

令和4年度消費生活相談の概要

（大阪府内版）



消費者教育推進大使 もずやん

目次

■ 相談全体の動向

■ 内容別の特徴

1. 「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発
2. 「エステティックサービス」のトラブルが急増
3. 「移動通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信契約のトラブルがめだつ
4. いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルが多発
5. 販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」や「サイドビジネス商法」がめだつ
6. 「靈感商法」を含む「開運商法」に関する相談は、件数が少ないものの前年度より増加
7. 危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談がめだつ
8. 新型コロナウイルス関連の相談は減少

■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

1. 30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい
2. 65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

相談全体の動向

令和4年度相談件数

72,858件

(前年度から2,061件増加)

契約当事者の年代別内訳からわかる 令和4年度相談の特徴

■ 20歳未満の相談: 1,719件

→ 前年度より47件増加

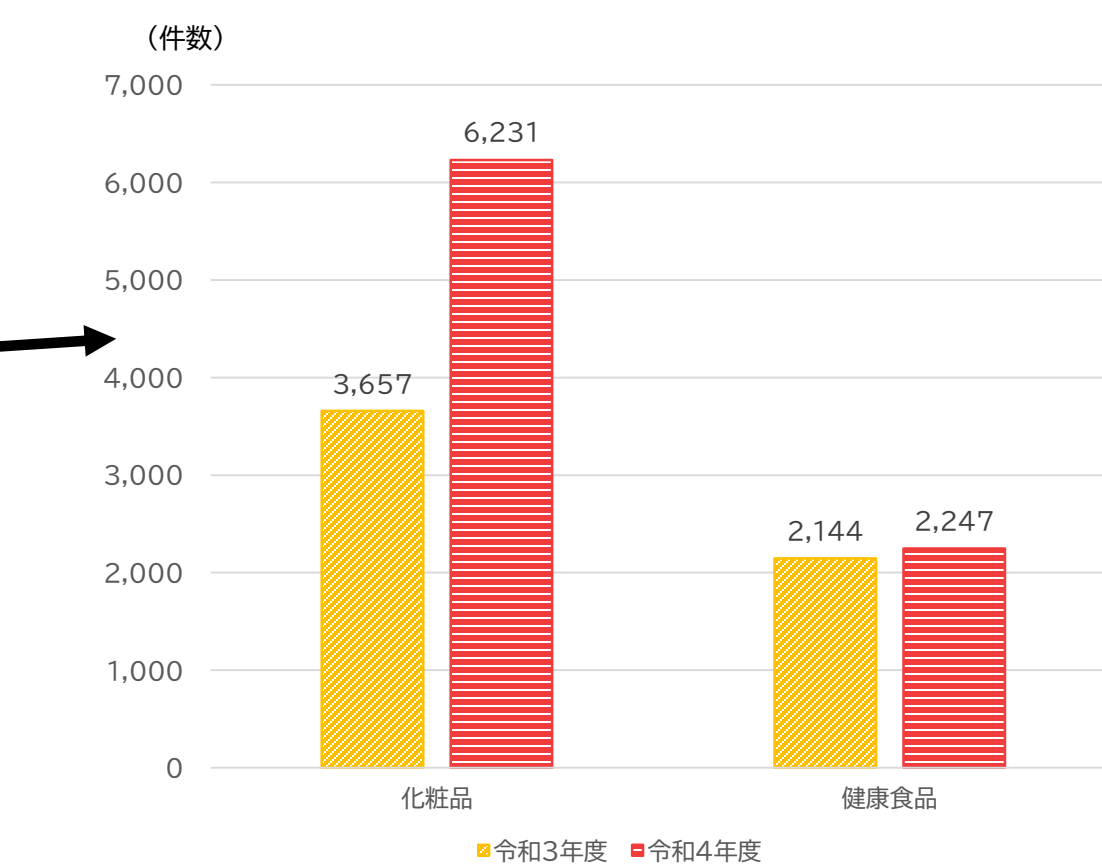
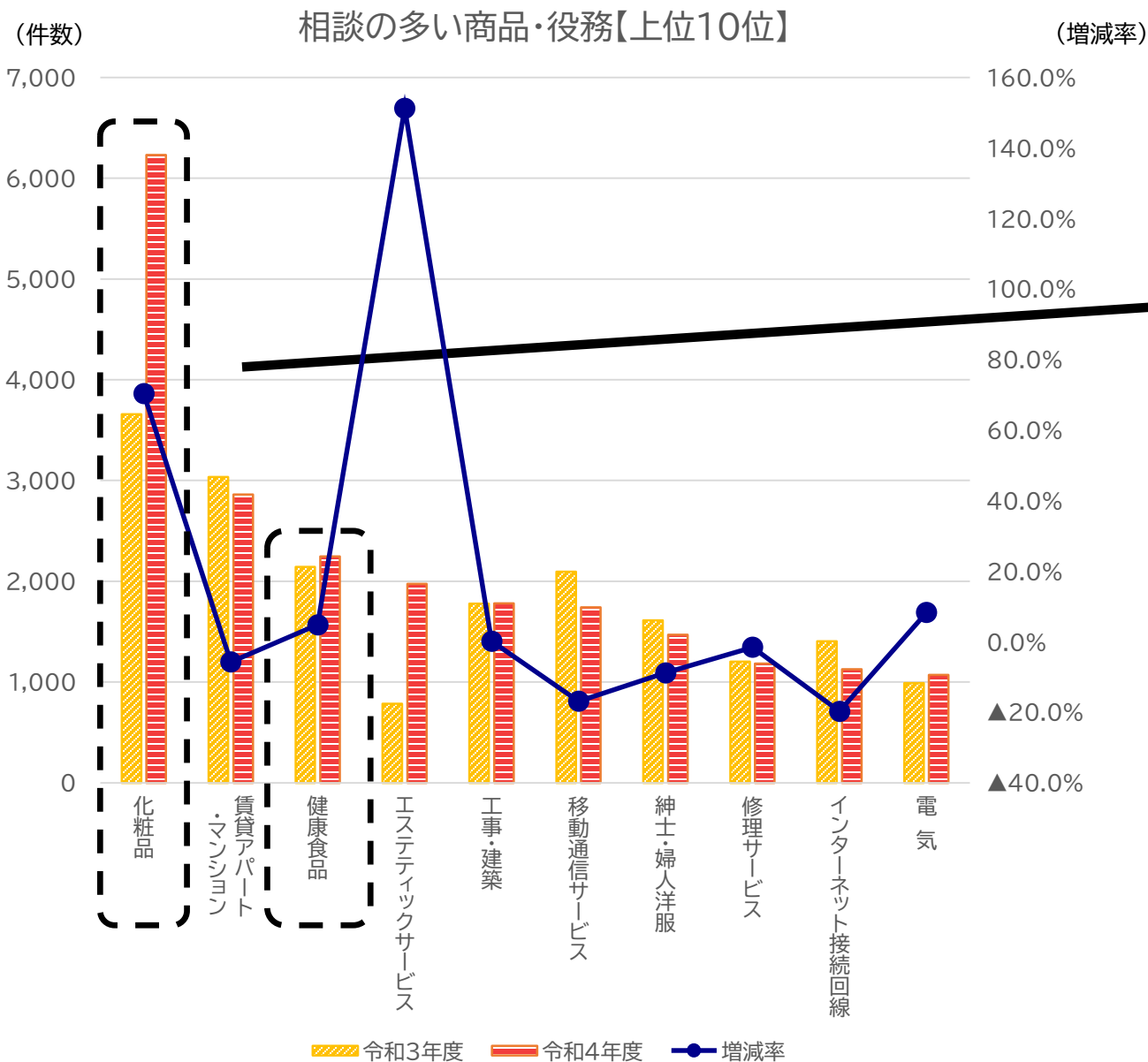
■ 65歳以上の相談: 20,673件

→ 前年度より928件増加

契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和4年度		令和3年度		増減率	増減数		
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比				
20歳未満	18歳未満	1,719	866	1.2%	1,672	989	1.4%	▲12.4%	▲123
	18歳		351	0.5%		306	0.4%	14.7%	45
	19歳		502	0.7%		377	0.5%	33.2%	125
20歳代	20～29歳		7,031	9.7%		6,932	9.8%	1.4%	99
30歳代	30～39歳		6,558	9.0%		6,648	9.4%	▲1.4%	▲90
40歳代	40～49歳		8,631	11.8%		8,804	12.4%	▲2.0%	▲173
50歳代	50～59歳		11,559	15.9%		10,814	15.3%	6.9%	745
60歳代	60～64歳		4,787	6.6%		4,206	5.9%	13.8%	581
	65～69歳	20,673	4,093	5.6%	19,745	3,937	5.6%	4.0%	156
70歳代	70～74歳		5,660	7.8%		5,678	8.0%	▲0.3%	▲18
	75～79歳		4,394	6.0%		4,074	5.8%	7.9%	320
80歳以上	80～84歳		3,964	5.4%		3,754	5.3%	5.6%	210
	85歳以上	2,562	3.5%	2,302	3.3%	11.3%	260		
その他(団体等)			1,724	2.4%		1,820	2.6%	▲5.3%	▲96
不明			10,176	14.0%		10,156	14.3%	0.2%	20
計			72,858	100.0%		70,797	100.0%	2.9%	2,061

1. 「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発



- ・最も多いのは「化粧品」の6,231件(前年度+2,574件)
- ・「健康食品」は2,247件(前年度+103件)

→「化粧品」「健康食品」どちらも定期購入トラブルが一因

1. 「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発

契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	
件数		865	350	502	7,027	6,555	8,625	11,556	4,786	4,090	5,660	4,387	3,962	2,562	
商品・役務	1	インターネットゲーム	エステティックサービス	エステティックサービス	エステティックサービス	賃貸アパート・マンション	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	健康食品	
		296	43	85	1,207	579	854	1,570	733	674	670	372	225	162	
	2	化粧品	紳士・婦人洋服	出会い系サイト・アプリ	賃貸アパート・マンション	化粧品	賃貸アパート・マンション	健康食品	健康食品	健康食品	健康食品	移動通信サービス	工事・建築	健康食品	工事・建築
		122	17	36	533	318	417	454	220	183	180	167	163	107	
	3	健康食品	化粧品	化粧品	内職・副業	エステティックサービス	紳士・婦人洋服	賃貸アパート・マンション	工事・建築	移動通信サービス	工事・建築	移動通信サービス	工事・建築	新聞	
		76	16	33	363	312	294	384	133	96	177	149	155	97	
	4	アダルト情報サイト	健康食品	内職・副業	化粧品	紳士・婦人洋服	健康食品	紳士・婦人洋服	移動通信サービス	アダルト情報サイト	健康食品	健康食品	移動通信サービス	化粧品	
		45	15	24	189	190	286				93	153	112	123	96
	5	娯楽等情報配信サービス	出会い系サイト・アプリ	紳士・婦人洋服	出会い系サイト・アプリ	健康食品	工事・建築	移動通信サービス	修理サービス	金融関連サービスその他	電気	修理サービス	電気	修理サービス	
		31	15	15	174	147	188				91	112	88	97	76

幅広い年代で「化粧品」や「健康食品」の相談が多発

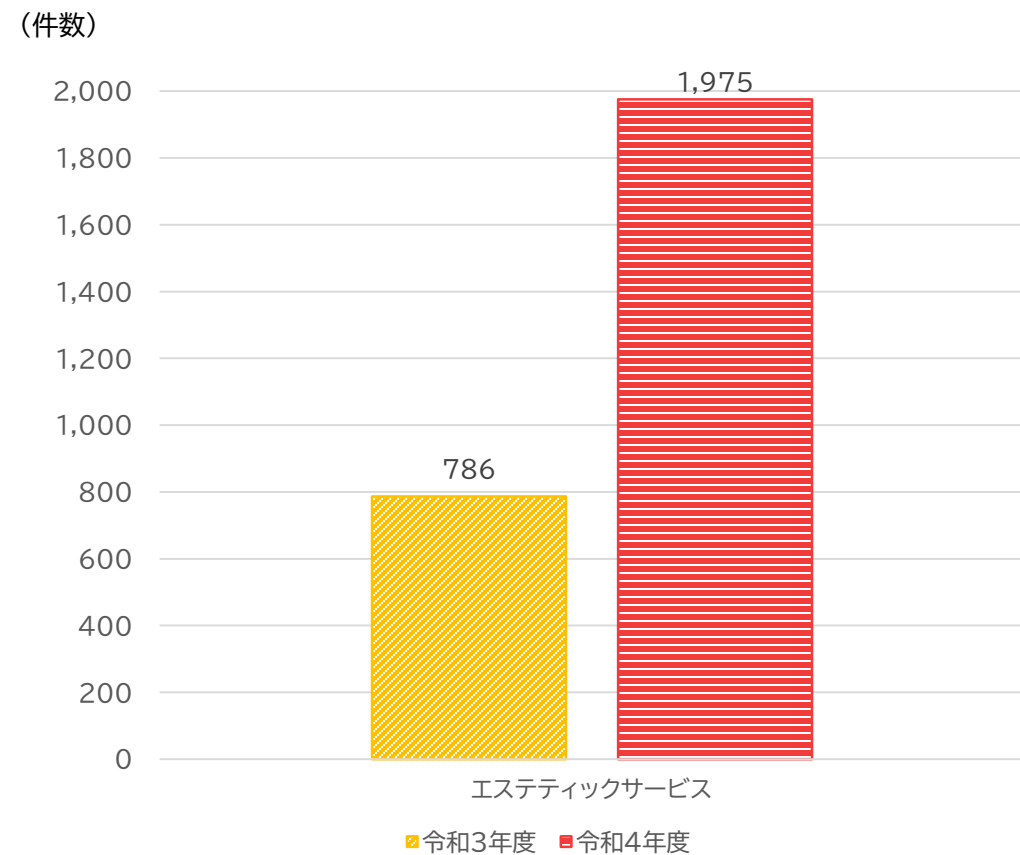
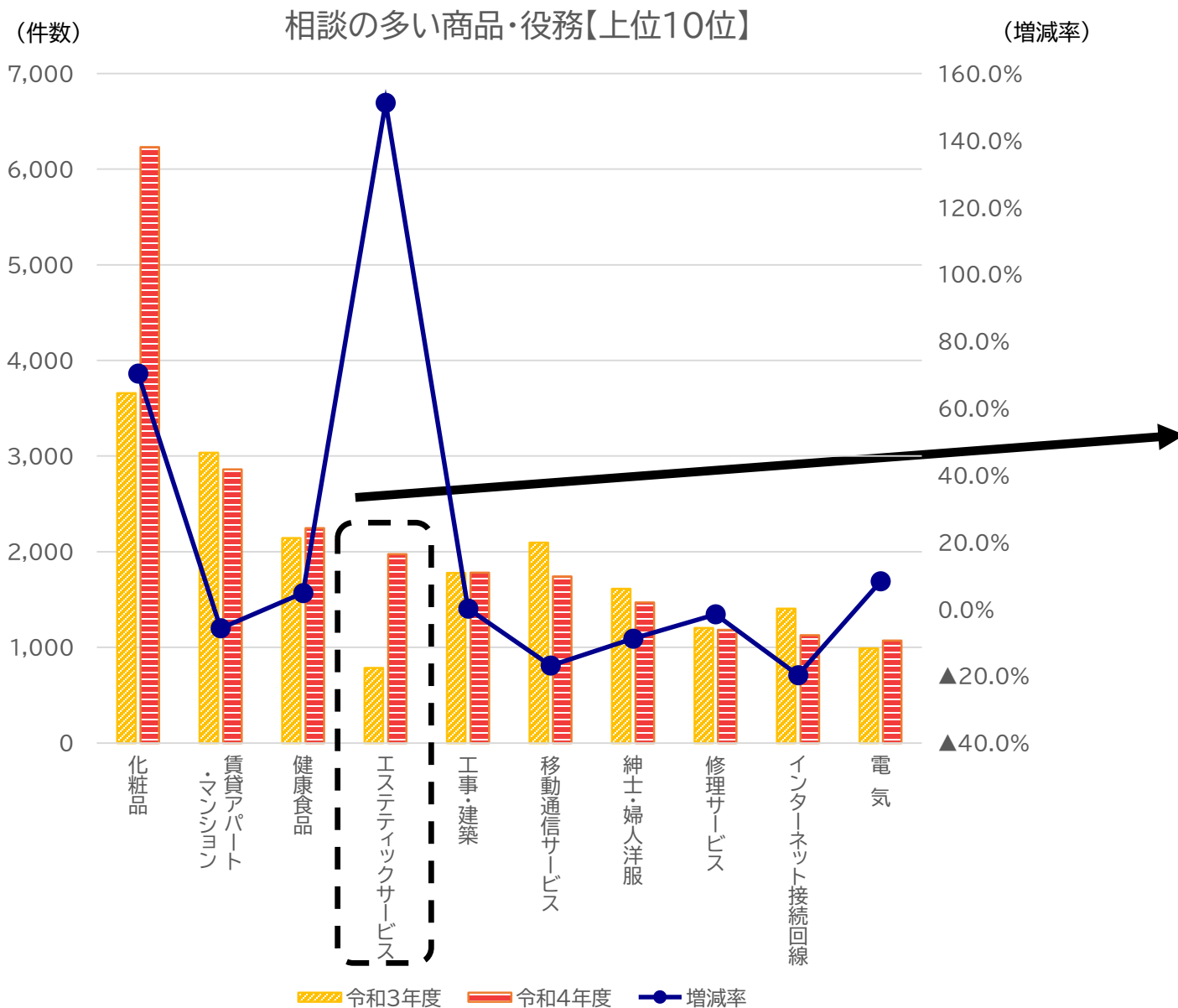
定期購入トラブルとは？

- 初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したが、2回以上の継続が条件の「定期購入」になっていたというトラブル。

アドバイス

- 令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、通販サイトでは、最終確認画面(注文を確定する前の画面)に取引における基本的な事項について消費者にわかりやすく表示することが義務付けられました。
- インターネット通販を利用する際には、最終確認画面で、「定期購入」になっていないかなど、しっかりとチェックしましょう！
- 定期購入の場合は、**回数、支払総額、解約条件**を必ず確認しましょう。
- 契約内容等を確認できるよう、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

2. 「エステティックサービス」のトラブルが急増



・件数は1,975件(前年度+1,189件)
 →脱毛エステサロンの倒産や閉店等により、サービスを受けられない、中途解約ができないなどのトラブルが急増

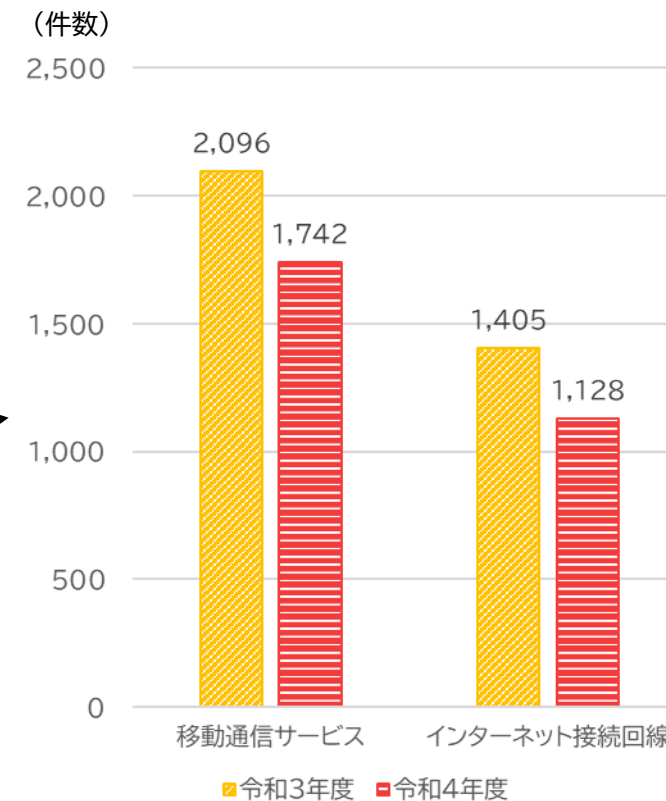
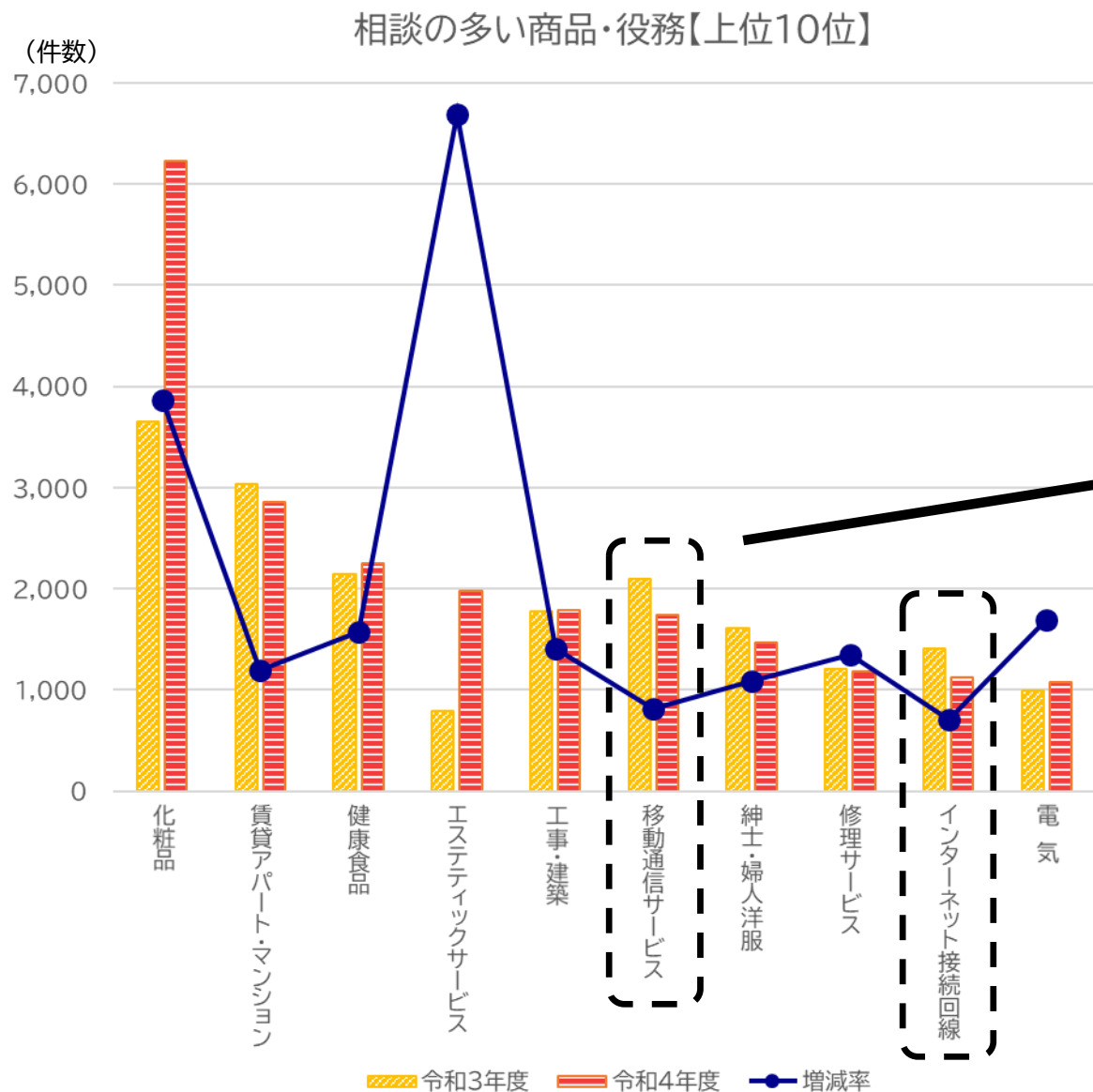
エステティックサービスに関するトラブルとは？

- エステティックサービスなど長期間にわたる役務提供契約では、倒産等により途中でサービスが提供されなくなる場合があります。
- 通い放題などと表示された脱毛エステで、契約上、有償での施術期間や既定回数後は無償のアフターサービスとなっており、中途解約は有償部分にのみ可能となっている場合があります。

アドバイス

- 長期契約は「解約しなければならないとき」も想定して慎重にしましょう。
- 「月々〇千円～」は月払い(都度払い)ではなく、クレジットの分割払金かもしれない。必ず契約書面で**有償の契約期間・回数、中途解約規定**を確認しましょう。
- 契約後8日間はクーリング・オフができる場合があります。

3. 「移动通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信契約のトラブルがめだつ



- ・「移动通信サービス」は1,742件(前年度比▲354件)
 - ・「インターネット接続回線」は1,128件(前年度比▲277件)
- 相談件数は減少しているものの、携帯電話事業者や光回線事業者の乗り換えのトラブルがめだつ

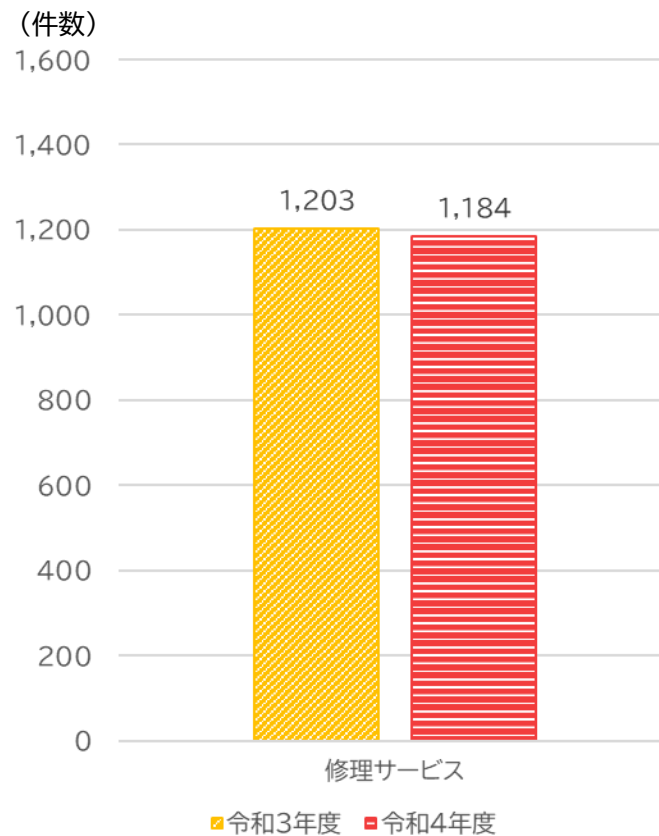
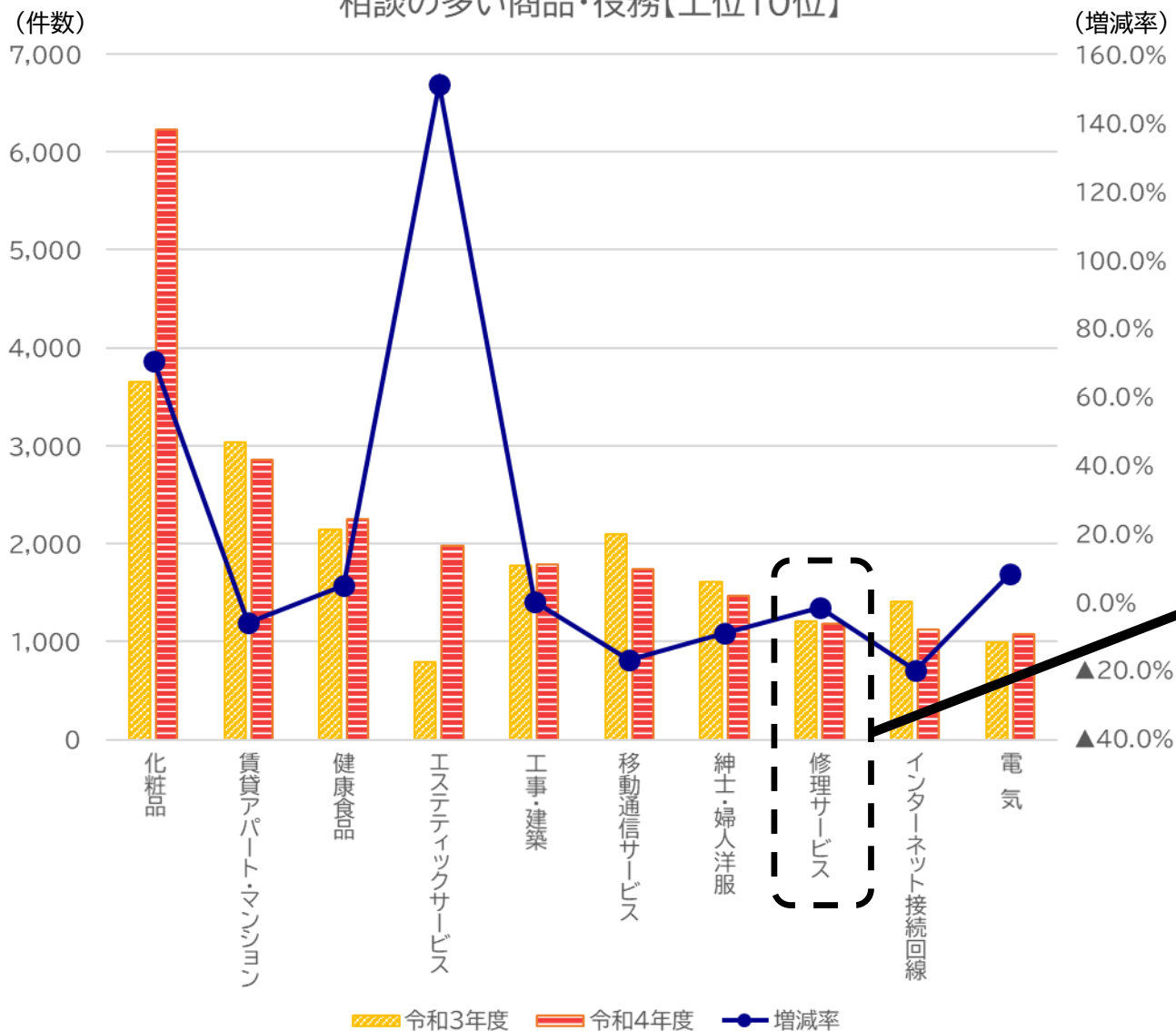
アドバイス

- 電気通信サービスについては、クーリング・オフ制度はありませんが、電気通信事業法により、契約書面を受け取ってから8日間は「初期契約解除制度」等により契約解除ができる場合があります。契約解除を希望する場合は速やかに契約した電気通信事業者に申し出ましょう。
- 「初期契約解除制度」等による契約解除をした場合、違約金は発生しませんが、事務手数料や契約解除までの利用料は支払わなければならない場合があります。契約前に必要な契約かどうか慎重に検討しましょう。



4. いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルが多発

相談の多い商品・役務【上位10位】



・「修理サービス」に関する相談は1,184件(前年度比▲19件)
 →水漏れ・排水管等の詰まりの修理など、
 いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の
 高額請求トラブルが多発

アドバイス

- 水漏れや鍵のトラブルなどは、慌てて事業者を呼んでしまいがちですが、事前に、**作業内容や料金、出張費や見積もり料の有無を確認**しましょう。
- 消費者が事業者修理のための訪問を依頼した場合であっても、広告の安価な表示額と相当の開きがある高額な請求を受けたときには、**クーリング・オフが可能**と考えられます。
- できるだけ複数社から見積もりを取って、作業内容や料金を比較しましょう。広告の表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。



5. 販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」や「サイドビジネス商法※」がめだつ

※新成人18歳、19歳と20歳代の若者において

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	
件数		865	350	502	7,027	6,555	8,625	11,556	4,786	4,090	5,660	4,387	3,962	2,562	
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪販	家庭訪販
		626	145	169	1,901	2,323	3,680	5,015	1,977	1,576	1,569	864	548	426	
	2	定期購入	定期購入	定期購入	サイドビジネス商法	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	インターネット通販	定期購入
		178	29	37	405	413	1,059	1,926	889	813	781	455	480	194	
	3	ワンクリック請求	サイドビジネス商法	サイドビジネス商法	電話勧誘販売	家庭訪販	家庭訪販	ショートメッセージ	家庭訪販	ショートメッセージ	家庭訪販	家庭訪販	家庭訪販	定期購入	インターネット通販
		33	13	34	317	231	292	440	217	223	368	365	311	175	
	4	代引配達	代引配達	電話勧誘販売	家庭訪販	電話勧誘販売	代引配達	家庭訪販	ショートメッセージ	家庭訪販	ショートメッセージ	ショートメッセージ	ショートメッセージ	電話勧誘販売	電話勧誘販売
		30	13	25	262	173	257	385	211	198	276	217	196	171	
	5	無料商法	電話勧誘販売	無料商法	定期購入	偽サイト	偽サイト	代引配達	電話勧誘販売	代引配達	電話勧誘販売	身分詐称	テレビショッピング	テレビショッピング	
		17	9	18	225	162	243	366	160	129	209	184	180	131	

特徴

- 「インターネット通販」に関する相談が22,475件で最多。相談全体の30.9%を占める(前年度比+2,311件)。契約当事者の年代別では、80歳未満の全ての年代で最も多く、80歳以上においても上位。
- 「定期購入」に関する相談は、全ての年代で上位。
- 「サイドビジネス商法」に関する相談が、新成人の18歳、19歳と20歳代でめだつ。



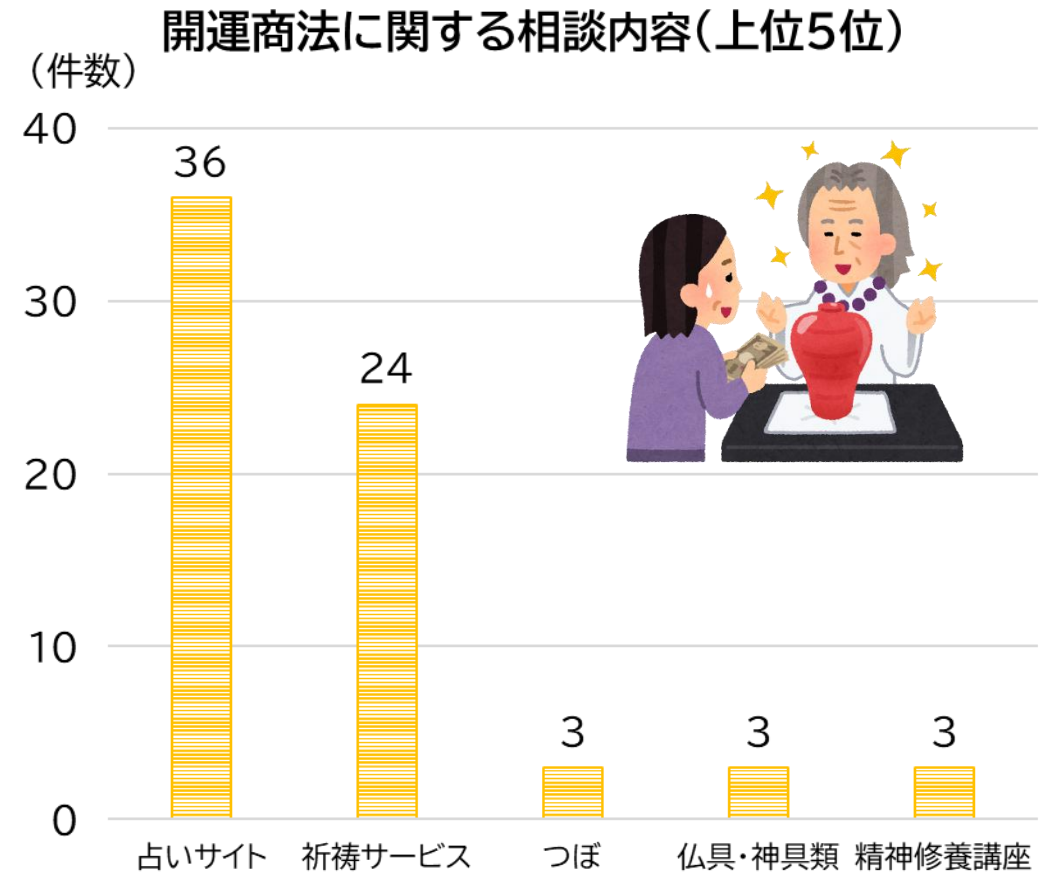
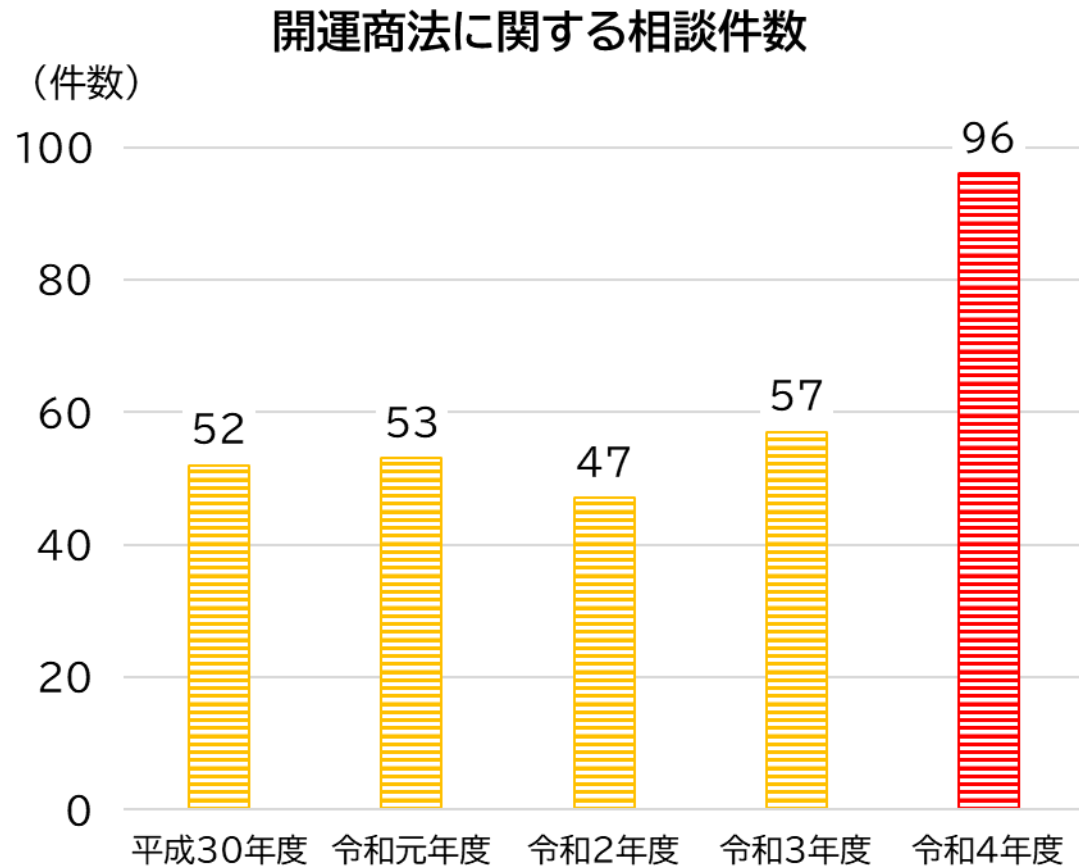
アドバイス

- 格安をうたう広告などから偽サイトに誘導され、前払いした金銭を詐取されるトラブルが発生しています。インターネット通販は信用できる販売サイトを利用しましょう。



6. 「靈感商法」を含む「開運商法」に関する相談は、件数が少ないものの前年度より増加

- 開運商法に関する相談件数は、96件(前年度+39件)
- 最も多かったのは、「占いサイト」に関する相談で36件。次に多かったのは「祈祷サービス」で24件。

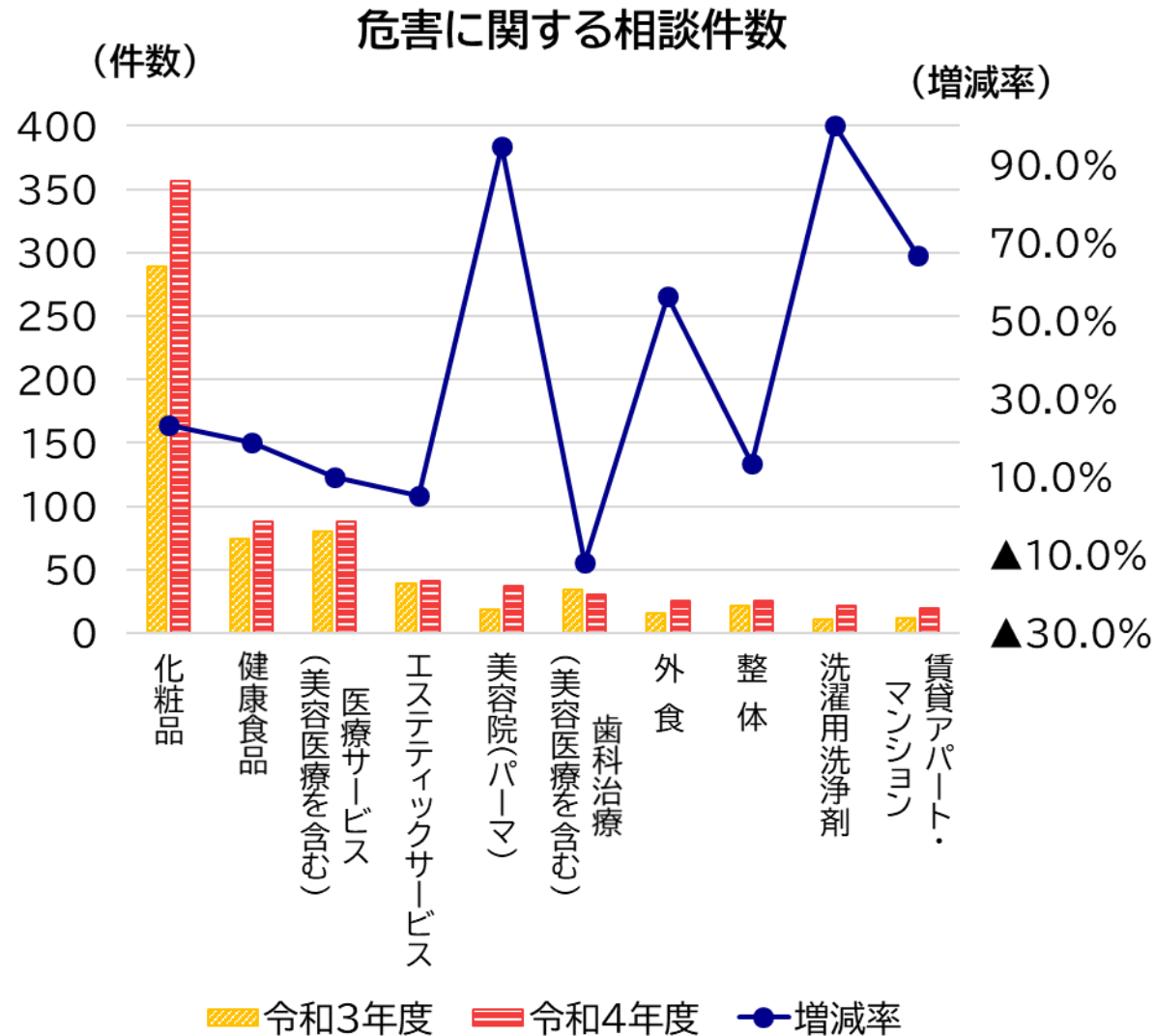


アドバイス

- 占いサイトだからといって気軽に個人情報を入力しないようにしましょう。
- 占い師や鑑定士を名乗るメールを安易に信用しないようにしましょう。
- 多額のお金を払うことで、運が開けたりするわけではありません。不安に乗じた勧誘に気をつけましょう。

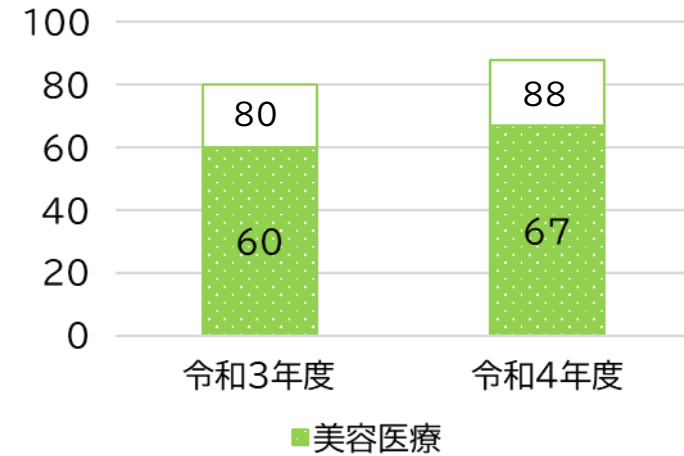


7. 危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談がめだつ



◆ **危害に関する相談とは？**
 商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談

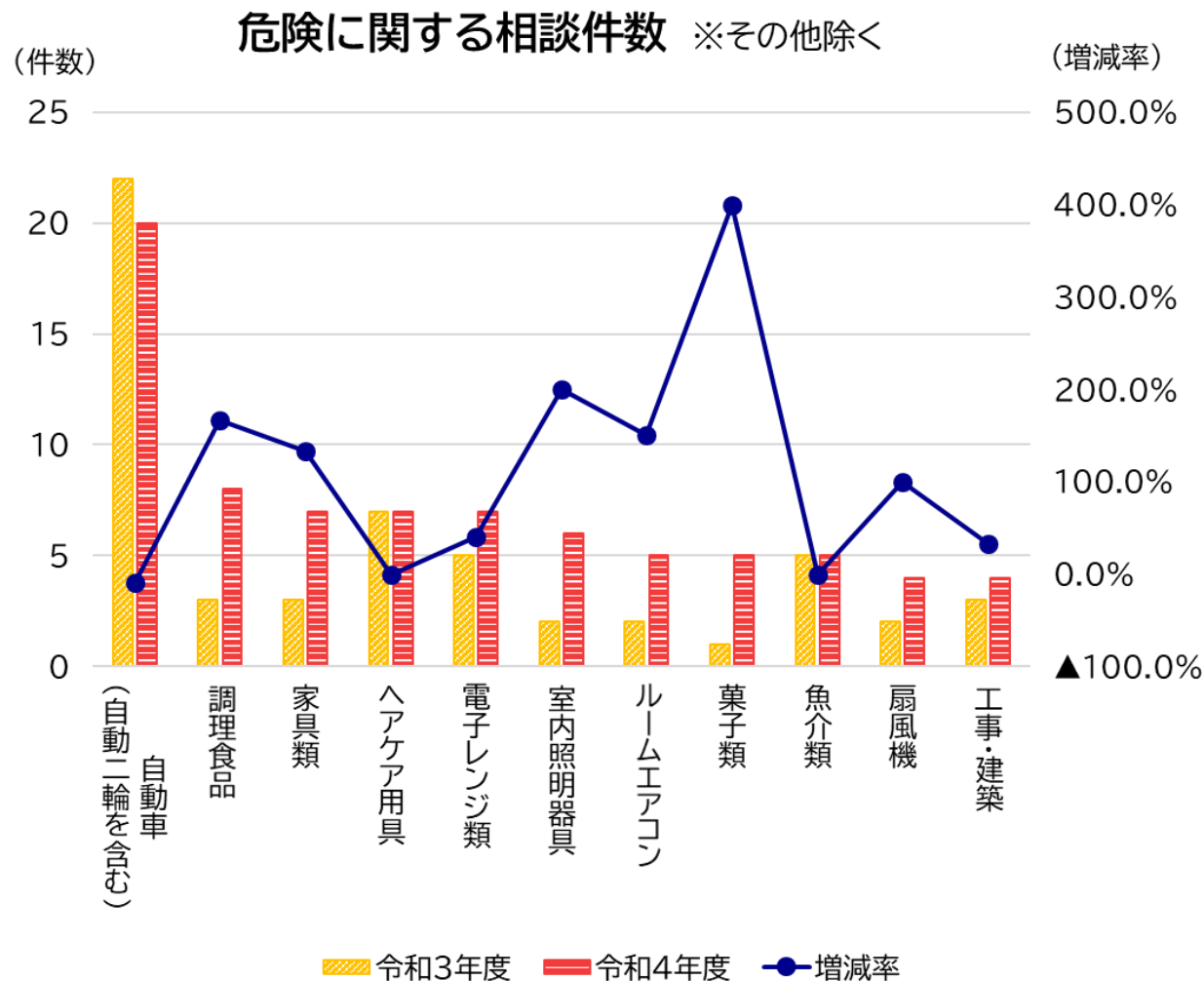
◆ **危害に関する相談件数**
 1,050件(前年度+126件)
 医療サービス



◆ **特徴**
 化粧品、健康食品や医療サービスによる健康被害がめだつ



7. 危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談がめだつ



◆ **危険に関する相談とは？**
 危害を受けたわけではないが、その恐れのある相談

◆ **危険に関する相談件数**
 182件(前年度+7件)

◆ **特徴**
 「自動車(自動二輪車を含む)」がめだつ



アドバイス

- 消費者庁や大阪府消費生活センターが公表している「注意喚起情報」を確認し、被害を未然に防ぎましょう。
消費者庁HP:「安全・安心のために注意していただきたいこと
生命・身体にかかわる危険」

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/life/>

大阪府消費生活センターHP:「消費生活関連情報(注意喚起)」

<https://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/tyuikanki/index.html>

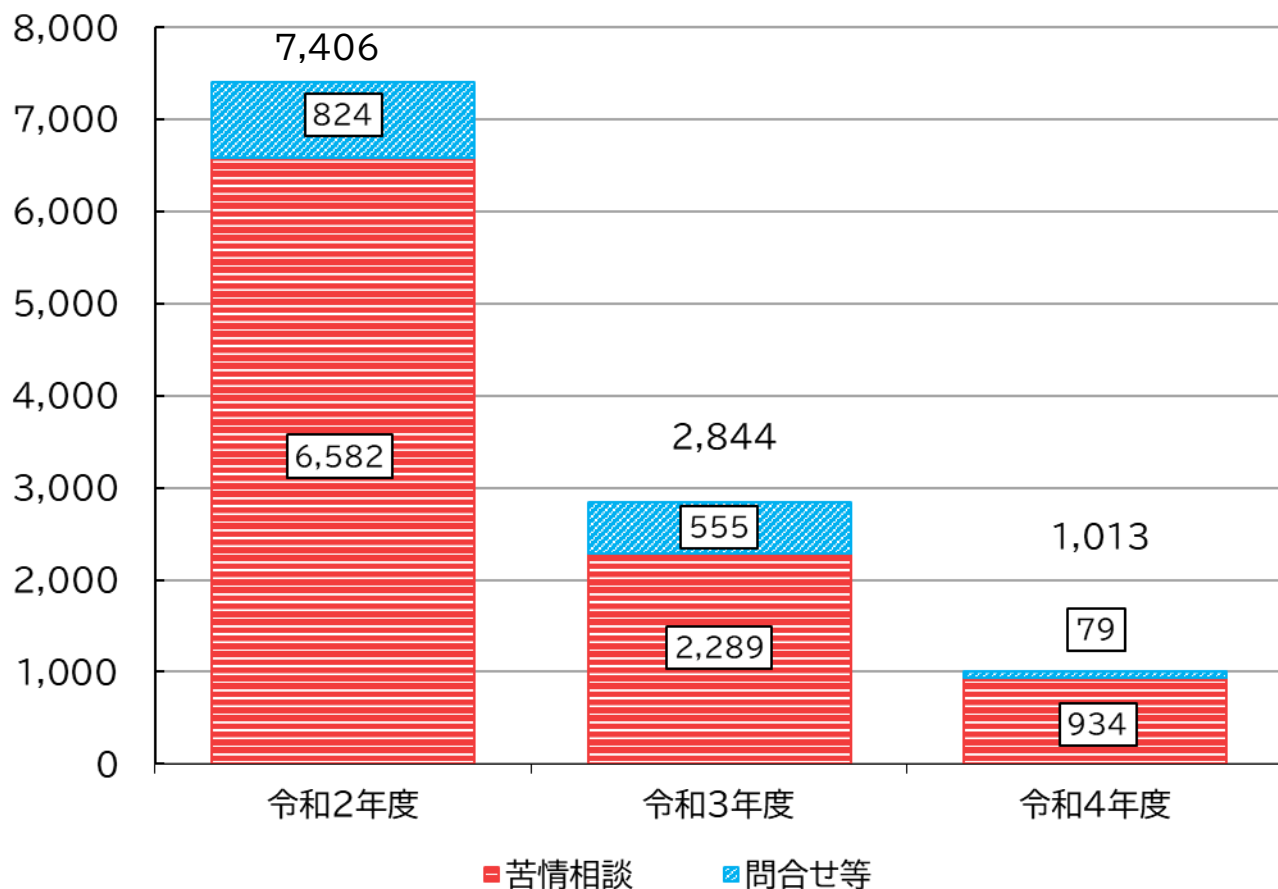
- 危害や危険の被害にあった場合は、消費生活相談センター等へ情報提供しましょう。



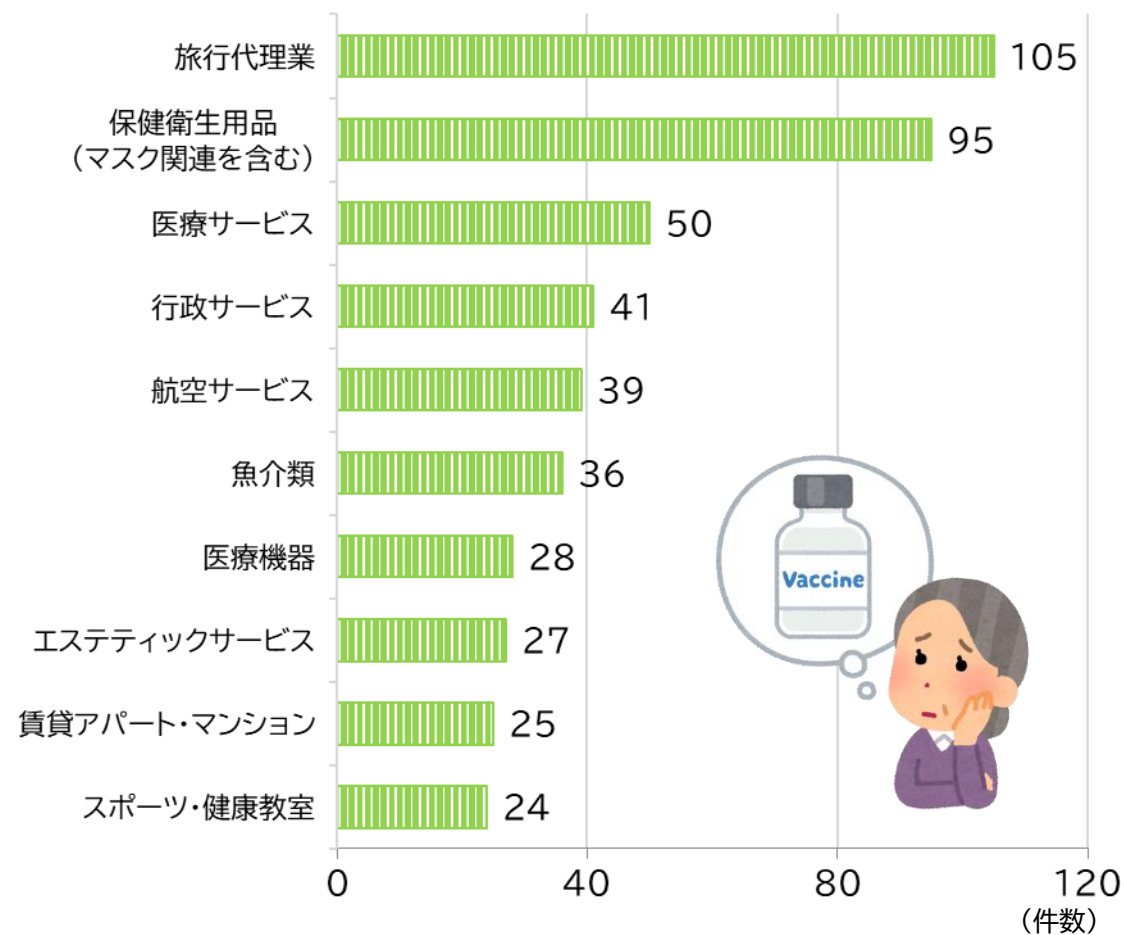
8. 新型コロナウイルス関連の相談は減少

- 新型コロナウイルス関連の相談件数は、1,013件(前年度比▲1,831件)
- 最も多かったのは、全国旅行支援の適用に関する相談の「旅行代理業」が105件

(件数) 新型コロナウイルス関連の相談件数(年度別推移)



新型コロナウイルス関連相談内容(上位10位)



■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

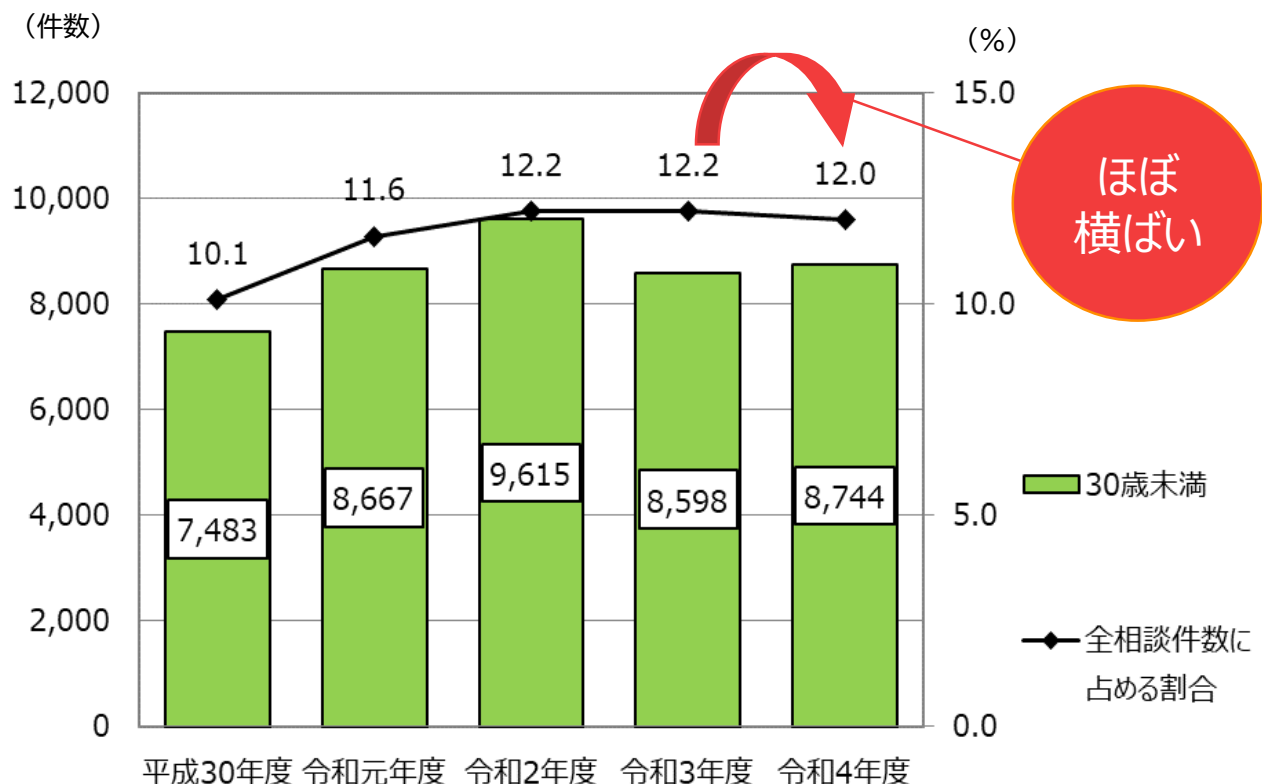
30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

- 30歳未満の若年者が契約当事者の相談件数は8,750件で、前年度に比べ146件(1.7%)増加。
- 相談全体に占める割合は12.0%となり、横ばい。

契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和4年度		令和3年度		増減率	増減数	
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比			
20歳未満	18歳未満	1,719	866	1.2%	989	1.4%	▲12.4%	▲123
	18歳		351	0.5%	306	0.4%	14.7%	45
	19歳		502	0.7%	377	0.5%	33.2%	125
20歳代	20～29歳	7,031	9.7%	6,932	9.8%	1.4%	99	
30歳代	30～39歳	6,558	9.0%	6,648	9.4%	▲1.4%	▲90	
40歳代	40～49歳	8,631	11.8%	8,804	12.4%	▲2.0%	▲173	
50歳代	50～59歳	11,559	15.3%	10,814	15.3%	6.9%	745	
60歳代	60～64歳	20,673	4,787	6.6%	4,206	5.9%	13.8%	581
	65～69歳		4,093	5.6%	3,937	5.6%	4.0%	156
70歳代	70～74歳	19,745	5,660	7.8%	5,678	8.0%	▲0.3%	▲18
	75～79歳		4,394	6.0%	4,074	5.8%	7.9%	320
80歳以上	80～84歳	2,302	3,964	5.4%	3,754	5.3%	5.6%	210
	85歳以上		2,562	3.5%	2,302	3.3%	11.3%	260
その他(団体等)		1,724	2.4%	1,820	2.6%	▲5.3%	▲96	
不明		10,176	14.0%	10,156	14.3%	0.2%	20	
計		72,858	100.0%	70,797	100.0%	2.9%	2,061	

若者の相談件数と全相談件数に占める割合(30歳未満)



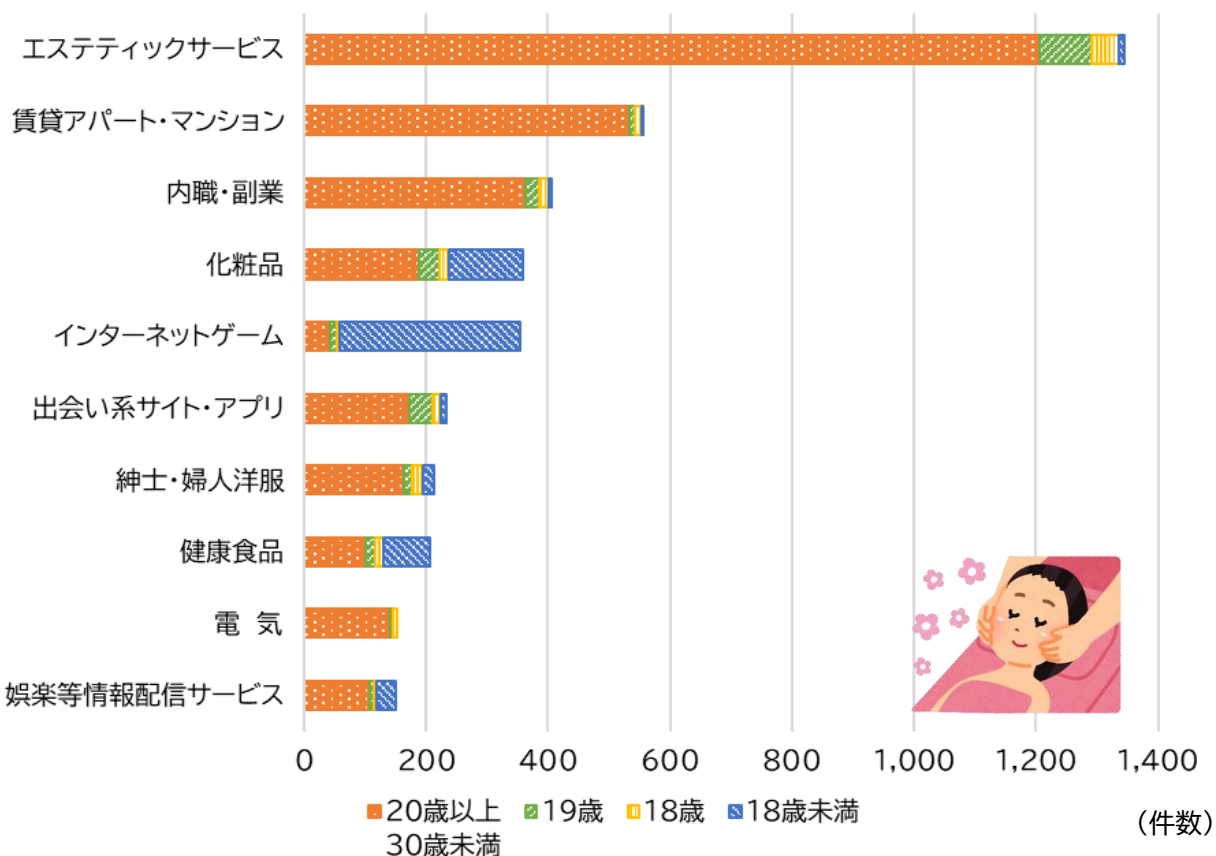
※PIO-NET未対応市町村を除く

■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

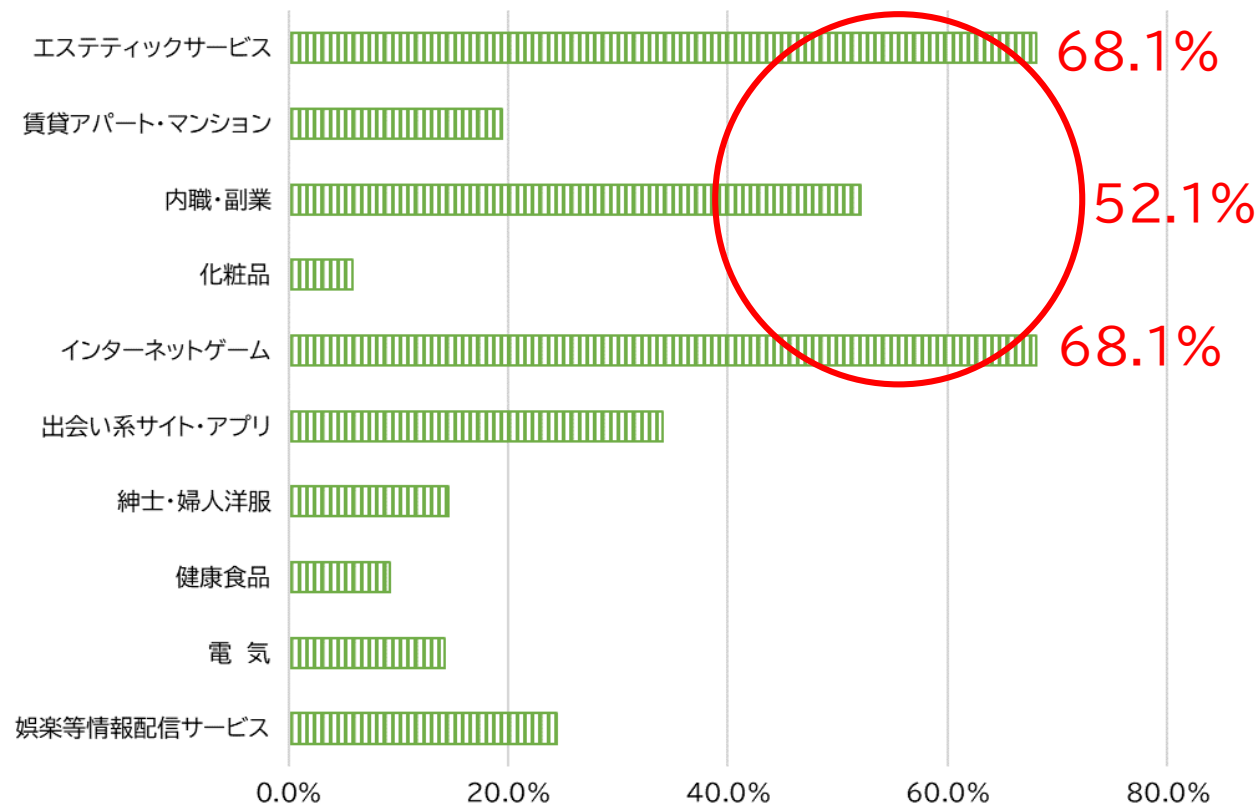
30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

- 「エステティックサービス」に関する相談が最多。
- 「エステティックサービス」、「インターネットゲーム」、「内職・副業」は、いずれも相談全体に占める割合が高い。

若者の相談が多い商品・役務(上位10位)



若者の相談が多い商品・役務(上位10位)の
相談全体に占める割合

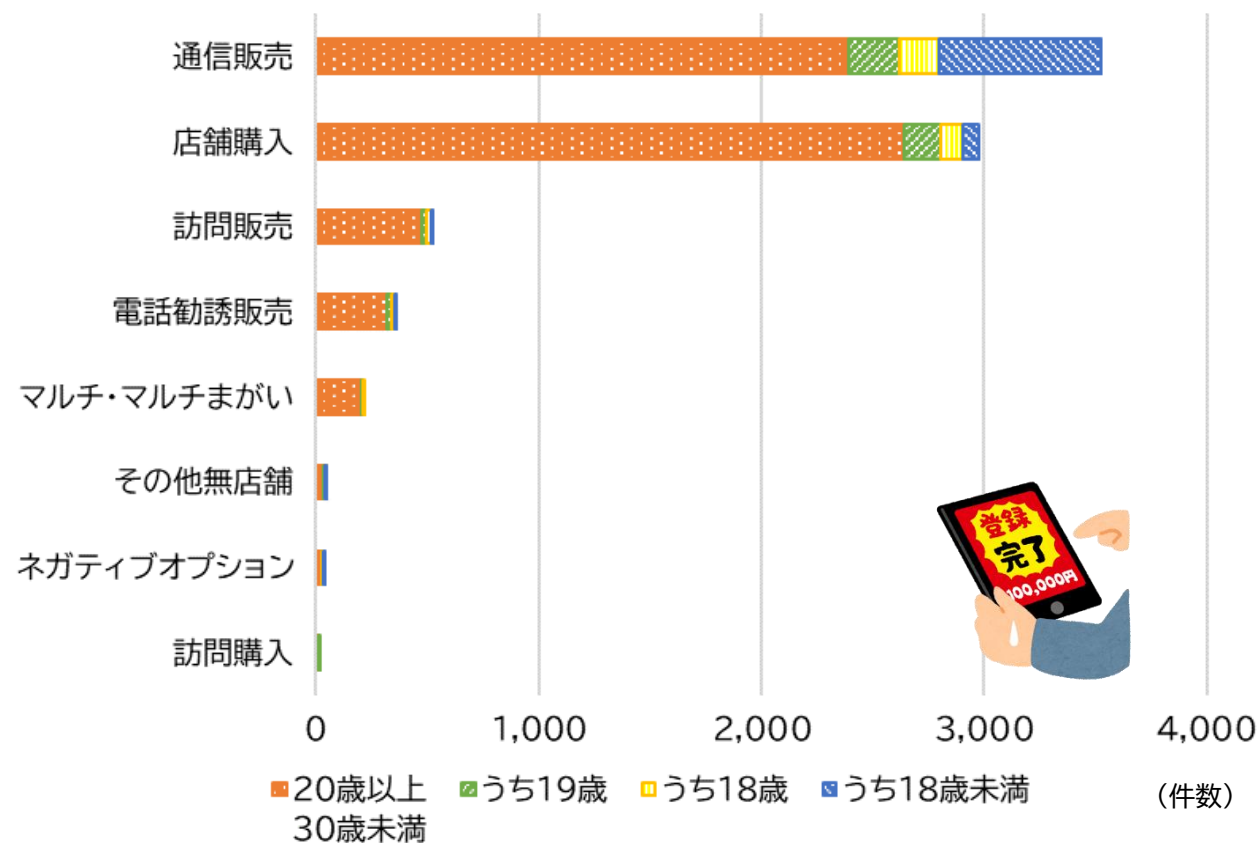


■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

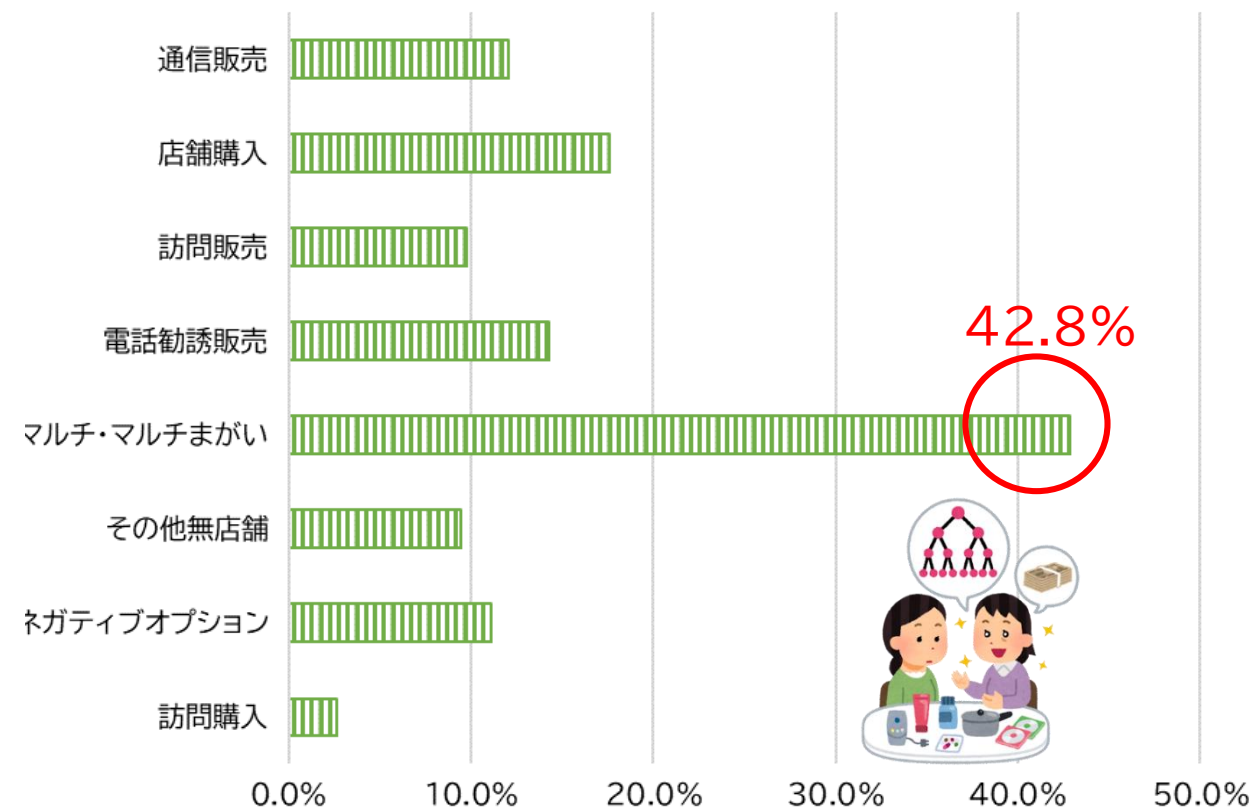
30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

- 販売購入形態別では、「通信販売」が最多。
- 「マルチ・マルチまがい」は、相談全体に占める割合が高い。

若者の相談が多い販売・購入形態



若者の相談が多い販売・購入形態の相談全体に占める割合



アドバイス

- 契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に！
- インターネット通販では、購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入条件、契約内容、解約条件を必ず確認！
また、「最終確認画面」を証拠として保存しておく！
- サイドビジネス商法・マルチ商法の被害を防ぐために、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でもきっぱり断る勇気を！

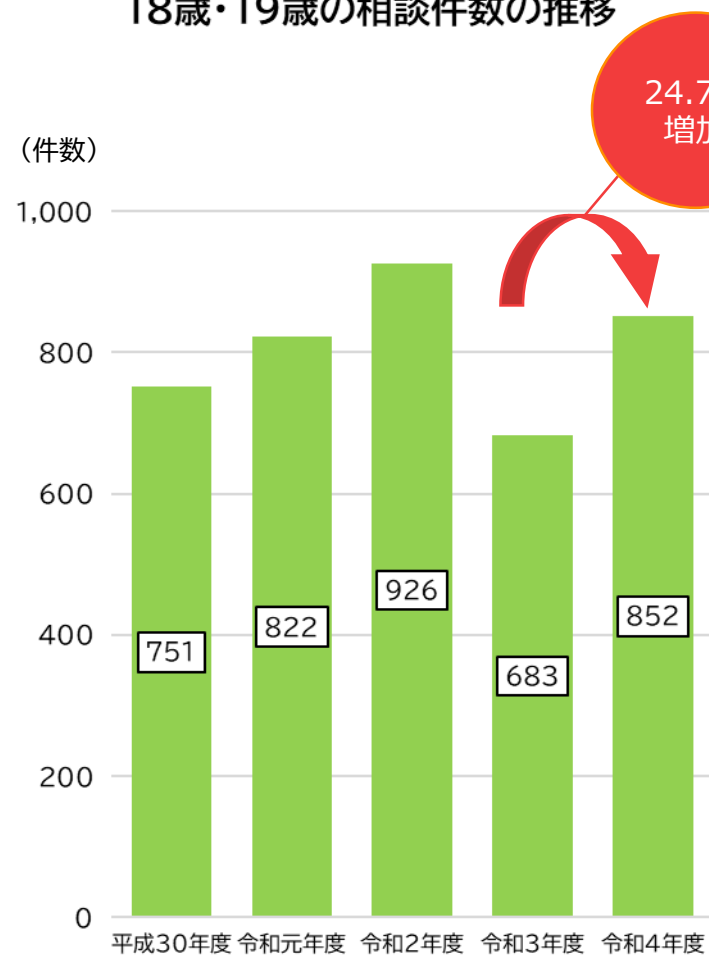
サイドビジネス商法とは？

- 「仕事を提供する。自宅で簡単に高収入が得られる」などと誘い、そのために必要な教材や研修費の契約を勧める商法。
- 実際にはあまり仕事の紹介がなく、ごくわずかな収入しか得られず、購入させられた商品等の支払い負担だけが残る。

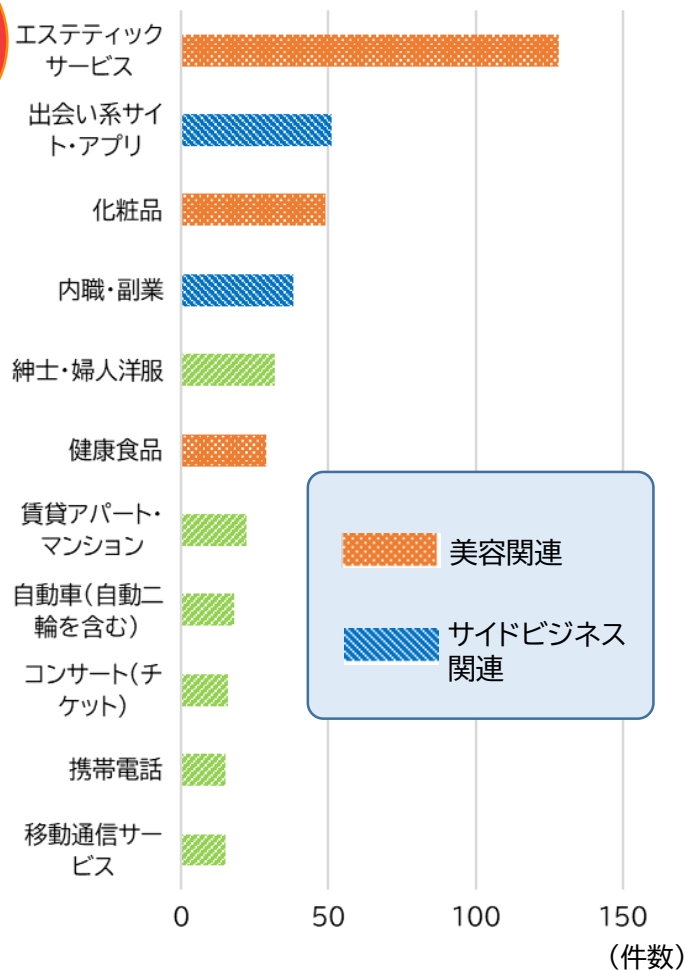
※新成人(18歳・19歳)の消費生活相談の状況

- 令和4年4月1日より成年になった18歳・19歳の相談件数は852件で、前年度に比べ169件(24.7%)増加。
- 「美容」・「サイドビジネス」に関する相談が多い。また、販売手法・手口では「インターネット通販」が最も多い。

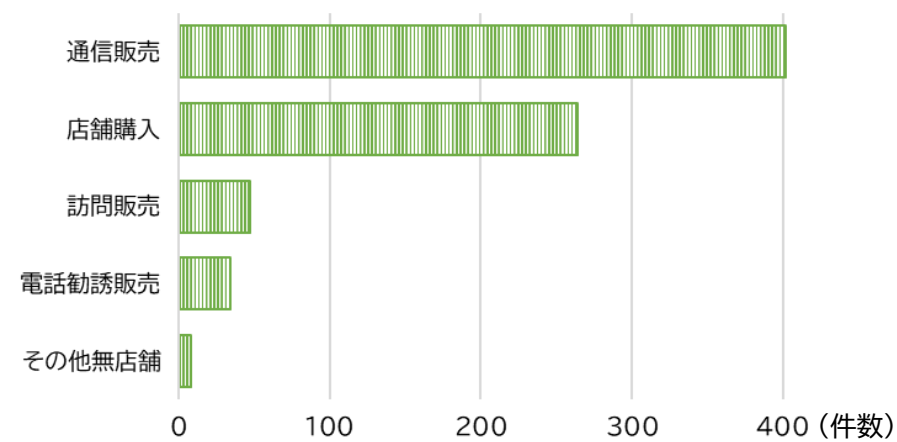
18歳・19歳の相談件数の推移



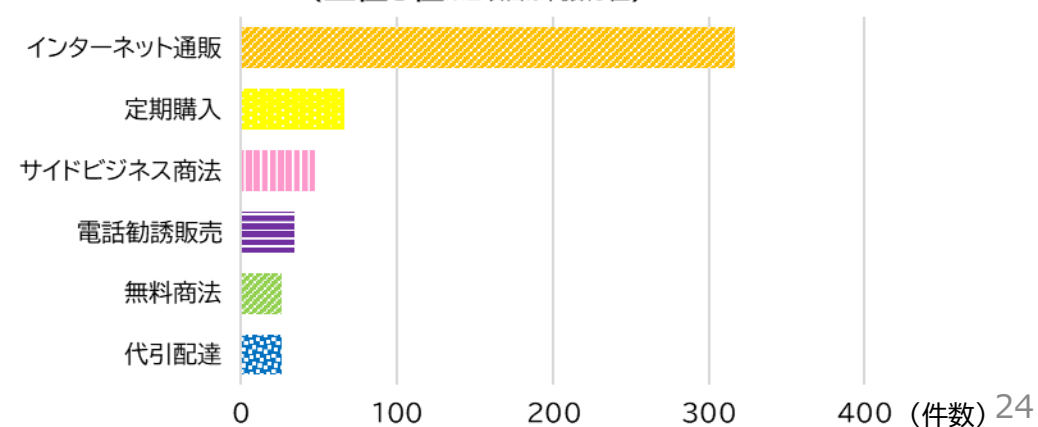
18歳・19歳の相談が多い商品・役務
(上位10位)



18歳・19歳の相談が多い販売購入形態
(上位5位)



18歳・19歳の相談が多い販売手法・手口
(上位5位※2項目が同数5位)



■若年者層と高齢者層の相談の特徴

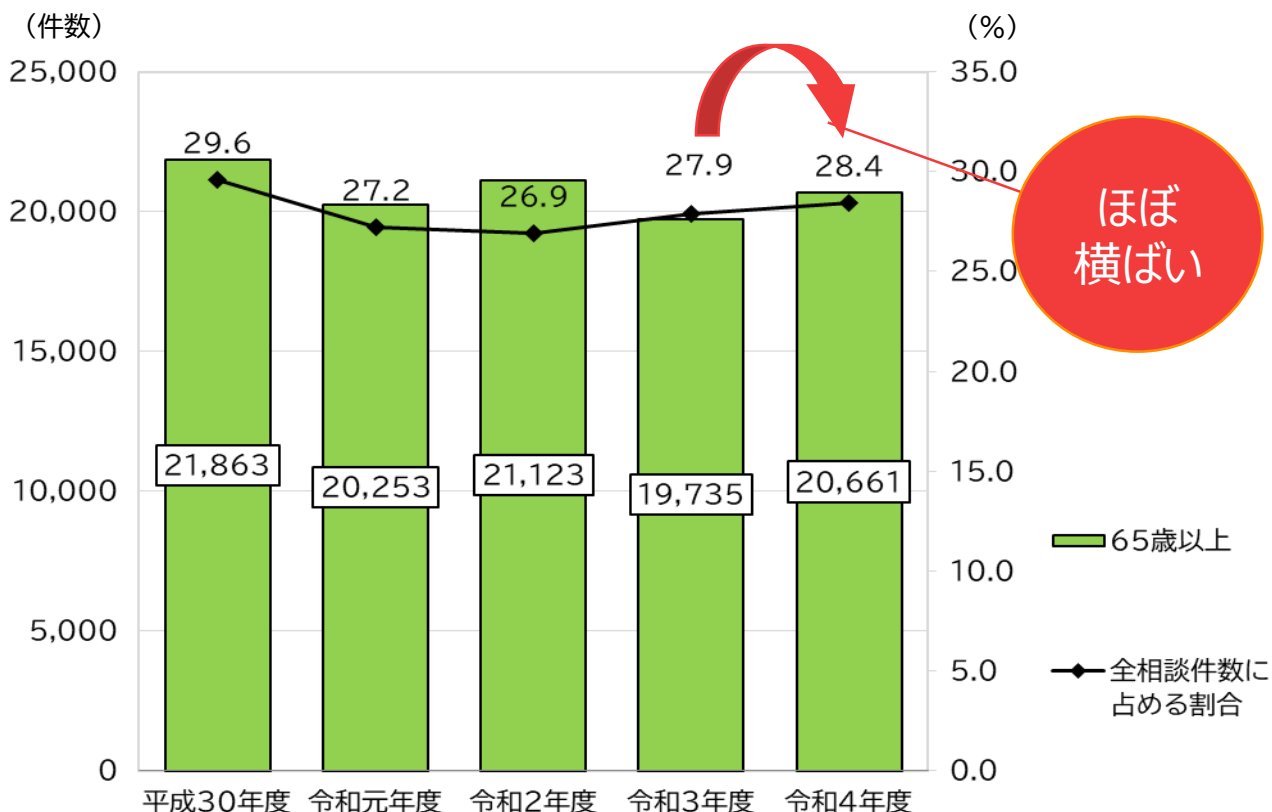
65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- 65歳以上の高齢者の相談件数は20,673件で、前年度(19,745件)より4.7%(928件)増加。
- 相談全体に占める割合は28.4%で、横ばい。

契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和4年度		令和3年度		増減率	増減数	
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比			
20歳未満	18歳未満	1,719	866	1.2%	989	1.4%	▲12.4%	▲123
	18歳		351	0.5%	306	0.4%	14.7%	45
	19歳		502	0.7%	377	0.5%	33.2%	125
20歳代	20～29歳	7,031	9.7%	6,932	9.8%	1.4%	99	
30歳代	30～39歳	6,558	9.0%	6,648	9.4%	▲1.4%	▲90	
40歳代	40～49歳	8,631	11.8%	8,804	12.4%	▲2.0%	▲173	
50歳代	50～59歳	11,559	15.3%	10,814	15.3%	6.9%	745	
60歳代	60～64歳	20,673	4,787	6.6%	4,206	5.9%	13.8%	581
	65～69歳		4,093	5.6%	3,937	5.6%	4.0%	156
70歳代	70～74歳	20,673	5,660	7.8%	5,678	8.0%	▲0.3%	▲18
	75～79歳		4,394	6.0%	4,074	5.8%	7.9%	320
80歳以上	80～84歳	20,673	3,964	5.4%	3,754	5.3%	5.6%	210
	85歳以上		2,562	3.5%	2,302	3.3%	11.3%	260
その他(団体等)		1,724	2.4%	1,820	2.6%	▲5.3%	▲96	
不明		10,176	14.0%	10,156	14.3%	0.2%	20	
計		72,858	100.0%	70,797	100.0%	2.9%	2,061	

高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(65歳以上)



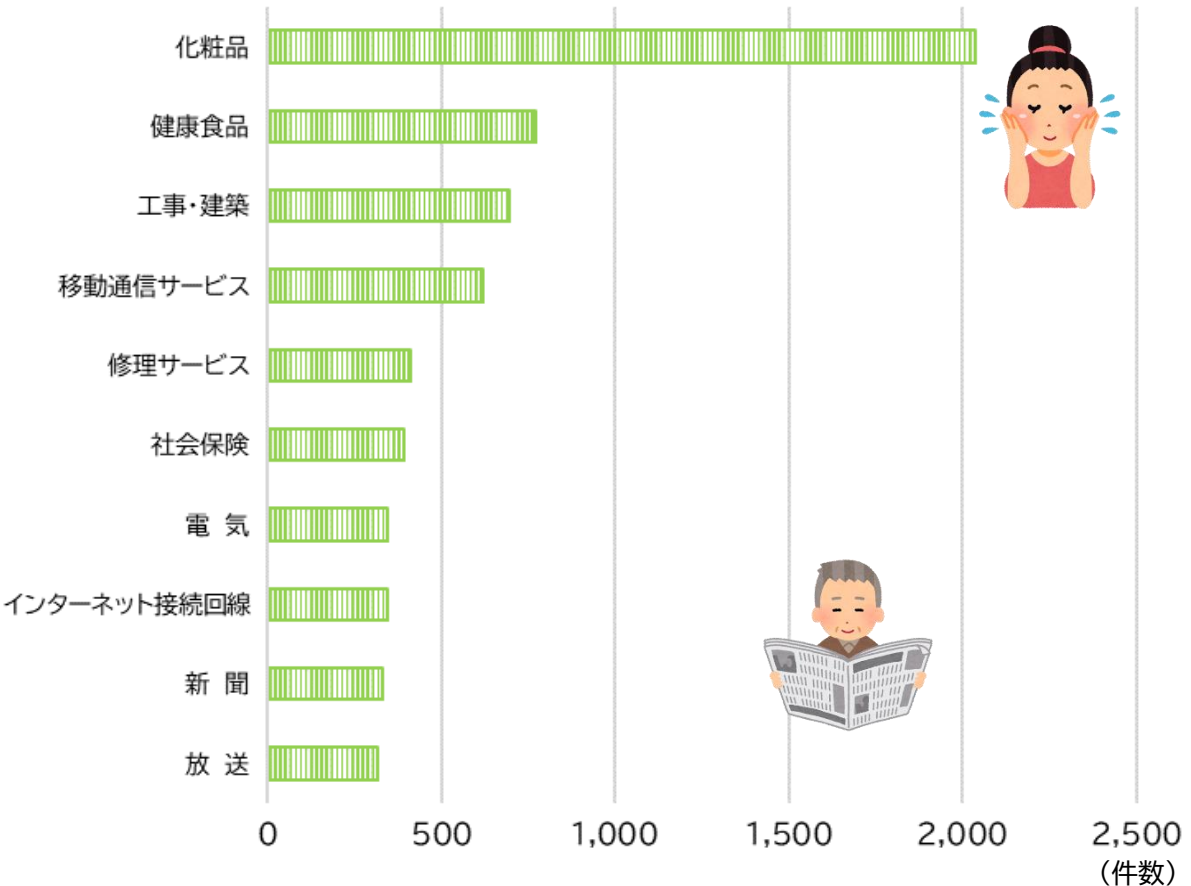
※PIO-NET未対応市町村を除く

■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

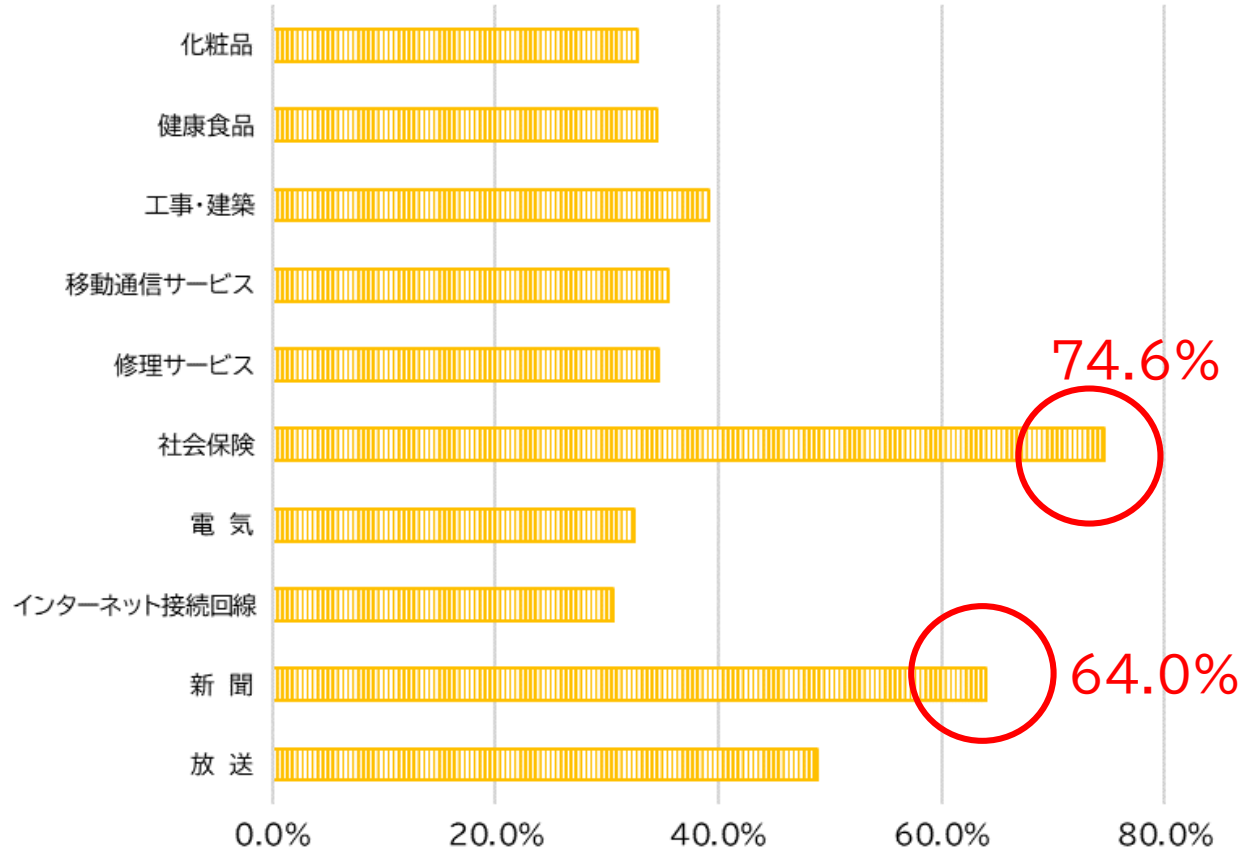
65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- 「化粧品」が最多、「社会保険」、「新聞」は、いずれも相談全体に占める割合が高い。
- 販売購入形態別では、「通信販売」が最多、「訪問購入」、「訪問販売」は、いずれも相談全体に占める割合が高い。

高齢者の相談が多い商品・役務(上位10位)



高齢者の相談が多い商品・役務(上位10位)の相談全体に占める割合

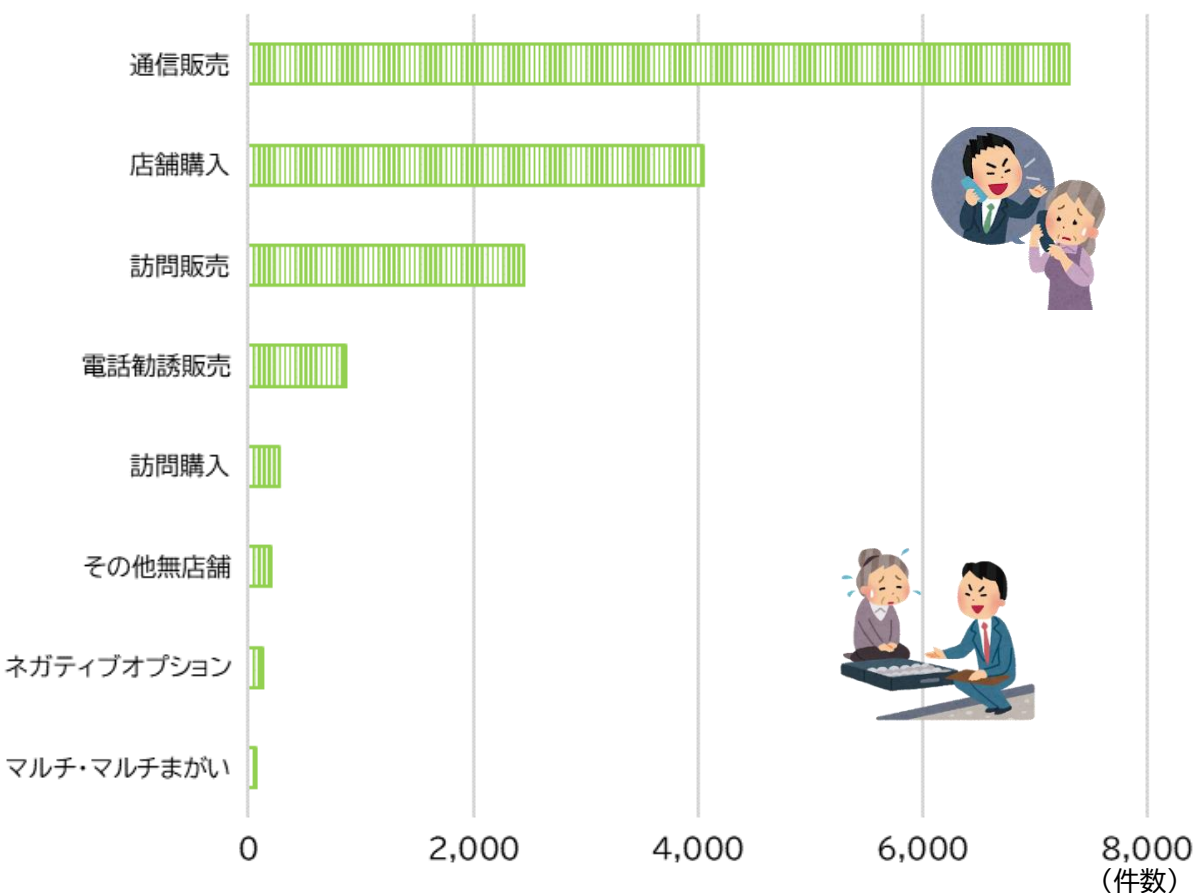


■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

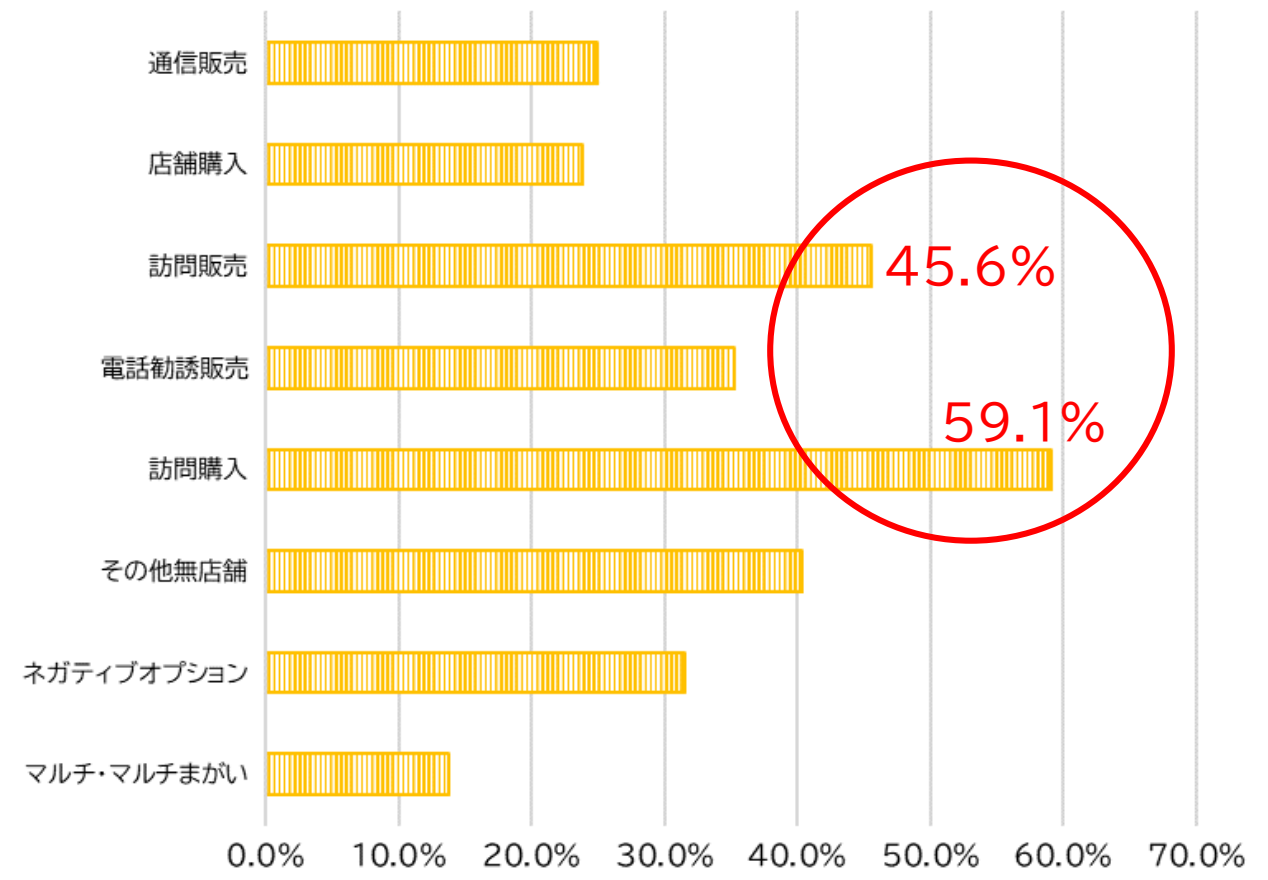
65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- 「化粧品」が最多。「社会保険」、「新聞」は、いずれも相談全体に占める割合が高い。
- 販売購入形態別では、「通信販売」が最多。「訪問購入」、「訪問販売」は、いずれも相談全体に占める割合が高い。

高齢者の相談が多い販売・購入形態



高齢者の相談が多い販売・購入形態の相談全体に占める割合

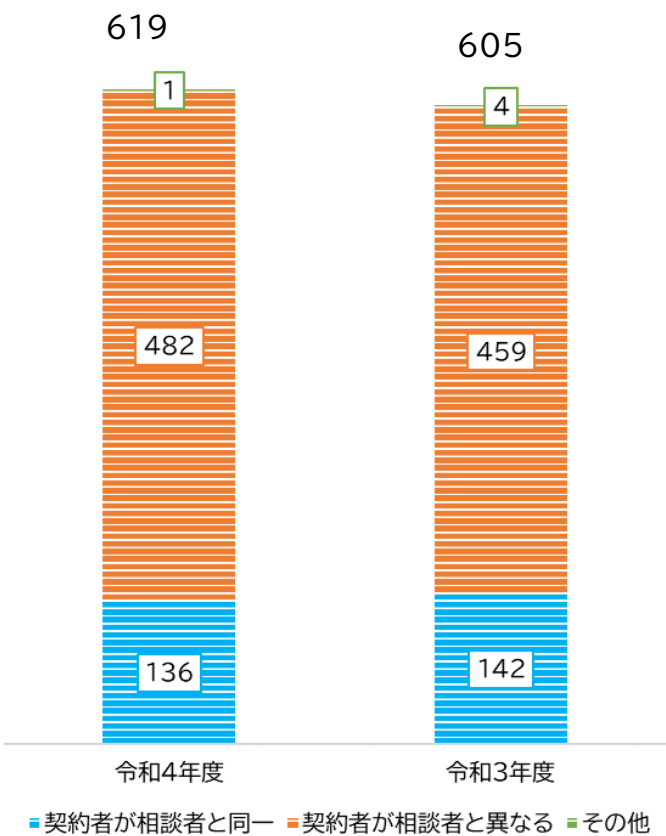


■ 若年者層と高齢者層の相談の特徴

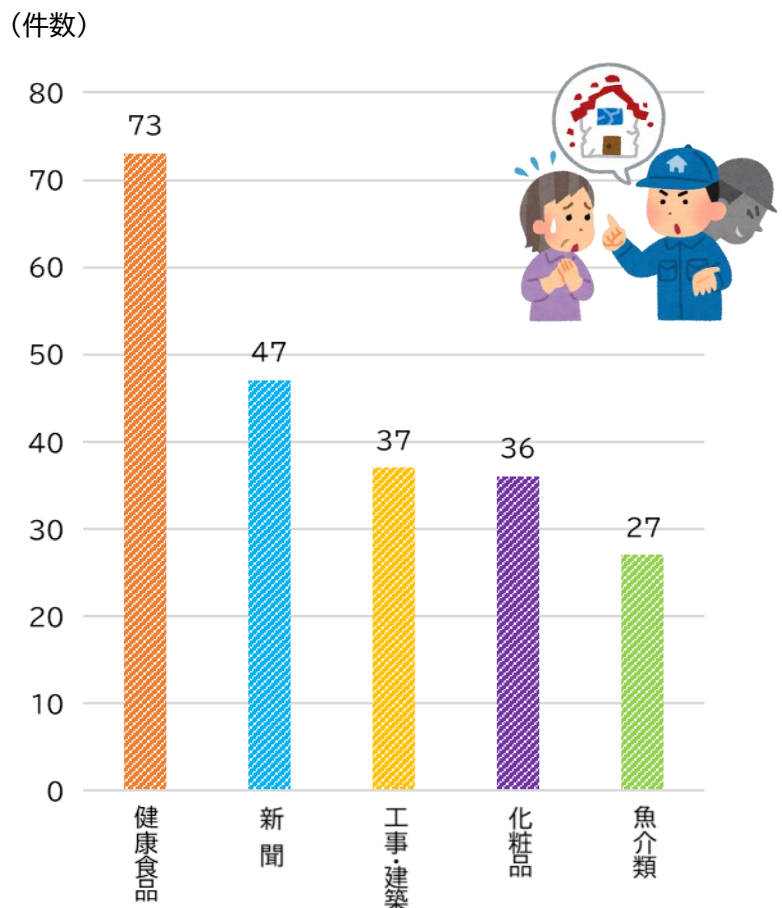
65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- 認知症等の高齢者の相談は619件で、相談全体の3.0%。このうちの77.9%が本人以外からの相談。
- 「健康食品」が最多、次いで「新聞」、「工事・建築」関連の相談が多い傾向。
- 販売購入形態別では、「訪問販売」が最多、次いで「通信販売」「店舗購入」関連の相談が多い傾向。

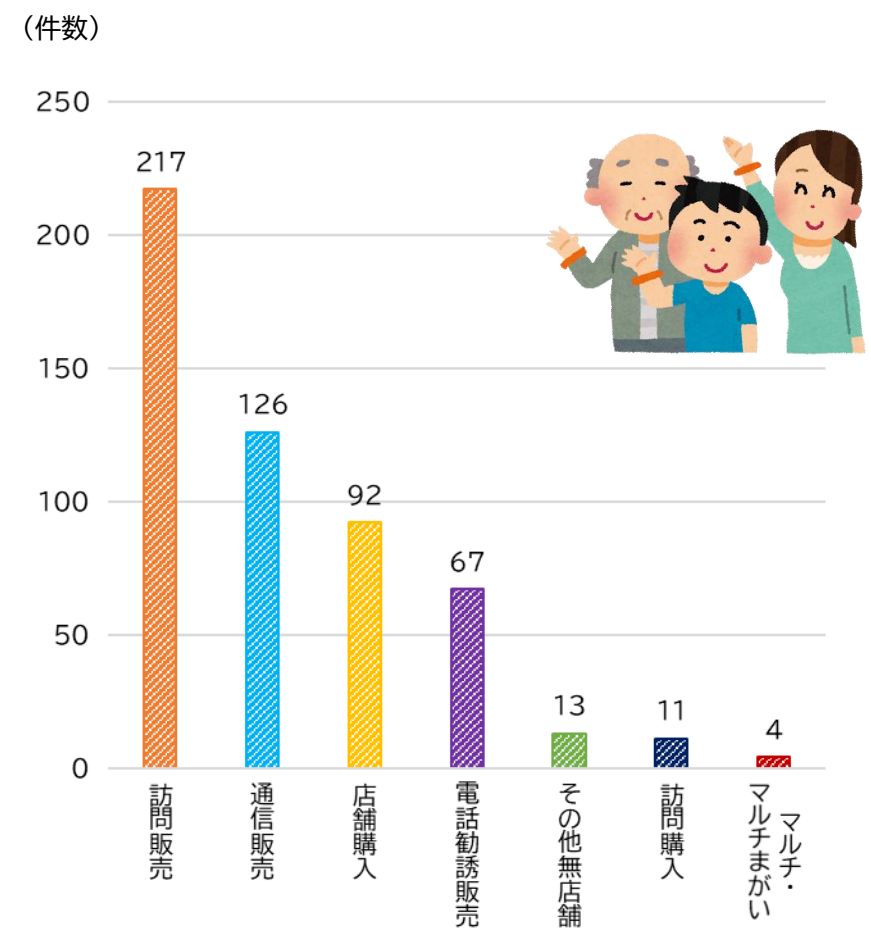
相談件数



相談の多い商品・役務



販売購入形態別件数



アドバイス

【高齢者の方々へ】

- 必要のない商品やサービスの勧誘は、はっきり断りましょう！
- 契約内容に不安を感じた時は、身近な人やお住まいの市町村の消費生活相談窓口(188番)に相談しましょう！

【周囲の方々へ】

- 高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、ふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気づき、気になることがあったら声かけをするなどして、見守りを心がけてください。

