

## 令和4年度 消費生活相談の概要

### 1 相談件数の推移（表1参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和4年度の相談件数は1,493件で、前年度より28件減少しました（前年度比98.2%）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は696件あり、前年度より19件減少しました（前年度比97.3%）。

（表1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
平成30年度	1,995件	1,317件	678件
令和元年度	1,751件	1,095件	656件
令和2年度	1,573件	843件	730件
令和3年度	1,521件	806件	715件
令和4年度	1,493件	797件	696件

### 2 令和4年度相談内容の傾向

#### （1）高齢者からの相談件数は高止まりが続く（表2参照）

60歳代以上からの相談が553件と令和3年度の615件と比較すると62件減少したものの、高止まりが続いています。

（表2）年代別相談件数

	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	50件	3.2%	43件	2.8%	30件	2.0%
20歳代	105件	6.7%	89件	5.9%	109件	7.3%
30歳代	108件	6.9%	134件	8.8%	102件	6.8%
40歳代	177件	11.2%	155件	10.2%	153件	10.2%
50歳代	201件	12.8%	172件	11.3%	165件	11.1%
60歳代	214件	13.6%	190件	12.5%	174件	11.7%
70歳以上	408件	25.9%	425件	27.9%	379件	25.4%
その他・不明	310件	19.7%	313件	20.6%	381件	25.5%
計	1,573件	100.0%	1,521件	100.0%	1,493件	100.0%

(2) 特殊販売に係る相談件数は前年度に比べ減少（表3参照）

訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談が特殊販売に関する相談の95.8%を占めており、特に通信販売に関する相談が548件（前年比32件増）と圧倒的に多く、特殊販売相談件数の78.7%を占めています。

その内容をみると、健康食品・化粧品等の定期購入に関するトラブルやアダルト情報、出会い系サイト等に関する相談が多く寄せられました。

(表3) 特殊販売における契約当事者の年齢構成 (単位: 件)

販売購入形態/年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	令和3年度	前年度比(%)
訪問販売	0	4	4	10	4	4	23	14	63	91	69.2
通信販売	18	53	51	65	69	83	111	98	548	516	106.2
マルチ・マルチまがい取引(※1)	0	2	2	2	1	2	2	0	11	13	84.6
電話勧誘販売	1	2	0	9	10	2	22	10	56	71	78.9
ネガティブ・オプション(※2)	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	100.0
訪問購入	0	0	0	0	0	4	6	1	11	14	78.6
その他無店舗販売	0	0	1	2	1	0	2	0	6	9	66.7
合計	19	62	58	88	85	95	166	123	696	715	97.3

※1：マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るといった販売方法

※2：ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

(3) 定期購入にかかる相談数が大幅に増加した（表4）

「お試し初回〇〇円!!という広告を見て、一回のみの購入だと思い注文したら定期購入が条件になっていて解約できない」などといった相談が193件（前年度103件 187.4%）あり、特に高齢者からの相談が増加したことが特徴です。こうした商品の広告の説明では「簡単に解約可能」とか「定期購入の縛りがない」と謳っているものの、解約しようと電話をしてもつながらなかったり、複数回の購入が必須だったりするケースがありました。

(表4) 定期購入に関する年代別相談件数（契約当事者） (単位: 件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
令和2年度	18	7	9	28	26	27	29	17	161
令和3年度	9	3	9	15	22	15	18	11	103
令和4年度	7	4	8	20	35	39	53	27	193

【事例1 回数縛りがないダイエットサプリの通信販売にかかる相談】	
<p>《相談内容》</p> <p>インターネット上の広告を見て、回数縛りがない契約のダイエットサプリを定期購入した。電話で解約しようとしたがつながらず、ネットからの解約もできない。受け取り拒否すればいいのか。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>定期購入は商品を受け取り拒否しただけでは解約したことにはなりません。直接、業者に解約を申し出る必要があります。</p> <p>なお、電話で解約を申し出ようとしてもつながりにくいことが多いのですが、メールや問い合わせフォーム、手紙など、あらゆる手段を用いて業者に解約の意思を伝えましょう。</p> <p>また、ネット広告では、初回が低価格でお試しできると表示されている商品がありますが、契約の条件、支払い総額や解約の際の手続きなどを注文前によく確認することが大切です。</p>

(4) 各年代別の相談件数では、賃貸アパート等に関するものが上位に

賃貸アパート等に関する相談が52件（前年度48件、108.3%）あり、そのうち、退去時に「高額な原状回復費用を請求された」という相談が19件、入居中の水漏れ、雨漏りや騒音等に関する相談が17件ありました。また、契約更新、家賃滞納、オーナー変更やリースバックに関する相談もありました。

【事例2 賃貸アパート退去にかかる費用についての相談】	
<p>《相談内容》</p> <p>10年近く住んだ賃貸マンションを退去するにあたり、台所や各部屋の壁、床の張り替えやドアの取り換え工事のために50万円近く必要だと言われた。全て支払わないといけないのか。</p>	<p>《アドバイス》</p> <p>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」には、通常使用して損耗したものは貸主が負担すべきで通常の使用を超える使用で生じたものは借主負担になるとの記載があります。</p> <p>本ガイドラインは、国土交通省のホームページからダウンロードできますので、基本的な考え方を理解した上で自主交渉してみるとよいでしょう。</p> <p>また、入退居時の状況写真を撮っておくことも大切です。</p>

## (5) 修理サービスに関する相談が、30～40 歳代、60 歳代以上で目立つ

「トイレの水が止まらなくなり、ネットで調べた業者に修理を依頼したら便器を取り替えて数十万円請求された」、「訪問を受け、勢いで布団の打ち直しを契約したものの、友人から高額すぎると言われ不安になった」などの修理サービスに関する相談が目立ちました。トイレの修理では、修理当日に支払いを迫られたケースや、布団の打ち直しでは、業者の口車に乗せられ、必要な枚数以上に契約を迫られたケースもありました。

【事例 3 トイレの水漏れ修理にかかる費用についての相談】	
「相談内容」 トイレの水が止まらなくなり、ネットで調べたら「トイレ水漏れ 3,000 円～」と記載があった業者に修理を依頼した。 来訪した業者から便器の取り替えが必要と言われ見積書を提示されたが 35 万円と高額だったものの承諾した。 工事後は即日支払いを求められ ATM で出金して支払ったが、今から解約できないだろうか。	「アドバイス」 見積もりのために呼んだ業者とその場で契約した場合や、広告などに記載がある金額と請求額が大きく異なる場合はクーリング・オフが適用できる場合があります。 しかし、クーリング・オフをしようとしても業者が行方をくらまし返金されないケースもあります。 金額が高いと思ったら勇気を出して断わることも大切です。 また、大きな工事の場合は複数の業者から見積もりを取るようにしましょう。

## (6) サブスクリプションに関する相談が前年比 5 倍超

動画や音楽の配信、電子書籍の読み放題、セキュリティソフトの定期更新サービスといった、いわゆるサブスクリプションに関する相談が前年比 525%と大幅に増加しました。このほかにもサブスクリプションには、専門家への相談サイト、通販サイトの有料会員サービス、マッチングアプリなどのサービスがあります。

このようなサイトやアプリには、登録時は無料でも一定期間経過後にサブスクリプションの対象となり料金が発生するものもあります。「無料」の言葉に釣られて安易に登録すると知らぬ間に料金が発生したり解約手続きが分からなくなってしまったりするものです。

登録前には、課金の条件や解約方法、運営業者の評判を必ず確認することが大切です。

<参考資料>

○令和4年度 商品・役務分類別相談件数 (単位:件)

順位	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	1位	運輸・通信サービス	232	商品一般	168	保健衛生品
2位	食料品	170	教養・娯楽サービス	134	商品一般	147
3位	商品一般	161	金融・保険サービス	93	教養・娯楽サービス	126
4位	保健衛生品	136	食料品	91	食料品	118
5位	教養娯楽品	119	運輸・通信サービス	90	教養娯楽品	103

○各商品分類の解説

保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
商品一般	商品が不明の架空請求(※)、商品を特定できない相談
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
教養娯楽品	教養、事務、趣味・娯楽の目的で使用する商品に関する相談
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

※架空請求のハガキは、何に対する未納金なのか書かれておらず、商品が特定されないことから「商品一般」に分類される