



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2023年6月29日(木)
愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 松宮、青木
内線 5031、5032
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2023年6月号 (No. 420) ＞

2022年度消費生活相談の集計と分析 ～「定期購入」に関する相談件数が多く、更に急増～

【2022年度消費生活相談概要】

～相談件数は増加、若者に特徴的な相談も増加傾向～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、44,002件(県:10,554件、市町村:33,448件)で、前年度に比べ、1,591件、3.8%増加しました。[概要データ I](#)
- 契約当事者の年代3区分別の相談件数を見ると、高齢者及び一般からの相談は、前年度に比べ、いずれも増加(高齢者4.3%増、一般5.1%増)しました。一方、若者からの相談件数はほぼ横ばいですが、後述する「SNS」に関する相談件数は依然として若者の割合が最も多く(24.0%)、若者からの「エステティックサービス」に関する相談件数は急増しています。[概要データ I、III](#)
- 商品・サービス別では、「化粧品」が4,024件で最も多く、以下、身に覚えのない架空請求など商品が特定できない「商品一般」(3,708件)、「賃貸アパート」(1,430件)、「健康食品」(1,407件)、「工事・建築」(1,323件)の順となっています。[概要データ II](#)

【2022年度の特徴的相談】

① 「定期購入」に関する相談件数多く、更に急増

化粧品や健康食品を低価格で1回限りのつもりで注文したが、実際には定期購入になっていたなどの定期購入に関する相談が、件数が多かった最近の年度に比べ更に急増(前年度と比較して約1.7倍)しています。[特徴的相談①](#)

② 「SNS」に関する相談件数増加の一途

SNS上の広告などをきっかけとしたトラブルに関する相談が、前年度に比べ22.6%増加し、近年は増加の一途をたどっています。特に若者からの相談件数が最も多く、全体の約4分の1を占めていますが、相談件数は30歳以上の全ての年代において大きく増加しています。[特徴的相談②](#)

③ 「エステティックサービス」に関する相談件数が急増

無料体験後に勧誘され、高額なエステ契約をしてしまったなどのエステティックサービスに関する相談が、前年度に比べ急増(約2.4倍)しています。特に若者からの相談が全体の68.7%を占めています。[特徴的相談③](#)

※ 2022年度消費生活相談の集計

愛知県及び市町村がPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談データ(2023年5月15日現在)に基づいています。

2022年度の消費生活相談概要データ

— 速 報 —

I 相談件数の推移

(単位：件)

区 分		2022年度	2021年度	2020年度	前年度比増減数(率)	
県内の相談件数 合計		44,002	42,411	48,352	+1,591	(+3.8%)
県・市町村別	県	10,554	10,153	12,266	+401	(+3.9%)
	市町村	33,448	32,258	36,086	+1,190	(+3.7%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	8,602	8,251	9,164	+351	(+4.3%)
	30歳未満(若者)	6,086	6,142	7,229	-56	(-0.9%)
	上記以外(一般)	24,095	22,918	26,311	+1,177	(+5.1%)
	無回答	5,219	5,100	5,648	+119	(+2.3%)

II 商品・サービス別件数(上位5位)

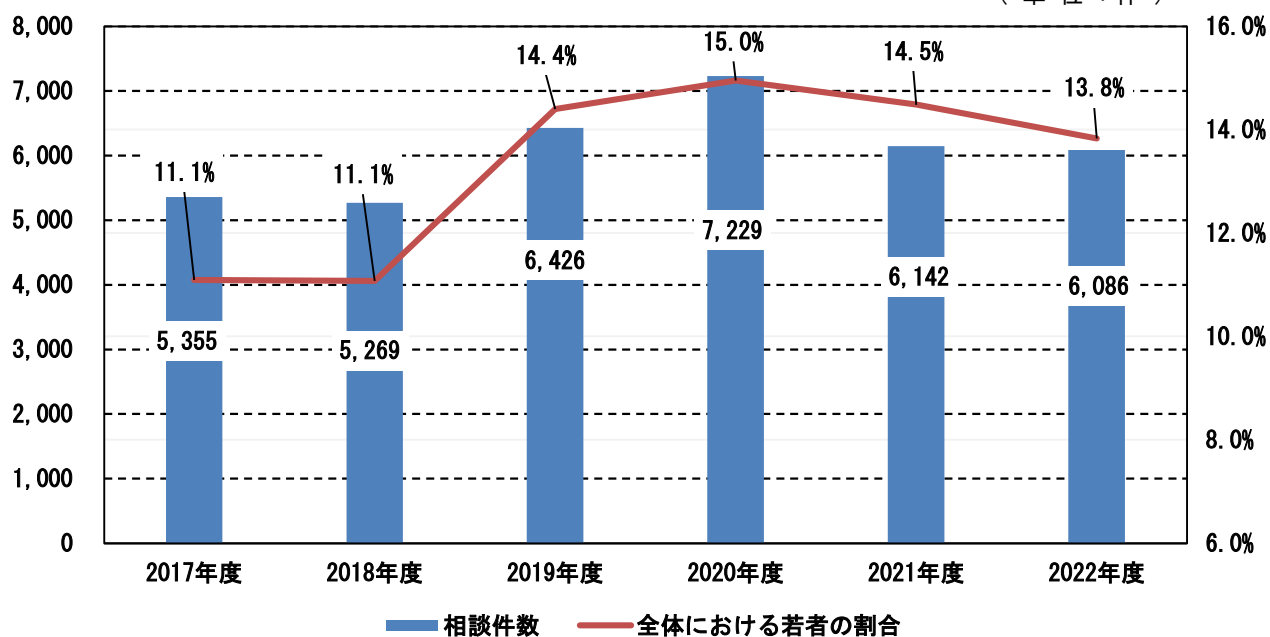
(単位：件)

年度 \ 順位	1	2	3	4	5
2022年度	化粧品 4,024	商品一般 3,708	賃貸アパート 1,430	健康食品 1,407	工事・建築 1,323
前年度比増減数	(+1,865)	(-120)	(-69)	(-12)	(-27)
2021年度	商品一般 3,828	化粧品 2,159	賃貸アパート 1,499	娯楽等情報配信サービス(※) 1,425	健康食品 1,419

※娯楽等情報配信サービス…「アダルト情報サイト」「音楽情報サイト」「映画配信サービス」等

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)



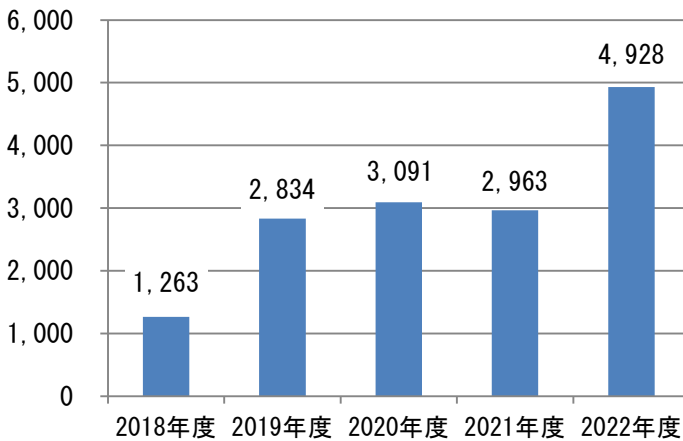
2022年度の特徴的相談

① 「定期購入」に関する相談件数が多く、更に急増

- 化粧品や健康食品を「インターネットやSNS上の広告から低価格で1回限りのつもりで注文したが、実際には定期購入になっていた。」などの相談が、依然として数多く寄せられています。
- 化粧品や健康食品などの「定期購入」に関する相談件数は4,928件で、件数の多かった最近の年度に比べ更に急増（前年度と比較して約1.7倍）しています。
- 男女別比の割合は71.6%が女性からの相談であり、年代別で見ると、50歳代が28.0%と最も多く、60歳代以上の年代でも多くなっています。

◆ 「定期購入」に関する相談件数

(単位：件)



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度	2021年度	増減率 (%)	2022年度構成比 (%)
30歳未満	321	444	△ 27.7	6.5
30歳代	251	206	21.8	5.1
40歳代	726	453	60.3	14.7
50歳代	1,378	658	109.4	28.0
60歳代	1,094	500	118.8	22.2
70歳以上	991	555	78.6	20.1
無回答	167	147	13.6	3.4
計	4,928	2,963	66.3	100.0

◆ 契約当事者の性別

男性：1,357件 (27.5%)、女性3,528件 (71.6%)、その他・無回答等43件 (0.9%)

【相談事例】

SNSの広告を見て、ファンデーションを低価格で1回限りのつもりで注文したが、高額な請求書が同封されて2回目が届き、定期購入になっていると気づいた。解約しようと業者に電話を掛けてもつながらない。(50代 女性)

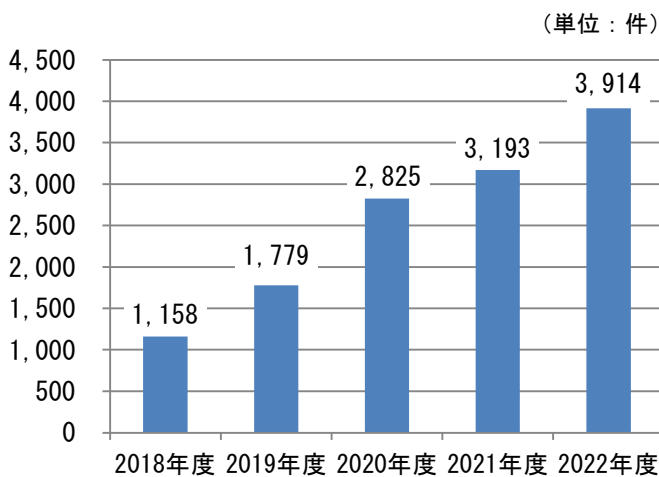
【アドバイス】

- インターネットで商品を購入する際には、定期購入が条件となっていないか、また「返品可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先などを十分確認することが重要です。
- 販売業者は、①分量、②販売価格・対価、③支払いの時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申込みの撤回、解除に関する事、⑥申込期間（期限のある場合）の内容について、最終確認画面上で明確に表示することが義務付けられていますが、表示はされていても、消費者が誤認しやすかったり、見落としやすい表示も見られるので注意しましょう。
- 低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは、特に注意しましょう。
- 誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。契約内容の証拠を残すため、最終確認画面を記録として保存しておきましょう。
- 通信販売（インターネット注文含む）には、クーリング・オフの適用はありません。返品特約をしっかりと確認しましょう。

② 「SNS」に関する相談件数が増加の一途

- 「SNS上の広告を見てその気になり、副業の高額なサポート契約をしたが、ほとんど儲からないので解約したい。」「SNSで知り合った人から勧誘され、ブランドのスニーカーを購入して代金を支払ったが、商品が届かない。」などという「SNS」に関する相談が3,914件寄せられており、前年度と比較して22.6%増加し、近年は増加の一途をたどっています。
- 契約当事者を年代別に見ると、30歳未満の若者が940件と最も多く、全体の約4分の1(24.0%)を占めており、30歳以上の全ての年代で相談件数が大きく増加しています。

◆ 「SNS」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度	2021年度	増減率 (%)	2022年度 構成比 (%)
30歳未満	940	1,012	△ 7.1	24.0
30歳代	547	486	12.6	14.0
40歳代	716	583	22.8	18.3
50歳代	898	609	47.5	22.9
60歳代	453	281	61.2	11.6
70歳以上	217	120	80.8	5.5
無回答	143	102	40.2	3.7
計	3,914	3,193	22.6	100.0

【相談事例】

「SNSへの広告掲載で収入を得る副業をサポートする」という広告をSNSで見始めようと思い、高額なサポート契約をしたが、やってみるとわずかな収入しか得られない。解約したい。(20代 男性)

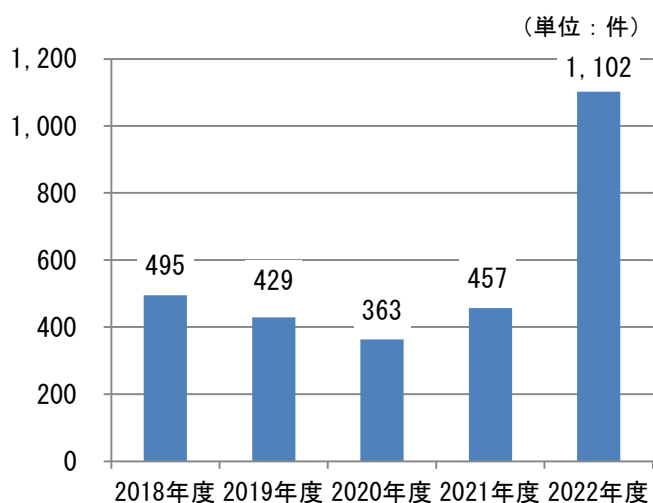
【アドバイス】

- 「簡単に稼げる」、「借金してもすぐに元が取れる」などと強調するSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。
- 一旦契約すると、自分が考えていたように儲からないからといって簡単に解約・返金してもらうことは困難です。高額な契約を勧誘されたり、話が違ふと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- SNS上の広告だけでなく、広告からリンクした先の通販サイトの利用規約等の表示内容をよく読んで確認しましょう。
- SNSで知り合った相手から、通話アプリや出会い系サイトでやりとりするよう誘引され、トラブルになるケースも見られます。情報商材・マルチ商法などの高額な契約や、FX・暗号資産への投資など儲け話を持ち掛けられた場合は注意が必要です。
- SNS上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しましょう。お金を支払ったとたんに関係が取れなくなることもあり、返金は非常に困難になります。

③ 「エステティックサービス」に関する相談件数が急増

- 「フェイシャルエステの無料体験後に勧誘され、高額な契約をしてしまった。解約したい。」「脱毛エステの通い放題コースを中途解約したら、有料部分は施術済みと言われ返金されなかった。」などといった相談が、多く寄せられています。
- 相談件数は1,102件で、前年度と比較して急増（約2.4倍）しており、特に30歳未満の若者からの相談は、全体の68.7%を占め、前年度と比較して急増（約2.6倍）しています。

◆ 「エステティックサービス」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度	2021年度	増減率 (%)	2022年度構成比 (%)
30歳未満	757	294	157.5	68.7
30歳代	179	74	141.9	16.2
40歳代	86	43	100.0	7.8
50歳代	45	23	95.7	4.1
60歳代	14	9	55.6	1.3
70歳以上	2	2	-	0.2
無回答	19	12	58.3	1.7
計	1,102	457	141.1	100.0

【相談事例】

エステ店での無料体験後にフェイシャルエステの契約を勧誘され、よく理解しないままその場で高額な契約をしてしまった。帰宅後、冷静になって考えると、やはり高額なので解約したい。(20代 女性)

【アドバイス】

- 契約時に契約書の内容をよく確認しましょう。通い放題の契約では、有料で施術可能な期間・回数と、無料で施術可能な期間・回数に分かれていることが多く、中途解約可能な有料提供期間・回数について、契約書面で必ず確認しておきましょう。
- 施術内容、契約条件、支払金額等について、理解できるまで説明を受けましょう。「割引は今日だけ」などと強引に契約を迫られて、内容を把握しないまま契約してしまうケースも見受けられます。契約にあたっては、分割払いの手数料を含めた支払金額や分割払いの期間、施術方法・機器などの説明を理解できるまでしっかりと受けましょう。
- 「お試し施術」、「〇〇円体験コース」など無料や低価格を強調する広告に注意しましょう。このような広告を見て店舗に出向き、その場で高額なコースを勧められ契約してしまうケースが目立ちます。
- 美顔、脱毛など、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約である場合、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から8日以内であれば書面またはメール等によりクーリング・オフが可能です。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや！)

- 身近な消費生活相談窓口につながります -

愛知県消費生活総合センター

電話番号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談 (完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の6日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。