

## 令和4年度の消費生活相談の状況

相談件数は増加、「定期購入」や「儲け話」に要注意。

- 令和4年度に、県消費生活センター・県民センター（東讃・小豆・中讃・西讃）に寄せられた消費生活相談の件数は5,482件で、昨年度の5,064件に比べ、418件（8.3%）増加しました。【2P、7P表1】
- 「相談内容別」では、「通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった」といった「定期購入」に関する相談は319件で、昨年度の211件と比較すると、108件（51.2%）増加し、依然多くの相談が寄せられました。特に、50歳以上の相談件数が234件（73.4%）で、昨年度の143件に比べ91件（63.6%）増加しました。【2P】

また、エステティックサービスの相談は168件で、昨年度の19件と比較すると、149件（78.4.2%）増加しており、20歳代からの相談が105件（62.5%）と最も多くなりました。これは、倒産又は一部事業譲渡した脱毛サロン2社の相談が寄せられたためです。【3P】

さらに、「副業で簡単に儲かる」などの相談は125件で、昨年度の116件と比較すると、9件（7.8%）増加しており、20歳代からの相談が49件（39.2%）と最も多くなりました。契約金額の平均は約73万円で、最も金額が大きかったものは800万円を超えました。【3P】
- 「年代別」では、60歳以上の方からの相談が、2,166件で、昨年度の1,766件と比較すると400件（22.7%）増加しました。

なお、令和4年4月1日からの成年年齢引き下げに関連する18、19歳の相談は、42件で、昨年度の43件と比較すると、1件（2.3%）減少しています。【7P表2】
- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が2,101件（38.3%）と最も多くなっており、昨年同期の1,857件と比較すると、244件（13.1%）増加しました。

次いで「店舗購入」988件（18.0%）、「電話勧誘販売」342件（6.2%）の順となりました。【8P表6】

 困った時は一人で悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう！

## 1. 相談件数

(相談件数)

年 度	H30	R 元	R 2	R 3	R 4
年間件数	5,788	5,452	5,838	5,064	5,482
前年度比(%)	89.1	94.2	107.1	86.7	108.3

→相談件数は5,482件で、昨年度の5,064件に比べ418件(8.3%)増加しました。

## 2. 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

### (1) 「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R 2	R 3	R 4
年間件数	130	234	299	211	319

→相談件数は319件で、昨年度の211件に比べ108件(51.2%)増加しました。

契約当事者年齢別

年度	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
R 3	31	27	70	39	34	10
R 4	29	47	77	101	56	9

→50歳以上の相談件数は234件で、昨年度の143件に比べ91件(63.6%)増加しました。

(相談事例)

- ① スマートフォンを見ていたら美白クリームが通常価格より安く、2,000円でお試しができる広告を見つけたのでコンビニ払いで注文した。定期購入との認識はなかったのに2回目が届いたので元払いで商品を送り返した。すると、弁護士事務所から2万円を払うよう督促状が届いた。
- ② ネットゲームをしている際に「ゲームが1回できる。」との広告表示があり、内容を確認するとファンデーションの広告だった。「汗等に強く崩れにくい。初回のみでOK、いつでも解約OK、回数縛りなし。」と書いてあり、2千円程度だったので申し込んだ。2回目以降を解約しようと、当該通販業者に電話したが繋がらなかった。問合せフォームから解約を申し出たら「初回で解約するならば単品購入通常価格10,560円の差額8,382円の支払いが生じます。既に商品を送付したので2回目を受取りください。受取り後の解約は可能です。」と返答メッセージが届いたが納得いかない。

(消費者へのアドバイス)

- 商品を購入する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
- 「解約・返品できるかどうか」など解約条件をしっかりと確認しましょう。
- 販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなど、契約内容を記録しておくことも大切です。

## (2) エステティックサービスに関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R 2	R 3	R 4
年間件数	19	17	17	19	168

契約当事者年齢別

年 度	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳以上	不明
R 4	7	105	32	11	9	4

➡相談件数は168件で、昨年度の19件に比べ149件(784.2%)増加しました。

(相談事例)

- ① 脱毛エステサロンで脱毛プランの契約をしていたが、店舗が閉店した。ウェブサイトから解約する旨を事業者申し出たが回答がない。
- ② 倒産した脱毛エステサロンと連絡がつかない。施術が7回残っていて解約を申し出たが、口座引き落としが継続している。

(消費者へのアドバイス)

○事業者が破産手続き開始の申し立てを行い、裁判所から破産手続き開始の決定を受けると、事業者の財産は破産管財人(弁護士)の管理下に置かれます。一般的に、消費者は「債権者届」を破産管財人に提出し、破産管財人の作成する債権者名簿に登録され、一般債権者の扱いで清算配当を待つことになります。清算は、優先債権(税金や従業員の給料等)への支払いを終えてから行われるため、配当はほとんど期待できない場合があります。そのため、現金等で既に全額支払い済みの場合は、被害の回復が図れないケースがほとんどです。

○役務提供期間内で施術回数が残っており、クレジット分割払いをしている途中の場合、クレジット会社に対し以降の支払いの停止を求める抗弁を主張することができます。抗弁書(書面)を提出することが一般的です。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、エステなどの役務契約の解除や既支払金の返還を主張できるものではありません。まずはクレジット会社に問い合わせましょう。

○クレジットカード一括払いの場合も、クレジットカード会社に相談してみましょう。

○エステの契約に関して心配なときやトラブルになった場合は、早急に消費生活センター等に相談しましょう。

## (3) 副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年度別

年 度	H30	R 元	R 2	R 3	R 4
年間件数	87	77	94	116	125

➡相談件数は125件で、昨年度の116件に比べ9件(7.8%)増加しました。

## 契約当事者年齢別

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳以上	60歳以上	不明
R3	6	51	15	16	15	10	3
R4	8	49	18	20	12	10	8

## 契約金額

金額	～10万円未満	～50万円未満	～100万円未満	～500万円未満	500万円以上	不明
R4	35	28	18	28	2	14

➡契約金額の平均は約73万円で、最大は8,215,660円でした。

### (相談事例)

- ① 副業で儲けようと、SNSでフォロワーを増やすアルバイトに電子マネーで1,000円を支払い登録した。電話で収益を得るためのサポートコースとして毎月100万円稼げるコースを案内され、「サポート代金として100万円が必要だ。」と言われた。お金がないことを伝えると「儲かるからすぐに返せる。」と言われ、遠隔操作アプリをインストールするよう案内されて、消費者金融2社で50万円ずつ100万円を借りた。1日でフォロワーを150人にできるはずもなく、収益が得られない。
- ② スマートフォンでSNS閲覧中に表示された「異性の悩みを聞くと報酬がもらえる。」という広告を見て副業を始めた。男性の悩みを聞き終わり、男性から報酬を受け取るには「連絡先交換が必要で、そのためにポイント購入が必要だ。」と言われたので、クレジットカードでポイント購入後相手に連絡したところ、「文字化けして連絡先の交換ができない。」などと言われた。同様の作業を繰り返し複数回ポイントを購入し、合計約30万円を支払った。不審に思い「決済した約30万円を返金してほしい。」と事業者伝えると、「3万円であれば返金可能だ。」と言われた。

### (消費者へのアドバイス)

- 無料通話アプリ、SNS、オンラインサロン又はマッチングアプリ等のインターネットで勧誘される“もうけ話”は、まず疑ってみましょう。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えて無料通話アプリやSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう。

## (4)「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談

### (相談件数)

#### 年度別

年度	H30	R元	R2	R3	R4
年間件数	45	39	65	64	68

➡訪問販売によるリフォーム工事に関するトラブルの相談件数は68件で、昨年度の64件に比べ4件(6.3%)増加しました。

## 契約当事者年齢別

年度	50歳未満	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明
R3	5	5	10	18	16	10
R4	7	5	14	18	21	3

### (相談事例)

- ① 先週、「500メートル先で工事をしているので挨拶に来た。」と業者が訪ねてきた。「外壁塗装工事のモニターになって、5年後もきれいな仕上がりをセールスしたいので協力してほしい。」と言われた。家も10年経っており外壁塗装を考えていた頃だったので見積もりを依頼した。
- ② 約1か月前に「屋根の漆喰がはがれているのが気になる。工事をした方が良い。」と突然訪問してきた事業者に勧誘された。「お金がないからできない。」と伝えると、「火災保険を使えば自己負担なしで修理できる。」と言われた。保険に加入していると伝えただけで、屋根工事をしてもらうことにした。

### (消費者へのアドバイス)

- 業者から契約をせかされても、複数の業者から見積りを取って比較検討しましょう。
- その場で契約せず、家族などの周りの人に相談しましょう。
- 「前金で払ったら安くする」という勧誘には気を付けましょう。

## 3. 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 定期購入に関するトラブル相談が依然多くあります。事前に契約条件等をよく確認しましょう。
- (3) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
  - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
  - ② 大きな契約などを決定するときは、一人で決めずに身近な人に相談しましょう。
  - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
  - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
  - ⑤ 「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- (4) 高齢者・障害者の方は特に狙われやすいので、まわりの方が気をつけてあげましょう。
- (5) 令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられています。成年になって結んだ契約は、未成年者取り消しができなくなっており、18歳、19歳の方も狙われやすいので、気をつけましょう。
- (6) 困った時は、一人で悩まずに消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

## 【県の消費生活相談窓口】

### 【県消費生活センター・県民センター】

- 県消費生活センター
  - 消費生活相談 (087)833-0999
  - 多重債務・ヤミ金融専用相談 (087)834-0008
- 東讃県民センター (0879)42-1200
- 小豆県民センター (0879)62-2269
- 中讃県民センター (0877)62-9600
- 西讃県民センター (0875)25-5135

### 【全国共通消費者ホットライン】

- 局番なし 188 番 (188! <sup>いやや</sup>泣き寝入り)  
(消費生活センターなどの身近な消費生活相談窓口をご案内します。)

### 【警察】

- 警察総合相談センター #9110 または (087)831-0110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ