令和４年度 福岡市消費生活相談の概要

通信販売での「定期購入」に関する相談が過去最多！！

1．令和４年度の相談件数は 11,131 件、年代別では 50 歳代の相談が最多

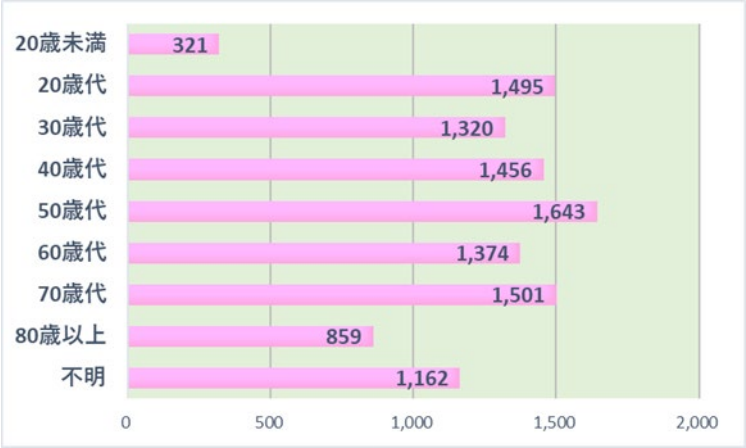
令和４年度の相談件数は 11,131 件で、前年度の 10,753 件に比べて、378 件（3.5%）増加しました。

また、契約当事者の年代別では 50 歳代が最も多く、高齢層である 60 歳代以上の合計が 3,734 件と全体の約 34%を占めています。

●各年度の相談件数（件）

年度	相談件数
平成30年度	11,911
令和元年度	12,290
令和２年度	12,555
令和３年度	10,753
令和４年度	11,131

●令和４年度　契約当事者の年代別相談件数　（件）



2．商品・サービス別の相談件数は「商品一般」が２年連続１位

商品・サービス別にみると、前年度に引き続き、１位は迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求などの相談を含む「商品一般」に関する相談で、２位は賃貸住宅退去時の原状回復費用や敷金の返金トラブルなどの「不動産貸借」に関する相談でした。

３位は「基礎化粧品」で、定期購入に関する相談が急増したことに伴い、前年度よりも相談件数が増加しました。４位は「エステティックサービス」で、脱毛エステ事業者の倒産や返金遅延トラブルに関する相談もあり、相談件数が増加しました。

●令和４年度　商品・サービス別の相談件数　（件（割合））

順位	商品・サービスの分類	４年度	３年度	増減
1	商品一般	799（ 7.2% ）	861（ 8.0% ）	▲ 62
2	不動産貸借	634（ 5.7% ）	699（ 6.5% ）	▲ 65
3	基礎化粧品	455（ 4.1% ）	187（ 1.7% ）	268
4	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	390（ 3.5% ）	156（ 1.5% ）	234
5	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ接続回線	242（ 2.2% ）	281（ 2.6% ）	▲ 39
	全体	11,131	10,753	378

3．年代別の相談内容（商品・サービス別）

年代別に相談内容（商品・サービス別）をみると、60 歳代以上では架空請求や不審なメールなどの「商品一般」が１位となっており、30 歳代以下では、前年度と比べると「エステティックサービス」に関する相談の増加（＋193 件）が目立っています。

●契約当事者の年代別の商品別分類相談件数（件）

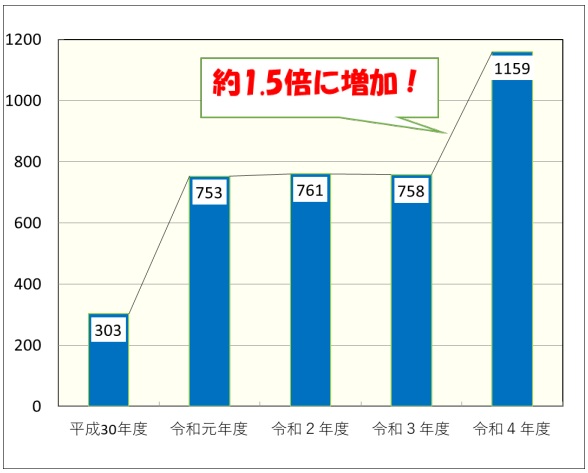
順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数	商品・サービス名	件数
1	インターネットゲーム	64	エステティックサービス	229	不動産貸借	141	不動産貸借	102	基礎化粧品	140	商品一般	104	商品一般	160	商品一般	75
2	エステティックサービス	39	不動産貸借	128	エステティックサービス	63	商品一般	79	不動産貸借	86	基礎化粧品	99	基礎化粧品	88	他の健康食品	29
3	他の健康食品	15	異性交際関連サービス	62	商品一般	45	基礎化粧品	57	商品一般	83	不動産貸借	48	携帯電話サービス	41	工事・建築	28
4	他の化粧品、異性交際関連サービス	各14	商品一般	59	修理サービス	29	インターネット接続回線	46	他の健康食品	52	頭髪用化粧品	39	不動産貸借	39	他の行政サービス	25
5			他の内職・副業	55	インターネット接続回線	27	他の健康食品、役務その他サービス	各35	頭髪用化粧品	41	他の健康食品	38	インターネット接続回線	36	携帯電話サービス	23

4．定期購入に関する相談は前年度より約 1.5 倍に増加

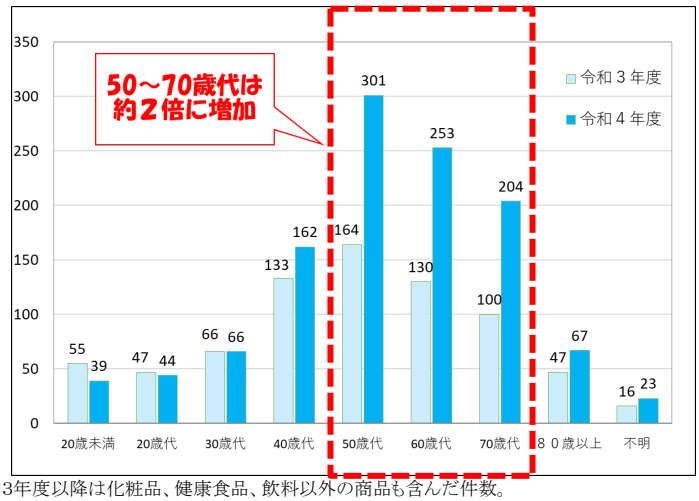
販売サイト等で「初回無料」「お試し価格」など、通常価格より低価格で購入できると表示しつつ、実際は定期購入が条件となっている化粧品や健康食品などの通信販売に関する相談は 1,159 件でした。

令和４年６月に「詐欺的な定期購入商法」の規制を強化するために改正特定商取引法が施行されましたが、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の利用が増加し、前年度を上回る相談が寄せられました。特に 50～70 歳代の相談は前年度より約２倍に増加しています。

●定期購入に関する消費生活相談件数（件）



●契約当事者の年代別相談件数（件）



※ 令和２年度までの件数は化粧品、健康食品、飲料に関する相談、令和3年度以降は化粧品、健康食品、飲料以外の商品も含んだ件数。

【よくある相談】

- SNS の広告を見て初回お試し価格で化粧品を購入したところ、２ 回目が届いた。解約の電話をすると、全４回の購入が条件の定期購入であることがわかり、解約を希望するなら解約手数料を支払う必要があると言われた。
- 商品の明細書から定期購入とわかり、解約をするために何度か事業者に電話をしたが、電話がつながらない。２回目以降を解約したいが、どうしたらよいか。

【トラブルにあわないために】

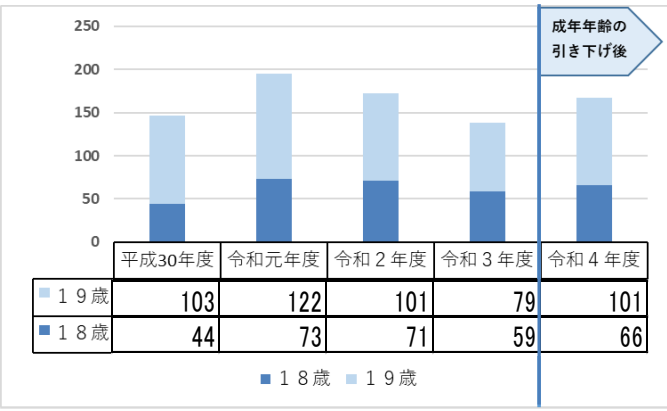
- 通信販売（インターネット通販やテレビショッピング）にはクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は、原則、広告（利用規約）に記載されているルールに従うことになります。
- インターネットで注文する際は販売サイトの「最終確認画面」で契約内容や条件の細部をしっかり確認し、もしものトラブルに備え、スクリーンショットで保存するなど記録しておきましょう。

5．18 歳・19 歳からの相談状況

成年年齢の引き下げに伴い、令和４年度から成年になった「18 歳・19 歳」からの相談件数は 167 件で、前年度（138 件）と比べると 29 件（21%）増加しました。

18 歳・19 歳の若者は、成年として自分の意思で様々な契約ができるようになった一方で、未成年者が親権者等の同意を得ずに契約した場合、その契約を取り消すことができる「未成年者取消権」を行使できなくなりました。今後もトラブルが増えることが懸念されますので、不審に思った場合やトラブルが生じた場合は、消費生活センターにご相談ください。

●「18・19 歳」の相談状況（件）



●商品・サービス別の相談件数（件）

順位	商品・サービス名	4年度	3年度	前年度増減
1	ｴｽﾃﾃｨｯｸｻｰﾋﾞｽ	35	4	31
2	異性交際関連サービス（出会い系サイト・マッチングアプリなど）	12	13	▲ 1
3	他の娯楽等情報配信サービス（情報商材(※)など）	7	7	0

※インターネット通販等で、副業・投資やギャンブル等で高額収入を受けるためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと。
PDF ファイルや動画、冊子、DVD 等の様々な形式で販売されている。

【よくある相談】

- 「脱毛エステの体験をしないかと声を掛けられ、体験を受けに店舗に行ったところ、体験後に強引に契約させられたが解約したい。」、「エステの契約をし、代金数十万円を払ったが、会社が倒産したと連絡が来た。返金されるか。」などの**「美容」に関する相談**
- 「マッチングアプリで知り合った人に誘われて出会い系サイトに登録し、個人情報交換のためにクレジットカードでポイントを購入したが、騙されたようだ。返金してほしい。」などの**「出会い」に関する相談**
- 「SNS の広告にお金を稼ぐ副業の広告が出たので登録。その後、マニュアルを購入すると稼ぎ方を教えてくれると言われ、２回に分けてクレジットカードで数十万円を支払ったが、思っていた仕事内容と違ったため返金してほしい。」などの**「もうけ話」に関する相談**

【トラブルにあわないために】

- 「お試し価格」「無料体験」「モニター」、「短時間で簡単に稼げる」「放置したままで報酬が稼げる」といった安さや気軽さ、メリットのみを強調する広告は安易に信じないように注意しましょう。
- 出会い系サイトやマッチングアプリ、SNS 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。
- 「今日契約したらこの価格」、「稼いだ分で後から払えばよい」などと言われ、契約をせかされる場合や、「お金がない」と断っても、クレジットカードでの決済やローン等の借金を勧められる場合があります。今必要な契約か、借金までしてお金を支払うべきか慎重に判断し、断る際は、「契約しない」とはっきり伝えましょう。

不安に思ったり、対処に困った場合は消費生活センターへご相談ください。

～商品やサービスの、契約トラブルの相談窓口～
福岡市消費生活センター相談コーナー
電話：092－781－0999

※消費者ﾎｯﾄﾗｲﾝ「188 番(いやや！)」でもお住まいの地域の消費生活センターをご案内いたします。

市消費生活センター啓発キャラクター これっキリン先生

その他の統計は市消費生活センターHP「令和５年度事業概要」をご覧下さい。