



# くらしの情報

No.  
345

くらしの相談室



## ネット通販をめぐる二重の詐欺被害

ネット通販では、これまで商品が届かなかったり粗悪品が届いたりといった被害がありました。最近は欠品を理由にコード決済で返金すると言って実際には購入者がさらに送金させられてしまう二重の詐欺被害が発生しています。全国の消費生活センターなどには、令和5年(2023年)3月から令和6年(2024年)12月までに約5,500件の相談が寄せられ、被害総額約6億8千万円にのぼっています。



### 事例 ①

オーデコロンを購入しようと、ネットで検索した。大手通販業者では欠品だったが、唯一在庫ありと表示されたサイトがあったので、そのサイトで注文し、代金はカード決済した。後日、欠品したのでコード決済で返金するとのメールが届いた。SNSを利用して、返金担当と名乗る人からコード決済の設定方法を外国語訳りの日本語で説明され、問われるまま自分の銀行口座情報を伝えた。まず100円の送金を指示され、不審に思いながら相手の口座へ送金したが、金融機関が利用制限をかけていたようで実行できなかった。連絡をすると、返金担当者に方法を間違ったのかとなじられ、それからは連絡をしていない。後日、同様の方法で返金されず、逆にいくらかをだまし取られている被害を知った。相手に告げた銀行口座が悪用されない方法と、商品代金の返金方法を教えて欲しい。

### 事例 ②

写真・動画共有SNSで、お米が3,900円で販売されている広告を見て申し込んだ。支払いは電子マネーを利用した。その後、サイト運営業者から「商品が欠品しているので返金します。メッセージアプリで友達登録をしてください」とメールが届いたので、友達登録を試みたが出来なかった。これは返金すると言って、お金を振り込ませる返金詐欺だと思った。2、3日前にプラットフォーム業者にもメールで経緯を説明したが返信はない。

### アドバイス

★クレジットカード決済や銀行振込みなど、当初の支払方法と違う形で返金すると言われたときは詐欺を疑いましょう。

★販売業者にスマートフォンの画面共有を許可することや、その指示に従って操作することは、スマートフォンの操作を他人に委ねる事と同じです。絶対にしないでください。

★コード決済業者に返金を申し出ても、自分から送金の操作をしているため、補償を受けられません。

★消費者庁では、「商品価格が極端に安い」「業者の日本語が不自然」「支払方法が限定され、個人名義口座への振込みを求める」といった場合、詐欺の可能性があるとしています。このようなサイトには関わらないでください。

★少しでもおかしいな?と思ったら、消費生活センターや警察にご相談ください。

**消費生活相談 TEL.06(6858)5070**

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)

午前9時～午後5時

相談されるときは原則として当事者本人(市内在住・在勤者)からご連絡ください。  
なお、下記のものを用意をしていただくと、相談がスムーズに進みます。

①事前に相談内容を簡潔にまとめておく

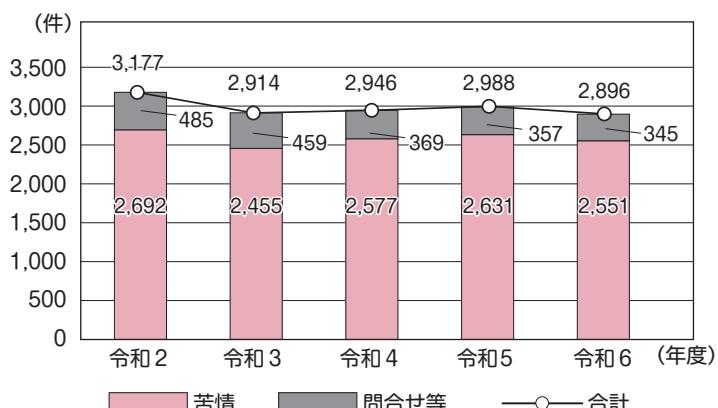
②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料

※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります。

## 1. 相談件数

令和6年度(2024年度)の消費生活相談件数は2,896件で、前年度の2,988件に比べ3.1%減少した(92件減)。相談件数の内訳は「苦情」が2,551件、「問合せ等」が345件となっている。(図1)

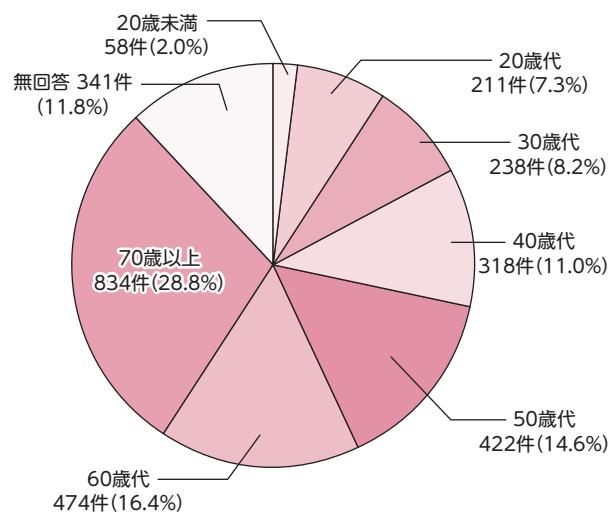
図1 相談件数の推移



## 2. 相談にかかる契約者の年代

相談にかかる契約者の年代を見ると、70歳以上が最も多く(834件)、次に60歳代(474件)、50歳代(422件)、無回答(341件)の順となっている。年代別の傾向は概ね前年度と同様で、引き続き70歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の28.8%を占めている。(図2)

図2 契約当事者の年代



## 3. 商品・役務(サービス)別の相談

商品・役務(サービス)別の内容について見ると、「商品一般(注文した覚えがないものが配送され中身がわからない、身に覚えのない請求など商品関連の相談で商品を特定できないもの)(261件)」が最も多く、次いで「賃貸アパート(144件)」「移動通信サービス(126件)」「化粧品(122件)」「健康食品(118件)」という順になっている。「商品一般」では詐欺や不当請求に関する相談が多く、「移動通信サービス」では詐欺や解約に関する相談が多い。また、「賃貸アパート」では修理代や解約に関する相談、「化粧品」「健康食品」ではインターネット通販の定期購入に関する相談が多くなっている。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内容	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
1	商品一般 <sup>*1</sup>	200	208	206	275	261
2	賃貸アパート	91	117	126	135	144
3	移動通信サービス <sup>*2</sup>	83	71	73	107	126
4	化粧品	126	187	248	183	122
5	健康食品 <sup>*3</sup>	161	77	73	78	118
6	工事・建築	74	86	89	78	97
7	医療	60	52	58	77	81
8	修理サービス	74	57	68	56	76
9	紳士・婦人洋服	75	91	83	67	70
10	インターネット通信サービス <sup>*4</sup>	69	73	60	59	65
11	役務その他サービス <sup>*5</sup>	100	92	88	68	61
12	娯楽等情報配信サービス <sup>*6</sup>		83	69	48	55

\*1 注文した覚えがないものが配送され中身がわからない、身に覚えのない請求など商品関連の相談で商品を特定できないもの

\*2 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービスに関する相談

\*3 酵素食品やダイエットサプリメント等の健康食品に関する相談

\*4 光ファイバーなどインターネット接続回線に関する相談

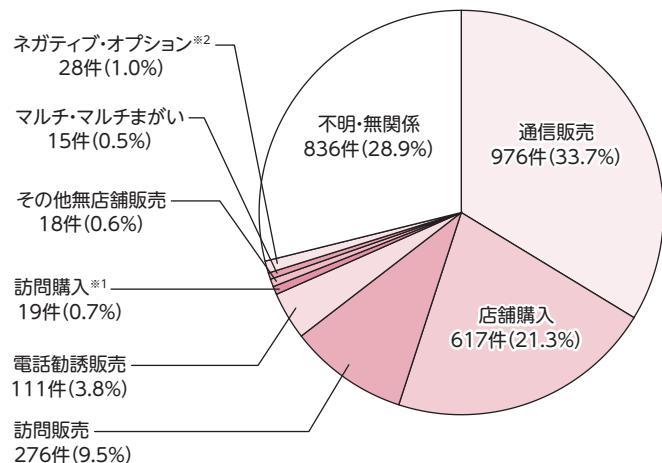
\*5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウィルス除去サービスを含む)

\*6 趣味や娯楽を目的とした情報の配信サービスに関する相談(令和3年度から新設された分類、令和2年度までは「デジタルコンテンツ」に分類されていたもの)

## 4. 販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談では、インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売(976件)」に関する相談が最も多く、次に通常の商取引である「店舗購入(617件)」に関する相談で、これらが全体の半分以上を占めている。次いで「訪問販売(276件)」、「電話勧誘販売(111件)」の順となっている。(図3)

図3 販売購入形態別の相談件数



※1 「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法

※2 「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

## 5. 高齢者の相談状況

65歳以上の相談件数は1,031件で前年度に比べ26件減少した。また、相談件数全体に対する割合は、前年度と同様、約35%となっている。(表2)

表2 65歳以上の高齢者の相談件数の推移

年度 内訳	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和 6年度
相談件数(件)	943	920	996	1,057	1,031
構成比(%)	29.7	31.6	33.8	35.4	35.6
年齢無回答者を除く構成比(%)	39.2	37.5	37.8	38.9	40.4

65歳以上の販売購入形態別の相談件数は、「通信販売(313件)」、「店舗購入(192件)」、「訪問販売(107件)」、「電話勧誘販売(49件)」の順に多い。全体の相談傾向と比べて高齢者では「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」の割合がやや高くなっている。(図4)

図4 65歳以上の販売購入形態別の相談件数

