

## 令和4年度 大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要

令和4年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談の状況は以下のとおりです。

### 《相談全体の動向》

- ・令和4年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は72,858件で、前年度に比べ2,061件(2.9%)増加しました。[付表1](#)
- ・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は8,388件で、前年度に比べ689件(8.9%)増加しました。また、市町村で受け付けた相談件数は64,470件で、前年度に比べ1,372件(2.2%)増加しました。[資料編 表5](#)
- ・契約当事者の年代別で見ると、20歳未満が1,719件で、前年度に比べ47件(2.8%)増加しました。特に、令和4年4月1日から成年となった18歳は351件で、前年度に比べ45件(14.7%)増加し、19歳は502件で、前年度に比べ125件(33.2%)増加しました。一方、18歳未満の未成年は866件で、前年度に比べ123件(12.4%)減少しました。[付表2](#)
- ・65歳以上の高齢者は20,673件で、前年度に比べ928件(4.7%)増加しました。相談全体に占める割合で見ると、3割近く(28.4%)が65歳以上の高齢者からの相談となりました。[付表2](#)

### 《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

- ・商品・役務別で見ると、最も多いのは「化粧品」の6,231件で、前年度に比べ2,574件(70.4%)増加しました。また、「健康食品」が2,247件で、前年度に比べ103件(4.8%)増加し、上位になりました。[付表3](#)
- ・「化粧品」と「健康食品」の相談が多い要因は、「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回以上の継続購入が条件の『定期購入』になっていた。」という相談が多く寄せられたためです。[付表5](#)

#### 2. 「エステティックサービス」のトラブルが急増

- ・「エステティックサービス」の相談件数が1,975件で、前年度に比べ1,189件(151.3%)増加し、上位になりました。新成人の18歳、19歳と20歳代では、最も多い相談となりました。相談件数が増加した理由は、脱毛エステサロンの倒産、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したためです。[付表3,4](#)
- ・有償での施術の期間または既定の回数以後は無償のアフターサービスを提供する「通い放題」と表示しているプランにおける中途解約の精算トラブルもめだちました。

#### 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

- ・「移動通信サービス」に関する相談が1,742件で前年度に比べ354件(16.9%)減少、「インターネット接続回線」に関する相談は1,128件で前年度に比べ277件(19.7%)減少したものの、これらの通信契約の相談が上位になりました。[付表3](#)
- ・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ちました。

#### 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

- ・「修理サービス」の件数が1,184件で前年度に比べ19件(1.6%)減少したものの、上位になりました。[付表3](#)
- ・相談が多い要因は、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の相談が多く寄せられたためです。

## 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

- ・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が22,475件で、前年度に比べ2,311件(11.5%)増加し、相談全体の30.9%を占めました。[付表6](#)
- ・「インターネット通販」に関する相談は、契約当事者の年代別で見ると、80歳未満の全ての年代で最も多くなり、80歳以上においても上位になりました。[付表5](#)
- ・「定期購入」に関する相談は、全ての年代で上位になりました。[付表5](#)
- ・80歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。[付表5](#)
- ・新成人の18歳、19歳と20歳代の若者では、「サイドビジネス商法」に関する相談が上位になりました。[付表5](#)
- ・暗号資産の投資商法もめだちました。[付表7,8,9](#)

## 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」に関する相談は96件で、件数は少ないものの、前年度に比べ39件(68.4%)増加しました。最も多かったのは「占いサイト」の36件で、次に多かったのは「祈祷サービス」の24件でした。[付表10,11,12](#)

## 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(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は1,050件で、前年度に比べ126件(13.6%)増加しました。最も多かった「化粧品」による危害は356件で、前年度に比べ67件(23.2%)増加しました。「健康食品」と「医療サービス」による健康被害もめだちました。[付表13](#)
- ・危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は182件で、前年度に比べ7件(4.0%)増加しました。「自動車(自動二輪車を含む)」がめだちました。[付表14](#)

## 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は1,013件で前年度に比べ1,831件(64.4%)減少しました。最も多かったのは、「旅行代理業」の105件で、全国旅行支援の適用に関する相談がめだちました。[付表15,16](#)

### 《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

- ・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%)増加し、相談全体に占める割合は12.0%となり、横ばいとなりました。[付表2](#)
- ・商品・役務別で最も多い相談は「エステティックサービス」で1,344件でした。相談全体に占める若年者の割合は、「エステティックサービス」1,344件(68.1%)、「インターネットゲーム」354件(68.1%)、「内職・副業」406件(52.1%)が高くなっています。[付表18](#)
- ・販売購入形態別の若年者の相談状況で見ると、「通信販売」が3,527件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が42.8%と高くなっています。[付表19](#)

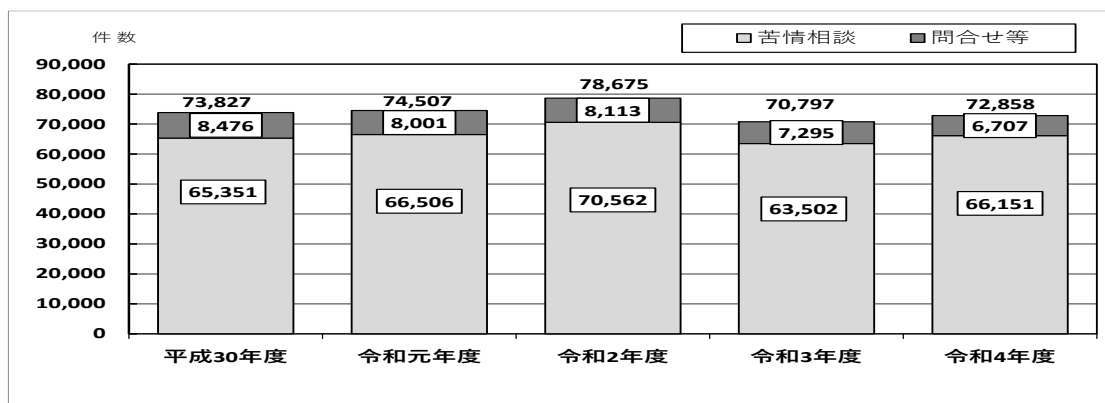
#### 2. 65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- ・65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は20,673件で、前年度に比べ928件(4.7%)増加し、相談全体に占める割合は28.4%となり、ほぼ横ばいとなりました。[付表2](#)
- ・商品・役務別で最も多い相談は「化粧品」で2,037件でした。相談全体に占める高齢者の割合は、「社会保険」(健康保険の還付金詐欺等)390件(74.6%)、「新聞」329件(64.0%)が高くなっています。[付表21](#)
- ・販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が7,308件で最も多くなりました。相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が59.1%、「訪問販売」が45.6%と高くなりました。[付表22](#)
- ・認知症等の高齢者の相談は619件(前年度605件)で、65歳以上の相談全体に占める割合は3.0%でした。なお、本人以外からの相談が77.9%となっています。[付表23,24,25](#)

## 《相談全体の動向》

- ・令和4年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は72,858件で、前年度に比べ2,061件(2.9%)増加しました。[付表1](#)
- ・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は8,388件で、前年度に比べ689件(8.9%)増加しました。また、市町村で受け付けた相談件数は64,470件で、前年度に比べ1,372件(2.2%)増加しました。[資料編 表5](#)
- ・契約当事者の年代別で見ると、20歳未満が1,719件で、前年度に比べ47件(2.8%)増加しました。特に、令和4年4月1日から成年となった18歳は351件で、前年度に比べ45件(14.7%)増加し、19歳は502件で、前年度に比べ125件(33.2%)増加しました。一方、18歳未満の未成年は866件で、前年度に比べ123件(12.4%)減少しました。[付表2](#)
- ・65歳以上の高齢者は20,673件で、前年度に比べ928件(4.7%)増加しました。相談全体に占める割合で見ると、3割近く(28.4%)が65歳以上の高齢者からの相談となりました。[付表2](#)

**付表1** 相談件数の年度推移



**付表2** 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	20,673	4,787	6.6%	19,745	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%	19,745	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%	19,745	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

- ・府では、府内の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談情報を専用の全国データベースシステム(PIO-NET)に登録することにより収集・蓄積しています。
- ・「付表1」及び「付表2」は、PIO-NETに登録された相談件数(令和5年5月31日現在)に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算しています。
- ・「付表3」から「付表25」は、PIO-NETに登録された相談件数(令和5年5月31日現在)です。

## 《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

・商品・役務別で見ると、最も多いのは「化粧品」の6,231件で、前年度に比べ2,574件（70.4%）増加しました。また、「健康食品」が2,247件で、前年度に比べ103件（4.8%）増加し、上位となりました。

付表3

・「化粧品」と「健康食品」の相談が多い要因は、「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回以上の継続購入が条件の「定期購入」になっていた。」という相談が多く寄せられたためです。付表5

付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
1	化粧品	6,231	3,657	70.4%	2,574
2	賃貸アパート・マンション	2,860	3,034	▲5.7%	▲174
3	健康食品	2,247	2,144	4.8%	103
4	エステティックサービス	1,975	786	151.3%	1,189
5	工事・建築	1,782	1,779	0.2%	3
6	移动通信サービス	1,742	2,096	▲16.9%	▲354
7	紳士・婦人洋服	1,470	1,612	▲8.8%	▲142
8	修理サービス	1,184	1,203	▲1.6%	▲19
9	インターネット接続回線	1,128	1,405	▲19.7%	▲277
10	電気	1,072	990	8.3%	82
11	自動車(自動二輪を含む)	942	940	0.2%	2
12	金融関連サービスその他	858	700	22.6%	158
13	フリーローン・サラ金	784	674	16.3%	110
14	内職・副業	779	971	▲19.8%	▲192
15	アダルト情報サイト	748	944	▲20.8%	▲196
16	携帯電話	733	807	▲9.2%	▲74
17	医療サービス	712	713	▲0.1%	▲1
18	出会い系サイト・アプリ	685	802	▲14.6%	▲117
19	行政サービス	643	643	0.0%	0
19	放送	643	540	19.1%	103
	その他	43,605	44,322	▲1.6%	▲717
	総相談件数	72,823	70,762	2.9%	2,061

付表4 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 細区分	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			
	18歳未満	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7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7パート・マンション	化粧品	賃貸7パート・マンション	健康食品	健康食品	健康食品	移动通信サービス	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7パート・マンション	工事・建築	移动通信サービス	工事・建築	移动通信サービス	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	移动通信サービス	アダルト情報サイト	健康食品	健康食品	移动通信サービス	化粧品
		45	15	24	189	190	286	330	113	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	移动通信サービス	賃貸7パート・マンション	工事・建築	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
		31	15	15	174	147	188	297	106	91	112	88	97	76

### 【定期購入（化粧品）の相談事例】

○ スマートフォンのネット広告から、初回980円で縛りなしというニキビ対策用美容液を注文した。2回目以降の解約は電話で申し出なければならないことになっているが、電話を数十回かけても繋がらない。2回目以降は高額になるので解約したい。（18歳）

➤ 相談対応と結果

当センターからも事業者に何度も電話をかけたところ繋がったので、相談内容を伝え、解約方法を電話受付と表示しているにもかかわらず数十回かけてもつながらないのは問題であると指摘した。事業者は、当センターからの電話があったことで解約受付とし、解約手続をすることになった。

- インターネット通販で定期購入のファンデーションを購入して使用したが、湿疹ができた。皮膚科で診てもらうとアレルギーが原因だと言われた。解約しようと事業者に電話をかけたが繋がらず、3回目が届いた後にやっと繋がった。4回目以降の解約はできたが、3回目の未使用の商品を返品したい。(60歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターから事業者に連絡し、相談者は皮膚障がいを発症したため、化粧品を継続使用できない状況であることを説明し、未使用品の返品依頼をしたところ、事業者は返品に応じ、請求は取り下げとなった。

【定期購入（健康食品）の相談事例】

- スマートフォンでダイエットサプリ 500円というネット広告を見つけ注文した。1回限りと思っていたが、商品の納品書に2回目の発送日の記載があり、定期購入だと気が付いた。2回目は約1万円もするので解約しようと事業者に電話をかけたが、「お待ちください」という自動音声はずっと流れ、解約できない。(70歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターから事業者に連絡を取り、相談者が解約申出のために電話をかけたが繋がらなかったことを伝えたと、事業者は解約に応じ、2回目は発送しないと回答があった。

■消費者の方々へのアドバイス

令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、インターネット通販の場合は「最終確認画面」（注文を確定する直前の画面）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事業者には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、定期購入の場合は回数、支払総額、解約条件など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

- ・「エステティックサービス」の相談件数が1,975件で、前年度に比べ1,189件（151.3%）増加し、上位になりました。新成人の18歳、19歳と20歳代では、最も多い相談となりました。相談件数が増加した理由は、脱毛エステサロンの倒産、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したためです。付表3,4
- ・有償での施術の期間または既定の回数以後は無償のアフターサービスを提供する「通い放題」と表示しているプランにおける中途解約の精算トラブルもめだちました。

【エステティックサービスの相談事例】

- 契約していた脱毛エステ店が5か月前に倒産していたことを知った。まだ3回しか施術を受けていない。契約金額は33万円だがクレジットで54回の分割払いにしている。クレジットの引落しを止めて、返金も求めたい。(18歳)

➤ 相談対応と結果

クレジット会社に支払停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。ただし、これはあくまでもクレジット代金の支払いの停止を主張できるものであり、エステの契約解除や既支払金の返還を主張できるものではないことを説明した。また、破産したエステ事業者の「破産債権者」となりうるが、破産管財人からの情報によると、この事案では債権者届を提出しても配当の見込みがないということを伝えた。

- お試し無料脱毛というネット広告で見つけエステ店に出向いたところ、2年間通い放題で約100万円のコースを勧められ、クレジットの分割払いで契約した。2か月間に4回施術した後、中途解約を申し出たら46万円を請求された。高額だとエステ店に苦情を言うと、契約書に、回数9回、単価11万円、有料の施術終了後はアフタ

サービスとして無料で提供すると記載しており、提供済み価格は44万円であると説明された。1回の単価が11万円もすることに、納得できない。(19歳)

➤ 相談対応と結果

当センターから事業者へ電話し、「2年間通い放題」という表示は、有料の契約期間が2年間と誤認させる表示であると指摘し、中途解約の精算方法を再検討するよう要望した。契約期間を2年間、提供済み期間を2か月間として精算することになり、提供済み価格83,300円と違約金2万円を合計した額を支払うことで、消費者も合意した。

■消費者の方々へのアドバイス

- ・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。長期間の契約は慎重にしましょう。
- ・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・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。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

- ・「移動通信サービス」に関する相談が1,742件で前年度に比べ354件(16.9%)減少、「インターネット接続回線」に関する相談は1,128件で前年度に比べ277件(19.7%)減少したものの、これらの通信契約の相談が上位となりました。[付表3](#)
- ・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ちました。

【移動通信サービスの相談事例】

- 高齢で認知症の症状がある母が商業施設の中で販売員に呼び止められ、携帯電話の契約先を変更させられた。解約して以前の契約先に戻させたい。(相談者40歳代、契約者80歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターから携帯電話会社に問い合わせたところ、ショップが別会社の格安スマホの代理店として契約変更を勧誘したことがわかった。初期契約解除制度による契約解除に応じるが、事務手数料がかかり、以前の契約先に戻すためには本人の来店が必要とのことだったので、携帯電話会社の回答内容を相談者に説明し、ショップへ出向く日時を調整するよう伝えた。

【インターネット接続回線の相談事例】

- 家電量販店でテレビなどの購入申込みの手続きで待たされている間に、インターネットの光回線の勧誘を受けた。長時間説明されて疲れたので帰りたいと告げたが勧誘が続き、仕方なく契約したが、解約したい。(70歳代)

➤ 相談対応と結果

契約書面を受領した日を含めて8日以内に初期契約解除通知を書面を出すようにアドバイスしたが、契約書面を受け取っていないとのことだった。当センターは事業者へ電話をし、勧誘継続行為は電気通信事業法により禁止されている問題勧誘であると指摘し、相談者が契約解除を希望していることを伝えた。事業者は、工事日が未定なので、契約書面の交付はこれからの予定だったが、当センターから電話があったことでキャンセルの受付とするとのことだった。後日事業者よりキャンセル手続きが完了したと報告があった。

■消費者の方々へのアドバイス

- ・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へ申し出ましょう。
- ・「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を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

- ・「修理サービス」の件数が1,184件で前年度に比べ19件(1.6%)減少したものの、上位になりました。

【附表3】

- ・相談が多い要因は、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の相談が多く寄せられたためです。

##### 【修理サービスの相談事例】

- 夜間にトイレが詰まり、ネットで修理サービスを検索した。上位にヒットした業者の広告に「トイレの詰まり通常1,580円が280円～」と表示されていたので、フリーダイヤルに電話して修理の依頼をした。簡単な作業では直らず、便器を取り外して通管作業をすると15万円かかると言われた。手持ちのお金がないと言うと、コンビニのATMで引き出せると言われた。その日のうちに直してもらいたかったので、お金を引き出して支払った。契約書には工事の明細が書かれているが、やはり高額だと思うので返金を希望する。(20歳代)

##### ➤ 相談対応と結果

広告での安価の表示に基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告での表示額と実際の請求額に相当の開きがある場合、消費者は実際の高額な価格での契約をする旨の明確な意思表示をしたとは言えず、クーリング・オフが可能であると考えられる。しかし、事業者は、相談者が訪問を依頼したこと、既に工事が終了していること、作業前に料金の提示をして了承を得ていたことなどを理由にクーリング・オフには応じなかったが、5万円を減額し、返金することで合意した。

##### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・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、出張費や見積り料の有無を確認しましょう。
- ・消費者が事業者に修理のための訪問を依頼した場合であっても、安価な広告の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。

#### 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

- ・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が22,475件で、前年度に比べ2,311件(11.5%)増加し、相談全体の30.9%を占めました。【附表6】
- ・「インターネット通販」に関する相談は、契約当事者の年代別で見ると、80歳未満の全ての年代で最も多くなり、80歳以上においても上位になりました。【附表5】
- ・「定期購入」に関する相談は、全ての年代で上位になりました。【附表5】
- ・80歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。【附表5】
- ・「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歳代の若者でめだちました。【附表5】暗号資産の投資商法もめだちました。【附表7,8,9】

【附表5】 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【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		
		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	テレビショッピング	
	17	9	18	225	162	243	366	160	129	209	184	180	131		

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。  
 ※1件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、1件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付されている場合、各々に対し1件ずつカウントしている。

付表6 インターネット通販の相談内容（インターネットオークション、フリマサービスを含む）

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
化粧品	5,264	2,804	87.7%	2,460
健康食品	1,496	1,342	11.5%	154
紳士・婦人洋服	1,137	1,260	▲9.8%	▲123
アダルト情報サイト	633	817	▲22.5%	▲184
出会い系サイト・アプリ	521	623	▲16.4%	▲102
その他	13,424	13,318	0.8%	106
計	22,475	20,164	11.5%	2,311

### 【インターネット通販の相談事例】

#### <化粧品>（再掲）

- スマートフォンのネット広告から、初回980円で縛りなしというニキビ対策用美容液を注文した。2回目以降の解約は電話で申し出なければならないことになっているが、電話を数十回かけても繋がらない。2回目以降は高額になるので解約したい。（18歳）
  - 相談対応と結果
 

当センターからも事業者に何度も電話をかけたところ繋がったので、相談内容を伝え、解約方法を電話受付と表示しているにもかかわらず数十回かけてもつながらないのは問題であると指摘した。事業者は、当センターからの電話があったことで解約受付とし、解約手続をすることになった。
- インターネット通販で定期購入のファンデーションを購入して使用したが、湿疹ができた。皮膚科で診てもらうとアレルギーが原因だと言われた。解約しようとして事業者に電話をかけたが繋がらず、3回目が届いた後にやっと繋がった。4回目以降の解約はできたが、3回目の未使用の商品を返品したい。（60歳代）
  - 相談対応と結果
 

当センターから事業者に連絡し、相談者は皮膚障がいを発症したため、化粧品を継続使用できない状況であることを説明し、未使用品の返品依頼をしたところ、事業者は返品に応じ、請求は取り下げとなった。

#### <健康食品>（再掲）

- スマートフォンでダイエットサプリ500円というネット広告を見つけ注文した。1回限りと思っていたが、商品の納品書に2回目の発送日の記載があり、定期購入だと気が付いた。2回目は約1万円もするので解約しようとして事業者に電話をかけたが、「お待ちください」という自動音声はずっと流れ、解約できない。（70歳代）
  - 相談対応と結果
 

当センターから事業者に連絡を取り、相談者が解約申出のために電話をかけたが繋がらなかったことを伝えたところ、事業者は解約に応じ、2回目は発送しないと回答があった。

#### <洋服>

- インターネット通販で、大幅値引きの表示のある洋服を注文した。指定された銀行口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。メールで督促したが返事がない。電話をかけたが、まったく別のところに繋がった。詐欺業者に提供した個人情報が悪用されないか心配だ。（20歳代）
  - 相談対応と結果
 

詐欺サイトと考えられるので、振り込め詐欺等の被害に遭った場合の振込先銀行の電話連絡先に被害の内容を伝え、口座の凍結を申し出るよう伝えた。また、警察に被害届を出すようアドバイスした。詐欺業者に提供した個人情報を取り戻すことはできないが、不安であればメールアドレスや電話番号など変更できるものは変更することをアドバイスした。

#### ■消費者の方々へのアドバイス

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で利用しましょう。



## 【家庭訪販の相談事例】

### <工事・建築>

- 昨年、知人の紹介で排水溝の修理を依頼した業者が、9日前に無料で床下点検をすると訪問してきた。点検後、「床下に水溜まりがある。温水器の給水管から漏れており、大変なことになる」と言われて50万円の配管工事を勧められ、クレジットの2回分割払いで契約した。しかし、温水器は問題なく使用できているし、工事代が高額なので不審になった。契約書にはクーリング・オフの記載があり、8日を過ぎているが解約したい。  
(70歳代)

#### > 相談対応と結果

当センターは、相談者から契約書等を送付してもらい、事業者にお問い合わせしたところ、契約解除に応じることだったので、消費者に工事業者とクレジット会社に契約解除通知を出すようアドバイスした。

### <新聞>

- もうすぐ90歳になる高齢の認知症の母が、訪問販売で新聞の購読契約を父の名義でした。購読期間は4か月先から2年間である。父から解約したいと相談されたが、クーリング・オフ期間を過ぎている。どうしたらよいか。(相談者50歳代、契約者80歳代)

#### > 相談対応と結果

相談者に契約書を送付してもらい、契約内容を確認した。もうすぐ90歳になる認知症の高齢者に対し、4か月後の先付(先の日にちから配達すること)で、しかも購読期間2年間の契約を勧誘することは不適切ではないかと新聞公正取引協議会に問題点を指摘した。新聞公正取引協議会の斡旋により、本契約は契約解除となった。

### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・無料または格安でサービスをしますと訪問してきた業者が「工事をしないと大変」などと勧誘する「点検商法」に関するトラブルが起きています。事業者の説明をうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう。
- ・家屋の修理の必要がある場合は、複数の業者から見積もりを取り、信頼できる業者に依頼するようにしましょう。
- ・新聞の長期契約や、契約日の数年先から配達される契約は避け、先の見通せる範囲で契約しましょう。

## 【サイドビジネス商法の相談事例】

### <内職・副業>

- SNSで「メールを送信するだけで稼げる」という広告を見つけた。メールでの悩み相談に返事をする仕事だったが、登録するためにポイント2,000円分が必要とのことだったのでデビットカードで決済した。登録後に仕事に関する情報商材を入手する必要があるとメッセージが届き、18,000円分をデビットカードで決済した。しかし、稼ぐために必要な情報が提供されず、仕事をする事ができない。詐欺にあったようだ。返金を求めたい。  
(19歳)

#### > 相談対応と結果

メッセージのやり取り等を添付した経緯書と契約解除通知書を作成し、販売業者、デビットカード発行会社、決済代行業者に送付するよう助言した。通知後、当センターから販売業者に連絡し、儲からないのに儲かると告げるのは不実告知に該当し、取消しの対象となることを主張した。決済代行業者が海外事業者だったためドル建てでの精算となったが、ほぼ全額返金された。

### <暗号資産取引>

- 副業を探していたところ、5日前にSNSで知り合った人から「初心者でも初月から30万円以上儲かる。詳しい内容は18,000円の情報商材を購入したら説明する」と勧誘された。クレジットカード決済で購入後、事業者からSNSの通話機能で電話があり、「暗号資産売買取引をプロが行うので、あなたは1日5分程度の作業で儲かるが、コンサルティング契約が必要で、一番安いコースは12万円」と説明された。クレジットカード決済をしたが、本当に儲かるのか不審になった。クーリング・オフしたい。(20歳代)

#### > 相談対応と結果

電話勧誘販売に該当するので、経緯書を作成し、販売業者にはクーリング・オフの通知を、クレジットカード会社には支払停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。決済代行業者と交渉したところ、販売業者は請求を取り下げた。

付表7 暗号資産関連相談件数年度推移

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	286	181	234	474	417

付表8 暗号資産関連相談内容

金融関連サービス (暗号資産交換業との取引)	138
ファンド型投資商品	125
デリバティブ取引	32
金融コンサルティング	21
内職・副業	16
その他	85
計	417

付表9 暗号資産関連販売購入形態

通信販売	236
マルチ・マルチまがい	71
電話勧誘販売	31
訪問販売	13
店舗購入	5
その他無店舗	3
不明	58
計	417

■消費者の方々へのアドバイス

- ・「簡単に儲かる」という広告や、SNS等で知り合った人からの儲け話を安易に信じないようにしましょう。「儲けるために必要」などと言われ、お金を請求されたら要注意です。
- ・お金を支払ったとたん相手方と連絡が取れなくなることもあり、被害の回復が困難になります。
- ・クレジットカード決済や消費者金融での借金を勧められた場合は、「契約しない」とはっきり断りましょう。
- ・暗号資産は、国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやり取りされる電子データで、価格が変動し、価格が暴落し損をするリスクがあります。
- ・暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が義務付けられているので、登録の有無などの情報を確認しましょう。無登録業者との取引は詐欺の可能性があります、連絡が取れない場合は被害の回復が困難です。
- ・暗号資産の投資の勧誘を受けても、取引内容やリスクが十分に理解できなければ、契約しないようにしましょう。

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」に関する相談は96件で、件数は少ないものの、前年度に比べ39件(68.4%)増加しました。最も多かったのは「占いサイト」36件で、次に多かったのは「祈祷サービス」24件でした。

付表10, 11, 12

【**占いサイトの相談事例**】

- スマートフォンで「無料占い」という広告を見つけ、生年月日などの個人情報を入力して占いサイトに登録すると、複数の占い師から毎日のように「あなたは幸せになる資格がある」などというメッセージが届いた。占い師とやり取りするために何度もポイントを購入し、1か月で100万円を支払ってしまった。退会を申し出ると、過去の占い内容が消去され、以前より不幸になった気がする。返金してほしい。(50歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターから相談者に、占いサイト運営業者に対し経緯書と契約取消し通知を、クレジットカード会社には支払い停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。やり取りが消去され証拠不十分であったが、当センターから占いサイト運営業者に、相談者が不安を抱えていることに乗じて高額な支払いをさせる靈感商法であると指摘し、消費者契約法による取消しを主張した。占いサイト運営業者は、不安をあおるような占いはしていないと強く主張したが、クレジットカード決済額を占いサイト運営業者が返金することで合意した。

付表10 開運商法関連相談件数年度推移

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
件数	52	53	47	57	96

付表11 開運商法前年度比

令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
96	57	68.4%	39

付表12 開運商法相談内容

占いサイト	36
祈祷サービス	24
つぼ	3
仏具・神具類	3
精神修養講座	3

■消費者の方々へのアドバイス

- ・無料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付けましょう。

7. 危害に関する相談は「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（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）は1,050件で、前年度に比べ126件（13.6%）増加しました。最も多かった「化粧品」による危害は356件で、前年度に比べ67件（23.2%）増加しました。「健康食品」と「医療サービス」による健康被害もめだちました。

付表13

・危険に関する相談（危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談）は182件で、前年度に比べ7件（4.0%）増加しましたが、「自動車（自動二輪車を含む）」がめだちました。付表14

付表13 危害件数

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
化粧品	356	289	23.2%	67
健康食品	88	74	18.9%	14
医療サービス （うち美容医療）	88 (67)	80 (60)	10.0% (11.7%)	8 (7)
エステティックサービス	41	39	5.1%	2
美容院（パーマ）	37	19	94.7%	18
歯科治療 （うち美容医療）	30 (5)	34 (3)	▲11.8% (66.7%)	▲4 (2)
外食	25	16	56.3%	9
整体	25	22	13.6%	3
洗濯用洗剤	22	11	100.0%	11
賃貸アパート・マンション	20	12	66.7%	8
その他	318	328	▲3.0%	▲10
計	1,050	924	13.6%	126

付表14 危険件数

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減率	増減数
自動車（自動二輪を含む）	20	22	▲9.1%	▲2
調理食品	8	3	166.7%	5
家具類	7	3	133.3%	4
ヘアケア用具	7	7	0.0%	0
電子レンジ類	7	5	40.0%	2
室内照明器具	6	2	200.0%	4
ルームエアコン	5	2	150.0%	3
菓子類	5	1	400.0%	4
魚介類	5	5	0.0%	0
扇風機	4	2	100.0%	2
工事・建築	4	3	33.3%	1
その他	104	120	▲13.3%	▲16
計	182	175	4.0%	7

【危害に関する相談事例】

＜化粧品＞（再掲）

- インターネット通販で定期購入のファンデーションを購入して使用したが、湿疹ができた。皮膚科で診てもらおうとアレルギーが原因だと言われた。解約しようとして業者に電話をかけたが繋がらず、3回目が届いた後にやっと繋がった。4回目以降の解約はできたが、3回目の未使用の商品を返品したい。（60歳代）
- 相談対応と結果  
当センターから業者に連絡し、相談者は皮膚障がいが発症したため、化粧品を継続使用できない状況であることを説明し、未使用品の返品依頼をしたところ、事業者は返品に応じ、請求は取り下げとなった。

＜医療サービス（美容医療）＞

- 顔のシミ取り放題コースでレーザーによる施術を4回受けたが薄いシミが取れなかったため、違う種類のピコレーザーを勧められ施術を受けた。シミはめだたなくなったが、顔が全体的に黒ずんだ。施術ミスなのだろうか。（20歳代）
- 相談対応と結果  
施術内容については、公益社団法人日本美容医療協会美容医療相談室を案内した。補償については、施術前の状況や施術内容がわかる証拠を揃え、法律相談を受けるようアドバイスした。

【危険に関する相談事例】

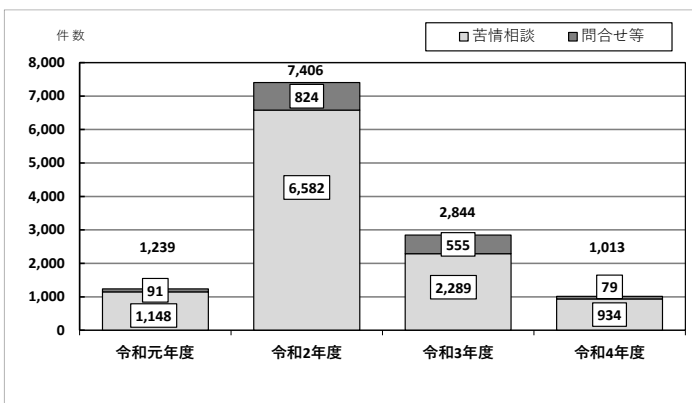
＜自動車＞

- 3年半前に300万円で購入した新車が走行中にガタガタと振動し、エンジンランプが点灯した。ディーラーに見てもらったところ、3年の保証期間が過ぎているので有償修理になり、エンジン交換費用約100万円かかると言われた。同じ車種でリコールが出ているはずだと言ったが、リコール対象型式ではないと言われた。納得できない。
- 相談対応と結果  
当センターでもリコール情報を確認したが、型式が違っていた。今回のエンジンの不具合の原因について、メーカー本社のお客様相談室にも相談するよう伝えた。また、自動車製造物責任相談センターを案内した。

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は1,013件で前年度に比べ1,831件（64.4%）減少しました。最も多かったのは、旅行代理業105件で、全国旅行支援の適用に関する相談がめだちました。付表15, 16

付表15 新型コロナウイルス関連の相談件数年度推移



付表16 相談の内容（上位10位）

順位	商品・役務	件数
1	旅行代理業	105
2	保健衛生用品 (うちマスク)	95 (66)
3	医療サービス	50
4	行政サービス	41
5	航空サービス	39
6	魚介類	36
7	医療機器	28
8	エステティックサービス	27
9	賃貸アパート・マンション	25
10	スポーツ・健康教室	24

【旅行代理業の相談事例】

- 全国旅行支援を利用しようと思い、旅行予約サイトから旅行の申込みをした。旅行支援開始後すぐに上限に達したようで、後日対象外になったことがわかったので旅行をキャンセルしたところ、キャンセル料がかかった。旅行会社にキャンセル料の返還を求めるメールを送ったが、回答がない。納得できない。（40歳代）

➤ 相談対応と結果

当センターから当該旅行会社に問い合わせたところ、「旅行支援に関する問い合わせが殺到しているため、個別の対応ができずヘルプページでの対応をお願いしていたが、現在個別対応ができる可能性があるため、予約番号を記載してメールを送ってほしい。ただし、キャンセル料の返還には応じられない」とのことだった。相談者にその旨を伝え、納得できない場合は、旅行業協会相談窓口にご相談するよう案内した。

【保健衛生用品（マスク）の相談事例】

○ インターネット通販で高性能マスクを注文し、1か月後に届く予定だったが、届かない。問い合わせのメールをすると納品が遅れているという返信があったが、その後も届かない。再度メールをしたが返信がなく、電話をしたが音声ガイダンスが流れ、ネット上からの手続きを案内するだけだ。クレジットカード決済をしたが、解約したい。（40歳代）

➤ 相談対応と結果

販売店に対して債務不履行を理由に契約解除を書面で通知すること、クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を送付することをアドバイスした。

《若年者層と高齢者層の相談の特徴》

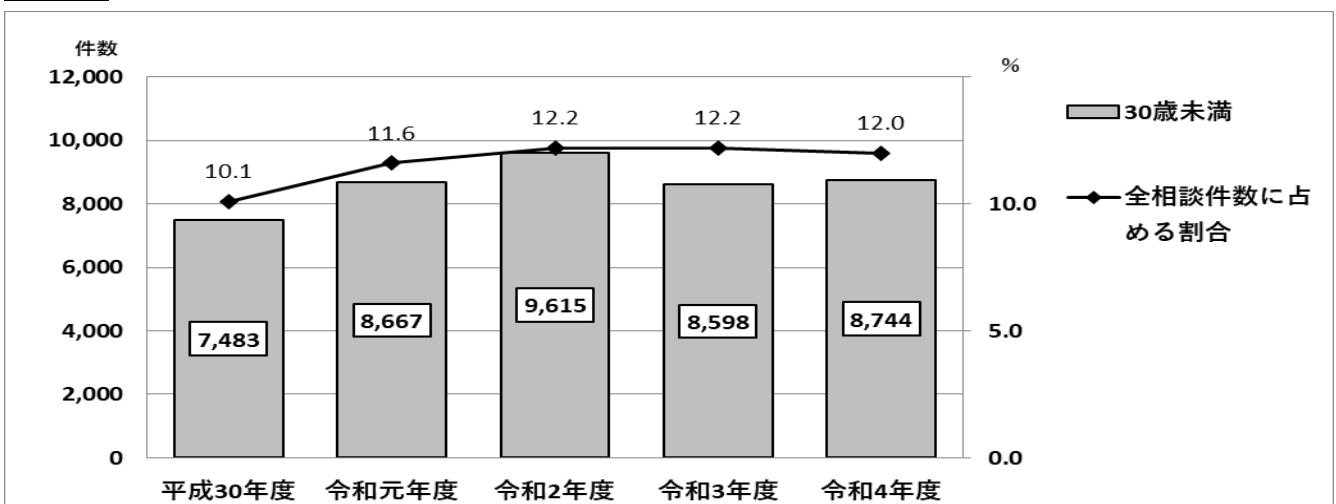
1. 30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

【若年者の相談状況】

- ・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%）増加し、相談全体に占める割合は12.0%となり、横ばいとなりました。付表2
- ・商品・役務別で最も多い相談は「エステティックサービス」で1,344件でした。相談全体に占める若年者の割合は、「エステティックサービス」1,344件（68.1%）、「インターネットゲーム」354件（68.1%）、「内職・副業」406件（52.1%）が高くなっています。付表18
- ・販売購入形態別の若年者の相談状況で見ると、「通信販売」が3,527件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が42.8%と高くなっています。

付表19

付表17 若者の相談件数と全相談件数に占める割合（30歳未満）



付表18 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

	30歳未満				全体	全体に占める割合
		うち19歳	うち18歳	うち18歳未満		
総件数	8,744	502	350	865	72,823	12.0%
エステティックサービス	1,344	85	43	9	1,975	68.1%
賃貸アパート・マンション	556	10	12	1	2,860	19.4%
内職・副業	406	24	14	5	779	52.1%
化粧品	360	33	16	122	6,231	5.8%
インターネットゲーム	354	10	4	296	520	68.1%
出会い系サイト・アプリ	233	36	15	8	685	34.0%
紳士・婦人洋服	214	15	17	19	1,470	14.6%
健康食品	207	14	15	76	2,247	9.2%
電気	152	3	7	0	1,072	14.2%
娯楽等情報配信サービス	150	6	4	31	614	24.4%

付表19 若者の相談の多い販売購入形態

	30歳未満				全体	全体に占める割合
		うち19歳	うち18歳	うち18歳未満		
総件数	8,744	502	350	865	72,823	12.0%
通信販売	3,527	225	177	730	29,254	12.1%
店舗購入	2,977	161	103	72	16,943	17.6%
訪問販売	523	25	22	2	5,370	9.7%
電話勧誘販売	353	25	9	2	2,474	14.3%
マルチ・マルチまがい	212	3	2	0	495	42.8%
その他無店舗	45	2	6	2	478	9.4%
ネガティブオプション	42	3	2	11	377	11.1%
訪問購入	12	3	0	0	457	2.6%
不明	1,053	55	29	46	16,975	6.2%

## 【若年者の相談事例】

## &lt;エステティックサービス&gt; (再掲)

- 契約していた脱毛エステ店が5か月前に倒産していたことを知った。まだ3回しか施術を受けていない。契約金額は33万円だがクレジットで54回の分割払いにしている。クレジットの引落としを止めて、返金も求めたい。(18歳)

## ➤ 相談対応と結果

クレジット会社に支払停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。ただし、これはあくまでもクレジット代金の支払いの停止を主張できるものであり、エステの契約解除や既支払金の返還を主張できるものではないことを説明した。また、破産したエステ事業者の「破産債権者」となりうるが、破産管財人からの情報によると、この事案では債権者届を提出しても配当の見込みがないということを伝えた。

- お試し無料脱毛というネット広告で見つけエステ店に出向いたところ、2年間通い放題で約100万円のコースを勧められ、クレジットの分割払いで契約した。2か月間に4回施術した後、中途解約を申し出たら46万円を請求された。高額だとエステ店に苦情を言うと、契約書に、回数9回、単価11万円、有料の施術終了後はアフターサービスとして無料で提供すると記載しており、提供済み価格は44万円であると説明された。1回の単価が11万円もすることに、納得できない。(19歳)

➤ 相談対応と結果

当センターから事業者へ電話し、「2年間通い放題」という表示は、有料の契約期間が2年間と誤認させる表示であると指摘し、中途解約の精算方法を再検討するよう要望した。契約期間を2年間、提供済み期間を2か月間として精算することになり、提供済み価格83,300円と違約金2万円を合計した額を支払うことで、消費者も合意した。

<化粧品> (再掲)

○ スマートフォンのネット広告から、初回980円で縛りなしというニキビ対策用美容液を注文した。2回目以降の解約は電話で申し出なければならないことになっているが、電話を数十回かけても繋がらない。2回目以降は高額になるので解約したい。(18歳)

➤ 相談対応と結果

当センターからも事業者へ何度も電話をかけたところ繋がったので、相談内容を伝え、解約方法を電話受付と表示しているにもかかわらず数十回かけてもつながらないのは問題であると指摘した。事業者は、当センターからの電話があったことで解約受付とし、解約手続きをすることになった。

<内職・副業> (再掲)

○ SNSで「メールを送信するだけで稼げる」という広告を見つけた。メールでの悩み相談に返事をする仕事だったが、登録するためにポイント2,000円分が必要とのことだったのでデビットカードで決済した。登録後に仕事に関する情報商材を入手する必要があるとメッセージが届き、18,000円分をデビットカードで決済した。しかし、稼ぐために必要な情報が提供されず、仕事をする事ができない。詐欺にあったようだ。返金を求めたい。(19歳)

➤ 相談対応と結果

メッセージのやり取り等を添付した経緯書と契約解除通知書を作成し、販売業者、デビットカード発行会社、決済代行業者に送付するよう助言した。通知後、当センターから販売業者に連絡し、儲からないのに儲かると告げるのは不実告知に該当し、取消しの対象となることを主張した。決済代行業者が海外事業者だったためドル建てでの精算となったが、ほぼ全額返金された。

<暗号資産取引> (再掲)

○ 副業を探していたところ、5日前にSNSで知り合った人から「初心者でも初月から30万円以上儲かる。詳しい内容は18,000円の情報商材を購入したら説明する」と勧誘された。クレジットカード決済で購入後、事業者からSNSの通話機能で電話があり、「暗号資産売買取引をプロが行うので、あなたは1日5分程度の作業で儲かるが、コンサルティング契約が必要で、一番安いコースは12万円」と説明された。クレジットカード決済をしたが、本当に儲かるのか不審になった。クーリング・オフしたい。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

電話勧誘販売に該当するので、経緯書を作成し、販売業者にはクーリング・オフの通知を、クレジットカード会社には支払停止の抗弁書を送付するようアドバイスした。決済代行業者と交渉したところ、販売業者は請求を取り下げた。

<修理サービス> (再掲)

○ 夜間にトイレが詰まり、ネットで修理サービスを検索した。上位にヒットした業者の広告に「トイレの詰まり通常1,580円が280円～」と表示されていたので、フリーダイヤルに電話して修理の依頼をした。簡単な作業では直らず、便器を取り外して通管作業をすると15万円かかると言われた。手持ちのお金がないと言うと、コンビニのATMで引き出せると言われた。その日のうちに直してもらいたかったので、お金を引き出して支払った。契約書には工事の明細が書かれているが、やはり高額だと思うので返金を希望する。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

広告での安価の表示に基づいて消費者が訪問を依頼したところ、広告での表示額と実際の請求額に相当の開きがある場合、消費者は実際の高額な価格での契約をする旨の明確な意思表示をしたとは言えず、クーリング・オフが可能であると考えられる。しかし、事業者は、相談者が訪問を依頼したこと、既に工事が終了していること、作業前に料金の提示をして了承を得ていたことなどを理由にクーリング・オフには応じなかったが、5万円を減額し、返金することで合意した。

## <インターネットゲーム>

○ 以前、中学生の子どもがスマートフォンに親のクレジットカード番号を入力してSNSのスタンプを買ってあげたことがある。その際、無断で課金しないように約束させていた。しかし、その後ゲームや漫画アプリを利用し始め、最初はキャリア決済で1万円、その後はクレジットカード決済で4か月間に合計103万円を課金していた。クレジットカードの明細をWebで確認するのを怠っており、クレジットカード会社から残高不足の連絡があり、初めて気づいた。高額なので返金してもらえないだろうか。(相談者40歳代、契約者10歳代)

### ➤ 相談対応と結果

相談者に経緯書と取引一覧を作成して当センターに送付するよう伝えた。また、クレジットカード会社に支払停止の抗弁書を送付するよう助言した。当センターはプラットフォームに経緯書と取引一覧を送付して未成年の取消しを依頼したところ、子どもが課金できないように設定して管理し、二度と未成年者取消しによる返金を申請しないという親の誓約書の提出を求められた。それに応じた結果、プラットフォームから全額返金された。

### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・ 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行いましょう。  
特にインターネット通販の場合は、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、解約条件を確認しましょう。また、「最終確認画面」を証拠として保存しておきましょう。
  - ・ サイドビジネス商法・マルチ商法の被害を防ぐには、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でも毅然と断りましょう
- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口、もしくは消費者ホットライン「188(いやや!)」に相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手法などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>

## トピックス 新成人の18歳・19歳の消費生活相談の状況

### (1) 前年度に比べ24.7%増加

令和4年4月1日から成年になった18歳または19歳の相談件数は852件で、前年度に比べ169件(24.7%)増加しました。相談全体に占める割合は1.2%となり、ほぼ横ばいとなっています。

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
18歳・19歳	751	822	926	683	852
全体相談件数	73,808	74,486	78,636	70,762	72,823
全相談件数に占める割合	1.0%	1.1%	1.2%	1.0%	1.2%

### (2) 美容とサイドビジネスに関する相談が多い

- ・ 商品別で見ると、「エステティックサービス」が最も多くなり、18歳または19歳の相談件数全体の15.0%を占めました。これは、脱毛エステサロンの倒産、閉店によるトラブルが急増したためです。
- ・ 「出会い系サイト・アプリ」が51件で上位になっていますが、異性の悩みを聞くと報酬が得られるという「サイドビジネス商法」のトラブルがめだちました。簡単に報酬が得られると勧誘され情報商材などを購入させられる「内職・副業」も上位になりました。
- ・ インターネット通販による「化粧品」や「健康食品」の「定期購入」のトラブルが多く寄せられました。
- ・ インターネット通販の相談が最も寄せられましたが、エステティックサービスの相談が急増したため店舗購入も多くなりました。



○相談の多い商品・役務

順位		18歳・19歳	全体	全体に占める割合
	総件数	852	72,823	1.2%
1	エステティックサービス	128	1,975	6.5%
2	出会い系サイト・アプリ	51	685	7.4%
3	化粧品	49	6,231	0.8%
4	内職・副業	38	779	4.9%
5	紳士・婦人洋服	32	1,470	2.2%
6	健康食品	29	2,247	1.3%
7	賃貸アパート・マンション	22	2,860	0.8%
8	自動車（自動二輪を含む）	18	942	1.9%
9	コンサート（チケット）	16	218	7.3%
10	携帯電話	15	733	2.0%
10	移動通信サービス	15	1,742	0.9%

○販売購入形態

	18歳・19歳	全体	全体に占める割合
総件数	852	72,823	1.2%
通信販売	402	29,254	1.4%
店舗購入	264	16,943	1.6%
訪問販売	47	5,370	0.9%
電話勧誘販売	34	2,474	1.4%
その他無店舗	8	478	1.7%
マルチ・マルチまがい	5	495	1.0%
ネガティブオプション	5	377	1.3%
訪問購入	3	457	0.7%
不明	84	16,975	0.5%

○相談の多い販売方法・手口

相談の多い販売方法・手口を見ると、インターネット通販が最も多く、次いで定期購入、サイドビジネス商法、電話勧誘販売等が上位になりました。

順位		18歳・19歳
	総件数	852
1	インターネット通販	317
2	定期購入	66
3	サイドビジネス商法	47
4	電話勧誘販売	34
5	無料商法	26
5	代引配達	26
7	家庭訪販	21
8	ショートメッセージ	19
9	サブスクリプション	14
10	偽サイト	12

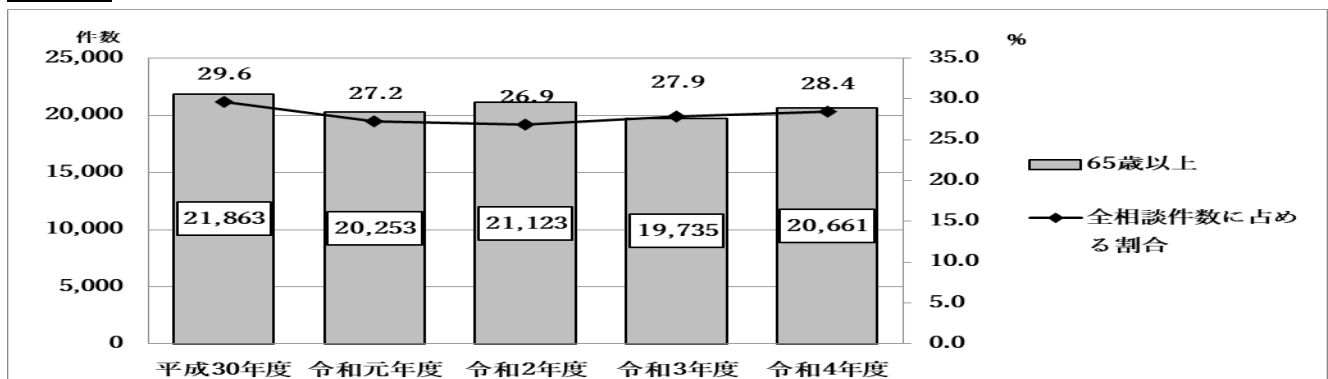
※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。

※1件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、1件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付されている場合、各々に対し1件ずつカウントしている。

## 2. 65歳以上の高齢者の相談の割合は横ばい

- ・65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は20,673件で、前年度に比べ928件(4.7%)増加し、相談全体に占める割合は28.4%となり、ほぼ横ばいとなりました。[付表2](#)
- ・商品・役務別で最も多い相談は「化粧品」で2,037件でした。相談全体に占める高齢者の割合は、「社会保険」(健康保険の還付金詐欺等)390件(74.6%)、「新聞」329件(64.0%)が高くなっています。[付表21](#)
- ・販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が7,308件で最も多くなりました。相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が59.1%、「訪問販売」が45.6%と高くなりました。[付表22](#)
- ・認知症等の高齢者の相談は619件(前年度605件)で、65歳以上の相談全体に占める割合は3.0%でした。なお、本人以外からの相談が77.9%となっています。[付表23, 24, 25](#)

**付表20** 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(65歳以上)



**付表21** 高齢者の相談の多い商品・役務(上位10位)

順位		65歳以上	全体	全体に占める割合
	総件数	20,661	72,823	28.4%
1	化粧品	2,037	6,231	32.7%
2	健康食品	773	2,247	34.4%
3	工事・建築	697	1,782	39.1%
4	移動通信サービス	619	1,742	35.5%
5	修理サービス	410	1,184	34.6%
6	社会保険	390	523	74.6%
7	電気	347	1,072	32.4%
8	インターネット接続回線	344	1,128	30.5%
9	新聞	329	514	64.0%
10	放送	314	643	48.8%

**付表22** 高齢者の相談の多い販売購入形態

	65歳以上	全体	全体に占める割合
総件数	20,661	72,823	28.4%
通信販売	7,308	29,254	25.0%
店舗購入	4,050	16,943	23.9%
訪問販売	2,448	5,370	45.6%
電話勧誘販売	873	2,474	35.3%
訪問購入	270	457	59.1%
その他無店舗	193	478	40.4%
ネガティブオプション	119	377	31.6%
マルチ・マルチまがい	68	495	13.7%
不明	5,332	16,975	31.4%

＜認知症等の高齢者に関する相談＞ ※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

付表 23 相談件数

	令和4年度	令和3年度
認知症等の高齢者の相談件数	619	605
契約者が相談者と同一	136	142
契約者が相談者と異なる	482	459
不明	1	4

付表 24 相談の多い商品・役務

1	健康食品	73
2	新聞	47
3	工事・建築	37
4	化粧品	36
5	魚介類	27

付表 25 販売購入形態

訪問販売	217
通信販売	126
店舗購入	92
電話勧誘販売	67
その他無店舗	13
訪問購入	11
マルチ・マルチまがい	4
ネガティブオプション	0
不明	89

【高齢者の相談事例】

＜化粧品＞（再掲）

- インターネット通販で定期購入のファンデーションを購入して使用したが、湿疹ができた。皮膚科で診てもらったところ、アレルギーが原因だと言われた。解約しようとして業者に電話をかけたが繋がらず、3回目が届いた後にやっと繋がった。4回目以降の解約はできたが、3回目の未使用の商品を返品したい。（60歳代）
- 相談対応と結果  
当センターから業者に連絡し、相談者は皮膚障がいを発症したため、化粧品を継続使用できない状況であることを説明し、未使用品の返品依頼をしたところ、事業者は返品に応じ、請求は取り下げとなった。

＜健康食品＞（再掲）

- スマートフォンでダイエットサプリ 500円というネット広告を見つけ注文した。1回限りと思っていたが、商品の納品書に2回目の発送日が2週間後と記載があり、定期購入ということに気づいた。2回目は約1万円もするので業者に電話をかけたが、「お待ちください」という自動音声しか流れず、解約の申出ができない。（70歳代）
- 相談対応と結果  
当センターから事業者へ連絡を取り、相談者が解約申出のために電話をかけたが繋がらなかったことを伝えたところ、事業者は解約に応じ、2回目は発送しないと回答があった。

＜工事・建築＞（再掲）

- 昨年、知人の紹介で排水溝の修理を依頼した業者が、9日前に無料で床下点検をされると訪問してきた。点検後、「床下に水溜まりがある。温水器の給水管から漏れており、大変なことになる」と言われて50万円の配管工事を勧められ、クレジットの2回分割払いで契約した。しかし、温水器は問題なく使用できているし、工事代が高額なので不審になった。契約書にはクーリング・オフの記載があり、8日を過ぎていたが解約したい。（70歳代）
- 相談対応と結果  
当センターは、相談者から契約書等を送付してもらい、事業者にお問い合わせしたところ、契約解除に応じるとのことだったので、消費者に工事業者とクレジット会社に契約解除通知を出すようアドバイスした。

＜移動通信サービス＞（再掲）

- 高齢で認知症の症状がある母が商業施設の中で販売員に呼び止められ、携帯電話の契約先を変更させられた。解約して以前の契約先に戻させたい。（相談者40歳代、契約者80歳代）

➤ 相談対応と結果

当センターから携帯電話会社に問い合わせたところ、ショップが別会社の格安スマホの代理店として契約変更を勧誘したことがわかった。初期契約解除制度による契約解除に応じるが、事務手数料がかかり、以前の契約先に戻すためには本人の来店が必要とのことだったので、携帯電話会社の回答内容を相談者に説明し、ショップへ出向く日時を調整するよう伝えた。

＜インターネット接続回線＞（再掲）

- 家電量販店でテレビなどの購入申込みの手続きで待たされている間に、インターネットの光回線の勧誘を受けた。長時間説明されて疲れたので帰りたいと告げたが勧誘が続き、仕方なく契約したが、解約したい。  
(70 歳代)

➤ 相談対応と結果

契約書面を受領した日を含めて 8 日以内に初期契約解除通知を書面で出すようにアドバイスしたが、契約書面を受け取っていないとのことだった。当センターは事業者に電話をし、勧誘継続行為は電気通信事業法により禁止されている問題勧誘であると指摘し、相談者が契約解除を希望していることを伝えた。事業者は、工事日が未定なので、契約書面の交付はこれからの予定だったが、当センターから電話があったことでキャンセルの受付とするとのことだった。後日事業者よりキャンセル手続きが完了したと報告があった。

＜新聞＞（再掲）

- もうすぐ 90 歳になる高齢の認知症の母が、訪問販売で新聞の購読契約を父の名義でした。購読期間は 4 か月先から 2 年間である。父から解約したいと相談されたが、クーリング・オフ期間を過ぎている。どうしたらよいか。（相談者 50 歳代、契約者 80 歳代）

➤ 相談対応と結果

相談者に契約書を送付してもらい、契約内容を確認した。もうすぐ 90 歳になる認知症の高齢者に対し、4 か月後の先付（先の日にちから配達すること）で、しかも購読期間 2 年間の契約を勧誘することは不適切ではないかと新聞公正取引協議会に問題点を指摘した。新聞公正取引協議会の斡旋により、本契約は契約解除となった。

＜健康保険料の還付金詐欺＞

- 市役所の健康保険課から「65 歳以上の人に健康保険料の還付金があるので、書類を送ったが返事がまだ届いていません」と電話がかかってきた。銀行で手続きをしてもらえらることになり、連絡のために携帯電話番号を伝えてしまったが、不審だ。（70 歳代）

➤ 相談対応と結果

還付金詐欺について情報提供した。今後電話で銀行口座番号等を聞き出されるおそれがあるので、対応しないようにアドバイスした。

※この概要に掲載された事例やアドバイスは編集当時の法令に基づくものであり、その後の法令改正により事情が変わる可能性があります。この概要に掲載された情報をご利用の際は、最新の情報をご確認の上ご利用ください。

■消費者の方々へのアドバイス

【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にご相談しましょう。

【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。
- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口、もしくは消費者ホットライン「188（いやや!）」にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次の URL から登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>