

令和 4 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

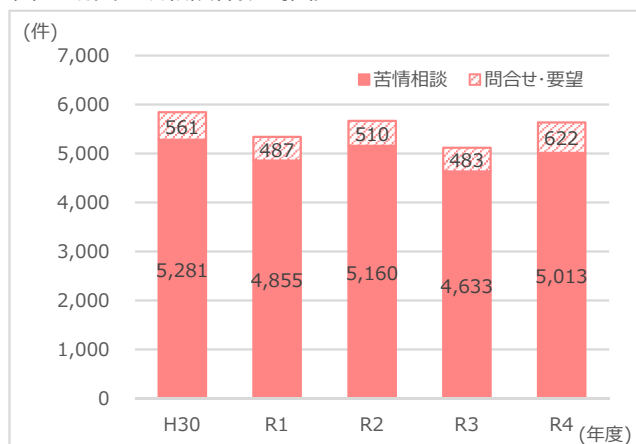
主要トピック

- 化粧品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が急増
- エステティックサービスに関する苦情相談が急増
- 借金をさせて強引に契約を結ばせる手口が急増
- 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
- 特集：成年年齢引下げの影響（18 歳・19 歳の消費者トラブルの状況）

1. 相談件数

令和 4 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 5,635 件（前年度 5,116 件 10.1%増）、うち苦情相談件数は 5,013 件（前年度 4,633 件 8.2%増）で、総相談件数、苦情相談件数ともに増加しました（図 1）。

図 1 消費生活相談件数の推移

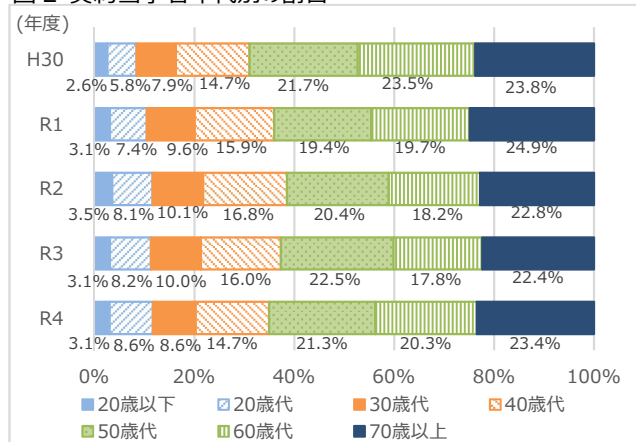


2. 年代別苦情相談の状況

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（43.7%）を占め、70 歳以上が 23.4%と最も高く、高齢の方の消費者トラブルの占める割合は、依然として高い状況です。また、若者（30 歳未満）については、割合は少ないものの、増加傾向にあると考えられます（図 2）。

60 歳以上が増加した要因は、インターネット通販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



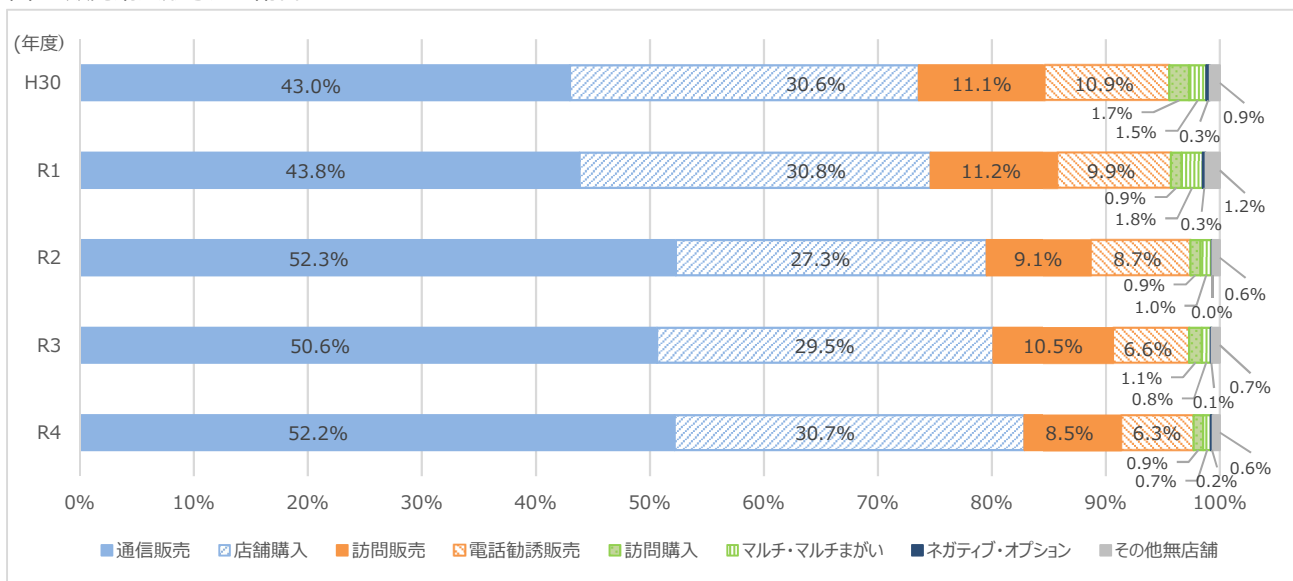
※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第 2 位を四捨五入した値です。

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、通信販売が全体の半分程度を占め増加傾向にあり、一方で通信販売以外は減少傾向にあると考えられます（図3）。

新型コロナウイルス感染症拡大により、感染症対策として人との接触を減らすことが推奨されていたこと等を背景に、インターネットショッピングの利用が拡大するなど消費生活のデジタル化が進む中、関連する消費者トラブルも増加しており、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	R4 年度 (件)	R3 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	464	221	+243	210.0%	意図しない定期購入のトラブルなど
2	健康食品	202	196	+6	103.1%	意図しない定期購入のトラブルなど
3	不動産貸借	161	165	▲4	97.6%	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	エステティックサービス	117	31	+86	377.4%	エステ事業者の倒産、エステの契約・解約のトラブルなど
5	電気	114	103	+11	110.7%	電気の契約先変更に関するトラブルなど
6	固定通信回線	107	117	▲10	91.5%	光回線やプロバイダ等の契約・解約のトラブルなど
7	携帯電話サービス	103	119	▲16	86.6%	携帯電話の契約、解約時の違約金のトラブルなど
8	修理サービス	96	97	▲1	99.0%	家電、建具、小規模家屋の修理のトラブルなど
9	工事・建築	92	106	▲14	86.8%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
10	四輪自動車	87	87	±0	100.0%	自動車の不具合、契約・解約のトラブルなど

※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) 化粧品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が急増

「化粧品」に関する苦情相談件数は464件（前年度221件）で、前年度と比べて約2倍と急激に増加しました（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。

令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、定期購入でないと誤認させる表示の規制が強化されましたが、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5）。

図4 化粧品に関する苦情相談件数の推移

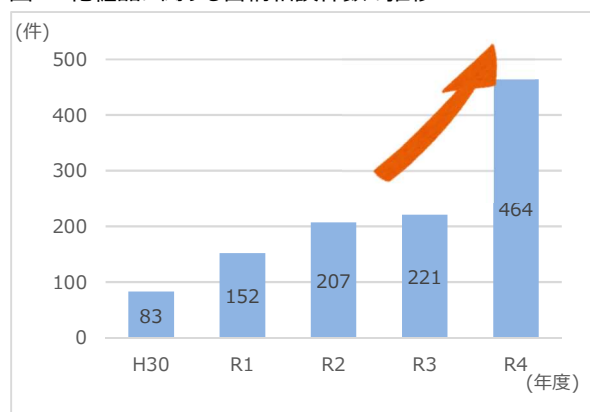
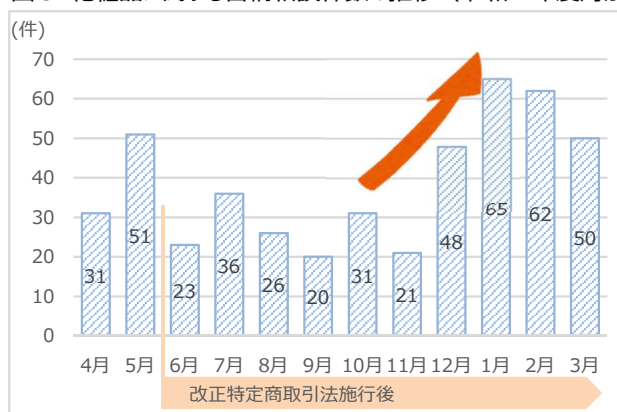


図5 化粧品に関する苦情相談件数の推移（令和4年度月別）



■相談事例■

- ・インターネットで「初回お試し1,980円」と記載されたファンデーションの広告を見て、販売サイトにアクセスの上注文し、商品が届いた。しかし、1か月後同じ商品が届き、13,000円と記載された請求書が同封されていた。注文した商品が定期購入だったと気づき、解約しようと業者に何度も電話しているがつかまらない。2回目に届いた商品を返品し、解約したい。
(40歳代 女性)

■トラブル防止のポイント

- ・インターネット通販等の通信販売にはクーリング・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）をしっかりと確認し、「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。
- ・最終確認画面の内容はスクリーンショットで保存するようにしましょう。
- ・広告や販売サイトに、低価格であることや、いつでも解約できるということが強調して表示されている場合は、特に注意して契約内容等を確認しましょう。

(2) エステティックサービスに関する苦情相談が急増

脱毛エステなどの「エステティックサービス」に関する苦情相談件数は117件（前年度31件）で、前年度と比べて約3.8倍と急激に増加しました（図6）。

これらの相談の内容は、「複数回施術を受けるエステを契約して代金を支払ったが、契約した回数の施術を受ける前に会社が倒産した」「広告を見て、お試しのつもりでエステ店に行ったところ、高額な料金のサービスを勧められ、断り切れずに契約してしまった」というものです。

年代別の割合をみると、20歳代が全体の半分程度を占めており、若者は特に注意が必要です（図7）。

図6 エステティックサービスに関する苦情相談件数の推移

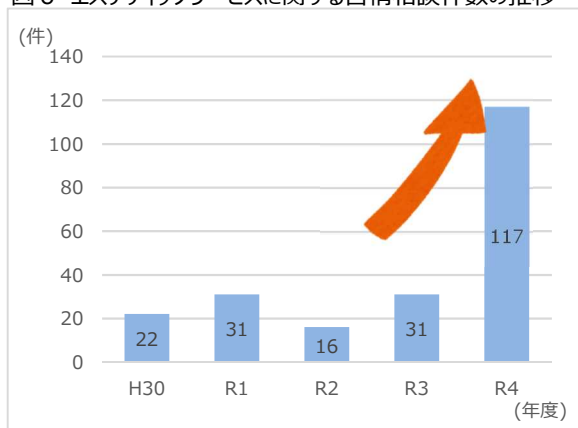
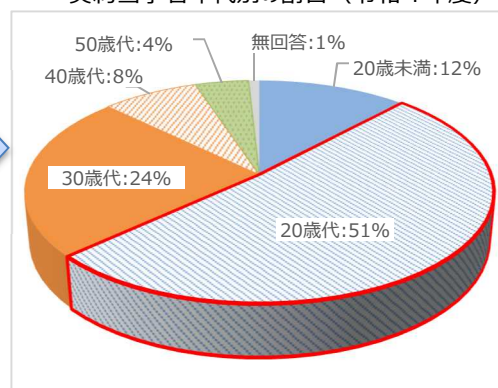


図7 エステティックサービスに関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和4年度）



※図中の割合は小数点以下第1位を四捨五入した値です。

■相談事例

- ・体験だけのつもりでエステ店に行ったところ、24万円のプランを勧誘され、断り切れずに契約してしまった。解約したい。
(20歳代 女性)
- ・数か月前にエステ店へ行き、18回施術を受ける約10万円のプランを契約した。まだ1回しか施術を受けていないが、エステ店が倒産してしまった。
(50歳代 女性)

■トラブル防止のポイント

- ・広告の内容にひかれて店舗に行った結果、長期にわたる高額な契約を勧められる場合があります。「お試し」「今だけお得」などと低価格であることが強調して表示されている広告には注意しましょう。
- ・「今日中に契約すればお得」と契約を急かされても、その場では契約せずに落ち着いてよく考えるようにしましょう。契約してしまった場合でもクーリング・オフや中途解約ができる場合があるため、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。
- ・契約先の事業者が倒産すると、ほとんどの場合、既に支払った代金の返金は困難です。契約期間中に事業者が倒産する可能性もあることから、長期間にわたる契約はなるべく避け、契約する場合には、契約しようとしている事業者の情報を収集した上で、契約期間、契約内容等を慎重に検討するようにしましょう。

(3) 借金をさせて強引に契約を結ばせる手口が急増

「クレ・サラ強要商法」に関する苦情相談件数は 30 件（前年度 2 件）で、前年度と比べて 15 倍と急激に増加しました（図 8）。

これらの相談の内容は、「商品・サービスの契約を勧められ、『お金がない』等と言って断っているにも関わらず、借金をするように指示され、強引に契約を迫られた」というものです。

年代別の割合をみると、20 歳代が全体の半分以上を占めており、若者は特に注意が必要です（図 9）。

図 8 クレ・サラ強要商法に関する苦情相談件数の推移

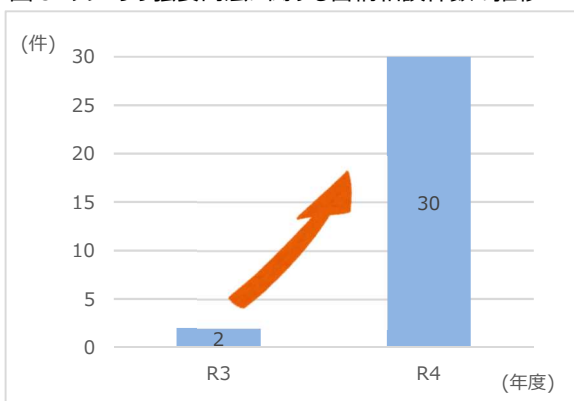
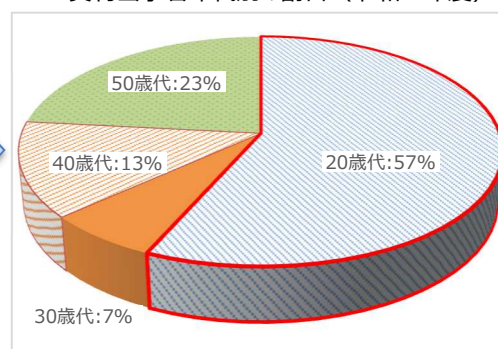


図 9 クレ・サラ強要商法に関する苦情相談の契約当事者年代別の割合（令和 4 年度）



※図中の割合は小数点以下第 1 位を四捨五入した値です。

■相談事例

- ・インターネットで「簡単に稼げる」と記載された副業の広告を見て、サイトにアクセスし、登録した。後日、業者から電話があり、「副業を始めるためにはサポートを受けるためのコースを契約する必要がある」と言われ、100 万円のコースを勧められた。業者に「お金がない」と説明したところ、「毎月 160 万円儲かる」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振り込んだ。その後、だまされたと思い、返金してもらおうと業者に電話するが、連絡が取れなくなってしまった。
(20 歳代 男性)

■トラブル防止のポイント

- ・副業や投資等で「簡単に儲かる」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。
- ・勧められた契約を断る際に「お金がない」と言って断ると、「借りればいい」などと借金を持ちかけられ、強引に契約を迫られる場合があります。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。
- ・使用目的、職業、年収等について、嘘をついて借金等を申し込むように言われても絶対に従ってはいけません。

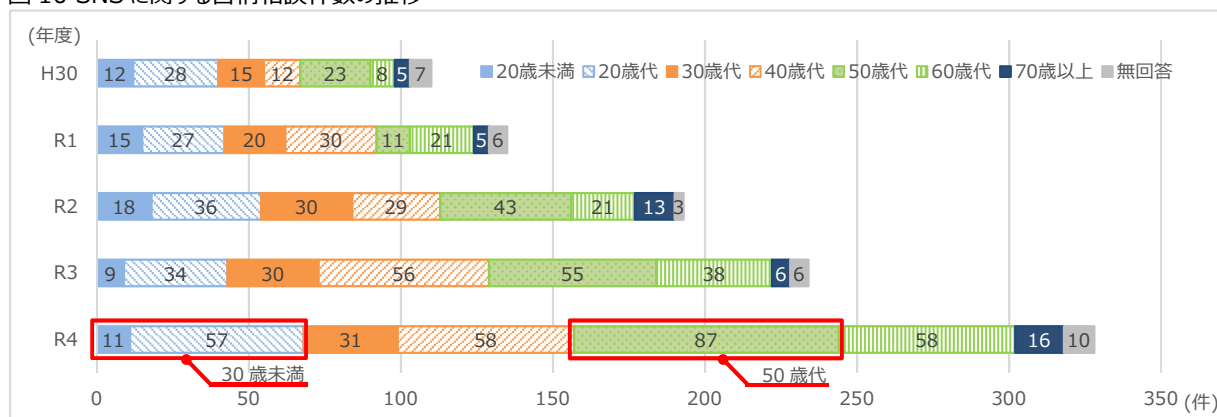
(4) SNS をきっかけとしたトラブルが年々増加しており年齢を問わず注意が必要

「SNS」に関する苦情相談件数は 328 件で年々増加しており、特に 50 歳代の苦情相談が大きく増加しています。

これらの相談の内容は、「SNS の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」「SNS で知り合った人から勧誘を受けたことをきっかけにトラブルになってしまった」というもので、令和 4 年度の苦情相談件数を年代別に見ると、50 歳代が最も多い一方で、次いで若者（30 歳未満）も多く、幅広い年代から一定数相談が寄せられています（図 10）。

SNS は、日常のコミュニケーションツール等として幅広い年代で利用が拡大しているため、年齢を問わず注意が必要です。

図 10 SNS に関する苦情相談件数の推移



■相談事例

- ・ SNS で知り合って仲良くなった人から「儲かる話がある」と言われ、投資を勧誘された。良い話だと思い、言われるがまま専用のアプリをダウンロードし、指定された口座に 1,300 万円を送金した。ダウンロードしたアプリを見ると収益が出ていたため、お金を引き出そうとしたが、うまく引き出せない。元金だけでもいいから返金してほしい。
(40 歳代 女性)
- ・ SNS でセールのため安いと記載されたブランドの靴の広告を見て、販売サイトにアクセスの上注文し、代金 13,000 円を支払った。届いた商品を確認すると粗悪な偽物だったため、販売業者に返品を求めたが対応されない。
(60 歳代 女性)

■トラブル防止のポイント

- ・ SNS で知り合った人を安易に信用せず、「誰でも儲かる」「簡単に稼げる」などという儲け話をもちかけられた場合は特に注意しましょう。
- ・ SNS で知り合った人とのやり取りの記録は処分せず、保存するようにしましょう。
- ・ 大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰にうたう SNS の広告はうのみにしないようにしましょう。

5. 特集：成年年齢引下げの影響（18歳・19歳の消費者トラブルの状況）

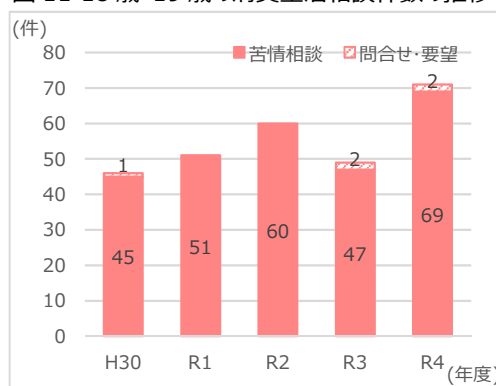
民法改正により、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ1年が経過しました。成年年齢引下げによりどのような影響があったのか、新たに成人となった18歳・19歳の消費者トラブルの状況をまとめました。

（1）18歳・19歳の相談件数

令和4年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた契約当事者が18歳・19歳の総相談件数は71件（前年度49件44.9%増）、うち苦情相談件数は69件（前年度47件46.8%増）で、総相談件数、苦情相談件数ともに増加しました（図11）。

過去5年間の相談件数を見ると著しい変化は見られないものの、増加傾向にあると考えられます。

図11 18歳・19歳の消費生活相談件数の推移



（2）18歳・19歳の苦情相談の内容

契約当事者が18歳・19歳の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2 18歳・19歳の苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	R4年度(件)	R3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	エステティックサービス	14	2	+12	700.0%	エステ事業者の倒産、エステの契約・解約のトラブルなど
2	化粧品	7	2	+5	350.0%	意図しない定期購入のトラブルなど
3	健康食品	4	5	▲1	80.0%	意図しない定期購入のトラブルなど
4	上着	2	0	+2	-	インターネット通販で購入した商品のトラブルなど
4	財布類	2	0	+2	-	インターネット通販で購入した商品のトラブルなど
4	不動産賃借	2	2	±0	100.0%	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	修理サービス	2	1	+1	200.0%	家電、建具、小規模家屋の修理のトラブルなど
4	携帯電話サービス	2	1	+1	200.0%	携帯電話の契約、解約時の違約金のトラブルなど
4	アダルト情報	2	3	▲1	66.7%	ワンクリック請求など
4	娯楽等情報配信サービス	2	0	+2	-	契約した覚えのない配信サービスの請求など
4	異性交際関連サービス	2	5	▲3	40.0%	出会い系サイトやマッチングアプリのトラブルなど

苦情相談の内容を見ると、特定の内容に集中しており、令和4年度においては「エステティックサービス」「化粧品」の相談が大きく増加しています。

■相談事例

- ・エステ店に行った際、脱毛等のサービスを次々と勧められ、契約するつもりはなかったが断り切れず、30万円以上する高額な契約をしてしまった。クーリング・オフしたい。
(18歳 女性)
- ・18歳の息子が、SNSで「550円回数縛り無し」と記載された脱毛クリームの広告を見て、1回だけの購入と思い、販売サイトにアクセスの上注文し、商品を受け取った。その後、同じ商品が3個届き、約2万円の請求があった。おかしいと思った息子が業者に電話したが、3本購入しないと解約はできないと言われた。
(40歳代 男性)

■トラブル防止のポイント

- ・契約は契約書がなくても口頭でも成立し、一度結んだ契約は簡単に取り消すことはできません。契約するときは、条件や支払総額等の契約内容をしっかり確認し、納得したうえで契約するようにしましょう。また、契約を急かされたり、強引に契約を迫られたりしても、契約内容に不安なことがあれば、きっぱりと断りましょう。
- ・クーリング・オフや消費者契約法等、消費者の味方になるルール※の知識を身につけましょう。

※消費者の味方になるルールの例

特定商取引法：訪問販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引での契約や、特定継続的役務提供（エステティックや美容医療等）の契約では、クーリング・オフができる場合があります。

消費者契約法：例えば「うそを言われた」「帰りたいと告げたのに帰してくれなかった」といった場合には、締結した契約を取り消すことができます。

消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブル（商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなど）について、相談を受け付けています。消費生活相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。ひとりで悩まずに、お気軽にご相談ください。

連絡先

■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

■全国共通の電話番号「消費者ホットライン」 局番なし **188**

※県や市町村などお住いの地域の消費生活相談窓口をご案内します。