

## 令和3年度大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要

令和3年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談の状況は以下のとおりです。

### 《相談全体の動向》

- ・令和3年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は70,794件で、前年度に比べ7,880件(10.0%)減少しました。[付表1](#)
- ・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は7,699件で、前年度に比べ1,223件(13.7%)減少しました。また、市町村で受け付けた相談件数は63,095件で、前年度に比べ6,657件(9.5%)減少しました。[資料編 表5](#)
- ・契約当事者の年代別で見ると、85歳未満の各年代で減少しましたが、85歳以上は2,302件となり、前年度に比べ78件(3.5%)増加しました。
- ・20歳未満の未成年(令和4年3月31日現在)が1,671件で、前年度に比べ494件(22.8%)減少しました。[付表2](#)

### 《内容別の特徴》

#### 1. 「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発

- ・商品・役務別で見ると、最も多いのは「化粧品」の3,657件で、前年度に比べ645件(21.4%)増加しました。また、「健康食品」が2,144件で、前年度に比べ2,400件(52.8%)減少したものの、上位となりました。[付表3](#)
- ・「化粧品」と「健康食品」の相談が多い要因は、「初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したが2回以上の継続購入が条件の「定期購入」になっていた。」という相談が多く寄せられたためです。[付表5](#)

#### 2. 「移动通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信契約のトラブルがめだつ

- ・「移动通信サービス」に関する相談が2,093件で前年度に比べ136件(6.1%)減少、「インターネット接続回線」に関する相談は1,405件で前年度に比べ89件(6.0%)減少したものの、これらの通信契約の相談が上位となりました。[付表3](#)
- ・携帯電話事業者や光回線事業者の乗り換えや料金プランの変更時のトラブルがめだちました。

#### 3. 暮らしのレスキューサービスの高額請求トラブルが多発

- ・「修理サービス」の件数が1,204件で前年度に比べ155件(11.4%)減少したものの、上位になりました。[付表3](#)
- ・相談が多い要因は、水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の修理など、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルの相談が多く寄せられたためです。

#### 4. 若者を中心に「内職・副業」の相談が急増

- ・「内職・副業」に関する相談が987件で、前年度に比べ447件(82.8%)増加しました。[付表3](#)
- ・相談が多い要因は、若者を中心に「サイドビジネス商法」が横行したためです。[付表5](#)

#### 5. 販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」や「サイドビジネス商法」がめだつ

- ・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が20,157件で、前年度に比べ3,369件(14.3%)減少しましたが、相談全体の28.5%を占めました。[付表6](#)
- ・「インターネット通販」に関する相談は、契約当事者の年代別で見ると、80歳未満の全ての年代で最も多くなり、80歳以上においても上位になりました。[付表5](#)

- ・「定期購入」に関する相談は、全ての年代で上位になりました。[付表 5](#)
- ・80 歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。[付表 5](#)
- ・「サイドビジネス商法」に関する相談が、18 歳から 20 歳代の若者でめだちました。[付表 5](#)
- ・暗号資産の投資商法もめだちました。[付表 7, 8, 9](#)

## 6. フィッシング詐欺や架空請求を目的とした偽ショートメッセージを送り付けられるトラブルが多発

- ・フィッシング詐欺や架空請求を目的とした偽ショートメッセージを送り付けられるなど、SMS（ショートメッセージサービス）によるトラブルが多発しました。[付表 5](#)
- ・フィッシング詐欺では、実在する事業者名を騙った SMS から偽サイトに誘導し、不正使用を目的に個人情報を入力させるトラブルがめだちました。

## 7. 危害に関する相談では「化粧品」による健康被害の相談がめだつ

- ・危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は 923 件で、前年度に比べ 83 件（8.3%）減少しましたが、最も多かった「化粧品」による危害は 289 件で、前年度に比べ 69 件（31.4%）増加しました。美容医療、健康食品による健康被害もめだちました。[付表 10](#)
- ・危険に関する相談（危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談）は 175 件で、前年度に比べ 33 件（15.9%）減少しましたが、「自動車（自動二輪車を含む）」がめだちました。[付表 11](#)

## 8. 新型コロナウイルス関連の相談は減少

- ・新型コロナウイルス関連の相談は 2,844 件で前年度と比べ 4,562 件（61.6%）減少しました。最も多かったのは、ワクチン等の問合せなどの「保健・福祉サービス」に関する相談で 611 件でした。[付表 12, 13](#)

### 《若年者層と高齢者層の相談の特徴》

#### 1. 30 歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

- ・30 歳未満の若年者が契約当事者の相談件数は 8,601 件で、前年度に比べ 1,020 件（10.6%）減少しましたが、相談全体に占める割合は 12.1%となり、横ばいとなりました。[付表 2](#)
- ・商品・役務別で最も多い相談は「賃貸アパート・マンション」で 649 件でした。相談全体に占める若年者の割合は、「インターネットゲーム」368 件（67.8%）、「エステティックサービス」461 件（58.7%）、「内職・副業」493 件（49.9%）が高くなっています。[付表 15](#)
- ・販売購入形態別の若年者の相談状況で見ると、「通信販売」が 3,874 件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が 360 件で 49.3%と高くなっています。[付表 16](#)

#### 2. 65 歳以上の高齢者の相談の割合は増加

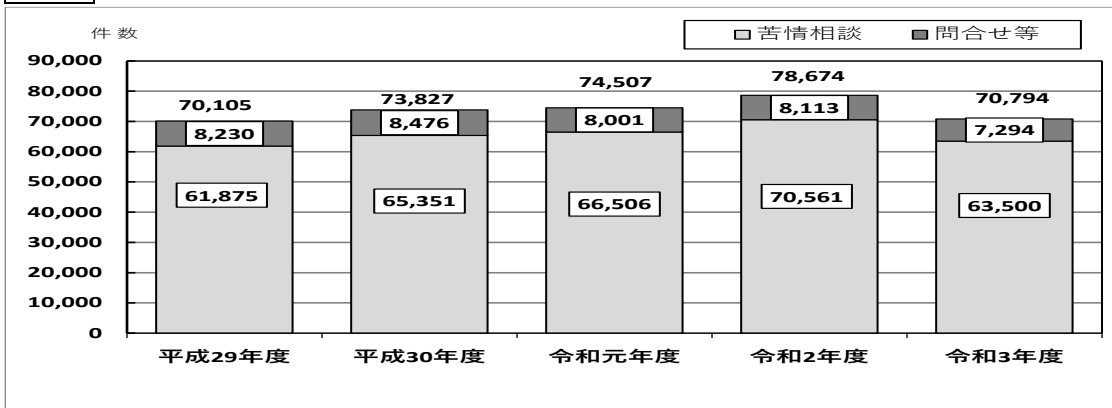
- ・65 歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は 19,744 件で、前年度に比べ 1,390 件（6.6%）減少しましたが、相談全体に占める割合は 27.9%となり、前年度（26.9%）に比べ、大きくなりました。[付表 2](#)
- ・商品・役務別で最も多い相談は「化粧品」で 964 件でした。相談全体に占める高齢者の割合は、「保健・福祉サービス」（新型コロナワクチン等の問合せなど）453 件（63.3%）、「新聞」401 件（58.7%）が高くなっています。[付表 18](#)
- ・販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が 6,021 件で最も多くなりましたが、相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が 61.0%、「訪問販売」が 43.1%、「電話勧誘販売」が 41.2%と高くなりました。[付表 19](#)
- ・認知症等の高齢者に関する相談は 605 件（前年度 591 件）で、65 歳以上の相談全体に占める割合は 3.1%でした。なお、本人以外からの相談が 75.9%となっています。[付表 20](#)

- ・府では、府内の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談情報を専用の全国データベースシステム（PIO-NET）に登録することにより収集・蓄積しています。
- ・「付表1」及び「付表2」は、PIO-NETに登録された相談件数（令和4年5月31日現在）に、同システム未対応市町村からの回答件数を加算しています。
- ・「付表3」から「付表22」は、PIO-NETに登録された相談件数（令和4年5月31日現在）です。

### 《相談全体の動向》

- ・令和3年度に大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談件数は70,794件で、前年度に比べ7,880件（10.0%）減少しました。[付表1](#)
- ・うち大阪府消費生活センターで受け付けた相談件数は7,699件で、前年度に比べ1,223件（13.7%）減少しました。また、市町村で受け付けた相談件数は63,095件で、前年度に比べ6,657件（9.5%）減少しました。
- ・契約当事者の年代別で見ると、85歳未満の各年代で減少しましたが、85歳以上は2,302件となり、前年度に比べ78件（3.5%）増加しました。
- ・20歳未満の未成年（令和4年3月31日現在）が1,671件で、前年度に比べ494件（22.8%）減少しました。[付表2](#)

**付表1** 相談件数の年度推移



**付表2** 契約当事者の年代別件数

契約当事者		令和3年度		令和2年度		増減率	増減数		
年代	細区分	件数	構成比	件数	構成比				
20歳未満	18歳未満	1,671	988	1.4%	2,165	1,238	1.6%	▲20.2%	▲250
	18歳		306	0.4%		356	0.5%	▲14.0%	▲50
	19歳		377	0.5%		571	0.7%	▲34.0%	▲194
20歳代	20～29歳		6,930	9.8%		7,456	9.5%	▲7.1%	▲526
30歳代	30～39歳		6,648	9.4%		7,727	9.8%	▲14.0%	▲1,079
40歳代	40～49歳		8,805	12.4%		10,620	13.5%	▲17.1%	▲1,815
50歳代	50～59歳		10,813	15.3%		11,546	14.7%	▲6.3%	▲733
60歳代	60～64歳		4,206	5.9%		4,752	6.0%	▲11.5%	▲546
	65～69歳	19,744	3,938	5.6%	21,134	4,327	5.5%	▲9.0%	▲389
70歳代	70～74歳		5,678	8.0%		6,228	7.9%	▲8.8%	▲550
	75～79歳		4,072	5.8%		4,480	5.7%	▲9.1%	▲408
80歳以上	80～84歳		3,754	5.3%		3,875	4.9%	▲3.1%	▲121
	85歳以上	2,302	3.3%	2,224	2.8%	3.5%	78		
その他（団体等）			1,822	2.6%		1,923	2.4%	▲5.3%	▲101
不明			10,155	14.3%		11,351	14.4%	▲10.5%	▲1,196
計			70,794	100.0%		78,674	100.0%	▲10.0%	▲7,880

《内容別の特徴》

1. 「化粧品」や「健康食品」の定期購入トラブルが多発

・商品・役務別で見ると、最も多いのは「化粧品」の3,657件で、前年度に比べ645件(21.4%)増加しました。また、「健康食品」が2,144件で、前年度に比べ2,400件(52.8%)減少したものの、上位となりました。

付表3

・「化粧品」と「健康食品」の相談が多い要因は、「初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したが2回以上の継続購入が条件の「定期購入」になっていた。」という相談が多く寄せられたためです。付表5

付表3 相談の多い商品・役務【上位20位】

順位	商品・役務	令和3年度	令和2年度	増減率	増減数
1	化粧品	3,657	3,012	21.4%	645
2	賃貸アパート・マンション	3,033	2,848	6.5%	185
3	健康食品	2,144	4,544	▲52.8%	▲2,400
4	移动通信サービス	2,093	2,229	▲6.1%	▲136
5	工事・建築	1,779	1,877	▲5.2%	▲98
6	紳士・婦人洋服	1,611	1,592	1.2%	19
7	インターネット接続回線	1,405	1,494	▲6.0%	▲89
8	修理サービス	1,204	1,359	▲11.4%	▲155
9	電気	990	923	7.3%	67
10	内職・副業	987	540	82.8%	447
11	アダルト情報サイト	944	1,022	▲7.6%	▲78
12	自動車(自動二輪を含む)	939	967	▲2.9%	▲28
13	携帯電話	807	956	▲15.6%	▲149
14	出会い系サイト・アプリ	800	791	1.1%	9
15	エステティックサービス	786	647	21.5%	139
16	保健・福祉サービス (うちワクチン接種)	716 (621)	110 (3)	550.9% (20600.0%)	606 618
17	医療サービス	713	570	25.1%	143
18	かばん	710	595	19.3%	115
19	新聞	683	591	15.6%	92
20	フリーローン・サラ金	675	707	▲4.5%	▲32
その他		44,083	51,261	▲14.0%	▲7,178
総相談件数		70,759	78,635	▲10.0%	▲7,876

付表4 契約当事者年代別 相談の多い商品・役務【上位5位】

契約当事者	年代 細区分	20歳未満		20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
		18歳未満	18歳	19歳	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上
件数		987	306	377	6,925	6,647	8,803	10,803	4,203	3,935	5,674	4,071	3,752	2,302
商品・役務	1	インターネットゲーム	化粧品	化粧品	賃貸7パート・マンション	賃貸7パート・マンション	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	化粧品	移动通信サービス	健康食品	健康食品
		326	30	30	631	660	520	898	367	311	340	192	187	124
	2	化粧品	内職・副業	紳士・婦人洋服	内職・副業	化粧品	賃貸7パート・マンション	健康食品	健康食品	移动通信サービス	移动通信サービス	工事・建築	工事・建築	新聞
		147	17	19	455	223	441	400	132	133	224	149	151	110
	3	健康食品	健康食品	内職・副業	エステティックサービス	紳士・婦人洋服	紳士・婦人洋服	移动通信サービス	工事・建築	健康食品	工事・建築	化粧品	移动通信サービス	工事・建築
		118	16	18	435	223	397	347	131	109	189	147	142	107
	4	アダルト情報	紳士・婦人洋服	健康食品	化粧品	移动通信サービス	健康食品	紳士・婦人洋服	移动通信サービス	アダルト情報	健康食品	健康食品	保健・福祉サービス	保健・福祉サービス
		63	15	17	213	175	293	338	110	108	145	126	128	82
	5	紳士・婦人洋服	出会い系サイト・アプリ	出会い系サイト・アプリ	出会い系サイト・アプリ	インターネット接続回線	移动通信サービス	賃貸7パート・マンション	賃貸7パート・マンション	インターネット接続回線	インターネット接続回線	保健・福祉サービス	化粧品	魚介類
		19	14	17	209	152	266	337	109	101	133	112	116	60

### 【定期購入（化粧品）の相談事例】

- 8,800 円美容パックが初回 1,980 円で回数縛りなしというインターネット広告を見て、申し込みをした。申込み確認ボタンを押した後、お得な別コースの案内が表示された。再度申込み確認ボタンが表示されたのでタップしたところ、別コースの受注メールが届き、商品が 2 箱送られてきた。販売業者に電話で解約を申し出たが、最終確認画面で、最初に申し込んだコースは破棄され 4 回縛りの別コースに変更になることを表示しているので、解約するのであれば違約金 5,000 円を支払う必要があると言われた。納得できない。（20 歳代）

#### ➤ 相談対応と結果

当センターが申込みの最終確認画面を確認したところ、4 回縛りの定期購入の内容が、スクロールした画面下部に表示されていた。当センターは販売業者に、定期購入に関する表示がわかりにくく、消費者の意に反して申込みをさせようとする行為に当たるとはならないかと交渉したところ、違約金なしで解約となった。

### 【定期購入（健康食品）の相談事例】

- テレビショッピングでダイエットコーヒーが初回 1 箱 1,980 円だったので、注文しようと電話をかけたところ、「初回分だけでは少ないので、皆さん 2 箱注文しています」と勧められ、2 箱注文した。商品が届き、飲んだところ、首や顔面が赤くなり湿疹ができて痒くなった。医者には行っていないが、コーヒーが原因だと思う。販売業者に電話し、返品を申し出たが、定期購入になっていたらしく、2 回目以降は解約できたが、受け取った商品の返品を断られた。しかし、もう飲みたくないで未開封の 1 箱を返品したい。（70 歳代）

#### ➤ 相談対応と結果

当センターは販売業者に電話し、相談者は 1 箱だけ注文するつもりが 2 箱勧められたことや、皮膚障がいが発生したことなどを理由に、未開封分の返品について交渉したところ、1 箱分の代金が返金されることになった。

### ■消費者の方々へのアドバイス

令和 4 年 6 月 1 日に改正特定商取引法が施行され、通販サイトでは、最終確認画面（注文を確定する前の画面）に取引における基本的な事項について消費者にわかりやすく表示することが事業者には義務付けられました。インターネット通販を利用する際には、最終確認画面で、定期購入になっていないかなど、しっかりとチェックしましょう。定期購入の場合は回数、支払総額、解約条件を必ず確認しましょう。

## 2. 「移動通信サービス」や「インターネット接続回線」などの通信契約のトラブルがめだつ

- ・「移動通信サービス」に関する相談が 2,093 件で前年度に比べ 136 件（6.1%）減少、「インターネット接続回線」に関する相談は 1,405 件で前年度に比べ 89 件（6.0%）減少したものの、これらの通信契約の相談が上位となりました。[付表 3](#)
- ・携帯電話事業者や光回線事業者の乗り換えや料金プランの変更時のトラブルがめだちました。

### 【移動通信サービスの相談事例】

- ショッピングセンターで、携帯電話会社の営業員に、スマートフォンを乗り換えると安くなると声を掛けられた。夫婦 2 台で月額 1 万円支払っていると伝えると、4,000 円になると言われショップに案内された。その際、光回線のネット契約もセットですればさらに安くなると説明され、同時に申し込んだ。持っていたスマートフォンはそのまま、SIM カードを入れ替えて帰宅したが、自宅でネットは繋がるが通話ができなかった。翌日ショップに出向き携帯電話の通信契約の解除をして乗換え前の携帯電話会社に戻ることとし、セットで契約した光回線のネット契約も解除したが、手数料を負担しなければならず納得できない。（70 歳代）

#### ➤ 相談対応と結果

当センターからショッピングセンターで契約した携帯電話会社に問い合わせたところ、「携帯電話の通信契約の解除に伴う事務手数料 2 台分 6,600 円のみ請求している。本来請求できる契約解除までの利用料や、乗換え前の携帯電話会社に再契約する際に必要な MNP 転出手数料は請求しておらず、セットで契約した光回線契約解除の事務手数料も請求していない」とのことだった。通常は、乗換え前の携帯電話会社に戻って再度契約する場合にも手数料がかかるので、再度契約した携帯電話会社にも手数料等を確認するようアドバイスした。

### 【インターネット接続回線の相談事例】

- スマートフォンが繋がりにくいので、ショップに出向いて相談した。光回線のネットの契約をすると繋がりがよくなるかもしれないと説明され、ショップから自分のスマートフォンで光回線事業者に電話をし、申し込んだ。帰宅後息子に反対され、申込日から4日後に光回線事業者に解約を申し出たところ、解約料1万3千円が必要と言われた。クーリング・オフはできないのか。(70歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

光回線契約など電気通信サービスについてはクーリング・オフ制度がないが、電気通信事業法による初期契約解除制度が適用されることを説明した。当センターは、当該光回線事業者に問い合わせたところ、「以前から光回線でテレビと電話の契約をしていたところ、今回1ギガコースのネット契約を追加で申し込みがあり、工事不要でネットサービスを提供している。違約金は不要だが、初期契約解除制度で請求することが認められている事務手数料3,300円は支払ってほしい」とのことだった。相談者は事務手数料を支払うことで了解した。

#### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・電気通信サービスについては、クーリング・オフ制度はありませんが、電気通信事業法により、契約書面を受け取ってから8日間は「初期契約解除制度」等により契約解除ができる場合があります。契約解除を希望する場合は速やかに契約した電気通信事業者に申し出ましょう。
- ・「初期契約解除制度」等による契約解除をした場合、違約金は発生しませんが、事務手数料や契約解除までの利用料は支払わなければならない場合があります。契約前に必要な契約かどうか慎重に検討しましょう。

## 3. 暮らしのレスキューサービスの高額請求トラブルが多発

- ・「修理サービス」の件数が1,204件で前年度に比べ155件(11.4%)減少したものの、上位になりました。

#### 付表3

- ・相談が多い要因は、水漏れ・排水管等の詰まりの修理、鍵の修理など、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」の高額請求トラブルの相談が多く寄せられたためです。

### 【修理サービスの相談事例】

- 高齢の両親が、玄関引き戸が開かなくなったので、電話帳の広告を見て電話で鍵の修理を依頼し、約7万4千円を請求されたと言っている。事業者のウェブサイトを見ると、鍵開けは8,000円からとなっている。両親は錠開けを依頼したのに、高額な錠と交換されたようだ。依頼した内容と違うので返金を求めたい。(相談者50歳代、当事者90歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

当センターは、当該契約の見積書や請求書が、開錠や破錠料金ではなく、玄関引き戸錠交換費と錠代となっているのを確認し、契約者本人からも聴き取りをしたところ、事業者が訪問してから、故障した錠は廃番になっているので修理できないと言われたとのことだった。電話で依頼した内容と作業内容が異なることや、広告での表示額と実際の請求額に相当な開きがあることなどから、クーリング・オフが可能と考えられることを説明した。交渉の結果、全額返金された。

#### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・水漏れや鍵のトラブルなどは、慌てて事業者を呼んでしまいがちですが、事前に、作業内容や料金、出張費や見積もり料の有無を確認しましょう。
- ・急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を日ごろから集めておきましょう。
- ・できるだけ複数社から見積もりを取って、作業内容や料金を比較しましょう。

#### 4. 若者を中心に「内職・副業」の相談が急増

- ・「内職・副業」に関する相談が987件で、前年度に比べ447件（82.8%）増加しました。[付表3](#)
- ・相談が多い要因は、若者の中心に「サイドビジネス商法」が横行したためです。[付表5](#)

##### 【内職・副業の相談事例】

- 婚活サイトで知り合った人からSNSでやり取りしようと誘導され、SNSで副業を勧誘された。説明会の会場で、仕事は海外のオンラインカジノのアフィリエイトで、人に紹介すると儲かると説明され、月々100万円を儲けている人の成功談を聞いた。担当者から、入会するには70万円必要と言われ、スマートフォンからのネットでの借金の申込み方法を教えられた。20万円は消費者金融で借り、50万円はクレジットカードのキャッシングを利用し、指定された口座に入金した。しかし、儲かる仕組みがよくわからないし、借金のリボ払いの返済が不安になり、勧誘者である知人にSNSで辞めたいと申し出たが、上位者からも引き留められた。やはり不安で、会員規約に定められている15日以内に退会手続きをしたところ、返金手続きのために本人確認の写真を送付するようにと要請されているが、返金されるかどうか心配だ。（20歳代）
- 相談対応と結果

相手方は海外事業者であったが、当センターが国内の送金サービス事業者に、返金手続きについて問い合わせたところ、「返金申請を行った後に海外事業者からの返金を確認されたら、日本国内の銀行口座へ出金されるが、出金手数料がかかる。出金時には、本人確認書類等が必要である」とのことだった。相談者がパスポートと住民票で本人確認、居住地確認等の手続きを行ったところ、1か月後に、手数料4万5千円を差し引いた全額が返金された。

##### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・簡単に儲かるようなうまい話はありません。「儲けるために必要」などと言われ、お金を請求されたら要注意です。友人・知人からの誘いでも安易に信じないようにしましょう。
- ・SNS等で知り合った人から儲け話を持ちかけられ、お金を支払ったとたん相手方と連絡が取れなくなることもあり、被害の回復が困難になります。
- ・借金をしてまで契約すべきものかよく考えましょう。クレジットカード決済や消費者金融での借金を勧められた場合は、「契約しない」とはっきり断りましょう。

#### 5. 販売方法・手口では「インターネット通販」、「定期購入」や「サイドビジネス商法」がめだつ

- ・販売方法・手口別で見ると、「インターネット通販」が20,157件で、前年度に比べ3,369件（14.3%）減少しましたが、相談全体の28.5%を占めました。[付表6](#)
- ・「インターネット通販」に関する相談を契約当事者の年代別で見ると、80歳未満の全ての年代で最も多くなり、80歳以上においても上位になりました。[付表5](#)
- ・「定期購入」に関する相談は、全ての年代で上位になりました。[付表5](#)
- ・80歳以上では、「家庭訪販」が最も多くなりました。[付表5](#)
- ・「サイドビジネス商法」に関する相談が、18歳から20歳代の若者でめだちました。
- ・暗号資産の投資商法もめだちました。[付表7,8,9](#)

付表5 契約当事者年代別 相談の多い販売方法・手口【上位5位】

契約当事者	年代	20歳未満			20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代		70歳代		80歳以上		
	細区分	18歳未満	18歳	19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	
件数		987	306	377	6,925	6,647	8,803	10,803	4,203	3,935	5,674	4,071	3,752	2,302	
販売方法・手口	1	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	インターネット通販	家庭訪問	家庭訪問
		729	154	174	2,148	2,378	3,608	4,175	1,427	1,209	1,188	609	491	395	
	2	定期購入	定期購入	定期購入	サイドビジネス商法	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	定期購入	家庭訪問	家庭訪問	インターネット通販	電話勧誘販売
		240	40	42	548	293	690	1,115	439	363	453	447	310	154	
	3	ワンクリック請求	サイドビジネス商法	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	家庭訪問	定期購入	電話勧誘販売	電話勧誘販売	定期購入
		50	14	22	401	270	349	486	229	228	392	195	228	106	
	4	代引配達	家庭訪問	サイドビジネス商法	マルチ商法	代引配達	代引配達	代引配達	ショットメッセージ	ショットメッセージ	ショットメッセージ	定期購入	定期購入	インターネット通販	
		18	11	22	348	148	281	438	210	223	288	204	196	106	
	5	無料商法	ショットメッセージ	代引配達	定期購入	電話勧誘販売	ショットメッセージ	ショットメッセージ	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	電話勧誘販売	ショットメッセージ	テレビショッピング	テレビショッピング
		16	10	15	252	141	265	422	146	169	287	178	154	100	
5	ワンクリック請求														
		10													

※「インターネット通販」については、「インターネットオークション」「フリマサービス」を含む。

※1件の相談に複数の販売方法・手口に該当するものは重複してカウントしているため、合計件数は一致しない。例えば、1件の相談に「インターネット通販」と「定期購入」が付されている場合、各々に対し1件ずつカウントしている。

付表6 インターネット通販の相談内容（インターネットオークション、フリマサービスを含む）

商品・役務	令和3年度	令和2年度	増減率	増減数
化粧品	2,803	2,244	24.9%	559
健康食品	1,342	3,569	▲62.4%	▲2,227
紳士・婦人洋服	1,258	1,184	6.3%	74
アダルト情報サイト	817	902	▲9.4%	▲85
出会い系サイト・アプリ	621	643	▲3.4%	▲22
その他	13,316	14,984	▲11.1%	▲1,668
計	20,157	23,526	▲14.3%	▲3,369

【インターネット通販の相談事例】

<化粧品①> (再掲)

○ 8,800円の美容パックが初回1,980円で回数縛りなしというインターネット広告を見て、申し込みをした。申し込み確認ボタンを押した後、お得な別コースの案内が表示された。再度申し込み確認ボタンが表示されたのでタップしたところ、別コースの受注メールが届き、商品が2箱送られてきた。販売業者に電話で解約を申し出たが、最終確認画面で、最初に申し込んだコースは破棄され、4回縛りの別コースになることを表示しているため、解約するのであれば違約金5,000円を支払う必要があると言われた。納得できない。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターが申し込みの最終確認画面を確認したところ、4回縛りの定期購入の内容については、スクロールした画面下部に表示されていた。当センターは販売業者に、定期購入に関する表示がわかりにくく、消費者の意に反して契約の申込みをさせようとする行為に該当する可能性があることを指摘して交渉したところ、違約金なしで2回目以降解約となった。

<化粧品②>

○ インターネット通販でお試しのマウスウォッシュが100円で格安だったので注文したが、2回目が届き、代金は5,480円となっていた。使用したところ口内炎ができて痛いので、解約したい。(20歳代)



➤ 相談対応と結果

当該事業者の最終確認画面を確認したところ、価格、購入条件、支払い総額、解約方法の記載とともに、5回目以内でやむなく解約をする場合は提供価格の精算と記載があった。当センターは、事業者に対して相談者に口内炎ができたため使用を継続することができないことを伝えて解約交渉をしたところ、既に2回目が届いているので、3回目以降解約となった。

<洋服>

○ インターネット通販で、洋服を注文した。指定された銀行口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。メールで督促しても返事がない。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

詐欺サイトと考えられるので、振り込め詐欺等の被害に遭った場合の振込先銀行の電話連絡先に被害の内容を伝え、口座の凍結を申し出るよう伝えた。また、警察に被害届を出すようアドバイスした。

■消費者の方々へのアドバイス

インターネット通販で格安のブランド品を注文したら、偽ブランド品が届いたり、商品が届かなかったりしたというトラブルが発生しています。インターネット通販は信用できる販売サイトで利用しましょう。

【家庭訪販の相談事例】

<工事・建築>

○ 訪問した業者に「2,000円で床下の排水管洗浄をします」と勧誘されたので承諾した。洗浄作業中に、床の傷みが気になることを話し、10万円程度でシロアリ駆除を依頼することにした。シロアリ駆除作業の後、業者は私に床下の写真を見せ、「木が朽ちて、基礎のセメントにひびが入っている。このままだと大変なことになる。基礎補強工事が必要だ」と言うので、165万円で工事の契約をした。工事後代金を支払ったが、やはり高額すぎると思う。返金してほしい。(60歳代)

➤ 相談対応と結果

クーリング・オフ期間は過ぎていたが、契約書面を確認したところ、工事の内訳明細はあったが、必要事項が記入されていなかった。当センターは事業者に対し、書面不備を理由にクーリング・オフによる対応を求めたところ、全額返金された。

<新聞>

○ 今月から突然新聞が配達されるようになったので、販売店に連絡したところ、販売店は契約書を持ってきた。母が2年前に2年間の購読契約をし、景品に炊飯器をもらったことがわかったが、母は契約したことを忘れていた。解約したい。(相談者50歳代、契約当事者80歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターが新聞公正取引協議会を通して、新聞公正競争規約の上限(約2,000円)を超える景品類を提供したことを理由に解約交渉をしたところ、無条件解約となった。

■消費者の方々へのアドバイス

- ・無料または格安でサービスをしますと訪問した業者が「工事をしないと大変」などと勧誘する「点検商法」では、事業者の説明をうのみにせず、安易に応じないようにしましょう。
- ・家屋の修理の必要がある場合は、複数の業者で見積もりを取り、信頼できる業者に依頼するようにしましょう。
- ・新聞の契約の勧誘を受けた場合に、購読する意思がなければ、景品につられず、きっぱりと断りましょう。
- ・新聞の長期間契約や、契約日の数年前から配達される契約は避け、先の見通せる範囲で契約しましょう。

## 【サイドビジネス商法の相談事例】

### <内職・副業> (再掲)

○ 婚活サイトで知り合った人からSNSでやりとりしようと誘導され、SNSで副業を勧誘された。説明会の会場で、仕事は海外のオンラインカジノのアフィリエイトで、人に紹介すると儲かると説明され、月々100万円を儲けている人の成功談を聞いた。担当者から、入会するには70万円必要と言われ、スマートフォンのネットからの借金の申込み方法を教えられた。20万円は消費者金融で借り、50万円はクレジットカードのキャッシングを利用し、指定された口座に入金した。しかし、儲かる仕組みがよくわからないし、借金のリボ払いの返済が不安になり、勧誘者である知人にSNSで辞めたいと申し出たが、勧誘組織の上位者からも引き留められた。やはり不安で、会員規約に定められている15日以内に退会手続きをしたところ、返金手続きのために本人確認の写真を送付するようにと要請されているが、返金されるかどうか心配だ。(20歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

相手方は海外事業者であったが、当センターが国内の送金サービス事業者に、返金手続きについて問い合わせたところ、「返金申請を行った後に海外事業者からの返金を確認されたら、日本国内の銀行口座へ出金されるが、出金手数料がかかる。出金時には、本人確認書類等が必要である」とのことだった。相談者は、パスポートと住民票で本人確認、居住地確認等の手続きを行ったところ、1か月後に、手数料4万5千円を差し引いた全額が返金された。

### <暗号資産の投資>

○ 英会話の学習アプリを通じて知り合った海外在住の経営者を名乗る人から儲け話をもちかけられ、自分が国内の暗号資産交換業者に預けていた暗号資産500万円分を知人が指定する取引所に送金した。取引所のサイト上は利益が出ていたが、取引に不正があったとされて資金がゼロになってしまったので、取り返すために500万円を送金するように再度知人に指示され、借金して送金した。不審になり、当初利用していた暗号資産交換業者に相談したところ、1回目の500万円分の暗号資産は別の取引所に送金されていることが確認できたと言われたので、取り戻したい。(20歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が義務付けられていること、登録のない海外の取引所のサイトは架空のもので詐欺の可能性があることを説明した。被害の回復は難しいと思われるが、1回目の送金について、登録のある暗号資産交換業者が送金先を特定できているとのことなので、日本暗号資産取引業協会に相談するよう助言した。

付表7 暗号資産関連相談件数年度推移

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
件数	63	183	286	181	234	474

付表8 暗号資産関連相談内容

金融関連サービス (暗号資産交換業との取引)	129
ファンド型投資商品	117
デリバティブ取引	39
外国為替証拠金取引	33
金融コンサルティング	12
アダルト情報	11
その他	262
計	474

付表9 暗号資産関連販売購入形態

通信販売	300
マルチ・マルチまがい	53
電話勧誘販売	16
訪問販売	6
店舗購入	9
その他無店舗	10
不明	80
計	474

#### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・暗号資産は、国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやりとりされる電子データで、価格が変動し、価格が暴落し損をするリスクがあります。
- ・暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が義務付けられているので、取引に際しては、登録の有無などの情報を確認しましょう。ただし、登録業者であっても信用が担保されているわけではありません。
- ・無登録業者との取引は詐欺の可能性があります、連絡が取れない場合は被害の回復が困難です。SNS等で知り合った人から暗号資産の投資の勧誘を受けても安易に投資しないようにしましょう。

## 6. フィッシング詐欺や架空請求を目的とした偽ショートメッセージを送り付けられるトラブルが多発

- ・フィッシング詐欺や架空請求を目的とした偽ショートメッセージを送り付けられるなど、SMS（ショートメッセージサービス）によるトラブルが多発しました。[付表5](#)
- ・フィッシング詐欺では、実在する事業者名を騙ったSMSから偽サイトに誘導し、不正使用を目的に個人情報を入力させるトラブルがめだちました。

### 【フィッシングの相談事例】

- 昨日、宅配業者からSMSで不在通知が届いた。SMSに記載されていたURLにアクセスし、携帯電話番号等個人情報を入力した。その後、家に不在票が入っていなかったため、偽のSMSと気付いた。どう対処したらいいか。（70歳代）
  - 相談対応と結果  
入力した個人情報が不正使用される可能性があるため、電話番号など変更可能な情報は変更するようアドバイスした。なお、不正なアプリをインストールした場合は、スマートフォンを機内モードにして、アプリをアンインストールする必要があることを情報提供した。

### 【架空請求の相談事例】

- アダルト情報サイトからSMSが届き、SMSに記載されていたアドレス宛に退会手続きをするメールを送信したところ、40万円という高額なアダルト情報料の請求メールが何通も届く。どうしたらよいか。（10歳代）
  - 相談対応と結果  
SMSを利用した架空請求が横行していることを説明し、支払わずに無視するよう助言した。また、相手方に電話番号も知られているので、不審な電話に出ないようにアドバイスした。迷惑メール対策については、携帯電話会社のお客相談室に相談するよう伝えた。

#### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・身に覚えのない料金を請求するSMSは、不特定の電話番号に対して無作為に送信されている可能性があります。実在する事業者名を名乗る場合もあり、相手方に連絡を取ると、根拠のない請求をされたり、個人情報を相手に聞き出されたりする可能性があります。身に覚えのないSMSは無視しましょう。不審な場合は、消費生活センターなどに相談しましょう。
- ・身に覚えのないSMS内からフィッシングサイトに誘導される可能性があります。SMS内のURLを安易にタップしないようにしましょう。

## 7. 危害に関する相談は「化粧品」による健康被害の相談がめだつ

- ・危害に関する相談（商品・役務・設備に関連して、身体に怪我、病気等の危害を受けたという相談）は923件で、前年度に比べ83件（8.3%）減少しましたが、最も多かった「化粧品」による危害は289件で、前年度に比べ69件（31.4%）増加しました。美容医療、健康食品による健康被害もめだちました。[付表10](#)

・危険に関する相談(危害を受けたわけではないが、そのおそれのある相談)は 175 件で、前年度に比べ 33 件 (15.9%) 減少しましたが、「自動車(自動二輪車を含む)」がめだちました。 付表 11

付表 10 危害件数

商品・役務	令和3年度	令和2年度	増減率	増減数
化粧品	289	220	31.4%	69
医療サービス (うち美容医療)	80 (60)	66 (51)	21.2% (17.6%)	14 (9)
健康食品	74	258	▲71.3%	▲184
エステティックサービス	39	23	69.6%	16
歯科治療 (うち美容医療)	33 (3)	27 (1)	22.2% (200.0%)	6 (2)
整体	22	3	633.3%	19
美容院(パーマ)	19	24	▲20.8%	▲5
医薬品類	18	22	▲18.2%	▲4
調理食品	17	13	30.8%	4
外食	16	13	23.1%	3
その他	316	337	▲6.2%	▲21
計	923	1,006	▲8.3%	▲83

付表 11 危険件数

商品・役務	令和3年度	令和2年度	増減率	増減数
自動車(自動二輪を含む)	22	27	▲18.5%	▲5
自転車(電動自転車を含む)	8	12	▲33.3%	▲4
電話関連機器・用品	8	6	33.3%	2
ヘアケア用具	7	8	▲12.5%	▲1
外食	5	5	0.0%	0
電子レンジ類	5	3	66.7%	2
電気カーペット	5	2	150.0%	3
テレビ	4	6	▲33.3%	▲2
電気ストーブ	4	1	300.0%	3
電気掃除機類	4	2	100.0%	2
その他	103	136	▲24.3%	▲33
計	175	208	▲15.9%	▲33

### 【危害に関する相談事例】

#### <化粧品①> (再掲)

○ インターネット通販でお試しのマウスウォッシュが 100 円で格安だったので注文したが、2 回目が届き、代金は 5,480 円となっていた。使用したところ口内炎ができて痛いので、解約したい。(20 歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

当該事業者の最終確認画面を確認したところ、価格、購入条件、支払い総額、解約方法の記載とともに、5 回目以内でやむなく解約をする場合は提供価格の精算と記載があった。当センターは、事業者に対して相談者に口内炎ができたため使用を継続することができないことを伝えて解約交渉をしたところ、既に 2 回目が届いているので、3 回目以降解約となった。

#### <化粧品②>

○ 新聞を見て電話をかけて注文した育毛剤を使用したところ、頭が痒くなり、我慢できずに掻いて痛くなるほどだったが、医者にはかかっていない。販売業者に電話をして、体に合わないのを送ってほしくないと申し出た。販売業者から 1 年契約になっているという説明を受けたが、2 回目は送ってこないと思っていた。しかし、その後また育毛剤が届いた。1 年契約をした覚えがないので、返品したい。(80 歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

当センターから販売業者に対し、相談者が皮膚障がい使用できない状況であることと、1 年間の定期購入という認識がなかったことを理由に、2 度目の未使用商品の返品解約交渉をした。販売業者は当初、1 年契約

であるが未送付の3回目分から解約に応じると提案したが、交渉を続けた結果、送付済みの2回目分についても送料消費者負担で返品に応じることで合意した。

### <美容医療>

- コロナ対策で学校に通学できず時間に余裕があった1年半前から、美容クリニックにワキのレーザー脱毛の施術に通っていた。1年前に、施術で火傷をし、皮膚が赤く腫れたが、治療をするのですぐに治るとクリニックに言われた。しかし、学校が再開したので治療に通院できなくなり、6か月ぶりに受診したところ、痕が残るかもしれないと言われた。遅い時刻までやっているグループクリニックを紹介されたが、痕が残らないようにしてほしい。(20歳代)
- 相談対応と結果  
早急に皮膚科で診察を受け、治療をするようにアドバイスした。美容クリニックは治療をすると言っていたにもかかわらず、自分の都合で6か月間も治療のための通院をしなかったという事情もあるので、美容クリニックにどこまで責任を追及できるかについては、法律相談を案内した。

### <健康食品> (再掲)

- テレビショッピングでダイエットコーヒーが初回1箱1,980円だったので、注文しようと電話をかけたところ、「初回分だけでは少ないので、皆さん2箱注文しています」と勧められ、2箱注文した。商品が届き、飲んだところ、首や顔面が赤くなり湿疹ができて痒くなった。医者には行っていないが、コーヒーが原因だと思う。販売業者に電話し、返品を申し出たが、定期購入になっていたらしく、2回目以降は解約できたが、受け取った商品の返品を断られた。しかし、もう飲みたくないで未開封の1箱を返品したい。(70歳代)
- 相談対応と結果  
当センターは販売業者に電話し、相談者は1箱だけ注文するつもりが2箱勧められたことや、皮膚障害が発生したことなどを理由に、未開封分の返品について交渉したところ、1箱分の代金が返金されることになった。

### 【危険に関する相談事例】

#### <自動車>

- 2週間前に遠隔地の中古車販売店で、12年前製造の軽自動車を18万円で購入した。店頭で納車受け取りをしたが、帰宅するまでの運転中に異常音や揺れがあり、翌日にはブレーキを踏むとエンジンが止まってしまった。近くの整備業者に見てもらったところ、エンジンオイルが空になっていたのでエンジンを交換しなければならず、費用は20万円かかると言われた。中古車販売店に状況を連絡したが、「自分たちも気が付かなかった」と言うだけだった。現状渡しだったが、点検費用18,800円を支払っているのに、販売店にエンジンの交換を求めたい。(40歳代)
- 相談対応と結果  
当センターは中古車販売の業界団体の窓口にお問い合わせした。現状渡しであっても走行に支障がない状態で納車すべきであること、点検費用を取っているのにエンジンオイルが空の状態であることに気付かないことは販売店のミスと考えられること、契約不適合責任に基づき修理を求めることが可能であるとしても、遠隔地の場合は修理のための陸送費用の負担についても話し合う必要があることなどの回答を得た。相談者に情報提供し、販売店とよく話し合うよう伝えた。

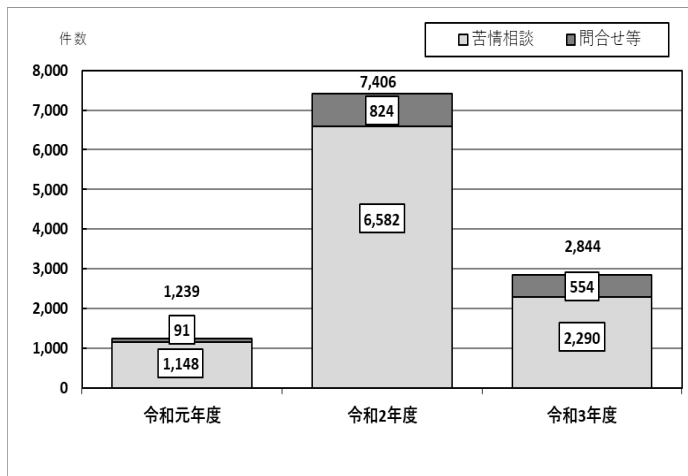
#### <スマートフォンの充電器>

- 2か月前にディスカウントショップで購入した充電器を1時間ほど充電したところ、異臭がし、スマートフォン本体のケーブル接続部が溶けて変形した。充電器のメーカーに連絡したところ、「調査するので溶けた充電器を送付してほしい。調査に2週間かかるが、充電器の欠陥とわかればスマートフォンの修理代を負担する」とのことだったので、スマートフォンの契約をしたショップでスマートフォンを見てもらったら、すぐに修理した方がよいと言われた。修理代が自己負担になるのか心配だ。(40歳代)
- 相談対応と結果  
スマートフォンを充電しながら動画再生したり、布団の上などで充電すると、スマートフォンも発熱することがあることを情報提供した。また、ディスカウントショップで自分が選択して購入しているので、規格が合っていなかった場合は誤使用とみなされる可能性があることを説明した。スマートフォンの溶解した部分の写真を撮って、スマートフォンの仕様などをメーカーに情報提供するようにアドバイスした。

## 8. 新型コロナウイルス関連の相談は減少

・新型コロナウイルス関連の相談は2,844件で前年度と比べ4,562件(61.6%)減少しました。最も多かったのは、新型コロナウイルスワクチン等の問合せなどの「保健・福祉サービス」に関する相談で611件でした。付表12,13

付表12 新型コロナウイルス関連の相談件数の年度推移



付表13 相談の内容(上位20位)

1	保健・福祉サービス	611
2	保健衛生用品	303
3	行政サービス	162
4	結婚式関連サービス	123
5	魚介類	100
6	スポーツ・健康教室	92
7	医療サービス	78
8	医療機器	61
9	航空サービス	59
10	コンサート	45
11	健康関連サービス	41
12	賃貸アパート・マンション	40
13	エステティックサービス	38
14	外食	38
15	スポーツ施設利用	36
16	移动通信サービス	31
17	宿泊施設	29
18	国内バックツアー	27
19	手配旅行	26
20	フリーローン・サラ金	25

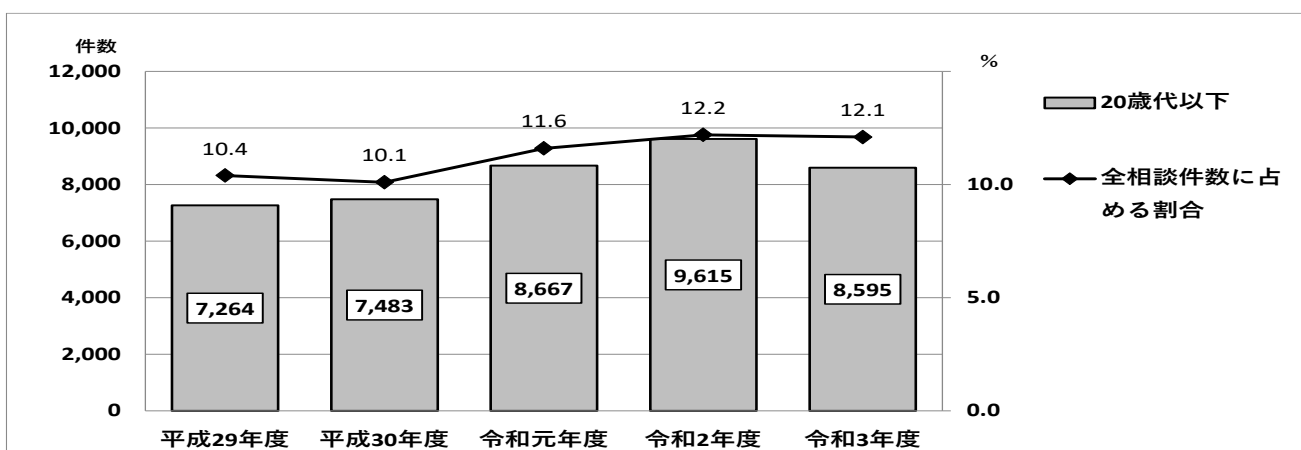
### 《若年者層と高齢者層の相談の特徴》

#### 1. 30歳未満の若年者の相談の割合は横ばい

##### 【若年者の相談状況】

- ・30歳未満の若年者が契約当事者の相談件数は8,601件で、前年度に比べ1,020件(10.6%)減少しましたが、相談全体に占める割合は12.1%となり、横ばいとなりました。付表2
- ・商品・役務別で最も多い相談は「賃貸アパート・マンション」で649件でした。相談全体に占める若年者の割合は、「インターネットゲーム」368件(67.8%)、「エステティックサービス」461件(58.7%)、「内職・副業」493件(49.9%)が高くなっています。付表15
- ・販売購入形態別の若年者の相談状況で見ると、「通信販売」が3,874件で最も多くなりました。相談全体に占める若年者の割合で見ると、「マルチ・マルチまがい」が360件で49.3%と高くなっています。付表16

付表14 若年の相談件数と全相談件数に占める割合(30歳未満)



付表15 若者の相談の多い商品・役務(上位10位)

	30歳未満				全体	全体に占める割合
		うち19歳	うち18歳	うち18歳未満		
総件数	8,595	377	306	987	70,759	12.1%
賃貸アパート・マンション	649	11	5	2	3,033	21.4%
内職・副業	493	18	17	3	987	49.9%
エステティックサービス	461	14	6	6	786	58.7%
化粧品	420	30	30	147	3,657	11.5%
インターネットゲーム	368	1	7	326	543	67.8%
健康食品	316	17	16	118	2,144	14.7%
出会い系サイト・アプリ	252	17	14	12	800	31.5%
紳士・婦人洋服	217	19	15	19	1,611	13.5%
移動通信サービス	180	5	1	8	2,093	8.6%
電気	175	9	5	0	990	17.7%

付表16 若者の相談の多い販売購入形態

	30歳未満				全体	全体に占める割合
		うち19歳	うち18歳	うち18歳未満		
総件数	8,595	377	306	987	70,759	12.1%
通信販売	3,874	205	186	852	27,066	14.3%
店舗購入	2,294	86	54	69	16,388	14.0%
訪問販売	743	30	18	5	6,104	12.2%
マルチ・マルチまがい	360	6	5	1	730	49.3%
電話勧誘販売	237	6	2	0	2,509	9.4%
その他無店舗	61	1	1	3	528	11.6%
ネガティブオプション	38	1	3	2	516	7.4%
訪問購入	9	0	0	0	433	2.1%
不明	979	42	37	55	16,485	5.9%

## 【若年者の相談事例】

## ＜賃貸アパート・マンション＞

- 約4年住んだ月額賃料約6万円のワンルームマンションの退去時に、立ち会った業者がその場で作成した原状回復費用の請求書にサインを求められた。内容をよく精査しないでサインしてしまったが、後で確認すると、破った壁紙の費用のほか、エアコンクリーニング代やキッチンの換気扇の油汚れのクリーニング代等も請求されており、合計3万5千円となっていた。掃除は普通にしていたので、請求額が高額だと思う。(20歳代)

## ➤ 相談対応と結果

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」について情報提供し、相談者の説明ではエアコンの汚れや換気扇の油汚れ等の程度が原状回復義務を負わない通常損耗・経年変化に当たるかどうか判断できないので、住宅専門の相談窓口を案内した。

## ＜内職・副業＞(再掲)

- 婚活サイトで知り合った人からSNSでやりとりしようと誘導され、SNSで副業を勧誘された。説明会の会場で、仕事は海外のオンラインカジノのアフィリエイトで、人に紹介すると儲かると説明され、月々100万円を儲けている人の成功談を聞いた。担当者から、入会するには69万円必要と言われ、スマートフォンのネットからの借金の申込み方法を教えられた。19万円は消費者金融で借り、50万円はクレジットカードのキャッシングを利用し、指定された口座に入金した。しかし、儲かる仕組みの詳細が不明で、借金のリボ払いの返済が不安になり、勧誘者である知人にSNSで辞めたいと申し出たが、勧誘組織の上位者からも引き留められた。や

はり不安で、会員規約に定められている15日以内に退会手続きをしたところ、返金手続きのために本人確認の写真を送付するようにと要請されているが、返金されるかどうか心配だ。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

相手方は海外事業者であったが、当センターが国内の送金サービス事業者に、返金手続きについて問い合わせたところ、「返金申請を行った後に海外事業者からの返金を確認されたら、日本国内の銀行口座へ出金されるが、出金手数料がかかる。出金時には、本人確認書類等が必要である」とのことだった。相談者は、パスポートと住民票で本人確認、居住地確認等複雑な手続きを行ったところ、1か月後に、手数料4万5千円を差し引いた全額が返金された。

### <エステティックサービス>

○ 1年半前に、脱毛エステが通い放題というので契約した。契約金額は約35万円で、クレジット会社に月々1万2千円ほど支払っている。最近解約しようとしたが、エステ店が閉店していた。契約書を紛失し、詳しい契約内容がわからないが、解約したい。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

エステ店が閉店し連絡が取れない状況になっていたため、クレジット会社に支払停止の抗弁書を送付するようにアドバイスした。当センターからもクレジット会社に連絡を取ったところ、先月は残高不足で引落ししておらず、今月以降の支払いは停止することだった。また、事業者にも書面で解約通知を送付するようアドバイスした。

### <化粧品①> (再掲)

○ 8,800円の美容パックが初回1,980円で回数縛りなしというインターネット広告を見て、申し込みをした。申し込み確認ボタンを押した後、お得な別コースの案内が表示された。再度申し込み確認ボタンが表示されたのでタップしたところ、別コースの受注メールが届き、商品が2箱送られてきた。販売業者に電話で解約を申し出たが、最終確認画面で、最初に申し込んだコースは破棄され4回縛りの別コースに変更になることを表示しているので、解約するのであれば違約金5,000円を支払う必要があると言われた。納得できない。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

当センターが申し込みの最終確認画面を確認したところ、4回縛りの定期購入の内容が、スクロールした画面下部部分に表示されていた。当センターは販売業者に、定期購入に関する表示がわかりにくく、消費者の意に反して申込みをさせようとする行為に当たるとはならないかと交渉したところ、違約金なしで解約となった。

### <化粧品②> (再掲)

○ インターネット通販でお試しのマウスウォッシュが100円で格安だったので注文したが、2回目が届き、代金は5,480円となっていた。使用したところ口内炎ができて痛いので、解約したい。(20歳代)

➤ 相談対応と結果

当該事業者の最終確認画面を確認したところ、価格、購入条件、支払い総額、解約方法の記載とともに、5回目以内でやむなく解約をする場合は提供価格の精算と記載があった。当センターは、事業者にも、相談者が口内炎ができたために使用を継続することができないことを伝えて解約交渉をしたところ、既に2回目が届いているので、3回目以降解約となった。

### <インターネットゲーム>

○ 小学生の娘がゲーム機でインターネットゲームをし、1週間で7万円課金をしてしまった。アイテム購入時に年齢確認もなかったようで高額課金に気が付かずにゲームをしたと言っている。返金してほしい。(相談者30歳代、当事者10歳)

➤ 相談対応と結果

当センターは、未成年の当事者から利用の経緯を直接聴き取った。また、相談者から、クレジットカードやゲームのアカウントの管理状況について確認したところ、他の子どもから1回だけアイテムを購入してほしいとせがまれて父親のクレジットカード番号を入力したままにしていたこと、アカウントは母親のアカウントだけであることなどを聴き取った。プラットフォームに確認した内容を伝え、未成年の取消しの対応を依頼したところ、親子関係や生年月日がわかる住民票等を提出することを求められた。また、今後クレジットカード



決済によるゲームの利用が制限されるとのことであった。相談者はその条件に応じ、全額返金処理されることになった。

### <洋服> (再掲)

○ インターネット通販で、洋服を注文した。指定された銀行口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。メールで督促しても返事がない。(20歳代)

#### ➤ 相談対応と結果

詐欺サイトと考えられるので、振り込み詐欺等の被害に遭った場合の振込先銀行の電話連絡先に被害の内容を伝え、凍結を申し出るよう伝えた。また、警察に被害届を出すようアドバイスした。

### ■消費者の方々へのアドバイス

- ・ 契約をする場合は、契約内容、契約金額等をよく確認して慎重に行いましょう。  
特にインターネット通販の場合は、購入手続きを進める前に、通販サイトの表示や利用規約、購入条件、契約内容、解約条件を必ず確認しましょう。
- ・ サイドビジネス商法・マルチ商法の被害を防ぐには、安易に儲け話には乗らず、身近な人からの勧誘でも毅然と断りましょう
- ★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- ★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>

## 2. 65歳以上の高齢者の相談の割合は増加

### 【高齢者の相談状況】

・ 65歳以上の高齢者が契約当事者の相談件数は19,744件で、前年度に比べ1,390件(6.6%)減少しましたが、相談全体に占める割合は27.9%となり、前年度(26.9%)に比べ、大きくなりました。

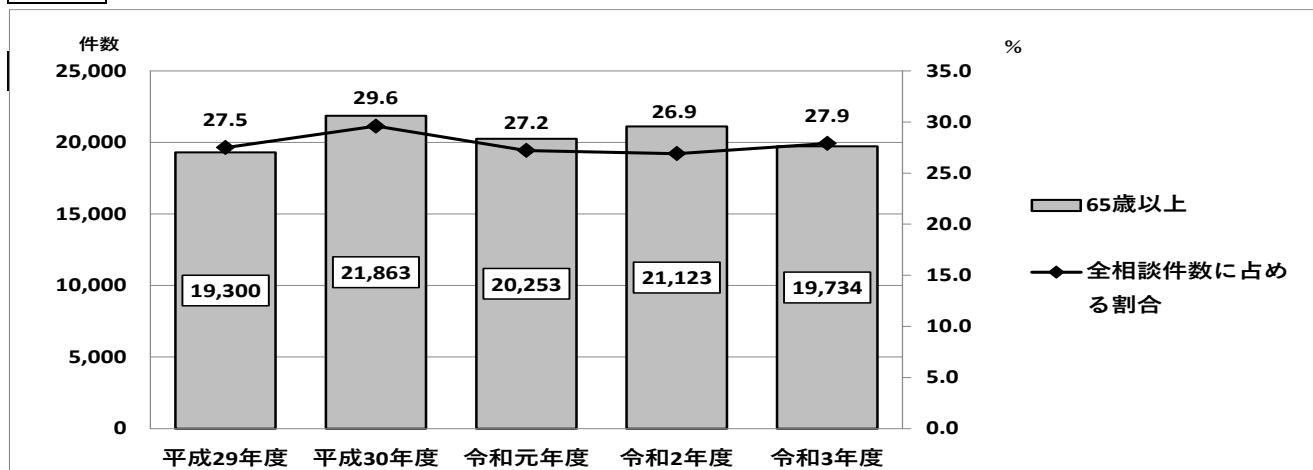
#### 付表2

・ 商品・役務別で最も多い相談は「化粧品」で964件でした。相談全体に占める高齢者の割合は、「保健・福祉サービス」(新型コロナワクチン等の問合せなど)453件(63.3%)、「新聞」401件(58.7%)が高くなっています。付表18

・ 販売購入形態別の高齢者の相談状況で見ると、「通信販売」が6,021件で最も多くなりましたが、相談全体に占める高齢者の割合では、「訪問購入」が61.0%、「訪問販売」が43.1%、「電話勧誘販売」が41.2%と高くなりました。付表19

・ 認知症等の高齢者に関する相談は605件(前年度591件)で、65歳以上の相談全体に占める割合は3.1%でした。なお、本人以外からの相談が75.9%となっています。付表20

付表17 高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合(65歳以上)



順位		65歳以上	全体	全体に占める割合
	総件数	19,734	70,759	27.9%
1	化粧品	964	3,657	26.4%
2	移動通信サービス	750	2,093	35.8%
3	工事・建築	693	1,779	39.0%
4	健康食品	691	2,144	32.2%
5	保健・福祉サービス (うちワクチン)	453 (420)	716 (621)	63.3% (67.6%)
6	インターネット接続回線	434	1,405	30.9%
7	修理サービス	407	1,204	33.8%
8	新聞	401	683	58.7%
9	アダルト情報サイト	315	944	33.4%
10	電気	309	990	31.2%

付表19 高齢者の相談の多い販売購入形態

	65歳以上	全体	全体に占める割合
総件数	19,734	70,759	27.9%
通信販売	6,021	27,066	22.2%
店舗購入	4,192	16,388	25.6%
訪問販売	2,629	6,104	43.1%
電話勧誘販売	1,033	2,509	41.2%
訪問購入	264	433	61.0%
その他無店舗	169	528	32.0%
ネガティブオプション	154	516	29.8%
マルチ・マルチまがい	73	730	10.0%
不明	5,199	16,485	31.5%

〈認知症等の高齢者に関する相談〉 ※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

付表20 相談件数

	令和3年度	令和2年度
認知症等の高齢者に関する相談件数	605	591
契約者が相談者と同一	142	127
契約者が相談者と異なる	459	459
不明	4	5

付表21 相談の多い商品・役務

1	健康食品	58
2	工事・建築	43
3	魚介類	40
4	新聞	36
5	移動通信サービス	27

付表22 販売購入形態

訪問販売	222
通信販売	113
店舗購入	85
電話勧誘販売	74
訪問購入	11
その他無店舗	3
マルチ・マルチまがい	1
ネガティブオプション	1
不明	95

### 【高齢者の相談事例】

#### 〈化粧品〉（再掲）

- 新聞を見て電話をかけて注文した育毛剤を使用したところ、頭が痒くなり、我慢できずに掻いて痛くなるほどだったが、医者にはかかっていない。販売業者に電話をして、体に合わないので送ってほしくないと申し出た。販売業者から1年契約になっているという説明を受けたが、2回目は送ってこないと思っていた。しかし、その後また育毛剤が届いた。1年契約をした覚えがないので、返品したい。（80歳代）

#### ➤ 相談対応と結果

当センターから販売業者に対し、相談者が皮膚障がいで使用できない状況であることと、1年間の定期購入という認識がなかったことを理由に、2度目の未使用商品の返品解約交渉をした。販売業者は当初、1年契約

であるが未送付の3回目分から解約に応じると提案したが、交渉を続けた結果、送付済みの2回目分についても送料消費者負担で返品に応じることで合意した。

#### <移動通信サービス> (再掲)

○ ショッピングセンターで、携帯電話会社の営業員に、スマートフォンを乗り換えると安くなると声を掛けられた。夫婦2台で月額1万円支払っていると伝えると、4,000円になると言われショップに案内された。その際、光回線のネット契約もセットですればさらに安くなると説明され、同時に申込んだ。持っていたスマートフォンはそのまま、SIMカードを入れ替えて帰宅したが、自宅でネットは繋がるが通話ができなかった。翌日ショップに出向き携帯電話の通信契約の解除をして乗換え前の携帯電話会社に戻ることにし、セットで契約した光回線のネット契約も解除したが、手数料を負担しなければならず納得できない。(70歳代)

##### > 相談対応と結果

当センターからショッピングセンターで契約した携帯電話会社に問い合わせたところ、「携帯電話の通信契約の解除に伴う事務手数料2台分6,600円のみ請求している。本来請求できる契約解除までの利用料や、乗換え前の携帯電話会社に再契約する際に必要なMNP転出手数料は請求しておらず、セットで契約した光回線契約解除の事務手数料も請求していない」とのことだった。通常は、乗換え前の携帯電話会社に戻って再度契約する場合にも手数料がかかるので、再度契約した携帯電話会社にも手数料等を確認するようアドバイスした。

#### <工事・建築> (再掲)

○ 訪問した業者に「2,000円で床下の排水管洗浄をします」と勧誘されたので承諾した。洗浄作業中に、床の傷みが気になることを話し、10万円程度でシロアリ駆除を依頼することにした。シロアリ駆除作業の後、業者は私に床下の写真を見せ、「木が朽ちて、基礎のセメントにひびが入っている。このままだと大変なことになる。基礎補強工事が必要だ」と言うので、165万円で工事の契約をした。工事後代金を支払ったが、やはり高額すぎると思う。返金してほしい。(60歳代)

##### > 相談対応と結果

クーリング・オフ期間は過ぎていたが、契約書面を確認したところ、工事の内訳明細はあったが、必要事項が記入されていなかった。当センターは事業者に対し、書面不備を理由にクーリング・オフによる対応を求めたところ、全額返金された。

#### <健康食品> (再掲)

○ テレビショッピングでダイエットコーヒーが初回1箱1,980円だったので、注文しようと電話をかけたところ、「初回分だけでは少ないので、皆さん2箱注文しています」と勧められたので、2箱注文した。商品が届き、飲んだところ、首や顔面が赤くなり湿疹ができて痒くなった。医者には行っていないが、コーヒーが原因だと思う。販売業者に電話し、返品を申し出たが、定期購入になっていたらしく、2回目以降は解約できたが、受け取った商品の返品を断られた。しかし、もう飲みたくないのでも未開封の1箱を返品したい。(70歳代)

##### > 相談対応と結果

当センターは販売業者に電話し、相談者は1箱だけ注文するつもりが2箱勧められたことや、皮膚障害が発生したことなどを理由に、未開封分の返品について交渉したところ、1箱分の代金が返金されることになった。

#### <インターネット接続回線> (再掲)

○ スマートフォンが繋がりにくいので、ショップに出向いて相談した。光回線のネットの契約をすると繋がりやすくなるかもしれないと説明され、ショップから自分のスマートフォンで光回線事業者に電話をし、申し込んだ。帰宅後息子に反対され、申込日から4日後に光回線事業者に解約を申し出たところ、解約料1万3千円が必要と言われた。クーリング・オフができないのか。(70歳代)

##### > 相談対応と結果

光回線契約など電気通信サービスについてはクーリング・オフ制度がないが、電気通信事業法による初期契約解除制度が適用されることを説明した。当センターは、当該光回線事業者にお問い合わせで契約内容を確認したところ、「以前から光回線でテレビと電話の契約をしていたところ、今回1ギガコースのネット契約を追加で申し込みがあり、工事不要でネットサービスを提供している。違約金は不要だが、初期契約解除制度で請求することが認められている事務手数料3,300円は支払ってほしい」とのことだった。相談者は事務手数料を支払うことで了解した。

### <修理サービス> (再掲)

○ 高齢の両親が、玄関引き戸が開かなくなったので、電話帳の広告を見て電話で鍵の修理を依頼し、約7万4千円請求されたと言っている。事業者のwebサイトを見ると、鍵開けは8,000円からとなっている。両親は錠開けを依頼したのに、高額な錠と交換されたようだ。依頼した内容と違うので返金を求めたい。(相談者50歳代、当事者90歳代)

#### > 相談対応と結果

当センターは、当該契約の見積書や請求書が、開錠や破錠料金ではなく、玄関引き戸錠交換費と錠代となっているのを確認し、契約者本人からも聴き取りをしたところ、事業者が訪問してから、故障した錠は廃番になっているので修理できないと言われたとのことだった。電話で依頼した内容と作業内容が異なることや、広告での表示額と実際の請求額に相当な開きがあることなどから、クーリング・オフが可能と考えられることを説明した。交渉の結果、全額返金された。

### <新聞> (再掲)

○ 今月から突然新聞が配達されるようになったので、販売店に連絡したところ、販売店は契約書を持ってきた。母が2年前に2年間の購読契約をし、景品に炊飯器をもらったことがわかったが、母は契約したことを忘れていた。解約したい。(相談者50歳代、契約当事者80歳代)

#### > 相談対応と結果

当センターが新聞公正取引協議会を通して、新聞公正競争規約の上限(約2,000円)を超える景品類を提供したことを理由に解約交渉をしたところ、無条件解約となった。

## ■消費者の方々へのアドバイス

### 【高齢者の方々へ】

- ・必要のない商品やサービスの勧誘は、はっきり断りましょう。
- ・契約内容に不安を感じた時は、身近な人やお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

### 【周囲の方々へ】

- ・高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、ふだんと違う「様子の変化」があります。こうした変化にいち早く気づき、気になることがあったら声かけをするなどして、見守りを心がけてください。

★ 困ったときは、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

★ 大阪府では、悪質商法の新たな手口などを紹介するメールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を配信しています。次のURLから登録できます。 <http://kanshokyo.jp/fumagazine/>

※この概要に掲載された事例やアドバイスは編集当時の法令に基づくものであり、その後の法令改正により事情が変わる可能性があります。この概要に掲載された情報をご利用の際は、最新の情報をご確認の上ご利用ください。