



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。

2024年6月27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 中川、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 2024年6月号 (No. 432) >

2023年度消費生活相談の集計と分析 ～ 「美容医療」に関する相談件数が急増～

【2023年度消費生活相談概要】

～相談件数は減少、高齢者からの相談は増加傾向～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は44,619件（県：10,605件、市町村：34,014件）で、前年度に比べ、86件、0.2%減少しました。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、高齢者の相談は増加（4.6%増）しました。一方、一般と若者の相談は若干減少（若者1.0%減、一般3.0%減）しています。概要データⅠ、Ⅲ
- 後述する「美容医療」に関する相談は、20歳代・30歳代を中心に急増しています。また、「定期購入」に関する相談は、50歳以上の年代を中心に依然として多く寄せられています。
- 商品・サービス別では、「商品一般」（身に覚えのない商品が届いたという相談、架空請求の相談等）が4,279件で最も多く、以下、「化粧品」（3,189件）、「賃貸アパート」（1,582件）、「健康食品」（1,504件）、「工事・建築」（1,293件）の順となっています。概要データⅡ

【2023年度の特徴的相談】

① 「美容医療」に関する相談件数が急増

美容外科のカウンセリングで不安をあおられ、せかされて高額な契約をしてしまったなどの相談が472件と、前年度に比べ急増（145.8%増）しています。20歳代と30歳代の割合が全体の約6割を占めています。特徴的相談①

② 「定期購入」に関する相談件数が依然として多い

定期購入を申し込んだつもりがないのに、定期購入になっていたなどの相談が4,365件と、前年度に比べ減少（14.2%減）しているものの、依然として多く寄せられています。50歳以上の年代の割合が全体の約7割を占めています。特徴的相談②

③ 「賃貸アパート」に関する相談件数が増加

賃貸アパートを退去する時に高額な修繕費を請求されたなどの相談が1,582件と、前年度に比べ増加（9.3%増）しています。20歳代と30歳代の割合が全体の約4割を占めています。特徴的相談③

※ 2023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（2024年5月15日現在）に基づいています。

2023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 | | 2023年度 | 2022年度 | 2021年度 | 前年度比増減数(率) |
|------------|------------|--------|--------|--------|--------------|
| 県内の相談件数 合計 | | 44,619 | 44,705 | 42,415 | -86 (-0.2%) |
| 県・市町村別 | 県 | 10,605 | 10,554 | 10,153 | +51 (+0.5%) |
| | 市町村 | 34,014 | 34,151 | 32,262 | -137 (-0.4%) |
| 契約当事者年代別 | 70歳以上(高齢者) | 9,158 | 8,759 | 8,252 | +399 (+4.6%) |
| | 30歳未満(若者) | 6,117 | 6,176 | 6,142 | -59 (-1.0%) |
| | 上記以外(一般) | 23,752 | 24,487 | 22,921 | -735 (-3.0%) |
| | 無回答 | 5,592 | 5,283 | 5,100 | +309 (+5.8%) |

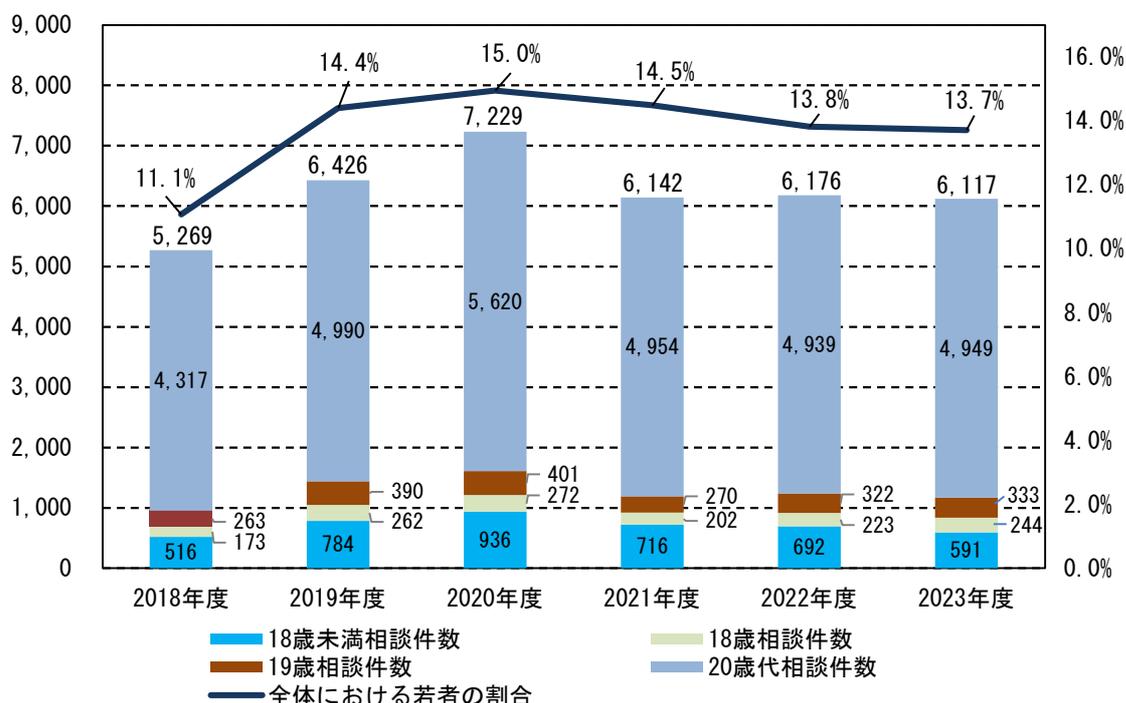
II 商品・サービス別件数(上位5位)

(単位：件)

| 年度 \ 順位 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 2023年度 | 商品一般 | 化粧品 | 賃貸アパート | 健康食品 | 工事・建築 |
| | 4,279 | 3,189 | 1,582 | 1,504 | 1,293 |
| 前年度比増減数 | (+521) | (-923) | (+135) | (+68) | (-52) |
| 2022年度 | 化粧品 | 商品一般 | 賃貸アパート | 健康食品 | 工事・建築 |
| | 4,112 | 3,758 | 1,447 | 1,436 | 1,345 |

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)

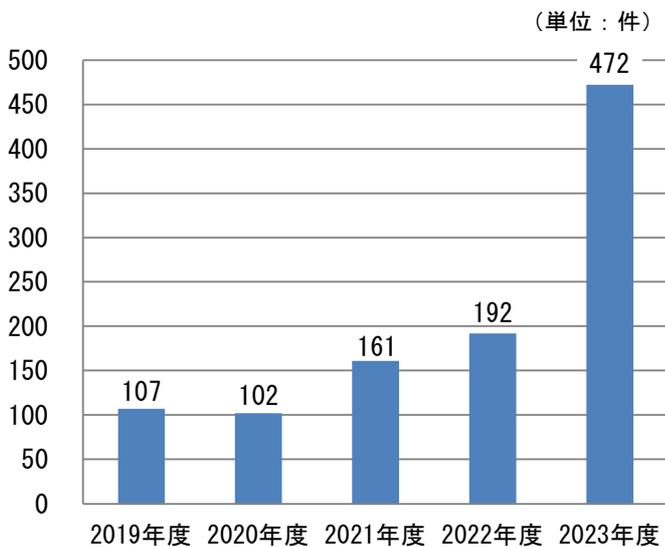


2023年度の特徴的相談

① 「美容医療」に関する相談件数が急増

- 「美容外科のカウンセリングに行ったところ、不安をあおられ、せかされて高額な契約をしてしまった。」「アンチエイジングの施術を受けた部位がひどく腫れてしまった。」などといった「美容医療」に関する相談が 472 件寄せられており、前年度と比較して急増（145.8%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、20 歳代と 30 歳代を合わせた相談件数は 302 件で、全体の約 6 割を占めています。

◆ 「美容医療」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 | 2023年度 | 2022年度 | 増減率 (%) | 2023年度 構成比 (%) |
|-------|--------|--------|---------|----------------|
| 未成年者 | 3 | 0 | - | 0.6 |
| 18歳 | 4 | 1 | 300.0 | 0.8 |
| 19歳 | 11 | 5 | 120.0 | 2.3 |
| 20歳代 | 181 | 64 | 182.8 | 38.4 |
| 30歳代 | 121 | 54 | 124.1 | 25.7 |
| 40歳代 | 78 | 37 | 110.8 | 16.5 |
| 50歳代 | 44 | 15 | 193.3 | 9.3 |
| 60歳代 | 18 | 6 | 200.0 | 3.8 |
| 70歳以上 | 1 | 2 | △ 50.0 | 0.2 |
| 無回答 | 11 | 8 | 37.5 | 2.4 |
| 計 | 472 | 192 | 145.8 | 100.0 |

【相談事例】

二重まぶた整形の施術を安価に受けられるという SNS の広告を見て美容外科に行ったところ、「今やった方がいい」、「今日なら値引きできる」と強く勧められて高額な契約をし、その場で施術を受けてしまった。その上、施術後に片目がゴロゴロしてしまい、日数が経っても元に戻らない。返金してほしい。(20 歳代 女性)

【アドバイス】

- 美容目的の施術は、多くの場合、緊急性がありません。今すぐに施術が必要だと不安をあおられたり、通常価格からの値引きを提案されたりしても、その場で契約・施術をしないようにしましょう。
- 「切らない」、「施術跡がばれない」などと手軽さを強調されたとしても、施術には、ダウンタイム*やリスク、副作用等を伴う場合があります。これらのことについて医師から説明を受け、十分に納得した上で判断しましょう。
- 特定商取引法に定める一部の美容医療サービスでは、サービスの提供期間が 1 か月を超え、金額が 5 万円を超える契約については、契約書面を受け取った日から 8 日以内であれば、クーリング・オフが可能です。

*施術後に腫れ、むくみ、痛み、内出血等が起こることがあり、これらの症状が落ち着いて、日常生活に戻れるようになるまでの期間のこと。

② 「定期購入」に関する相談件数が依然として多い

- 「1回限りの購入と思い商品を注文したら、2回目が届き、定期購入になっていた。」「いつでも解約可能な定期購入を注文したが、途中で解約しようとしてもうまく手続きができない。」などといった「定期購入」に関する相談が4,365件寄せられており、前年度と比較すると減少（14.2%減）していますが、依然として多く寄せられています。
- 契約当事者を年代別に見ると、50歳以上の年代が計3,266件と多く、全体の約7割を占めています。

◆ 「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 | 2023年度 | 2022年度 | 増減率 (%) | 2023年度 構成比 (%) |
|-------|--------|--------|---------|----------------|
| 未成年者 | 76 | 155 | △ 51.0 | 1.7 |
| 18歳 | 25 | 29 | △ 13.8 | 0.6 |
| 19歳 | 22 | 21 | 4.8 | 0.5 |
| 20歳代 | 117 | 135 | △ 13.3 | 2.7 |
| 30歳代 | 191 | 256 | △ 25.4 | 4.4 |
| 40歳代 | 503 | 751 | △ 33.0 | 11.5 |
| 50歳代 | 1,063 | 1,423 | △ 25.3 | 24.4 |
| 60歳代 | 1,061 | 1,131 | △ 6.2 | 24.3 |
| 70歳以上 | 1,142 | 1,020 | 12.0 | 26.2 |
| 無回答 | 165 | 168 | △ 1.8 | 3.7 |
| 計 | 4,365 | 5,089 | △ 14.2 | 100.0 |

◆ 契約当事者の性別

男性：1,474件（33.8%）、女性2,834件（64.9%）、その他・無回答等57件

【相談事例】

インターネット通販で美容クリームを低価格で注文したら、その後、2回目が届き、定期購入になっていると気づいた。解約したい。（60歳代 女性）

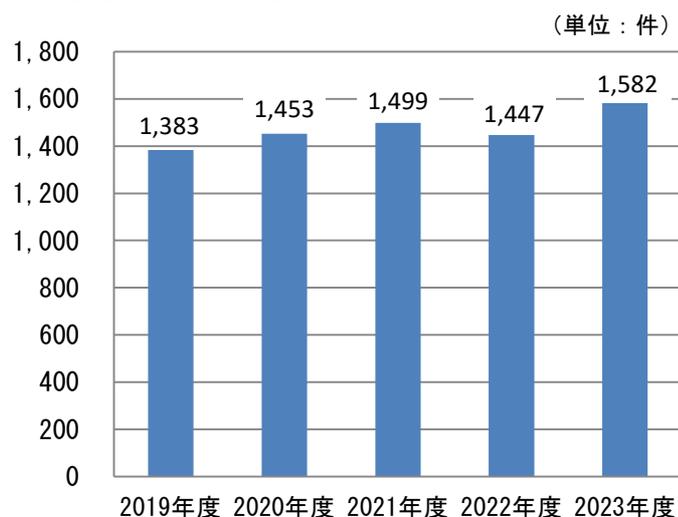
【アドバイス】

- インターネットで商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないかや、「返品可否とその条件（返品特約）」、事業者の連絡先等を十分確認することが重要です。
- 「いつでも解約可能」等と表示されていても、実際には、初回の低価格の商品を購入して2回目以降を解約すると違約金等を請求されるケースがあるので注意しましょう。
- 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申込期間（期限のある場合）、⑥申込みの撤回、解除に関することについて、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い表示や、見落とし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。

③ 「賃貸アパート」に関する相談件数が増加

- 「賃貸アパートを退去する時に、入居時からあった床のキズの修繕費用や、通常損耗と思われる壁紙の貼替え費用、ハウスクリーニング代などを請求されたが、支払いたくない。」などといった「賃貸アパート」に関する相談が1,582件寄せられており、前年度と比較して増加（9.3%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、20歳代と30歳代が計639件と多く、全体の約4割を占めています。

◆ 「賃貸アパート」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 | 2023年度 | 2022年度 | 増減率 (%) | 2023年度 構成比 (%) |
|-------|--------|--------|---------|----------------|
| 未成年者 | 0 | 0 | - | 0.0 |
| 18歳 | 4 | 6 | △ 33.3 | 0.3 |
| 19歳 | 8 | 5 | 60.0 | 0.5 |
| 20歳代 | 305 | 264 | 15.5 | 19.3 |
| 30歳代 | 334 | 329 | 1.5 | 21.1 |
| 40歳代 | 263 | 242 | 8.7 | 16.6 |
| 50歳代 | 222 | 196 | 13.3 | 14.0 |
| 60歳代 | 108 | 118 | △ 8.5 | 6.8 |
| 70歳以上 | 103 | 87 | 18.4 | 6.5 |
| 無回答 | 235 | 200 | 17.5 | 14.9 |
| 計 | 1,582 | 1,447 | 9.3 | 100.0 |

【相談事例】

賃貸アパートを退去する時、入居時からあったフローリングのキズの修繕費用や、特に汚損・損傷していないクロス貼替え費用、ハウスクリーニング代などを請求された。いずれも契約書に記載がないものなので、支払いたくない。(20歳代 男性)

【アドバイス】

- 契約する前に、貸主側から説明される契約内容をよく聞き、分からないことがあればしっかりと確認しておきましょう。
- 入居する際には、賃貸物件にキズや汚れ等がないかや、エアコン等の設備が問題なく動作するかなど、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 入居中に、入居時に設置されていた設備の不具合・故障が起きた場合や、雨漏りや水漏れなどのトラブルが起きた場合は、すぐに貸主側に連絡しましょう。
- 退去する際にも、できる限り貸主側と一緒に現状をよく確認し、写真やメモで記録に残しておきましょう。
- 原則として、年月の経過による損耗や、普通の使い方をしていても発生する汚れ・キズなどの修繕費用については、借主が負担する必要はないと考えられます。
- 貸主側から請求された費用に納得できない場合は、国土交通省が作成した「現状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（再改訂版）に示されている基準を参考に、貸主側に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。

https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000020.html

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。