

令和4年度 消費生活相談の傾向

令和4年度の消費生活相談の特徴として、契約したつもりがない「定期購入」や、身に覚えのない請求などの“意図しない契約・請求等”に関するトラブルがあげられます。スマートフォンがより身近なものとなり、メッセージのやりとりやオンラインショッピングの活用が一般化した影響と思われます。

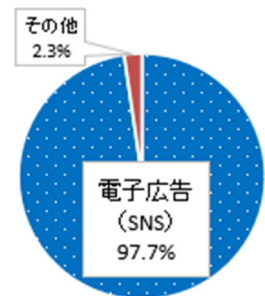
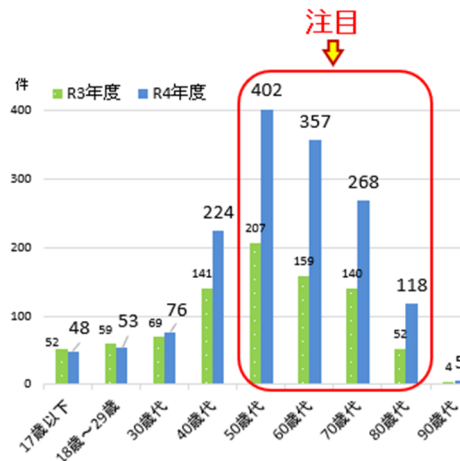
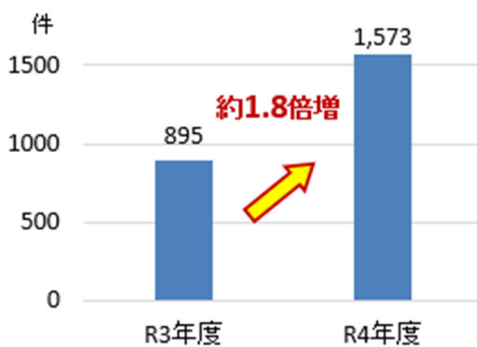
「定期購入」などの“意図しない契約・請求等”、「エステサービス」及び新たに成人となった「18歳・19歳を含む若年層」からの契約に関するトラブルの相談傾向について、お知らせします。

1 “意図しない契約・請求等”に関するトラブルの相談が増加

(1) 「お試し」で一度だけ購入したつもりが、意図しない「定期購入」に(別紙事例1参照)

ウェブサイトや SNS 等で「お試し」、「初回限定価格」、「購入回数の条件なし」等の広告を見て販売サイトにアクセスし、定期購入の意図なく注文したところ、初回受け取り後に2回目の高額な商品が届き、契約した覚えがないとして、センターに多く相談が寄せられました。特に50～80歳代で相談が昨年度から約1.8倍に増加し、そのうちの多くが電子広告(SNS)を見たことがきっかけでした。

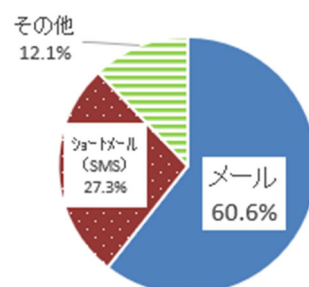
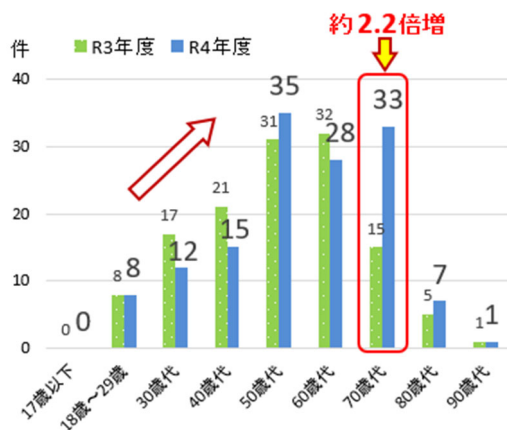
- ①通信販売からの定期購入トラブルが増加 ②50歳代～80歳代で倍増傾向 ③50歳代～80歳代の購入のきっかけは電子広告(SNS)



(2) 身に覚えのない請求等に関する相談が依然として絶えず

利用した覚えのない請求等に関する相談も高い年代の方から多く寄せられました。実在する大手の事業者や、国税庁などの行政機関をかたってメールやショートメール(SMS)を送り、支払いを求めたり、クレジットカード番号を含む個人情報を入力するよう誘導したりする「フィッシング」によるケースがみられます。

- ①年齢層の上昇とともにフィッシングの相談も増加 ②70歳代の被害のきっかけはメール・ショートメール(SMS)



裏面あり

2 “エステサービス”契約トラブルが増加(別紙事例2参照)

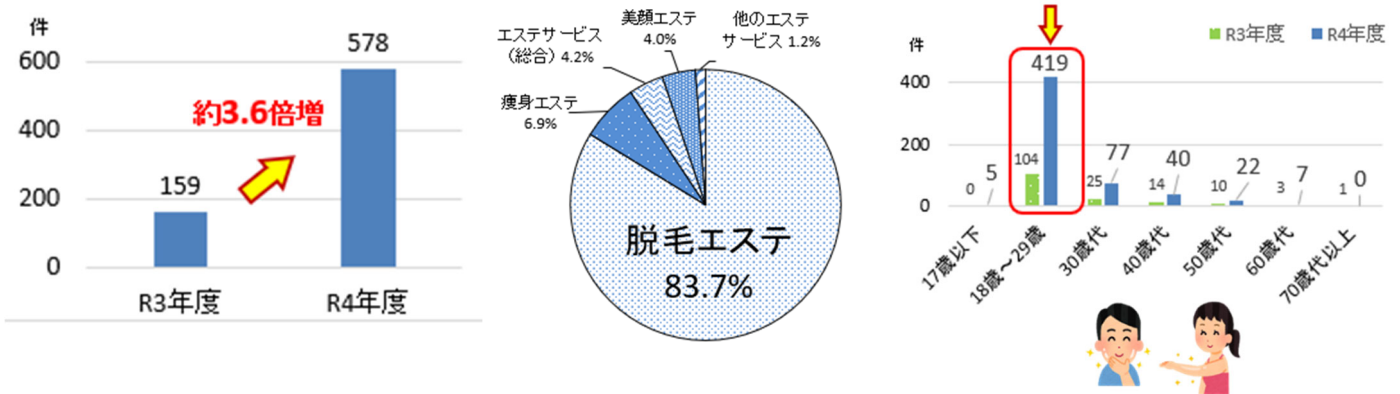
エステサービスのご相談が昨年度から約 3.6 倍増加し、特に脱毛エステに関する相談が多く寄せられました。傾向として 18 歳～29 歳の方の相談が昨年度から4倍となっています。

安さや気軽さを強調した広告を見て話を聞くだけのつもりが、高額なコースを勧誘され契約したというケースのほか、長期間のコースの途中で事業者の経営事情が変わり通えなくなった、解約後返金されない、中途解約での精算金が割高だったというケースも多く見受けられました。

①エステサービスの相談件数

②うち 83.7%が脱毛エステの相談

③年代別では 18 歳～29 歳が4倍増



3 “新成人 18 歳・19 歳を含む若年層”からの相談(別紙事例3参照)

令和4年4月1日から成年年齢が 18 歳になり、18 歳・19 歳が成人となってから1年が経ちました。成人すると、親権者の同意なく契約を締結できるようになるため、契約トラブルに巻き込まれる危険性が高まります。令和4年度は 18 歳・19 歳が契約当事者であるトラブルの相談が 177 件寄せられました(前年度比約 25% 増)。トラブルの未然防止のため、18 歳・19 歳を含む若年層から寄せられた相談傾向をまとめました。

若年層(25 歳まで)から寄せられた相談<上位5位>

順位	17歳以下	18歳・19歳	20歳・21歳	22歳～25歳
1	インターネットゲーム 73	エステサービス 42	エステサービス 71	エステサービス 192
2	化粧品 33	異性交際関連サービス 17	役務その他サービス 25	不動産貸借 45
3	健康食品 19	商品一般 12	金融コンサルティング 19	役務その他サービス 33
4	アダルト情報 9	コンサート 6	他の内職・副業 13	異性交際関連サービス 27
5	商品一般 6	他の娯楽等情報配信サービス 5	異性交際関連サービス 12	医療サービス 25

【国民生活センターの商品・役務別分類】

- **商品一般**
商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの
- **異性交際関連サービス**
出会い系サイト・アプリに関するもの
- **コンサート**
音楽会、ディナー付き音楽ショー、コンサートの生配信に関するもの(チケットに関するものを含む。)
- **他の娯楽等情報配信サービス**
趣味や娯楽を目的としたコンテンツ配信サービスに関するもの(副業サイト等の情報配信サービスを含む。)
- **役務その他サービス**
様々なサービスに関するもの(稼ぎ方を指南するサポート契約サービス等を含む。)

黄色 美容関連 ピンク色 交際関連 紫色 儲け話関連

・相談傾向 ～「美容」、「交際」、「儲け話」～

17 歳以下はインターネットゲームが大半ですが、通販で購入した化粧品などの「美容」に関する相談もありました。18 歳・19 歳になると、エステサービスなど実際に書面を交わす契約や「交際」サービスに関する相談が多くなり、20 歳以降は役務その他サービス、金融コンサルティング、副業など「儲け話」に関する相談も多く寄せられました。

困った時は、横浜市消費生活総合センターにご相談下さい。

横浜市消費生活総合センター

検索

お問合せ先	
経済局消費経済課長	富山 重徳 Tel 045 - 671 - 2573
横浜市消費生活総合センター長	魚本 一司 Tel 045 - 845 - 5708

事例1 お試しで1回だけ注文したはずの定期購入トラブル

先月、スマートフォンで SNS を見ていたところ、通常1万円の美容液を初回限定価格 2,000 円で販売しているサイトの広告があった。販売サイトにアクセスし、お試しのつもりで注文し商品を受け取った。しかし、昨日同じ事業者から同じ商品が送られてきて、確認すると納品書に「定期購入」と書いてあった。驚いて事業者にも何度も連絡しているが、電話がつながらず、どうしてよいか分からない。申込画面に定期購入とは書かれていなかったと思う。商品は返品するのでクーリング・オフして解約したい。(70 歳代 女性)



センターからのアドバイス

「お試しのつもりで申し込んだら定期購入だった」といった相談がセンターに多く寄せられています。ネット通販は通常、クーリング・オフ*の対象にはならず、解約や返品は事業者の規約に従うことになります。特定商取引法では、取引に関する基本的な事項を最終確認画面で明確に表示することが義務付けられています。しかし、表示自体はされていても小さく分かりづらい表示や、連絡が取りにくい事業者もみられます。ネット広告の「低価格」「初回限定」の表示をうのみにせず、まずは事業者の情報や購入画面の表示を入念に確認しましょう。

*クーリング・オフ…訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘で契約した際に、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度

事例2 エステサービス関連のトラブル

先月、ネット広告をみて脱毛エステ店舗に出向いた。全身脱毛の2年間通い放題コースで 108 万円のコースを勧められた。1回 10 万円の施術を2年間で9回受けるコースだが、回数消化後も2年間は施術を受けられると説明され、36 回払いにしてその場で契約した。後日、よく考えると高額で支払いが大変なので、解約したいと思い、事業者に伝えたところ 12 万円の支払いが必要と言われた。一回しか施術は受けていないのに、割高な精算金を支払うことに納得できない。(20 歳代 男性)



センターからのアドバイス

脱毛エステは長期間の施術を前提とする契約が多く、「通い放題」「〇年間脱毛し放題」などとうたったコースで、中途解約・精算をするときにトラブルが生じたという相談が多くみられます。通い放題コースの場合「有償での施術期間・回数」と「無償での施術期間・回数(アフターサービス)」に分かれていて、精算にあたっては「有償の期間・回数」が基準となるケースが多く、思わぬ精算金額になることもあります。契約の際は、「もしも途中で解約したらどうなるか」想定し、必ず有償の期間・回数を契約書面で確認し、有償の期間に中途解約した場合の精算金額や、いつまで・何回まで通ったら中途解約ができなくなるのかを確認しましょう。

事例3 新成人 18 歳・19 歳からの相談

SNS で知り合った女性と仲良くなり、「会話を続けたいので、別のサイトに移って欲しい。」と言われ、有料の出会い系サイトを利用した。待ち合わせの約束をしようとしたが、文字化けして相手に伝わらなかった。「文字化けなくメッセージを交換するためにポイントを購入して欲しい。」と相手から言われ、コンビニで合計4万円のプリペイド式電子マネーを購入し裏面の記号番号を通知したが、その後、相手から音信がなくなった。サイトの連絡先など分からないが、返金して欲しい。(19 歳 男性)



センターからのアドバイス

SNS 上では話の合う相手でも、本当に信頼できる相手かはわかりません。「会話を続けたい」「会いたい」などの投稿やメッセージはうのみにしてはいけません。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。また、個人情報や自分の写真・身元が分かるような書き込みをして、知られてしまった個人情報は取り戻すことはできません。SNS で安易に投稿しないようにしましょう。

消費生活相談概要（資料編）

令和4(2022)年度(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

●相談受付件数（表1）

単位:件、(%)

区 分	令和4年度	令和3年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	14,123 (95.9)	13,852 (95.3)	271 【 2.0 】
問 合 せ	609 (4.1)	687 (4.7)	▲ 78 【 ▲ 11.4 】
計	14,732 (100.0)	14,539 (100.0)	193 【 1.3 】
電話の自動音声応答※	4,790 (75.1)	763 (57.1)	4,027 【 527.8 】
メール相談	1,586 (24.9)	574 (42.9)	1,012 【 176.3 】
計	6,376 (100.0)	1,337 (100.0)	5,039 【 376.9 】
合 計	21,108 (-)	15,876 (-)	5,232 【 33.0 】

※電話の自動音声応答・・・IVR電話システムの受付項目「注文した覚えのない商品の対処法」「事業者・家族相隣・労働」に関する相談で、ガイドランスに納得したため電話相談までには至らず解決したとみなしたものを。

●契約者性別等件数（表2）

単位:件、(%)

区 分	令和4年度	令和3年度	増▲減【対前年度増減率】
女 性	8,043 (54.6)	7,442 (51.2)	601 【 8.1 】
男 性	6,023 (40.9)	6,232 (42.9)	▲ 209 【 ▲ 3.4 】
団 体	302 (2.0)	471 (3.2)	▲ 169 【 ▲ 35.9 】
不 明	364 (2.5)	394 (2.7)	▲ 30 【 ▲ 7.6 】
計	14,732 (100.0)	14,539 (100.0)	193 【 1.3 】

●相談の上位10品目 商品・役務別件数（表3）

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	令和4年度	令和3年度	増▲減【対前年度増減率】
1	化粧品	1,286 (8.7)	④ 669 (4.6)	617 【 92.2 】
2	商品一般	875 (5.9)	① 896 (6.2)	▲ 21 【 ▲ 2.3 】
3	不動産貸借	669 (4.5)	② 802 (5.5)	▲ 133 【 ▲ 16.6 】
4	工事・建築	655 (4.4)	③ 759 (5.2)	▲ 104 【 ▲ 13.7 】
5	エステサービス	578 (3.9)	⑮ 159 (1.1)	419 【 263.5 】
6	役務その他サービス	491 (3.3)	⑤ 466 (3.2)	25 【 5.4 】
7	健康食品	411 (2.8)	⑥ 372 (2.6)	39 【 10.5 】
8	修理サービス	305 (2.1)	⑦ 347 (2.4)	▲ 42 【 ▲ 12.1 】
9	携帯電話サービス	283 (1.9)	⑧ 337 (2.3)	▲ 54 【 ▲ 16.0 】
10	インターネット接続回線	249 (1.7)	⑨ 316 (2.2)	▲ 67 【 ▲ 21.2 】
	そ の 他	8,930 (60.6)	9,416 (64.7)	▲ 486 【 ▲ 5.2 】
	計	14,732 (100.0)	14,539 (100.0)	193 【 1.3 】

※1 令和3年度の○数字は、令和3年度の順位

※2 区分毎の%の数値は、小数点第2位で四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

●年代別上位5品目 商品・役務別件数（表4）

単位:件

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム 73	エステサービス 419	不動産貸借 161	化粧品 190	化粧品 322	化粧品 287	化粧品 226	工事・建築 155
2	化粧品 33	不動産貸借 135	エステサービス 77	不動産貸借 123	商品一般 138	商品一般 121	商品一般 161	商品一般 109
3	健康食品 19	役務その他サービス 87	化粧品 67	商品一般 74	工事・建築 101	工事・建築 110	工事・建築 124	化粧品 88
4	アダルト情報 9	異性交際関連サービス 73	商品一般 50	工事・建築 57	不動産貸借 91	役務その他サービス 70	役務その他サービス 92	役務その他サービス 62
5	商品一般 6	商品一般 65	修理サービス 36	健康食品 49	健康食品(同率4位) 91	健康食品 68	携帯電話サービス 64	健康食品 60

【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

化粧品・・・基礎化粧品、化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

不動産貸借・・・賃貸住宅退去時の修繕費等に関するもの

工事・建築・・・屋根工事・増改築工事・衛生設備工事等に関するもの

異性交際関連サービス・・・出会い系サイト・アプリに関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育・教養」「教養・娯楽」「保険・福祉」「外食・食事宅配」「冠婚葬祭」「家事」等のサービスに該当しない役務に関するもの