

令和4年度上半期の消費生活相談の概況

埼玉県消費生活支援センター

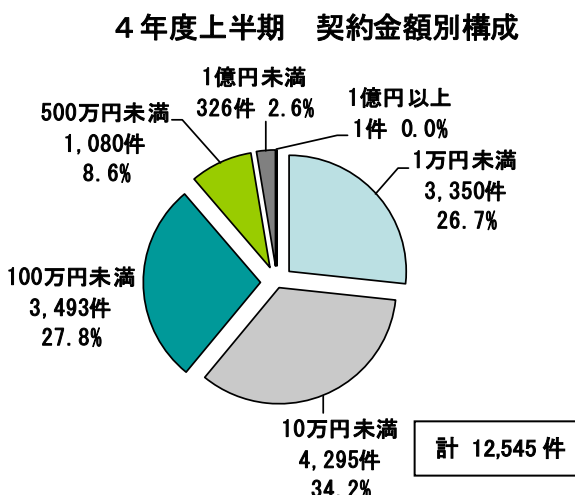
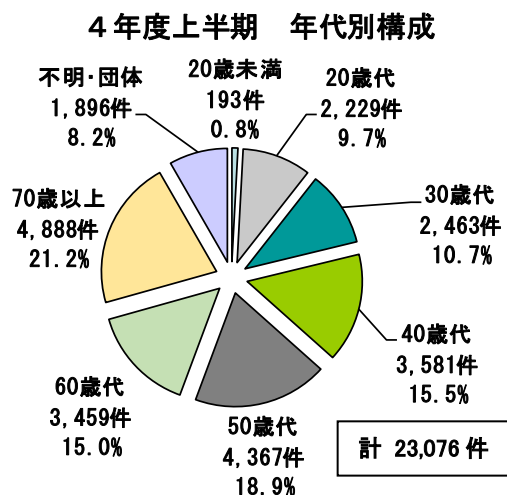
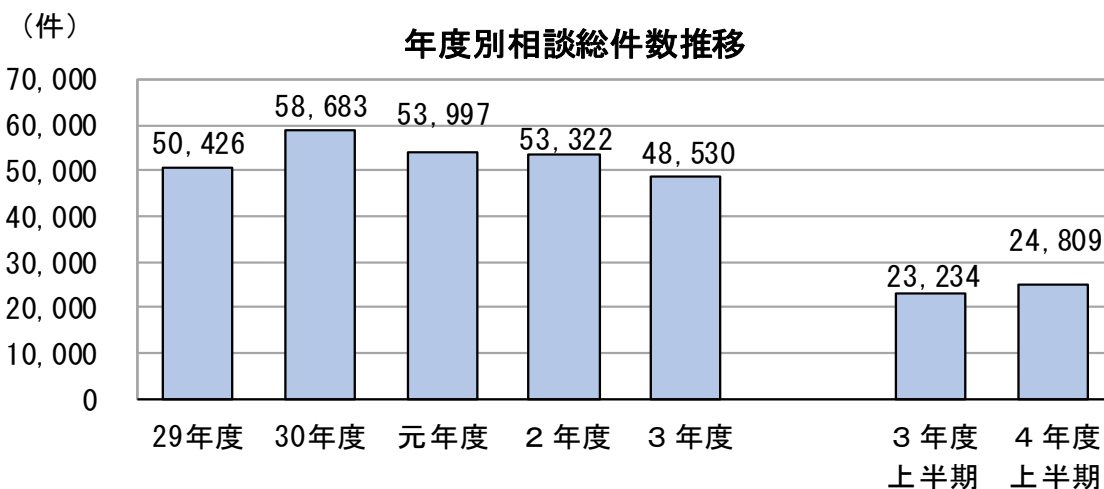
1 概要

(1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

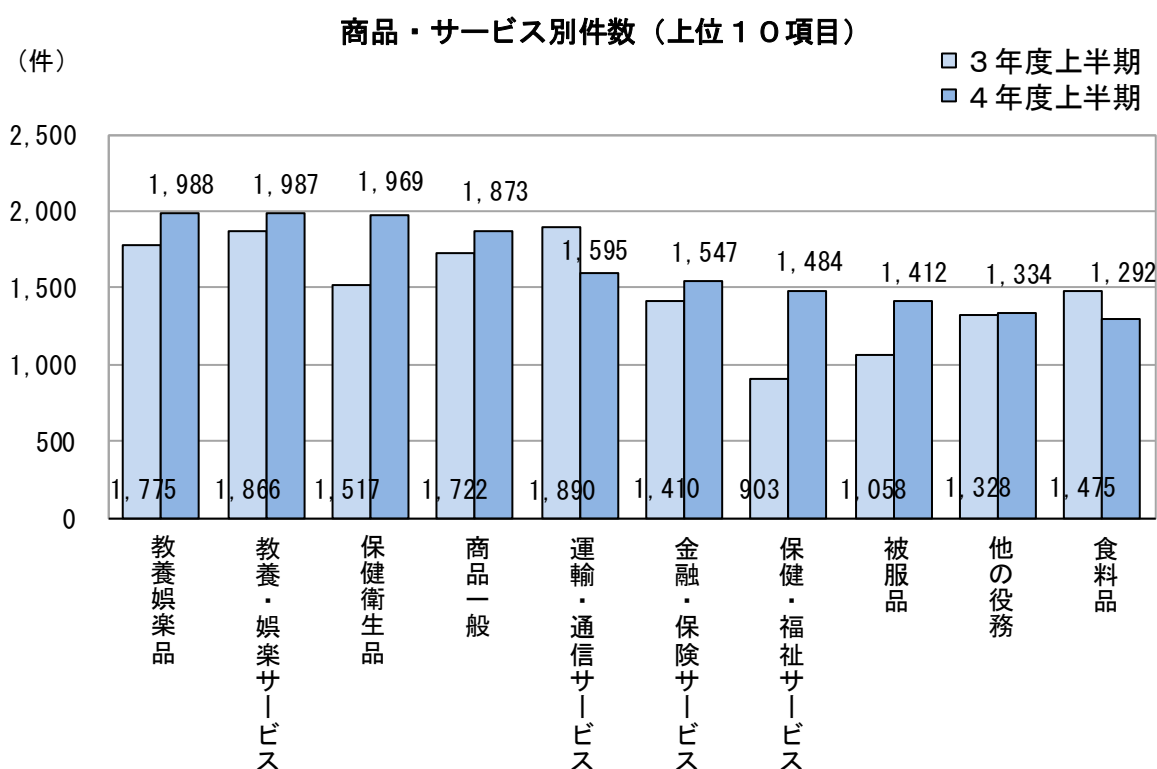
- 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和4年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は24,809件でした。
- 令和3年度同期23,234件に比べ1,575件の増加（6.8%増）となりました。

(2) 苦情相談の概要

- 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は23,076件でした。
- 年代別では、70歳以上からの苦情が4,888件で一番多く、次いで50歳代、40歳代と続いています。
- 65歳以上の高齢者からの苦情相談は6,575件で、28.5%を占めました。
- 契約金額が判明している相談は12,545件で、平均契約金額は約75万円でした。



- 商品・サービス別件数で見ると、3年度同期比の増加率が最も高いものは「保健・福祉サービス」で、64.3%増加しました。これは主に脱毛エステに関する相談が増加したことによるものです。
- 「被服品」は33.5%増加しました。これは主に偽サイトに関する相談が増加したことによるものです。
- 「保健衛生品」は29.8%増加しました。これは主に通信販売の定期購入において、化粧品に関する相談が増加したことによるものです。
- 「運輸・通信サービス」は15.6%減少しました。インターネット通信サービスや携帯電話サービスに関する相談が減少しました。
- 「食料品」は12.4%減少しました。通信販売の定期購入による健康食品に関する相談が減少しました。



【用語の説明】

- ・教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- ・教養・娯楽サービス：教室・講座、音楽配信サービス、インターネットゲームなど
- ・保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品、マスクなど
- ・商品一般：商品等を特定できないもの、特定する必要のないものなど
- ・運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- ・金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- ・保健・福祉サービス：医療サービス、エステティックサービス、整体など
- ・被服品：衣類、アクセサリなど身につけて使用するもの
- ・他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などの他、結婚相談所、興信所などを含む
- ・食料品：食料品や菓子などの他、健康食品やサプリメントなどを含む

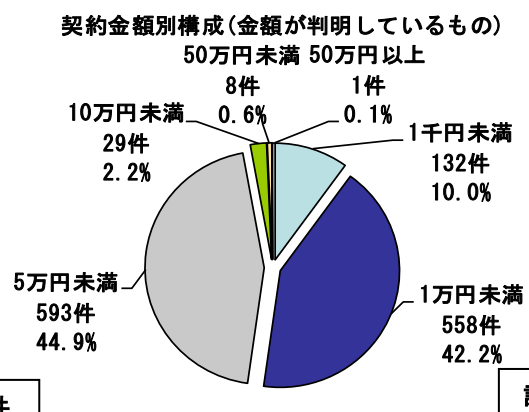
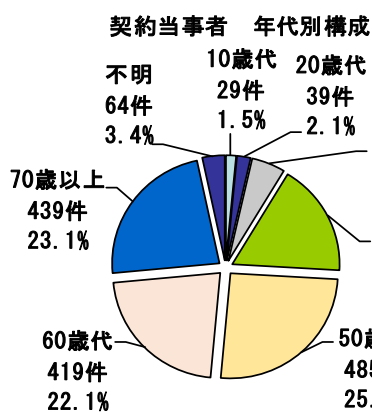
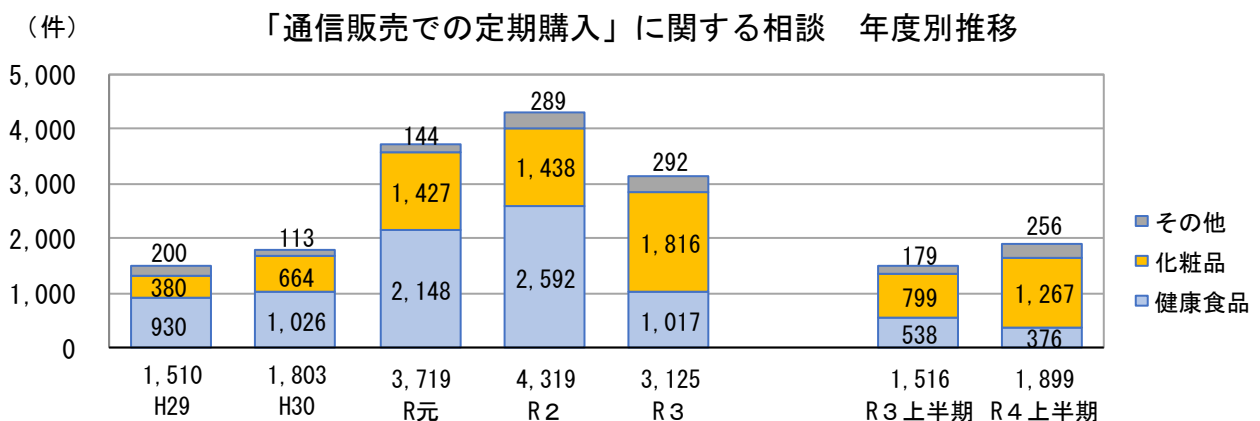
2 特徴的な相談

(1) 「通信販売での定期購入」に関する相談の増加

- ・ インターネット上のホームページによる広告等を見た消費者が、インターネット等で購入申込する「通信販売での定期購入」に関する相談が増加しました。
- ・ 4年度上半期の相談件数は1,899件で、3年度同期の1,516件に比べ25.3%増加しました。
- ・ お試しと記載された安価な商品を購入後、再度同じ商品が届き定期購入とわかり、解約のために電話したところ、5回購入が条件と解約を拒否されたり、何回電話しても連絡がつかない、といった相談が寄せられています。

《事例》スマートフォンから500円のダイエットサプリメントを注文した。お試しのつもりだったが、いつの間にか定期購入になっており、当該サプリメント2袋と12,640円の振込用紙が届いた。解約しようと販売会社に電話したところ、インターネット上で手続きするように言われたが、案内されたURLから解約できない。どうすればよいか。(60歳代男性)

- * 消費者にとってデメリットとなる内容は、気付きにくいように表示されています。インターネット通販で商品を購入する際は、「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」等で、事業者情報や返品、解約条件等を確認しましょう。
- * 事業者は、最終確認画面に支払総額や商品の分量等を、消費者に分かりやすく表示することが義務づけられました。契約内容や条件を確認し、トラブルに備えて広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。
- * インターネット通販においては、クーリング・オフ制度は適用されません。注文後やめたいと思っても一方的な解約はできませんので注意しましょう。

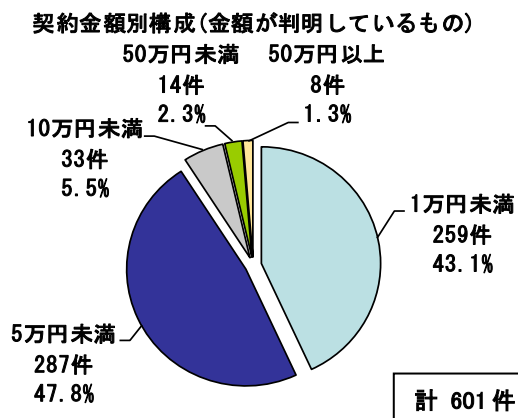
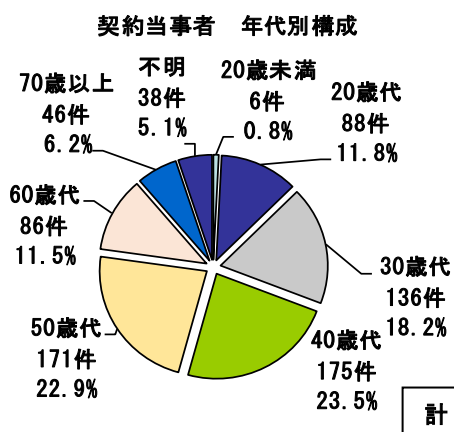
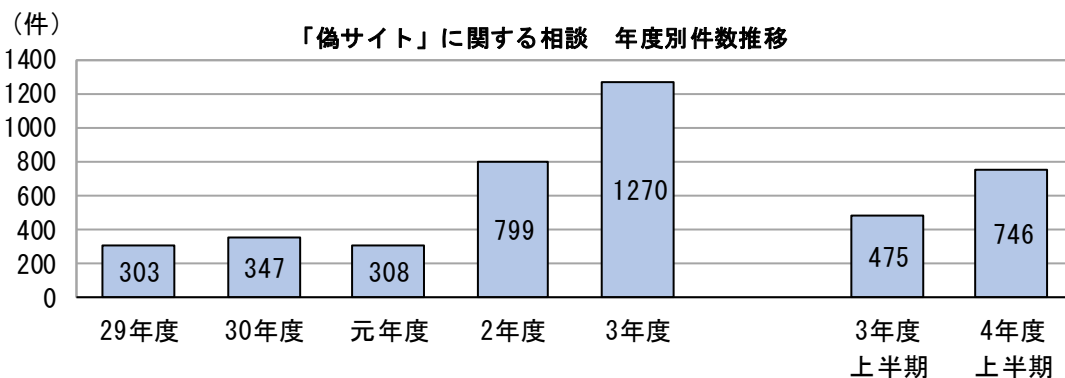


(2) 「偽サイト」に関する相談の増加

- ・ 正規の通販サイトの商号やデザイン、商品写真等が無断でコピーしたサイトを作り、代金支払後も購入者へ商品を送らなかったり、入力された個人情報を悪用するなどといった「偽サイト」に関する相談が増加しています。
- ・ 4年度上半期の相談件数は746件で、3年度同期の475件に比べ57.1%増加しました。
- ・ 注文から1週間以上経っても商品が届かない、後日注文した覚えのない商品（アクセサリなど）が届いた、身に覚えのない請求がクレジットカードの利用明細にあった、販売店名も連絡先もわからない、といった相談が寄せられています。

《事例》インターネット検索でたどり着いた大手家具通販サイトで、格安のソファをクレジットカード払いにより注文した。ところが、注文確認メールもなく、ソファも届かない。その後、クレジットカードの利用明細に外国名の不審な請求があり、海外から注文した覚えのないアクセサリが届いた。どうしたらいいのか。(50歳代女性)

- * 正規サイトと同じ名称やロゴマークが掲載されていても、偽サイトの可能性があります。定価に比べ格安な価格を提示している場合や、不自然な日本語が使われている場合は、ロゴマーク等に惑わされず、掲載された名称、所在地、電話番号、支払方法、URLなど隅々まで確認しましょう。
- * 公式サイトで、偽サイトについての注意喚起が出されている場合がありますので、確認してみることも有効です。

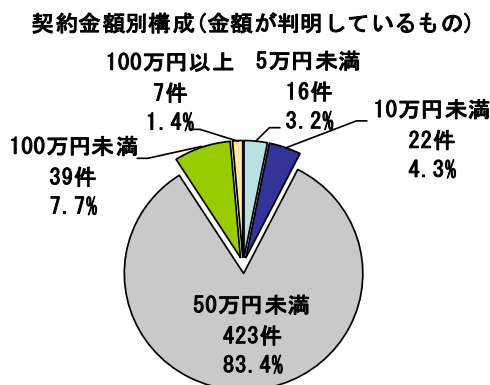
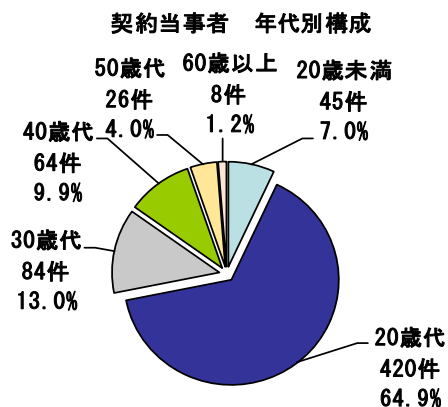
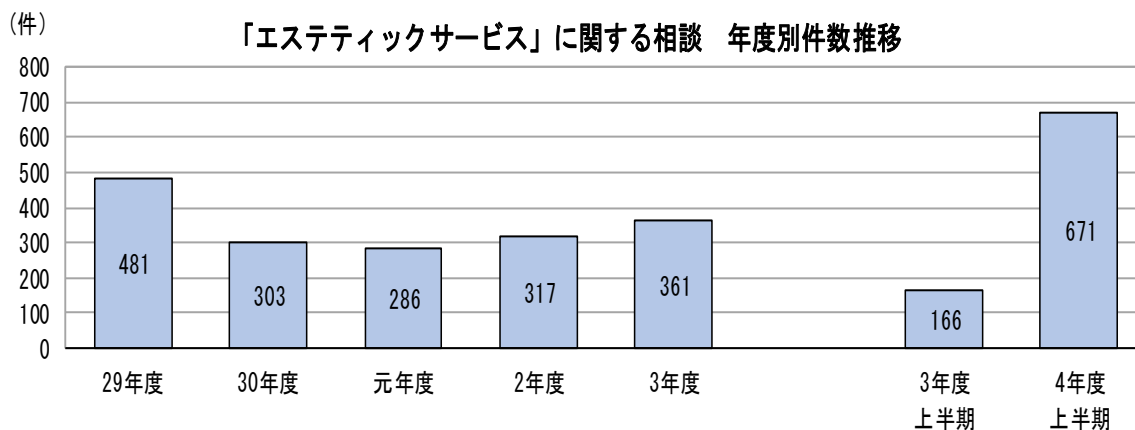


(3) 「エステティックサービス」に関する相談の増加

- ・ 脱毛エステや痩身エステ、美顔エステなどの「エステティックサービス」に関する相談が増加しています。
- ・ 4年度上半期の相談件数は671件で、3年度同期の166件に比べ304.2%増と急増しました。
- ・ 契約中の脱毛エステ業者が破産してしまったので、クレジットの請求を止めたいがどうしたらよいかといった相談や、予約が取れず施術が受けられないので中途解約したいが電話がつかないといった相談が寄せられています。

《事例》全身脱毛を5年間で18回まで保証されるプランに申し込み、料金34万円を分割払いし、すでに全額払い終わっている。これまで12回施術を受け、今月に入ってから予約しようと何度も電話やメールをしているが、電話は繋がらないしメールにも返信がない。解約したくなかったのでそのことを伝えたいが、ネット上の解約フォームもなくなってしまい連絡がつかない。未施術分を返金してほしい。(20歳代女性)

- * 長期のコースは、途中でやめたくなくなったり、事情が変わり利用できなくなったりすることがあるので、慎重に検討しましょう。
- * 高額な契約の場合、ローンなど分割払いを勧められることもあります。その場の雰囲気流されず、本当に必要な契約か冷静に考え、また長期間支払いが続けられるのか慎重に検討しましょう。



計 671 件

計 507 件