

令和4年度上半期消費生活相談の状況

滋賀県総合企画部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

特徴

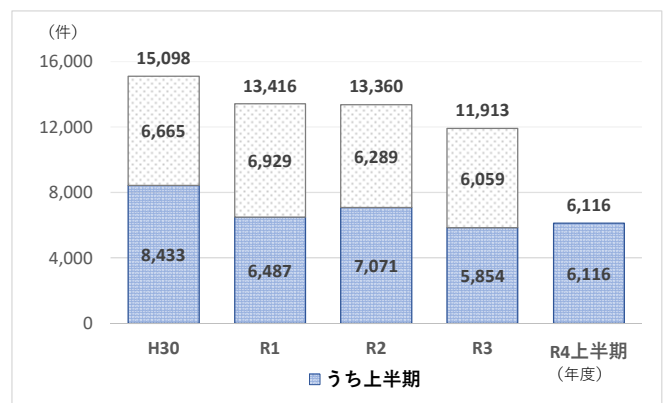
- インターネット通販のトラブルが依然として増加傾向
 - ・悪質な通販サイトに関連するトラブルが目立つ
 - ・通販の定期購入に関する相談は依然高水準で推移
- 若者の消費生活相談は美容関連が急増

I 相談件数

令和4年度上半期に滋賀県内の消費生活相談窓口
に寄せられた消費生活相談件数は 6,116 件で、前年
同期の 5,854 件から262件増加しました(図表1)。

年代別では、70 歳代の方からの相談が 1,010 件
と最も多く、次いで 50 歳代(875 件)、60 歳代
(856 件)となりました。

図表1 消費生活相談件数の推移



II 特徴的な相談内容

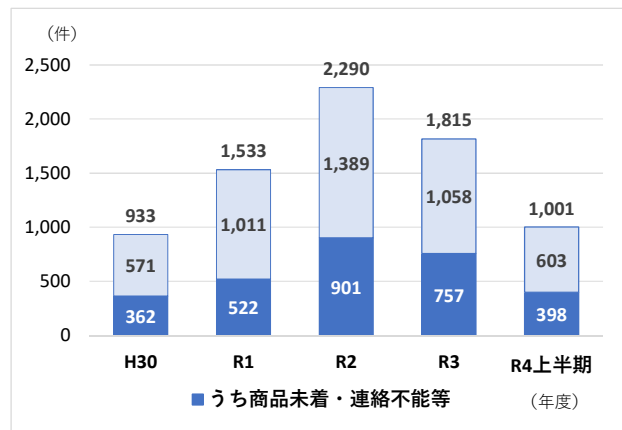
1 インターネット通販のトラブルが依然として増加傾向

(1) 悪質な通販サイトに関連するトラブルが目立つ

インターネット通販に関する相談件数は、1,001 件
で、前年同期(845 件)より約 2 割増加しました。な
かでも、「商品が届かない」、「偽物が届いた」、「業者
と連絡がとれなくなった」といったトラブルが約 4 割
を占めています(図表2)。

SNS の広告や検索サイトがきっかけとなること
が多いため、初めて利用するサイトは慎重に内容を確
認することが大切です。粗悪品が届き、返品するに
は高額な返送料や手数料を要求されたり、わずかな
返金にしか応じないというトラブルもみられます。

図表2 インターネット通販に関する相談件数の推移



【センターからの助言】

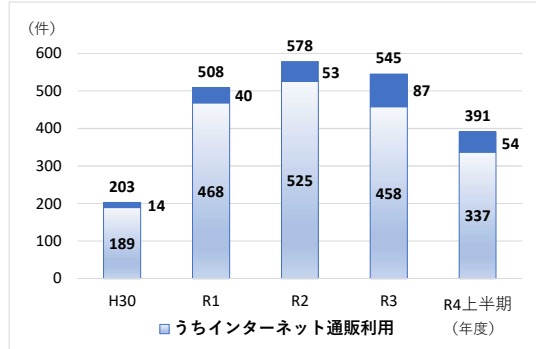
悪質な通販サイトを見分けるポイントは、①一般に流通している価格よりも安い。②代金振込先が個人名義の口座。または支払方法が代金引換のみ。③事業者への連絡方法が問合せフォームやフリーメールのみ。④URL の表記がおかしい(正規サイトの URL と少しだけ異なる)等ですが、少しでもおかしいと思うことがあれば利用しないほうが賢明です。また、正規のロゴマークや名称が掲載された通販サイトでも、偽通販サイトの可能性がありますので、商品を注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう。公式サイトにて偽サイトの注意喚起がされている場合もあります。

(2) 通販の定期購入に関する相談は依然高水準で推移

「『初回無料』、『お試し』だと思っていたら実際は定期購入が条件となっていた」という定期購入に関する相談が391件と前年同期の256件から約5割増加しました。令和4年6月の特定商取引法改正による規制強化後も引き続き多くの相談が寄せられました。

定期購入に関する相談のうち、インターネット通販利用の割合は337件と約9割を占めています(図表3)。

図表3 定期購入に関する相談件数の推移



【センターからの助言】

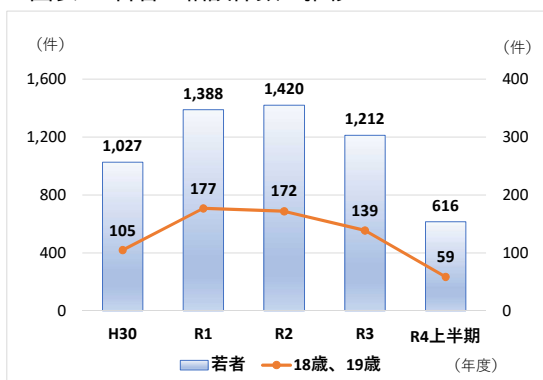
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。注文する前に、販売サイトや「最終確認画面」で、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらになるのか、解約・返品の方法と条件をよく確認しましょう。
- 低価格、割引を強調する広告は特に注意しましょう。
- 販売サイトや申し込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。事業者に連絡した場合は、証拠として、電話、メール、FAXなどの記録を残しておきましょう。

2 若者の消費生活相談は美容関連が急増

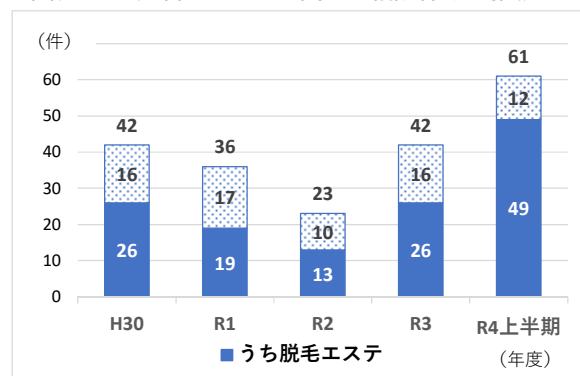
若者(29歳以下)の消費生活相談件数は616件で、そのうち、令和4年4月1日の成年年齢引下げにより成人となった18、19歳の相談件数は59件でした(図表4)。成年年齢引下げ後も、若者の消費者トラブルは前年並みの水準で推移しています。

主な相談としては、理美容サービスに関する相談が61件と急増し、そのうち脱毛エステに関する相談が約8割を占めています(図表5)。「通い放題」、「期間・回数無制限」などの長期間の施術を前提とする契約で、中途解約・精算をするときにトラブルが生じたという相談や、事業者が破産手続きを開始したことによる相談が多く寄せられました。

図表4 若者の相談件数の推移



図表5 理美容サービスに関する相談件数の推移



【センターからの助言】

- 長期間の契約では、事情が変わって解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店やコースも検討しましょう。
- 契約前に、施術内容や料金、期間、途中でやめた場合の精算方法などを確認しましょう。
- その場の雰囲気にならされず、本当に必要な契約か冷静に考え、安易に契約しないようにしましょう。