

令和4年度(2022年度) 兵庫県内の消費生活相談状況

【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】

～ 定期購入が中高年で エステティックサービスが若者でトラブル急増 ～

県内の消費生活相談窓口寄せられた相談の総件数は 49,046 件と前年度(2021 年度) 47,219 件から 3.9%増加しました。

消費者トラブルを示す苦情相談件数は 42,831 件と、前年度 (40,943 件) 比 4.6%増と 5 年連続で 4 万件を超えました (図 1)。

【化粧品をはじめとした「定期購入トラブル」が中高年で増加】

「定期購入」の苦情相談件数は 4,839 件と前年度 (2,997 件) の 1.6 倍となり、商品別では「化粧品」が 3,386 件と前年度 (1,770 件) 比 1.9 倍に急増しました (図 4)。年代別では、50～70 歳代が 3,193 件と前年度 (1,701 件) の 1.9 倍に増加しました (表 1)。

【「エステティックサービス」のトラブルが若者で増加】

「エステティックサービス」の苦情相談件数が 1,114 件と、前年度 (429 件) 比 2.6 倍と急増、特に 20 歳代以下は 725 件と前年度 (240 件) 比 3.0 倍に増加しました (図 8)。

1 契約当事者年代の状況

苦情相談における契約当事者の年代の割合をみると、60 歳以上が全体の 40.5%、70 歳以上は 25.6% を占め、消費者トラブルに占める高齢者の割合は、依然として高くなっています (図 2)。

また、若年世代 (20 歳代以下) の苦情相談は、全体の 10.6% を占める 4,525 件で (別表 2)、前年度 (4,343 件) 比 4.2% 増となっています。令和 4 年 4 月から成年年齢が 18 歳に引き下げられました。新成人となった 18 歳、19 歳の苦情相談件数は 462 件と前年度 (413 件) から 11.9% 増加しました (図 3)。

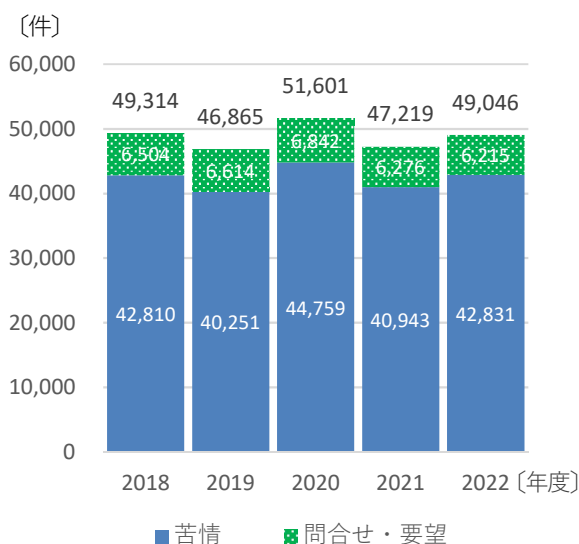


図 1 消費生活相談件数

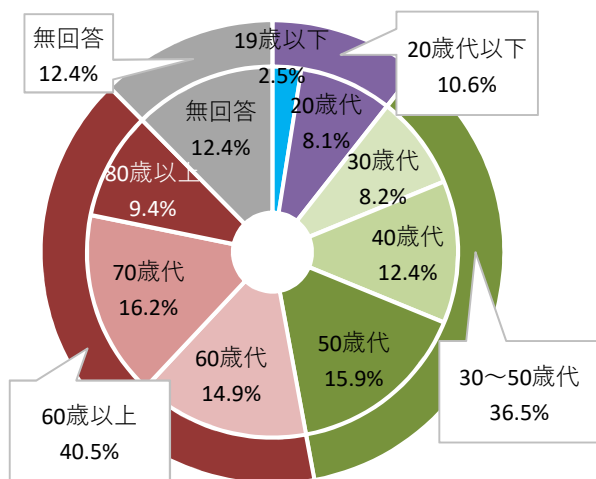


図 2 契約当事者年代比

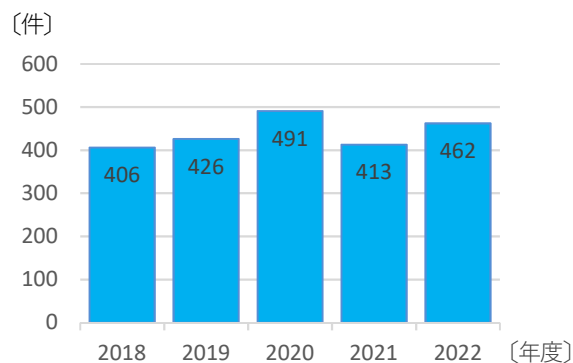


図 3 消費生活相談件数 (契約当事者 18 歳、19 歳)

2 定期購入トラブルは規制強化後も増加

お試し価格で1回だけ試すつもりが、2回目が届き、複数回購入が条件の定期購入だったという相談が年々増加していました。このことから令和4年6月に改正特定商取引法が施行され、注文確定の直前の段階で、契約内容を簡単に最終確認できるよう表示することが義務づけられ、誤認させるような表示は禁止されました。しかし、引き続き定期購入の苦情が多く寄せられており、定期購入の苦情は4,839件と前年度(2,997件)比61.5%増となりました。商品別では「化粧品」と「健康食品」が88.8%を占め、とりわけ「化粧品」は、前年度から倍増しました(図4)。

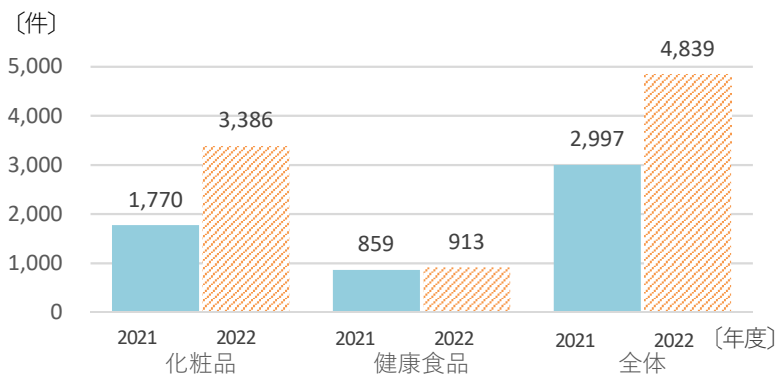


図4 定期購入 相談件数の推移 (化粧品・健康食品・全体)

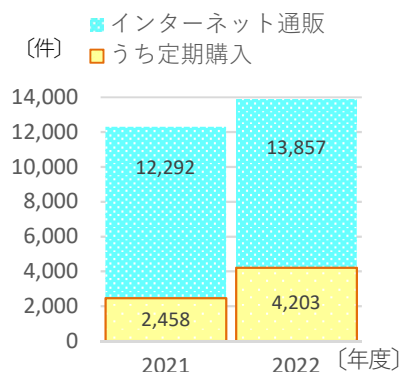


図5 インターネット通販 定期購入 相談件数推移

なかでも、増加傾向にあるインターネット通販の苦情(13,857件)において、定期購入に関する相談が4,203件と、30.3%を占めており、インターネットを利用した定期購入に関するトラブルが多くなっています(図5)。

「定期購入」の契約当事者の状況を見ると、男女別では、「男性」が1,176件(24.3%)、「女性」が3,620件(74.8%)と女性が多く(図6)、年代別で見ると、「30歳代以上」のすべての年代で男女ともに苦情は増加し、なかでも50~70歳代は前年度比87.7%増となりました。一方、20歳代以下では男女とも減少しました(図7、表1)。

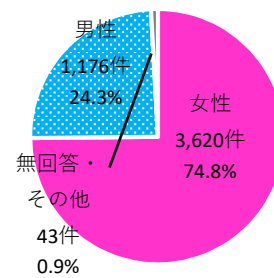


図6 定期購入 性別

「化粧品」では美容クリーム、ファンデーション、シャンプーなど、「健康食品」では、ダイエットサプリメントなどの苦情が多く寄せられました。

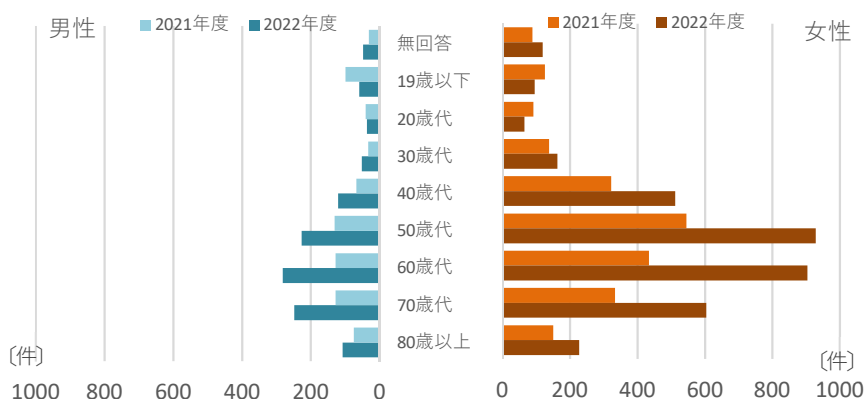


図7 定期購入 相談件数推移 (年代別・男女別) 無回答・その他除く

	2021年度	2022年度
計	2,997	4,839
20歳代以下	362	258
30~40歳代	561	848
50~70歳代	1,701	3,193
80歳代以上	228	336
無回答	145	204

表1 定期購入 相談件数 (年代別)

事例 SNSで「いつでも解約可能」な育毛剤の広告を見つけて申し込んだ。1回使ってみて、2回目以降は止めようと思い解約を申し出たところ、「注文時に追加案内した『更にお得なコース』を申し込んでいる。このコースは最低5回の継続が条件。2回目からは、毎回3本ずつお届けする」と説明された。途中で解約できないだろうか。（60歳代 女性）

- ☞ 通信販売はクーリング・オフ制度がない
- ☞ 注文確定ボタンを押す前に、最終確認画面で契約内容をチェックする
 - ① 1回限りの購入か、それとも2回以上届くか
 - ② お試し価格は初回だけか、2回目からの価格・数量、総額
 - ③ 中途解約可能か、解約方法
- ☞ トラブル回避のため、最終確認画面のスクリーンショットを保存する

3 エステティックサービスのトラブル急増

「エステティックサービス」の相談件数は事業者の倒産・閉店等の影響もあり 1,114 件（前年度 429 件）と前年度比 159.7%増となりました。そのうち、脱毛エステが 977 件で 87.7%を占めています。

年代別では、20歳代以下（725件）が65.1%を占めていました（図8）。

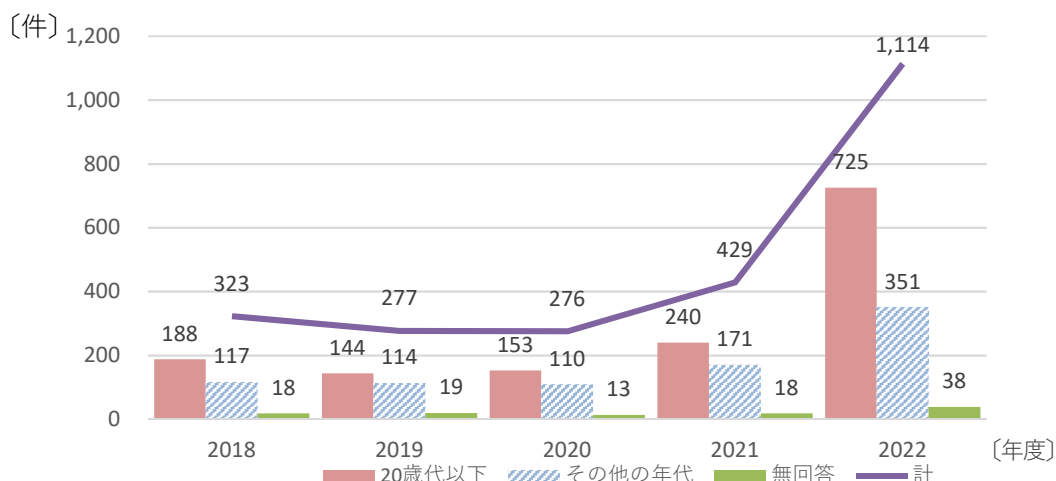


図8 エステティックサービス 相談件数推移（20歳代以下・その他の年代）

事例 1年前に40万円の脱毛エステを契約した。20回の施術のうち10回受けたが、エステサロン倒産の通知が裁判所から届いた。クレジット会社から分割払いの請求が毎月届いているが、どうすればよいか。（20歳代 女性）

- ☞ 「お試し価格」「無料体験」など気軽さや安さを強調した広告に注意する
- ☞ 様々な事情で通えなくなることを想定し、都度払いができる店や施術コースを検討する

クーリング・オフや中途解約ができる場合もありますので、契約後でもあきらめずに消費生活センターにご相談ください。

4 修理サービスの高額請求トラブルは依然高水準

トイレや浴室での水漏れや詰まりの解消を依頼する水回り修理での相談件数が277件と前年度（403件）から減少したこともあり、「修理サービス」全体の苦情相談件数は、832件と前年度（967件）から減少しましたが、依然として高水準で推移しています（図9）。

「修理サービス」のうち、水回り修理以外では「空調・冷暖房機器」や「自動車」の応急処置に関するトラブルが目立ち、主な苦情内容は、水回り修理と同様に「請求額が高すぎる」というものでした。

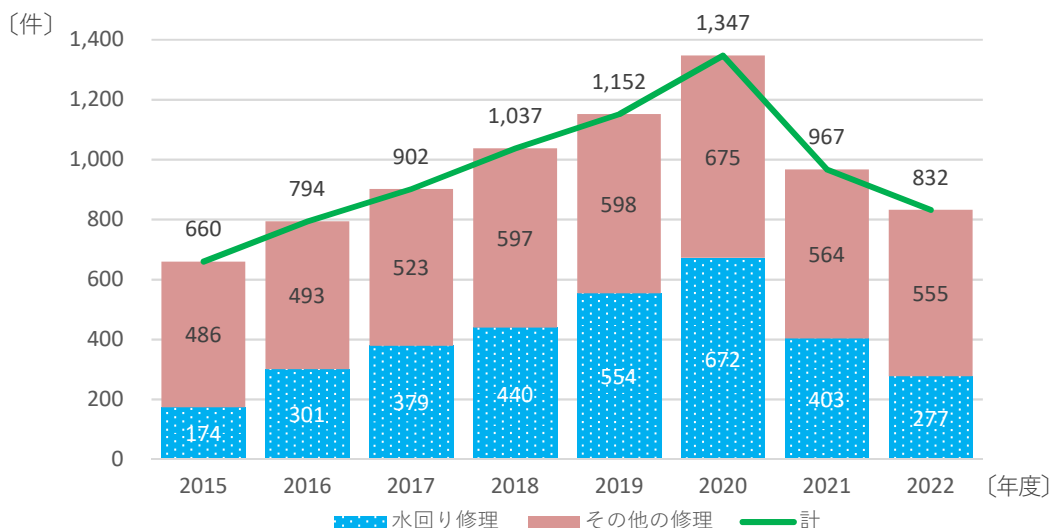


図9 修理サービス 相談件数推移（水回り修理・その他の修理）

事例 ネット広告に「トイレの詰まり 1,370円～」とあったので、訪問修理を依頼した。来た作業員から「なかなか詰まりが取れないので、追加作業が必要」と言われ、便器の取り外しや配管洗浄など、次々と追加作業を勧められるまま承諾し、最終的に請求金額が20万円にもなった。高すぎるし、本当に必要な作業だったのか納得できない。（20歳代 女性）

事例 自動車のバッテリーが上がらなくなったので、焦ってスマホで修理業者を検索した。「基本料金3千円」と書いてあった業者に連絡して自宅に来てもらったが、応急処置だけで8万円も請求された。高額すぎる。（30歳代 女性）

- ☞ 広告の料金例を鵜呑みにしない
- ☞ 複数社から見積りを取り、内容や料金を十分検討する
- ☞ 納得ができない料金やサービス内容を提示されたら、きっぱりと契約を断る

修理サービスでは、「作業内容から考えて請求額が高すぎる」といった苦情が多くみられましたが、同様の相談は、害虫・害獣駆除や鍵開けなど、日常生活のトラブルを解決する暮らしのレスキューサービスに関しても寄せられています。

勧誘方法や契約内容によりクーリング・オフが可能な場合もあります。あきらめずに消費生活センターにご相談ください。

5 偽メッセージや怪しいサイトでのトラブル多発

【偽メール・SMS】

苦情品目で最も多い「商品一般」の中では、大手事業者（宅配事業者、通販事業者、携帯電話会社、クレジットカード会社など）を装う怪しいメールや偽SMSなどに関する相談が、特に70歳以上で増加しています（図10）。

事例 大手通販業者から「手続きしなければアカウント停止」とメールが届いた。焦ってしまい、メールに記載されたURLから誘導されたサイトに、クレジットカードの番号、期限、名義、セキュリティコードを入力してしまったが、翌日に偽メッセージだと気づいた。カード会社に調査を依頼したが、既に覚えのない請求があがっていた。（30歳代 男性）

- ☞ 心当たりのない不審なメールやSMSに記載のURLは安易にクリックせず、連絡もしない
- ☞ 正規ホームページや問い合わせ窓口で注意情報などを確認する
- ☞ スマホやパソコンのOS(基本ソフト)やセキュリティソフトを最新版に更新する

【偽警告】

パソコンやスマホに実際には異常が無いのに「ウイルス感染」などの警告を出し、電話をかけさせ、高額なサポート契約をさせる偽警告の相談も目立っています。

事例 パソコンに突然「ウイルス感染」の警告表示と警告音が出て、画面に表示された連絡先に電話を掛け、指示通りにパソコンを操作した結果、遠隔操作され、サポート料金として10万円を請求された。（80歳代 男性）

- ☞ 「すぐに電話を！」など不安をあおる警告が表示されても慌てて電話しない
- ☞ 電子マネーのコード番号やクレジットカード情報は安易に入力せず聞かれても教えない

【偽通販サイト】

格安価格に惹かれてネットで注文購入した商品が「届かない」、「偽物が届いた」という偽通販サイトの相談も多く寄せられています。

事例 SNS広告を見てブランド紳士靴を代引きで注文。届いた商品は、粗悪な偽物だった。（30歳代 男性）

- ☞ 一般的な相場よりも極端に安い価格は疑う
- ☞ 連絡先の記載がない、文章表現が不自然、支払い方法が限定的（クレジットカードのみ、代金引換のみ、口座振込のみなど）なサイトには注意する

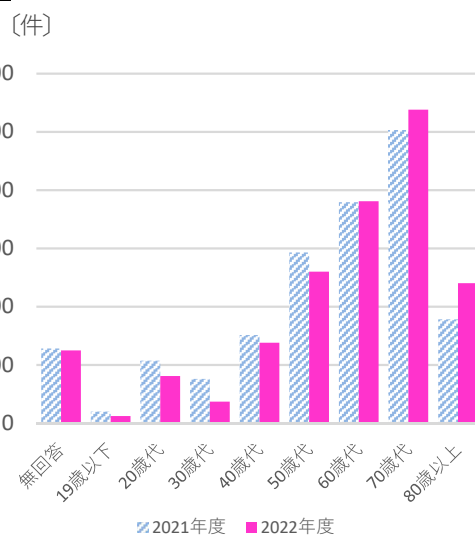


図10 「商品一般」中、偽メール・偽SMSに関する年代別相談件数推移

～ 令和4年4月から成年年齢引き下げ ～ 新成人(18歳、19歳)の相談の特徴
エステティックサービス急増 相談件数も平均契約購入金額も増加

成年年齢の18歳への引き下げにより、2022年度の18歳、19歳の消費者トラブルの相談件数は前述のとおり前年度比11.9%増加しました（図3）。

SNS、動画サイトの広告などをきっかけにした消費者トラブルが目立ち、主な品目では、「エステティックサービス」「出会い系サイト・アプリ」「内職・副業その他」などに関する相談が多く寄せられました（図11）。また、これらの品目では、平均契約購入金額が増加しました（図12）。

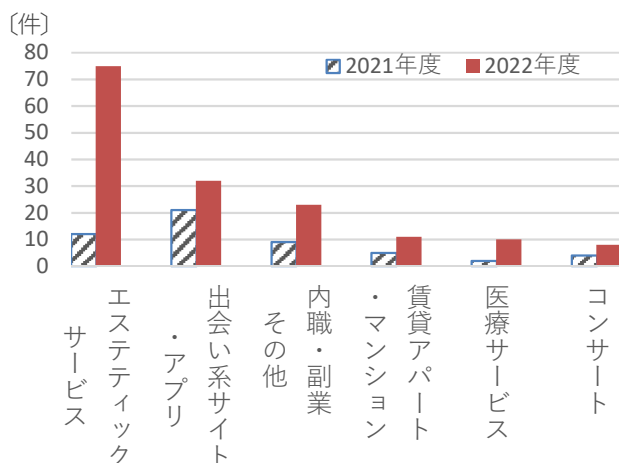


図11 相談件数が増加した品目上位6位
 (契約当事者 18歳、19歳)

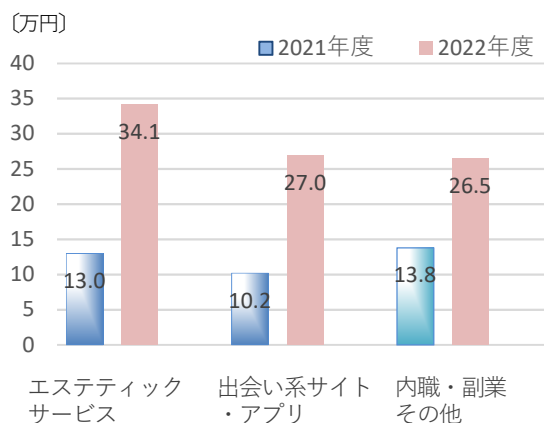


図12 品目別平均契約購入金額
 (契約当事者 18歳、19歳)

【エステティックサービス】

事例 ネットで「脱毛エステ 100円でカウンセリング」とのキャンペーン広告を見つけ、エステサロンに行った。サロン内で、3年間11万円の長期の施術コースや、化粧品なども勧められ、61回分割で総額33万円の高額な契約をしてしまった。今後の支払いが不安になったので解約したい。(19歳 女性)

☞ 前述3ページ「3 エステティックサービスのトラブル急増」のアドバイスを
 ご参照ください)

【出会い系サイト・アプリ】

事例 ネットで「副業」を検索、「相談相手になれば報酬が受け取れる」との話を信じ、出会い系サイトに登録。相談相手から「50万円受け取ってほしい。そのためには手数料が必要」と言われ、言われるままに次々と振り込んでしまった。(19歳 女性)

- ☞ 副業の検索をきっかけに出会い系など有料サイトに誘導される場合もあるので注意する
- ☞ 出会い系サイトを通じた相手からサイト内課金や様々な名目での料金支払いを求められても応じない

おかしいと思ったら、一人で抱え込まず、すぐに最寄りの消費生活センターへご相談ください。