

トピックス (主な内容)

- 特集記事：P1・2・3
  - ・令和4年度の消費生活相談の傾向
  - ・中高年齢層に多い消費者トラブル
  - ・若年層に多い消費者トラブル
- 消費生活関連情報：P4
  - ・知っておきたい『フェアトレード』
  - ・消費生活教室のお知らせ

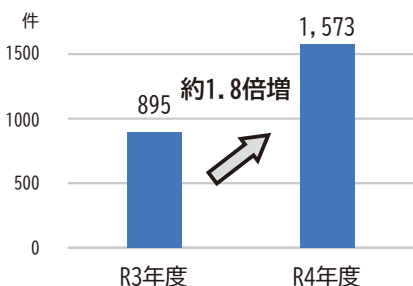
特集記事

～令和4年度 消費生活相談の傾向～

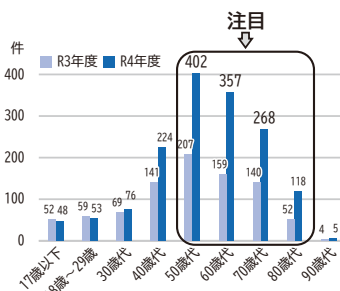
■契約したつもりのない「定期購入」の相談が中高年齢層で倍増■

「お試し」で一度だけのつもりが、意図しない「定期購入」を契約していた…というトラブルの相談が増加！特に50～80歳代からの相談が倍増し、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。

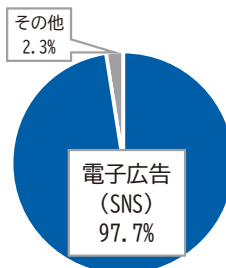
①通信販売からの定期購入トラブルが増加



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）



■若年層からの相談傾向は「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ありました。またトラブルの相談件数も前年度比25%増加しました。20歳以上は役務その他のサービス、金融コンサルティング、副業などの「儲け話」に関する相談も多く寄せられました。

■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

■各分類の具体例■

- 【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、コンサートの生配信やチケットに関するもの
- 【他の娯楽等情報配信サービス】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等)

令和4年度消費生活相談の傾向

※令和4年度の傾向を発表しましたのでご覧ください。



美容関連    交際関連    儲け話関連

次ページでトラブルの事例を紹介します ▶▶▶

## 中高年齢層に多い消費者トラブル

### 定期購入／通信販売

「お試し」「初回、特別価格！」を謳う通信販売の広告に**要注意!**

#### 化粧品

「今ならお試し価格980円」というネット広告が目に入り、美白クリームを初回だけのつもりで購入した。1か月後、また同じ商品が届き、9,800円を請求された。何かの間違いだと思い、販売業者の注文完了メールを確認すると、解約の連絡をしない限り毎月届く**定期購入**の契約になっていた。

#### 健康食品

動画サイトに流れた広告から、ダイエットサプリメントをお試し特別価格で申し込んだ。お試して1回のもりで注文したが、実際には、複数回購入を条件とする**定期購入**のコースとなっていた。



複数回の購入が条件となる**定期購入**契約のトラブルが増えています。また、「いつでも解約OK」と謳っていても、いざ解約しようとする「電話が繋がらない」「解約の場合は、通常価格との差額を請求」などのトラブルも発生しています。注文前には、「購入条件や返品・解約の条件」、「最終確認画面」の表示を確認しましょう。また「最終確認画面」のスクリーンショットを保存しましょう。

通信販売には『クーリング・オフ』制度はありませんが、新聞やテレビCM、ウェブページ等の広告を見て消費者から電話注文した際に、広告になかった商品を勧誘された場合は「電話勧誘販売」に該当し、『クーリング・オフ』ができる場合があります。

### 住宅修理／訪問販売

「無料で点検します」と突然、電話や訪問をしに来る業者に**要注意!**

#### 屋根 ..... 床下

訪問業者から「**屋根を無料で点検する**」と言われ点検をしてもらった。その結果、「屋根瓦がずれている」と言われ、**屋根の修理工事を契約した**。その後、床下を見てもらったら、「糞のようなものがある。シロアリの駆除をした方がいい」「今なら80万円にする」などと言葉巧みに勧められた。

#### 給湯器

知らない業者から電話がかかってきて「**お住いの地域の給湯器を無料で点検している**」と言われ、後日訪問を受けた。点検後、「給湯器が古く、いつ壊れてもおかしくないので**新しい給湯器と取り替えるように**」と言われた。

#### 排水管

「**排水管の無料点検**」と言って突然訪れた業者に点検を依頼した。点検後、「**排水管が詰まっている**」と言われ、高額な工事を勧められた。



不安をあおる「**点検商法**」と次々に修理工事を勧める「**次々販売**」です。その場で契約せず、家族や知人に必ず相談してください。その場で契約してしまったり、工事が終わっていても**8日以内**であれば『クーリング・オフ』が可能です。修理が必要な場合は、**複数の業者から見積りを取り、修理の費用や工程などを十分に確認・納得**したうえで進めてください。

# 若年層に多い消費者トラブル

## 副業／投資／<sup>もう</sup>儲け話



「簡単に稼げる」「<sup>もう</sup>確実に儲かる」そんな甘い誘いに**要注意!**

### 情報商材

先輩から「簡単に月に30万稼げる」と誘われて、アフィリエイトの情報商材を事業者から1万円で購入し、さらにサポートを受けるために20万円の有料プランを契約したが、**儲からない**。

### 暗号資産の投資

マッチングアプリで知り合った外国人女性から「暗号資産の投資をすると儲かる」と勧められ口座を開設した。総額約200万円を投資し、50万円ほどの利益が出ているようなので出金しようとしたが、開設した口座に追加入金しないと出金ができないと言われた。

### F X取引

副業としてF X自動売買のツールとそのサポート契約を勧められ「お金がない」と断ると、**遠隔操作アプリ**をインストールして**複数の貸金業者に借金**をするよう指示された。

「簡単に稼げる」「儲かる」、そんなうまい話はありません！友人や先輩からの誘いでも安易に信じず、冷静に判断しましょう！またSNS等で知り合った**外国人の異性**が、交際を前提に**投資話**などを持ちかけ、高額なお金を詐取する**国際ロマンス詐欺**にもご注意ください！

「お金がない」と断ると、**クレジットカード**の高額決済や**学生ローン**、**遠隔操作アプリ**を使用して貸金融業者からの**借金**を勧められる場合もあります。「お金がない」ではなく「**契約しません**」とはっきり断りましょう！また**遠隔操作アプリ**は安易にインストールしないでください。

\*遠隔操作アプリとは…自分のスマホやPCに遠隔地の第三者が接続し、両者が画面共有をしながら遠隔操作を行うアプリです。遠隔操作アプリを悪用して、画面共有された状態で借金をさせられるケースがあります。

## 美容／脱毛エステ



「お試し〇円」「今ならお得」などのセールストークに**要注意!**

### 美容エステ

「お試し価格500円」の広告を見て、痩身エステの体験をサロンで受けた。施術後、熱心に契約を勧められたが「お金がない」と断ったら、**分割払い**を勧められ、その場で約60万円の契約をしてしまった。支払いが不安なので取り消したい。

### 脱毛エステ

半年前に脱毛サロンで、「今ならお得! 2年間通い放題48万円」のプランを契約した。しかし、4～5回施術を受けたところから**予約が全く取れなくなった**。これでは期間内に脱毛を終えることができないので、解約したい。

「お試し〇円」「今ならお得」などと**低価格で誘う広告**には注意しましょう！最終的に「**長期間**」で「**高額**」な契約を勧められることがあります。勧められても、慌てずその場での契約は避けましょう。契約金額が高額な場合は、支払いが可能かどうかを冷静に判断しましょう！

また「**予約が取れない**」や「事業者の破産で**店舗が閉店**になる」などのトラブルも増えています。**長期間にわたる契約や高額な契約**は、慎重に考えましょう！

▶▶▶不安や疑問に思ったら…消費生活総合センターへ相談しましょう!

### ■横浜市消費生活総合センター■

契約などのトラブルでお困りのときは、  
当センターまで、お電話にてご連絡ください



TEL 045-845-6666

平日 9:00～18:00  
土・日 9:00～16:45





～開発途上国の生産者や子どもたちの生活向上、地球環境保全・保護を目指して～



## 知っておきたい 『フェアトレード』

### 『フェアトレード』とは…

『フェアトレード [Fairtrade]』を直訳すると『公正な貿易』を意味します。

『フェアトレード』とは、貧困のない公正な社会をつくるために、開発途上国の経済的に立場の弱い生産者と、先進国の経済的に立場の強い消費者が対等で公平に行う「貿易のしくみ」です。開発途上国の原料や製品を継続的に正当な価格で購入することで、開発途上国の生産者や子どもたちの生活の向上を目指します。

また地球環境保全・保護などを目指しています。“貿易を通してお互いの国が豊かになる”という貿易本来の姿に戻そうというのが『フェアトレード』の取組です。

私たち消費者がフェアトレード商品を購入することが、**生産者やその子どもたちの生活向上等**につながります。

### 『フェアトレード』対象品目は…

コーヒー、紅茶、カカオ、スパイス・ハーブ、果物、加工果物（ジャム・ドライフルーツ類）、ワイン、砂糖、はちみつ、オイルシード、大豆・豆類、切り花、スポーツ用ボール類など。

詳しくはこちら▶▶

「fairtrade japan」公式サイト

[https://www.fairtrade-jp.org/about\\_fairtrade/](https://www.fairtrade-jp.org/about_fairtrade/)



## 消費生活教室のお知らせ



開催日	テ マ	講 師	定 員
10月26日(木) 13:30～15:30 (開場13:00)	《港北区役所 共催》 <b>だまされない消費者になるために</b> ～心理学から消費者被害の未然防止を学ぶ～	立正大学 心理学部 教授 西田 公昭	200名
<b>参加費無料</b>	【会場】港北公会堂 講堂 【交通】東急東横線「大倉山」駅下車、徒歩約7分		
11月27日(月) 9:30～11:30 (開場9:00)	《泉区役所 共催》 <b>暮らしに活かそう食品表示</b> ～食品表示の基礎知識と活用法～	一般社団法人 Food Communication Compass 代表 森田 満樹	80名
<b>参加費無料</b>	【会場】泉区役所 4階会議室4ABC 【交通】相鉄いずみ野線「いずみ中央」駅下車、徒歩約5分		
12月26日(火) 13:30～15:30 (開場13:00)	《鶴見区役所 共催》 <b>インターネット被害に遭わないために</b> ～サイト・メール・広告に潜む罠～	特定非営利活動法人 NPO情報セキュリティフォーラム 事務局 廣瀬 由美	80名
<b>参加費無料</b>	【会場】鶴見区役所 会議室 【交通】JR京浜東北線「鶴見」駅下車、徒歩約9分／京浜急行線「京急鶴見」駅下車、徒歩約7分		
【申込方法】事前の申込みは不要です。当日、直接会場にお越しください。先着順です。			
【対 象】横浜市内に在住・在勤・在学の方			
【問合せ先】「消費生活教室」担当 電話：045-845-5640			



### 横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F 電話:045-845-5640 FAX:045-845-7720

作成：公益財団法人横浜市消費者協会（指定管理者） 発行日：9月25日



QRコード