

報道発表資料

令和6年12月11日
独立行政法人国民生活センター

消費者問題に関する2024年の10大項目

国民生活センターでは、毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表しています。

2024年は、能登半島地域で1月に発生した地震や9月に発生した豪雨など、各地で度重なる自然災害が発生し、これに関連した「災害便乗商法」に係る消費者トラブルのほか、紅麹サプリによる健康被害、越境消費者相談及び訪日観光客消費者ホットラインへの相談件数増、サポート詐欺、訪問購入をきっかけとした犯罪まがいの事例などに注目が集まりました。

<2024年の10大項目>

- ◆能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ 「災害便乗商法」も発生
- ◆紅麹を原料とするサプリによる健康被害拡大 健康被害情報の報告を義務化
- ◆越境消費者相談の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加
- ◆害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加
- ◆サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず
- ◆「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加
- ◆「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も
- ◆消費生活用製品安全法等の改正 海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応
- ◆「ステマ広告規制」 措置命令相次ぐ
- ◆集団的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

◆能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ 「災害便乗商法」も発生

能登半島地域において1月に発生した地震や、9月に同地域において発生した豪雨、日本列島各地での台風や大雨など、2024年は自然災害が多発しました。これに伴い、災害に便乗した詐欺的トラブルや悪質商法にかかる相談が寄せられました。

能登半島地震に関連しては、「市が義援金を集めているという不審な電話がかかってきた」「支援品を求める不審な訪問があった」などの相談が寄せられました。当センターでは、2024年1月15日より、地震で被災された地域の方を対象に、「能登半島地震関連消費者ホットライン」を開設、フリーダイヤルにて消費生活に関する相談受付を開始しました。

◆紅麴を原料とするサプリによる健康被害拡大 機能性表示食品等による健康被害情報の報告を義務化

小林製薬株式会社の紅麴を原料とするサプリメントによる健康被害が発生しました。当初、同社は医師から症例等の報告を受けていたのにも関わらず、社内において、原因や因果関係の究明に焦点を当てるなどして迅速な情報提供がなされず、結果として消費者庁や大阪市への情報提供までに約2か月もの期間を要しました。

こうした背景等を踏まえ国は、機能性表示食品制度等に関する今後の対応について検討し、機能性表示食品等に係る健康被害（医師の診断を受けたものに限る。）の発生及び拡大のおそれがある旨の情報を得た場合は、当該食品との因果関係が不明であっても速やかに都道府県知事等及び消費者庁長官に情報提供することを、食品表示法に基づく「食品表示基準」における届出者の遵守事項とするなどの措置を実施しました（9月1日施行）。

◆越境消費者相談の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い、「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加

「国民生活センター越境消費者センター」(CCJ)に寄せられた2023年度の相談件数は6,371件とCCJ開設以降最多となり、電子商取引における「解約」「詐欺の疑い」「商品未到着」などに関する相談が多く寄せられました。2024年度も同様の傾向が続いています。

また、世界的に流行した新型コロナウイルス感染症が沈静化したことなどにより、インバウンド（訪日外国人旅行者）が増加しており、当センターの「訪日観光客消費者ホットライン」の相談件数は、11月には昨年度の相談件数を超え、高い水準となりました。

◆害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加

ゴキブリやハチなどの害虫や、ネズミなどの害獣を駆除してもらう、いわゆる「害虫・害獣駆除サービス」に関する2023年度の相談件数は、2022年度同期と比べて約1.5倍に増加しました。インターネットの広告表示とかけ離れた高額料金を提示されトラブルとなる事例が多く、10～20歳代が契約当事者となるケースが急増し、今年度も引き続き増加傾向となりました。

ほかにも、外出先で車のトラブル等が発生した際、インターネットで調べたロードサービス

業者に依頼したところ高額請求を受けたなどのトラブルもみられました。

◆サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず

いわゆる「サポート詐欺」（パソコンでインターネットを閲覧中に、突然ウイルス感染をしたかのような嘘の画面を表示させるなどしてユーザの不安をあおり、画面に表示したサポート窓口で電話をかけさせ、サポート名目で金銭をだまし取ったり、遠隔操作ソフトをインストールさせたりする手口）の相談が、昨年に引き続き今年も全国の消費生活センター等に多く寄せられました。インターネットバンキングで送金を指示される新たな手口も確認されています。

◆「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加

SNS や動画広告、インターネット検索等で見つけた副業サイトで「“いいね”を押すだけ」「スタンプを送るだけ」「スクリーンショットを撮るだけ」などの簡単なタスク（作業）で稼げるという副業に応募したところ、様々な理由で振り込みを指示されたが、結果として高額報酬は得られなかったなどの相談が増加しました。特に SNS をきっかけにした割合は年々上昇しており、平均契約購入金額も増加傾向となりました。2024 年に入ってから、7 月時点で前年同期を上回るペースで相談が寄せられました。

◆「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も

「被災地支援のため不用品を何でも買い取ります」などと言って自宅に来訪してきた事業者に、貴金属などを強引に買い取られてしまうといった「訪問購入」に関するトラブルの相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。当センターでは、昨年 9 月に注意喚起を行っていますが、2024 年 9 月に再度、これらのトラブルに関する注意喚起を行いました。

寄せられた相談の中には悪質な事例もみられ、『「不用品を買い取り貧しい国に寄付する」と勧誘を受け了承したが、業者が帰ったあと指輪がなくなっていた」「身に着けていた大切な指輪を強引に要求された」などといった、訪問購入を装いつつも、犯罪まがいの事例も寄せられました。

◆消費生活用製品安全法等の改正 海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応

インターネット取引の拡大に伴い、国内外の事業者がオンラインモール等を通じて国内の消費者に製品を販売する機会が増えていることなどを背景に、海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止を通じ、国内の消費者が製品を安全に使用できる環境を整備する必要が生じてきています。このため、「消費生活用製品安全法等の一部を改正する法律」が 2024 年 6 月に公布されました（公布から 1 年半以内に施行される予定）。この改正により、インターネット取引の拡大への対応として、海外事業者の規制対象化（国内管理人の選任）や取引デジタルプラットフォーム提供者に対する出品削除要請等の創設などが、玩具等の子ども用の製品の安全確保への対応として、子ども用の製品に係る規制

の創設などが規定されました。

◆「ステマ広告規制」 措置命令相次ぐ

広告であるにもかかわらず、広告であることを隠すいわゆる「ステルスマーケティング（ステマ）」は、消費者が広告であることに気付かず、第三者の感想であると誤って認識してしまう恐れがあり、消費者の自主的かつ合理的な商品・サービスの選択を阻むことに繋がることから、消費者庁はこれを規制するため、景品表示法第5条第3号に基づき、「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」を新たな不当表示として告示による指定を行いました（令和5年3月28日内閣府告示第19号。2023年10月1日施行）。

消費者庁は、2024年6月にステルスマーケティング告示による初の措置命令を行い、その後8月、11月にも措置命令を行いました。措置命令では、違反した事業者に対し、不当表示により一般消費者に与えた誤認の排除、再発防止策の実施、今後同様の違反行為を行わないことなどが命ぜられています。

◆集团的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

特定適格消費者団体である消費者機構日本が、消費者裁判手続特例法（以下、「同法」という）に基づき東京地方裁判所に提訴した事件（集团的消費者被害回復訴訟）について最高裁判所は、2024年3月12日に、訴えを却下した東京地方裁判所の判断、これを正当とした東京高等裁判所の判断は誤りであるとして、東京地方裁判所に差し戻すとの判決を言い渡しました。

本判決では、「簡易確定手続において対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難であると認めるとき」に裁判所が共通義務確認の訴えを却下することができるとした同法第3条第4項の要件（いわゆる「支配性」の要件）について、「消費者ごとに相当程度の審理を要する場合」を意味すると解釈し、その判断に当たって考慮すべき要素を具体的に示すなど、集团的消費者被害回復訴訟に関する初の最高裁判決となりました。

(参考資料) 関連する国民生活センターの公表資料

◆能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ 「災害便乗商法」も発生

- ・[「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の開設についてー震災に便乗した詐欺的トラブル等に注意！！ー](#)

(2024年1月12日)

- ・[令和6年能登半島地震に便乗した詐欺的トラブルにご注意ください！ー義援金や寄付を集めるという不審な電話・訪問に注意！ー](#)

(2024年1月12日)

- ・[「能登半島地震関連 消費者ホットライン」の受付状況ー開設後1カ月間のまとめー](#)

(2024年2月16日)

◆越境消費者相談の件数が大幅増 インバウンドの回復に伴い、「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加

- ・[2023年度 越境消費者相談の状況ー越境消費者センター \(CCJ\) よりー](#)

(2024年8月7日)

- ・[2023年度 訪日観光客消費者相談の状況ー訪日観光客消費者ホットラインよりー](#)

(2024年8月7日)

◆害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加

- ・[ネットの価格と全然違う！？害虫・害獣駆除のトラブルにご注意ー若い年代でトラブル急増中！ー](#)

(2024年4月24日)

- ・[ネット検索で見つけたロードサービスのトラブル](#)

(2024年4月23日)

◆サポート詐欺 高齢者のトラブルが後を絶たず

- ・[パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！ー70歳以上で大幅に増加ー](#)

(2024年3月27日)

◆「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加

- ・[スキマ時間に気軽に稼げる等とうたう副業トラブル！ー簡単なタスクを行う副業でお金を払う??詐欺に騙されないでー](#)

(2024年9月4日)

◆「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる 中には犯罪まがいの事例も

- ・ [きっかけは訪問購入？犯罪まがいの深刻なトラブルにご注意を！－大切な貴金属が持ち去られたなどの事例が寄せられています－](#)

(2024年9月18日)

- ・ [不要なお皿の買い取りのほすが、大切な貴金属も強引に買い取られた！－訪問購入のトラブルが増えています－](#)

(2023年9月27日)

◆集団的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

- ・ [ウェブ版「国民生活」2024年8月号「消費者問題アラカルト：ONE MESSAGE 最高裁判決と集団的消費者被害の回復に向けて」](#)
- ・ [ウェブ版「国民生活」2024年9月号「消費者問題アラカルト：集団的消費者被害回復訴訟の今後の展望」](#)