

令和4年度 消費生活相談の概要

1 相談の概要

(1) 相談件数等

令和4年度の相談件数は合計725件、前年比12.4%増加(前年度645件)。【資料1】
相談対応結果の内容は、解決、教示・助言等があり、うち購入等の契約にかかる相談者の既払い額は合計3,805万円であった。その後、消費者センターが対応した架空請求等の払込防止、解約、返金による救済額は合計4,299万円であった。

(2) 販売購入形態別、商品役務別、年代別等の相談状況

①販売購入形態別件数の内容

形態別では「通信販売」「店舗購入」「電話勧誘販売」等のうち「通信販売」が275件と最も多く全体の37%で、前年に比べ47.8%増加した。【資料2】

「通信販売」では、インターネットでお試しのつもりで契約した注文が、複数回購入が条件の定期購入だったという相談が87件あり、昨年に比べ36件増加した。出会い系サイトで高額な代金を支払った、注文していないサプリメントと請求書が届いたというものもあった。

次に多い「店舗購入」(店での購入や契約)は117件で、エステ店との契約トラブル、スマートフォンの乗り換えトラブル、賃貸住宅の退去費用、借金に関するものがあった。

「電話勧誘販売」は40件で、ハウスメーカーを名乗って、高齢者施設の入居権利が当たったので権利を譲って欲しいというものがあった。

「訪問販売」の形態に属するものは28件で、布団の打ち直しの契約やディスカウントストアでの呼びかけで携帯電話やウオーターサーバーを契約したものがあった。

「マルチ・マルチまがい取引」は1件で、前年度の11件から減少した。

②商品役務別件数の内容

商品役務別では、「化粧品」72件、「融資サービス」37件、偽メール等「商品一般」103件であった。【資料3】

「化粧品」では、通信販売で購入した化粧品の定期購入など、「融資サービス」には、フリーローン・サラ金での借金の相談の他、投資サイトの相談があった。

商品として特定できないとして「商品一般」に分類したものには、宅配業者や大手企業・国の行政機関になりすました偽メール、不審な電話、身に覚えのない荷物が届いた、カードの不正請求等の相談があった。

③年代別、職業別割合

契約・相談者の年代別割合は、「70歳以上」が最も多いが、「60歳以上」で全体の45.7%を占めている。【資料4】

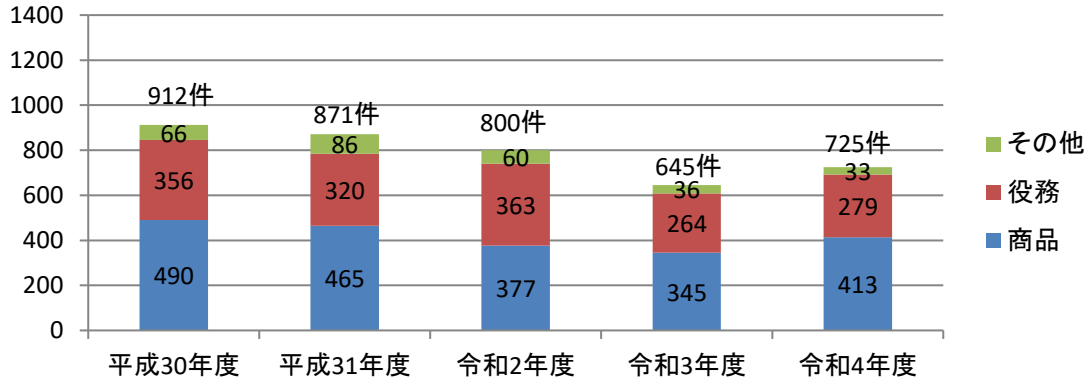
職業別割合では、「給与生活者」が最も多く、全体の43.2%を占めている。【資料5】

④新型コロナウイルス関連の相談

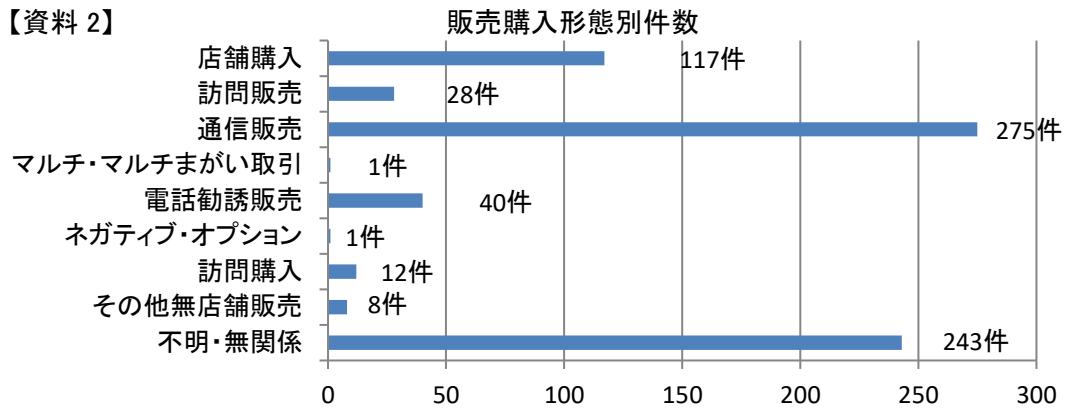
コロナ感染症関連の相談は20件(前年度26件)あり、県庁をかたるコロナ給付金の手続きの電話にかかる相談が9件あった。

他には、コロナの影響でネット注文の電気温水器が11ヶ月届かないのでさらに遅れるならいらぬとか、コロナのために家庭配備薬の入替補充に県外から来てもらえないなら引き取ってほしいという相談もあった。

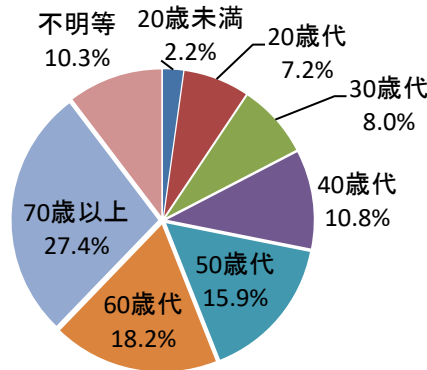
【資料 1】 相談件数の推移



【資料 2】



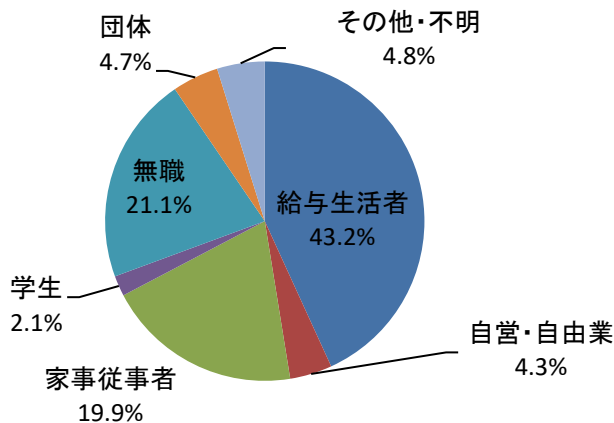
【資料 4】 契約当事者の年代別割合 (令和4年度)



契約当事者 (人)

20歳未満	16
20歳代	52
30歳代	58
40歳代	78
50歳代	115
60歳代	132
70歳以上	199
不明等	75

【資料 5】 契約当事者の職業別割合 (令和4年度)



契約当事者 (人)

給与生活者	313
自営・自由業	31
家事従事者	144
学生	15
無職	153
団体	34
その他・不明	35

【資料 3】

商品大分類	令和 3年度	令和 4年度	主な相談内容
商品一般（商品として 特定できないものなど）	94	103	宅配業者や大手企業・国の行政機関になりすました偽メール、不審な電話、身に覚えのない荷物が届いた、カードの不正請求等
食料品	58	55	健康食品の通信販売の定期購入トラブル、海産物を送るとの電話勧誘、注文していないサプリメントの請求書が届いた等
住居品	28	18	通信販売で購入したソファカバー・圧力なべ・カップ＆ソーサー等の商品未着、布団打ち直しの訪問販売、ミシンなどの回収等
光熱水品	12	13	解約した電気の料金請求、電気の契約変更等
被服品	40	37	通信販売で購入した洋服のサイズやイメージ違い、偽物だった、アクセサリや着物の訪問購入等
保健衛生品	40	91	化粧品の通信販売の定期購入トラブル、通信販売で注文したコンタクトレンズが届かない、家庭配置薬等
教養娯楽品	44	53	通信販売で注文したゴルフ用品・ゲームソフト等が届かない、偽サイト、水蒸気たばこの通信販売の定期購入トラブル等
車両・乗り物	12	21	中古自動車の契約、売却トラブル等
土地・建物・設備	17	21	電気温水器、土地の売却等
他の商品	0	1	農機具の修理
商品計	345	413	
クリーニング	1	0	
レンタル・リース・貸借	29	23	賃貸アパート・借家の退去や修繕トラブル、レンタカーのラジオ等
工事・建築・加工	15	5	新築工事、屋根工事、トイレ工事等
修理・補修	10	11	車の整備点検、布団の打ち直し等
管理・保管	0	0	
役務一般	4	5	複合サービス会員、送金確定のメール
金融・保険サービス	59	68	フリーローン・サラ金、FX投資、生命保険、クレジットカード等
運輸・通信サービス	34	36	携帯電話サービス、固定電話サービス、光回線、航空券等
教育サービス	0	1	語学留学
教養・娯楽サービス	36	56	出会い系サイト、アダルトサイト、オンラインゲーム、ウイルス対策ソフト、旅行積立金の解約、スポーツ教室の解約等
保健・福祉サービス	23	22	介護施設の入居権詐欺、還付金詐欺、エステの解約等
他の役務	39	39	結婚相談所、パソコンのウイルス感染の警告、法律事務所からのメール等
内職・副業・ねずみ講	4	7	副業サイト、自動販売機の設置等
他の行政サービス	10	6	関税、免許証等の紛失、電子クーポン、市道の補修等
役務計	264	279	
他の相談	36	33	相隣関係、相続、労働問題、香害等
総計	645	725	

2 年齢層での相談傾向

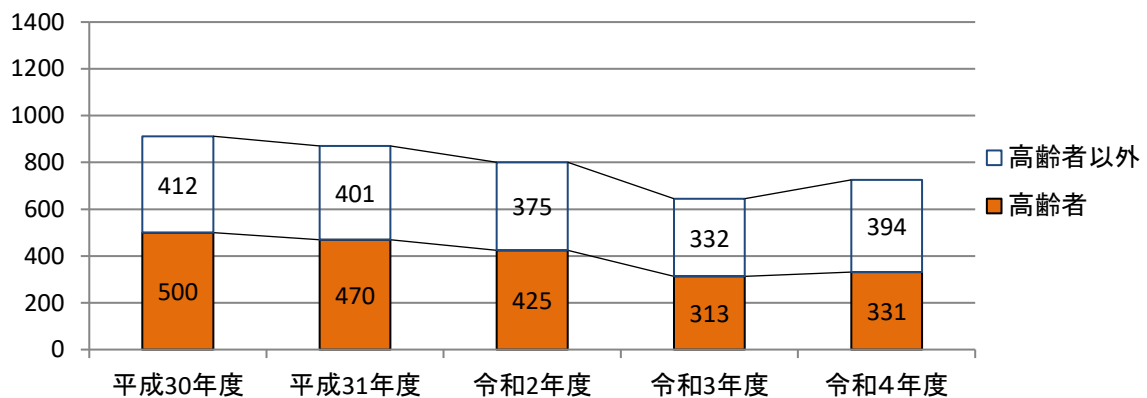
(1) 高齢者(60歳以上)の場合

相談件数は331件、前年度から18件増加し、全体の45.7%(前年度48.5%)で、70歳以上が3割を占めている。【資料6】

「商品・役務別」では、商品・役務として特定しない「商品一般」に分類する不審電話・宅配業者を装ったフィッシング詐欺の手口と思われるメールなどの相談が61件で最も多く全体の18.4%を占めている。

次に、「化粧品」32件、「健康食品」21件は、何れも通信販売の定期購入トラブル等であり、「役務その他」の20件は、法律事務所からのメール、パソコンのウイルス感染警告等の相談であった。【資料7】

【資料6】 高齢者の相談件数の推移



【資料7】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
商品一般(商品として特定できないものなど)	61	不審な電話、架空請求メール、宅配会社をよそおったフィッシング詐欺が疑われるメール等
化粧品	32	化粧品の通信販売の定期購入等
健康食品	21	健康食品の通信販売の定期購入等
役務その他	20	法律事務所からのメール、パソコンのウイルス感染警告、アナログ回線戻しの手数料等
融資サービス	14	サラ金、フリーローン、キャッシングでの借金等
相談その他	14	労働問題、隣人、お話会、総会委任状等
娯楽等情報配信サービス	10	アダルトサイト、動画配信サービス等
他の金融関連サービス	8	クレジットカード会社をかたったメール等、カードの解約
音響・映像製品	7	通信販売で購入したテレビ、レコード、店舗購入のサウンドバー
移動通信サービス	7	携帯電話料金、携帯電話通信サービス等

(2) 若者（29歳以下）の場合

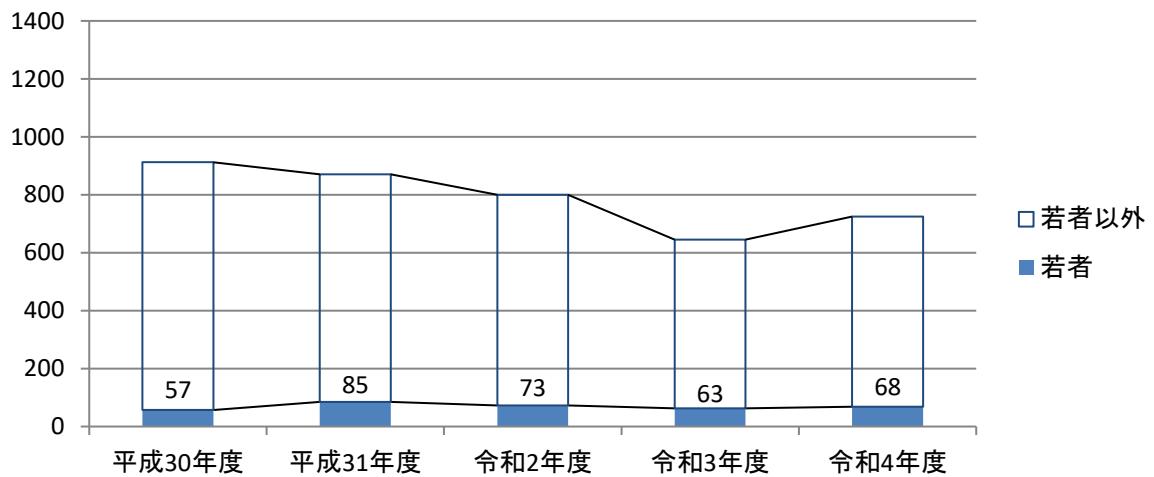
相談件数は68件で、前年度から5件増加し、全体の9.4%を占めた。年代別では、17歳以下(未成年者)が11件、18歳以上が57件であった。 【資料8】

また案件認知の経路では、若者本人によるのは44件の64.7%で、当事者を心配する家族や支援機関からの相談が24件35.3%であった。

「商品・役務別」の割合を見ると、「化粧品」8件は、除毛クリームや美容液等の通信販売の定期購入トラブル、「他の教養・娯楽」7件は、オンラインゲーム・出会い系アプリ、「娯楽等情報配信サービス」5件は、アダルトサイト、副業マニュアル、「レンタル・リース・貸借」3件は、賃貸アパートに関する相談であった。 【資料9】

「販売購入形態別」では、「通信販売」が37件と54.4%を占めた。

【資料8】 若者の相談件数の推移



【資料9】 若者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
化粧品	8	除毛クリームや美容液等の通信販売の定期購入トラブル
他の教養・娯楽	7	オンラインゲーム、出会い系アプリ、掲示板サイト
娯楽等情報配信サービス	5	アダルトサイト、副業マニュアル
レンタル・リース・貸借	3	賃貸アパートの水漏れ・エアコン室外機、連帯保証人
融資サービス	3	自動車ローン、ショッピング、自分名義の借金状況
他の教養娯楽品	3	猫用LEDポインター、アダルトグッズ
医療用具	2	カラーコンタクトレンズ
理美容	2	脱毛エステ
役務その他	2	フリーランス育成サポート、求人紹介サイト
内職・副業	2	副業、副業サイト

(3) 販売購入形態別の主な相談内容

①店舗購入

- ・2年前、脇の脱毛のためにエステ店に行った。1年間で6回通えてアフターサービスが2年あると説明があり、金額の相場も分からず勧められるがまま3年間の分割で合計896,400円の契約をした。8回通っても効果が感じられないので未払い分だけでも減額してほしい。
- ・敷金15万円、家賃5万円の賃貸アパートに8年間住み、先日、退去したところ、修繕費用として341,328円の請求書が届いた。敷金と相殺になるぐらいの費用は想定していたが、私に非はないと思うのでこの請求に納得できない。
- ・市内の眼鏡店で444,500円の補聴器を購入した。店に行って補聴器を受け取ったので、まず20万円払って持って帰った。同日、眼鏡店から電話があり、補聴器の代金を全額払わないと契約違反なので補聴器を渡せないと言われ補聴器を取りに来たので、解約して返金してほしい。

②訪問販売

- ・ディスカウントスーパー内で声を掛けられ「携帯料金が半額になるし、携帯ショップに手続きに行かなくてもいい」と言われて、携帯の端末は変更しないと伝えて手続した。ところが端末が勝手に契約になっていたの、解約して元の契約に戻したい。
- ・6日前に布団打ち直しの業者に訪問され、高齢の母が、孫が泊まりに来た時のために17枚の布団打ち直しを依頼して金額が60万円だった。高額なので私が業者にクーリングオフを伝えしたが、クーリングオフのハガキを送った方がいいか。

③通信販売

- ・5歳の子供がしたいと言ったスマホのゲームにはアイテムを購入できる画面が表示されていたが、子供がクレジットカード番号を入力してアイテムを購入することはできないと思い、子供一人でゲームをさせた。ところがクレジットカード明細にはアイテム購入代217,700円請求されていたため、アイテムは未使用なので請求を取り下げしてほしい。
- ・出会い系アプリで知り合った人とやり取りが出来なくなり別のサイトに案内された。本会員になると連絡先が交換でき、払った金額は全部返すと言うので会員登録した。すると次々色々な費用を請求され合計628,279円払ったが、騙されたと思うので、解約して全額返金してほしい。
- ・初回1,900円で定期縛りのない2回目以降休止できる美容液を1回だけと思い注文した。2回目以降の解約の電話をしたが繋がらないのでメールで解約を申し出た。しかし2回目の商品が届いたので解約の手紙を同封して返品したが代金を請求されたので、代金を払いたくない。

④マルチ・マルチまがい取引

- ・1年ほど前から幹細胞に作用して体の機能を高めると言われている医療機器のパッチ等のネットワーク販売をしているこの地域の代表です。会員に対しては販売、勧誘方法など指導しているが、不適切な勧誘・販売方法によるトラブルの相談があるなら検討したいので、教えてほしい。

⑤電話勧誘販売

- ・ハウスメーカーの会社名を名乗って電話があり「高齢者住宅施設を建てることになったので、75歳以上の市内在住の人に電話をしている。権利を譲ってもらえないか」と言われた。ハウスメーカーのホームページを確認すると老人ホームの入居権の電話は当社とは関係ないと書かれていたため、あやしいがどうすればいいか。

- ・スマホから副業サイトを見つけ電話で説明を受けた。写真を1回送ると15,000円受け取れる。まず40万円を払うプランならシュミレーションの金額として40日で収入が60万円になると説明があった。40万円が払えないと伝えるとサラ金での借金を勧められ申し込み、今、審査を待っているが、副業サイトとサラ金の契約を解約したい。
- ・大手通信会社を名乗る業者から電話があり「工事費用は別途39,000円かかるが、インターネットの光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」と勧誘され契約した。4日後にサービス契約書が届き、説明のなかった43,780円のサポート手数料を請求されたので解約したい。

⑥ネガティブ・オプション

- ・注文していないサプリメントが送られてきたが送り状に私の名前と住所が書かれていたので代引きで29,800円払って受け取った。業者に電話するともう一回だけ送るので受け取ってほしいと言われ、分かりましたと言ってしまった。ネットで同じサプリメントが4,180円で販売しており、受け取りたくないのので、対処法を教えてください。

⑦訪問購入

- ・衣類など不用品があれば伺うと電話があり訪問を承諾して翌日業者が訪問したが、不用品の準備が出来ず業者は名刺を置いて帰った。次に、別の業者から衣類などいらぬものがあつたら伺うと電話があり承諾したが、娘から業者の訪問を承諾したことを注意されたので断りたい。

(4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

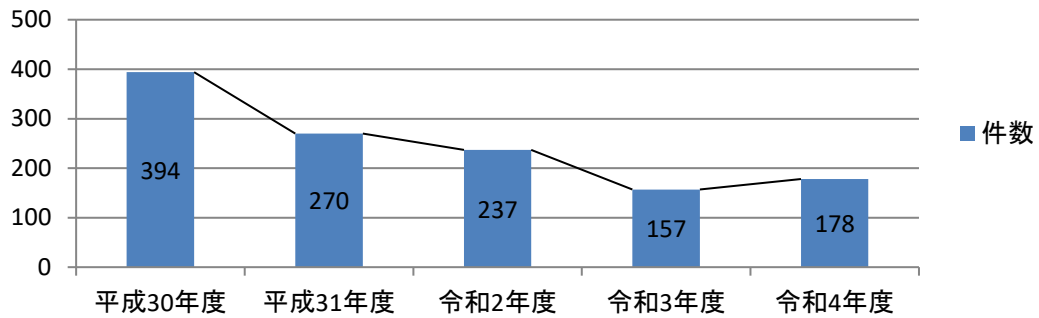
(※キーワードに不当請求(架空請求、ワンクリック請求)、融資保証金詐欺、詐欺、還付金詐欺、フィッシング、迷惑メール、無断契約、利殖商法、劇場型勧誘、情報商材、偽サイトを含むもの)

身に覚えのない代金の請求や、不当な高額料金請求等の「架空・不当請求、詐欺等」に関する相談は178件で、前年度の157件から21件増加し、今年度の全相談件数の24.6%を占める。

【資料 10】

架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、「利用していない音楽動画アプリの1年間の利用料金を請求された。払わないと裁判を起こされないか心配だ」「年齢確認ボタンを押したらアダルトサイトにつながり45万円の請求画面が表示された」などの不当請求の相談が69件と多かった。その他、「ネット通販でネックレスを注文し代金を振り込んだが商品が届かず、メールの返信もない」「SNSで知り合った外国人女性から投資を勧められて3万円から始め合計440万円投資した。利益が出て500万円になっているがお金を引き出そうとしても引き出せない」という詐欺の可能性のある相談、「契約していない電力会社から未払いがあるので2万円お支払いくださいとのメールが届いた」「スマホにあなたのアカウントが不正利用されようとしたという不審なメールが届いた。ネット上にはフィッシングメールとの情報があった」とのフィッシング詐欺の相談が43件あった。その他、「介護施設入居権当選の電話があり断ったが、権利を譲ってほしいと言われた」という劇場型勧誘、「市役所の職員を名のり、介護保険料の還付金があると電話があった」と還付金詐欺の手口の相談があった。

【資料 10】 架空・不当請求、詐欺等に関する相談件数の推移



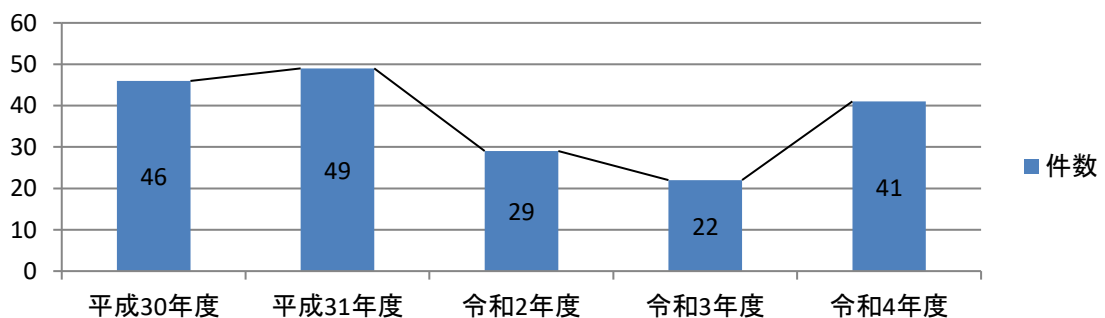
(5) 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談は41件で、前年度22件から19件増加し、全相談件数の5.7%を占める。 【資料 11】

多重債務相談における契約当時者年齢では、「50歳代」が10件、「60歳代」が9件、「70歳代」が8件、「40歳代」が4件と続いた。うち9件が、行政や社会福祉団体からつながれた相談だった。

多重債務相談の商品別内訳としては、「フリーローン・サラ金」によるものが29件と最も多かった。相談時に把握できた契約購入金額の合計額は1億5,988万円で、契約購入金額が100万円以上の相談が28件あり、そのうち8件が500万円を超える相談で、サラ金の他に住宅ローンや自動車ローンがあり金額が膨らんでいた。多重債務の相談のうち18件を地元の弁護士につなぎ、その他に無料法律相談を案内したものがあつた。

【資料 11】 多重債務に関する相談件数



(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が19件あつた。

(危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談、危険とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談)

① 「危害」の相談内容

「危害」の相談が18件で、内訳としては「化粧品」に関するものが10件、「健康食品」に関するものが3件、その他「洗剤等」、「食料品一般」「紳士・夫人洋服」があった。

- ・通販で定期購入の美白化粧品を購入。顔が赤くなり痒くなった。
- ・テレビショッピングで購入したダイエットコーヒーを、飲んだら下痢をした。
- ・ネット通販で購入したTシャツを、洗濯してから着たら体が痒くなり湿疹が出た。

② 「危険」の相談内容

「危険」の相談は、1件のみで「キャラメル」に関するものだった。

- ・キャラメルに固いビニールの欠片が入っていた。