 | 住居品       | 25    | 65    | 38.5% |
|    | その他       | 147   | 659   | —     |
|    | 総 件 数     | 738   | 2,200 | 33.5% |

## （５）未成年者の相談状況

契約当事者が18歳未満の未成年者である相談は17件で、前年度(29件)と比べて12件減少しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が11件で最も多く、商品別分類別では「教養・娯楽サービス」が6件で最も多くなっています。

相談内容では、オンラインゲームへの高額課金に関する相談、インターネット通販での定期購入等がありました。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

未成年者の相談の多い販売購入形態

|   | 販売購入形態 | 18歳未満 | 全年齢   | 割合   |
|---|--------|-------|-------|------|
| 1 | 通信販売   | 11    | 713   | 1.5% |
| 2 | 不明     | 4     | 791   | 0.5% |
| 3 | 店舗購入   | 2     | 338   | 0.6% |
|   | その他    | 0     | 358   | 0.0% |
|   | 総 件 数  | 17    | 2,200 | 0.8% |

未成年者の相談の多い商品別分類（上位5位）

|   | 品 目       | 18歳未満 | 全年齢   | 割合   |
|---|-----------|-------|-------|------|
| 1 | 教養・娯楽サービス | 6     | 157   | 3.8% |
| 2 | 保健衛生品     | 3     | 200   | 1.5% |
| 3 | 商品一般      | 2     | 241   | 0.8% |
| 4 | 車両・乗り物    | 2     | 64    | 3.1% |
| 5 | 食料品       | 1     | 200   | 0.5% |
|   | その他       | 3     | 1,338 | —    |
|   | 総 件 数     | 17    | 2,200 | 0.8% |

### 3 令和6年度の相談事例（山口県消費生活センター）

#### （１）ダイエットサプリの定期購入（通信販売／食料品）

スマホのSNSに「ダイエットサプリお試し 500 円、いつでも解約可能」という広告が表示され、タップすると注文画面になった。必要事項を入力し、申込を確定させた直後、「転売目的の購入防止のため、初回のみ受け取りで解約する場合は 8,300 円のキャンセル料が必要、2 回目は 2 箱 12,320 円と 4 箱 17,600 円のどちらかを選ぶように」と表示され、定期購入のコース選択画面になった。話が違うと思い、500 円の最終申込画面と定期購入の申込画面をスクリーンショットに撮り、画面を閉じた。

業者から「申込を受け付けた」というメールが届いたため直ぐに業者に電話したが音声ガイダンスに繋がり、「解約するには解約料が必要、2 回目の商品は 2 箱か 4 箱を選ばなければならない」と音声案内があっただけでオペレーターとは話ができず、「申込をやめる」というメールも 2 通送ったが、返信がない。

申込をした 1 時間後に業者サイトのマイページを確認してみたが、「ご利用中の定期購入商品はありません、最近の購入履歴もありません」と表示されていたので、その画面もスクショした。

このような販売方法は詐欺だと思う。申込をキャンセルしたい。（60 代・女性）

#### 【処理結果】

相談者から「お試し 500 円の最終申込画面」「マイページのスクリーンショット」「業者に送ったメール」をセンターに転送してもらい、確認した。

「最終申込画面」には「次回発送予定日の 15 日前（初回購入のみで解約の場合は 7 日前）までにご連絡があれば、いつでもスキップ・サイクル変更・解約が可能です」との記載があるにもかかわらず、画面を下にスクロールしなければ読めない位置に「初回分のみ受け取って解約の場合は 8,300 円のキャンセル料を頂戴する、注文完了後はお客様のご都合によるキャンセル・返品はできかねる」との記載があった。

相談者が記載事項を最後まで読まずに注文したことが分かったので「今後は最終申込画面の記載事項を最後までよく読むように」と助言した上で、センターから事業者の消費生活センター専用窓口に問い合わせた。

相談者がメールを送ったが返信がないことを伝えると、担当者は 2 通のメールを確認し、「明日、商品を発送予定だったが商品は送らない。注文はキャンセルする。相談者にキャンセル完了のメールを送るので、そのことを相談者に伝えてほしい」とのことだった。相談者にその旨を伝えると安心され、後刻、相談者から「業者からキャンセル完了メールが届いた」との報告があった。

#### （２）出会い系サイト（通信販売／教養・娯楽サービス）

マッチングアプリで女性と知り合い、無料通話アプリでやり取りしていたが、女性から「実は夫がいる、この携帯電話でやり取りを続けると気付かれてしまう、別の携帯を用意したので、その携帯を使って別のサイトでやり取りしたい」と言われた。

サイトに登録すると「専用チャットに入れば女性と一対一でやり取りができ、連絡



先も教えてもらえる。そのためには上級会員になる必要がある」と説明された。女性と会うために必要だと思い、上級会員になる手続をする事にした。手続は、限られた時間内に画面に指定の文字を入力するもので、難しく、何度やっても失敗した。その都度、高額な費用を支払い、やっと上級会員になったが、チャットルームには入る事ができなかった。もっとランクを上げる必要があると言われ、そのための費用も支払った。これまでに約 400 万円を支払っている。

先日、サイトから「サーバーが故障した、復旧したら連絡する」とメールが届き、連絡がないまま 3 週間が経過した。自分は騙されたのだろうか。 (60 代・男性)

### 【処理結果】

詐欺的な出会い系サイトに関する事例について説明し、騙されている可能性が高いと伝えた。支払い金額が高額であり、サイトとも連絡が取れなくなっている状況なので、返金交渉について、できるだけ早く弁護士に相談するよう助言し、夜間に開催される無料法律相談会と高齢者対象の電話無料法律相談を案内した。

### (3) オンライン講座 (通信販売/教養・娯楽サービス)

ある日、「起業支援講座のご案内」というメールが届き、「講座の体験動画をウェブ会議サービスで視聴することができる」とあったので試しに視聴した。「起業に興味のある人は個別面談をするので無料通話アプリに登録するように」と言われたのでアプリに登録し、面談の日を決めたが、やはりやめようと思いキャンセルを連絡したところ、担当者から「せっかくのチャンスなのにもったいない」と返事が来たため、面談を受けることにした。

ウェブ会議サービスで「講座はオンラインで 1 年間受講でき、料金は 792,000 円」との説明を受けた。担当者から「契約書を交わす前に代金をクレジット決済してほしい」と言われたので、36 回払いで決済した。「契約書がほしい」と申し出たところ、電子で契約書が送られてきた。契約書に電子署名した後で、やっぱりやめようと思い担当者に解約と返金を連絡すると、「契約後はいかなる理由があっても返金しないと契約書に記載してある」と言われた。解約・返金を希望する。 (50 代・女性)

### 【処理結果】

電話勧誘販売に該当すると考えられるので、法定書面を受け取ってから 8 日以内であればクーリング・オフが可能、契約書を電子で受け取ることを承諾していない場合は書面不交付であり、クーリング・オフの起算点が確定していないので、いつでも契約を解除できると伝え、業者に契約解除通知を電子メールかハガキで出すようにと助言し、書き方や発送方法を伝えた。クレジットカード会社には「クーリング・オフ通知を出しているので、引き落としを保留してほしい」と伝えるよう助言した。

#### (4) クラスTシャツの詐欺サイト (通信販売/被服品)

クラス対抗行事のためにクラス全員のTシャツをネットで注文し、75,000円を指定された銀行口座に振り込んだ。振込後、ネットに記載されていた電話番号に電話すると、「当社はTシャツを販売していない、ここ数日で10件以上も同じような電話があった」と言われた。振込手続をした銀行へ行き事情を話すと、銀行担当者から「組み戻しを申請し、相手銀行から口座名義人の了承を得る必要がある。組み戻しが成立するかは確約できない」と言われた。

他のクラスでも同じ業者に注文していたため、メールでキャンセルを申し入れたところ、業者からキャンセル料を請求されたとのことだ。

今後どのように対応したらよいか。(10代・男性)

#### 【処理結果】

振り込め詐欺救済法について情報提供し、警察に被害届を出すよう伝え、キャンセル料請求には応じないよう助言した。

#### (5) 架空請求の電話 (不明・無関係/教養・娯楽サービス)

「+1」から始まる電話番号の着信があり、大手通信回線業者を名乗って「インターネット動画サイトの利用料金の未払いがある、金額は遅延損害金を含めて256,000円だ、支払わなければ訴訟を起こすことになるが、本日中に支払えば自動解約の手続きを取る」と言われた。動画サイトを利用したことはない。詐欺だろうか。

(70代・男性)

#### 【処理結果】

動画サイトを利用しておらず、これまでに請求がなかったのであれば、詐欺電話と考えられるので、無視して着信拒否するよう助言した。もしも裁判所から書面が届いたときは、すぐに再相談するようにと伝えた。

#### (6) 副業詐欺 (通信販売/内職・副業・ねずみ講)

スマホでできる副業を探し、見つけた業者から無料メッセージアプリで「スキマ時間に簡単に稼げる副業」の説明を受けることになったが「説明を聞くにはノウハウのテキストを17,800円で購入する必要がある」と言われた。

サイトには「初期費用0円で始められる副業」と書いてあったと言うと「稼いだ報酬で後払いできるので心配ない」と言われたので、メッセージアプリに届いたURLのフォームから住所、氏名、電話番号などを入力して参加登録した。

テキストが電子ファイルで届き、電話で説明を聞くと、副業ではなく投資の話だった。投資をする気も資金もないので「この話はお断りする」とメッセージアプリで送信すると「購入したテキスト代を支払えば登録情報を削除する、払わなければ法的措置を取る」とのメッセージやメールが何度か届いたが支払いたくない。(50代・女性)

### 【処理結果】

「私が申し込んだのは『初期費用 0 円で始められる副業のテキスト』であり、届いたテキストは違うものなので代金は支払わない」と SNS で業者にメッセージを送り、その後は業者からの連絡には返信せず、もしも弁護士や裁判所から書面で請求書が届いた場合は再相談するようにと伝えた。

2 カ月経過後に状況を確認したところ、「その後、裁判所などからの書面は届いておらず、業者からのメールも来ていない」とのことだったので、相談終了とした。

### （7）海外の体操アプリのサブスクリプション契約（通信販売／教養・娯楽サービス）

スマホに海外の体操アプリの広告が表示され、興味を持ったのでアプリをダウンロードして無料体験を申し込んだ。しばらくすると「無料お試し期間が終了した」として有料のサブスク契約に変更されており、月額会費の請求が届いた。

有料で利用するつもりはなかったのでアプリから解約を申請したが、本当に解約できているのか分からない。解約できておらず、後日まとめて高額を請求されないかと不安だ。アプリの解約方法が分からなかったので、カード会社に連絡し、念のためクレジットカードを解約した。これで大丈夫だろうか。（70 代・女性）

### 【処理結果】

センターの PC で体操アプリの日本語サイトを確認すると、サブスク契約を解約した場合は通知メールが届くとの記載があったので、相談者に通常のメールボックスと念のため迷惑メールボックスも確認するようにと伝えた。

メール相談であったため、スマホでサブスク契約の有無を確認する方法や解約する方法が掲載されている URL を案内し、説明に沿って確認してみるようにと伝え、解決しない場合は、国民生活センターに海外事業者とのトラブルに関する相談窓口があるので、ウェブフォームから相談してみることを助言した。

後日、相談者から電話があり、「ウェブでの相談は難しい、センターに行くのでスマホを見てほしい」との希望があったので、センターでスマホを見せてもらったところ、サブスク契約が解約されていることが確認できた。

### （8）賃貸アパートの原状回復費用（店舗購入／レンタル・リース・賃借）

3 年間居住した賃貸アパートを退去した。管理会社と不動産会社を兼ねる業者に退去の連絡をしたところ、「3 年間しか住んでいないのでクリーニング料はかからない」と言われた。また、退去時に立ち合いを求めたところ「不要」と言われ、相互確認はできていない。

今日、業者から「フローリングの傷補修 4 カ所 22,000 円、壁補修 2 カ所 24,200 円、ルームクリーニング代 26,400 円の合計 72,600 円」の退去費用を請求された。

入退去時に室内の写真は撮っていないがフローリングの傷のうち2カ所は入居時からあったものだ。退去時は部屋の掃除をして退去したし、退去の半年前にも専門の清掃業者に掃除してもらっているの、ルームクリーニングは必要ないと思う。高額な退去費用を支払いたくない。(20代・女性)

#### 【処理結果】

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、いわゆる経年変化や通常の使用による損耗等の修繕費用は賃料に含まれるが、賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧する費用は賃借人負担としていることを説明した。

また、ガイドラインに強制力はないが、交渉の材料とすることはできるので、アパートの賃貸借契約書にどのように書いてあるかを確認し、不動産適正取引推進機構に相談して助言を受けた上で、業者と交渉するよう助言した。あわせて、夜間の無料法律相談も利用してみてはどうかと助言し、予約方法等について情報提供した。

#### (9) 高齢者の新聞購読契約 (訪問販売/教養娯楽品)

昨年亡くなった夫が、生前に訪問販売でA新聞を契約していた。契約期間は令和9年4月からの2年間だ。夫が亡くなり、私は新聞を読まないの、直ぐに販売店に解約の電話を入れたが拒否された。

別のB新聞販売店とも令和7年4月から2年間の契約をしていたが「夫が亡くなり、新聞代も高くなったのでやめたい」と申し出たところ「上の者に確認する」と言われたが、今のところ音沙汰がないので解約できたものと思っている。

そのことを聞いたのかは分からないが、A新聞販売店が家に来て「契約期間を前倒しにして4月から2年間配達する」と言ってきた。

契約者の夫が亡くなっているのに解約することはできないのか。(80代・女性)

#### 【処理結果】

「新聞購読契約に関するガイドライン」について説明し、夫の死亡は「解約に応じるべき場合」における「購読者の死亡」に該当するのではないかと販売店に主張するよう助言した。後刻、相談者から「A新聞販売店に電話したが『契約しているから』と言って解約を断られた」とのことだった。

B新聞販売店にも解約されているかを確認する必要があると伝えたところ、「高齢であり、販売店にうまく説明できない。センターから電話してもらえないか」との希望があったため、センターから双方の販売店に電話を掛けた。

A新聞販売店は「店主から返電させる」とのこと、B新聞販売店は「令和7年4月1日から2年間の契約になっているが、購読者が死亡されたとのことなので配達は止める」との回答があった。

A新聞販売店から返電がなく、センターから何度も電話を掛け、電話に出た従業員から「空き家になった時に解約に応じることになっている」と説明があったので「ガイドラインの解約に応じるべき場合には『購読者の死亡』がある」と主張した。「詳

しくは店主でなければ分からない」と言われ、その後も店主からの返電はなかった。

2週間後、A新聞社の地方本社の相談窓口で相談したところ、「販売店に確認するので少し時間をいただきたい」とのことだった。

後日、相談者から電話があり、「今日、A新聞販売店の店主が来訪して『2年契約のうち、半年間の購読料をサービスする』と言うので2年契約を了承した」とのことだった。再度センターから交渉することも可能と伝えたが、「これ以上、地元の販売店と揉めたくない」との意向だったので、相談終了とした。

#### (10) 高齢者への光回線契約の勧誘（訪問販売／運輸・通信サービス）

7日前、自宅の門扉前に社員証を身に付けた男性が訪ねて来て「この地域でもA社の光回線が利用できるようになる工事をしている者だ。この工事はネットやWi-Fiに関係する工事だ。工事の関係でお宅の敷地内にも立ち入る。光回線に切り替えていいか。工事費はかかるがB社のインターネットを使えば携帯電話の料金も安くなる」と説明された。

説明内容から公的な方針によるものと思ったので契約することにし、男性が出した契約書に署名して、パンフレットと申込書と男性の名刺を受け取った。

男性の名刺を見るとC社と書いてあった。また、自分はA社の光回線の契約だと思ったのに契約先はB社だった。「A社の光回線ではないのか」と質問すると「自分はA社の担当ではないので、この電話番号に問い合わせしてほしい」と言って10桁の番号を教えられたが、何度電話しても繋がらない。

B社に電話で聞いてみると「A社の光回線でサービスを提供している」と言われた。

男性の名刺にはA社とD社の光回線の屋号が印刷されている。契約条件はともかく、身分を詐称し、虚偽の説明で勧誘されたので解約したい。

（70代・女性）

#### 【処理結果】

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」では、訪問販売で新規契約の締結又はその媒介等をしようとする場合に自己の氏名・名称及び勧誘目的を告知せずに勧誘する行為を禁じており、不適切な事例として「光ファイバーインターネットサービス等の役務の提供を受けて自らの電気通信役務を提供する場合に知名度の高い電気通信事業者等が提供するサービスであるかのように装って勧誘すること」が例示されていることを説明し、本契約は成立していないので、業者に契約しない旨を申し出ることを助言した。

相談者からの電話で業者が解約に応じない場合は、センターから業者に電話することとしていたが、後刻、相談者から「担当者に電話して『今回は契約しない』と伝えたらすぐに了承された。また、A社に電話して『C社は代理店か』と聞いたところ『C社はA社と無関係ではないがA社の代理店ではない。A社の代理店ならば、名刺の裏面にA社とD社の光回線の屋号を両方印刷するようなことはしない』と言われた」との報告を受けた。

#### (11) オンライン診療の未成年者取消 (通信販売/保健衛生品)

昨日、中学生の娘がスマホでSNS無料音声通話サービスに登録し、オンライン診療クリニックの医師の診療を受けてダイエット用の医薬品を購入した。娘は代金がいくらか分からないまま診療を受け、診療後すぐに代金が28,000円と表示されたので、あまりに高額で支払えないと思い、すぐに「キャンセルする」とクリニックにメールしたが、「キャンセルできない」と回答があったそうだ。

今日、娘から相談されたので、すぐにクリニックに「未成年の娘が親の許可なく申し込んだ契約なので、未成年者取消で解約する」とメールを送信したが、「キャンセルできない」と返信が届いた。スマホ広告に表示されている電話番号にも電話したがまったく繋がらない。未成年者取消で解約したい。

医薬品は明日、宅配便で届き、コンビニで後払いすることになっているが受け取り拒否してもよいか。  
(50代・男性)

#### 【処理結果】

通信販売の場合、受け取り拒否をしても契約は解除できない、クリニックに解約を認めさせる必要があると説明した。

センターのPCでクリニックのサイトを見つけ、特定商取引法に基づく表記を確認すると、スマホ広告とは違う電話番号が記載されていた。同番号にセンターから電話をかけて経緯を説明し、契約者も保護者も未成年者取消を希望していることを伝えると「責任者から電話を折り返す」とのことだった。

後刻、クリニックからセンターに電話があり、「契約者本人からの連絡で解約を承る。本人のスマホに電話する」と言われたが、本人は授業中で通話できないため父親からクリニックに電話することとし、父親が電話すると「未成年者取消を認める、配送はキャンセルする、もし配送された場合は受け取り拒否してほしい」との回答があった。本人のスマホにも「配送キャンセルを受け付けた。届いても受け取らないでほしい」とのメールが届いたことが確認できたので、相談終了とした。

●本資料に関するお問い合わせは、下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL:083-924-2421 FAX:083-923-3407

Mail:manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

●本資料は、山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。

●各市町における具体的な相談状況等に関しては、各市町の消費生活センター等にお尋ねください。

## ■令和6年度 消費生活相談の状況(個表)

表1 相談件数

| 月   | 令和6年度 |       |       | 令和5年度 |       |       | 前年度比   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|     | 件数    | 苦情件数  | 苦情割合  | 件数    | 苦情件数  | 苦情割合  |        |
| 4月  | 157   | 134   | 85.4% | 194   | 171   | 88.1% | 80.9%  |
| 5月  | 194   | 168   | 86.6% | 186   | 169   | 90.9% | 104.3% |
| 6月  | 156   | 136   | 87.2% | 182   | 162   | 89.0% | 85.7%  |
| 7月  | 190   | 161   | 84.7% | 190   | 177   | 93.2% | 100.0% |
| 8月  | 168   | 146   | 86.9% | 208   | 174   | 83.7% | 80.8%  |
| 9月  | 187   | 154   | 82.4% | 212   | 195   | 92.0% | 88.2%  |
| 10月 | 216   | 181   | 83.8% | 244   | 216   | 88.5% | 88.5%  |
| 11月 | 175   | 153   | 87.4% | 166   | 151   | 91.0% | 105.4% |
| 12月 | 186   | 164   | 88.2% | 185   | 166   | 89.7% | 100.5% |
| 1月  | 195   | 168   | 86.2% | 164   | 151   | 92.1% | 118.9% |
| 2月  | 185   | 172   | 93.0% | 176   | 162   | 92.0% | 105.1% |
| 3月  | 191   | 173   | 90.6% | 174   | 140   | 80.5% | 109.8% |
| 合計  | 2,200 | 1,910 | 86.8% | 2,281 | 2,034 | 89.2% | 96.4%  |

表2 契約当事者の年代別相談件数

| 区分    | 18歳未満 | 18・19歳 | 20歳代  | 30歳代  | 40歳代  | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上 | 不明    | 合計    |
|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|
| 令和6年度 | 17    | 15     | 132   | 114   | 199   | 316    | 322    | 555   | 530   | 2,200 |
| 令和5年度 | 29    | 24     | 139   | 119   | 202   | 281    | 306    | 575   | 606   | 2,281 |
| 前年度比  | 58.6% | 62.5%  | 95.0% | 95.8% | 98.5% | 112.5% | 105.2% | 96.5% | 87.5% | 96.4% |

(表2のうち、契約当事者が65歳以上の高齢者)

| 区分    | 65歳以上 | 全年齢   | 割合    |
|-------|-------|-------|-------|
| 令和6年度 | 738   | 2,200 | 33.5% |
| 令和5年度 | 720   | 2,281 | 31.6% |

表3 契約当事者の男女別相談件数

| 区分    | 男性    | (割合)  | 女性    | (割合)  | 団体等・不明 | 合計    |
|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 令和6年度 | 927   | 42.1% | 1,064 | 48.4% | 209    | 2,200 |
| 令和5年度 | 1,009 | 44.2% | 980   | 43.0% | 292    | 2,281 |

表4 販売購入形態別の相談件数

| 区 分    |              | 令和6年度 |       |        | 令和5年度 |       |        | 前年度比   |
|--------|--------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|
|        |              | 件数    | 苦情件数  | 苦情割合   | 件数    | 苦情件数  | 苦情割合   |        |
| 店舗外販売  | 通信販売         | 713   | 689   | 96.6%  | 796   | 772   | 97.0%  | 89.6%  |
|        | 電話勧誘販売       | 179   | 164   | 91.6%  | 151   | 145   | 96.0%  | 118.5% |
|        | 訪問販売         | 126   | 114   | 90.5%  | 124   | 119   | 96.0%  | 101.6% |
|        | 訪問購入         | 22    | 18    | 81.8%  | 29    | 25    | 86.2%  | 75.9%  |
|        | マルチ・マルチまがい取引 | 15    | 14    | 93.3%  | 19    | 17    | 89.5%  | 78.9%  |
|        | ネガティブ・オプション  | 5     | 5     | 100.0% | 2     | 2     | 100.0% | 250.0% |
|        | その他無店舗販売     | 11    | 9     | 81.8%  | 20    | 18    | 90.0%  | 55.0%  |
|        | 小計           | 1,071 | 1,013 | 94.6%  | 1,141 | 1,098 | 96.2%  | 93.9%  |
| 店舗購入   |              | 338   | 312   | 92.3%  | 472   | 440   | 93.2%  | 71.6%  |
| 不明・無関係 |              | 791   | 585   | 74.0%  | 668   | 496   | 74.3%  | 118.4% |
| 合計     |              | 2,200 | 1,910 | 86.8%  | 2,281 | 2,034 | 89.2%  | 96.4%  |

表5 商品別分類別の相談件数

| 区分   | 商品別分類       | 令和6年度 |       |        | 令和5年度<br>(件数) | 前年度比   | 代表的な商品・サービス名        |
|------|-------------|-------|-------|--------|---------------|--------|---------------------|
|      |             | 件数    | 苦情件数  | 苦情割合   |               |        |                     |
| 商品   | 商品一般        | 241   | 205   | 85.1%  | 226           | 106.6% | 商品を特定できないもの（迷惑メール等） |
|      | 食料品         | 200   | 183   | 91.5%  | 170           | 117.6% | 健康食品、サプリメント、海産物     |
|      | 保健衛生品       | 200   | 194   | 97.0%  | 192           | 104.2% | 化粧品、医薬品、育毛剤         |
|      | 教養娯楽品       | 149   | 142   | 95.3%  | 213           | 70.0%  | 新聞、電子タバコ、スマートフォン    |
|      | 被服品         | 87    | 82    | 94.3%  | 103           | 84.5%  | 洋服、着物、靴、鞆、貴金属       |
|      | 土地・建物・設備    | 69    | 57    | 82.6%  | 57            | 121.1% | 太陽光発電、給湯器、土地の売却     |
|      | 住居品         | 65    | 61    | 93.8%  | 89            | 73.0%  | 空調機器、家電、浄水器、調理器具    |
|      | 車両・乗り物      | 64    | 56    | 87.5%  | 90            | 71.1%  | 自動車、バイク、車両の部品       |
|      | 光熱水品        | 54    | 42    | 77.8%  | 54            | 100.0% | 電気、ガス、水道、灯油         |
|      | 他の商品        | 6     | 6     | 100.0% | 4             | 150.0% | 農機具、船舶              |
|      | 商品計         | 1,135 | 1,028 | 90.6%  | 1,198         | 94.7%  |                     |
| サービス | 運輸・通信サービス   | 236   | 211   | 89.4%  | 200           | 118.0% | 携帯電話、固定電話、光回線、Wi-Fi |
|      | 教養・娯楽サービス   | 157   | 147   | 93.6%  | 146           | 107.5% | 出会い系サイト、オンラインゲーム    |
|      | 金融・保険サービス   | 137   | 111   | 81.0%  | 159           | 86.2%  | 借金、生命保険、クレジットカード    |
|      | 他の役務        | 115   | 91    | 79.1%  | 124           | 92.7%  | 冠婚葬祭互助会、求人広告、占い     |
|      | 保健・福祉サービス   | 81    | 66    | 81.5%  | 85            | 95.3%  | エステ、医療サービス、歯科治療     |
|      | レンタル・リース・貸借 | 78    | 74    | 94.9%  | 88            | 88.6%  | 賃貸物件、物品のリース契約       |
|      | 工事・建築・加工    | 48    | 41    | 85.4%  | 75            | 64.0%  | 新築工事、リフォーム工事、塗装工事   |
|      | 内職・副業・ねずみ講  | 32    | 32    | 100.0% | 37            | 86.5%  | 副業サポート、アフィリエイト内職    |
|      | 他の行政サービス    | 28    | 14    | 50.0%  | 23            | 121.7% | 行政サービス、税金、給付金       |
|      | 修理・補修       | 27    | 25    | 92.6%  | 46            | 58.7%  | 車検、車の修理、家電の修理       |
|      | 役務一般        | 18    | 18    | 100.0% | 9             | 200.0% | 複合会員サービス、有料会員       |
|      | 教育サービス      | 8     | 6     | 75.0%  | 7             | 114.3% | 学習塾                 |
|      | クリーニング      | 7     | 7     | 100.0% | 9             | 77.8%  | 洋服、帯などのクリーニング       |
|      | 管理・保管       | 4     | 4     | 100.0% | 2             | 200.0% | コインパーキング            |
|      | サービス計       | 976   | 847   | 86.8%  | 1,010         | 96.6%  |                     |
| 他の相談 |             | 89    | 35    | 39.3%  | 73            | 121.9% | 相隣関係、相続等消費者問題以外     |
| 合 計  |             | 2,200 | 1,910 | 86.8%  | 2,281         | 96.4%  |                     |

表6 商品別分類別にみた上位件数（契約当事者年代別）

| 順位 | 29歳以下       |    | 30～59歳      |    | 60歳以上     |     |
|----|-------------|----|-------------|----|-----------|-----|
|    | 品 目         | 件数 | 品 目         | 件数 | 品 目       | 件数  |
| 1  | 教養・娯楽サービス   | 25 | 教養・娯楽サービス   | 62 | 運輸・通信サービス | 131 |
| 2  | 商品一般        | 19 | 商品一般        | 58 | 商品一般      | 115 |
| 3  | 内職・副業・ねずみ講  | 19 | 保健衛生品       | 58 | 保健衛生品     | 112 |
| 4  | 教養娯楽品       | 14 | 運輸・通信サービス   | 53 | 食料品       | 103 |
| 5  | 保健・福祉サービス   | 12 | 教養娯楽品       | 51 | 教養娯楽品     | 59  |
| 6  | レンタル・リース・貸借 | 10 | 食料品         | 48 | 金融・保険サービス | 43  |
| 7  | 金融・保険サービス   | 10 | 金融・保険サービス   | 46 | 教養・娯楽サービス | 42  |
| 8  | 運輸・通信サービス   | 8  | 被服品         | 33 | 被服品       | 38  |
| 9  | 他の役務        | 8  | レンタル・リース・貸借 | 32 | 土地・建物・設備  | 37  |
| 10 | 食料品／車両・乗り物  | 6  | 他の役務        | 29 | 住居品／他の役務  | 31  |



表 7 内容別の相談件数（上位 10 位）

| 区 分     | 契約<br>・解約 | 販売<br>方法 | 接客<br>対応 | 品質<br>・機能 | 表示<br>・広告 | 価格<br>・料金 | 安全<br>・衛生 | 法規<br>・基準 | 買物<br>相談 | 施設<br>・設備 |
|---------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 令和 6 年度 | 1,340     | 915      | 395      | 271       | 166       | 131       | 84        | 71        | 15       | 8         |
| 令和 5 年度 | 1,388     | 841      | 343      | 268       | 98        | 126       | 75        | 34        | 11       | 5         |

※ 1つの相談に2つ以上の内容が含まれる場合があるため、延べ件数

表 8 振り込め詐欺の相談件数

| 項目<br>年度 | 架空請求 | 融資保証金<br>詐欺 | オレオレ<br>詐欺 | 還付金詐欺 | 合計 |
|----------|------|-------------|------------|-------|----|
| 令和 6 年度  | 20   | 0           | 0          | 1     | 21 |
| 令和 5 年度  | 15   | 0           | 0          | 0     | 15 |

表 9 多重債務・ヤミ金融の相談件数

(左のうち)

| 項目<br>年度 | 多重債務 | ヤミ金融 |
|----------|------|------|
| 令和 6 年度  | 33   | 2    |
| 令和 5 年度  | 25   | 2    |

| 多重債務・ヤミ金の重複 |
|-------------|
| 0           |
| 0           |

表10 危害・危険に関する相談

| 順位 | 商品・サービス   | 件数           | 主 な 内 容 等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 保健衛生品     | 12<br>(危害12) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 蜂蜜入りのリップクリームを塗ったら唇が荒れた。</li> <li>・ 美容クリームをつけると顔が赤くなった。</li> <li>・ クレンジングクリームが肌に合わず荒れてしまった。</li> <li>・ 電気カミソリを使用中に唇を巻き込み、出血した。</li> <li>・ 美容クリームをつけると目がしばしばし、クリームを洗い流すとしなくなった。</li> <li>・ 肝臓の数値を下げる薬を飲んでみたら次の血液検査で数値が高くなった。</li> <li>・ 購入したファウンデーションを使ってみたら湿疹ができた。</li> <li>・ 購入した除毛クリームを使うとヒリヒリして肌が赤くなりブツブツができた。</li> <li>・ 乾燥肌に効果があるというボディオイルを塗ったら痒みが出た。</li> <li>・ 肩の関節痛に効く第3類医薬品を3日間飲んだらめまいがしてふらふらした。</li> <li>・ 育毛剤を使用すると頭皮全体が痒くなり、使用を止めると1週間で治まった。</li> <li>・ 血糖値の上昇を抑える漢方薬を飲んだら肌に発疹が出て赤くなった。</li> </ul> |
| 2  | 保健・福祉サービス | 10<br>(危害10) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 痩せるために医師から注射による治療を7カ月間受けたら糖尿病になった。</li> <li>・ 歯医者で親知らずを抜いたら腫れて痛くなった。医者が対応してくれない。</li> <li>・ 美容サロンでまつ毛エクステの施術を受けたら目が痛くなり、眼科で診察を受けたところ、接着剤がまつ毛の生え際に固まった状態で残っていて炎症が起きていると言われた。</li> <li>・ 美容整形で二重まぶたにする施術後、頭痛や肩こりの症状がひどく、整形手術が原因の可能性があったため、やり直しの手術を2回行ったが改善せず、最終的に縛っていた糸を抜いた。</li> <li>・ (上記の再相談)二重瞼の施術を受け、糸を抜いてから半年経過しても体調が戻らず、酷い時には寝込んでしまい、家事もできない。</li> <li>・ 鍼灸院で灸治療を受けたら2週間経っても皮膚に黒い痕が残って消えない。痕が残るとの説明は受けていない。</li> </ul>                                                                                   |

| 順位 | 商品・サービス | 件数                      | 主 な 内 容 等                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |         |                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療用脱毛の施術を受けた脳性小児麻痺のある子が火傷を負い入院した。</li> <li>・ 旅行先で入ったサウナの浴室内に設置された棒状の金属に肩が触れて軽度の火傷を負った。まだ病院には行っていない。</li> <li>・ (上記の再相談)旅行先で入ったサウナの扉の内側に設置された鉄パイプにぶつかり、上腕上部に長さ10cm、幅2cmの火傷を負った。帰宅後、病院に行くと「炎症後色素沈着の色素の回復には3～6カ月の経過を要する」と診断された。</li> <li>・ 両目の白内障の手術を受け、右目はよく見えるようになったが左目の視力が0.5低下した。左右の視力のバランスが崩れて見えにくくなった。</li> </ul>                                                                               |
| 3  | 食料品     | 9<br>(危害9)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネット通販で注文したサプリメントで蕁麻疹のようなものが出た。</li> <li>・ SNSの広告を見て注文した精力剤を試すと下痢の症状が出た。</li> <li>・ ネットで痩身効果のある食品を注文して飲んだら便秘になった。</li> <li>・ 購入したクッキーを食べたら味がおかしく、腕に少し湿疹が出た。</li> <li>・ 数十年ぶりに市販のスナック菓子を購入して食べたら塩辛くて頭痛がした。</li> <li>・ 痩身サプリを飲んだら便秘気味になり、気持ちが悪くなった。</li> <li>・ 健康茶を飲み続けていたら胃がムカムカして頭痛がし、倒れてしまった。</li> <li>・ 祭りの屋台で半熟卵がのった焼きそばを購入して食べたら食中毒になった。</li> <li>・ スーパーで購入した生食用の牡蠣を食べたら嘔吐と下痢の症状が出た。</li> </ul> |
| 4  | 住居品     | 3<br>(危害2)<br><br>(危険1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家具を購入し、納品された日の夜から頭痛、喉の痛み、味覚障害が発生し、病院で化学物質過敏症と診断された。</li> <li>・ 取っ手が付け外しできるフライパンで湯を沸かし、動かそうとしたら取っ手が取れて太腿に熱湯がかかり火傷した。</li> <li>・ 購入して1カ月でフライパンの取っ手のネジが緩み、グラグラして危ないので購入店舗に言うと新品と交換してくれたが、そのフライパンも1カ月で同じ状態になった。</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| 5  | 修理・補修   | 1<br>(危害1)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 斜視のため定期的に眼科に通院し、眼鏡レンズを調整しているが、眼鏡店が左右のレンズを逆に装着し、そのまま5カ月経過して斜視が悪化した。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5  | 商品一般    | 1<br>(危害1)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームセンターで買い物中に上から木材が落下してきて肩に当たり、転倒した。救急車で病院に運ばれ、検査すると腰椎部分から内出血していた。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 計  | 危害      | 35 件                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|    | 危険      | 1 件                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |