

# 令和4年度消費生活相談の状況

## 特徴

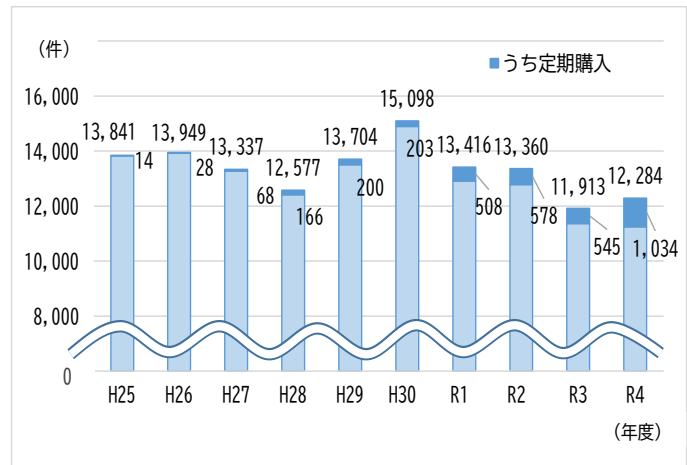
- 化粧品・健康食品などの定期購入 40歳以上で相談が急増
- 若者の消費生活相談は理美容に関する相談が急増
- 高齢者の消費生活相談はインターネット通販の相談が増加
- SNS関連の消費生活相談がさらに増加

## 1 相談件数

令和4年度の滋賀県内の消費生活相談窓口へ寄せられた消費生活相談件数は12,284件で、前年度の11,913件から371件(3.1%)増加しました(図表1)。

増加の主な要因は、「初回無料」、「お試し」などと記載しているのに、実際には定期購入であることが条件だったといった定期購入に関連した相談が1,034件と、前年度に比べて489件増加したことによります。

図表1 消費生活相談件数の推移



## 2 年齢別相談件数の割合

相談件数を契約者の年齢別に見ると、70歳代が17.0%と最も多く、次いで50歳代(14.6%)、60歳代(14.2%)、40歳代(11.8%)と続き、年代別割合は50歳代から70歳代がやや増加しました。

県の人口構成比と比較すると、50歳代以上の高年齢層からの相談割合が高く、40歳代以下では低くなっています(図表2)。

図表2 年齢別相談件数割合

年齢層	相談割合	人口構成比※(滋賀県)
20歳未満	2.1%	18.5%
20歳代	8.1%	10.2%
30歳代	8.5%	11.0%
40歳代	11.8%	14.4%
50歳代	14.6%	12.9%
60歳代	14.2%	11.5%
70歳代	17.0%	12.2%
80歳以上	8.8%	8.3%
不明	14.9%	1.0%

※出典:令和4年10月1日現在「滋賀県推計人口年報」(滋賀県統計課 HP)

## 3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、最も多く寄せられたのが急増した化粧品に関する相談、次いで健康食品に関する相談でした。いずれも「定期購入」関連の相談が多くを占めています。「工事・建築」、「フリーローン・サラ金」も引き続き上位を占めました。また、「金融関連サービス」ではクレジットカードの不正利用や不審な請求に関する相談が前年度に比べ増加しました(図表3)。

図表3 商品・サービス別相談状況

令和4年度			3年度
順位	商品・サービス名	件数	件数
1	化粧品	924	477
2	健康食品	367	342
3	工事・建築	333	330
4	フリーローン・サラ金	329	339
5	賃貸住宅	324	311
6	娯楽等情報配信サービス	318	326
7	光回線・プロバイダ関連サービス	274	272
8	自動車	243	227
9	移動通信サービス	240	272
10	金融関連サービス	227	192

## 4 特徴的な相談内容

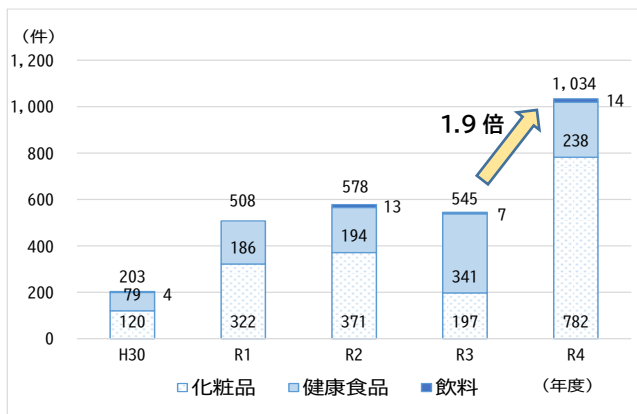
### (1) 化粧品・健康食品などの定期購入 40歳以上で相談が急増

定期購入に関する相談は1,034件で、前年度の545件の約1.9倍となっています(図表4)。

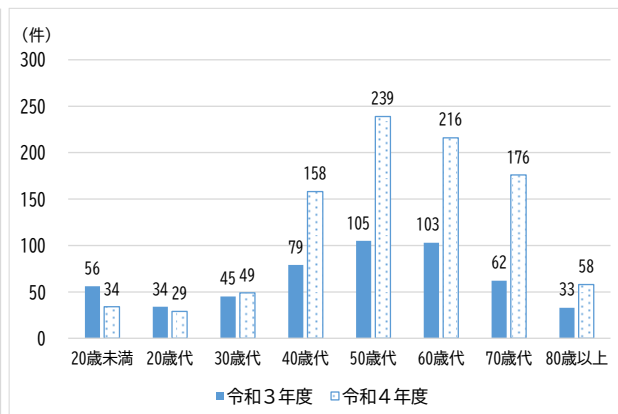
年齢別にみると、40歳未満の相談件数については前年度に比べ減少、またはほぼ横ばいであるのに対し、40歳代以上の相談件数が急増しました(図表5)。定期購入に関する相談のうち、インターネット通販を利用した相談は908件と、約9割を占めています。

令和4年6月の改正特定商取引法の施行により、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されましたが、規制強化後も定期購入に関する相談がさらに増加しています。

図表4 定期購入の相談件数の推移



図表5 定期購入の年代別相談件数比較(※不明を除く)



#### 【事例】

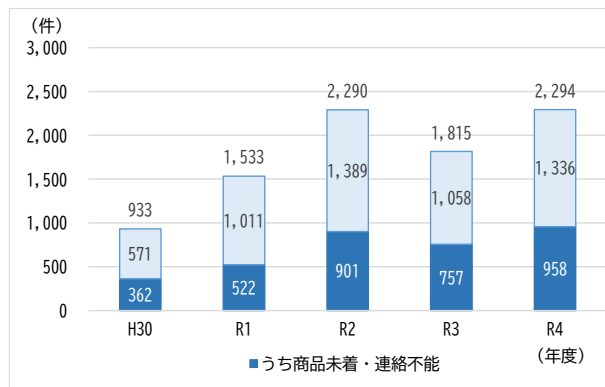
スマホゲームの広告を見て初回500円の美容パックを注文した。2日後商品が届き、定期購入だと分かったので、すぐにQRコードから解約手続きをしたが、販売会社からの返信はなかった。後日、さらに美容パックが3個届き、3万円弱の明細が入っていたので、「解約済みなので、返品する」と伝えたが、対応してもらえない。(50歳代 女性)

#### 【センターからの助言】

- 低価格を強調する広告の場合、1回だけのつもりで商品を注文しても定期的な購入が条件となっていることが多くあります。販売サイトや最終確認画面で定期購入かどうかや解約・返品の条件などをしっかり確認しましょう。
- 万が一のトラブルに備えて、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

また、インターネット通販に関するトラブルは2,294件と、前年度の1,815件と比較すると、約1.3倍に増加し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等を背景に急増した令和2年度と並ぶ過去最高水準となりました。インターネット通販に関する相談のうち、商品未着・連絡不能に関する相談も958件と前年度757件に比べ約1.3倍に増加しています(図表6)。

図表6 インターネット通販に関する相談件数の推移



### 【事例】

スマホで「メーカー名 圧力鍋」で検索し、一番上に表示されたサイトで、商品2点を注文し、クレジットカードで13,000円を支払った。到着予定日を過ぎても届かず、調べたところ詐欺サイトだと判明。その後、自分が契約したサイトは探したが見つからなかった。(30歳代 女性)

### 【センターからの助言】

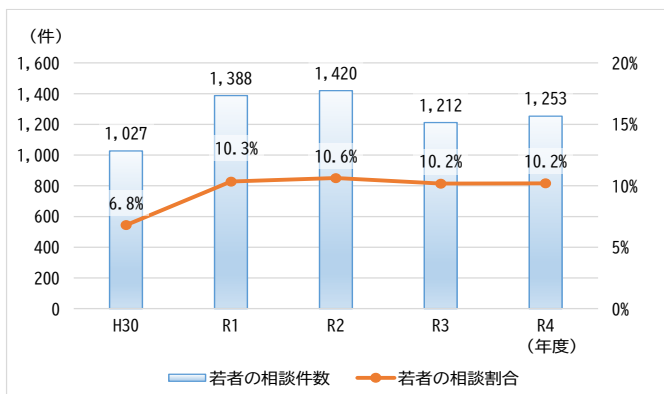
- 代金をだまし取ることを目的とした詐欺サイトや有名企業の公式サイトを模倣した偽サイトが増えています。販売価格が大幅に値引きされた広告や通販サイトは注意しましょう。
- 通販サイトのURLの表記がおかしい、販売業者の情報が適切に記載されていない、日本語の表記、文章表現がおかしいサイトは注意しましょう。
- 代金引換払いのみ、クレジットカード払いのみなど支払い方法が限定されている通販サイトには注意が必要です。

## (2) 若者の消費生活相談は理美容に関する相談が急増

若者(29歳以下)の相談件数は1,253件となり、前年度から41件増加しましたが、全相談件数に占める割合は10%台で推移しています(図表7)。

若者に多い相談をみると、「理美容」に関する相談が118件と前年度42件から急増し、「内職・副業」に関する相談件数は70件と、前年度の76件からやや減少したものの高水準で推移しています(図表8)。

図表7 若者の相談件数の推移

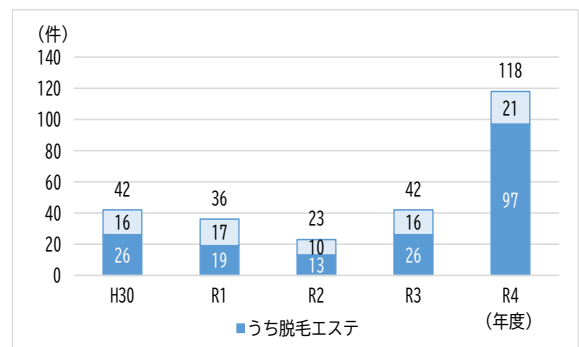


図表8 若者に多い相談(R4)

商品・サービス名	令和4年度		3年度
	件数	件数	件数
理美容	118	42	42
内職・副業	70	76	76
インターネットゲーム	56	54	54
化粧品	54	66	66
賃貸住宅	53	54	54
フリーローン・サラ金	45	51	51
娯楽等情報配信サービス	42	55	55

「理美容」に関する相談のうち脱毛エステに関する相談が97件と約8割を占めました(図表9)。これは、事業者が破産手続きや事業譲渡をしたことによる相談が多く寄せられたことによるものです。

図表9 若者の理美容に関する相談件数の推移



### 【事例】

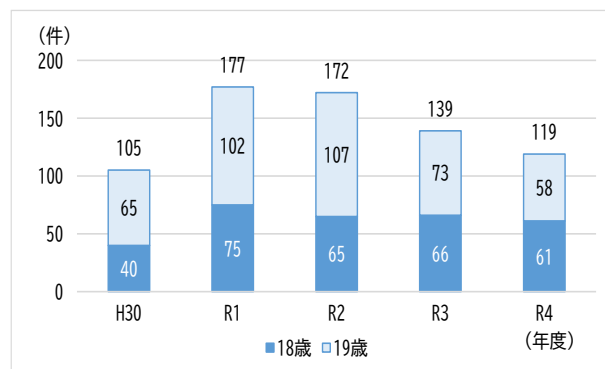
SNS で脱毛エステの広告を見て6か月無料の体験に申し込み、サロンに出向いた。施術後、高額なコースを強引に勧められ、断り切れず、計8回、10万円弱のコースを契約し、クレジットカードで支払った。帰宅後、やはり納得できないので、クーリング・オフをしたい。(20 歳代 男性)

### 【センターからの助言】

- トラブルに遭っても、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約であれば、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から数えて8日以内であれば書面またはメール等によりクーリング・オフできる場合があります。また、クーリング・オフ期間を過ぎても、途中解約をして返金を求めることができます。
- 無料体験の広告を見て店舗に出向いたところ高額なコースを勧誘されたというケースが目立ちます。気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。
- 金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきっぱりと断りましょう。
- 長期間の契約では、事情が変わって通えなくなるなど、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。

また、令和4年(2022 年)4月から成年年齢が引き下げられ、18 歳になると親の同意なく、一人で様々な契約ができるようになりました。未成年者取消権が使えなくなった 18 歳・19 歳の消費者トラブルの増加が懸念されますが、令和4年度においては、18 歳・19 歳の相談件数は 119 件と前年度の 139 件からやや減少しました(図表 10)。

図表 10 18 歳・19 歳の相談件数の推移



### 【事例】

「お金をたくさん稼ぐ方法」と検索したところ、相談にのるだけで報酬をもらえる副業のサイトを見つけた。サイトに登録したところ、相談相手から 50 万円を渡したいと言われたので、個人情報を打ち込んだが、エラーとなった。エラーを解除するためだとして、登録料や手数料を次々要求され、合計 45,000 円支払ったのにエラーが解除されない。その後、さらに 44,000 円支払うように請求された。支払いばかり求められ一向に入金がない。騙されたと思う。(10 歳代 女性)

### 【センターからの助言】

- 「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調する広告や勧誘、SNS の情報を安易に信じないようにしましょう。
- 怪しい副業、アルバイトでは、「報酬を得るために必要」などと言われ、登録料やサイト利用料等さまざまな名目でお金を支払わせるという特徴があります。注意しましょう。
- 個人情報は絶対に渡さないようにしましょう。

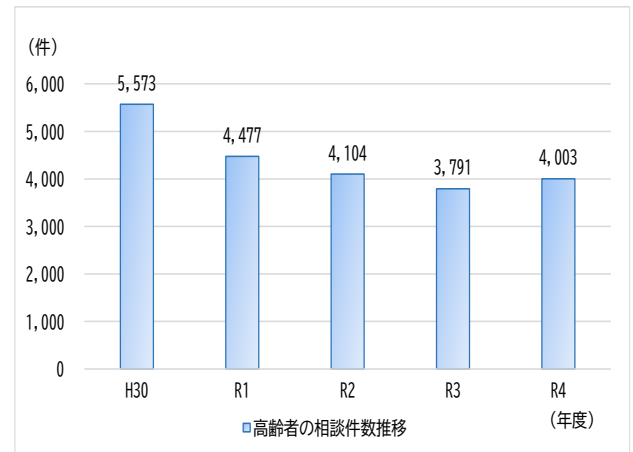
### (3) 高齢者の消費生活相談はインターネット通販の相談が増加

高齢者(65歳以上)の相談件数は、平成30年度をピークに近年減少していましたが、令和4年度は増加に転じ、4,003件と前年度の3,791件から212件増加しました(図表11)。

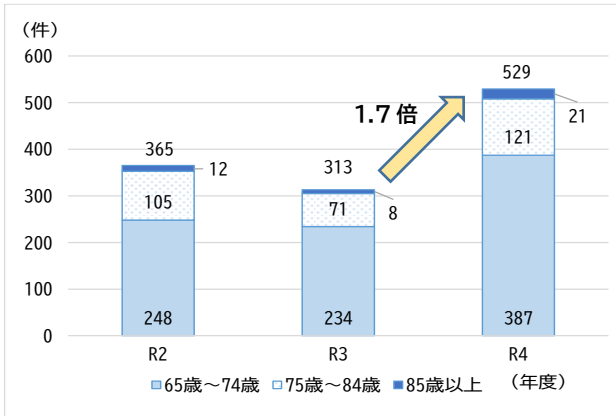
「インターネット通販」に関する相談が529件と前年度の313件から約1.7倍となっています(図表12)。

高齢者の相談をさらに細かく年齢別にみると、65歳～74歳の相談は「通信販売」に関するトラブルが約4割を占めます。年齢が高くなるにつれ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」に関する相談の割合が高くなっており、高齢者の中でも消費者トラブルの傾向に違いが見られます(図表13)。訪問販売では、修理工事や新聞に関するトラブルが目立ちます。

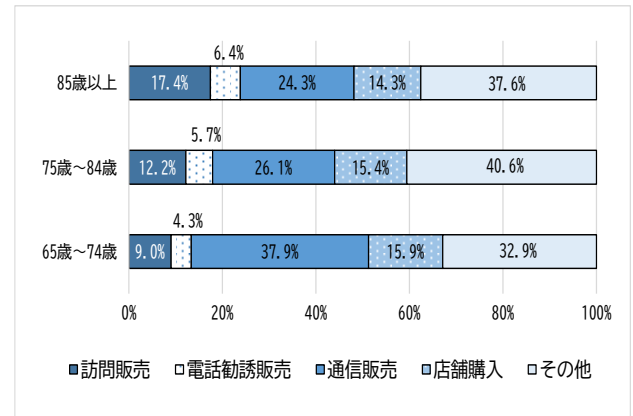
図表11 高齢者の相談件数の推移



図表12 インターネット通販に関する相談件数(年代別)



図表13 販売購入形態別割合(R4)(※不明・無関係を除く)



#### 【事例】

男女二人組が訪問し、排水管を無料点検すると言われ、見てもらった。排水管が汚れており、このままにしておくと言われ、排水を高圧洗浄を頼み、現金で支払った。翌日また同じ業者が訪問し、あちこち床下をのぞき込んで、柱を支えている木材が腐っている、このままにしておくと言われ、床が抜けるかもしれないと言われた。不安になって、業者に言われるがまま調湿剤の散布や床下の補強工事などを頼んだが、知り合いの工務店に効果がないと言われた。(80歳代 女性)

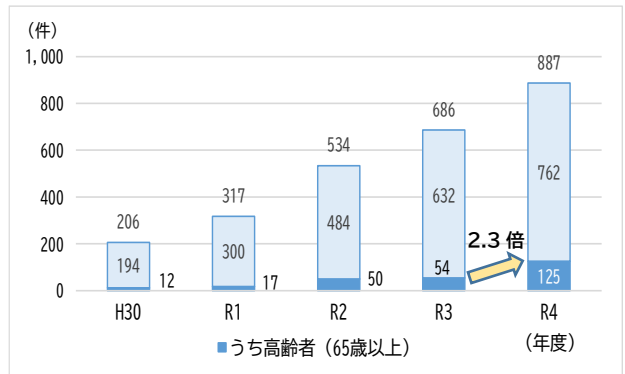
#### 【センターからの助言】

- 不安をおおって契約を勧める事業者には注意しましょう。
- 事業者から排水管等の状況を伝えられても、うのみにせず、自分でも確認したり、事業者に十分な説明を求めたりすることが重要です。その場で契約せず、家族や周囲の人と相談し、必要がない契約は、きっぱりと断りましょう。
- 排水管等の洗浄の契約をきっかけに、事業者からさらなる点検や別の作業の契約を勧誘されるケースもありますので注意しましょう。
- 高額な工事は、複数の事業者で相見積もりをし、金額を比較検討しましょう。また、地元の信頼できる業者と契約するようにしましょう。

#### (4) SNS関連の消費生活相談がさらに増加

SNS をきっかけとした消費生活相談が増加し続けており、令和4年度は887件と、前年度の686件の約1.3倍となっています。特に高齢者の相談件数は、125件と前年度の54件の約2.3倍に増加しています(図表14)。高齢者もSNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけでトラブルに巻き込まれるケースが目立ちます。

図表14 SNS関連の相談件数の推移



#### 【事例】

SNSで外国人女性と友達になり、10日間会話した後、投資を勧められた。今までのやり取りで信頼できると思ったので、教えられた暗号資産の投資サイトに10万円入金したところ、2週間後、174,000円が自分の銀行口座に振り込まれたので信用した。その後、「もっと利益が出る取引がある」と勧められ、3回に分けて計100万円振り込んだ。さらに200万円を要求されたので、お金がないと断ると、「100万円はこちらで援助するので、あと100万円追加すれば数日で520万円になって戻る」と追加投資を勧めてきた。不安になり初期投資の100万円の返金を求めたが、300万円に達しないと取引も返金できないと言われた。今まで振り込んだお金を返金してほしい。(70歳代 男性)

#### 【センターからの助言】

- SNS上の相手が本当に信頼できる相手なのか、慎重に判断しましょう。簡単に儲かるうまい話はありません。
- 暗号資産は詐欺的な投資の勧誘に利用されることがあり、投資サイト自体が架空のものである可能性もあります。取引を行う前に暗号資産交換業の登録業者であるか金融庁のウェブサイトを確認しましょう。

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください。

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

■月～金 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

■インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

※インターネット相談はおおむね3営業日以内にメールで返答します

消費者ホットライン ☎188(いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



(インターネット相談)

滋賀県消費生活センターでは、相談窓口へのアクセス向上のため、平成29年度からインターネット相談を実施しています。

年々利用が増加し、令和4年度は75件の利用がありました。インターネット相談の利用者を年齢別にみると、50歳代以下の占める割合が86.6%と、現役世代の方から多くの相談が寄せられています(図表15)。

図表15 年齢別の相談割合

