

消費生活相談の近況報告 (令和 4 年度)

【目次】

I 相談全体の概要

(1) 年度別相談件数の推移	1
(2) 相談方法別の件数	1
(3) 件数が多い相談内容	2
(4) 契約当事者の世代別割合	3

II 相談の特徴

1 年代別

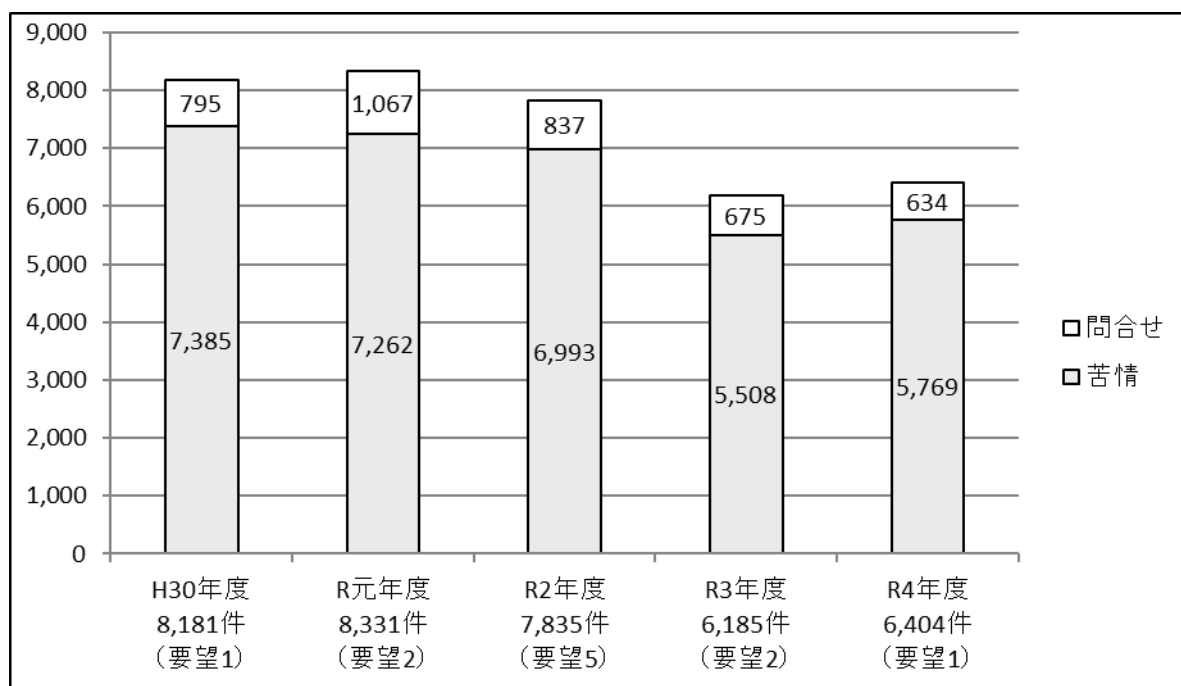
(1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談	4
(2) 18 歳・19 歳の相談	5

2 相談内容

(1) 定期購入に関する相談	6
(2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談	6
(3) インターネット通販における偽サイトに関する相談	7

I 相談全体の概要

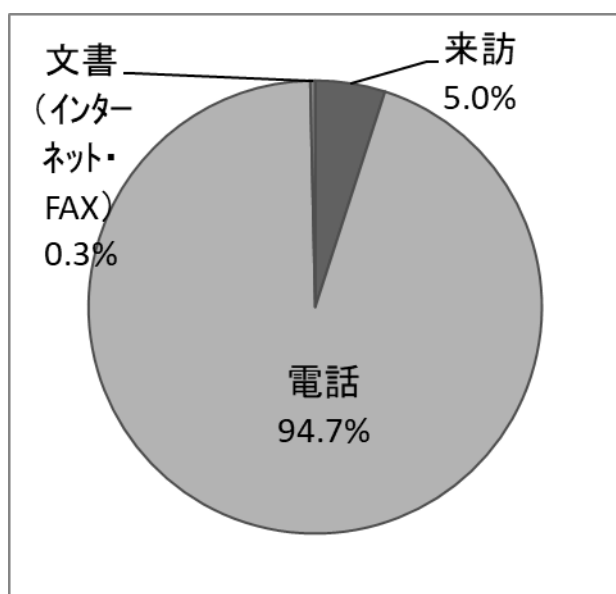
(1) 年度別 相談件数の推移



概要：令和4年度の相談件数は、前年度（6,185件）と比較し、219件（3.5%）増加している。令和2年度から減少が続いていたが、再び増加に転じた。

(2) 相談方法別の件数

<令和4年度 相談方法別の件数>



相談方法	件数
来訪	319
電話	6,063
文書(インターネット・FAX)	22
合計	6,404

- ・インターネット 21件
- ・FAX 1件

概要：電話相談が全体の約95%を占めている。

(3) 件数が多い相談内容

順位	令和3年度		令和4年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	553	商品一般	426
2位	賃貸アパート	234	賃貸アパート	200
3位	役務その他サービス	194	脱毛エステ	181
4位	相談その他	176	相談その他	176
5位	修理サービス	168	修理サービス	172
6位	光ファイバー	124	役務その他サービス	163
7位	携帯電話サービス	121	他の健康食品	131
8位	他の健康食品	112	フリーローン・サラ金	98
9位	電気	106	電気	87
10位	屋根工事	84	携帯電話サービス	86

<商品一般>商品が特定できない、または商品が複数の分類にまたがっている相談

(事例)「クレジットカード会社から身に覚えのない請求を受けた。」

「大手通販サイトの名前で、「サイトへの登録料等が未納である。本日中に連絡がない場合は法的手段に移行する。」という内容のSMSが届いた。このサイトを利用したことはない。」

「宅配便で荷物が届き受け取った。送り主は物流会社のようなのだが、注文した覚えはない。」

「お客様宛にお荷物のお届けにあがりましたが、不在の為持ち帰りました。下記よりご確認ください。」という内容のSMSが届き、記載されているURLをクリックするよう指示がある。」

<賃貸アパート>集合住宅の賃貸借・使用貸借、賃貸マンション・アパート、マンスリー・ウィークリーマンション等

(事例)「退去を申し出たところ、高額な修理代を請求されて、納得できない。」

「入居した部屋が汚く、入居前にクリーニングしたとは思えない、業者の対応も悪い。」

<脱毛エステ> エステティックサロンで行う脱毛に関する相談

(事例)「お試し施術を受けるだけのつもりが、施術後にしつこく勧誘された。」

「低価格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。」

「脱毛エステの運営会社が破産の申し立てをしたので、クレジット会社に支払い停止を申し込んだが拒否された。」

「永久保証をうたう脱毛を40万円で契約し1回施術後、中途解約したら10万円請求された。契約書を見ると「期間は1年間、施術は5回目までが有償、6回目以降は無償」との記載があった。1回しか施術を受けていないにもかかわらず解約料が高額で納得できない。」

<修理サービス> 畳の張替え、ガス器具調整、電気製品の修理などに関する相談

(事例)「安い価格が表示されたインターネット上の広告を見てトイレの詰まりの修理を頼んだら、「便器の交換等他の作業も必要」と次々に追加作業を提案され、最終的に法外な費用を請求された。」
 「エアコンの冷えが悪くなり、インターネット検索で上位に表示された事業者に修理を依頼した。事業者は室外機からのガス漏れを確認しガスを補充したが、翌日再度冷えなくなった。メーカーに点検してもらおうとガス漏れは直っていなかった。事業者に指摘しても認めない。」

<役務その他サービス> 役務に関する相談その他の役務に関する相談

(事例)「ネット閲覧中、画面上にウィルス感染したと警告が出たので、記載の電話番号に電話し、セキュリティサポートの契約を締結した。プリペイドカードにより支払いを行ったが、詐欺ではないのか。」
 「災害による家屋の破損箇所はないかと業者が来訪し、火災保険の申請サポート契約を交わしたが、契約条項に高額な手数料や解約料が定められている。」

<フリーローン・サラ金> 用途を限定しないで設定されている消費者ローンに関する相談

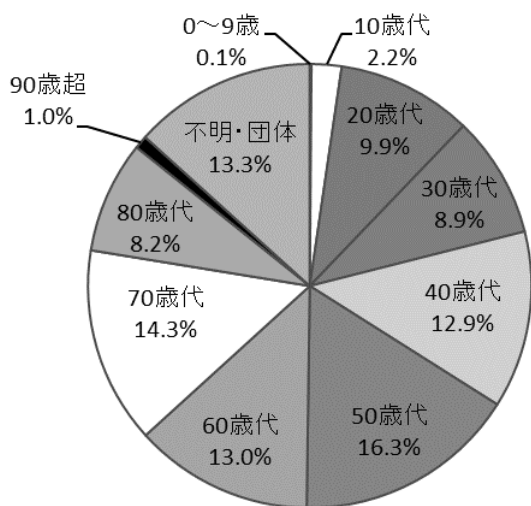
(事例)「収入の減少により生活費が不足し、消費者金融やクレジットカードのキャッシングで借入をした。債務整理したい。」
 「オンラインゲームで課金を繰り返し、生活費に不足が生じ借金を繰り返している。」
 「パチンコ等のギャンブルのため消費者金融やクレジットカードのキャッシングで借入をした。返済困難のため債務整理したい。」

<他の健康食品> ダイエット食品、サプリメント等に関する相談

(事例)「お試しでサプリメントを購入したが定期購入になっていた、契約をやめたい。」

(4) 契約当事者の世代別割合

<令和4年度 契約当事者の世代別割合>



契約当事者の年代	R3	R4	増減
0~9歳	2	8	6
10歳代	131	140	9
20歳代	599	632	33
30歳代	551	568	17
40歳代	777	827	50
50歳代	989	1,041	52
60歳代	724	835	111
70歳代	920	917	△ 3
80歳代	590	523	△ 67
90歳超	56	61	5
不明・団体	846	852	6
合計	6,185	6,404	219

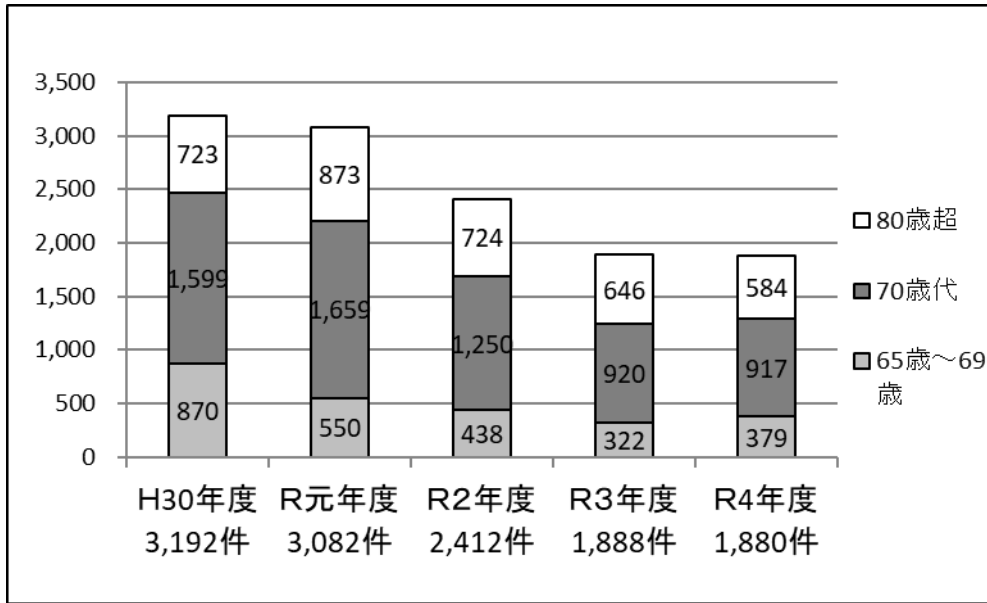
概要：契約当事者の世代別割合では、60歳以上の相談者が約36%を占めている。

II 相談の特徴

1 年代別

(1) 高齢者（契約当事者の年齢 65 歳以上）の相談

<高齢者の相談件数の推移>



消費生活相談全体に占める、高齢者相談の割合

H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
39.0%	37.0%	30.8%	30.5%	29.4%

概要：令和4年度の高齢者の相談件数は、前年度と同程度となっている。

<高齢者に多い相談内容>

順位	令和3年度		令和4年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般	204	商品一般	160
2位	役務その他サービス	94	役務その他サービス	59
3位	相談その他	62	修理サービス	57
4位	屋根工事/修理サービス	各52	相談その他	55
5位			屋根工事	48
6位	携帯電話サービス	45	他の健康食品	37
7位	光ファイバー	44	他の行政サービス	34
8位	電気	38	保健・福祉その他	32
9位	他の健康食品	36	化粧クリーム	30
10位	アダルト情報	30	フリーローン・サラ金	27

概要：上位の項目は大きくは変わらず、パソコン・携帯電話の不審メールなどの「商品一般」に関する相談件数が多い。また、新たな項目として「他の行政サービス」、「保健・福祉その他」、「フリーローン・サラ金」が加わった。

<屋根工事>屋根の修繕、瓦のふきかえ工事等に関する相談

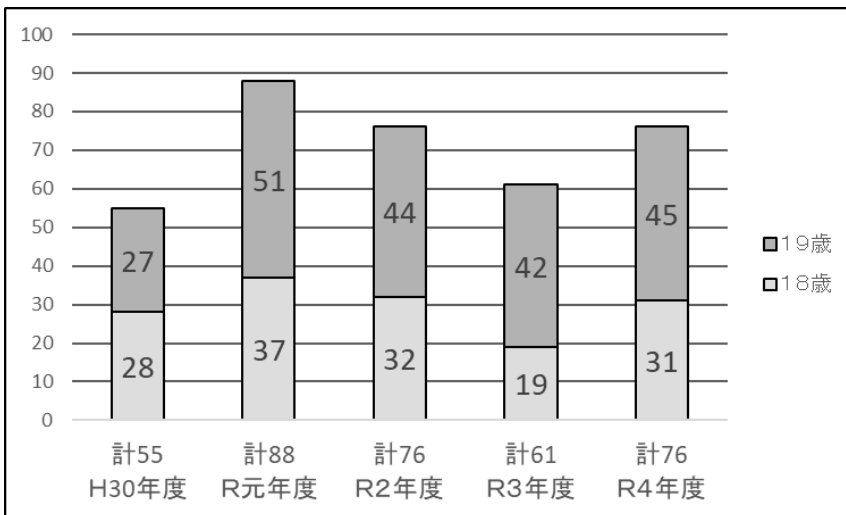
(事例)「近所で工事しているという事業者が来訪し「お宅の屋根がめくれているのが見えた。無料で屋根に登って点検する。」と言うので依頼したところ、屋根が浮いている写真を見せられた。事業者に「このままではもっとひどい状態になる。」と言われたため焦り、修理契約を締結した。冷静に考えると高額なため、解約したい。」

<保健・福祉その他>保健・衛生を保つために受ける役務及び福祉サービス等

(事例)「区役所職員を名乗り、「医療費の還付金で以前に送付した書類が返送されていないため連絡した。」と電話があった。「書類は受け取っていない。」と回答すると、「予約をしておくので、書類作成のため通帳、キャッシュカード、印鑑を持ち口座のある銀行に行くように。」と言われたが不審だ。」

(2) 18歳・19歳の相談

<18歳・19歳の相談件数の推移>



概要：令和4年度の18歳・19歳からの相談件数は、計76件と、前年度と比較し15件(24.6%)増加している。

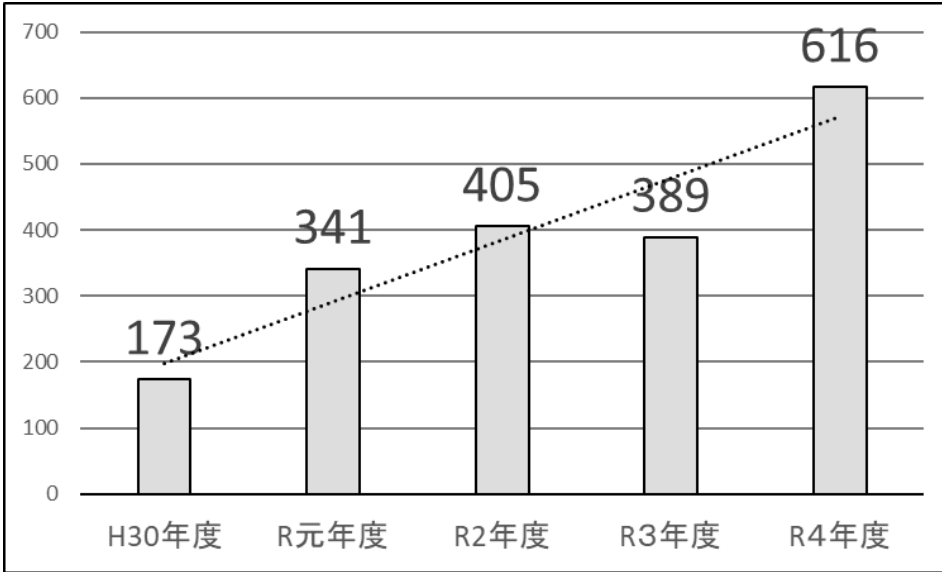
<18歳・19歳に多い相談>

順位	令和3年度		令和4年度	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1位	商品一般/他の健康食品/ 他娯楽等の情報配信サービス	脱毛エステ	商品一般/他の健康食品	15
2位		各3		各5
3位				
4位	他の医療用具/役務その他 サービス	各2	金融コンサルティング/役務 その他サービス	各3
5位				

2 相談内容

(1) 定期購入に関する相談

<定期購入に関する相談件数の推移>



概要：インターネットで無料動画サイトに表示された広告を見て、お試し 500 円の商品を購入したら、実は複数回購入しなければならない契約だったなど、定期購入に関する相談が近年増加している。令和 4 年度の相談件数は 6 1 6 件と、前年度より大幅に増加している。

(事例)「高齢の消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を購入するため、販売業者に電話すると、別の商品や複数月分の商品の購入を勧められ、1 回限りの購入のつもりが、意図せず定期購入になっていた。」

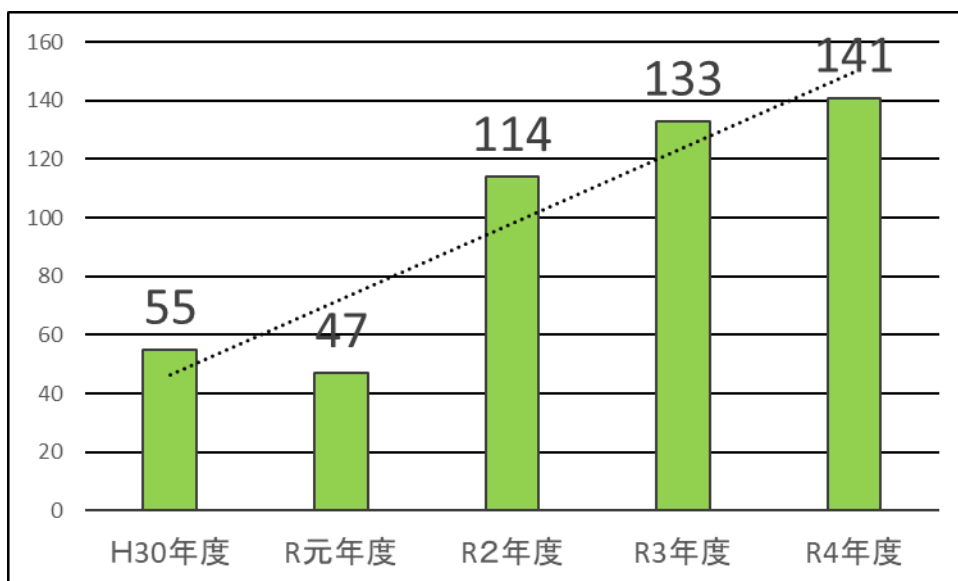
「低価格を強調する広告を見て購入したところ、複数回の購入が条件の定期購入契約だった。」

「いつでも解約可能」な定期購入で化粧品を注文し、初回のみで解約しようとしたが、電話が繋がらないなど、解約手続きができない。」

「インターネットで「定期縛りなし」と表示された定期購入を申し込んだはずが、申込み直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したことで、いつの間にか 4 回の購入が条件のコースに変更されていた。」

(2) 暮らしのレスキューサービスに関する相談

<暮らしのレスキューサービスに関する相談件数の推移>



概要：トイレや水道の蛇口が故障し、インターネット検索サイト上位に表示された業者に修理を頼んだら法外な費用を請求されたなど、トイレの修理、鍵の交換、害虫駆除などの暮らしのレスキューサービスに関する相談が増えている。令和4年度の相談件数は141件と、増加傾向が続いている。

(事例)「鍵開けを依頼し、料金が高額だったため作業を断ったらキャンセル料を請求された。」

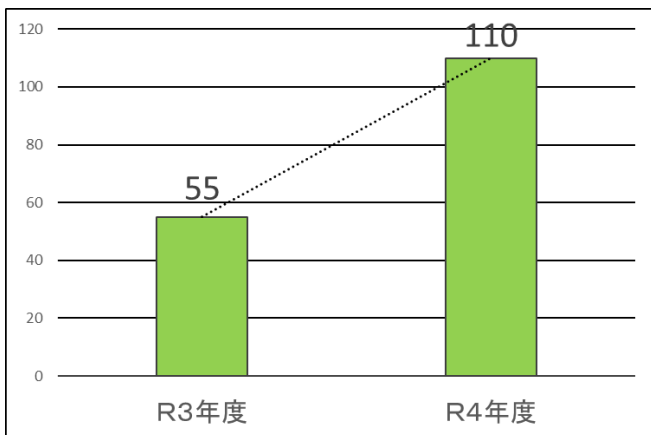
「安い価格が表示されたインターネット上の広告を見てトイレの詰まりの修理を頼んだら、「便器の交換等他の作業も必要。」と次々に追加作業を提案され、最終的に法外な費用を請求された。」

「「見積もり無料」の広告を見て蛇口の水漏れを確認してもらった。見積額が高額なため断ったところ、調査費や作業費を請求された。」

「契約を急かされネズミ駆除を事業者者に依頼したが、完全に駆除できていなかった。」

(3) インターネット通販における偽サイトに関する相談

<偽サイトに関する相談件数の推移>



<相談件数が多い商品>

順位	令和3年度	令和4年度
	商品・役務名 件数	商品・役務名 件数
1位	商品一般 8	腕時計 11
2位	ソファ/紳士・婦人 バック	紳士・婦人洋服 7
3位	各5	紳士・婦人バック 6
4位	電気掃除機 4	上着 4
5位	トースター類 3	商品一般/石油ストーブ/ 財布類/傘/書籍/登山 キャンプ用品 各3

概要：インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった、粗悪品であった」「販売業者に連絡したいが連絡先がわからない、掲載されていた連絡先は虚偽のものだった」「通販サイトに注文後、偽サイトだったことに気が付いた」などの“偽サイト（実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイトなど）”に関する相談が急激に増えている。令和4年度の相談件数は110件と前年度より倍増している。

(事例)「検索サイトで検索して、通常の販売価格より大幅に値引きされている通販サイトにクレジットカード決済で注文したが、商品が届かない。」「注文したものと異なる模倣品や粗悪品が送られてきた。」

「通販サイトから指定された銀行口座に代金を振り込んだ（支払方法が限定されている）のに、商品が届かない。」