

令和5年6月7日

市政記者クラブ 様

スポーツ市民局市民生活部消費生活課
担当：三輪・仲 電話：222-9679

令和4年度の消費生活相談の概要 ～化粧品の定期購入に関する相談が倍増～

令和4年度に名古屋市消費生活センターに寄せられた消費生活相談の概要をお知らせします。市民への注意喚起のため広くご周知いただきますようお願いいたします。

1 令和4年度の概要

- ・ **全体の相談件数 12,617件**
対前年度比0.7%増 令和3年度12,527件→ 令和4年度12,617件 (+90件)
- ・ **高齢者(65歳以上) 3,174件**
対前年度比2.3%増 令和3年度3,102件→ 令和4年度3,174件 (+72件)
- ・ **若者(30歳未満) 1,782件**
対前年度比5.2%減 令和3年度1,879件→ 令和4年度1,782件 (-97件)
【18～19歳：令和3年度128件→ 令和4年度136件 (+8件)】

2 相談の主な特徴

- ・ **化粧品の定期購入に関する相談が倍増**
初回お得なお試しの化粧品だと思って注文したところ、定期購入となっていて高額な請求をされたという相談が、令和3年度に475件だったところ令和4年度は990件と約2倍に増加しました。令和4年6月1日に改正特定商取引法が施行され、特に定期購入商品については表示の規制が厳格化されましたが、消費者を誤認させる販売方法が続けられている状況です。
- ・ **エステティックサービス等の事業者の倒産による相談が急増**
事業者が倒産してしまっただけで契約したサービスが受けられない、中途解約したが返金されないなどといった相談が、令和3年度に26件だったところ令和4年度は140件と約5倍に増加しました。エステティックサービスや美容医療などの事業者の倒産による相談が多く寄せられています。
- ・ **電気代の高騰による相談が増加**
普段の請求に比べて電気代が2倍、3倍になったなどという電気代の高騰に関する相談が、令和3年度に12件だったところ令和4年度は50件と約4倍に増加しました。燃料価格の高騰により電気料金は上昇傾向にありましたが、特に一部の事業者では燃料価格の影響を受けやすい料金体系であったことも原因となり、突然高額な電気代の請求があり驚いたという相談が急増しました。

【参考】

- ・ **18歳～19歳の契約ではエステが高い割合、儲け話に関するトラブルも目立つ**
令和4年4月1日に成年年齢が引き下げられ、18歳から保護者の同意なく契約ができるようになりました。令和4年度の18歳、19歳の契約を分析すると、エステティックサービスに関する相談が28件であり、全体136件の約21%を占めることが分かりました。脱毛エステの事業者が倒産したことも相談が増えた一因ですが、18歳、19歳を含めた若者の間でエステが一般的に普及していることが推測されます。
また、いわゆる儲け話に関して高額な教材購入等を伴う契約をしてしまったという相談が16件あり、18歳、19歳の相談の中でもこのような契約が目立つ状況です。

消費生活相談件数の推移

(単位：件)

年 度		令和2年度	令和3年度	令和4年度	前年度比増減
相談件数（総数）		14,003	12,527	12,617	90 (0.7%)
契 約 当事者 年代別	高齢者(65歳以上)	3,458	3,102	3,174	72 (2.3%)
	若者 (30歳未満)	2,062	1,879	1,782	▲97 (▲5.2%)
	一般(高齢者・若者以外)	8,483	7,546	7,661	115 (1.5%)
うち18～19歳の契約に関する相談		175	128	136	8 (6.3%)
うち新型コロナウイルス感染症に関する相談		1,825	385	182	▲203 (▲52.7%)

商品・サービス別相談件数の推移

(単位：件)

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		増減数
1	商品一般	1,156	商品一般	1,105	化粧品	1,128	513
2	デジタルコンテンツ	1,105	賃貸アパート	644	商品一般	976	▲129
3	健康食品	805	化粧品	615	賃貸アパート	597	▲47
4	他の行政サービス	593	家屋の修繕工事	427	家屋の修繕工事	429	2
5	化粧品	542	他の教養・娯楽	426	エステティックサービス	383	240
6	賃貸アパート	526	食料品	396	健康食品	373	▲16
7	家屋の修繕工事	396	健康食品	389	食料品	361	▲35
8	インターネット通信サービス	393	インターネット通信サービス	345	他の教養・娯楽	352	▲74
9	他の保健衛生品	376	移動通信サービス	331	紳士・婦人洋服	288	5
10	食料品	356	紳士・婦人洋服	283	移動通信サービス	283	▲48

- ※ 「商品一般」：商品・サービスの特定できないもの。何の請求か特定できない架空請求やワンクリック請求もここに分類される。
- ※ 「他の教養・娯楽」：出会い系サイト・アプリ、インターネットゲームなど。
- ※ 「デジタルコンテンツ」（令和3年度廃止）：アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲームなどインターネットを通じて得られる情報。パソコン、スマートフォンなど端末の種類は問わない。
- ※ 「インターネット通信サービス」：光ファイバーなどの接続回線やプロバイダなどインターネット接続に関連するサービス。モバイル向けは「移動通信サービス」に分類される。
- ※ 「移動通信サービス」：携帯電話・モバイルデータ通信等の移動通信に関するサービス
- ※ 「食料品」は健康食品を除く。
- ※ 「他の行政サービス」：定額給付金、持続化給付金など。
- ※ 「他の保健衛生品」：マスク、消毒液、除菌剤、トイレットペーパーなど。

【事例1】 化粧品の定期購入に関する相談

- ネット通販でトライアルのファンデーションを注文した。返金保証があり、次回発送の10日前までに連絡すればいつでもやめられると記載されていた。注文完了後に10分間限定で使用できる特別割引クーポンの表示が出てカウントダウンし始めたので、ボタンをタップして約2千円をクレジットカード決済した。商品が届いたので一度使ってみたが肌に合わなかった。電話で解約を申し出たところ、商品を4回受取り、総額約4万円を支払った後でないと解約はできないと言われた。(40代)
- オンラインゲームをやっている際に、送料のみで美容パックが注文できると広告が出てきた。チャットの画面で注文し、クレジットカードで500円決済した。今日ポストを確認すると美容パック12袋が届いており約3万円請求されていた。自分が支払うことを了解したのは500円だけで約3万円の支払いは認めていない。(50代)

《アドバイス》

- ・インターネット上には様々な興味を引く広告が出ていますが、中には消費者を騙そうとする悪質な広告も多く存在しています。無料や返金保証などと強調している広告についても、複雑な返金・解約条件がないか、定期購入になっていないかなど十分に確認することが必要です。
- ・通信販売には、クーリング・オフがありません。ホームページなどで返品や解約に関する特約の表示があればそれに従うことになります。商品を注文する際は、解約、返品できる期間、事業者の連絡先などをしっかり確認しておくことが大切です。
- ・令和4年6月から特定商取引法の改正により、特に定期購入契約では契約内容を最終確認画面に分かりやすく表示することが義務付けられ、消費者を誤認させるような表示も禁止となっています。最終確認画面はスクリーンショットなどで証拠として保存しておきましょう。

【事例2】 エステティックサービス等の事業者の倒産による相談

- 通い放題プランの契約をしていた脱毛エステサロンが倒産して連絡が取れない。30万円のローンを組んでおり、今後も支払いが続く予定だ。永久に施術を受けられるはずだったのに、もう施術を受けられないので解約して支払いを止めてほしい。(20代)
- エステサロンでフェイシャルエステの契約をした。38回の施術で約30万円をクレジットカードで支払った。通っていた店舗が閉店すると聞いたので未消化分の返金を依頼し一旦は承諾されたが、最近エステサロンの顧問弁護士より、破産手続きを進めるので返金できないと連絡があった。(30代)

《アドバイス》

- ・通い放題、永久施術保証などうたっているエステや美容医療などの事業者と契約しても、事業者が倒産してしまえば契約通りにサービスを受けることができません。契約期間が長期にわたる場合や、商品・サービスの提供に先立って代金を支払う場合には事業者の倒産リスクについても考慮する必要があります。
- ・事業者が倒産してしまえば契約したサービスが受けられない、商品が引き渡されない場合、信販会社に対してローンの支払いを止めるように申し出ることができます。もし契約先が倒産して支払いだけが残ってしまった場合、まずは信販会社や居住地の消費生活センターに相談しましょう。

【事例3】 電気代の高騰による相談

○電気代は5千円から7千円くらいを支払っていた。訪問販売で「今より4千円安くなる」と言われ電気の契約先変更をした。契約書が送られてきたがよく見なかった。その後電気代の振込用紙が届き、約2万5千円の請求で驚いた。高すぎて支払えない。(60代)

○賃貸マンションに入居した時、管理会社から新電力のほうが安いと勧められ、新電力と契約した。それまでの電気代はだいたい6千円くらいで、高い月でも8千円くらいだったのに、最近の一か月では電気代の請求が2万円を超えた。(20代)

《アドバイス》

- ・訪問販売や電話勧誘で契約した場合、法定の契約書面を受け取った日から8日以内であれば、原則としてクーリング・オフができます。勧誘されるままに契約してしまったとしても、慌てずに対処しましょう。
- ・電気代に限らず「月々の料金が安くなる」という勧誘を受けることがあります。契約を変更するにあたってはどんな料金体系なのか、解約料はかからないかなどしっかりと契約内容を把握する必要があります。

【事例4】 18歳～19歳の契約に関する相談

○契約した脱毛エステサロンから破産手続きを開始したというメールが届いた。契約は18回コースでローン総額は約40万円だ。施術は3回しか受けておらず、先の予約をしてあるが店とは連絡が取れない。信販会社に電話し支払いを止めたいと言ったら、支払い停止の抗弁書を送るように言われた。(19歳)

○SNSで、副業で儲かっているという人を見つけ、話を聞こうと思ってアカウントにメッセージを送った。その人から紹介された人に会うことになり、会った際にインターネットで物販を行うためのサポートを受けられる、50万円払う必要があると言われた。支払うお金はなかったが、当日指示をされてインターネットでクレジットカードを作り、カード番号を相手に伝えて約30万円決済した。2日後にSNSでクーリング・オフを申し出たが、すでにサポートを受けるためのアプリをダウンロードしているので返金できないと言われた。(19歳)

《アドバイス》

- ・令和4年4月1日に成年年齢が引き下げられ、18歳から保護者の同意なく契約ができるようになりました。しかし18歳、19歳は社会経験が少ないため、契約にあたって本当に自分に必要な契約なのか判断できずに**不要な契約をしてしまう恐れがあります**。特に自分の収入を超えるような大きな金額の契約をするにあたっては、**身内や頼れる大人、消費生活センターに相談してから考える**ことも必要です。

名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

名古屋市消費生活センター電話相談 ☎052-222-9671 (くろーない)

月～土曜日(祝休日・年末年始を除く) 午前9時～午後4時15分

消費者ホットライン ☎188 (いやや)

受付時間 年末年始を除く毎日 お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>