

令和4年度
消費生活相談の状況
(山口県消費生活センターの相談状況)

令和5年7月
山口県消費生活センター

〈目 次〉

1 相談概要

(1) 相談件数	1
(2) 年代別の相談件数	1
(3) 男女別の相談件数	1
(4) 販売購入形態別の相談件数	2
(5) 商品別分類別の相談件数	2
(6) 相談の多い商品別分類別の相談件数	3
(7) 内容別の相談件数	3
(8) 振り込め詐欺の相談件数	3
(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数	3
(10) 危害・危険に関する情報	3

2 相談の傾向と特徴

4

3 令和4年度の主な相談事例

6

■令和4年度消費生活相談の状況(個表)

11

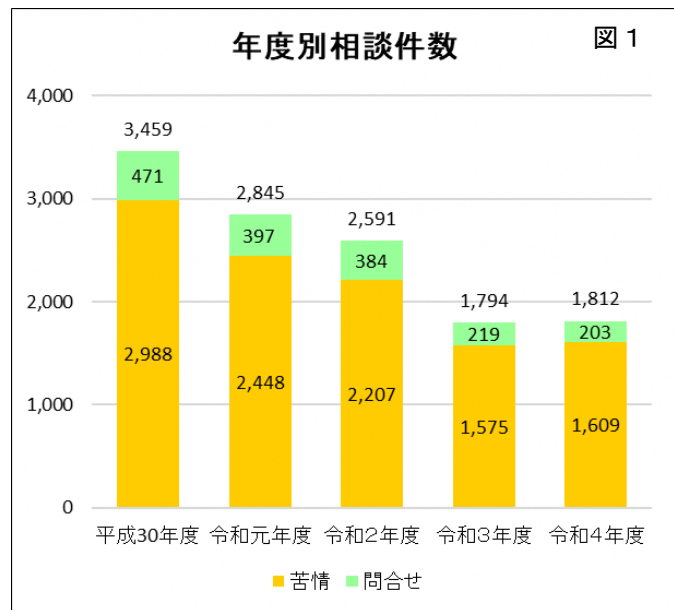
、

1 相談概要

(1) 相談件数 (表1) (図1)

令和4年4月から令和5年3月までに、山口県消費生活センターが受け付けた相談の件数は1,812件で、前年度(1,794件)に比べ18件増加し、前年度の約101.0%となりました。

相談のうち、苦情相談は1,609件で、前年度(1,575件)に比べ34件増加し、前年度の約102.2%となりました。

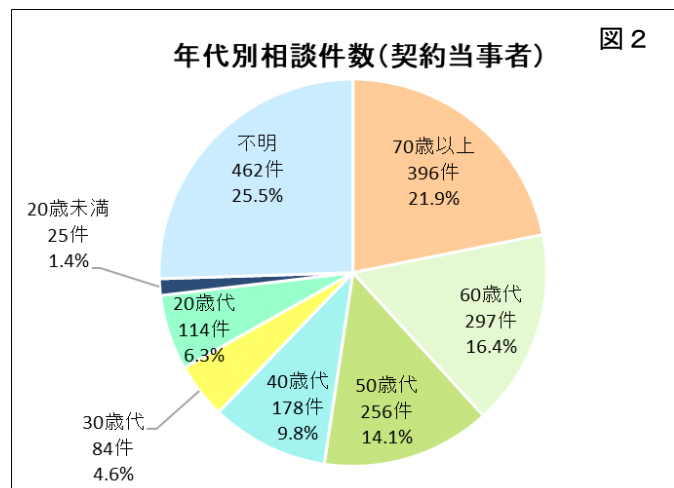


(2) 年代別の相談件数 (表2) (図2)

相談における契約当事者※を年代別にみると、70歳以上が396件で各年代の中で最も多く、次いで60歳代、50歳代、40歳代、20歳代、30歳代、20歳未満の順となっています。

また、契約当事者が65歳以上の高齢者である相談は547件で、全体の30.2%を占めています。

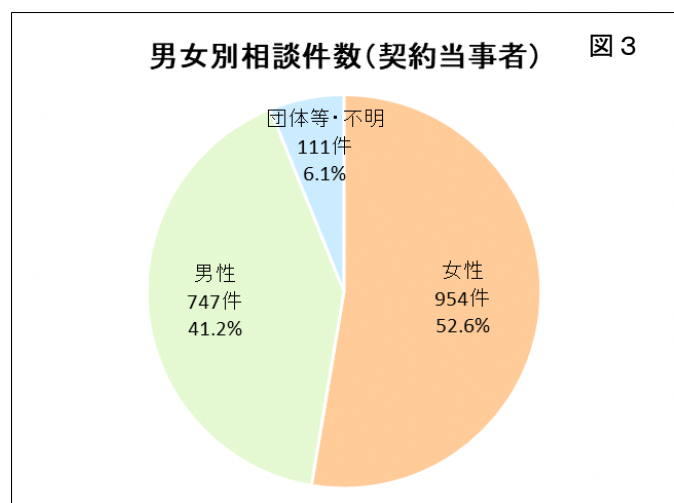
※本人以外の者が相談者である場合があるため、商品購入者等トラブルの当事者を「契約当事者」として整理しています。



(3) 男女別の相談件数 (表3) (図3)

契約当事者を男女別にみると、女性が954件で全体の52.6%、男性が747件で41.2%、女性の比率が男性の比率を11.4%上回っています。

団体等は、事業者や会社など個人以外からの相談です。



注:構成比率は小数第2位を四捨五入しているため、合計が100にならないことがあります。

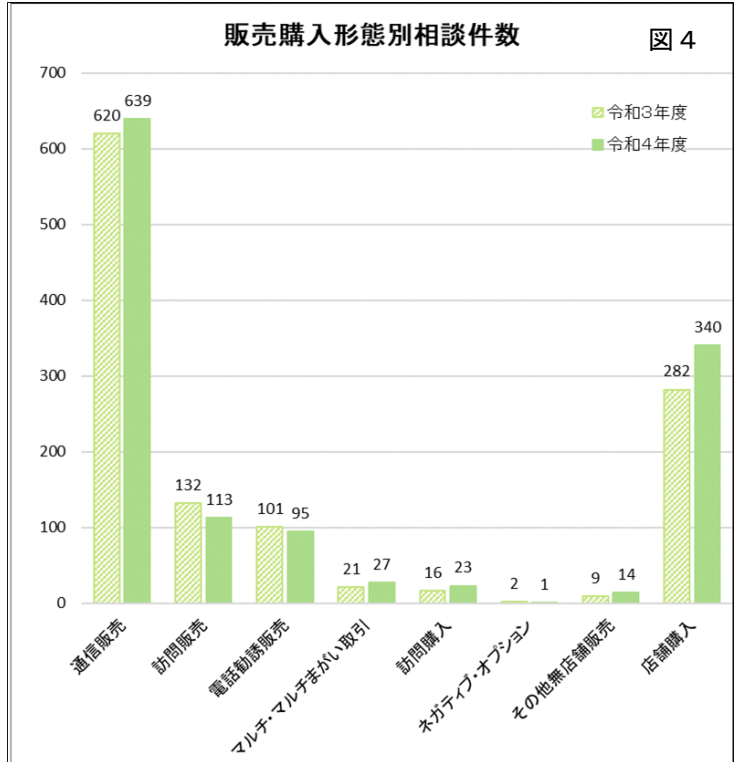
(4) 販売購入形態別の相談件数

(表4) (図4)

店舗外販売に関する相談は912件で、そのうち「通信販売」が639件で最も多く、相談全体に占める割合は35.3%となっています。次いで「訪問販売」(113件)、「電話勧誘販売」(95件)、「マルチ・マルチまがい取引」(27件)、「訪問購入」(23件)、「ネガティブ・オプション」(1件)の順となっています。

また、店舗での購入に関する相談は340件となっています。

店舗外販売は苦情の割合が高く、相談のうち苦情の占める割合は95.9%となっています。



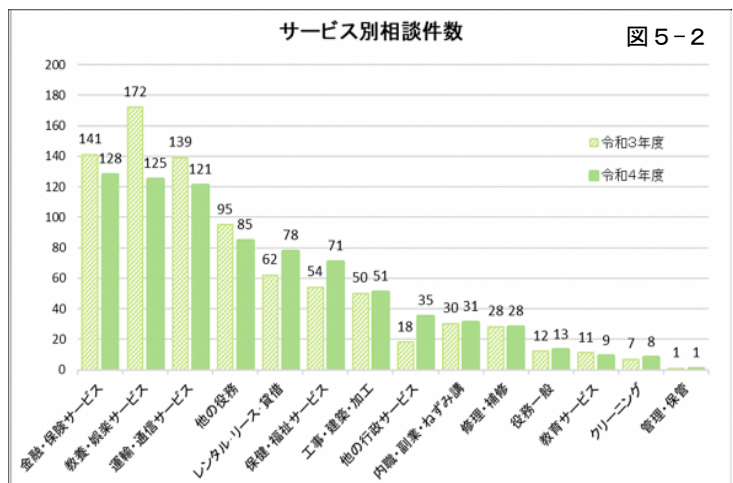
(5) 商品別分類別の相談件数

(表5) (図5-1、5-2)

商品に関する相談は959件、サービスに関するものは784件、他の相談に関するものは69件となっています。

商品に関する相談のうち最も多い相談は「保健衛生品」の184件で、中では化粧品やシャンプー、美容液等、美容品に関する相談が多くみられます。次いで「商品一般」(183件)、「教養娯楽品」(168件)、「食料品」(115件)、「被服品」(77件)の順になっています。

サービスに関する相談のうち最も多い相談は「金融・保険サービス」の128件で、借金やフリーローン・サラ金等に関する相談が多くみられます。次いで「教養・娯楽サービス」(125件)、「運輸・通信サービス」(121件)、「他の役務」(85件)、「レンタル・リース・貸借」(78件)、「保健・福祉サービス」(71件)の順となっています。



(6) 相談の多い商品別分類別の相談件数 (表 6)

相談の多い商品別分類別を契約当事者の年代別にみると、29歳以下の若者では「教養・娯楽サービス」が22件で最も多く、次いで「レンタル・リース・賃借」「内職・副業・ねずみ講」(各14件)、「保健衛生品」(11件)、「被服品」(10件)の順となっています。

30歳～59歳では「保健衛生品」が61件で最も多く、次いで「教養娯楽品」(49件)、「商品一般」(47件)、「教養・娯楽サービス」(42件)、「食料品」(34件)の順となっています。

60歳以上では「保健衛生品」が86件で最も多く、次いで「商品一般」(74件)、「運輸・通信サービス」(64件)、「教養娯楽品」(61件)、「食料品」(54件)の順となっています。

(7) 内容別の相談件数 (表 7)

最も多い相談内容は「契約・解約」に関するもので1,056件、次いで「販売方法」(679件)、「接客対応」(262件)、「品質・機能」(192件)、「価格・料金」(110件)、「表示・広告」(87件)の順となっています。

(8) 振り込め詐欺の相談件数 (表 8)

振り込め詐欺の相談は17件で、前年度(23件)に比べ6件減少し、前年度の73.9%になりました。その内、架空請求に関する相談は15件で、前年度(23件)に比べ8件減少しています。

(9) 多重債務・ヤミ金融の相談件数 (表 9)

多重債務の相談件数は31件で、前年度(32件)に比べ1件減少しています。また、ヤミ金融の相談件数は1件で、前年度(6件)に比べ5件減少しています。

(10) 危害・危険に関する情報 (表 10)

危害・危険に関する情報は26件で、前年度(27件)に比べ1件減少しました。内訳は、危害が22件、危険が4件となっています。

危害に関する情報を商品別分類別にみると、「保健衛生品」に関する相談が10件で最も多く、次いで「保健・福祉サービス」5件、「食料品」4件、「他の役務」2件、「住居品」1件となっています。

また、危険に関する情報を商品別分類別にみると、「保健衛生品」「住居品」「車両・乗り物」「修理・補修」が各1件となっています。

※「危害」は、体にけが・病気等の被害が生じたという情報、「危険」は、危害を受けたわけではないが、そのおそれのある情報です。

2 相談の傾向と特徴

(1) 販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が引き続き最も多い

販売購入形態別の相談件数では、前年度から引き続き「通信販売」に関する相談が最も多く寄せられています。その相談内容では、インターネット通販に関するものが最も多く、SNSやウェブサイトの広告を見て注文し、通常よりも低価格で1回だけのお試しのつもりで商品を購入したが、2回目が届き定期購入だったことがわかった、といった「定期購入」に関する相談が多くありました。

(2) 商品別分類別では、「保健衛生品」が最も多い

商品別分類別にみると「保健衛生品」（化粧品に関する相談を含む）の相談が最も多く、昨年度から急増しました。その相談内容は、インターネット通販での定期購入に関するものが多くみられます。

2番目は、「商品一般」（迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談を含む）でした。

(3) 架空請求に関する相談は減少

平成29年度に急増した「架空請求」の相談は、令和元年度には大幅に減少し、令和2年度以降はさらに減少傾向にあります。

中でも、架空請求はがきに関する相談は、平成29年度には719件ありましたが、令和4年度は0件（前年度1件）でした。また、架空請求メールに関する相談は15件で、前年度（22件）に比べて7件減少し、前年度の68.2%、平成29年度（583件）の2.6%になりました。

(4) 高齢者の相談状況

契約当事者が65歳以上の相談は547件で、前年度（537件）と比べて10件増加し、相談件数全体に占める率は30.2%と、引き続き高い割合となっています。

65歳以上の割合が高い相談を販売購入形態別にみると、「訪問販売」は113件中55件（48.7%）、「その他無店舗販売」は14件中6件（42.9%）、「電話勧誘販売」は95件中39件（41.1%）が65歳以上となっています。

商品別分類別では「運輸・通信サービス」は121件中53件（43.8%）、「住居品」は71件中29件（40.8%）、「食料品」では115件中42件（36.5%）を65歳以上が占めています。

相談内容では、訪問販売での新聞購読契約、迷惑メールや架空請求、定期購入などが目立ちました。

高齢者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	65歳以上	全年齢	割合
1	通信販売	180	639	28.2%
2	店舗購入	93	340	27.4%
3	訪問販売	55	113	48.7%
4	電話勧誘販売	39	95	41.1%
5	マルチ・マルチまがい取引	8	27	29.6%
6	訪問購入	8	23	34.8%
7	その他無店舗販売	6	14	42.9%
8	ネガティブ・オプション	0	1	0.0%
	不明・無関係	158	560	28.2%
	総件数	547	1,812	30.2%

高齢者の相談の多い商品別分類（上位10位）

	品目	65歳以上	全年齢	割合
1	保健衛生品	64	184	34.8%
2	教養娯楽品	55	168	32.7%
3	商品一般	53	183	29.0%
4	運輸・通信サービス	53	121	43.8%
5	食料品	42	115	36.5%
6	金融・保険サービス	41	128	32.0%
7	住居品	29	71	40.8%
8	他の役務	27	85	31.8%
9	教養・娯楽サービス	25	125	20.0%
10	保健・福祉サービス	23	71	32.4%
	その他	135	561	—
	総件数	547	1,812	30.2%

(5) 未成年者の相談状況

契約当事者が未成年者となっているトラブルの相談は12件で、前年度(*59件)と比べて47件減少しました。販売購入形態別にみると、「通信販売」が9件で最も多く、商品別分類別では「保健衛生品」が5件で最も多くなっています。

相談内容では、インターネットネット通販で購入した化粧品・サプリメントの定期購入、オンラインゲームの課金に関する相談等がありました。また、契約当事者以外（親など）からの相談が多いのも特徴です。

〔*令和4年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられたため、未成年者の年齢は、令和3年度は20歳未満、令和4年度は18歳未満となっています。〕

未成年者の相談の多い販売購入形態

	販売購入形態	18歳未満	全年齢	割合
1	通信販売	9	639	1.4%
2	店舗購入	1	340	0.3%
	不明・無関係	2	560	0.4%
	その他	0	273	0.0%
	総件数	12	1,812	0.7%

未成年者の相談の多い商品別分類（上位5位）

	品目	18歳未満	全年齢	割合
1	保健衛生品	5	184	2.7%
2	教養・娯楽サービス	3	125	2.4%
3	食料品	2	115	1.7%
4	被服品	1	77	1.3%
5	教養・娯楽品	1	168	0.6%
	その他	0	1,143	—
	総件数	12	1,812	0.7%

(6) 新型コロナウイルスに関する相談状況

新型コロナウイルスに関連した相談は28件で、前年度（50件）と比べて22件減少し、大幅に少なくなっています。

相談内容では、コロナの入院給付金について保険会社に問い合わせるが電話が繋がらないといった相談が多く見られました。また、コロナの影響による工事契約の遅延についての相談や、国や地方公共団体の支援制度等に関する問い合わせも寄せられています。

3 令和4年度の主な相談事例

(1) 定期購入① (通信販売/保健衛生品)

ネットの広告で有名芸能人が勧める初回1,980円の染毛剤を見つけた。良いと思ったので画面を操作し注文ボタンを押した。注文した後で、「定期購入」になっていて2回目からは代金が高くなることに気が付いた。昨日届いた初回分については受け取り、コンビニ後払いで代金を支払うが、2回目以降については解約したい。(70代・女性)

【処理結果】

来所相談。センターで販売業者のホームページを確認したところ、「解約は次回お届け予定日の12日前までに連絡ください」とあった。その場で相談者から解約受付の電話番号に電話をかけてもらい、販売者から「初回限りで解約する」旨の回答を確認した。

(2) 定期購入② (通信販売/保健衛生品)

テレビショッピングを見てシャンプーを頼んだ。業者に注文の電話をした際、「使ってみないとわからないので継続はしない」と伝えた。月末に商品が届いたが、その中に次回お届け日は来月末、解約は商品発送10日前までに申し出をするようにとあった。3日前から解約の電話をしているが繋がらない。(70代・女性)

【処理結果】

センターから業者に電話をし、1時間近く待ってようやくつながった。業者に相談者の苦情を伝えたところ、「この電話で解約処理をする、2回目の商品は送付しない」とのことだった。後日、相談者より2回目の商品は届いていないと報告があった。

(3) 出会い系サイト (通信販売/教養・娯楽サービス)

スマホで副業を探し、SNSの在宅副業サイトが出てきたので登録した。男女の問いがあり、女性を選択するとサイトが出てきたのでニックネームとメールアドレスを登録した。男性からメールが届き、相談に乗り解決出来たら給料が出るとのことだった。会員登録をし、個人情報を交換することになったが、何度もエラーになり、その度に支払いを求められた。途中でやめようと申し出をしたが、今まで支払ったお金が無駄になると言われ、作業を続けたが成功せず、更なる支払いを求められている。今まで、クレジットカード決済、電子マネー、銀行口座への振込み等、総額50万円以上払っている。これ以上支払いはできない、返金してほしい。(20代・女性)

【処理結果】

センターからクレジットカード会社、電子マネー発行業者に電話をし、双方に経緯書を送った。センターのあっせんにより、一部返金とクレジット決済分が取り消されることとなった。

(4) アダルトサイト (通信販売/教養・娯楽サービス)

スマホでアダルトサイトに入り「18歳以上」をタップしたところ、「お買い上げありがとうございます。45万円です」と表示されたので、すぐに電源を切った。今後どうしたらよいか。(70代・男性)

【処理結果】

同種相談事例を紹介し、メールが届いても放置し、電話帳に登録していない電話番号は着信拒否設定にするよう助言した。

(5) コンサートチケット (通信販売/教養・娯楽サービス)

SNSでアイドルグループのチケットを1万円で購入した。プリペイド式電子マネーで支払いをした途端、連絡が取れなくなった。(20代・女性)

【処理結果】

プリペイド式電子マネー発行業者に連絡し、記号・番号を伝え、利用状況を確認、使われていなければ止めてもらう交渉をするよう助言した。

(6) 架空請求メール (不明・無関係/商品一般)

通信会社グループの金融会社を名乗って「支払い確認が取れない請求がある。このまま支払いがない場合は法的措置を取ることになる」という内容のSMSが届いた。全く覚えがなかったが、記載されている番号に電話をかけた。「とりあえず、今日中に10万円払うように」と言われ、自分の名前と生年月日を伝えてしまった。1年前に契約したことになっているらしいが、どう考えてみても覚えがない。どうしたらよいか。(40代・男性)

【処理結果】

架空請求メールであることを伝え、このまま無視するよう助言した。

(7) 内職・副業 (通信販売/内職・副業・ねずみ講)

DMが届き、SNSで電子書籍を出版する内職を勧めるセミナーに参加し、電話予約を入れた。担当者から電話があり、「毎月30万円の収入になる」と言われ、内職を始めるための教材約50万円の購入を承諾し、クレジットカード決済をした。3日後に解約したいと電話をしたが、「30日間は解約できない」と言われた。(50代・男性)

【処理結果】

「解約を申し出ている」と添え書きしたクーリング・オフ通知を業者にメールするよう助言した。後日、サイトからセンターに電話があり、「電話勧誘ではない。クーリング・

オフの主張はしないにチェックを入れてもらっている」と主張されたが、「担当者が電話をかけているので電話勧誘に該当する。クーリング・オフ回避は特商法に違反している」と伝えた。後刻、担当者より「電子合意書を交わし全額返金する」と回答があった。

後日、相談者から返金されていたと報告があった。

(8) 就活セミナー (電話勧誘販売/教養・娯楽サービス)

サークルの先輩から電話で勧められてNPO法人が行うキャリア支援の会に入会した。個別相談の中でA業者が主催する就活セミナーへの参加を勧められ、WEB会議アプリでセミナーに参加し、最後に「個別面談がある」と言われた。担当者は現役の大学生であり、無料通話アプリを通してその大学生と友達登録を行った。その大学生から「個別説明会をする」と言われ日程調整し、WEB会議アプリを使って受講した。説明会の最後に「イベントについて話す」と言われ、共有機能を使って12日間の有料プログラムに関する資料を見せられた。自分は、エントリーシートの書き方や自己分析に関する話が聞ければよいと思っていたが、商品企画等のビジネスセミナーのようでもあり、迷っていたら「期限が迫っている。定員に達するかもしれない」と急かされ、断り切れずに了承した。アルバイトの給料が出るのを待って代金約7万円を振り込んだ。後で、ゼミの先生や先輩から「大学の学生課でも相談できる」と言われ、辞めたくなり、業者に解約と返金を求めたところ、「返金はできない」と拒否された。契約書はない。

(20代・男性)

【処理結果】

相談者がクーリング・オフのハガキを発送し、センターから業者に架電した。「クーリング・オフ期間を経過しているのでクーリング・オフできない」とのこと。契約書が交付されていない旨を伝え、再度、クーリング・オフについて説明したところ、「社内で検討する」と言われた。後日、業者責任者より連絡があり、受講料を口座振込みで返金するとのことだった。後日、返金を確認された。

(9) 貸アパートの原状回復費用 (店舗購入/土地・建物・設備)

娘が、3年間居住していたアパートを退去した。2日後、大家から修復費用として約9万円の請求があった。ハウスクリーニング、蛍光灯電球の取り換えについては契約書に記載があるので支払い義務があると思うが、壁に小さな穴が2か所あるとして全面に近い張替え、下駄箱のシートの張替え、入居時に支払ったエアコンクリーニング代、照明器具のカバーの取り換えについては納得がいかないと申し出て、詳細を求めた。すぐに、「壁紙については壁紙代の50%は大家が持つので残りは支払ってほしい」と知らせがあったが、他のことについての説明がない。どのように対応したらよいか。

(60代・男性)

【処理結果】

ハウスクリーニング費用として蛍光灯の電球の取り換え費用については支払うが、そ

の他の費用については納得がいかない。請求理由を期限を定めて示してほしいと申し出をし、回答がない場合は納得している費用のみ支払いをして様子を見てはどうかと助言した。

(10) 高齢者の新聞購読契約 (訪問販売/教養娯楽品)

勧誘員が訪問してきたので、「視覚障がい者なので新聞は読めない」と言ったところ、Tシャツや洗剤などの景品を付けるので6か月で良いので契約してほしいと強く言われ、仕方なく契約をした。近所の人から新聞が読めないのに契約させられたのはおかしい、解約の申し出をしたらどうかと言われた。契約から2日後に販売店に解約の申し出をしたら、「契約書を本社に送った。解約は難しい」と言われた。(80代・男性)

【処理結果】

センターから販売店に架電したが出なかったため新聞本社の販売部に架電し、状況を伝えた。後刻、販売店に架電したところ、相談者には解約の電話をしたとのことだった。そのことを相談者にも確認した。

(11) 高齢者の光回線契約 (電話勧誘販売/運輸通信サービス)

光回線の勧誘電話があった。話を聞き、断りを言わなかったが、申し込みもしなかった。「契約内容についてメールを送る。申し込みをすれば無料でタブレットとWi-Fiルーターを送る」と言われた。1週間後にタブレットとWi-Fiルーターが届き、販売業者にどうして届いたのかを問い合わせたところ「置いておいてください」と言われた。その後、工事日が決まったと連絡があった。契約した覚えがないのに話が進んでいる。(70代・男性)

【処理結果】

センターから業者に架電。相談内容を伝えたところ、「代理店から契約は承諾されたと聞いている。契約内容についてはメールを送り読み上げて承諾してもらっている。そのため、タブレットとWi-Fiルーターを送り工事日も知らせている。契約書面は送っていないが、近日中に送付することになっている」とのことだった。センターから業者に、相談者は契約するつもりはない旨を伝えると、「商品を着払いで送ってもらい、商品の到着が確認出来たら、リストから名前を削除する」とのことだった。相談者に業者の回答を伝えた。

(12) 未成年者の定期購入契約 (通信販売/保健衛生品)

小学生の娘が初回1,980円の脱毛剤と初回500円の口臭消臭剤の契約をしていた。どちらも定期購入で2回目からは高額になるようだ。解約できないものか。(50代・男性)

【処理結果】

センターより販売業者に電話をし、小学生の父親から子供の定期購入の契約取消について相談が入っていると伝え、未成年者契約の取り消しを認めてほしいと申し出をしたところ、未成年者契約の取り消しが認められた。

(13) 未成年者のオンラインゲームの課金 (通信販売/教養・娯楽サービス)

数日前、金融会社から明日までに約13万円を口座に入れておくように通知が届いた。口座の残高不足で引き落としされなかったためだが、これほどの高額を使った覚えがなかったので、契約しているクレジット会社に問い合わせたところ、ゲームアプリの課金だと言われた。同居の孫を問いただしたところ、孫が私のタブレットを使ってゲームをしていたことがわかった。10年前にタブレットの回線契約を解約したので、オンラインゲームができるとは思ってもよらなかったが、自宅のWi-Fiにつながったようだ。払わなければならないだろうか。(不明・女性)

【処理結果】

配信事業者は、決済の場を提供している関係上、独自のルールに従って取消に応じており、そのルールで返金されない場合は、本来の契約先であるゲームの提供元と取り消し交渉をすることになると伝えた。そのためには決済の詳細や契約に至った経緯を孫から詳しく聞き取り整理する必要があると助言した。また、相談者から聞き取ったゲームアプリの名称をネットで検索し、4つの内確認できた2つの提供元事業者名やメールアドレスを情報提供した。残り2つについては本人によく確認するよう助言した。

- 本資料に関するお問い合わせは下記へお願いします。

山口県消費生活センター

〒753-8501 山口県山口市滝町 1-1 山口県環境生活部県民生活課内

TEL : 083-924-2421 FAX : 083-923-3407

Mail : manaberu@pref.yamaguchi.lg.jp

- 本資料は山口県消費生活センターのホームページにも掲載しています。