

資料提供日 令和4年5月27日

【問合せ先】 和歌山県消費生活センター 担当：岡本、嶋岡 TEL：073-402-0159  
和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8F

## 令和3年度和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要 ～5月は消費者月間です！～

### 主要トピック

- (1) 化粧品・健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が高水準で推移
- (2) 20歳代を中心に内職・副業などのもうけ話に関する苦情相談が急増
- (3) 出会い系サイトなどに関する苦情相談が増加
- (4) インターネット通販の偽サイトに関する苦情相談が多発
- (5) 不動産貸借に関する苦情相談が過去10年間で最多

### 1. 相談件数

令和3年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた総相談件数は5,116件（前年度5,670件9.8%減）、うち苦情相談件数は4,633件（前年度5,160件10.2%減）で、総相談件数、苦情相談件数ともに減少しました（図1）。

減少の主な要因は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談の減少です。

図1 消費生活相談件数の推移

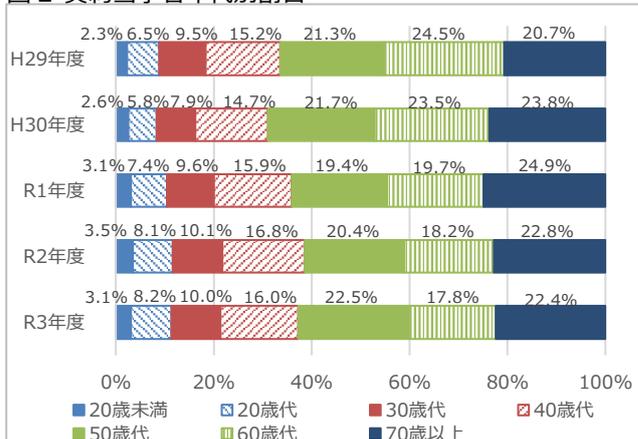


### 2. 年代別苦情相談の状況

苦情相談における契約当事者の年代別の割合は、前年度とほぼ変わりませんが、50歳代が2.1%増加し、70歳以上を上回り最も高くなりました（図2）。

50歳代が増加した要因は、化粧品の定期購入に関する苦情が増加したことが考えられます。

図2 契約当事者年代別割合



※図中の割合は無回答を除いた割合で、小数点以下第2位を四捨五入した値です。

### 3. 苦情相談の内容

苦情相談の内容については以下表のとおりです。

表1 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス 分類名	R3年度 (件)	R2年度 (件)	増減 (件)	前年度比	具体的な商品・サービス、トラブルの内容
1	化粧品	221	207	+14	+6.8%	意図しない定期購入など
2	健康食品	195	371	▲176	▲47.4%	意図しない定期購入、注文した覚えのないサプリメントなど
3	不動産貸借	165	140	+25	+17.9%	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	携帯電話サービス	119	118	+1	+0.8%	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金など
5	固定通信回線	117	169	▲52	▲30.8%	光回線の解約、プロバイダの変更など
6	工事・建築	106	109	▲3	▲2.8%	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
7	電気	103	92	+11	+12.0%	電話勧誘・訪問販売による電力会社切替のトラブルなど
8	修理サービス	97	89	+8	+9.0%	家電、建具、小規模家屋の修理など
9	アダルト情報※	95	77	+18	+23.4%	ワンクリック請求など
10	出会い系サイト※	88	66	+22	+33.3%	出会い系サイトやマッチングアプリのトラブルなど

※令和3年度4月全国共通のシステムの運用基準が改定され、新規に追加された項目であり、それ以前の数値については、参考値として記載しています。

#### (1) 化粧品・健康食品の定期購入トラブル等に関する苦情相談が高水準で推移

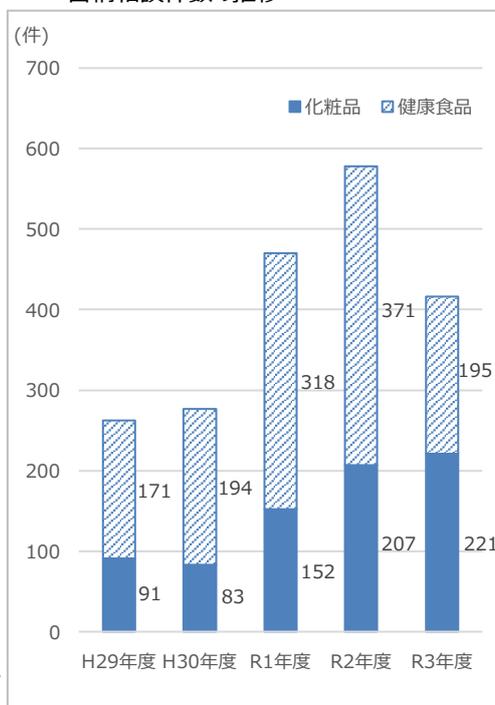
「化粧品」に関する苦情相談件数は221件（前年度207件6.8%増）、「健康食品」に関する苦情相談件数は195件（前年度371件47.4%減）でした（図3）。

これらの相談の内容は、「インターネットやSNSで低価格であることを強調する広告を見て、一回だけのつもりで商品を注文しても、数回購入しなければならない『定期購入』が条件になっており、総額として注文時に想定した以上の金額を支払うことになった」というものです。

健康食品に関する苦情相談件数が減少した要因は、令和2年度に消費者庁が健康食品を販売する業者に対して業務停止命令等の行政処分を行ったことで、同種の販売方法をとっていた業者が商品の申込画面にて、定期購入であることに関する表示等を改善したことが考えられます。

苦情相談件数は減少したものの、「初回無料」「お試し」と記載しておきながら、実際には定期購入であることを条件にして商品を販売する」等、詐欺的な定期購入商法は後を絶たず、依然として多数相談が寄せられており、トラブルに巻き込まれないために注意が必要です。

図3 化粧品および健康食品に関する苦情相談件数の推移



## ■相談事例■

インターネットで「お試し 980 円」と記載された歯磨き粉の広告を見て、1 回だけの購入と思い販売サイトにアクセスの上注文し、商品が届いた。

しかし、数か月後同じ商品が複数届き、8,000 円と記載された請求書が同封されていた。定期購入と知らずに注文をしてしまったため、返品・解約をしたい。

(60 歳代 男性)

## ■トラブル防止のポイント

- ・インターネット通販で商品を注文する際は、注文前に販売サイトを隅々まで確認し、「定期購入が条件になっていないか」「支払うことになる総額」「返品・解約できる場合の条件」等の契約内容をしっかり確認しましょう。
- ・低価格を強調する広告は特に詳細に確認しましょう。
- ・販売業者等に返品・解約等の連絡をした際は、電話やメール等のやり取りの記録を残しましょう。
- ・特定商取引法が改正され、令和 4 年 6 月 1 日から業者は、販売サイトの最終確認画面において、「分量（1 回限りの購入か）」「販売価格・対価（定期購入契約の場合は 2 回目以降の代金）」「申込みの撤回、解約に関する事（返品や解約の連絡方法・連絡先・条件等）」等を明確に表示しなければなりません。

消費者が違反した表示により誤認して申し込んだ場合は、契約を取り消せますので、トラブルに遭った際は泣き寝入りせず、消費生活センター等に相談しましょう。

## (2) 20歳代を中心に内職・副業などのもうけ話に関する苦情相談が急増

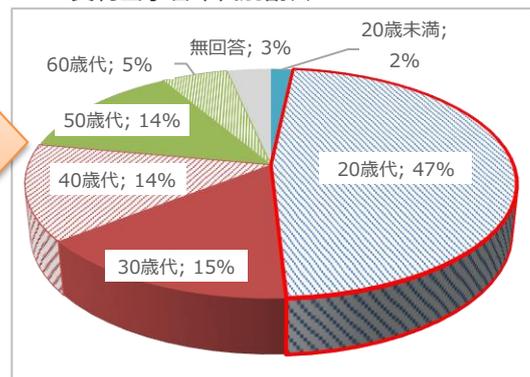
「内職・副業」などのもうけ話に関する苦情相談件数は59件（前年度14件）で、前年度と比べて約4.2倍と急激に増加しました。中でも20歳代が契約当事者となる相談が多く、苦情相談件数は前年度の約5.6倍と急増しています（図4）。

年代別内訳をみると、全体の約半分程度を20歳代が占めています（図5）。こうしたトラブルはSNSがきっかけとなることが多い中、特に20歳代の若者は、日常のコミュニケーションツールとしてSNSを高い頻度で利用していることが一つの要因だと考えられます。

図4 内職・副業に関する苦情相談件数の推移



図5 内職・副業に関する苦情相談件数の契約当事者年代別割合



※図中の割合は小数点以下第1位を四捨五入した値です。

### ■相談事例

SNSの広告を見て副業をしようと思い、申し込んだところ、業者から電話がかかってきて、「100万円を支払えば数か月後には180万円儲かるコースがある。」「数か月のサポートもある。」と言われ、業者に100万円を支払った。

後日、騙されたと思い、業者に返金を求めたところ、返金額は、初期費用、サポート費用を差し引いた46万円になると言われた。

(20歳代 男性)

### ■トラブル防止のポイント

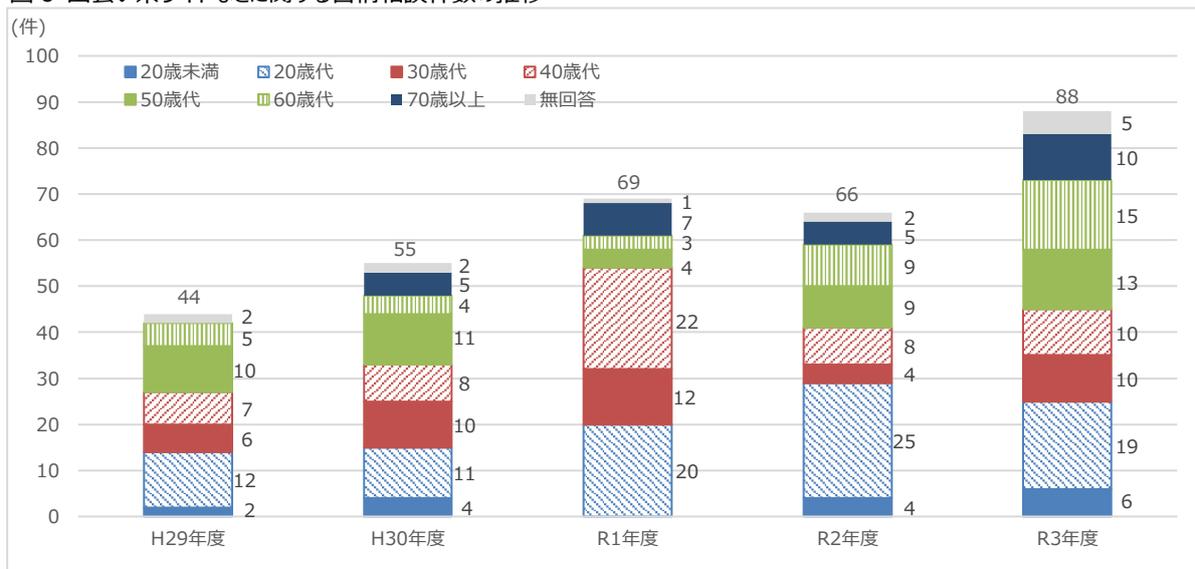
- ・「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調するインターネットの広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。
- ・内職・副業を始めるにあたって、「手数料」「登録料」等、様々な名目で高額な請求があった場合は注意しましょう。

### (3) 出会い系サイトなどに関する苦情相談が増加

出会い系サイトなどに関する苦情相談件数は 88 件（前年度 66 件）で、前年度と比べて約 1.3 倍と相談件数が増加しました。

これらの相談の内容は、「間違いを装ったメールがきっかけで出会い系サイトに誘導され、その後、連絡先の交換のために必要などと称して次々と金銭を要求された。」といったもので、令和 3 年度においては、20 歳代の相談が最も多いが、幅広い年代から一定数相談が寄せられていたため、注意が必要です（図 6）。

図 6 出会い系サイトなどに関する苦情相談件数の推移



#### ■相談事例

マッチングアプリで知り合った相手と SNS でやり取りを行っていたところ、相手から URL が送信され「記載の URL のサイトでやり取りをしたい。」と言われ、出会い系サイトに誘導された。その後、連絡先を交換しようとしたところ、サイト事務局から複数回にわたり代金を請求され、合計約 16 万円を支払った。

連絡先の交換に高額な料金がかかるのはおかしい。返金してほしい。

(20 歳代 女性)

#### ■トラブル防止のポイント

- ・ 差出人が信頼できる人かどうか分からないメールやメッセージには安易に返信したり、記載されている URL にアクセスしたりしないようにしましょう。
- ・ 代金を支払ってしまうと、後で取り戻すことは容易ではありません。代金を請求された際は、支払うかどうかを慎重に判断しましょう。
- ・ 知り合った相手とのメールやメッセージのやり取りの記録や、代金を支払った場合はその記録は処分せず、保存するようにしましょう。

#### (4) インターネット通販の偽サイトに関する苦情相談が多発

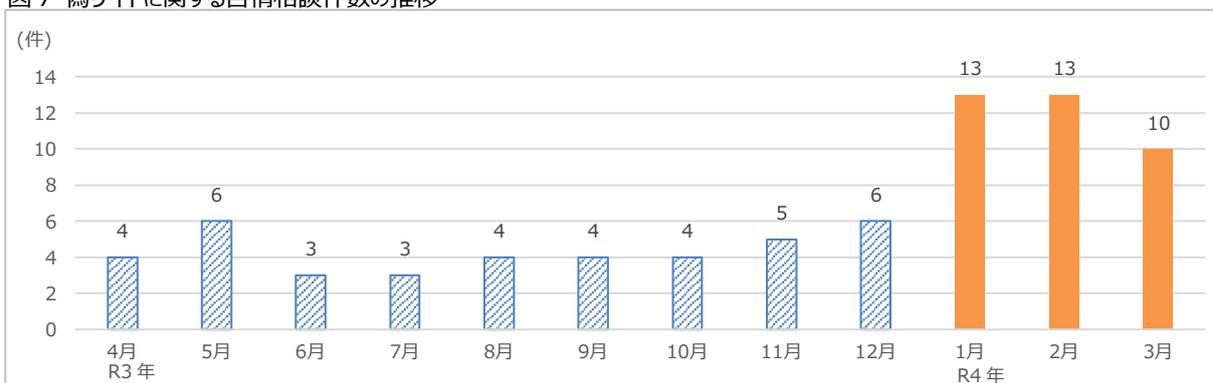
インターネット通販の偽サイトに関する苦情相談件数は75件で、令和4年1月以降急激に相談件数(36件)が増加しました(図7)。

これらの相談の内容は、「有名企業等の公式サイトによく似た模倣サイトで商品を注文し、代金を支払ってしまった。」といったものです。

家電製品・台所用品・生活雑貨などの公式通販サイトのロゴや商品の画像を盗用した偽サイトや、大手百貨店をかたる偽サイトによる被害が多数発生したことが、相談件数が急激に増加した一つの要因だと考えられます。

新型コロナウイルス感染症拡大による外出自粛、在宅勤務の増加等の影響により、インターネット通販の利用が拡大する中、より注意が必要です。

図7 偽サイトに関する苦情相談件数の推移



#### ■相談事例

通常であれば2万円で販売されている除湿器が、インターネット通販サイトにて8,000円で販売されているのを見て、安いと思い購入した。

しかし、商品が届かなかったため、確認したところ、販売業者をかたる偽通販サイトにて注文をしていたことが分かった。

(50歳代 女性)

#### ■トラブル防止のポイント

インターネット通販を使用する際は、サイト内の記載内容について、以下の項目を確認するようにしましょう。

- 「日本語の字体、文章表現」「利用規約等の記載内容」「URLの表記、サイト内のリンク」におかしな内容がないか。
- 多くの商品の販売価格が大幅に割引されていないか。
- 事業者の住所・電話番号が記載されているか。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけになっていないか。
- 支払方法が個人名義の銀行口座への振り込みのみになっていないか。

## (5) 不動産賃借に関する苦情相談が過去 10 年間で最多

「不動産賃借」に関する苦情相談件数は近年増加傾向にあり、165 件と過去 10 年間で最多になりました（図 8）。

これらの相談の内容は、「居住した賃貸マンションの退去時に、貸主から、高額な原状回復費用を請求された。」といったもので、未成年を除く、幅広い年代から相談が寄せられ、注意が必要です（図 9）。

図 8 不動産賃借に関する苦情相談件数の推移

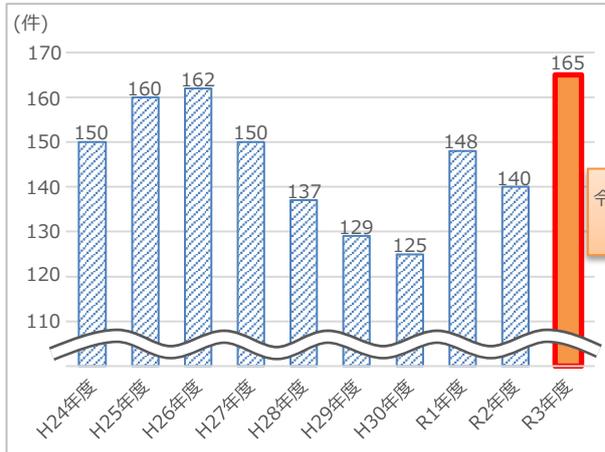
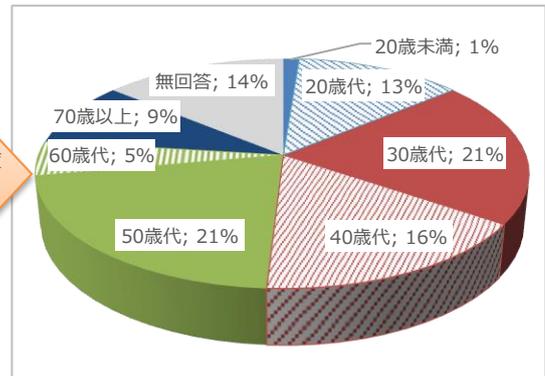


図 9 不動産賃借に関する苦情相談件数の契約当事者年代別割合



※図中の割合は小数点以下第 1 位を四捨五入した値です。

### ■相談事例

1 年 6 カ月に居住した賃貸住宅を退去することになった。退去にあたり、クロス・障子の修繕費用やハウスクリーニングの費用として、合計約 17 万円と高額な料金を請求された。  
(30 歳代 女性)

### ■トラブル防止のポイント

- ・ 賃貸住宅の退去時に納得できない費用を請求された場合は、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、貸主に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。
- ・ 賃貸住宅に入居する際は、入居前にできる限り貸主側立ち合いのもと賃貸住宅の現状を確認し、入居前からあった傷や汚れ等を撮影しその記録を残しておきましょう。その上で、退去時に、できる限り貸主側立ち合いのもと賃貸住宅の入居時の状況と比較して現状を確認し、その内容をメモに残し、修繕が必要とされた箇所を撮影するなどして、記録を残しておきましょう。

消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブル（商品の購入やサービスの利用に関する契約トラブルなど）について、相談を受け付けています。消費生活相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。ひとりで悩まずに、お気軽にご相談ください。

### 連絡先

■和歌山県消費生活センター 電話番号：073-433-1551

■和歌山県消費生活センター 紀南支所 電話番号：0739-24-0999

■全国共通の電話番号「消費者ホットライン」 局番なし **188**

※県や市町村などお住いの地域の消費生活相談窓口をご案内します。