

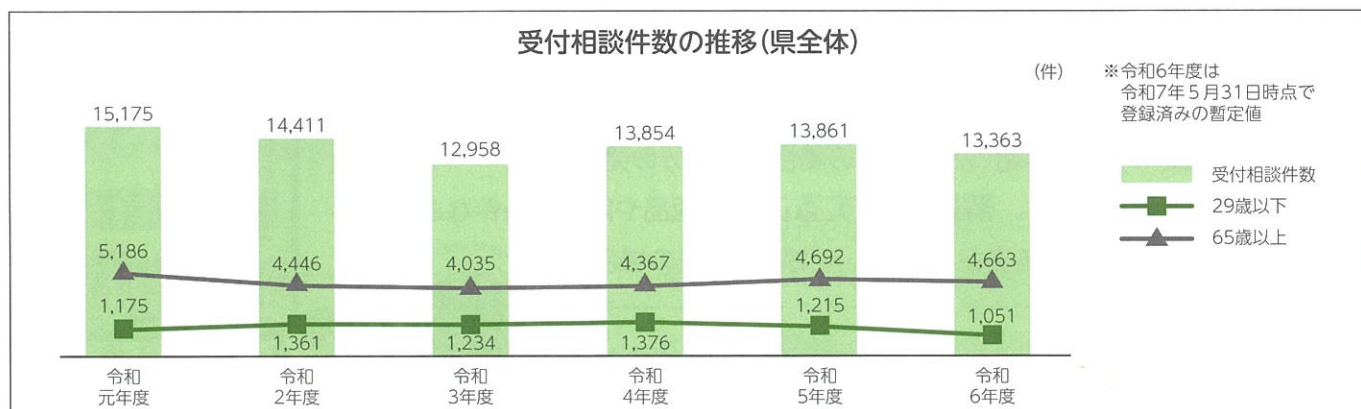


令和6年度 消費生活相談の概要

令和7年5月31日時点

★ 年間受付相談件数はやや減少。インターネットの通信販売に関する相談が増加。

- 県内の消費生活相談窓口寄せられた受付相談件数について、令和6年度は前年度から498件減少して13,363件（暫定値）となりました。
- 商品・役務別では、化粧品が127件増加して884件、健康食品が131件増加して589件となりました。内訳では、インターネットでSNS等の広告から、美容クリームなど化粧品やサプリメントなど健康食品を注文し、希望していない定期購入になったとの相談が増えています。



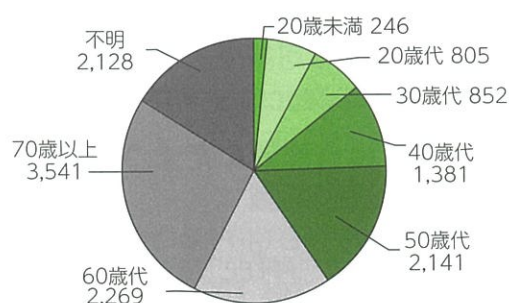
商品・役務別上位相談件数

	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
1	商品一般	1,586	商品一般	1,719	商品一般	1,795
2	化粧品	1,048	化粧品	757	化粧品	884
3	健康食品	449	健康食品	458	健康食品	589
4	フリーローン・サラ金	418	役務その他サービス	441	フリーローン・サラ金	476
5	役務その他サービス	363	フリーローン・サラ金	408	役務その他サービス	399

★ 年齢別は若者が件数、割合ともに減少。

- 高齢者(65歳以上)の受付相談件数は4,663件で全体の34.9%となり、令和5年度(4,692件33.9%)と比較して高齢者の全体に占める割合が増加しました。
- 若者(29歳以下)の受付相談件数は1,051件で全体の7.9%となり、令和5年度(1,215件8.8%)から件数、割合ともに減少しました。

令和6年度契約者の年代別件数



定期購入かも!? インターネット通販にご注意ください!

インターネット通販で、化粧品や健康食品を購入したらトラブルになったとの相談が増えています。

相談事例1



ネット広告で「1回限り・解約不要・定期購入の縛りなし」とあったのを見て、2,178円のシミしわ改善クリームを注文した。

先日、2回目の商品2本(22,000円)が届き解約を申し出ると「初回で解約するなら定価との差額8,822円を払うように」と言われた。

相談事例2



ネットの広告を見て980円の痩身サプリメントを注文した。

本日2回目の商品(2か月分12,290円)が届き定期購入と判明した。解約したいが事業者につながらない。サイトにはお客様都合による返品は受け付けないとあり困っている。

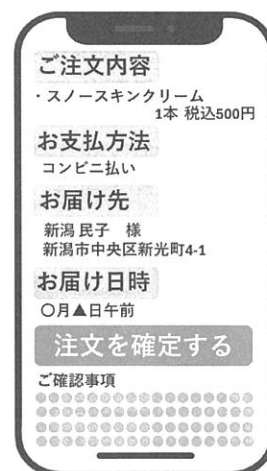
アドバイス

●パソコンやスマホでは、「消費者が誤解を招きやすい広告」も見受けられます。

自分が望む数量、支払額、条件などで購入できるか、注文ボタンと併せて表示される「最終確認画面」でよくチェックしましょう。

最終確認画面に表示義務がある事項(特定商取引法)

- 1 分量 (商品の数量、定期購入の場合は各回の分量など)
- 2 販売価格・対価 (複数商品購入の場合は支払総額)
- 3 支払の時期・方法 (定期購入の場合は各回の請求時期)
- 4 引渡・提供時期 (定期購入の場合は次回分の発送時期)
- 5 申込みの撤回、解除に関すること (返品や解約の条件など)
- 6 申込期間 (季節商品のほか、期間限定販売の場合)



●スクリーンショットで最終確認画面と広告を保存しましょう。



なぜかと言うと...

通信販売は不意打ちの勧誘による契約でないためクーリング・オフが適用されず、返品・解約は事業者の規約に基づき行います。

注文後トラブルになった場合に証拠を示して主張できるよう、最終確認画面と自分が見た広告を保存する方が安心です。SNSなどで表示された広告は後で辿り着けない場合があるため、併せて保存しましょう!

消費者力アップ講座に参加しませんか?

参加無料

新潟県消費生活センター(新潟ユニゾンプラザ)で下記のとおり開催します。どなたでもご参加は可能ですが、事前の申込みが必要です。第2回はWeb参加も同時募集! 詳しくは二次元コードからご覧ください。



第1回 投資詐欺にだまされないための基礎知識

9月18日(木) 13:30~15:00
講師 J-FLEC(金融経済教育推進機構)

第2回 オンラインゲームの仕組みと課金トラブルについて

10月10日(金) 13:30~14:30
講師 ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社

体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のご案内

消費者庁は、「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の指摘等を踏まえ、消費者被害の未然防止のため、「消費者力」を育成・強化するための体験型教材を開発しました。

臨場感のあるVR動画での疑似体験や、最新の消費者トラブルに基づいた事例マンガを通して、消費生活上のトラブルに対応するための基礎知識を学ぶことができます。

動画教材

若者向け：偽装サークル編

一般社会人向け：暗号資産トラブル編

高齢者向け：催眠商法編

★専用ゴーグルがなくてもご覧になれます。



特設サイトはこちら ▶



<https://www.kportal.caa.go.jp/shohisha-ryoku/>



出典：消費者庁

「カスハラ」の背景には何がある？（啓発冊子のご案内）



出典：消費者庁

消費者庁では、カスタマーハラスメント防止のための幅広い世代に向けた啓発冊子を作成しました。

主な内容

カスハラを知らない「ほのぼの」たちが、消費者（お客）と従業員（お店）の双方の視点から考えていくストーリー。

「カスハラ」というものが世の中を騒がせているらしい。

「カスハラ」ってなんのこと？ なにが問題なの？

みなさんはどう考えますか？ どう行動しますか？

森の仲間と一緒に、考えてみませんか。

★「上手な意見の伝え方チェックリスト」もあります。



◀ 左の二次元コードより、冊子本体が読めます。

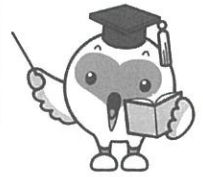
※著作権の都合により、印刷・編集不可。
閲覧のみ可能。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/business_education/assets/consumer_education_cms203_20250411_01.pdf

ご存じですか？ 表示のルール

商品・サービスに関する不当な表示は禁止されています。

一般消費者の利益を守るための法律「景品表示法」では、**実際のもよりも著しく優良または有利であると一般消費者に誤認させる表示**を禁止しています。



● 優良誤認表示

…実際よりもとても良い品質・規格・内容だと思わせる表示。

(例) 洋服に「綿100%」と表示していたが、実際の綿混用率は50%程度であった。

綿100%です!



100%じゃないけど...

● 有利誤認表示

…実際よりもとてもお得だと思わせる表示。

(例) 健康食品に「栄養成分が他社の2倍」と表示していたが、実際には同じ量しか入っていなかった。

他社の2倍含有しています!



同じだけど...

※消費者庁「よくわかる景品表示法と公正競争規約」を一部抜粋、編集して作成

https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/assets/representation_cms201_240806_05.pdf

「この表示大丈夫?」と思ったときはご相談ください!

【問い合わせ先】新潟県総務部県民生活課 消費とくらしの安全推進班

TEL : 025-280-5464

ステルスマーケティングにご注意ください!

ステルスマーケティング(ステマ)とは?

- ①事業者が自己の商品・サービスについて行う表示(広告)を、
- ②一般消費者が見た際に広告であると判別することが困難なもの。

つまり、**広告であるにもかかわらず、広告であることが分からないもの**をいいます。

ステマとされる表示の例

- 事業者の表示であること(「広告」や「PR」などの文言)が全く記載されていない場合。
また、大量のハッシュタグの中に表示するといった、一般消費者にわかりにくい表示の場合。
- 一般消費者が広告であることを認識しにくい、文字・場所・大きさ・色・(動画の場合)短い時間で表示する場合。



広告表示の有無や情報源を確認するようにしましょう!

※消費者庁「景品表示法とステルスマーケティング事例で分かるステルスマーケティング告示ガイドブック」を一部抜粋、編集して作成

https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/assets/representation_cms216_200901_01.pdf

不当な勧誘

不当な契約条項

不当な表示など

適格消費者団体NPO法人消費生活ネットワーク新潟に 情報をお寄せください！

消費生活ネットワーク新潟では、皆様から寄せられた消費者トラブルの情報を弁護士、消費生活相談員などの専門家が分析・検討し、不当な契約事項や不当な表示などが判明した場合には、それらを是正するよう事業者に対して申入れ等を行います。

同種のトラブルの未然防止・拡大防止につながります。適格消費者団体(※)NPO法人消費生活ネットワーク新潟へ情報提供をぜひお願いします。

※「適格消費者団体」とは、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求権を適切に行使できる専門性などの要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体で、全国に26団体あります。

▼ 例えば、こんな事例です ▼

事例1 アパート引越後の請求

大家から家具の
設置跡があると、
床の全面張替を
請求された。



事例2 まぎらわしい表示の広告

インターネットで注文した
お試しの健康食品が毎月
届く契約になっていると
わかり、やめたいが高額な
解約料がかかると言われた。



適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費生活ネットワーク新潟

【電話】025-384-4021 【FAX】025-384-4022 【メール】ssnetwk@axel.ocn.ne.jp

【郵送】〒950-0965 新潟市中央区新光町6番地2 勤労福祉会館3階

※個々の消費者トラブルについての具体的なアドバイス、解決をご希望の方は最寄りの消費生活センターまたは消費者ホットライン188にご相談をお願いします。

令和7年度 消費生活サポーター養成講座のご案内

県では、消費生活上のトラブルに対応するための基礎知識を習得し、自らの消費生活力を高めるとともに、地域の中での啓発や消費生活に関するサポート役として活躍できる人材を養成することを目的として「消費生活サポーター養成講座」を開催します。

- 内 容 消費生活に関するトラブルや悪質商法・特殊詐欺の現状、消費者契約に関わる基礎的な知識等に関する講座を予定しています。(参加無料)
- 対 象 新潟県内在住の方(どなたでもご参加できます)
- 定 員 各会場30名程度

開催日	会 場	申込期限
8月27日(水)	南魚沼市ふれ愛支援センター(南魚沼市坂戸)	8月22日(金)
9月1日(月)	新潟ユニゾンプラザ(新潟市中央区上所)	8月26日(火)
9月11日(木)	上越市市民プラザ(上越市土橋)	9月5日(金)
9月下旬～10月	オンデマンド(会場講座を収録し、限定配信)	9月5日(金)

※申込方法など詳しくは、NPO法人新潟県消費者協会(TEL/FAX 025-281-5558)までお問い合わせください。



消費者トラブルに遭わないために！ 消費者庁と国民生活センターの LINE公式アカウントのご紹介



知って安心の最新情報を入手し、消費者トラブルに遭わない自立した消費者を目指しましょう。

消費者庁 LINE公式アカウント 「消費者庁 若者ナビ!!」

若者に特に注意してほしい、SNSやネット関連の消費者トラブルの
情報をお知らせしています！

友だち登録はこちらから



国民生活センター※ LINE公式アカウント

※国民生活センターは、国や全国の消費生活センター等と連携して
消費者問題における中核的機関としての役割を果たす独立行政法人です。

悪質商法、製品事故等の情報のほか、子育て世代向けの情報も
お知らせしています！

友だち登録はこちらから



くらしに身近な金融経済情報のご案内

知るぽると
新潟県金融広報委員会

新潟県金融広報委員会は、中立・公正な立場からわかりやすい金融経済情報を提供し、豊かな暮らしのお手伝いを
しています。また、金融庁所管の認可法人であるJ-FLEC（金融経済教育推進機構）と連携し、県民に広く金融経済教育
の機会を届けるために各種事業を推進しています。ホームページなどでイベントをご案内しますのでぜひご参加
ください。

金融経済講演会のご案内

日 時：2025年10月26日（日）13:30～15:00

場 所：朱鷺メッセ（新潟市中央区）

講 師：渋澤 健 氏

（シブサワ・アンド・カンパニー（株）代表取締役）

テーマ：「渋沢栄一の『論語と算盤』で未来を拓く」

申込方法等詳細が決まり次第、当委員会ホームページ等
でお知らせします。

J-FLECの講師派遣

企業や学校・公民館等に、J-FLEC
が認定した講師を無料で派遣します。
金融経済に関する様々なテーマの中
から、ご希望に沿った内容を学んで
みませんか？



詳しくはJ-FLECホームページを▶
ご覧ください。



【お問い合わせ先】新潟県金融広報委員会

〒951-8622 新潟市中央区寄居町344（日本銀行新潟支店内） TEL：025-223-8414



◀「新潟県金融広報委員会」
ホームページ

編集・発行



新潟県

●新潟県 総務部 県民生活課 消費とくらしの安全推進班

〒950-8570 新潟市中央区新光町4番地1
TEL：(025) 280-5464（直通）／FAX：(025) 283-5879
E-mail：ngt010230@pref.niigata.lg.jp
ホームページ：http://www.pref.niigata.lg.jp/
kenminseikatsu/consumer.html

●新潟県消費生活センター

〒950-0994 新潟市中央区上2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ1階
TEL：(025) 281-5516／相談電話：(025) 285-4196
FAX：(025) 281-5517／E-mail：ngt013110@pref.niigata.lg.jp
ホームページ：http://www.pref.niigata.lg.jp/shohiseikatsu/



この印刷物の印刷時に排出されるCO2は、佐渡市の「トキの森」、阿賀町の「阿賀悠久の森」、津南町の「竜神の森」、南魚沼市の「銘水の森」、魚沼市の「魚沼わくわくの森」及び十日町市の「ふるさとの森づくり」プロジェクトに資金提供することによりオフセットしています。