

「令和4年度岡山市の消費生活相談の概要」

～そのネット通販は定期購入かも？最終確認画面まで要チェック！規制強化後もトラブル増加中！～

令和5年度 第1回 岡山市消費者教育推進地域協議会

日時: 令和5年7月21日(金)14:00～15:00

場所: 岡山市役所議会棟3階 第1会議室

1 相談件数

- ・4,410件の相談が寄せられ、前年(4,043件)から9.1%増加した。

2 契約当事者の年代別にみた相談件数

- ・70歳以上からの相談が最も多く寄せられた(1,322件・全体の30.0%)。
- ・20歳未満からの相談(116件)は、前年から20.8%増加し、全年代中、最も高い増加率となった。

3 商品・役務別にみた相談の状況

- ・「商品一般」に関する相談が512件と最多となり、「化粧品」が382件、「レンタル・リース・貸借」が239件と続いた。
- ・前年と比べ「化粧品」、「理美容」、「老人福祉・サービス」に関する相談の増加が目立った。

4 販売購入形態別にみた相談の状況

- ・「通信販売」に関する相談が1,557件と最多となり、「店舗購入」が795件、「電話勧誘販売」が285件と続いた。
- ・「電話勧誘販売」「訪問販売」「訪問購入」に関する相談では、高齢者層(65歳以上)の割合がいずれも5割超と最も高く、特に「訪問購入」では7割超を占めた。

5 定期購入に関連する相談の状況

- ・相談件数は405件と、前年(223件)より81.6%増と大幅に増加した。
- ・令和4年6月1日の改正特定商取引法施行により、通信販売事業者に対する規制が強化されたが、令和5年1～3月の相談累計は、令和4年4～6月の累計の2倍以上となり、施行後も増加し続けた。
- ・中間層(35～64歳)からの相談が213件(全体の52.6%)と最も多く、前年から79.0%増加した。
- ・高齢者層(65歳以上)からの相談は152件で、前年(57件)の2.7倍と大きく増加した。

6 主な問題商法の相談の状況

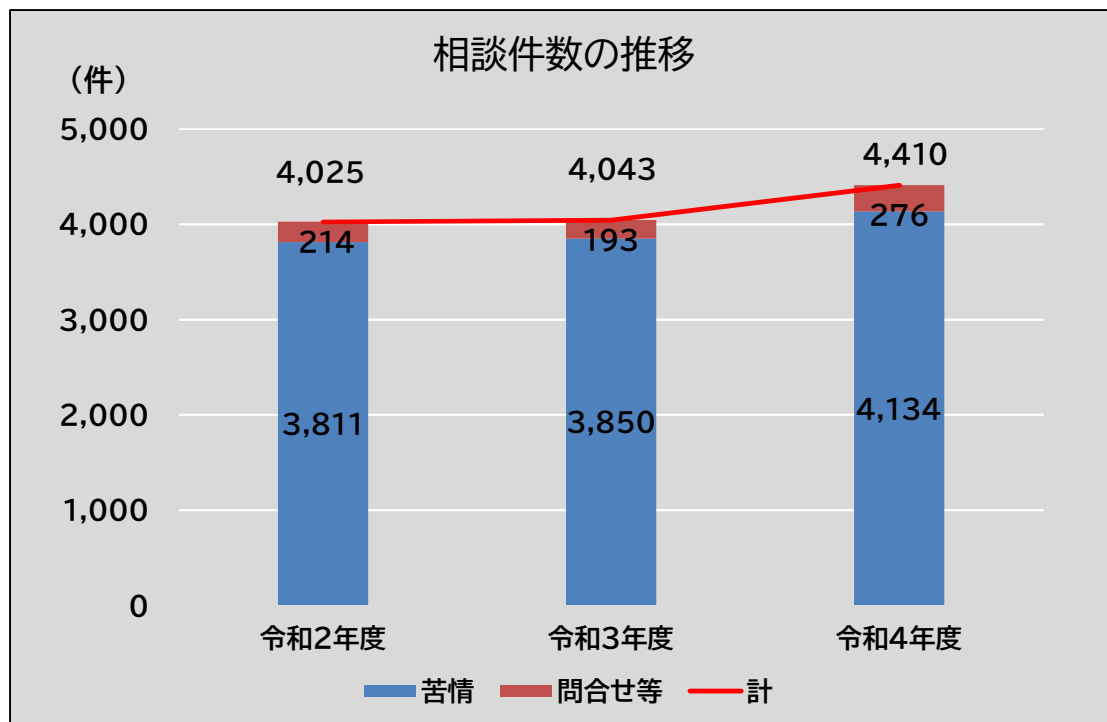
- ・「無料商法」に関する相談が129件、「劇場型勧誘」に関する相談が112件、「サイドビジネス商法」に関する相談が47件寄せられた。

7 契約当事者年齢が18～19歳の相談状況

- ・18歳、19歳が契約当事者となる相談は61件寄せられ、前年(38件)と比べ大幅に増加した(60.5%増)。
- ・親族等が契約当事者の代理として寄せた相談は31件であった。
- ・契約当事者の77.0%が学生であった。
- ・「理美容」に関する相談が8件と最多となり、「他の教養・娯楽」が7件と続いた。

1 相談件数

- ・令和4年度の相談件数は4,410件で、前年(4,043件)と比べ367件増加(9.1%増)した。
- ・相談種別の内訳は、苦情相談が4,134件、問合せ等が276件となった。
- ・相談受付方法の内訳は、電話相談が3,936件、窓口相談が441件、メール等文書による相談が33件となった。



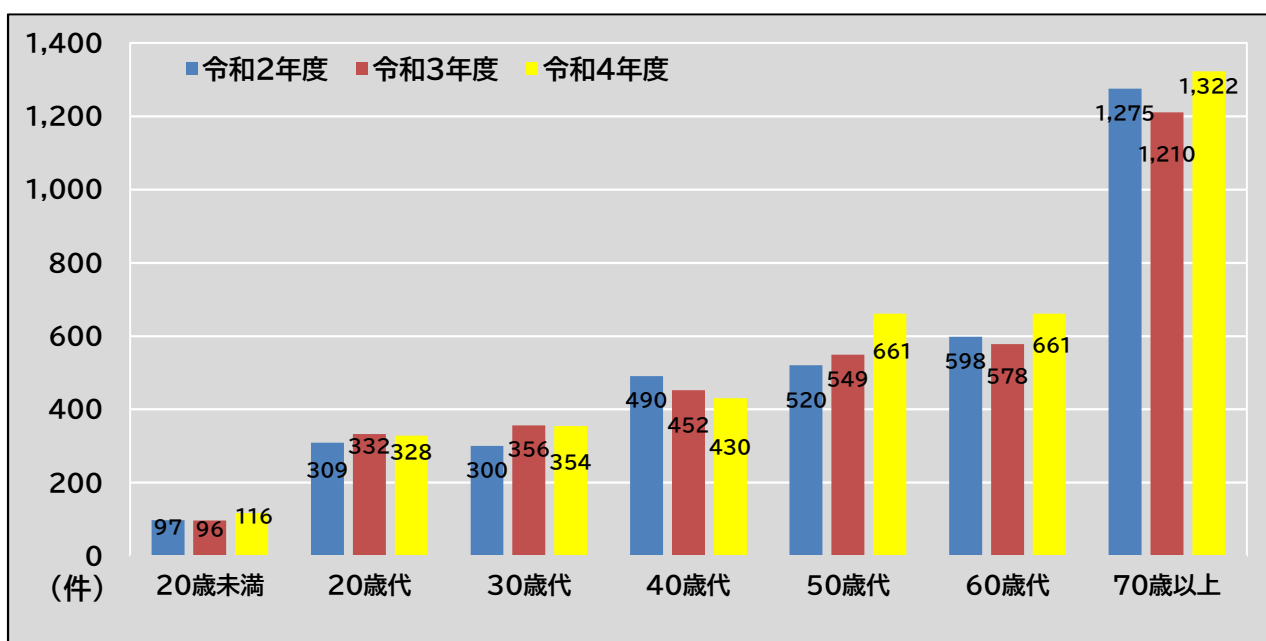
2 契約当事者の年代別にみた相談件数

- ・70歳以上からの相談が1,322件(全体の30.0%)と、最も多く寄せられた。
- ・20歳未満からの相談は116件(全体の2.6%)と最も少ないものの、前年から20.8%増加し、全年代中、最も高い増加率となった。
- ・民法改正により令和4年4月1日から成人となった18～19歳の相談は、20歳未満の52.6%を占めた。
- ・前年と比較して、20歳から40歳代の相談は減少したものの、20歳未満及び50歳から70歳以上の年代は増加した。
- ・令和2年度以降、40歳代は減少傾向にある一方、50歳代は増加傾向にある。

契約当事者の年代別相談件数

(単位:件)

契約当事者の年代	令和2年度	令和3年度	令和4年度		
			構成比	対前年増減率	
20歳未満 (参考:うち18～19歳)	97 (44)	96 (38)	116 (61)	2.6% (52.6%)	20.8% (60.5%)
20歳代	309	332	328	7.4%	▼1.2%
30歳代	300	356	354	8.0%	▼0.6%
40歳代	490	452	430	9.8%	▼4.9%
50歳代	520	549	661	15.0%	20.4%
60歳代	598	578	661	15.0%	14.4%
70歳以上	1,275	1,210	1,322	30.0%	9.3%
不明	436	470	538	12.2%	14.5%
合計	4,025	4,043	4,410	100.0%	9.1%



3 商品・役務別にみた相談の状況

(1) 相談の多い商品・役務

◎「商品一般」(商品・役務の内容を消費者が特定できないもの。主に不審なメールや電話、覚えのない請求など)

- ・前年より56件増加(12.3%増)した。
- ・大手プラットフォームや運送業者を騙った不審なメール等の「フィッシング詐欺」の手口、利用した覚えがないクレジットカードの請求に関する相談が多く寄せられた。
- ・70歳以上からの相談が最も多く(214件)、次いで60歳代(82件)、50歳代(62件)、40歳代(30件)と、全年代において上位となった。

◎「化粧品」(ファンデーションや美容液、シャンプーなど)

- ・前年と比較して、94.9%増の382件と、大幅に増加した。
- ・「SNS上の広告をきっかけに、お試しで美容液をネット通販で注文したが、2回目が届いた。請求金額が高額であるため解約したい」などといった「定期購入」に関する相談が多く寄せられた。
- ・70歳以上からの相談が最も多く(105件)、50歳代(97件)、60歳代(79件)、40歳代(54件)において上位となった。

◎「レンタル・リース・貸借」(不動産や商品の賃貸借、使用貸借など)

- ・前年より12件増加(5.3%増)した。
- ・賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、住居設備の不具合等に起因した修繕費用の負担に関する相談が多く寄せられた。
- ・50歳代からの相談が最も多く(51件)、40歳代(34件)、30歳代(34件)、20歳代(32件)において上位となっている。

(2) 相談の増加が目立つ商品・役務

◎「化粧品」※上記に記載

◎「理美容」(エステティックサロン、美容院、理髪店等の行うサービス)

- ・前年より39件増加(92.6%増)した。
- ・「脱毛エステ店舗が破綻したため、未施術分の費用の返金を希望する」「脱毛エステの運営会社に変更となったため解約したいが、電話が繋がらない」など、脱毛エステ店の閉店、運営事業者変更等に起因した施術費用の返金を求める内容の相談が多く寄せられた。
- ・20歳代からの相談が最も多く(45件)、次いで18~19歳(8件)で上位となった。

◎「老人福祉・サービス」(行政及び民間が行う老人福祉サービス)

- ・前年の5件に対し、5倍以上となる28件となり、大幅に増加した。
- ・「電話で『介護施設の入居枠をほしがっている人に譲ってあげてほしい』と言われた。不審だ」などといった、市内高齢者施設の入居権の譲渡話を持ちかけられる不審な電話に関する相談が半数を占めた。
- ・70歳以上からの相談が最も多く寄せられた(24件)。

商品・役務別にみた相談件数(上位10項目)

(単位:件)

順位	商品・役務名	令和3年度	令和4年度	
			対前年増減数	対前年増減率
1	商品一般	456	512	12.3%
2	化粧品	196	382	94.9%
3	レンタル・リース・貸借	227	239	5.3%
4	健康食品	122	169	38.5%
5	他の教養・娯楽	129	141	9.3%
6	役務その他	149	128	▼14.1%
7	工事・建築・加工	108	124	14.8%
8	インターネット通信サービス	152	120	▼21.1%
9	移動通信サービス	116	117	0.9%
10	他の保健・福祉	123	110	▼10.6%

相談の増加が目立つ商品・役務

(単位:件)

商品・役務名	令和3年度	令和4年度		最も相談の多かった契約当事者の年代
		対前年増減数	対前年増減率	
化粧品	196	382	186	70歳以上(27.5%)
理美容	42	81	39	20歳代(55.6%)
老人福祉・サービス	5	28	23	70歳以上(85.7%)

契約当事者年代別にみた商品・役務の相談件数(上位5項目)

(単位:件)

順位	17歳以下		18~19歳		20歳代		30歳代	
	1	他の教養・娯楽	23	理美容	8	理美容	45	レンタル・リース・貸借
2	健康食品	9	他の教養・娯楽	7	レンタル・リース・貸借	32	紳士・婦人洋服	18
3	娯楽等情報配信サービス	7	商品一般	5	商品一般	18	商品一般	17
4	化粧品	3	レンタル・リース・貸借	5	他の教養・娯楽	18	化粧品	17
5	商品一般	2	化粧品	3	他の金融関連サービス	15	工事・建築・加工	15
順位	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	化粧品	54	化粧品	97	商品一般	82	商品一般
2	レンタル・リース・貸借	34	商品一般	62	化粧品	79	化粧品	105
3	商品一般	30	レンタル・リース・貸借	51	他の保健・福祉	56	健康食品	74
4	紳士・婦人洋服	19	他の教養・娯楽	32	健康食品	24	移動通信サービス	42
5	移動通信サービス	16	健康食品	28	工事・建築・加工	24	相談その他	40

4 販売購入形態別にみた相談の状況

(1) 相談の多い販売購入形態

◎「通信販売」(事業者がインターネット等で広告し、電話等の通信手段により申込みを受ける取引)

- ・前年より149件増加(10.6%増)した。
- ・「インターネット通販」に関する相談が8割以上を占め、SNSやインターネット上の広告をきっかけとする化粧品や健康食品の「定期購入」に関する相談が多く寄せられた。

◎「店舗購入」

- ・前年より125件増加(18.7%増)した。
- ・賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、脱毛エステ店の閉店等に起因した施術費用の返金、スマートフォンや携帯電話の利用契約に関する相談が多く寄せられた。

◎「電話勧誘販売」(事業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法)

- ・前年より26件減少(8.4%減)した。
- ・光回線加入や魚介類販売の勧誘に関する相談のほか、自宅固定電話に知らない番号から頻繁に電話がかかる、という相談が多く寄せられた。

◎「訪問販売」(事業者が消費者の自宅等に訪問して、商品やサービスを販売する方法)

- ・前年より38件減少(17.4%減)した。
- ・光回線加入の勧誘のほか、排水施設の修繕・洗浄サービスに関する相談が多く寄せられた。

(2) 販売購入形態を契約当事者年齢層別にみた相談の特徴

- ・「店舗購入」では中間層(35～64歳以上)からの相談が最も多く(37.5%)寄せられた。
- ・「通信販売」では中間層(35～64歳以上)からの相談が最も多く(45.0%)寄せられ、「インターネット通販」に関する相談においては半数(49.9%)を占めた。
- ・「電話勧誘販売」「訪問販売」「訪問購入」では、高齢者層(65歳以上)からの相談がいずれも5割超と最も多くを占め、「訪問購入」では7割以上を占めた。

販売購入形態別にみた相談件数

(単位:件)

販売購入形態	令和3年度	令和4年度			
		構成比	対前年増減率		
店舗購入	670	795	18.0%	18.7%	
店舗外購入	通信販売 (うちインターネット通販)	1,408 (1,134)	1,557 (1,260)	35.3% (80.9%)	10.6% (11.1%)
	電話勧誘販売	311	285	6.5%	▼8.4%
	訪問販売	219	181	4.1%	▼17.4%
	訪問購入	26	41	0.9%	57.7%
	マルチ・マルチまがい	24	22	0.5%	▼8.3%
	その他無店舗	26	20	0.5%	▼23.1%
	ネガティブ・オプション	11	20	0.5%	81.8%
不明・無関係	1,348	1,489	33.8%	10.5%	
計	4,043	4,410	100.0%	9.1%	

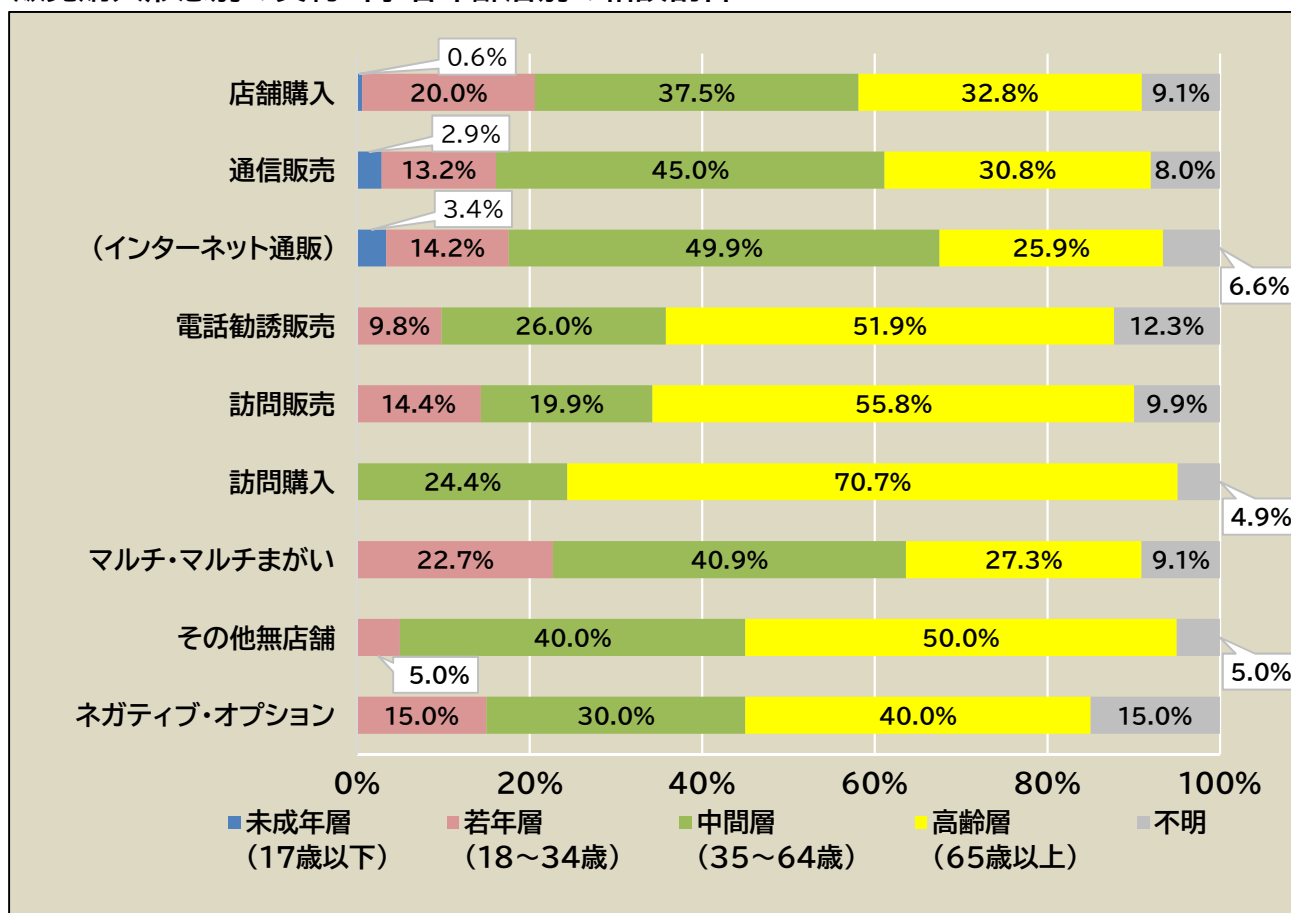
※「店舗外購入」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」「その他無店舗」「訪問購入」「マルチ・マルチまがい」「ネガティブ・オプション」の形態。

販売購入形態別にみた商品・役務の相談件数(上位5項目)

(単位:件)

順位	店舗購入		通信販売		電話勧誘販売		訪問販売	
	1	レンタル・リース・貸借	133	化粧品	350	インターネット通信サービス	36	インターネット通信サービス
2	理美容	74	健康食品	113	魚介類	35	修理・補修	16
3	移動通信サービス	68	商品一般	105	商品一般	34	工事・建築・加工	15
4	自動車	51	他の教養・娯楽	103	他の保健・福祉	26	放送	13
5	医療	41	娯楽等情報配信サービス	91	役務その他	23	衛生サービス	12
順位	訪問購入		マルチ・マルチまがい		その他無店舗		ネガティブ・オプション	
	1	商品一般	6	他の金融関連サービス	4	工事・建築・加工	4	書籍・印刷物
2	アクセサリ	6	健康食品	3	旅客運送サービス	2	商品一般	2
3	和服	5	ファンド型投資商品	3	飲料	1	健康食品	2
4	履物	4	洗剤等	2	健康食品	1	魚介類	1
5	被服品一般	3	化粧品	2	移動通信サービス	1	洗剤等	1

販売購入形態別の契約当事者年齢層別の相談割合



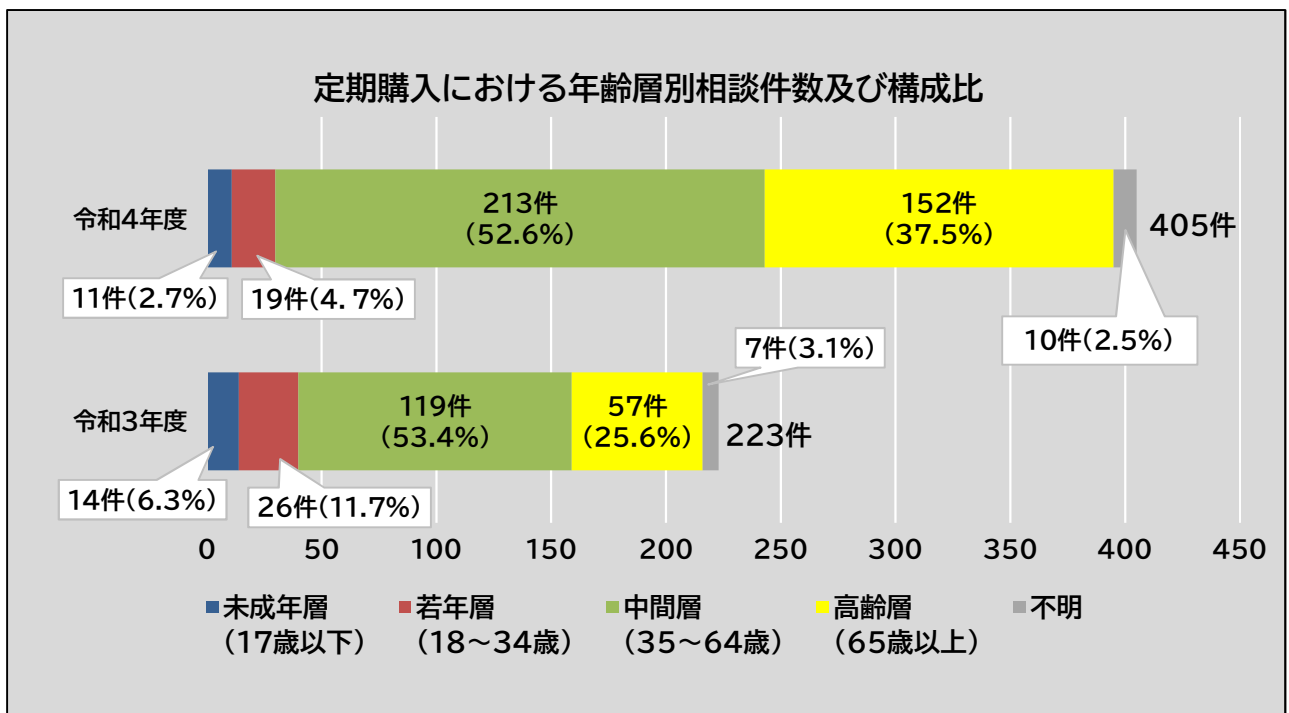
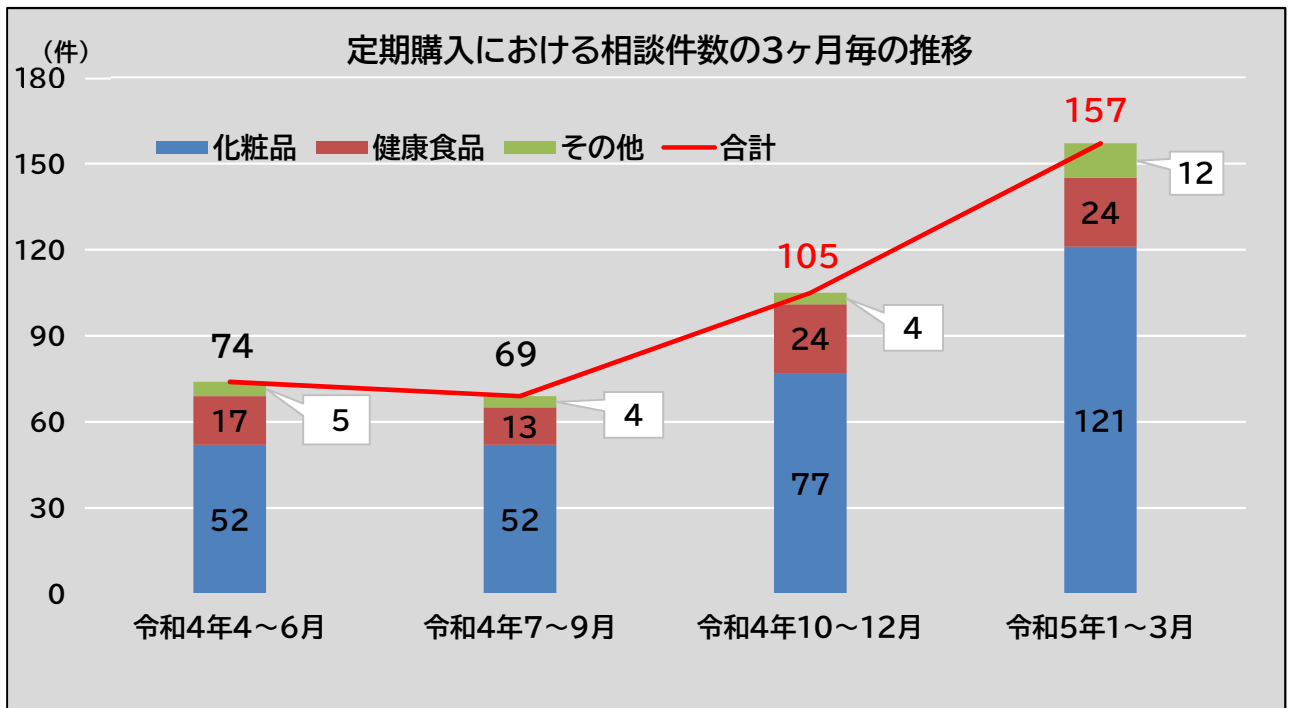
5 定期購入に関連する相談の状況

定期購入(インターネットを利用し、毎月・隔週など、一定期間のサイクルで商品を購入するサービス)は令和4年6月1日の改正特定商取引法施行により、定期購入であることや、支払総額、解約方法など取引における基本事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられるなど、通販事業者に対する規制が強化されたほか、通販事業者側の誤認させる表示により申込みした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことが可能となった。

- ・ 定期購入に関連する相談は405件で、前年と比較し81.6%増と大幅に増加した。
- ・ 令和5年1～3月の相談累計は、令和4年4～6月の累計の2倍以上となり、改正特定商取引法施行による規制強化後も増加し続けた。
- ・ 「一度だけお試しのつもりで商品を購入したが、翌月も同じ商品が届き、高額な費用を請求されたことで定期購入と気づいた。解約したい」など、契約後に定期購入と気づくケースや、「指定されている解約可能期日までに通販事業者へ連絡したいのに電話が繋がらない」といった相談が目立った。
- ・ 購入品は、「化粧品」および「健康食品」が全体の9割超を占めた。
- ・ 年齢層別にみると、中間層(35～64歳)の相談が52.6%と最も多く寄せられた。
- ・ 前年と比較して、未成年層(17歳以下)や若年層(18～34歳)の相談は微減となった一方、中間層(35～64歳)は約8割の増加、高齢者層(65歳以上)は約2.7倍と大きく増加した。

(単位:件)

定期購入に関連する相談件数		令和3年度	令和4年度	
			対前年増減率	
		223	405	81.6%
購入商品内訳	化粧品	140	302	115.7%
	健康食品	65	78	20.0%
	その他	18	25	38.9%



6 主な問題商法の相談状況

◎無料商法(「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストーク、広告にして人を集め、高額な商品やサービスを売りつける商法)

・70歳以上の高齢者からの相談が多く寄せられ、前年同期より15件増加(13.2%増)した。

(相談事例)

スマホでアダルトサイトを検索していると、突然登録完了の画面が現れ、驚いて電話したら高額なお金を請求された。

◎劇場型勧誘(いわゆる「還付金詐欺」の手口や、業者が販売する商品や権利を、別業者が「購入額より高値で買い取る」などと言って買うように仕向ける勧誘)

・60歳代からの相談が多く寄せられ、前年同期より19件増加(20.4%増)した。

(相談事例)

市の保険課の職員を名乗り、電話で「保険料の還付金がある」と言われた。個人情報や取引銀行を聞かれ答えてしまった。

◎サイドビジネス商法(「1日数分の作業で月に数百万円を稼ぐ」「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金儲けのノウハウと称し、インターネット等で取引される情報商材を売りつける商法)

・20歳代からの相談が多く寄せられたが、前年より40件減少(46.0%減)した。

(相談事例)

SNSの広告を見て副業サイトに登録し、電話で書籍と副業を勧められて料金を支払った。儲からないので、返金してほしい。

◎クレ・サラ強要商法(売買契約の際に強引にサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法)

・20歳代からの相談が多くを占めており、前年より6件増加(54.5%増)した。

(相談事例)

インターネットで副業紹介サイトに申し込み、サポートプラン代金を消費者金融で借金し支払った。返済が難しいため解約したい。

◎開運商法(霊感等の特別な能力により、「購入しないと不幸になる」などと不安を煽り、そのままでは重大な不利益が生じることを消費者に示して勧誘し、商品や祈祷などを契約させる商法)

・70歳以上からの相談が多くを占めており、前年より6件増加(100%増)した。

(相談事例)

過去に宗教団体に入信し献金を繰り返していた。今は生活が苦しいのでその時のお金を返してもらいたい。

主な問題商法に関する相談件数

(単位:件)

主な問題商法	令和3年度	令和4年度		最も相談の多かった契約当事者の年代
		件数	対前年増減率	
無料商法	114	129	13.2%	70歳以上(24.0%)
劇場型勧誘	93	112	20.4%	60歳代(47.3%)
サイドビジネス商法	87	47	▼46.0%	20歳代(36.2%)
クレ・サラ強要商法	11	17	54.5%	20歳代(64.7%)
開運商法	6	12	100.0%	70歳以上(66.7%)

※複数の商法が一つの相談内で重複している場合も含まれる。

7 契約当事者年齢が18～19歳の相談状況

- ・民法改正により令和4年4月1日から成人となった18歳、19歳が契約当事者となる相談の件数は令和4年度は61件となり、前年と比べ60.5%増と、大幅に増加した。
- ・相談の半数(31件)は、契約当事者の親族など、契約当事者本人以外から寄せられた。
- ・職業別に見ると、学生からの相談が47件(77.0%)と最も多く寄せられた。
- ・商品・役務別にみると、「理美容」に関する相談が8件と最も多く、「娘が脱毛エステを契約しているが高額であるため解約させたい。クーリングオフは可能か」のように、親族から寄せられた相談が複数あった。また、「他の教養・娯楽」に関する相談は7件となり、「出会い系サイトの相手と連絡を取るにはポイント購入が必要だと言われクレジットカードで支払った。騙されたので、退会したい」といった出会い系サイトの利用に起因する相談が複数寄せられた。
- ・販売購入形態別にみると、「通信販売」に関する相談が半数(29件)となり、インターネットを活用して購入した商品の解約方法に関する相談が複数寄せられた。また、「店舗購入」に関する相談は18件であり、前述した脱毛エステの解約に関する相談が最も多く寄せられた。

(単位:件)

		令和3年度		令和4年度	
18～19歳の相談 (うち親族等からの相談)		38 (17)		61 (31)	
職業等	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	学生	29	学生	47
	2	給与生活者	9	給与生活者	9
	3	無職・不明	0	無職・不明	5
商品・役務 (上位5項目)	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	理美容	0	理美容	8
	2	商品一般	1	他の教養・娯楽	7
	3	化粧品	5	商品一般	5
	4	健康食品	3	レンタル・リース・貸借	5
	5	電気	3	化粧品	3
販売購入形態 (上位4項目)	順位	名称等	件数	名称等	件数
	1	通信販売 (インターネット通販)	19 (19)	通信販売 (インターネット通販)	29 (28)
	2	店舗購入	6	店舗購入	18
	3	訪問販売	5	不明・無関係	11
	4	不明・無関係	7	電話勧誘	2
定期購入	順位	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
	1	化粧品	4	化粧品	2
	2	健康食品	3	健康食品	2
	計		7		4