

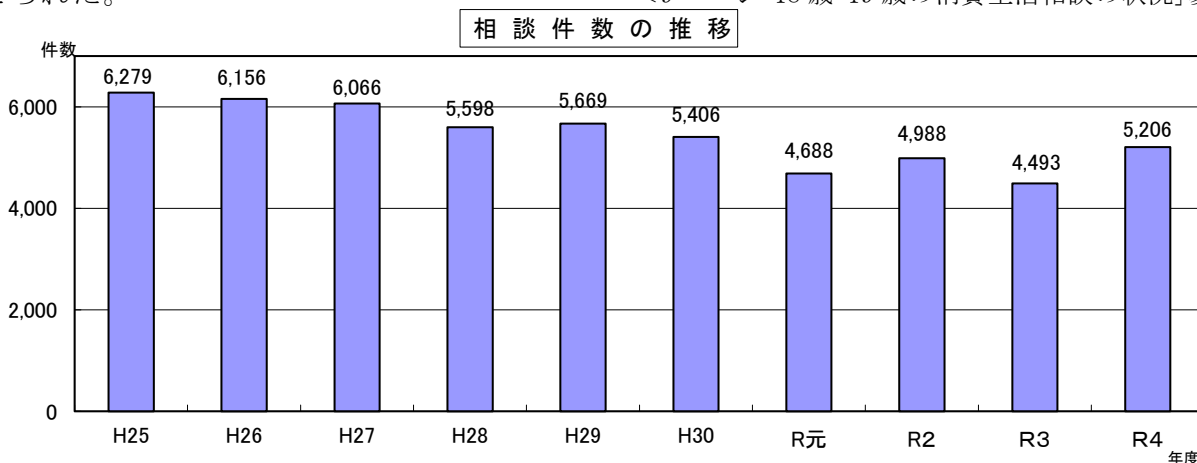
# 令和4年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

## I 相談の傾向と特徴

令和4年度の相談件数は、5,206件（架空請求音声ガイダンス664件及び市町村からの経由相談94件を含む）で、対前年度比115.9%であった。

- 令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関連した相談の急増により増加に転じた相談件数は、令和3年度には同感染症や架空請求に関連する相談が落ち着き減少したが、令和4年度は、化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談が急増したことなどから相談件数は増加した。
- 相談内容は、定期購入した化粧品や新型コロナの影響等により破産したエステ事業者に関連する相談が増加したほか、架空請求や不審なメール、アダルト情報サイトの不当請求に関する相談や出会い系サイトなど異性交際関連サービスの契約・解約に関する相談が依然として大きな割合を占めている。
- また、令和4年4月からの成年年齢引下げにより成年になった「18歳・19歳」が当事者の相談件数は41件で対前年度比110.8%と、全体の相談状況と同様、前年度を上回る相談が寄せられた。

<9ページ「18歳・19歳の消費生活相談の状況」参照>



## II 項目別相談状況

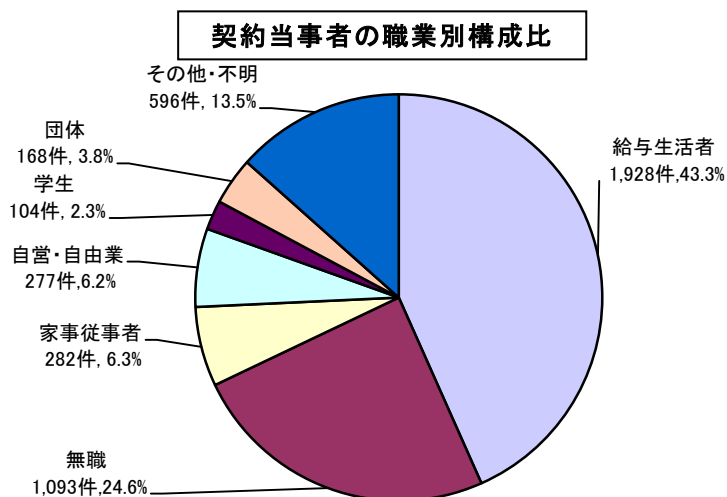
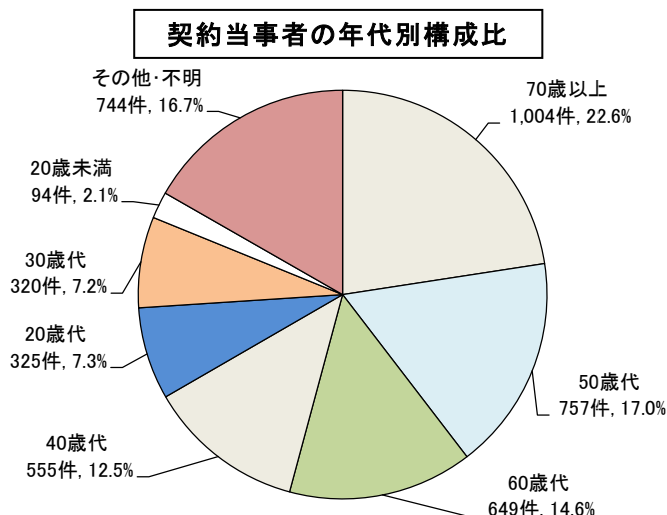
(※以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(664件)及び市町村からの経由相談の件数(94件)を除いた4,448件の相談に関して記載する。)

### 1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(1,004件)が最も多く、50歳代(757件)、60歳代(649件)、40歳代(555件)、20歳代(325件)、30歳代(320件)、20歳未満(94件)の順となっている。

男女別にみると、男性(1,935件)、女性(2,218件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,928件)、「無職」(1,093件)、「家事従事者」(282件)等となっている。



## 2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが2,315件（全体の52.0%）、役務に関するものが1,934件（同43.5%）となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っている。

### ○ 商品・役務に関する主な相談内容

|        |   | 商 品 （計 2,315 件） |            |            |               | 役 務 （計 1,934 件）                             |                 |            |               |       |
|--------|---|-----------------|------------|------------|---------------|---|-----------------|------------|---------------|-------|
|        |   | 項 目             | R 4<br>(件) | R 3<br>(件) | 対前年度<br>比 (%) | 項 目   | R 4<br>(件)      | R 3<br>(件) | 対前年度<br>比 (%) |       |
| 1<br>位 | 保健衛生<br>品<br>(502 件)<br>↑<br>(R3:305 件) | 基礎化粧品           | 206        | 74         | 278.4         | 教養・娯楽<br>サービス<br>(380 件)<br>↑<br>(R3:319 件) | アダルト情報          | 63         | 70            | 90.0  |
|        |   | 他の化粧品           | 81         | 50         | 162.0         |   | 異性交際関連サービス      | 62         | 45            | 137.8 |
|        |   | 頭髪用化粧品          | 69         | 48         | 143.8         |   | インターネットゲーム      | 30         | 22            | 136.4 |
| 2<br>位 | 商品一般<br>(388 件)<br>↑<br>(R3:345 件)      | 商品一般            | 388        | 345        | 112.5         | 金融・保険<br>サービス<br>(367 件)<br>↑<br>(R3:303 件) | 金融関連サービス<br>その他 | 132        | 59            | 223.7 |
|        |   | うち<br>架空請求      | 84         | 39         | 215.4         |   | フリーローン・サラ金      | 61         | 66            | 92.4  |
|        |   |                 |            |            |               |   | 金融コンサルティング      | 22         | 19            | 115.8 |
| 3<br>位 | 教養娯楽<br>品<br>(349 件)<br>↑<br>(R3:258 件) | 新聞              | 39         | 25         | 156.0         | 運輸・通信<br>サービス<br>(237 件)<br>↑<br>(R3:249 件) | インターネット接続回<br>線 | 66         | 91            | 72.5  |
|        |   | 携帯電話            | 36         | 25         | 144.0         |   | 携帯電話サービス        | 47         | 64            | 73.4  |
|        |   | 雑誌              | 23         | 2          | 1150.0        |   | 固定電話サービス        | 25         | 32            | 78.1  |

(( ))内は対前年度比) <資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況 2,315 件 (129.8%)

① 保健衛生品 502 件 (164.6%)

通信販売で定期購入になっていた化粧品の解約したいという相談や、解約の連絡がとれないとの相談など。

② 商品一般 388 件 (112.5%)

宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いたという相談や大手ネット通販会社をかたったフィッシング目的と思われるメールに関する相談、国の機関や大手通信会社をかたった架空請求メールが届いたという相談など。

③ 教養娯楽品 349 件 (135.3%)

訪問販売で新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談や、スマートフォンを購入した際の説明不足、故障に関する相談、事業者へ送り付けられてきた企業向け情報誌の請求への対応に関する相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 1,934件（113.5%）

① 教養・娯楽サービス 380件（119.1%）

アダルト情報サイト等にアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談のほか、出会い系サイトの退会手続きに関する相談、子供がオンラインゲームで高額な課金をしたことによる請求に関する相談など。

② 金融・保険サービス 367件（121.1%）

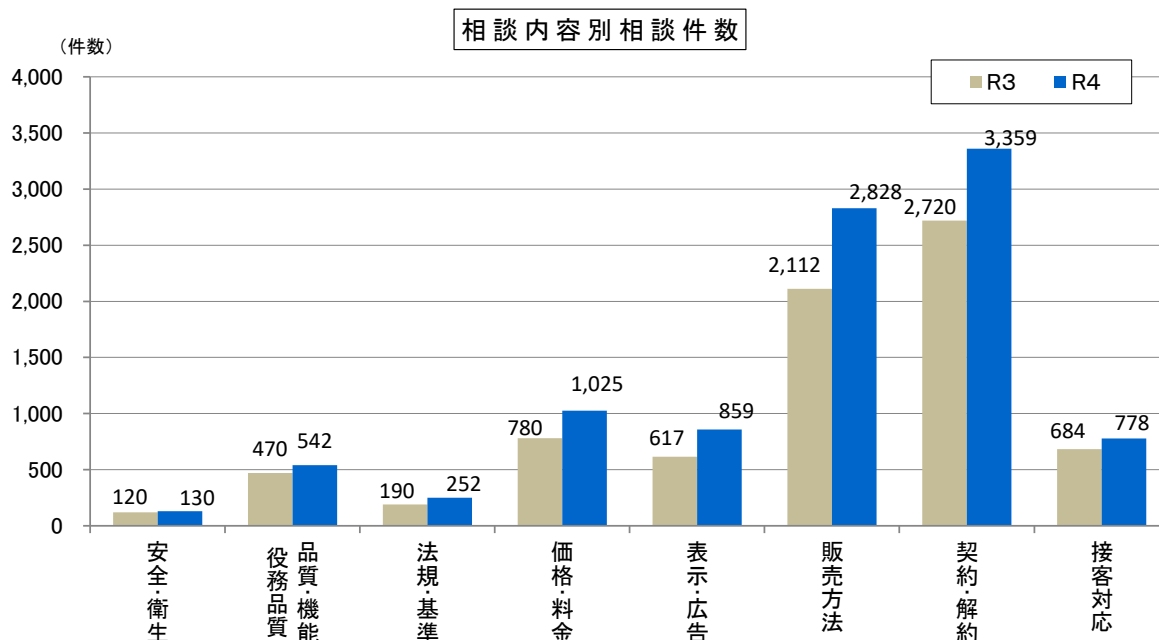
クレジットカードの不正使用や解約、リボルビング払いに関する相談、カード会社をかたったフィッシングメールに関する相談、多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談など。

③ 運輸・通信サービス 237件（95.2%）

アナログ回線が使えなくなるなどと偽って勧誘され契約した光回線の解約に関する相談や、携帯電話サービスの乗り換えや解約に関するトラブル、固定電話サービス事業者に連絡がつかず解約できないといった相談など。

### 3 相談内容別相談件数（複数該当有）

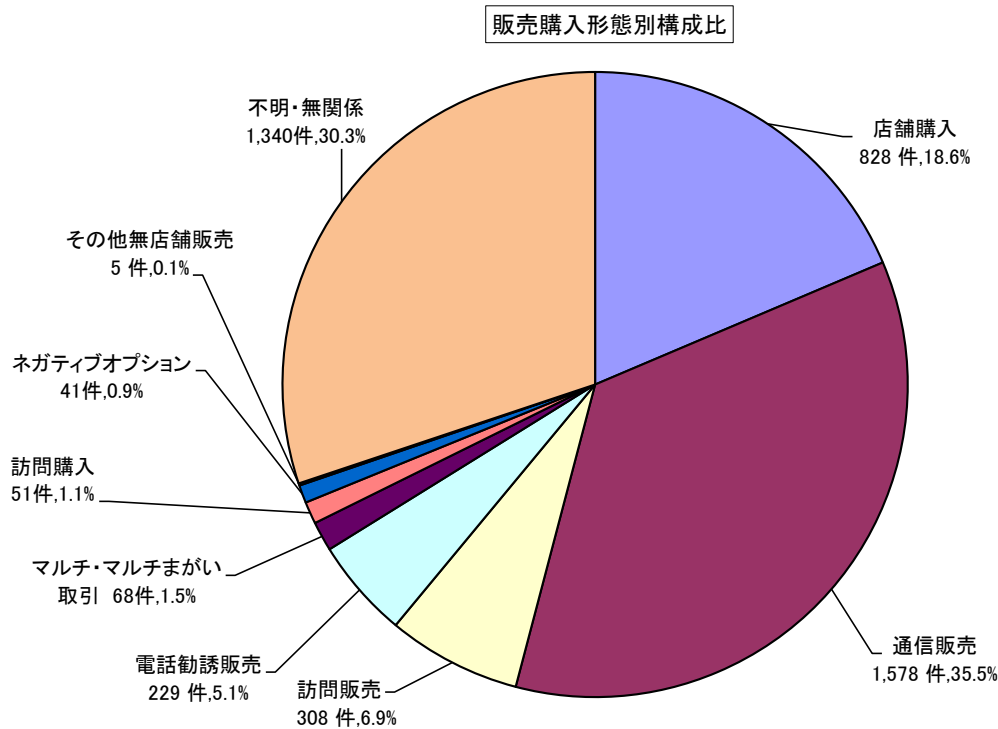
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



#### 4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(\*1)で見ると、「店舗購入」が 828 件(対前年度比 106.6%)、「店舗外販売」が 2,280 件(対前年度比 126.8%)、「不明・無関係」が 1,340 件(対前年度比 120.5%)となっている。〈資料編 表2 参照〉

(\*1)店舗外販売：「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(( )内は対前年度比)

##### (1) 店舗購入 828 件 (106.6%)

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け倒産したエステ事業者との返金や分割払い等の対処に関する相談、注文した自動車の解約や解約手数料、故障に関する相談、賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、住宅の新築・増改築や設備の修繕、スマートフォンの契約・解約に関する相談など。

##### (2) 店舗外販売 2,280 件 (126.8%)

###### ① 通信販売 1,578 件 (124.9%)

通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということ認識せずに購入した化粧品や健康食品等を解約したいという相談、アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい高額料金を不当請求されたという相談、ネット通販で注文した商品が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談など。

###### ② 訪問販売 308 件 (124.7%)

外壁工事や屋根工事等住宅リフォームやトイレの緊急修理など「暮らしのレスキューサービス」に関する相談、強引な勧誘による新聞購読契約の解約に関する相談、業者の信用性に関する相談など。

- ③ 電話勧誘販売 229 件 (125.8%)  
電話勧誘で契約した光回線や海産物、健康食品の解約やパソコンのセキュリティサポート料の請求への対応に関する相談など。
- ④ マルチ・マルチまがい取引(\*2) 68 件 (130.8%)  
複合サービス利用の会員登録や化粧品、健康食品の購入などによるマルチ取引の契約・解約に関する相談など。  
(\*2) マルチ・マルチまがい取引： 消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態
- ⑤ 訪問購入(\*3) 51 件 (164.5%)  
業者が古着等の不用品を買ひ取ると来訪し、貴金属等の買取りを要求されたり、売却した貴金属等の売買契約をクーリングオフしたいとの相談など。  
(\*3) 訪問購入： 購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態
- ⑥ ネガティブ・オプション(\*4) 41 件 (273.3%)  
勝手に送りつけてきた健康食品やアクセサリ等への対処法や、企業向け情報誌の請求への対応に関する相談など。  
(\*4) ネガティブ・オプション： 注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法
- ⑦ その他無店舗販売 5 件 (62.5%)  
展示会場など店舗とはいえない会場での電気治療器等の購入契約の解約に関する相談など。

## 5 高齢者と若者の相談状況

### (1) 高齢者（65歳以上）の相談

○件数は1,328件(前年度1,153件、対前年度比115.2%)

○高齢者の上位商品・役務の内容

| 項 目                    |   |        | R 4 |         | R 3 |         |
|------------------------|---|--------|-----|---------|-----|---------|
|                        |   |        | 件数  | 構成比 (%) | 件数  | 構成比 (%) |
| 高齢者（65歳以上）<br>(1,328件) | 1 | 商品一般   | 124 | 9.3     | 122 | 10.6    |
|                        | 2 | 他の健康食品 | 75  | 5.6     | 44  | 3.8     |
|                        | 3 | 工事・建築  | 65  | 4.9     | 49  | 4.2     |
|                        | 4 | 基礎化粧品  | 64  | 4.8     | 26  | 2.3     |
|                        | 5 | 相談その他  | 42  | 3.2     | 45  | 3.9     |

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、宅配業者を騙った不在通知のSMS（ショートメッセージサービス）や架空請求メール、不審なメールの相談が多い。

昨年度と比較すると、通信販売で注文した健康食品や基礎化粧品等の定期購入の解約に関する相談件数の増加が大きい。

このほか、業者の強引な訪問販売で契約した屋根工事や外壁工事の解約等の工事・建築に関する相談が多く寄せられた。

(2) 若者（29歳以下）の相談

○件数は419件（前年度341件、対前年度比122.9%）

○若者の上位商品・役務の内容

| 項 目                 |   |             | R 4 |         | R 3 |         |
|---------------------|---|-------------|-----|---------|-----|---------|
|                     |   |             | 件数  | 構成比 (%) | 件数  | 構成比 (%) |
| 若者（29歳以下）<br>（419件） | 1 | エステティックサービス | 59  | 14.1    | 9   | 2.6     |
|                     | 2 | インターネットゲーム  | 20  | 4.8     | 14  | 4.1     |
|                     | 3 | 他の化粧品       | 19  | 4.5     | 15  | 4.4     |
|                     | 4 | 商品一般        | 15  | 3.6     | 25  | 7.3     |
|                     | 5 | 異性交際関連サービス  | 14  | 3.3     | 13  | 3.8     |

新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受け倒産したエステ事業者との返金や分割払い等の対処に関する相談が最も多く、次いでオンラインゲームでの高額課金の取消しに関する相談が寄せられた。

このほか、インターネット通販で注文した除毛クリーム等の定期購入の解約に関する相談や身に覚えのない請求や不審メールなど商品が特定できない「商品一般」に関する相談が多く寄せられた。

6 危害・危険（\*5）に係る相談状況

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが64件（前年度42件）、危険に関するものが7件（同11件）あった。

「危害」では、化粧品に関する相談が28件と43.8%を占め、「通販で購入した化粧品を使ったら肌に合わず痒みが出た」や「健康食品を摂取したら体調をくずした」などの相談が多く寄せられた。

「危険」では、「ガラス扉が突然割れて破片が落ちた」、「延長コードをつなぐ電気の差込口が焦げた」などの相談が寄せられた。

（\*5）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

## 7 消費者金融に関する相談状況

消費者金融相談件数は、61件（対前年度比92.4%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が28件で、全体の45.9%を占めている。

＜資料編 表3 参照＞

### (1) 債務者特性

#### ・性別

性別構成比では、「男性」が40件で全体の65.6%、「女性」が20件で32.8%となっている。

#### ・年代別

年代別構成比では、「40歳代」の相談が17件で全体の27.9%と最も多く、次いで「20歳代」が13件で21.3%となっている。

#### ・職業別

職業別構成比では、「給与生活者」の相談が42件で全体の68.9%と約7割を占めている。

### (2) 負債状況等

#### ・借入業者数

借入業者数別の構成比では、「0～4社」が33件で全体の54.1%と最も多く、次いで「5～9社」が6件で9.8%となっている。

#### ・借入金額

借入金額別の構成比では、「100万円以下」が16件で全体の26.2%、「100万円超～200万円以下」が6件で9.8%、「500万円超～1000万円以下」が4件で6.6%となっている。

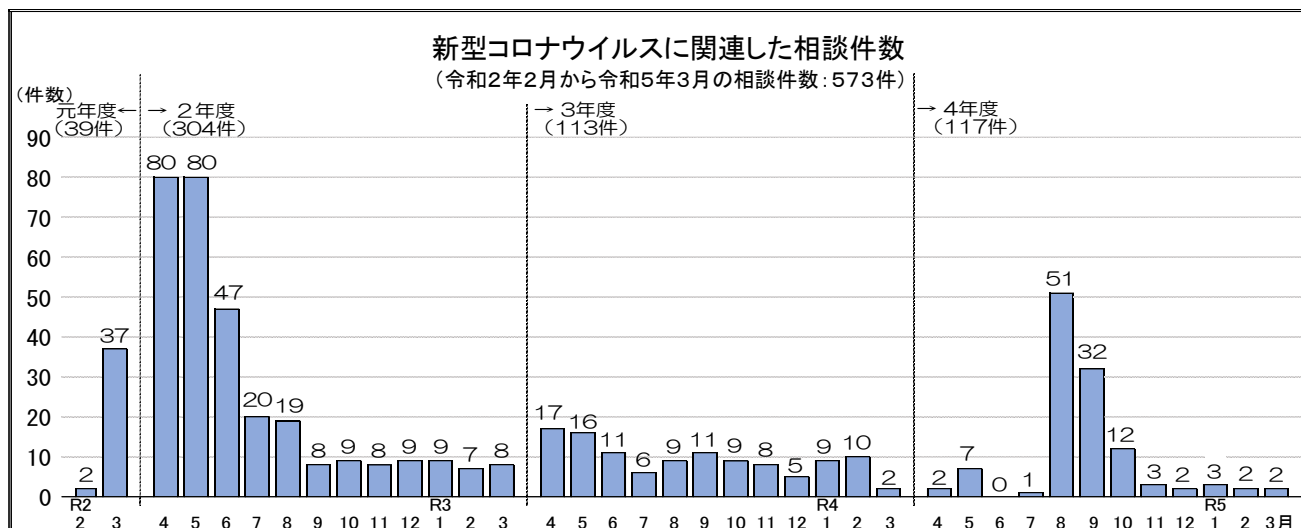
### (3) 相談内容

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が28件と最も多く、全体の45.9%を占めている。

### (4) 借入金の使途

使途別の構成比では、「生活費」が20件で全体の32.8%と最も多く、次いで「ギャンブル」が6件で9.8%となっている。

## 《参考》 新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況



### ＜契約当事者の年代別件数＞

(単位:件、%)

| 区分   | 20歳未満 | 20歳代  | 30歳代   | 40歳代   | 50歳代   | 60歳代   | 70歳以上  | 不明     | 事業者等  | 合計      |
|------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| R3年度 | 件数    | 1     | 3      | 12     | 15     | 16     | 30     | 16     | 7     | 113     |
|      | (割合)  | (0.9) | (2.7)  | (10.6) | (13.3) | (14.2) | (26.5) | (14.1) | (6.2) | (100.0) |
| R4年度 | 件数    | 6     | 42     | 27     | 13     | 5      | 10     | 6      | 2     | 117     |
|      | (割合)  | (5.1) | (35.9) | (23.1) | (11.1) | (4.3)  | (8.5)  | (5.1)  | (1.7) | (100.0) |

### ＜内容別相談件数＞

(単位:件、%)

| 相談内容                                  | R2年度 | R3年度 | R4年度        | 増減  |
|---------------------------------------|------|------|-------------|-----|
| ① マスク(品不足、商品未着、送り付け、品質等)に関するもの        | 97   | 15   | 0 (0.0)     | ▲15 |
| ② マスク以外の感染防止対策用品等(品不足、性能等)に関するもの      | 35   | 9    | 1 (0.8)     | ▲8  |
| ③ ワクチン、PCR検査等に関するもの                   | 0    | 9    | 5 (4.3)     | ▲4  |
| ④ 旅行・宿泊等のキャンセル等に関するもの(GoToキャンペーン等を除く) | 13   | 5    | 5 (4.3)     | 0   |
| ⑤ 結婚式場の延期・キャンセル等に関するもの                | 11   | 7    | 0 (0.0)     | ▲7  |
| ⑥ スポーツ・健康・文化系教室、資格講座等の休会・退会等に関するもの    | 17   | 5    | 87 (74.4)   | 82  |
| ⑦ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等)             | 21   | 16   | 3 (2.6)     | ▲13 |
| ⑧ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等以外)           | 34   | 25   | 6 (5.1)     | ▲19 |
| ⑨ 国・県の支援制度等に関するもの                     | 32   | 11   | 7 (6.0)     | ▲4  |
| ⑩ 労働問題に関するもの                          | 5    | 2    | 0 (0.0)     | ▲2  |
| ⑪ 生活困窮に関するもの(失業、収入減、支払い困難、借金等)        | 16   | 6    | 0 (0.0)     | ▲6  |
| ⑫ その他(健康や日常生活の問合せ、政府・報道への意見等)         | 23   | 3    | 3 (2.5)     | 0   |
| 合計                                    | 304  | 113  | 117 (100.0) | 4   |

### ＜相談の傾向と特徴＞

新型コロナウイルスに関連した相談は、令和2年4月と5月の各80件をピークにその後減少し毎月10件前後で推移してきた。令和4年度に入り、相談件数が急増した8月から10月を除き、毎月の相談件数は数件となった。

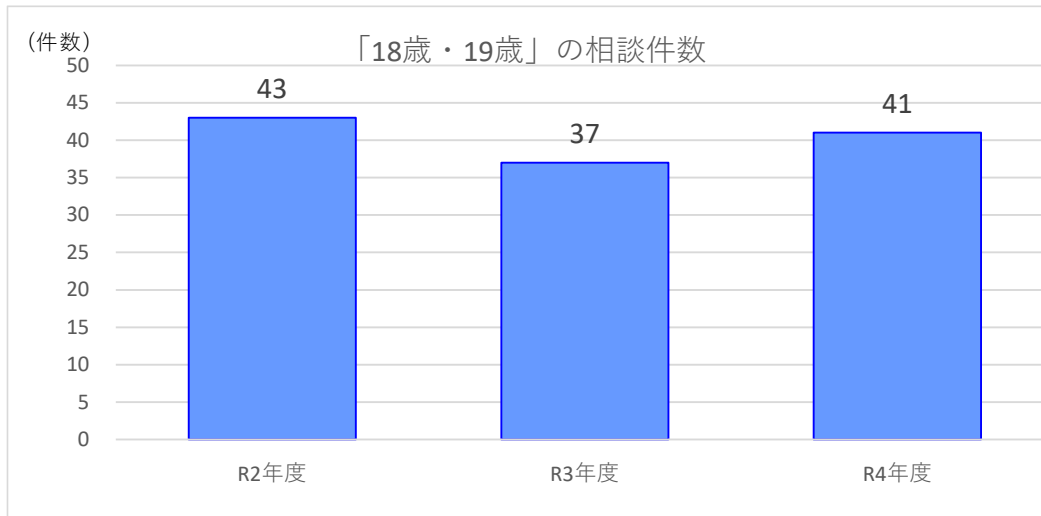
令和4年度の相談内容は、コロナの影響等による経営難で破産手続きが開始されたエステ事業者との役員契約にかかる返金やクレジット分割払いの対処等についての相談が多数寄せられた。このほか、国・県の支援制度に関する相談、PCR検査の料金や抗原検査キットの信用性等の相談、旅行・宿泊等のキャンセルに関する相談が寄せられた。



## 《参考 2》 「18歳・19歳」の消費生活相談の状況

令和4年4月から成年年齢が引き下げられたことから、「18歳・19歳」の消費生活相談の状況についてまとめた。

### ＜契約当事者が「18歳・19歳」の相談件数＞



### ＜契約当事者が「18歳・19歳」の販売購入形態別件数＞

(件数、%)

|              | R 2 年度 | R 3 年度 | R 4 年度 |         |
|--------------|--------|--------|--------|---------|
| 店舗購入         | 10     | 10     | 9      | (22.0)  |
| 訪問販売         | 1      | 3      | 3      | (7.3)   |
| 通信販売         | 25     | 17     | 24     | (58.5)  |
| マルチ・マルチまがい取引 | 0      | 1      | 0      | 0.0     |
| 電話勧誘販売       | 2      | 1      | 1      | (2.4)   |
| ネット・オフショ     | 0      | 0      | 0      | 0.0     |
| 訪問購入         | 0      | 0      | 0      | 0.0     |
| その他無店舗販売     | 0      | 0      | 0      | 0.0     |
| 不明・無関係       | 5      | 5      | 4      | (9.8)   |
| 計            | 43     | 37     | 41     | (100.0) |

### ＜契約当事者が「18歳・19歳」の主な商品・役務の内容＞

(件数)

| R 2 年度    |   | R 3 年度      |   | R 4 年度        |   |
|-----------|---|-------------|---|---------------|---|
| デジタルコンテンツ | 8 | エステティックサービス | 4 | エステティックサービス   | 6 |
| 四輪自動車     | 7 | 自動車運転教習所    | 4 | 異性交際関連サービス    | 3 |
| 相談その他     | 3 | 他の内職・副業     | 2 | 他の内職・副業       | 3 |
| 他の健康食品    | 2 | 他の健康食品      | 2 | 他の健康食品        | 2 |
| ペット動物     | 2 | 他の化粧品       | 2 | 他の化粧品         | 2 |
| 役務その他サービス | 2 | 電気          | 2 | アダルト情報        | 2 |
| 不動産貸借     | 2 | 廃品回収サービス    | 2 | 他の娯楽等情報配信サービス | 2 |

(R3年度から消費生活相談情報の商品別分類が変更され、デジタルコンテンツ等の各種サイトは、サービスの内容にあわせた商品別分類とするよう変更された(例:アダルト情報サイトや異性交際関連サービス等)

### ＜相談の傾向と特徴＞

令和4年度から成年になった「18歳・19歳」が当事者の相談件数は41件と対前年度比110.8%となり、前年度を上回る相談が寄せられた。

販売購入形態では、通信販売が約6割を占め最も多く、相談内容は倒産したエステ事業者との役務契約にかかる返金等の相談や、インターネット通販で注文したダイエットサプリ等の健康食品や除毛クリーム等の化粧品の定期購入の解約等に係る相談が多かった。