

市政担当記者各位

市民局生活安全部消費生活センター

令和3年度福岡市消費生活相談の概要 ～SNSをきっかけとした契約トラブルに関する相談は過去最多!～

令和3年度福岡市消費生活相談の概要をお知らせします。

記事やニュースの素材としてご活用いただくなど、市民の皆さまに対し広く注意喚起していただき、消費者被害の未然防止・拡大防止にご協力ください。

1 令和3年度の相談件数は、約10,800件。前年度より約14%減少

令和3年度の相談件数は10,753件で、前年度と比べると1,802件(▲14.4%)減少しました。主な要因として、新型コロナウイルスに関連する相談・問合せが、前年度より減少(▲962件)したこと、及び新型コロナウイルス感染症拡大等を背景に前年度増加した「インターネット通販」に関する相談が減少(▲935件)したこと等が挙げられます。

	3年度	2年度	増減
新型コロナウイルス関連	538	1,500	▲962
インターネット通販	3,233	4,168	▲935

2 年代別相談件数では70歳以上の相談は約2,200件

契約当事者の年代別では、全ての年代で相談件数が減少しているものの、高齢層である60歳以上の合計が3,472件と全体の約32%を占めています。このうち、70歳以上の相談は2,177件(前年度比▲265件)で、構成割合は約20%と前年度と比較しほぼ横ばいとなっています。

※「福岡県人口移動調査」による令和3年10月1日現在の福岡市推計人口においては、60歳以上の人口構成割合は26.3%、70歳以上の人口構成割合は16.1%。

3 商品別分類の相談件数は「商品一般」が1位

「商品一般^{※1}」は、不審な電話や覚えのない荷物、架空請求などの相談が含まれています。インターネット上のショッピングモールや運送業者、携帯電話事業者からの連絡を装ったSMS(ショートメッセージ)の相談や、記載されていたURLをタップして偽サイト上でアカウント情報を盗まれたという「フィッシング」に関する相談も多く寄せられています。

●商品別分類相談件数

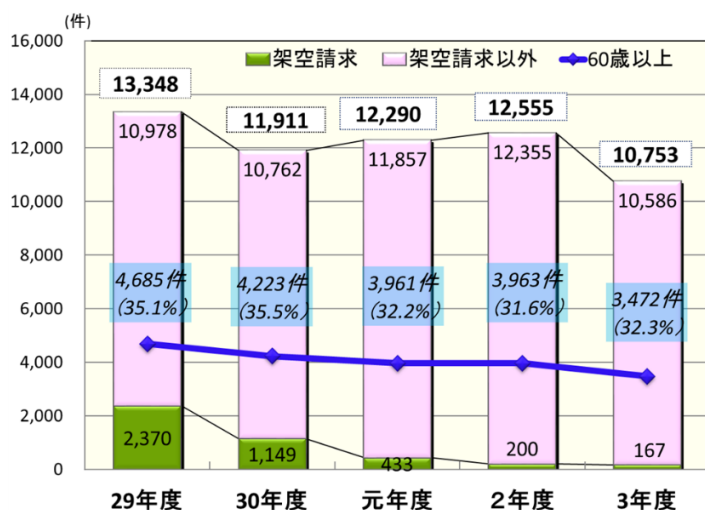
順位	商品別分類	3年度	2年度	前年度増減
1	商品一般 ^{※1}	859	1,029	▲170
2	不動産貸借	699	792	▲93
3	携帯電話サービス	342	391	▲49
4	インターネット接続回線	281	297	▲16
5	異性交際関連サービス ^{※2} (出会い系サイトなど)	216	8	208

※1 商品の相談であるが、商品特定できない、または特定する必要のないもの。「総合消費料金」、「利用料金」など、商品が不明で身に覚えのない債権について、支払いや連絡を求める不審な電話、はがきに関する相談も含まれる。

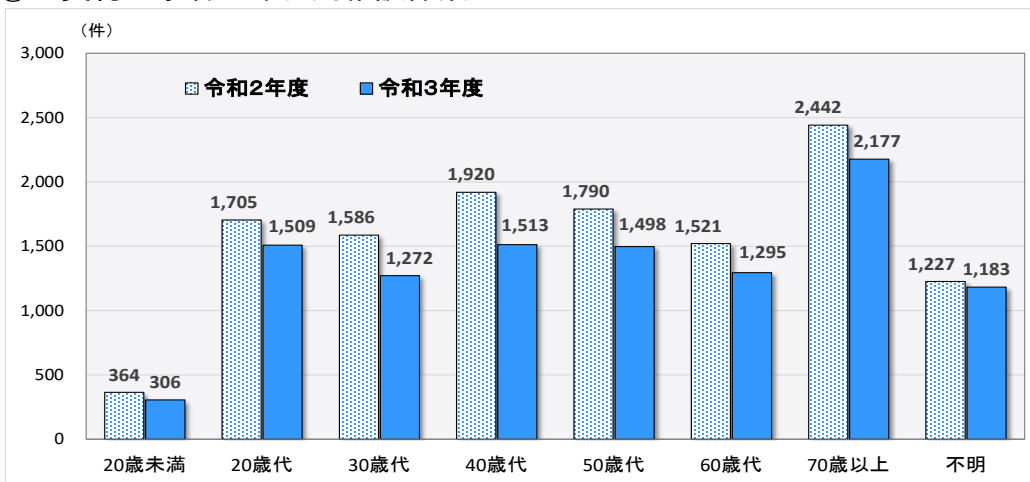
※2 令和3年度より商品別分類の定義変更の影響により数値が大きく変動したものの。

令和3年度 福岡市消費生活相談 データ

① 過去5年間の相談件数の推移



② 契約当事者の年代別相談件数



③ 令和3年度契約当事者の年代別の商品別分類相談件数（各年代上位5位）

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数
1	インターネットゲーム	61	不動産貸借	155	不動産貸借	161	不動産貸借	143	商品一般	104	商品一般	113	商品一般	293
2	他の化粧品	29	エステティックサービス	112	商品一般	59	商品一般	82	不動産貸借	76	携帯電話サービス	64	携帯電話サービス	99
3	他の健康食品、異性交際関連サービス	各15	他の内職・副業	89	インターネット接続回線	46	携帯電話サービス	45	携帯電話サービス	47	不動産貸借	51	工事・建築	59
4			異性交際関連サービス	84	携帯電話サービス	38	他の健康食品	43	他の健康食品	43	基礎化粧品	35	修理サービス	46
5	他の娯楽等情報配信サービス	12	商品一般	64	他の内職・副業	28	インターネット接続回線	38	インターネット接続回線	42	アダルト情報	34	他の健康食品	42

相談の特徴

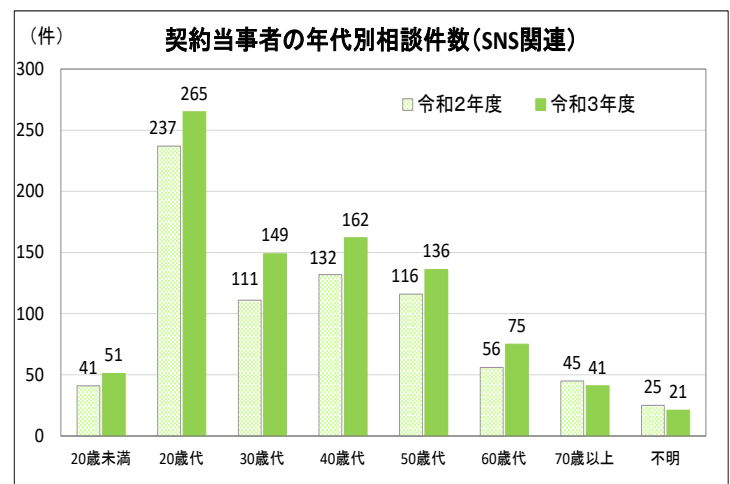
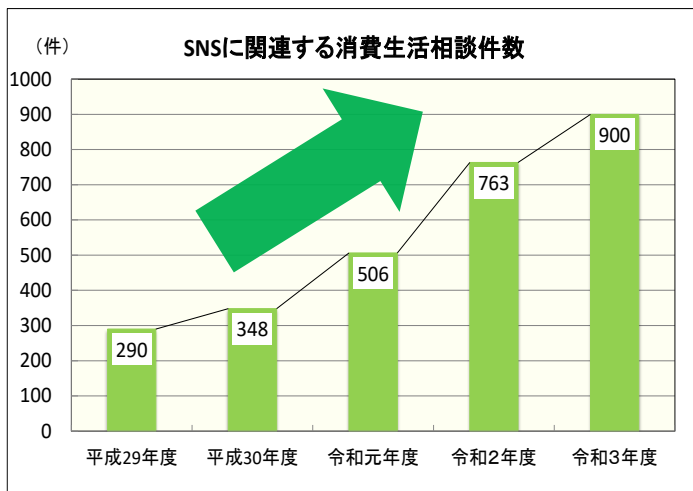
(1) SNS をきっかけとした契約トラブルに関する相談は増加が続く

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス※）の利用者が増加するなか、SNS をきっかけとした消費生活相談の件数は、近年増加を続けています。令和3年度は900件で、前年度より137件（+18.0%）増加し、平成29年度（290件）に比べて、約3倍となりました。

契約トラブルの内容をみると、SNSでの広告がきっかけとなるトラブル、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル、SNS上で知り合った相手との個人間取引のトラブルに大別されます。

年齢層別にみると、副業に関するトラブルの増加で、20歳代の相談件数が最も多くなっており、次に40歳代が続き、若年層に限らず、幅広い年齢層でトラブルが発生しています。

※登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。



SNSに関連する商品別分類件数(年代別)

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代	
	件数	51	件数	265	件数	149	件数	162
1	他の娯楽等情報配信サービス	9	他の内職・副業	60	他の内職・副業	19	他の健康食品	13
2	他の健康食品	5	異性交際関連サービス	19	紳士・婦人洋服	10	紳士・婦人洋服	8
3	他の化粧品	5	金融コンサルティング	15	他の娯楽等情報配信サービス	8	基礎化粧品	8
4	他の教室・講座	3	他の娯楽等情報配信サービス	14	金融コンサルティング	7	他の内職・副業	8
5	異性交際関連サービス	3	エステティックサービス	14	ファンド型投資商品	6	上着、金融コンサルティング	各7
順位	50歳代		60歳代		70歳以上		総数	
	件数	136	件数	75	件数	41	件数	900
1	紳士・婦人用バッグ	11	メイクアップ化粧品	6	頭髮用化粧品	4	他の内職・副業	106
2	他の内職・副業	10	頭髮用化粧品	6	異性交際関連サービス	4	他の健康食品	41
3	他の健康食品	9	基礎化粧品	5	紳士・婦人用バッグ	3	他の娯楽等情報配信サービス	37
4	商品一般	8	紳士・婦人用バッグ	4	商品一般、他の健康食品、医薬品、他の化粧品、金融コンサルティング、携帯電話サービス	各2	異性交際関連サービス	37
5	基礎化粧品	8	他の内職・副業	4	サービス		金融コンサルティング	36

【相談事例】 SNS 関連のトラブル

(SNS での広告がきっかけとなるトラブル)

画像専用 SNS でブランド品のシャツが特別価格で販売されていて、他店で購入するよりも安かったので注文し約 9,000 円を代引き（代金引き換え配達）で支払った。しかし、届いた商品は明らかに偽物で、注文したものとは色も違う。販売業者名や電話連絡先は分からず、メールで返品、返金を申し出ようとしたが、メールがアドレス不明で戻ってきた。どうすればよいか。

(SNS 上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブル)

マッチングアプリで知り合った人と SNS でのやり取りが始まった。途中からスマホの調子が悪いという理由で、メールのやり取りに替わった。そのメールの中に URL があり、毎回そのサイトを通してやり取りをしていたが、サイトの本会員登録するために、2,000 円を支払った。その後も、相手との連絡先の交換が済めば返金すると言われ 2 万円さらに 5 万円を振り込んだ。10 万円を請求されたところでおかしいと気づき、調べると誘導されたサイトは出会い系サイトだった。返金してほしい。

(SNS 上で知り合った相手との個人間取引のトラブル)

ミニブログを通じて演劇の公演に関する DM が届いた。興味があったため、1 万円で購入した。その後、メールがブロックされ連絡ができない。返金してほしい。

<センターからのアドバイス>

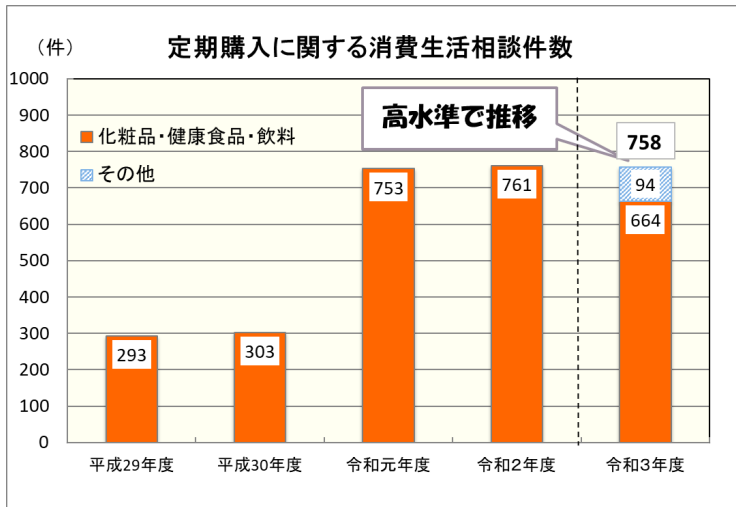
- ・大幅な値引きなどをうたう SNS 上の広告等や、「簡単にもうかる」などの投稿やメッセージは鵜呑みにしないようにしましょう。
- ・一度、支払ってしまうと代金を取り戻すことは非常に困難です。購入時の決済方法が、事前の振込みと代引きだけになっている場合は注意が必要です。クレジットカード決済や受取後の振込みなど、決済手段が複数用意されている販売業者を選ぶようにしましょう。
- ・SNS 運営事業者の利用規約では「SNS がきっかけでトラブルが発生しても責任を負わない」旨が定められていることがほとんどです。SNS 上の相手が本当に信用できる相手なのか、慎重に判断しましょう。
- ・SNS で個人情報や自分の写真、身元が分かるような書き込みは安易に投稿しないようにしましょう。

(2) 「定期購入」に関する相談は高水準で推移

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ことを広告する一方で、数か月（2回以上）の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(以下「定期購入」に関する相談)は令和3年度758件で、依然として高水準で推移しています。商品別にみると、化粧品は前年度の約1.8倍に増加した一方で、前年度に多く寄せられた健康食品は約4割まで減少しました。また、近年では電子タバコ等他の商品にも広がりが見られます。

定期購入に関する相談の内容では、インターネット通販に関連するもの（約9割）が依然として多いものの、SNS 関連やテレビショッピングに関連するものも増加しています。

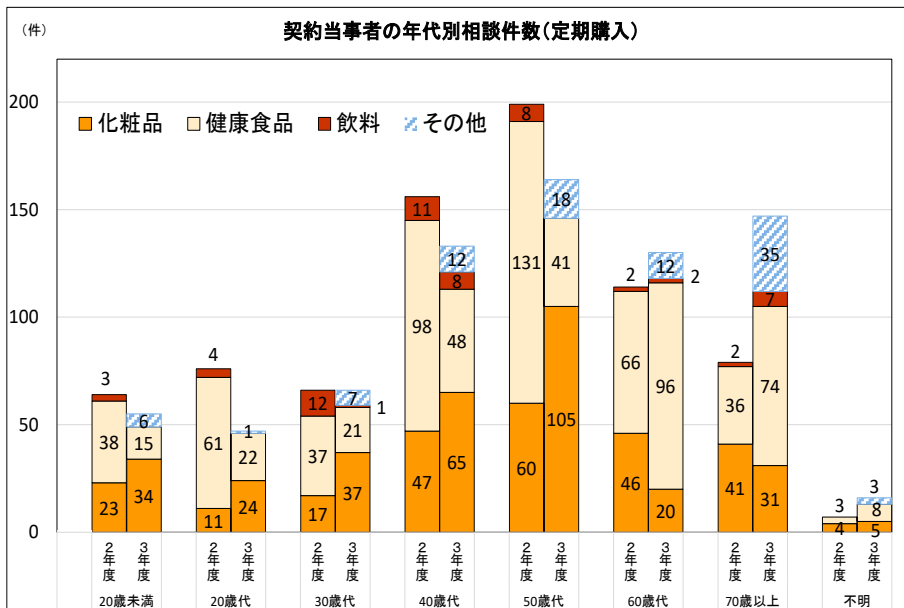
また、年齢層別にみると件数はほとんどの年代で減少または横ばいとなっている中で、60歳以上は84件の増加（+43.5%）となっています。



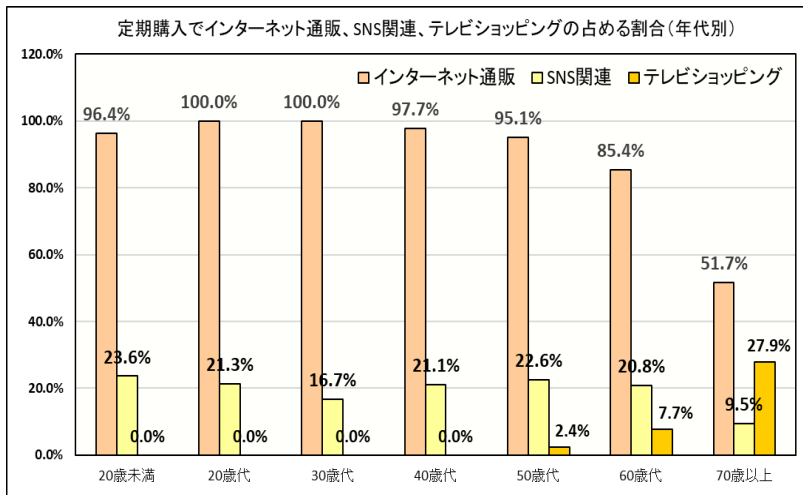
定期購入に関する消費生活相談の商品別分類件数（上位5位）

順位	商品別分類	3年度	2年度	増減
1	化粧品	443	249	194
2	健康食品	203	470	▲267
3	他の教養娯楽品	32	-	-
4	飲料	18	42	▲24
5	医薬品	14	-	-

※ 令和2年度までの相談件数は化粧品、健康食品、飲料に関する相談、令和3年度の相談件数は化粧品、健康食品、飲料以外の商品に関する相談を「その他」として集計。



その他の例	電子タバコ ペットフード・ペット用サプリ 鎮痛薬 など
飲料の例	ミルクティ 青汁 など
健康食品の例	ダイエットサプリ 酵素サプリ 豊胸サプリ 筋肉増強サプリ など
化粧品の例	ファンデーション シャンプー 美容液 除毛クリーム マウスウォッシュ など



(参考) 以下の内容に関連する相談が占める割合(複数項目の計上有)

	全年代の平均割合
インターネット通販	86.1%
SNS関連※	18.6%
テレビショッピング	7.3%

※SNS以外では解約できない等の相談

【相談事例】定期購入関連のトラブル(化粧品)

1か月前、ネット広告を見て、2,000円でお試し価格の美容液を購入し、コンビニで支払った。ところが、今日、同じ商品が2本届き、12,000円の請求とある。販売業者に連絡すると、解約の申し出がなかったと言われた。スマホで注文して、隅々まで見たつもりだったが、定期購入とは分からなかった。その時のスクリーンショットは残していない。

これから発送予定の3回目以降の解約には応じてもらえたが、2回目は支払わなければならないのか。

<センターからのアドバイス>

- ・低価格を強調する広告を見て商品を購入する際には、特に申込みの最終確認画面で、「定期購入が条件となっていないか」、「解約・返品できるか」など契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。
- ・インターネット通販をはじめ、通信販売ではクーリング・オフ制度はありません。広告に表示された条件(利用規約)に従うこととなります。定期購入が条件となっている場合は、「2回目以降の代金や各回の分量はどうなっているか」などの内容や、支払うことになる総額、継続期間などをしっかりと確認しましょう。
- ・契約後のトラブルに備え、申込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットで保存するなどして、契約内容を記録しておきましょう。

令和4年6月1日からの改正

- ・本年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられました。

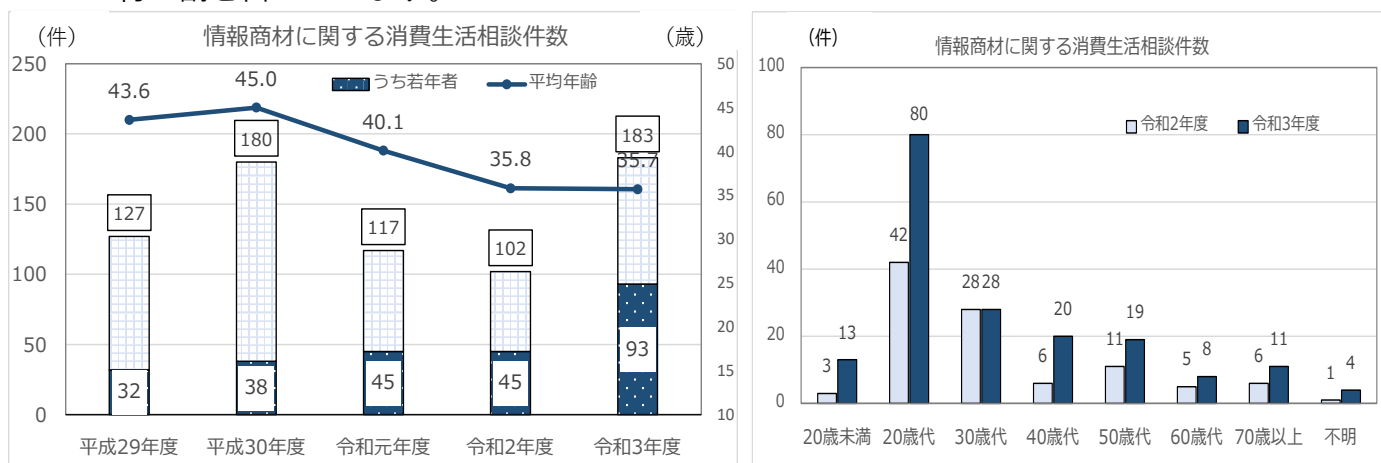
販売業者等が契約の申込みの内容を表示しなかったり、消費者を誤認させるような表示等により、誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりましたが、被害に遭わないよう引き続き注意が必要です。

(3) 「簡単に高額収入を得られるという副業や投資のもうけ話」(情報商材)に関する相談が増加

「簡単にもうかる」というインターネットや SNS の広告、動画サイトや SNS への投稿、セミナーでの宣伝等をきっかけに、副業や投資等でもうけることのできるノウハウを教えたと勧誘され、情報商材^{*}の購入やコンサルタント料を支払ったが、実際は説明と異なり収入が得られない等という相談が増加しています。

^{*}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。

令和3年度は183件で、前年度より81件(+79.4%)増加しました。年齢層別にみると、20歳代が80件(+90.5%)で最多となっており、29歳までの若者だけで全体の約5割を占めています。



【相談事例】情報商材に関するトラブル

動画サイトを閲覧中にお金を稼ぐ副業の広告が出たので登録。その後、事業者から電話があり、必ずもうかるというFX取引^{*}の自動売買システム(ツール)を勧められ、クレジットカードで代金40万円を支払った。その後、運用資金10万円が必要と言われて、指定の銀行口座に10万円を振り込んだがすぐに残額が0円になった。その後、複数回10万円を消費者金融から借りて振り込んだが、これも利益が出ないまま残額が0円になり、事業者にもうからないことを伝え返金を求めたが、システムには問題がないことを理由に拒否されて困惑。自分は学生で支払いが非常に難しい。

^{*}事業者に一定の委託証拠金を預け、その額の何倍もの額で外貨取引をすること。比較的少額で取引できる反面、多額の損失が生じるおそれのあるリスクの高い取引。

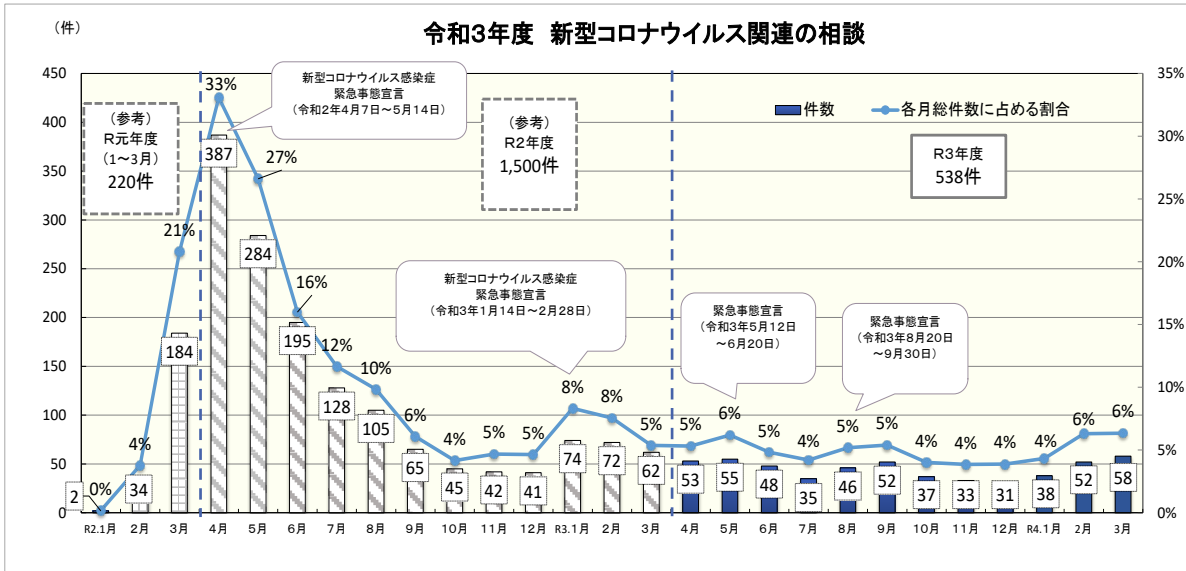
<センターからのアドバイス>

- ・「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告や、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。確実にもうかる話はありません。
- ・「情報商材」は契約前に中身を調べることができません。購入してみたら広告や説明と違い価値がない情報であったというトラブルが絶えません。少しでも怪しいと思ったら安易に事業者へ連絡しないでください。
- ・事業者の説明に不安がある場合はすぐに契約をしないでください。また、高額な契約を勧められたり、話が違ふと思ったら契約をきっぱりと断りましょう。
- ・「お金がない」と言って断ると、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。断る際は、「契約しない」とはっきり断りましょう。
- ・「返金保証がある」「もうかるまでサポートする」等の説明は守られない事例がみられるため、安易に信用しないように注意しましょう。

(4) 「新型コロナウイルス」関連の相談は減少

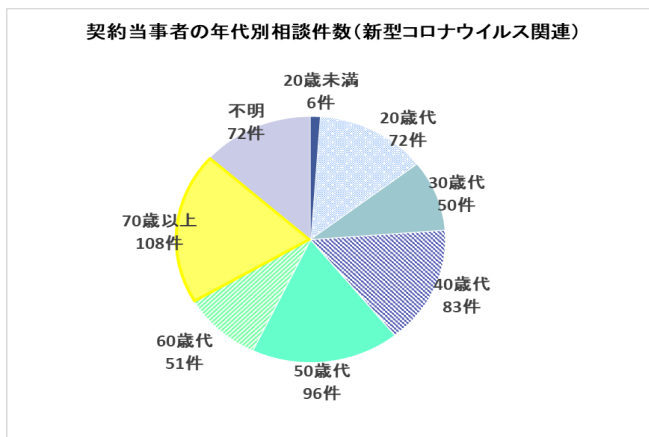
① 相談件数の推移

令和3年度の新型コロナウイルス関連の消費生活相談は 538 件で、急増した前年度と比べて 962 件（▲64.1%）減少し、1 か月当たり 30 件から 60 件の間で推移しています。



② 契約当事者の年代別属性

契約当事者の年齢は 70 歳以上、50 歳代、40 歳代の順で多くなっています。



	件数	割合
20歳未満	6	1.1%
20歳代	72	13.4%
30歳代	50	9.3%
40歳代	83	15.4%
50歳代	96	17.8%
60歳代	51	9.5%
70歳以上	108	20.1%
不明	72	13.4%
合計	538	100.0%

③ 商品別分類の相談件数

件数が最も多いのはマスクや消毒液などの「保健衛生品その他」36 件、次いで、新型コロナワクチン接種に関する問い合わせを含む「保健・福祉その他」34 件となっています。

順位	商品別分類	件数	割合	主な商品・役務
1	保健衛生品その他	36	6.7%	マスク、消毒液
2	保健・福祉その他	34	6.3%	新型コロナワクチン接種、住民税非課税世帯臨時特別給付金
3	商品一般	33	6.1%	不審なメール・架空請求はがき
4	結婚式	27	5.0%	結婚式・披露宴
5	不動産貸借	24	4.5%	賃貸アパート・マンション

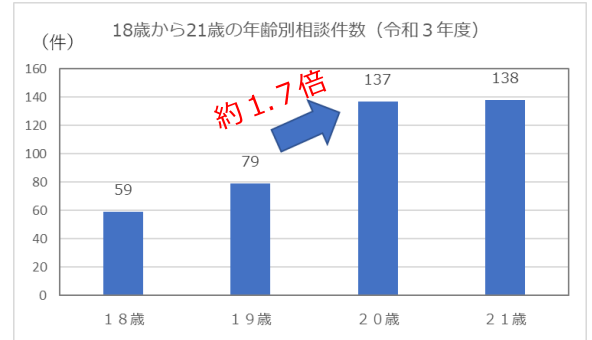
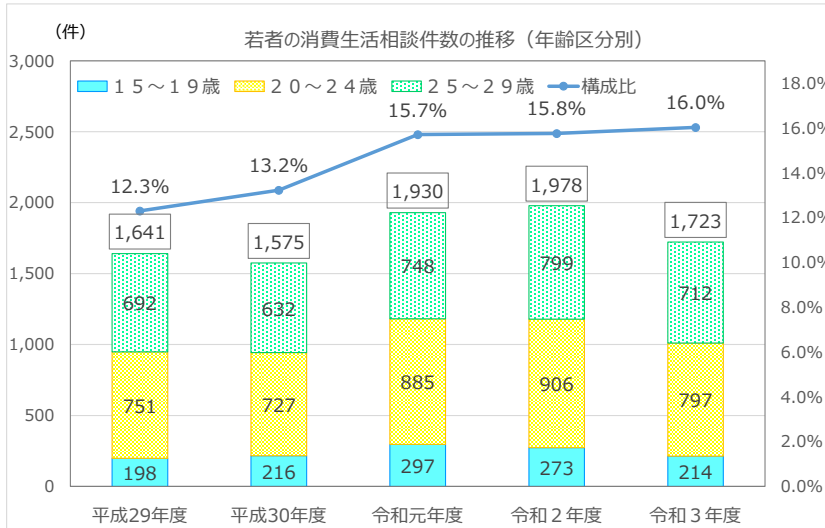
(5) 若者の消費生活相談の概要

① 相談件数の推移

令和3年度の若者（15歳から29歳）の相談件数は1,723件。前年度から255件減少したものの、相談全体の約16.0%を占め、構成割合は増加傾向にあります。

5歳刻みの年齢区別にみると、令和3年度までの成年年齢である20歳に達したばかりの20～24歳で相談件数が最も多くなる傾向があります。

(参考) 成年年齢前後の相談状況



② 商品別分類の相談件数

若者の相談の内容は、「エステティックサービス」などの美容に関する相談や、「他の内職・副業」などのもうけ話に関する相談の他、出会い系サイトなどの「異性交際関連サービス」などが多い傾向にあります。

順位	若者（15歳から29歳）に多い相談		
	商品別分類	件数	割合
	計	1,723	100%
1	不動産貸借	158	9.2%
2	エステティックサービス	118	6.8%
3	異性交際関連サービス	97	5.6%
4	他の内職・副業	94	5.5%
5	商品一般	73	4.2%

(参考) 年齢区別別 若者の商品分類別上位

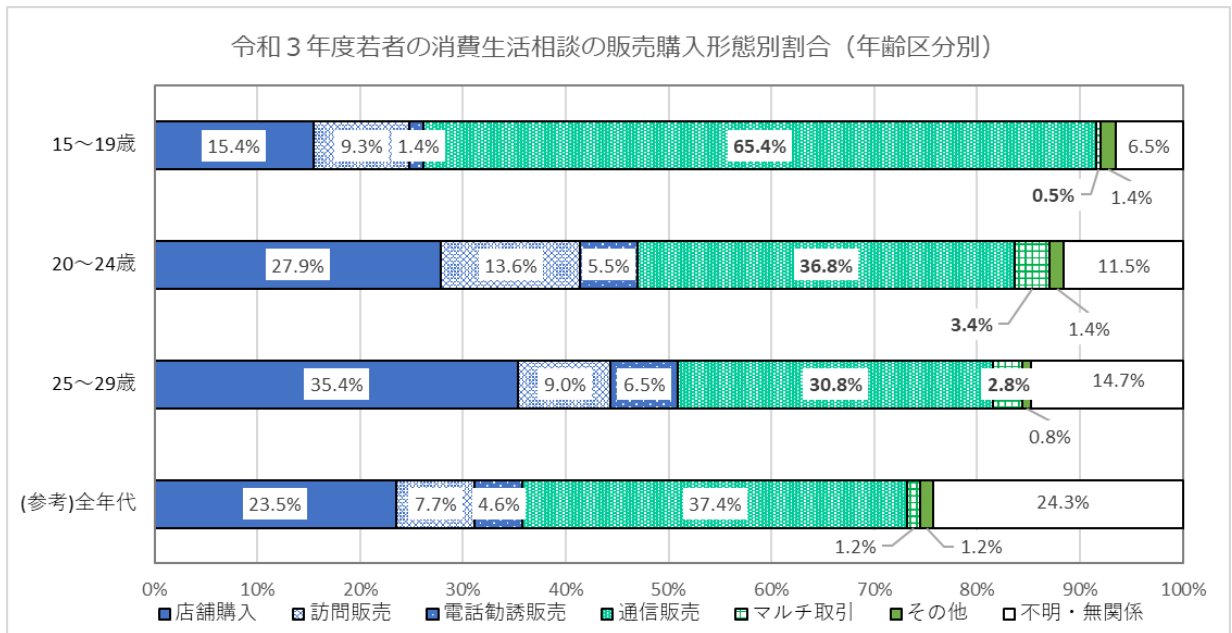
順位	15-19歳		20-24歳		25-29歳	
	総件数	件数	総件数	件数	総件数	件数
		214		797		712
	商品別分類	件数	商品別分類	件数	商品別分類	件数
1	他の化粧品	21	エステティックサービス	82	不動産貸借	98
2	異性交際関連サービス	13	異性交際関連サービス	61	他の内職・副業	35
3	他の娯楽等情報配信サービス	11	不動産貸借	57	商品一般	31
4	他の健康食品	10	他の内職・副業	54	エステティックサービス	30
5	電気	9	商品一般	34	インターネット接続回線	26

：美容に関するもの

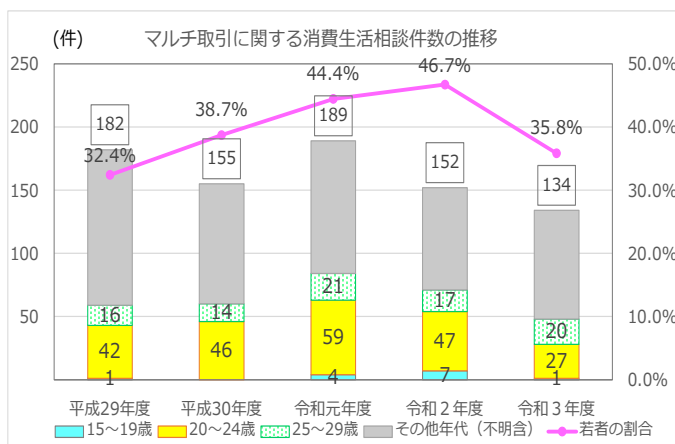
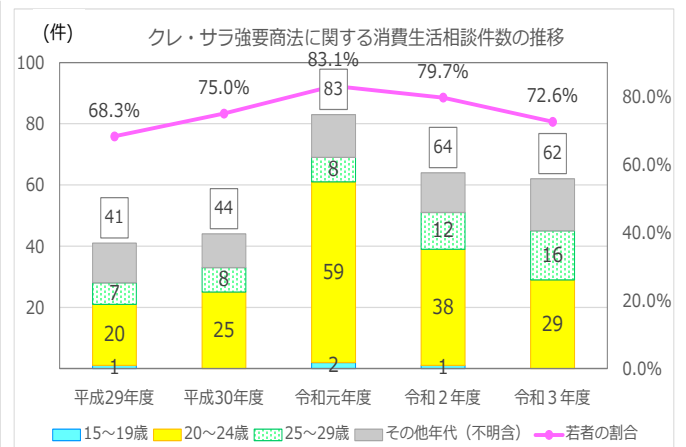
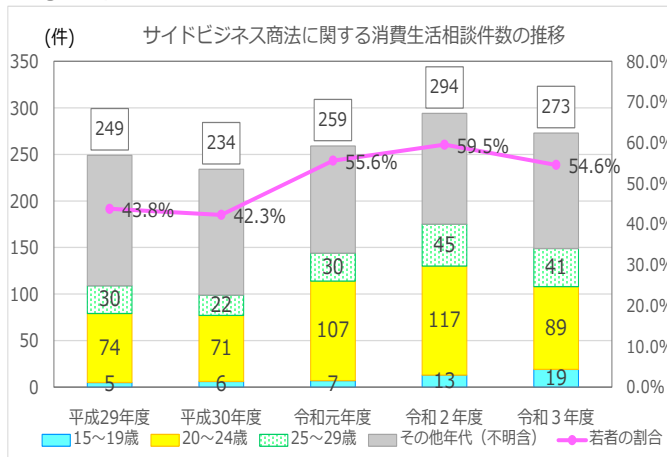
：もうけ話関連を含むもの

③ 販売購入形態の特徴

若者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売で、次いで店舗購入となっています。特に20歳代については、マルチ取引が全年代と比べて高い割合となっています。



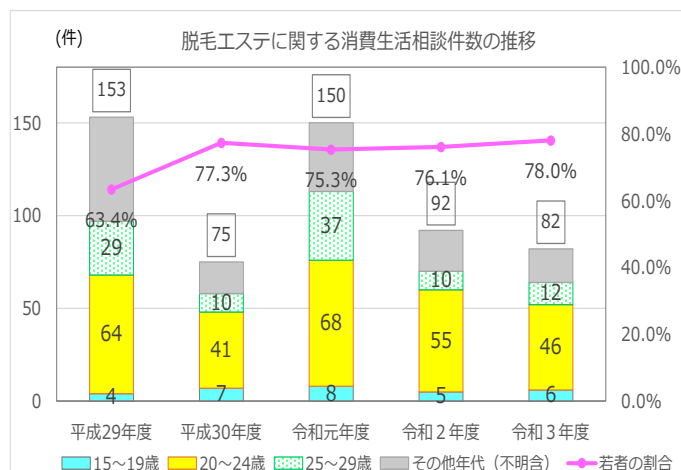
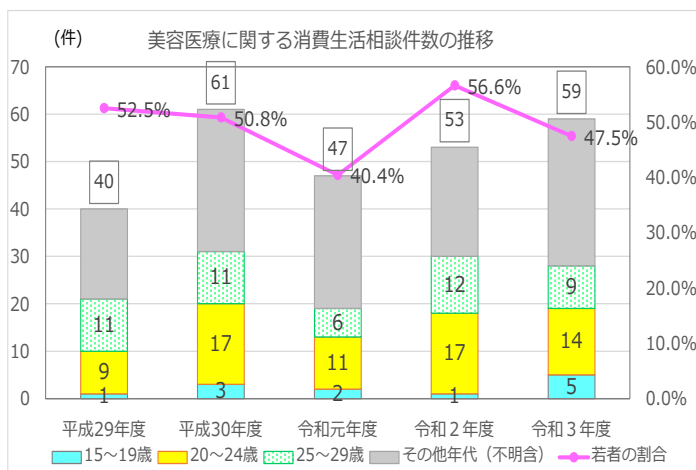
④ 特に若者のトラブルが多い商法等



※サイドビジネス商法・「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」などと勧誘し仕事を始めるのに必要だと商品やサービスを契約させる商法。収入はほとんど得られず、商品代金などの高額な支払いが残るケースが多い。

※クレ・サラ強要商法・売買契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたりクレジット契約を組ませたりする商法。

※マルチ取引・商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。



《成年年齢の引き下げと未成年者取消の適用について》

令和4年4月1日から、民法の一部を改正する法律が施行され、自分一人で有効な契約をすることができる年齢（＝成年年齢）が20歳から18歳へと引き下げられました。

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りました。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、20歳代に多いトラブルが18歳、19歳でも増えることが懸念されます。少しでも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。

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。

その他の統計は市消費生活センターHP「令和4年度事業概要」をご覧ください。

【本資料の問い合わせ先】市民局生活安全部消費生活センター
電話：092-712-2929（内線192-4711）担当：西岡、藤崎



※当該資料における相談件数等は、令和4年8月15日時点のものであり、今後変更になる場合があります。