

「令和4年度上半期(4～9月) 消費生活相談の概要」

～ネット通販を活用した「化粧品」の「定期購入」に関する相談が引き続き増加中～

令和4年11月
岡山市消費生活センター

1 相談件数の推移

相談件数は2,175件と、前年同期より248件増加(12.9%増)している。

2 契約当事者の年代別相談件数

- ・70歳以上が645件と最多。2番目の50歳代は334件で、全世代中、最も増加率が高い(26.0%増)。
- ・18～19歳の相談は25件で、前年同期と比べ増加し、40歳代は204件で、前年同期よりも減少している。

3 相談の状況

(1) 相談の多い商品・役務

「商品一般」が251件と最多。次いで「化粧品」が143件、「レンタル・リース・貸借」が111件と続く。

(2) 相談の増加が目立つ商品・役務

前年同期と比較して増加が目立つものとして、SNS上の広告等をきっかけとしたインターネット通販での「定期購入」のトラブルが目立つ「化粧品」、アダルトサイト閲覧中に表示された年齢認証画面を押すと高額な料金を請求されるワンクリック詐欺の手口に関する相談が多い「娯楽等情報配信サービス」、納車後に見つかった不具合への販売事業者の対応に関する相談が多い「自動車」、排水管洗浄1か所3,000円からと謳うチラシを自宅ポストに投函した事業者の信用性を尋ねる相談が多い「衛生サービス」がある。

(3) 主な販売購入形態別における相談状況

- ・「通信販売」の相談が741件と最多。次いで「店舗購入」が394件、「電話勧誘販売」が150件と続く。
- ・「通信販売」のうち「インターネット通販」に関する相談は587件で8割近くを占める。
- ・「電話勧誘販売」「訪問販売」「訪問購入」「ネガティブ・オプション」では、高齢者層(65歳以上)の割合がいずれも5割超と最も高く、特に「訪問購入」では7割近くを占めている。

(4) 定期購入に関連する相談状況

- ・相談件数は142件と、前年同期より27件増加(23.5%増)し、購入商品は「化粧品」と「健康食品」が9割超を占めている。
- ・若年層(18～29歳)は減少しているものの、中間層(30～64歳)と高齢者層(65歳以上)は増加している。また、高齢者層(65歳以上)の「化粧品」に関する相談は、前年同期と比較して2倍以上増加している。

(5) 主な「問題商法」の相談状況

「劇場型勧誘」が前年同期より44件増加(209.5%増)している。市職員を騙った介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」の手口に関する相談が多くを占めるが「市内に建設予定の介護施設入居権の名義を貸して」などと持ちかけ、そこからトラブル発生を演出して不安を煽り、現金をだまし取ろうとする手口に関する相談が増えている。

(6) 契約当事者年齢が18～19歳の相談状況

- ・成年年齢引下げ直後の4～5月における相談は15件で、前年同時期(12件)と比較して大きな差異は生じていない。
- ・親族等から寄せられる相談が多く、契約当事者の6割超が学生である。
- ・脱毛・美顔エステ等の「理美容」、脱毛クリーム等の「化粧品」など、美容関連の相談が上位である。

(7) 契約購入金額の状況

- ・契約購入金額の合計は52,152万円、平均額は557千円であり、ともに前年同期より増加している。
- ・若年層(18～29歳)、中間層(30～64歳)は契約購入金額、平均額ともに増加している。
- ・高齢者層(65歳以上)は、契約購入金額は増加しているものの、平均額は減少している。

1 相談件数の推移

- ・令和4年度(4～9月)の相談件数は2,175件で、前年同期(1,927件)と比べ248件増加している。
- ・相談種別の内訳は、苦情相談が2,041件、問合せ等が134件だった。
- ・相談受付方法について、電話相談は1,945件、窓口相談は214件、メール等文書による相談は16件だった。



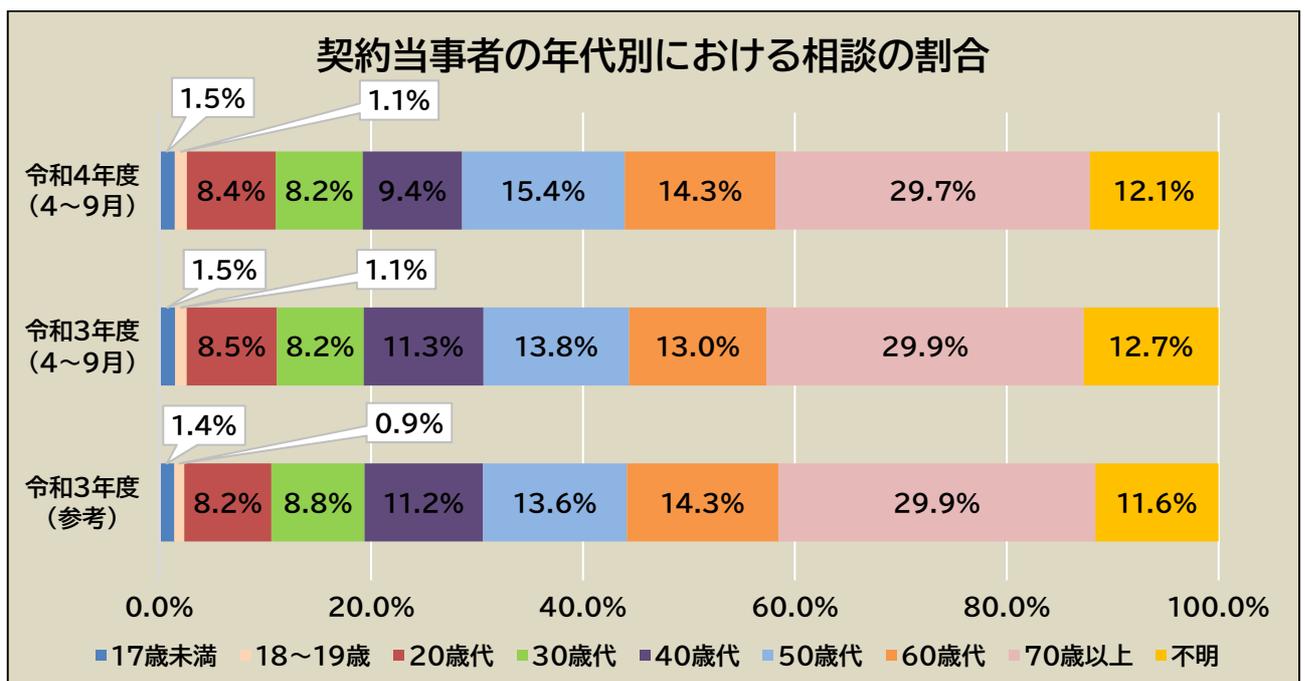
2 契約当事者の年代別相談件数

- ・最も相談の多い契約当事者の年代は70歳以上(645件、相談全体の29.7%)である。
- ・前年同期と比較して、40歳代の相談は減少したものの、その他の年代は増加しており、そのうち50歳代の増加率が26.0%と最も高い。
- ・民法改正により令和4年4月1日から成人となった18～19歳の相談件数は25件であり、前年同期と比較して4件増加している。

契約当事者の年代別相談件数

(単位:件)

契約当事者の年代		令和3年度 (4～9月)	令和4年度 (4～9月)		令和3年度 (参考)	
			構成比 (%)	対前年同期 増減率(%)		
20歳未満	17歳以下	29	32	1.5%	10.3%	58
	18～19歳	21	25	1.1%	19.0%	38
20歳代		164	182	8.4%	11.0%	332
30歳代		158	179	8.2%	13.3%	356
40歳代		218	204	9.4%	▼6.4%	452
50歳代		265	334	15.4%	26.0%	549
60歳代		250	310	14.3%	24.0%	578
70歳以上		577	645	29.7%	11.8%	1,210
不明		245	264	12.1%	7.8%	470
計		1,927	2,175	100.0%	12.9%	4,043



3 相談の状況

(1) 相談の多い商品・役務

- 「商品一般」(商品・役務の内容を消費者が特定できないもの。主に不審なメールや電話、覚えのない請求など)
 - ・前年同期より9件増加(3.7%増)した。
 - ・大手プラットフォームや運送業者を騙った不審なメール等の「フィッシング詐欺」の手口、利用した覚えがないクレジットカードの請求に関する相談が多い。
 - ・70歳以上からの相談が最も多く(101件)、次いで60歳代(36件)、50歳代(34件)、40歳代(18件)と、全年代において上位となっている。
- 「化粧品」(ファンデーションや美容液、歯磨き粉など)
 - ・前年同期より44件増加(44.4%増)した。
 - ・「SNS上の広告をきっかけに、お試して美容液をネット通販で注文したが、2回目が届いた。請求金額が高額であるため解約したい」などといった「定期購入」に関する相談が多い。
 - ・70歳以上からの相談が最も多く(36件)、50歳代(32件)、60歳代(29件)、40歳代(24件)において上位となっている。
- 「レンタル・リース・貸借」(商品の賃貸借、不動産の使用貸借など)
 - ・前年同期より4件減少(3.5%減)した。
 - ・賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、住居設備の不具合等に起因した修繕費用の負担に関する相談が多い。
 - ・50歳代からの相談が最も多く(25件)、40歳代(20件)、30歳代(16件)、20歳代(14件)において上位となっている。

(2) 相談の増加が目立つ商品・役務

- 「化粧品」※上記に記載
- 「娯楽等情報配信サービス」(教養、趣味、娯楽を目的とした映像や音楽、アダルト情報等の配信・提供サービスなど)
 - ・前年同期より26件増加(70.3%増)した。
 - ・「アダルトサイト閲覧中に表示された年齢認証画面を押すと高額な料金を請求された」といった「ワンクリック詐欺」の手口、雑誌・動画配信サービスの解約に関する相談が多い。
 - ・70歳以上からの相談が最も多く(17件)、60歳代(12件)、20歳代(10件)、17歳以下(5件)において上位となっている。
- 「自動車」(道路運送車両法に定める自動車、原動機付自転車など)
 - ・前年同期より26件増加(118.2%増)した。
 - ・納車後に見つかった不具合への販売事業者の対応、契約締結後の事情変更等に起因した解約に関する相談が多い。
 - ・50歳代からの相談が最も多く(12件)、40歳代(8件)において上位となっている。
- 「衛生サービス」(環境衛生を維持するために行政および事業者が行うサービス)
 - ・前年同期より25件増加(192.3%増)した。
 - ・「排水管洗浄1か所3,000円から」と謳うチラシを自宅ポストに投函した事業者の信用性を尋ねる相談が多い。
 - ・70歳以上からの相談が最も多く(22件)、相談全体の過半を占めている。

商品・役務別にみた相談件数(ワースト10)

(単位:件)

順位	商品・役務名	令和3年度 (4~9月)	令和4年度(4~9月)		令和3年度 (参考)
				対前年同期 増減率(%)	
1	商品一般	242	251	3.7%	456
2	化粧品	99	143	44.4%	196
3	レンタル・リース・貸借	115	111	▼3.5%	227
4	健康食品	71	74	4.2%	122
5	役務その他	61	72	18.0%	149
6	工事・建築・加工	51	68	33.3%	108
7	インターネット通信サービス	58	67	15.5%	152
8	他の教養・娯楽	58	67	15.5%	129
9	移動通信サービス	60	63	5.0%	116
10	娯楽等情報配信サービス	37	63	70.3%	89

相談の増加が目立つ商品・役務(ワースト5)

(単位:件)

順位	商品・役務名	令和3年度 (4~9月)	令和4年度(4~9月)		令和3年度 (参考)	
			増加数	対前年同期 増加率(%)		
1	化粧品	99	143	44	44.4%	196
2	娯楽等情報配信サービス	37	63	26	70.3%	89
3	自動車	22	48	26	118.2%	82
4	衛生サービス	13	38	25	192.3%	33
5	他の教養娯楽品	23	43	20	87.0%	129

商品役務・契約当事者年代別相談件数(ワースト5)

(単位:件)

順位	17歳以下	件数	18~19歳	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	他の教養・娯楽	11	理美容	5	理美容	21	レンタル・リース・貸借	16
2	健康食品	8	商品一般	3	レンタル・リース・貸借	14	インターネット通信サービス	11
3	娯楽等情報配信サービス	5	化粧品	3	商品一般	10	他の金融関連サービス	9
4	商品一般	2	健康食品	1	他の金融関連サービス	10	他の教養・娯楽	9
5	紳士・婦人洋服	2	電気	1	娯楽等情報配信サービス	10	商品一般	8
順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	化粧品	24	商品一般	34	他の保健・福祉	39	商品一般	101
2	レンタル・リース・貸借	20	化粧品	32	商品一般	36	化粧品	36
3	商品一般	18	レンタル・リース・貸借	25	化粧品	29	健康食品	32
4	インターネット通信サービス	9	他の教養・娯楽	17	工事・建築・加工	12	移動通信サービス	23
5	自動車	8	自動車	12	娯楽等情報配信サービス	12	衛生サービス	22

(3) 販売購入形態別における相談状況

- ・「店舗購入」は、前年同期と比較して19.8%増加しており、賃貸アパート等の退去時における修繕費用の高額請求や、スマートフォン利用料等の高額請求に関する相談が多い。
- ・販売購入形態別では「通信販売」に関する相談が34.1%と最も多い。また、そのうち「インターネット通販」に関する相談は8割近くを占め、中間層(30～64歳以上)の割合が最も高い。
- ・「電話勧誘販売」は、光回線加入や魚介類販売の勧誘に関する相談のほか、市職員を騙る介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」の手口に関する相談が多い。
- ・「訪問販売」は、光回線加入の勧誘に関する相談のほか、屋根や外壁の修繕に関する相談が多い。
- ・「ネガティブ・オプション」に関する相談は、この時点で令和3年度全期間の件数と並んでいる。
- ・「電話勧誘販売」、「訪問販売」、「訪問購入」、「ネガティブ・オプション」では、高齢者層(65歳以上)の割合がいずれも5割以上と最も高く、特に「訪問購入」では7割近くを占めている。

販売購入形態別相談件数

(単位:件)

販売購入形態	令和3年度 (4～9月)	令和4年度 (4～9月)		令和3年度 (参考)		
		構成比(%)	対前年同期 増減率(%)			
店舗購入	329	394	18.1%	19.8%	670	
店舗外購入	通信販売	664	741	34.1%	11.6%	1,408
	(うちインターネット通販)	(535)	(587)	(27.0%)	(9.7%)	(1,134)
	電話勧誘販売	120	150	6.9%	25.0%	311
	訪問販売	112	85	3.9%	▼24.1%	219
	その他無店舗	19	16	0.7%	▼15.8%	26
	訪問購入	11	13	0.6%	18.2%	26
	マルチ・マルチまがい	10	12	0.6%	20.0%	24
	ネガティブ・オプション	4	11	0.5%	175.0%	11
	計	940	1,028		9.4%	2,025
合計	1,269	1,422		12.9%	2,695	

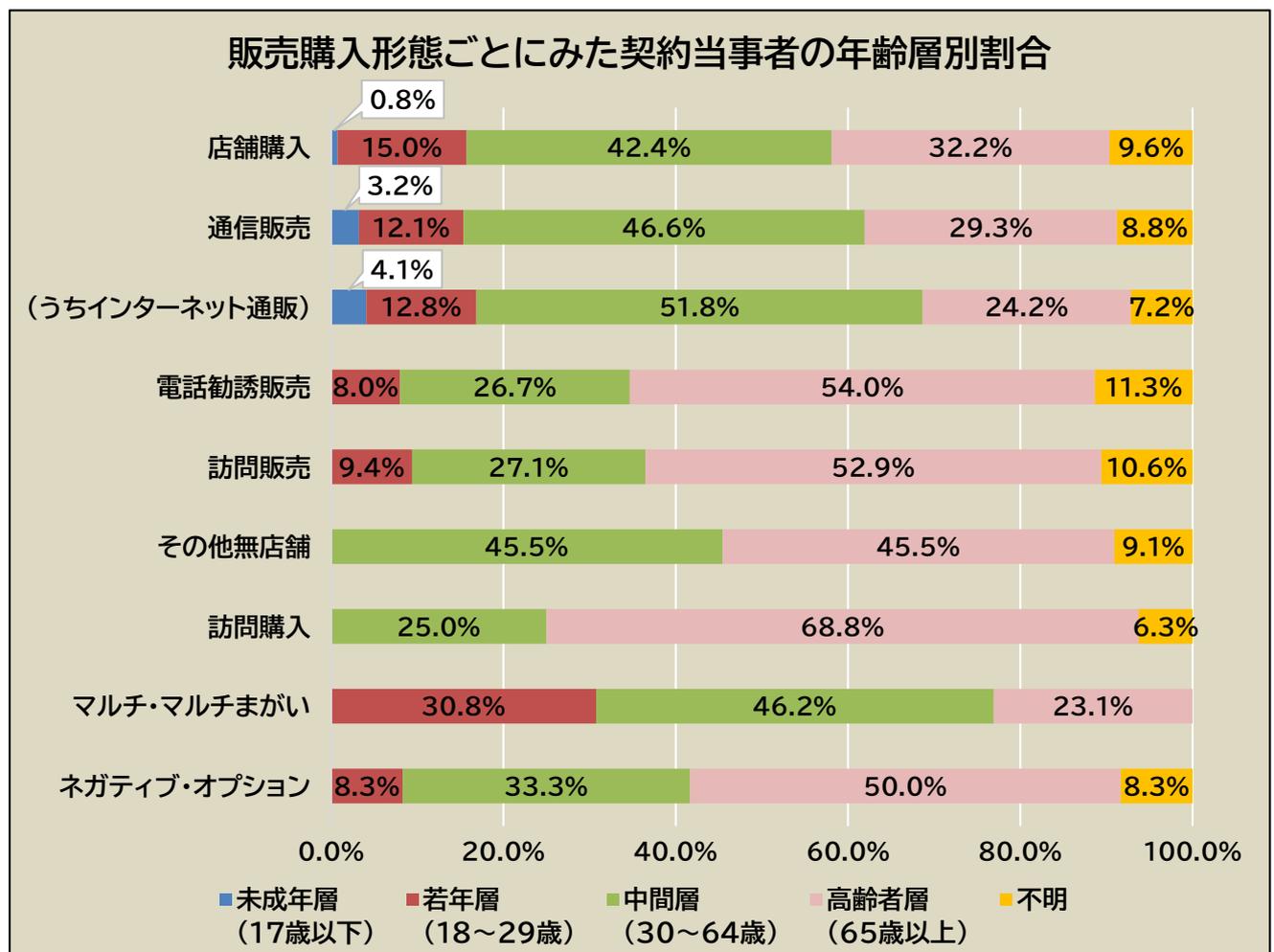
※「店舗外購入」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「通信販売」「電話勧誘販売」「訪問販売」「その他無店舗」「訪問購入」「マルチ・マルチまがい」「ネガティブ・オプション」の形態。

※販売購入形態のうち「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外購入」の合計数は、令和3年度(4～9月)及び令和4年度(4～9月)の相談総件数と一致しない(構成比の合計は100にならない)。

商品・役務・販売購入形態別相談件数(ワースト5)

(単位:件)

順位	商品・役務	店舗購入	商品・役務	訪問販売	商品・役務	通信販売	商品・役務	マルチ・マルチまがい
1	レンタル・リース・貸借	60	インターネット通信サービス	10	化粧品	124	健康食品	2
2	移動通信サービス	37	修理・補修	6	商品一般	56	他の金融関連サービス	2
3	理美容	34	工事・建築・加工	5	娯楽等情報配信サービス	56	役務一般	2
4	自動車	31	役務その他	5	健康食品	49	ファンド型投資商品	2
5	医療	22	食器・台所用品	5	他の教養・娯楽	46	洗剤等	2
順位	商品・役務	電話勧誘販売	商品・役務	ネガティブ・オプション	商品・役務	訪問購入	商品・役務	その他無店舗
1	インターネット通信サービス	20	書籍・印刷物	4	商品一般	3	役務その他	1
2	他の保健・福祉	20	商品一般	2	アクセサリ	3	ファンド型投資商品	1
3	魚介類	19	魚介類	1	被服品一般	2	飲料	1
4	商品一般	16	健康食品	1	和服	2	玩具・遊具	1
5	役務その他	11	化粧品	1	工事・建築・加工	1	屋外装備品	1



(4) 定期購入に関連する相談状況

- ・SNSやインターネット上の広告をきっかけとしたインターネット通販での「定期購入」に関連する相談は142件で、前年同期と比べ23.5%増加している。
- ・商品別にみると「化粧品」「健康食品」を合わせた相談は134件で、定期購入に関連する相談の9割超を占めている。
- ・前年同期と比較して「健康食品」に関する相談は減少しているが、「化粧品」に関する相談は増加している。
- ・年齢層別にみると、中間層(30～64歳)の相談が54.2%と最も多い。
- ・若年層(18～29歳)の相談は減少し、中間層(30～64歳)と高齢者層(65歳以上)は増加している。
- ・高齢者層(65歳以上)の「化粧品」に関する相談は、前年同期と比較して2倍以上増加している。
- ・未成年層(17歳以下)では、「健康食品」の相談が「化粧品」を上回っている。

定期購入に関連する相談件数

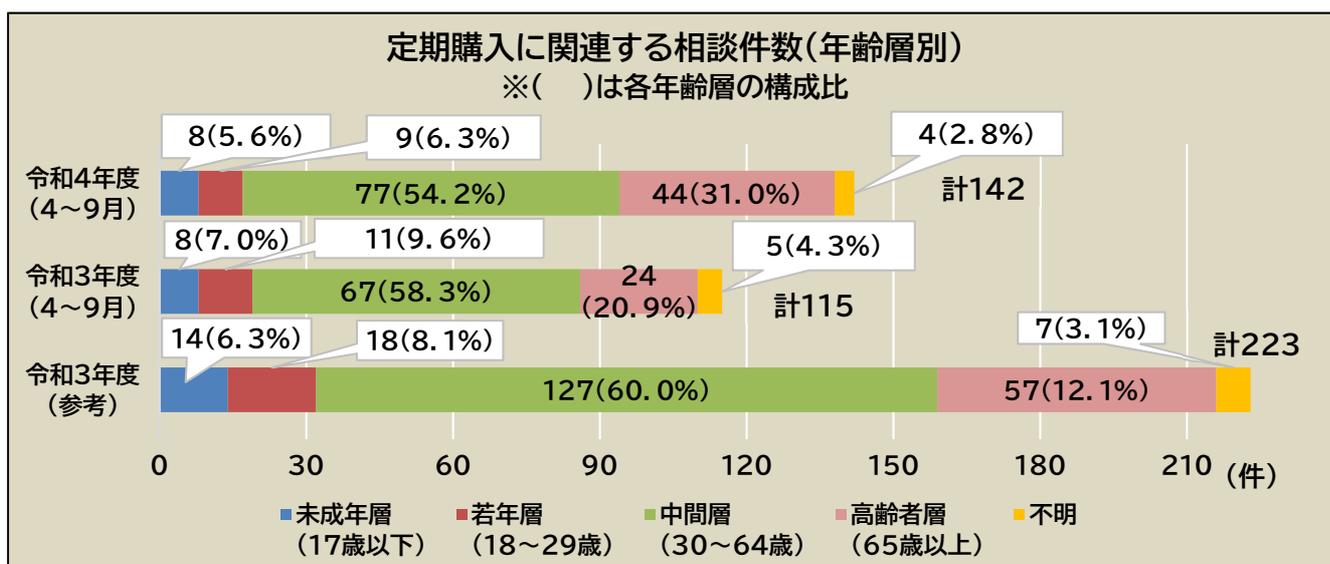
(単位:件)

定期購入に関する 相談件数	令和3年度 (4～9月)	令和4年度 (4～9月)		令和3年度 (参考)
		対前年同期増減率(%)		
	115	142	23.5%	223

定期購入における購入商品及び年齢層別相談件数

(単位:件)

年度	購入商品	未成年層 (17歳以下)	若年層 (18～29歳)	中間層 (30～64歳)	高齢者層 (65歳以上)	不明	総計
令和4年度 (4～9月)	化粧品	1	5	60	35	3	104
	健康食品	7	4	14	5	0	30
	その他	0	0	3	4	1	8
	計	8	9	77	44	4	142
令和3年度 (4～9月)	化粧品	7	8	34	14	2	65
	健康食品	1	3	29	6	2	41
	その他	0	0	4	4	1	9
	計	8	11	67	24	5	115



(5) 主な問題商法の相談状況

●無料商法(「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークや広告にして人を集め、高額な商品やサービスを売りつける商法)

- ・前年同期より9件増加(15.3%増)した。
- ・「無料のアダルトサイトを閲覧中に表示された年齢認証画面を押すと高額な料金を請求された」といったワンクリック詐欺の手口に関する相談が多いほか、インターネット回線接続工事費が無料と言われていたにも拘わらず、後に費用を請求された、といった事業者側の説明不足、消費者の誤認が原因とみられる相談が寄せられている。

●劇場型勧誘(業者が販売する商品や権利を、別業者が「購入額より高値で買い取る」などと言って買うように仕向ける勧誘)

- ・前年同期より44件増加(209.5%増)した。
- ・市職員を騙った介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」の手口に関する相談が多くを占めるが、「市内に建設予定の介護施設入居権の名義を貸して」などと持ちかけ、そこからトラブル発生を演出して不安を煽り、現金をだまし取ろうとする手口に関する相談が増えている。

●サイドビジネス商法(「1日数分の作業で月に数百万円を稼ぐ」「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金儲けのノウハウと称し、インターネット等で取引される情報商材を売りつける商法)

- ・前年同期より25件減少(52.1%減)した。
- ・SNS広告から副業サイトに登録し「副業に必要」と勧められ書籍やサポートプランの契約料金を支払ったが儲からないので返金してほしい、といった相談が複数寄せられている。

●利殖商法(「必ず儲かる」などと利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法)

- ・前年同期より3件減少(18.8%減)した。
- ・「暗号資産投資会社に投資すると高額な配当が得られる」と勧められ高額な金額を支払ったが払い戻しされない、といった相談が複数寄せられている。

●開運商法(靈感等の特別な能力により、「購入しないと不幸になる」などと不安を煽り、そのままでは重大な不利益が生じることを消費者に示して勧誘し、商品や祈祷などを契約させる商法)

- ・前年同期より3件増加(50.0%増)した。
- ・過去に宗教団体に入信し、運気が上がるなどと言われ印鑑や壺の購入、献金を繰り返していたが、今は生活が苦しいのでその時のお金を返してもらいたい、といった相談が複数寄せられている。

主な問題商法に関する相談件数

(単位:件)

主な問題商法	令和3年度 (4~9月)	令和4年度(4~9月)		令和3年度 (参考)
			対前年同期 増減率(%)	
無料商法	59	68	15.3%	114
劇場型勧誘	21	65	209.5%	93
サイドビジネス商法	48	23	▼52.1%	87
利殖商法	16	13	▼18.8%	38
開運商法	6	9	50.0%	6

※複数の商法が一つの相談内で重複している場合がある。

(6) 契約当事者年齢が18～19歳の相談状況

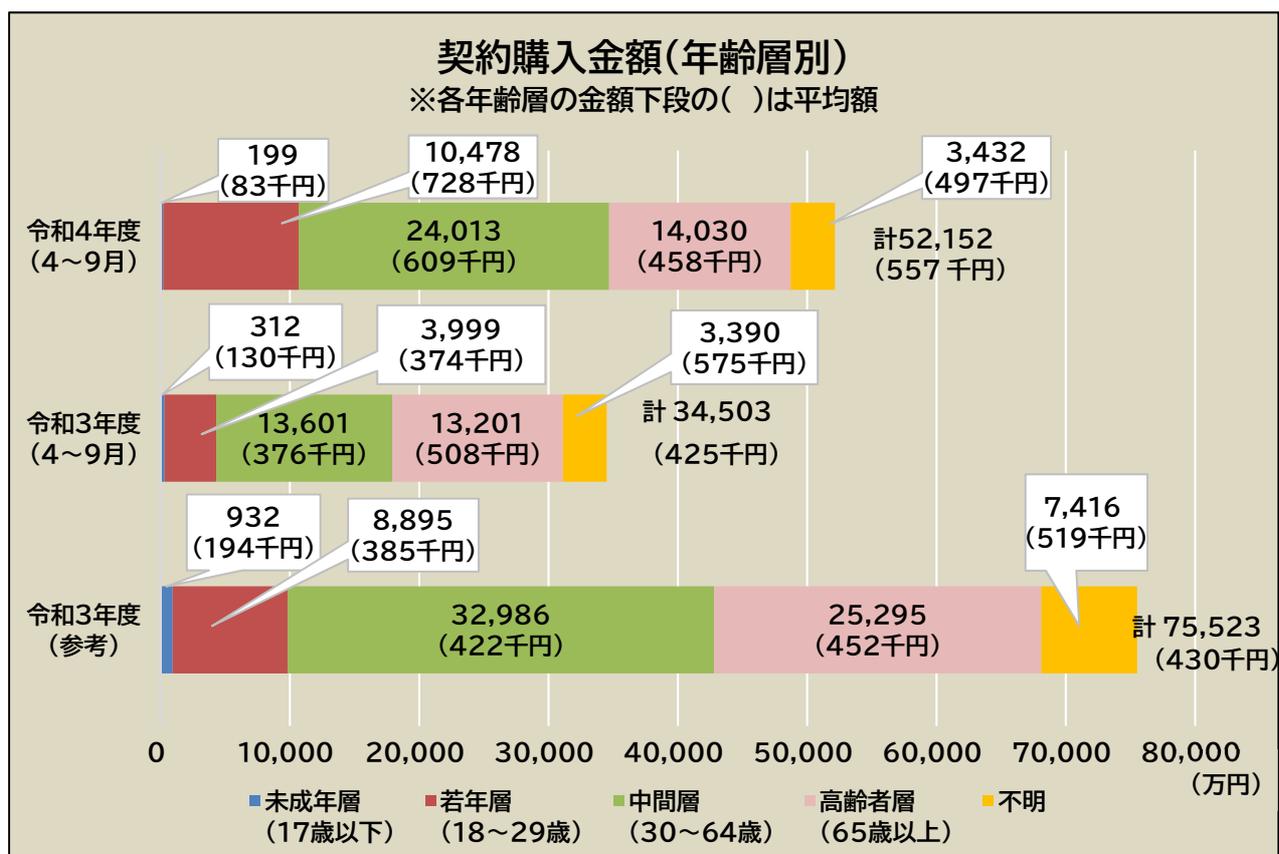
- ・民法改正により令和4年4月1日から成人となった18歳、19歳が契約当事者となる相談の件数について、令和4年度(4～9月)は25件であり、前年同期と比べ4件増加している。
- ・施行直後の4～5月における相談は15件であり、前年同時期と比較して大きな差異は生じていない。
- ・契約当事者の親族など、契約当事者本人以外から寄せられた相談は16件で、全体の6割超である。
- ・契約当事者の6割超は学生である。
- ・商品・役務別にみると、脱毛・美顔エステ等の『理美容』、脱毛クリーム等の『化粧品』など、美容関連の相談が上位となっている。
- ・販売購入形態別にみると、インターネットを活用した『通信販売』に関する相談が半数を占めている。

(単位:件)

	令和3年度 (4～9月)	令和4年度 (4～9月)	令和3年度 (参考)
契約当事者が18～19歳の相談件数	21	25	38
うち 4～5月までに寄せられた相談	12	15	
うち 親族等からの相談	8	16	17
職業等内訳			
学生	16	17	29
給与生活者	5	6	9
無職	0	2	0
商品・役務(上位5項目)			
1 理美容	0	5	0
2 商品一般	0	3	1
3 化粧品	4	3	5
4 健康食品	2	1	3
5 電気	3	1	3
販売購入形態			
通信販売 (うちインターネット通販)	12 (10)	12 (11)	19 (19)
店舗購入	2	10	6
訪問販売	5	0	5
不明・無関係	2	3	7
うち 定期購入			
化粧品	3	2	4
健康食品	2	1	3
その他	0	0	0

(7) 契約購入金額の状況

- ・令和4年度(4～9月)における契約購入金額(請求された又は契約した金額)の合計は52,152万円、平均額は557千円であり、ともに前年同期より増加している。
- ・契約購入金額が1千万円以上の相談は3件増加している。
- ・年齢層別にみると、未成年層(17歳以下)については、契約購入金額、平均金額ともに減少している。
- ・若年層(18～29歳)および中間層(30～64歳)については、契約購入金額、平均額ともに増加している。
- ・高齢者層(65歳以上)については、契約購入金額は増加し、平均額は減少している。
- ・契約購入金額が1千万円以上の相談は、前年同期より3件増加している。



年度	契約購入金額 1千万円以上の相談
令和4年度(4～9月)	11件
令和3年度(4～9月)	8件
令和3年度(参考)	16件

4 主な相談事例とアドバイス

【相談事例1】 大手プラットフォームからアカウントが停止されたとのメールが届いた。内容確認が必要とのことで、慌ててパスワード、住所、名前、電話番号、生年月日を入力してしまった。入力後、「入力が適正でない」との画面が出ておかしいと思った。今後、どうしたらよいだろうか？(60歳代 女性)
<アドバイス> このようなメールは、大手プラットフォームのアカウントを取得していない人にも届く、典型的なフィッシングメールです。公式ホームページに不審なメールの文例や届いた時の対処法などが公開されていますので、本物のプラットフォームから届いたメールかどうか確認してみてください。もしも個人情報を入力してしまったら、パスワードを変更し、不審な電話や宅配に注意するようにしましょう。
【相談事例2】 SNS広告を見てインターネットでファンデーションを購入したが、表示の電子クーポンを使用すると定期購入にされてしまった。解約したいがどのようにすればよいか？(40歳代 女性)
<アドバイス> インターネット通販では原則クーリング・オフすることはできませんが、不当な表示や販売方法を理由に事業者に取り消しを求めることができる場合もあります。購入画面のスクリーンショットなどを保存して、事業者と交渉してみましょう。
【相談事例3】 昨日訪問販売で外壁塗装の契約をした。書類は貰っていて今日確認の電話がかかってくるが、まだクーリング・オフは可能だろうか？(60歳代 男性)
<アドバイス> 訪問販売の場合、すでに工事をしているも、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフを申し出ることは可能です。 訪問販売で勧誘を受けた場合は、その場ですぐに契約せず、複数の業者から見積を取り、比較検討するようにし、トラブルを未然に防ぐよう心がけましょう。
【相談事例4】 子どもがタブレットからオンラインゲームに課金して、高額な利用料金の請求がきた。支払いを拒むことができるだろうか？(50歳代 女性)。
<アドバイス> 未成年者が保護者の承諾なく課金をした場合、未成年者契約の取消ができる場合があるため、課金に気付いたらオンラインゲーム運営事業者に申し出ましょう。 オンラインゲームで課金する場合は、家族でルールについて話し合ったり、特定のアプリ機能の使用を制限する「ペアレンタルコントロール」を利用し、保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護しましょう。 また、保護者のタブレットやスマートフォンを子どもに利用させる場合は、「課金に気付く」「課金を防ぐ」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認しましょう。
【相談事例5】 スマホでアダルトサイトに入り何かをタップしたら「登録完了」の画面が現れ驚いて、書かれていた電話番号に電話したところ、個人情報を聞かれたり「電子マネーで登録料42万円支払うよう」言われた。支払わなければならないか。(20歳代 男性)。
<アドバイス> アダルトサイトには、クリック・タップすると登録完了画面が現れたのち、高額請求を受ける「ワンクリック詐欺」が仕掛けられている場合があります。この場合、契約には至っていないので、請求を受けても支払わず無視しましょう。もし退会や誤操作の対応を電話やメールで求めてきても、相手にしてはいけません。