

令和4年度和歌山市消費生活相談のまとめ

1 消費生活相談の概要について

令和4年度の和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は1,115件で、前年度(984件)より131件増加しました。多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

☆令和4年度の消費生活相談の特徴☆

- 前年度に続いて、化粧品の意図しない定期購入などに関する相談が1位になりました。
- 詐欺と思われる不審な電話やメールについての相談が多く寄せられました。
- 賃貸住宅の退去時におけるトラブルなどの相談が前年より増加しました。

令和4年度多く寄せられた相談(上位10位)

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	110	1
2	不審な電話、メール	詐欺などの不審な電話、メールについて	79	2
3	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなど	55	6
4	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	38	5
5	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	33	—
6	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど	30	—
7	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	26	8
	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	26	—
	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	26	4
10	修理・補修	トイレ修理のトラブルなど	22	—

※令和4年度から商品・サービス名の分類を一部変更しています。

令和3年度多く寄せられた相談(上位10位)

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	56	3
2	不審な電話、メール	詐欺などの不審な電話、メールについて	51	—
3	移动通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	38	10
4	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	35	8
5	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	32	2
6	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	30	9
7	娯楽等情報配信サービス	アダルトサイトからの高額請求など	28	—
8	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	25	6
9	自動車	自動車の購入に関するトラブルなど	21	—
	書籍・印刷物	新聞購読の契約トラブルなど	21	—

(1) 化粧品の意図しない定期購入などに関する相談について

化粧品（相談件数1位）や健康食品（同4位）に関する相談件数が合計148件で前年度（合計88件）に引き続き、多くの相談が寄せられました。ほとんどは通信販売の思いがけない定期購入についての相談で、2回目の商品が届いてから定期購入に気付くケースが多くなっています。

○相談事例の概要

SNSの広告で「定期縛りなし。1回1,000円。」と書かれた広告を見てアンケートに答えてから除毛クリームを注文した。すぐに注文した商品が届き代金を支払ったところ、2回目のクリームが3本届き13,582円と高額で驚いた。届いたクリームを返品し、2回目からの定期購入を解約してほしい。

●アドバイス

(1) ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売は、手軽で簡単に購入できますが、一定の期間内に契約解除が可能なクーリング・オフ制度はありません。「注文後の返品不可」などと特約があれば、それに従うことになるので注意が必要です。

(2) 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか、継続期間や回数が決められていないか、契約内容や返品特約などをしっかりと確認しましょう。

(3) 後から解約しようと思っても販売業者と連絡がつかない場合があるので、電話やメール等の履歴、注文画面の保存など証拠を残すようにしてください。

(参考)

改正特定商取引（平成29年12月施行）の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・定期購入契約である旨及び金額（各回に商品の代金、送料及び支払総額等）
- ・契約期間（商品の引渡し回数）

(2) 詐欺と思われる不審な電話やメールについて

還付金詐欺や架空請求詐欺などの詐欺と思われる電話やメールに関する相談が多く寄せられました。警察や市役所職員、銀行などを名乗って連絡をしてくれます。「ATMで還付金が受け取れる」「コンビニで電子マネーを買って、カード番号を教えて」などといったものは詐欺です。くれぐれも相手にしないように注意してください。

○相談事例の概要

(1) 固定電話に警察を名乗り「銀行員が悪いことをして2人捕まった。取り調べると、あなたのキャッシュカード情報が洩れている」と電話がかかってきた。

(2) 携帯に10億円が当たったとメールが届いた。受け取るためのコンビニに行ってプリペイドカードを購入してくださいと言われ、次々と購入してしまった。

●アドバイス

警察や市役所職員がATMの操作をお願いしたりすることは一切ありません。そのような電話がかかって来た場合は、個人情報など言わず、すぐに電話を切ってください。また、メール等で還付金があるという連絡があっても返信や連絡をしないよう十分に注意してください。

携帯電話会社や大手通信販売会社、宅配業者など私達の生活に密接した事業者をかたった詐欺のメールが発生しています。「未納料金の支払い」「サポート料金」などといってコンビニエンスストアで電子マネー(プリペイドカード)を購入させる手口などです。くれぐれもご注意ください。

(3) 賃貸住宅の退去時や敷金返還に関するトラブルについて

賃貸住宅の退去時に高額な修繕費用を請求されたといった相談が寄せられました。

○相談事例の概要

築40年程度の賃貸物件に10年以上住んでいたが、退去の際、入居時に支払った保証金10万円は返金されなかった。先日、床や壁の修繕費用として約10万円を請求されたが、この物件は古くて入居時に壁や共有部分はボロボロだったので修繕費用が高額すぎて納得できない。

●アドバイス

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、経年変化や通常使用による破損などは家主の負担、故意・過失、通常の使用方法を超える使い方によって生じた破損などは借主の負担とされています。できれば、退去時の立ち会いの前に賃貸借契約書と国土交通省のガイドラインの内容を確認しておくようにしてください。

家主側と一緒に部屋を確認する際は、やり取りをメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮ったり、事後のトラブルを避けるために証拠となる記録を残すようにしましょう。

2 契約当事者の統計について

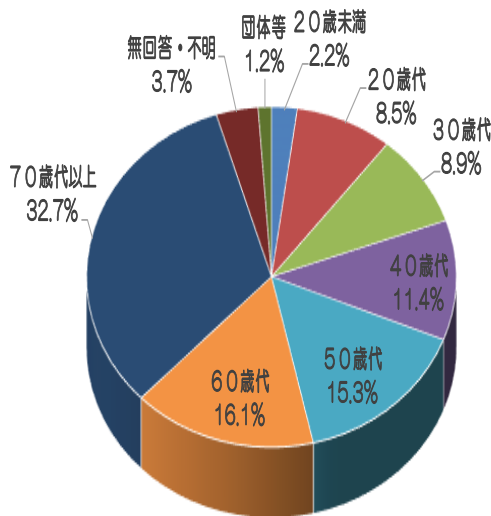
(1) 契約当事者の概要について（男女別・年代別）

消費生活相談について、契約当事者の性別は男性が446人で約41%、女性が642人で約59%でした。（不明等、団体等の件数27件を除く。）年代別の相談件数は、年代が上がるにつれて相談件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が半分近く（48.8%）を占めています。前年度と比べると60歳以上の割合が2.1%増加し、高い割合となっています。これは、悪質な販売事業者が「健康」「孤独」「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘することが多いことなどが考えられ、全国的に同様の傾向となっています。

契約当事者の属性

令和4年度 契約当事者の年代別割合

年代	件数				割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	不明等	計		割合	増減
20歳未満	10	15	0	25	2.2%	2.1%	0.1%
20歳代	41	53	1	95	8.5%	8.4%	0.1%
30歳代	47	51	1	99	8.9%	8.7%	0.1%
40歳代	45	82	0	127	11.4%	12.4%	-1.0%
50歳代	59	111	1	171	15.3%	14.4%	0.9%
60歳代	83	96	0	179	16.1%	15.8%	0.3%
70歳代以上	146	218	1	365	32.7%	31.0%	1.7%
無回答・不明等	15	16	10	41	3.7%	4.5%	-0.8%
計	446	642	14	1,102	-	-	-
団体等		13		13	1.2%	2.6%	-1.5%
合計				1,115	100%	100%	-

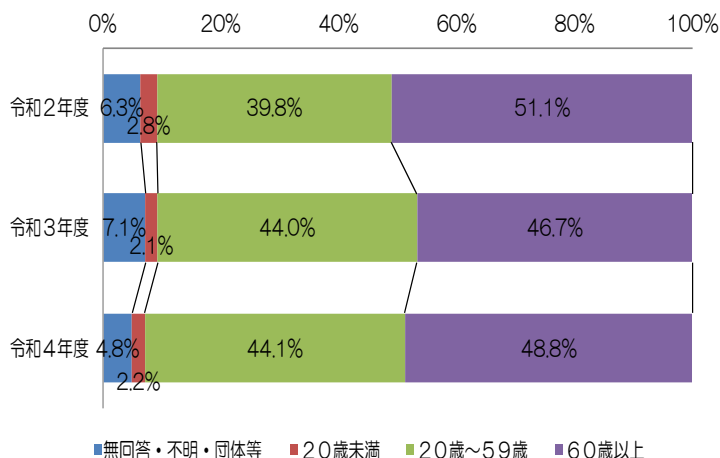


令和4年度 契約当事者の年代別割合

注) 0.1%未満は四捨五入しています。

契約当事者の年代別割合の推移（過去3年間）

年度	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
令和2年度	6.3%	2.8%	39.8%	51.1%
令和3年度	7.1%	2.1%	44.0%	46.7%
令和4年度	4.8%	2.2%	44.1%	48.8%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の主な相談内容について

多くの年代で化粧品に関する相談が多く寄せられています。年代を問わず、化粧品の通信販売での思いがけない定期購入や解約に関するトラブルが問題となっていることが分かります。また、賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなどに関する相談も多く寄せられたため、レンタル・リース・貸借に関するトラブルも年代に関わらず発生しています。

年代が上がるにつれて不審な電話、メールについての相談が多くなっています。これは、特殊詐欺被害者の多くが高齢者であることと関連していることが分かります。また、若年層を中心に脱毛エステなどの契約トラブルが発生し、相談が多く寄せられました。

令和4年度 契約当事者 年代別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	インターネットゲーム	理美容	レンタル・リース・貸借	化粧品	化粧品	化粧品	不審な電話、メール
2	化粧品	レンタル・リース・貸借	理美容	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借 紳士・婦人洋服	不審な電話、メール	化粧品
3	レンタル・リース・貸借 理美容	電気 内職・副業	健康食品 電気 紳士・婦人洋服	工事・建築・加工	理美容	健康食品 金融関連サービス インターネット通信サービス	工事・建築・加工

内容凡例	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など	金融関連サービス	クレジットカードのリボ払い設定など
	不審な電話、メール	詐欺と思われる電話、メールについて	内職・副業	ネットで見つけた副業のトラブルなど
	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど
	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど
	健康食品	健康食品の通販トラブルなど	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど
	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなど	インターネットゲーム	ゲームの課金トラブルなど

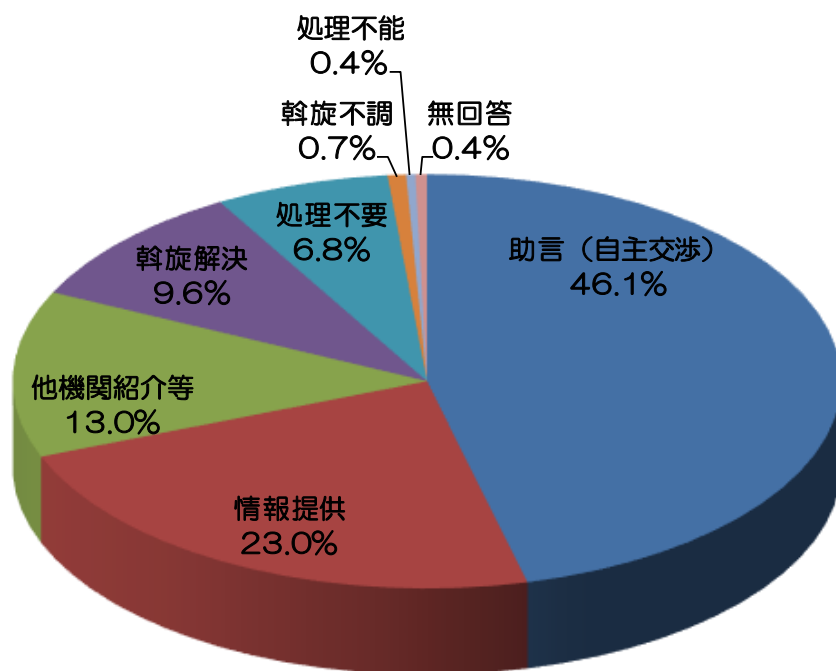
※令和4年度から商品・サービス名の分類を一部変更しています。

3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については、次のとおりです。

令和4年度 相談処理結果割合

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	514	46.1%
2	情報提供	256	23.0%
3	他機関紹介等	145	13.0%
4	斡旋解決	107	9.6%
5	処理不要	76	6.8%
6	斡旋不調	8	0.7%
7	処理不能	4	0.4%
8	無回答	5	0.4%
	合計	1,115	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

1 相談に対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで解決を図った「助言(自主交渉)」が514件で最も多く、半数を占めました。主な内容は同種事例の説明やクーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などでした。

2 「情報提供」とは、「助言(自主交渉)」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識の提供などで256件でした。

3 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談などで、他の相談窓口を紹介するなど145件でした。

4・6 相談者や契約者自身で問題解決が困難な事例や、助言に基づいて自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは合計115件でした。

結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や相談者が納得する結果に終わった事例など「斡旋解決」が107件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が8件でした。

5・7・8 「処理不要・不能・無回答」とは、単にセンターへ情報提供したものや処理を希望しない場合や相談者と連絡がとれなくなった事例などで合計17件でした。

4 消費生活啓発事業について

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

市報わかやま、市ホームページ、市公式LINE、防災行政無線、ラジオ放送、市内各所での街頭啓発などで悪質商法などの消費者トラブルや特殊詐欺被害防止のための注意喚起及び啓発を実施しました。

(2) 講座やDVD等の活用による啓発、消費者教育の実施

市民団体などからの依頼により、悪質商法や特殊詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（職員出前講座）を随時実施しています。令和4年度は開催実績がありませんでしたが、今後も新型コロナウイルス感染症の影響を見ながら啓発講座を実施する予定です。

また、消費生活知識のさらなる向上を図るために様々なテーマの消費者教育講座を開催しています。令和4年度はキャッシュレス決済や相続などをテーマとして5回開催し、合計170人の参加者がありました。

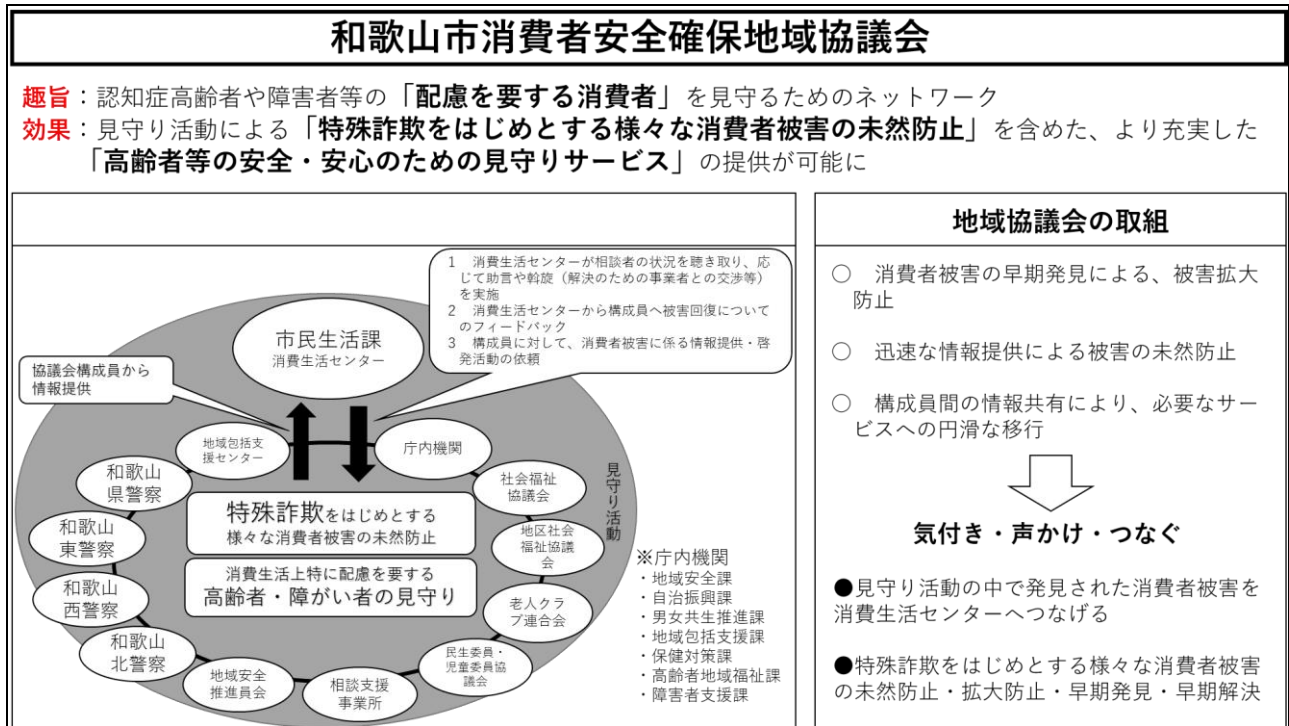
若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出し、パンフレットの配布を実施しています。SNSへの投稿やオンラインゲームの課金、令和4年4月の成年年齢引き下げなど若年層が消費者トラブルに遭うことが危惧されています。学校等でDVDやパンフレットを活用していただき、若年層の消費者被害防止や身の回りの人を被害から助けられるよう消費者教育に努めています。

消費者教育講座の様子



(3) 関係機関と連携した啓発の実施

和歌山県警など関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図っています。高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分な方に消費者被害が多いことから、和歌山県警察本部・地域包括支援センター・民生委員児童委員・老人クラブなど計19機関と連携し、令和2年2月14日付けで和歌山市消費者安全確保地域協議会を設置しました。協議会では消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。



令和4年度は、行政機関や各構成員からの消費者被害防止に関する情報提供や街頭啓発、啓発講座など合計112件を実施しました。

特殊詐欺被害防止アドバイザー出前講座の様子



市役所庁内動画モニターでの啓発動画



- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や特殊詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市 消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民生活課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電 話 073-435-1188

◎F A X 073-435-1257

◎メー ル shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp