



令和6年度
消費生活相談の状況

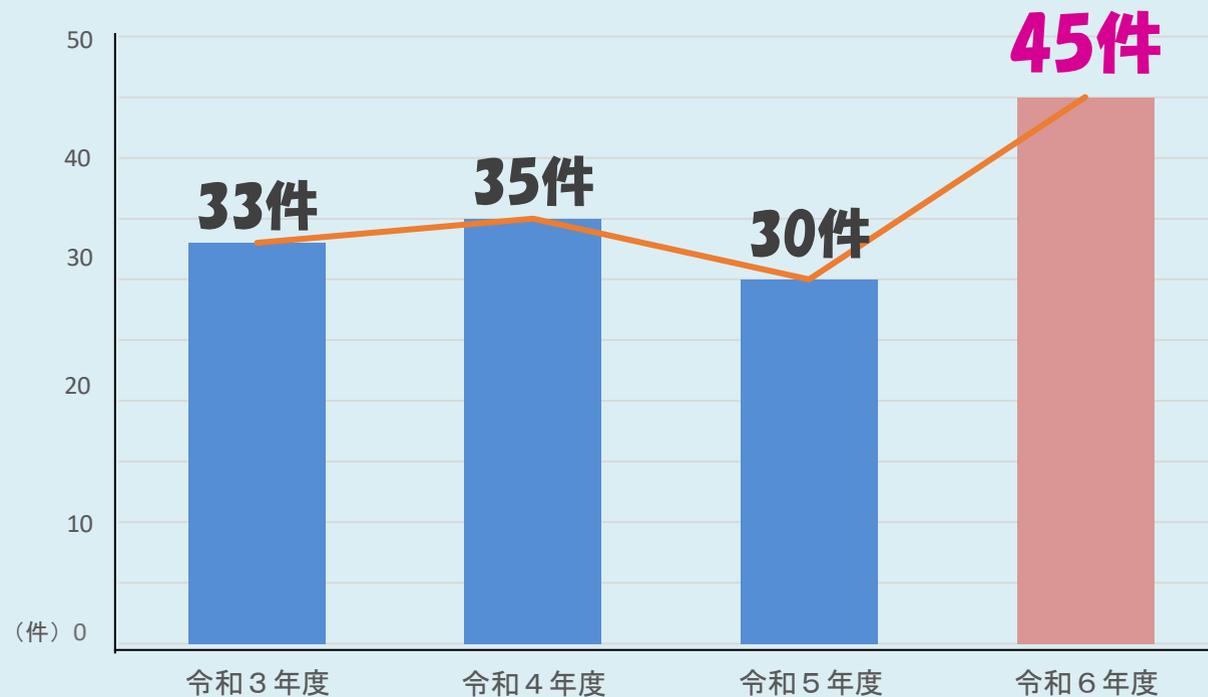
2024

01 相談件数の推移

令和6年度の竜王町窓口の受付件数相談は45件で昨年度より15件増えました。

主な要因としては、スマートフォンに不審な電話やメールが届いたという相談が増加傾向にありました。

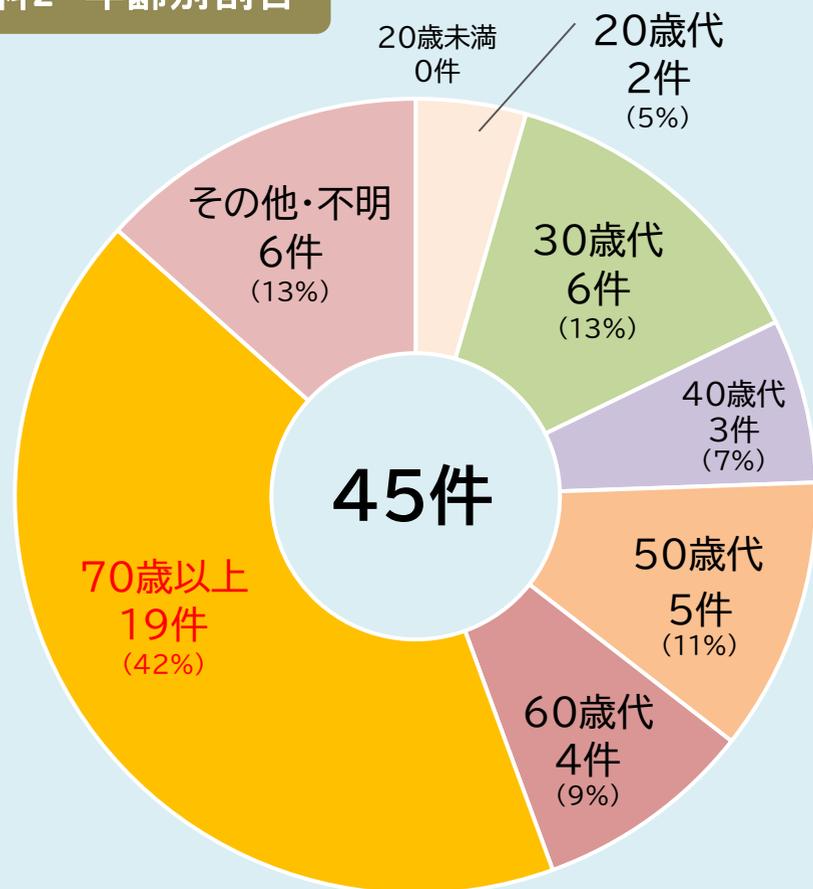
資料1 竜王町相談窓口の受付件数



02 契約者年齢と性別

契約者（相談における契約当事者のこと）の年齢は昨年度から変わらず、70歳以上が全体の40%を占めています。60歳代は昨年度より14%減となり、30歳代の相談は前年より10%増となりました。

資料2 年齢別割合

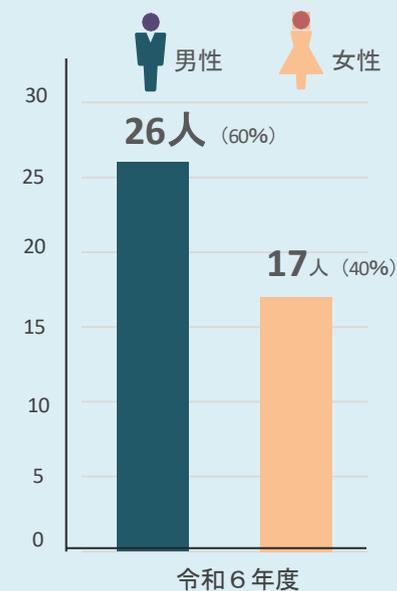


※令和5（2023）年度

20歳未満	1件	(3%)
20歳代	1件	(3%)
30歳代	1件	(3%)
40歳代	3件	(10%)
50歳代	2件	(7%)
60歳代	7件	(23%)
70歳以上	11件	(37%)
その他・不明	4件	(13%)

合計 30件

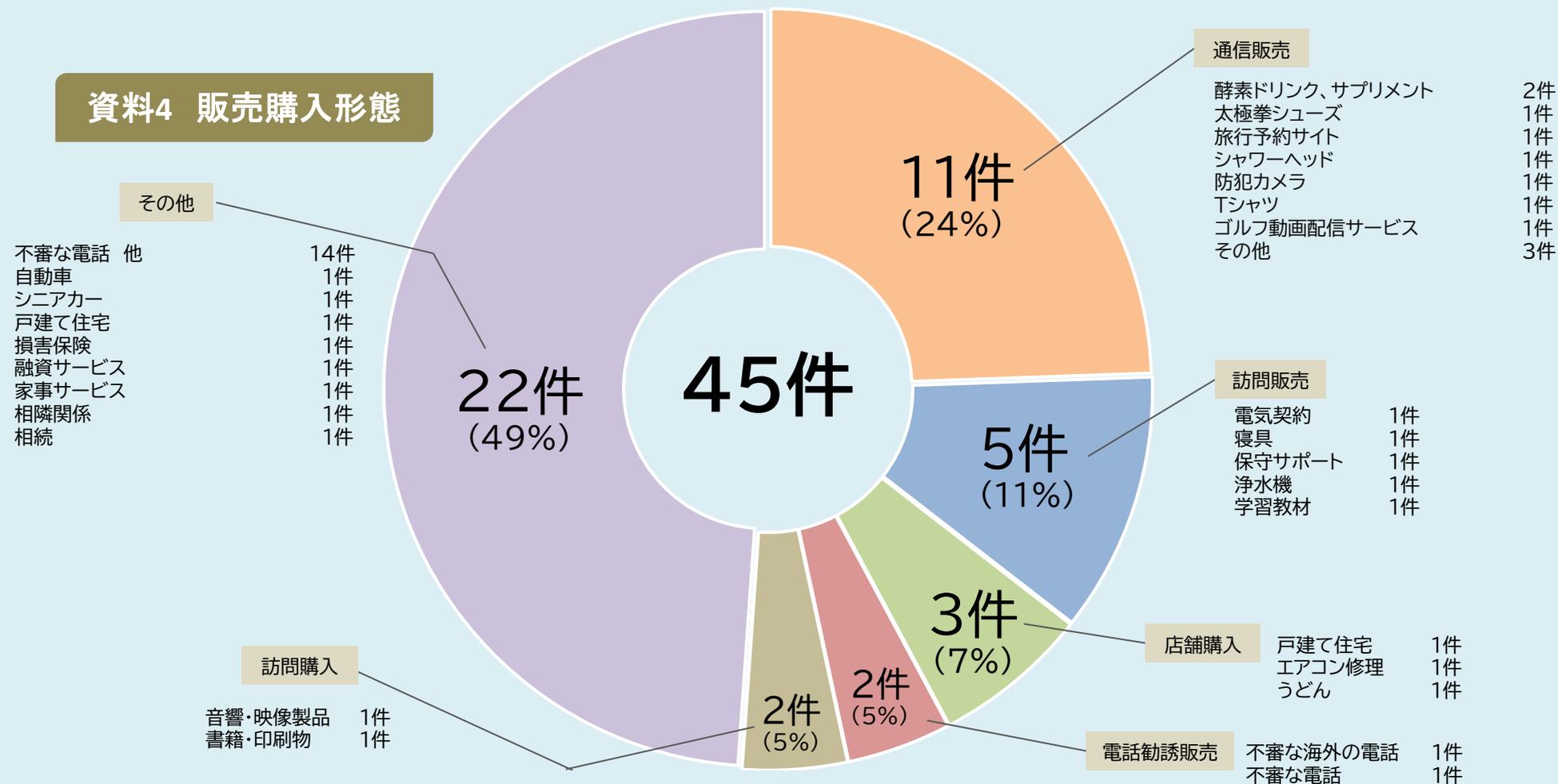
資料3 性別割合



03 販売購入形態別に見た相談状況

昨年度は0件だった訪問購入の相談は今年度2件ありました。通信販売の相談は前年度と同数でしたが、インターネット通販が多く、トラブルの未然防止のために継続した啓発が必要です。

資料4 販売購入形態



04 相談内容キーワード TOP10

相談内容キーワードとは、相談者のトラブルに至った概要を決められているキーワードに振り分けたものです。

下記トップ10のワードを見ると、どのような相談があったのかがうかがえます。6位に挙がっている「連絡不能」は返品、返金を受けたいが事業者と連絡が取れないというものです。

資料5 相談内容キーワード TOP10

1位 個人情報

不審なメールや電話があり、個人情報がかもれているのではないかとこの相談や、契約解約後の個人情報の流失が心配という相談がありました。

2位 電話勧誘

公的機関を名乗って2時間後に電話が使えなくなるという電話や、一方的にガイダンスが流れ、該当番号をプッシュさせる電話勧誘があったという相談がありました。

3位 解約

通販の定期購入を解約したいという相談や、電気代が安くなるという訪問販売で契約をしたが、解約したいという相談がありました。

4位	インターネット通販
5位	家庭訪販
6位	連絡不能
7位	アフターサービス
8位	返金
9位	返品
10位	信用性

05 相談事例(インターネット通販のトラブル)

※個人を特定する相談内容は省いています。



SNSで見つけたサイトでブランドTシャツを購入しました。

支払い方法は代引きでしたが、届いたものはネットで見たものとは違い、ブランドとは思えない粗悪品でした。

返品したいと思ってメールしましたが、相手から返信がありません。

どうしたらよいのでしょうか。



【相談窓口の対応】

販売会社へ連絡したが繋がらず、返品代行センターへ交渉したところ、販売会社に連絡を取り返品と返金(全額)に応じられた。

インターネット通販での注意点

check

- ・他のサイトより割引率が高く金額が極端に安い
- ・日本語表記が不自然
- ・連絡先が不明瞭
- ・支払方法が(代引きなど)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

国民生活センター越境消費者センターでは、確認した「悪質な通販サイト情報」をホームページ上で公表しています。利用しようとしているウェブサイトが掲載されていないか、ご確認ください。

06 相談事例(後払いのトラブル)

※個人を特定する相談内容は省いています。

Q

法律事務所からハガキが届き、身に覚えのない代金を支払うように書かれていました。
私は通販でよく買物をしますが、支払いはしていません。
私の名前を使って不正利用されたものではないでしょうか。
一度、ハガキを見てほしいです。



A

【相談窓口の対応】
持参いただいたハガキを確認したところ、通販代金の後払いを利用され、その支払いが滞ったようです。販売会社が債権回収を弁護士に委託した、その法律事務所からの支払い督促通知でした。
相談者は、後払いの認識はあったものの、後払い事業者の名称を認識されていなかったため、以前からその事業者からの請求があっても放置されていたため、このような事態になりました。相談者に後払いシステムについて説明し、納得いただいた上で、ハガキの法律事務所へ電話をかけ、支払う意向を伝えました。

通販などの後払いの注意点

「後払い決済代行事業者」は通販事業者とは別の事業者があります。後払いを利用したときは事業者名を確認しましょう。また、振込票は商品に同梱されておらず、別送で届くこともあります。
振込票が届いたら速やかに払込を終え、その控えは必ず保管し、二重請求など支払いのトラブルに備えましょう。

07 竜王町内においての啓発活動-1



5月
消費者月間



8月
エコライフ推進協議会
「夏休みのクールシェア」
with 消費生活相談窓口



10月
竜王町
ホームページにて
LINEを悪用した
詐欺防止の啓発



12月
街頭啓発

07 竜王町内における啓発活動-2

令和6年度は、出前講座の他、町内各種団体の総会などに出向き、消費生活相談窓口の啓発を行いました。また、学校への啓発として下記の取り組みを行いました。今後も継続して取り組んでいきます。

4月、5月	校園長会、副園長 教頭会 (窓口啓発と消費者教育の案内)
10月、11月	竜王小学校 2. 4. 5. 6年生 (スマホ安全教室)
7月	竜王西小学校 終業式 (ネットの使い方および窓口啓発)
1月	竜王中学校 3年生家庭科 出前授業 4クラス



備考

- ・資料1～5 / PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2024年4月1日～2025年3月31日までの登録分）より竜王町分を抽出
- ※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。
- ・資料2および4 / 割合の計算は整数になるよう四捨五入しておりますので、合計が100%にならない場合があります。
- ・資料3 / 性別を確認できた件数のみ集計しておりますので、相談件数と一致しない場合があります。

発行元

竜王町役場 生活安全課（竜王町防災センター内）

〒520-2592 滋賀県蒲生郡竜王町大字小口3

TEL：0748-58-3703（平日：月～金 / 8時30分～17時15分）

FAX：0748-58-2573

mail：seian@town.ryuoh.shiga.jp