

令和5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

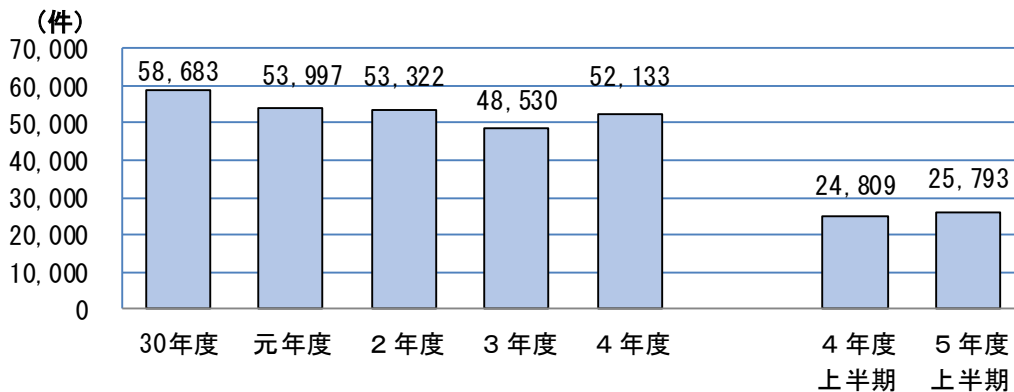
(1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

- 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和5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25,793件でした。
- 令和4年度同期24,809件に比べ984件の増加（4.0%増）となりました。

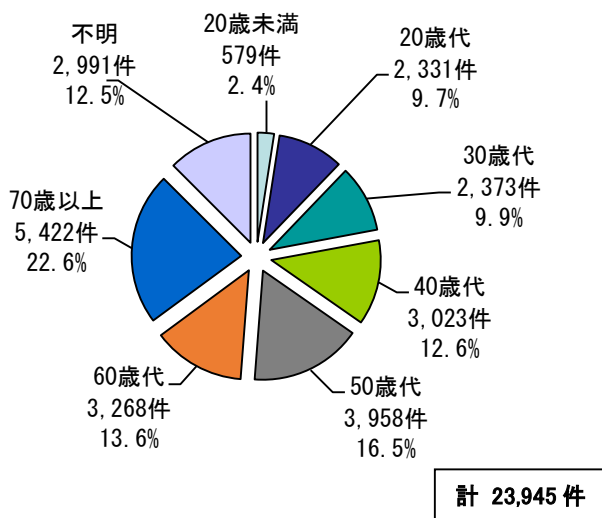
(2) 苦情相談の概要

- 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は23,945件でした。
- 年代別では、70歳以上からの苦情が5,422件と最も多く、次いで50歳代、60歳代と続きます。
- 65歳以上の高齢者からの苦情相談は6,978件で、29.1%を占めました。
- 契約金額が判明している相談は13,520件で、平均契約金額は約90万円でした。

年度別相談総件数推移

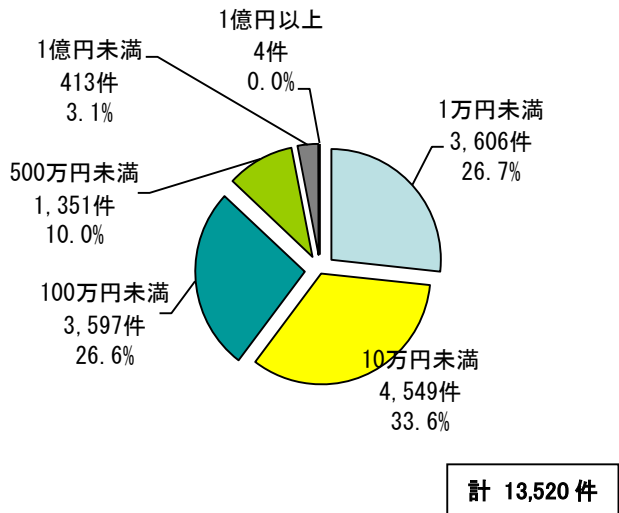


5年度上半期 契約当事者 年代別構成



5年度上半期 契約金額別構成

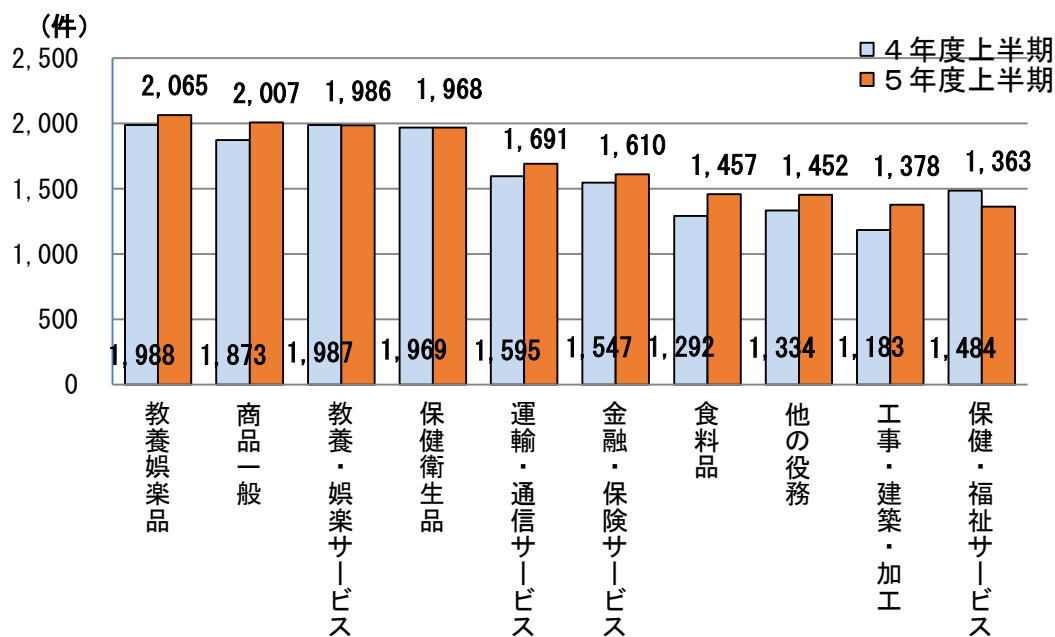
(金額が判明しているもの)



※ パーセンテージの記載は端数処理の関係上合計が100.0%にならない場合があります（以下のページも同様）。

- 商品・サービス別件数で見て、4年度同期比の増加率が高いものは「工事・建築・加工」で、16.5%増加しました。これは、主に屋根工事に関する相談が増加したことによるものです。
- 「食料品」は12.8%増加しました。これは、主にインターネット通販でのダイエットサプリメント等の定期購入に関する相談が増加したことによるものです。
- 「他の役務」は8.8%増加しました。これは、毎月定額料金が発生するサブスクリプションサービスによるインターネットの質問サイト（利用者からの質問に対して専門家等が回答してくれるサイト）に関する相談が増加したことによるものです。
- 一方、「保健・福祉サービス」は8.2%減少しました。これは、主にエステティックサービスに関する相談が減少したことによるものです。

商品・サービス別件数（上位10項目）



【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
- ・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
- ・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
- ・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
- ・食料品：食料品や菓子などのほか、健康食品やサプリメントなどを含む
- ・他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などのほか、結婚相談所、興信所などを含む
- ・工事・建築・加工：屋根工事、塗装工事、壁工事など
- ・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

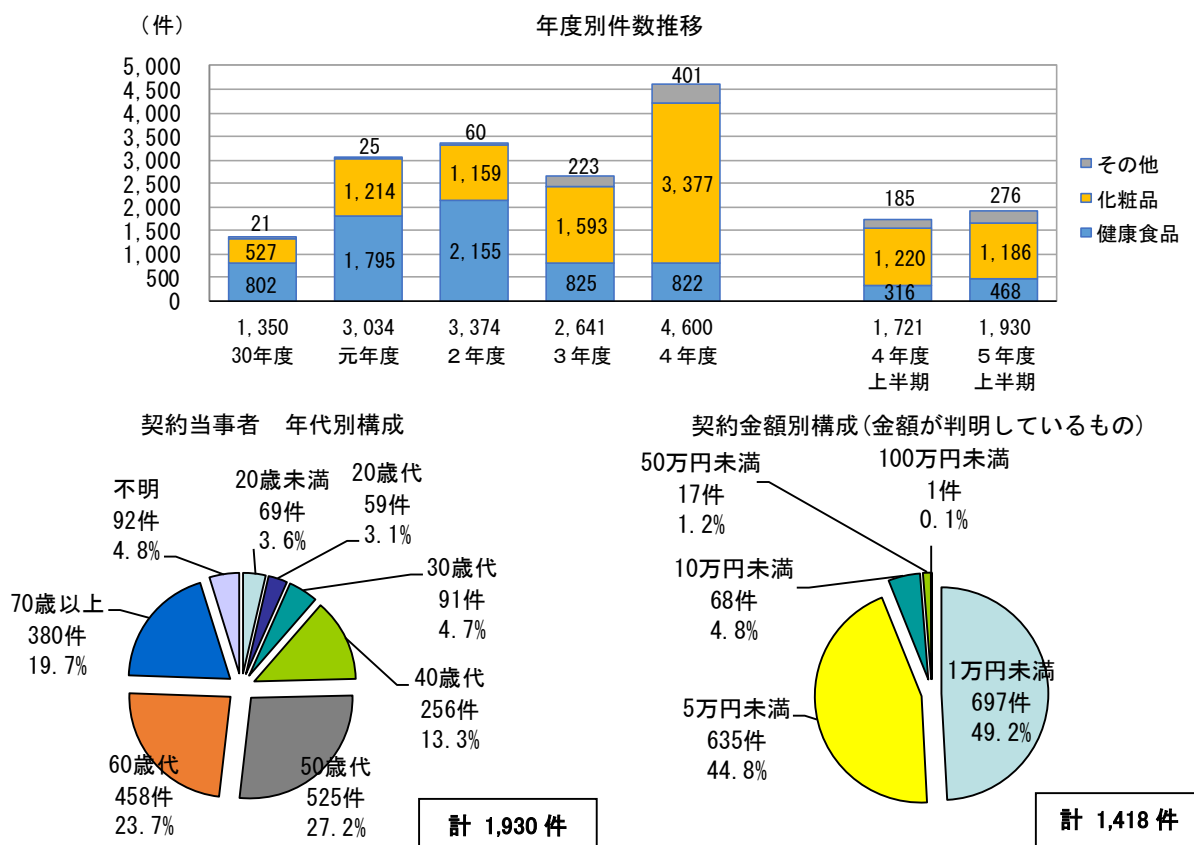
2 特徴的な相談

(1) 「インターネット通販での定期購入」に関する相談の増加

- ・ 様々なウェブサイトなどに掲載された電子広告等をきっかけに購入申込する「インターネット通販での定期購入」に関する相談が増加しました。5年度上半期の相談件数は1,930件で、4年度同期の1,721件に比べ12.1%増加しました。
- ・ 低価格や「2回目は送らない」などのフレーズが強調された電子広告をきっかけに、1回限りと思って注文したが定期購入契約であった、解約しようとしたが連絡がつかない、といった相談が寄せられています。

《事例》「簡単にシミがはがせる」とうたっていたフェイスパックの電子広告を見つけ、販売サイトから1回限りのつもりで注文した。注文後の画面に「クーポンを利用するとさらにお得」と表示され、利用した。その後、本契約は商品の受け取り回数制限のない定期購入契約で、クーポン利用により、4回の受け取り後でなければ解約ができない契約内容に変更されてしまうことがわかった。納得できない。(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申し込む際は、「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ています。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。

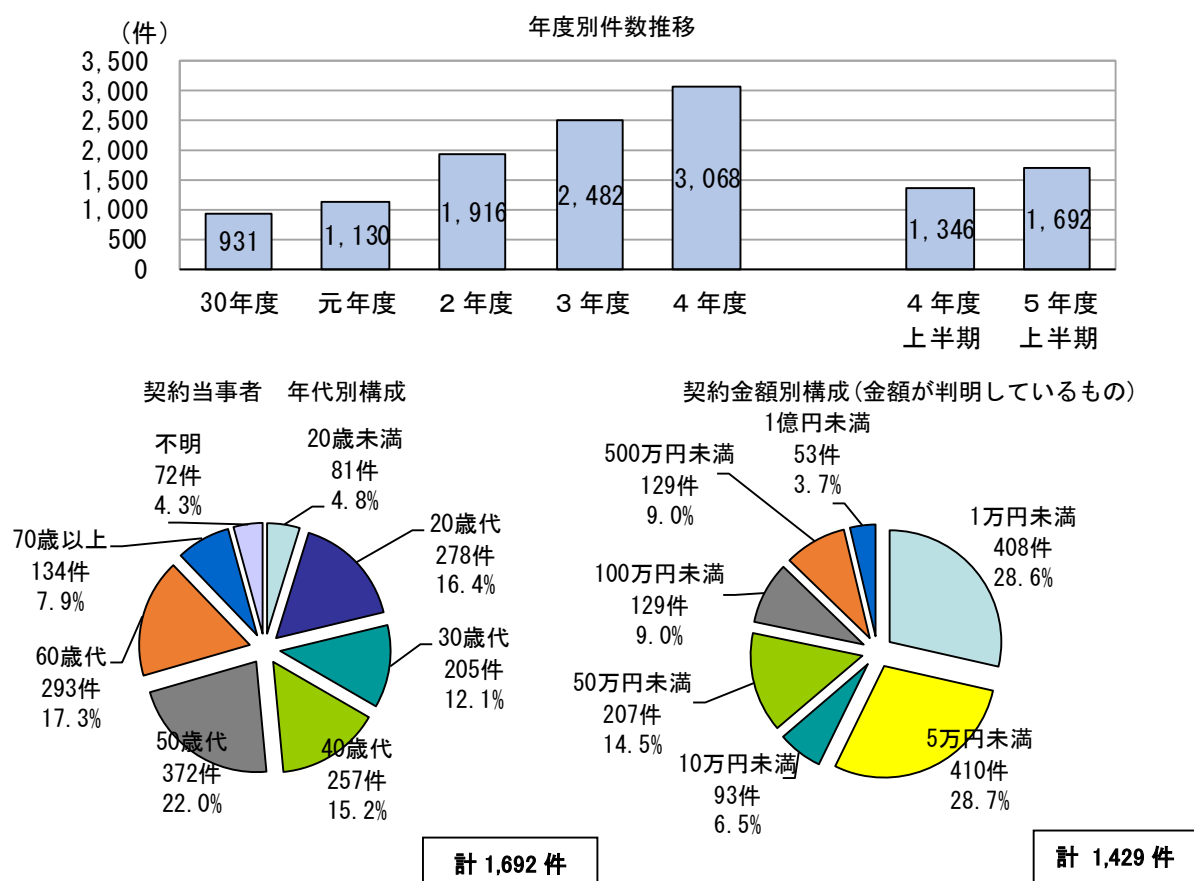


(2) 「SNS」をきっかけとした相談の増加

- ・ SNS上の電子広告や勧誘、又はSNSで知り合った相手を端緒として様々なトラブルにつながったという相談が増加しています。5年度上半期の相談件数は1,692件で、4年度同期の1,346件に比べ25.7%増加しました。
- ・ 「SNSで副業に関する広告を見つけて契約したが、儲からない上に約260万円のマニュアルを消費者金融からの借金で購入させられた」、「SNSで知り合った異性に投資を勧められ、様々な口実で1,000万円程を請求され、支払った後に詐欺だと気づいた」、「『コンサートチケットを譲る』と投稿した人に連絡し代金を振り込んだが、チケットが届かない」などといった相談が寄せられています。

《事例》 SNSで大手百貨店の閉店セールを見つけ、販売サイトからブランドバッグをクレジットカード決済で注文した。その後、一向に商品が届かず、詐欺だと気づいた。どうしたらよいか。(70歳代女性)

- * 主に①SNS上の電子広告、②SNSでの勧誘、③SNSで知り合った相手との個人間取引が端緒となり様々なトラブルにつながるケースが見られます。
- * 低価格や美容・儲け関連のキャッチフレーズ、その他商品の効果を強調したSNS上の電子広告や勧誘はうのみにせず、慎重に判断しましょう。SNSに登録した利用者情報(年齢、性別等)やウェブサイトの閲覧履歴に連動した「ターゲティング広告」を起因としたトラブルも多く寄せられています。
- * SNSで知り合った相手を安易に信用しないことや、個人情報の投稿・送信には十分に注意することも大切です。
- * 消費生活センターは、制度上、上記③のような個人間取引に介入できません。



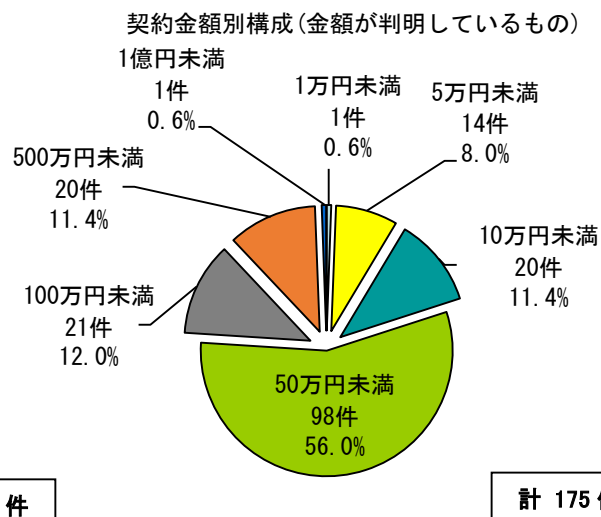
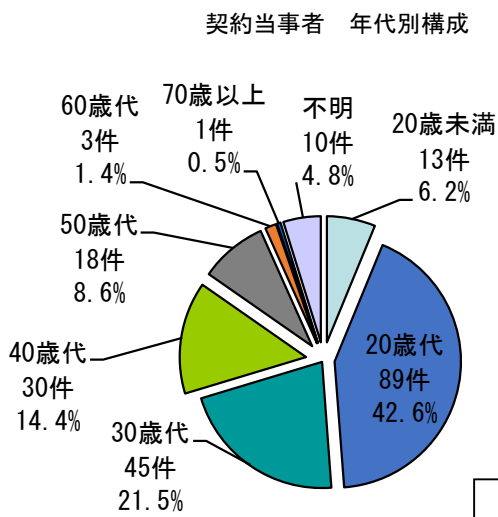
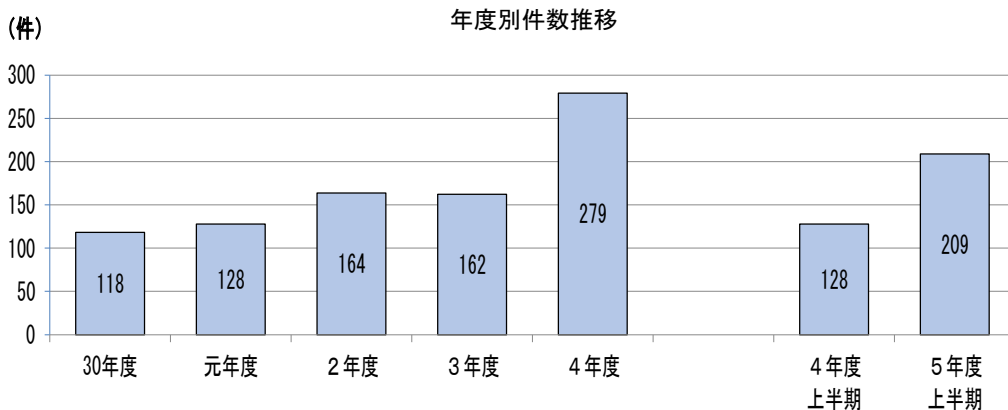
(3) 「美容医療サービス」に関する相談の増加

- ・ 医師が行う医療脱毛や美容整形といった「美容医療サービス」に関する相談が増加しています。特に医療脱毛関連の相談が多く寄せられています。5年度上半期の相談件数は209件で、4年度同期の128件に比べ63.3%増加しました。
- ・ 「5回で5万円の医療脱毛コースを契約、2回施術を受けた時点で事業者が倒産、連絡が取れなくなったがどうしたらよいか」、「数万円程度で施術ができる旨の広告を見たが、実際は数十万円以上の高額なコースを強引に勧められその場で契約してしまったが支払えない」、「施術後の極度の痛みや腫れといった施術不良、アフターサービスに不満。返金して欲しい」といった相談が寄せられています。

《事例》 SNSで「切らない二重瞼手術、限定50名〇〇円」との低価格をうたった広告を見て、当該美容クリニックに出向いた。その場で約30万円程の二重瞼の切開手術を強引に勧誘され、断り切れずにローン契約を結び、即日手術を受けた。術後、瞼の内出血と腫れがひかず、感覚が麻痺している。解約したい。

(20歳代女性)

- * 今すぐ施術が必要だと不安をあおられたり、モニター契約等を勧められても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
- * 借金をしてまで必要な施術なのかよく考えましょう。
- * 「誤認させるおそれのあるビフォーアフター写真」や「お試し施術」、「月額〇〇円」等の低価格を強調した広告をうのみにせず慎重に判断しましょう。
- * 施術前に、契約内容のほか、リスクや副作用について確認しましょう。

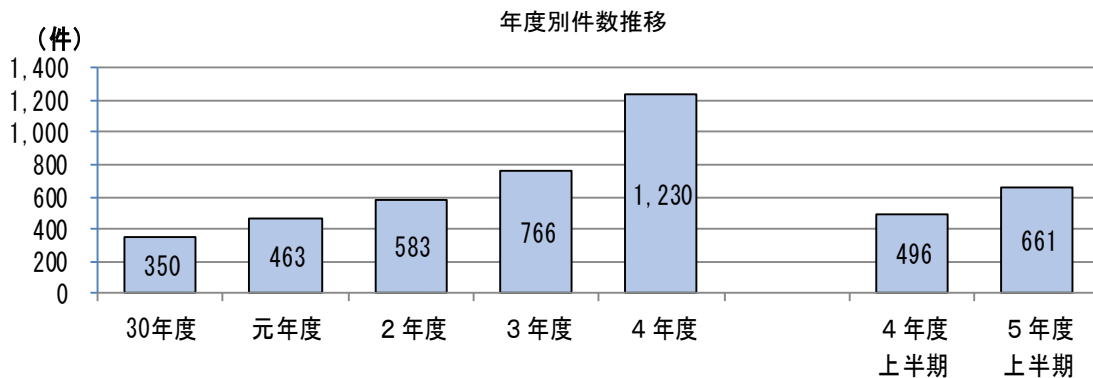


(4) 「屋根工事」に関する相談の増加

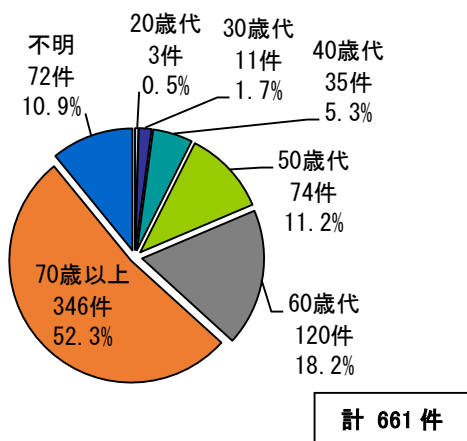
- ・ 戸建て住宅に住む各家庭を訪問し、屋根が壊れているので修理するよう契約を迫る「屋根工事」に関する相談が増加しています。5年度上半期の相談件数は661件で、4年度同期の496件に比べ33.3%増加しました。
- ・ 「『屋根の瓦がずれている、直したほうがいい』と業者の強引な訪問を受け高額な契約を結んだが不要であった」、「当方高齢者で独居であるが断ったにも関わらず執拗に業者から屋根工事を迫られ不安である」、「屋根工事業者へクーリング・オフ通知を出したが受け取ってくれない」といった相談が寄せられています。

《事例》屋根工事業者Aが突然来訪し、屋根を点検することになった。「屋根瓦がずれており、このままだと近所に迷惑がかかる。工事をしたほうがいい」と言われ、屋根の写真を見せられた。心配になったため、工事代約65万円の契約をした。後日、やはり高すぎると思い、知り合いの業者Bに相談したところ、約7万円で工事をしてもらえることになった。業者Aとの契約をクーリング・オフしたい。(90歳代女性・独居)

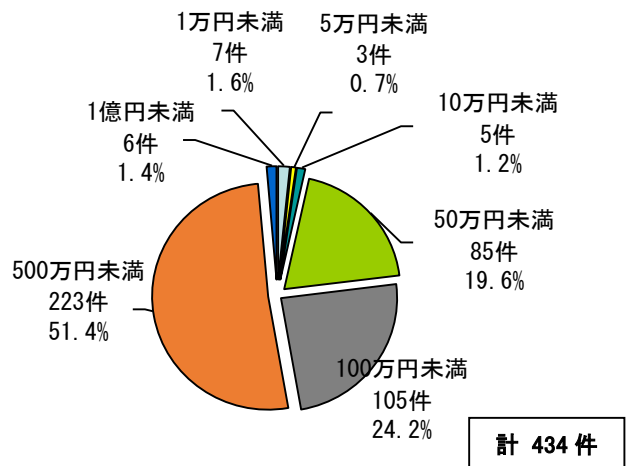
- * 突然訪問してきた業者へ安易に点検させないようにしましょう。
- * 業者からの言葉に不安をあおられても慌てて契約せず、複数の業者から見積もりを取るほか、周りの家族、友人などへ相談してみることも大切です。
- * 訪問販売で屋根等の工事着手後であっても法定書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフが可能です。また、法定書面に不備がある場合や、不交付の場合にもクーリング・オフが可能です。



契約当事者 年代別構成



契約金額別構成 (金額が判明しているもの)



(5) 「中古自動車」に関する相談の増加

- ・ 中古自動車の購入後の品質や、解約時、又は売却時におけるトラブルなど「中古自動車」に関する相談が増加しています。5年度上半期の相談件数は267件で、4年度同期の191件に比べ39.8%増加しました。
- ・ 「中古車を購入したが不調が続き乗れないため返品・返金希望」、「中古車を購入後解約を申し出たところ高額なキャンセル料を請求され不満」、「車を売却したが入金されない」などといった相談が寄せられています。

《事例》購入後初めて乗車した中古車が動かなくなった。販売店は整備・保証のない現状渡しの契約であることを理由に責任を取らない。(10歳代男性)

中古車販売サイトで普通自動車を売却した。車は移転登録済みだが期日に入金がない。(30歳代男性)

- * 購入前に、価格、保証、解約料、納車日、支払方法などについてよく確認し、慎重に契約しましょう。中古自動車は価格や品質などが1台ごとに異なります。現物を見て試乗するなどして状態をよく確認するほか、不明な点は納得がいくまで販売店に尋ねるようにしてください。
- * 購入後に見つかった不具合は、「保証付き販売」であれば販売店へ無償で修理を依頼することができますが、「保証なし」の場合、原則無償での修理を依頼することはできません。ただし、購入時に告知されていない不具合が判明した場合などには、無償修理を依頼できる可能性があります。まずは販売店へ相談してみてください。
- * 売却時は査定場ですぐに契約せず、事前に契約書をきちんと確認することや複数社と比較するなどして冷静に判断してください。その他不明な点は販売店にしっかりと尋ねましょう。

