

令和 5 年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要 ～ 5 月は消費者月間です！～

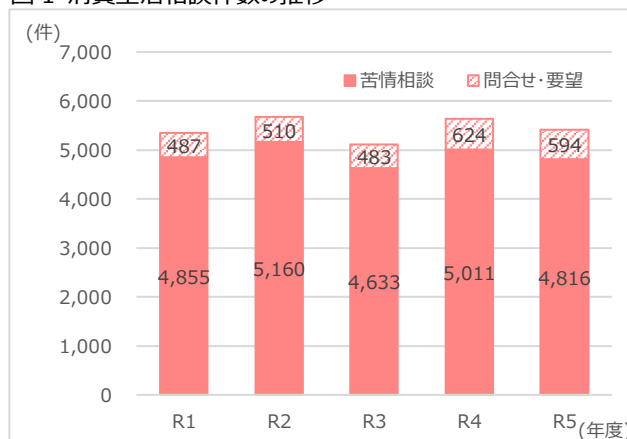
主要トピック

- 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が高水準で推移
- 副業や投資等の儲け話に関する苦情相談が急増
- SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加しており年齢を問わず注意が必要
- 自宅で物品を買い取ってもらう訪問購入（訪問買取）に関する苦情相談が増加

1. 相談件数

令和 5 年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた総相談件数は 5,410 件（前年度 5,635 件 4.0%減）、うち苦情相談件数は 4,816 件（前年度 5,011 件 3.9%減）で、総相談件数、苦情相談件数ともに減少しました（図 1）。

図 1 消費生活相談件数の推移

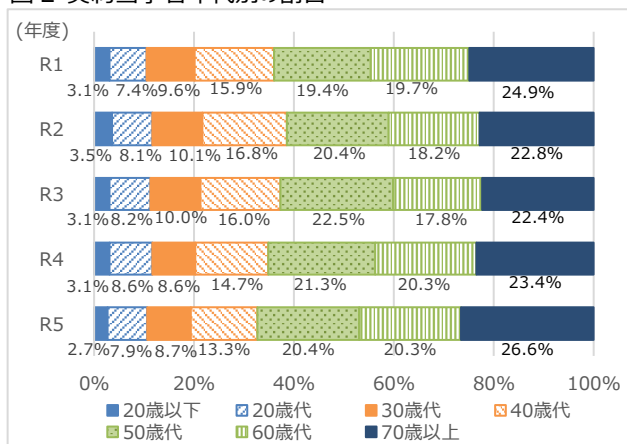


2. 年代別苦情相談の状況

苦情相談における契約当事者の年代別の割合については、60 歳以上が全体の 4 割以上（46.9%）を占め、70 歳以上が 26.6%と最も高く、高齢の方の消費者トラブルの占める割合は、依然として高く、増加傾向にあると考えられます（図 2）。

70 歳以上が増加した要因は、当該年代で通信販売及び電話勧誘販売に関する苦情相談が増加したことが考えられます。

図 2 契約当事者年代別の割合



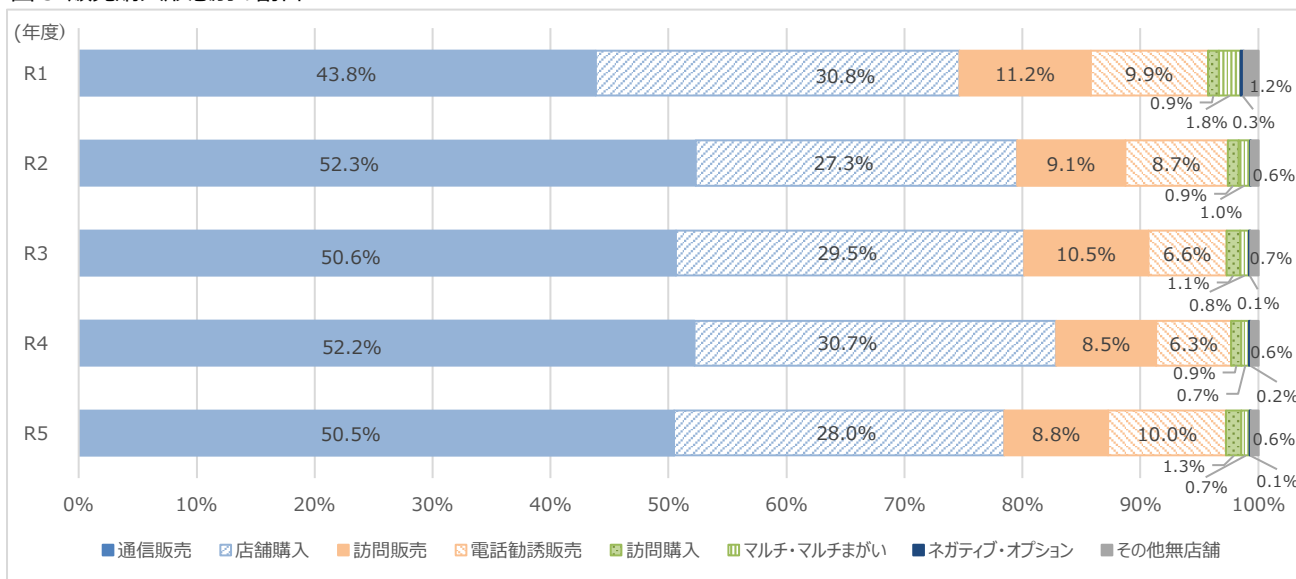
※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 2 位を四捨五入した値です。

3. 販売購入形態別苦情相談の状況

苦情相談における販売購入形態別の割合については、通信販売が最も多く全体の半分程度を占め、次に店舗購入が多く、概ね例年同様になっていますが、令和5年度においては電話勧誘販売と訪問購入が増加しました（図3）。

近年のデジタル化に伴いインターネット通販の利用が拡大する中、新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行により、社会経済活動の正常化がしつつあること等から、新型コロナウイルス感染症拡大前に多かった訪問購入等のトラブルが再び増加しており、これまで以上に幅広くトラブルに遭わないための知識を身に付けることが必要です。

図3 販売購入形態別の割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

4. 苦情相談の内容

苦情相談の主な内容については、以下の表のとおりです。

表1 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス 分類名	R5 年度 (件)	R4 年度 (件)	増減 (件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	344	464	▲120	74.1%	意図しない定期購入のトラブル 等
2	健康食品	204	202	+2	101.0%	意図しない定期購入のトラブル 等
3	不動産貸借	142	161	▲19	88.2%	賃貸住宅の退去時のトラブル 等
4	固定通信回線	130	107	+23	121.5%	光回線やプロバイダ等の契約・解約のトラブル 等
5	四輪自動車	101	87	+14	116.1%	自動車の不具合、契約・解約のトラブル 等
6	工事・建築	101	92	+9	109.8%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブル 等
7	携帯電話サービス	100	103	▲3	97.1%	携帯電話の契約・解約のトラブル 等
8	電気	93	114	▲21	81.6%	電気の契約先変更に関するトラブル 等
9	内職・副業	92	49	+43	187.8%	副業等で儲かると言われ締結した高額契約のトラブル 等
10	修理サービス	87	96	▲9	90.6%	家電、建具、小規模家屋の修理のトラブル 等

※表中の前年度比の値は、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

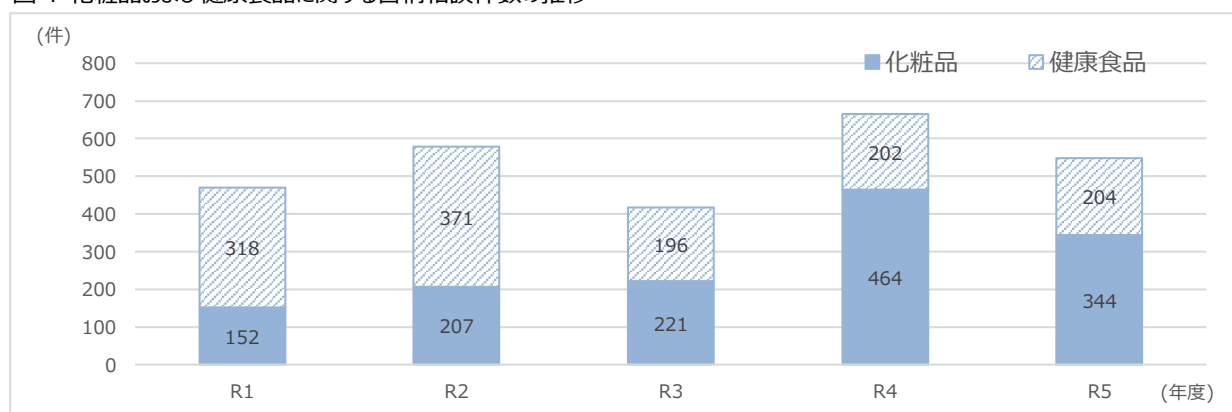
(1) 化粧品や健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が高水準で推移

「化粧品」に関する苦情相談件数は 344 件（前年度 464 件）、「健康食品」に関する苦情相談件数は 204 件（前年度 202 件）でした（図 4）。

これらの相談の内容は、「インターネットや SNS で低価格であることを強調する広告を見て、一回だけのつもりで注文した商品が、複数回購入することが条件の『定期購入』になっており、総額として注文時に想定した以上の金額を請求された」というものです。

苦情相談件数は減少したものの、依然として多数相談が寄せられており、トラブルに遭わないために注意が必要です。

図 4 化粧品および健康食品に関する苦情相談件数の推移



① 相談事例

- ・ インターネットで「お試し価格 980 円、縛りなし」と記載された美容液の広告を見て、一回だけ試すつもりで申し込み、商品が届いた。しかし、数週間後に同じ商品が届き、7,980 円と記載された請求書が同封されていた。再度広告を見直したところ、定期購入であることが記載されており、注文した商品が定期購入だったと気づいた。2 回目に届いた商品を返品し、解約したい。

(70 歳代)

② トラブル防止のポイント

- ・ インターネット通販にはクーリング・オフ制度はないため、購入した商品を返品できるかどうか等については、契約の内容に従うことになります。

注文する前に販売サイトや最終確認画面（注文確定の直前に表示される契約の基本的な内容を記載した画面）をよく確認し、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額」「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」等の契約内容を必ず確認しましょう。

- ・ 広告や販売サイトに「定期縛りなし」と記載されていても、定期購入ではないという意味ではなく、定期購入の回数に決まりがないという意味の場合が多いため、注意が必要です。

(2) 副業や投資等の儲け話に関する苦情相談が急増

「内職・副業」に関する苦情相談件数は92件（前年度49件）、利益ばかりを強調して投資等を勧誘する「利殖商法」に関する苦情相談件数は65件（前年度32件）で、前年度と比べて約2倍と急激に増加しました（図5）（図7）。

これらの相談の内容は、「簡単に儲かる」「気軽に始められる」等と副業や投資等の勧誘を受け、始めたところ、「まったく儲からない」「手数料等の様々な名目で代金を請求された」「ノウハウやサポートと称した高額な契約を勧められた」というものです。

年代別の割合をみると、「内職・副業」については20歳代が全体の4割程度を占めており、若者は特に注意が必要です（図6）。一方で「利殖商法」については、50歳代が最も多いものの幅広い年代から一定数相談が寄せられており、年齢を問わず注意が必要です（図8）。

図5 内職・副業に関する苦情相談件数の推移

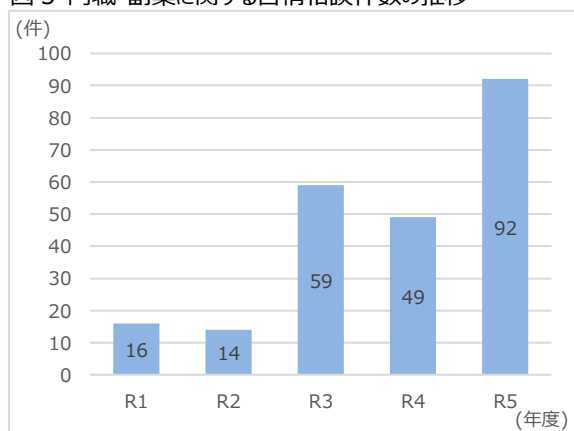
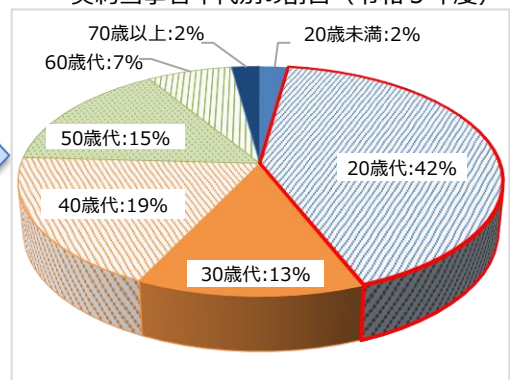


図6 内職・副業に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和5年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第1位を四捨五入した値です。

図7 利殖商法に関する苦情相談件数の推移

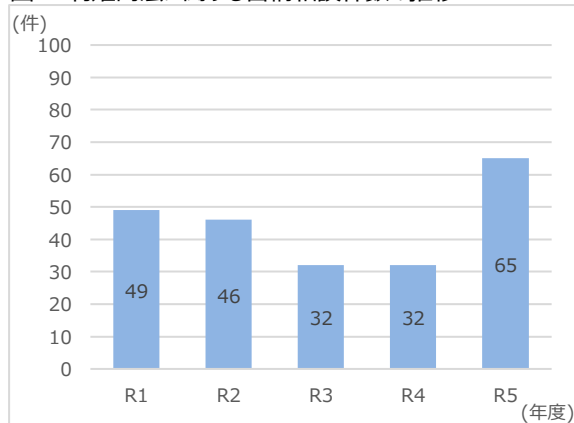
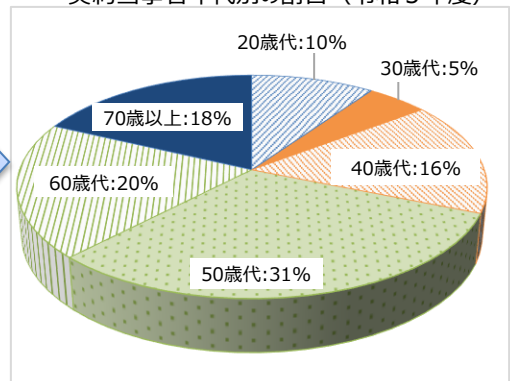


図8 利殖商法に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和5年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第1位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・スマートフォンで副業を探していた際、気になる内容があったためアクセスしたところ、業者とやり取りをすることになった。業者から電話があり「副業をするにはサポートを受けるための契約が必要」と言われ、約150万円の契約を勧められた。業者に「お金がない」と説明したところ、「儲かるから大丈夫」と言われ、複数の貸金業者からお金を借りるように指示されたため、お金を借りて代金を支払った。騙されたと思うため、返金してほしい。

（20歳代）

- ・マッチングアプリで知り合った人に「暗号資産（仮想通貨）で儲けよう」と勧誘され投資を始めた。専用の投資アプリをダウンロードの上、20万円投資し、後日アプリで運用状況を確認したところ、お金が増えたように表示されていたため、更に約70万円投資すると、600万円に増えた则表示された。お金を引き出そうと業者に連絡すると「所得税がかかる」「金額が大きいため保険をかける必要がある」等と言われ、約300万円を請求され代金を支払ったが、お金は引き出せず、アプリにログインできなくなった。

（50歳代）

②トラブル防止のポイント

- ・「誰でも簡単に儲かる」といったような、うまい話はありません。このような勧誘を受けともうのみにせず、冷静によく考えましょう。また、断る際は、「お金がない」ではなく、「いりません」ときっぱり断りましょう。
- ・「儲かるから借金をしても返せる」と誘われても、不確実な話であり、借金をした場合に返済できる保証はありません。「みんな借りている」「すぐにお金を取り戻せる」という言葉はうのみにせず、借金をしてまで副業や投資等をするのはやめましょう。
- ・偽の投資アプリの利用を促し、アプリ上で利益が出ているように見せかけて信用させ、次々に投資させる手口もあるため注意が必要です。
- ・FXや暗号資産を営業（勧誘）するにあたっては、金融商品取引業の登録が必要とされています。取引する場合は相手が登録されているかどうかを金融庁のホームページで必ず確認しましょう。

(3) SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加しており年齢を問わず注意が必要

「SNS」に関する苦情相談件数は439件（前年度327件）で年々増加しています。その中で「SNS 広告」に関する苦情相談件数は229件（前年度169件）で最近の数年間で急激に増加しています（図9）。

これらの相談の内容は、「SNS で知り合った人から勧誘を受けたことをきっかけに契約したところ、トラブルになってしまった」「SNS 広告をきっかけに契約したところ、トラブルになってしまった」というものです。

年代別の割合をみると、50歳代が最も多い一方で、60歳以上の割合は増加傾向にあり、幅広い年代から一定数相談が寄せられているため、年齢を問わず注意が必要です（図10）。

図9 SNS および SNS 広告に関する苦情相談件数の推移

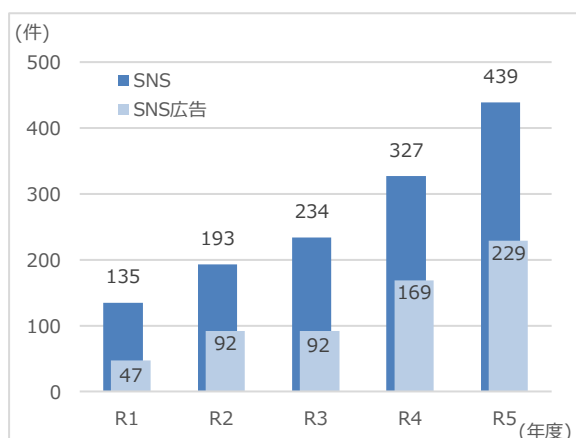
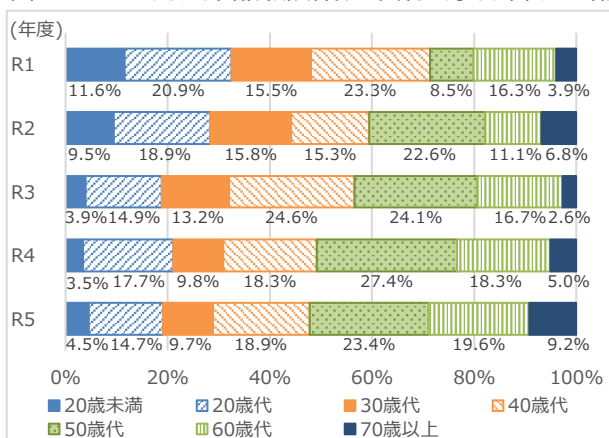


図10 SNS に関する苦情相談件数の契約当事者年代別の割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・ SNS で知り合った人から「儲かる話がある」と言われ、暗号資産を勧められた。良い話だと思い、指定された個人名義の銀行口座に約150万円振り込んだ。1ヶ月後に相手から儲けたお金の一部として5万円の振り込みを受け、かなり儲けが出ていると言われたため、信用していたところ、相手に連絡し100万円引き出したいと伝え、連絡が取れなくなってしまった。一部でもいいから返金してほしい。

(40歳代)

- ・ 有名人がFXの自動売買システムを紹介しているSNSの広告を見て、業者のHPにアクセスし約40万円で購入した。しかし、使用しようとしてもシステムは起動せず、業者に問い合わせても対応してくれない。返金してほしい。

(60歳代)

- ・ ブランドの靴を定価の半額以下で販売すると記載されたSNSの広告を見て、販売サイトにアクセスし代引き配達で注文した。注文後、業者についてインターネットで調べると、偽物が届いたという意見が多数掲載されていた。不審に思い、改めて販売サイトを確認したところ、注文した商品の画像に不可解な点がある。注文をキャンセルしたい。

(20歳代)

②トラブル防止のポイント

- ・ 大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS 広告や、「簡単に儲かる」「損はしない」などの投稿やメッセージはうのみにしないようにしましょう。
- ・ SNS 広告をきっかけとしたトラブルに多いインターネット通販では、クーリング・オフ制度はありません。商品等を注文する際は、注文する前に販売サイトや最終確認画面（注文確定の直前に表示される契約の基本的な内容を記載した画面）の内容を必ず確認しましょう。
- ・ SNS 上では話の合う「知り合い」でも、本当に信頼できる相手かは分かりません。お金を支払ったとたん相手と連絡が取れなくなることもあり、返金を求めることが困難になります。本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- ・ 相手を信用し、学生証、運転免許証、健康保険証などの身分証明書の情報を送ってしまうと、取り戻すことは難しく、より大きなトラブルに発展することもありますので、絶対に渡さないようにしましょう。

(4) 自宅で物品を買い取ってもらう訪問購入（訪問買取）に関する苦情相談が増加

「訪問購入」に関する苦情相談件数は53件（前年度36件）で前年度までの傾向とは異なり増加しました。（図11）。

これらの相談の内容は、「不用品を買い取ると言われ、業者に自宅に来てもらったところ、大切な貴金属等を強引に買い取られた」というものです。

年代別の割合をみると、70歳以上の割合が約6割と突出して高く、高齢の方は特に注意が必要です（図12）。

図11 訪問購入に関する苦情相談件数の推移

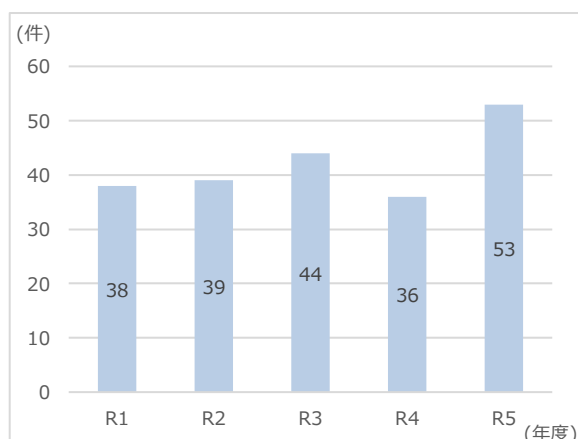
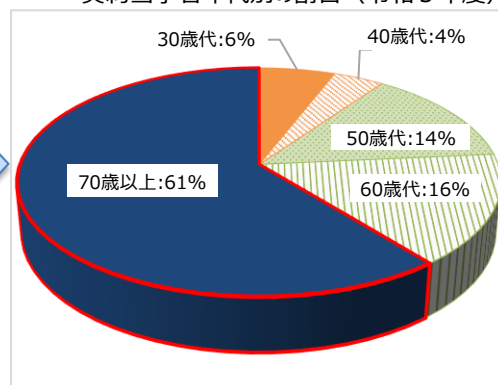


図12 訪問購入に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和5年度）



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第1位を四捨五入した値です。

①相談事例

- ・突然、買取業者の来訪があり「テレホンカード等の不用品はないか」と言われた。不用品のみを買い取ってもらうつもりで家に入ってもらったところ、「貴金属はないか」と言われ、断り切れず、売るつもりがなかったネックレスや指輪を買い取られてしまった。後悔し、業者に架電するが電話が繋がらない。
(70歳代)

②トラブル防止のポイント

- ・訪問購入について、業者の「飛び込み勧誘（消費者から勧誘の要請がないのに、突然訪問して勧誘すること）」は法律で禁止されています。
突然訪問してきた買取業者を家には入れないようにしましょう。
- ・買取を承諾していない貴金属等の売却を迫られても、きっぱりと断りましょう。
- ・訪問購入にはクーリング・オフ制度があります。売却の契約をしてしまった場合でも、一人で悩まず、早めに消費生活センター等に相談しましょう。

消費生活センター等では、消費生活に関する様々な相談や苦情を受け付け、解決のお手伝いをしています。買物や契約等の、お困りごとや心配なことはひとりで悩まず、お気軽にご相談ください。

相談窓口

■全国共通の電話番号「消費者ホットライン」 局番なし **188**

※県や市町村等お住いの地域の消費生活相談窓口をご案内します。

■和歌山県消費生活センター

電話番号：073-433-1551

■和歌山県消費生活センター 紀南支所

電話番号：0739-24-0999