

お試しの定期購入に関するトラブルに御注意

～令和4年度の京都府における消費生活相談の概要を取りまとめました～

■令和4年度の府内の消費生活相談窓口での相談件数は21,245件で微増（前年度比103.3%）となりました。お試しの定期購入や、理美容に関する相談が大きく増加したほか、ネット通販やSNS関連が引き続き増加傾向となっています。

1 特徴（概要は別紙参照）

- お試しの定期購入に関する相談は増加に拍車
健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は増加に拍車がかかっています。
令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、相談内容から、消費者が確認していないことや、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていることなどが窺われ、相談件数の減少には至っていません。（④2,128件、前年度比154.4%、③1,378件）
- インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は増加傾向
ネット通販に関する相談は、近年多増加傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も増加しています。（④1,770件、前年度比130.3%、③1,358件）
- SNSに関する相談は増加の一途
SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談は増加傾向にあります。（④1,386件、前年度比116.7%、③1,118件）
- 理美容に係る相談が急増
「理美容」に係る相談件数は600件で、前年度比264%（③227件）の急増となりました。このうち20代の契約者が363件と過半数を占めています。複数の脱毛エステ事業者が倒産・経営不振等となったことにより、解約・返金等の相談が急増しました。
- 18・19歳からの相談については著変なし
令和4年4月に成年年齢が18歳に引下げられましたが、その影響によると思われる相談件数の顕著な増加は認められず、全体の相談件数とほぼ同様の傾向です。（④300件、③231件、②325件）

2 消費者トラブルを未然に防ぐために

- ネット通販では、不審な偽サイトではないか、意図せず定期購入になっていないかなど、購入・支払いをする前に表示内容をよく確認しましょう。
- SNSで知り合った人の話を安易に信用しないことが大切です。
- 高齢者の相談割合も依然高い水準となっています。突然の訪問勧誘、電話勧誘に対して、内容もよくわからないままに曖昧な返事はせず、きっぱりと断りましょう。在宅中も常時留守番電話の設定にして、かかってきた電話に直接は応答しない対策（「居留守電」）もトラブル予防として有効です。
- 若年者向けの消費生活相談専用窓口を開設しています。
悩んでないで、まず相談を！

- ・若年消費者ほっとダイヤル（075-671-0044）



- ・Under22 消費生活相談窓口
(https://www.pref.kyoto.jp/shohise/young_soudan.html)



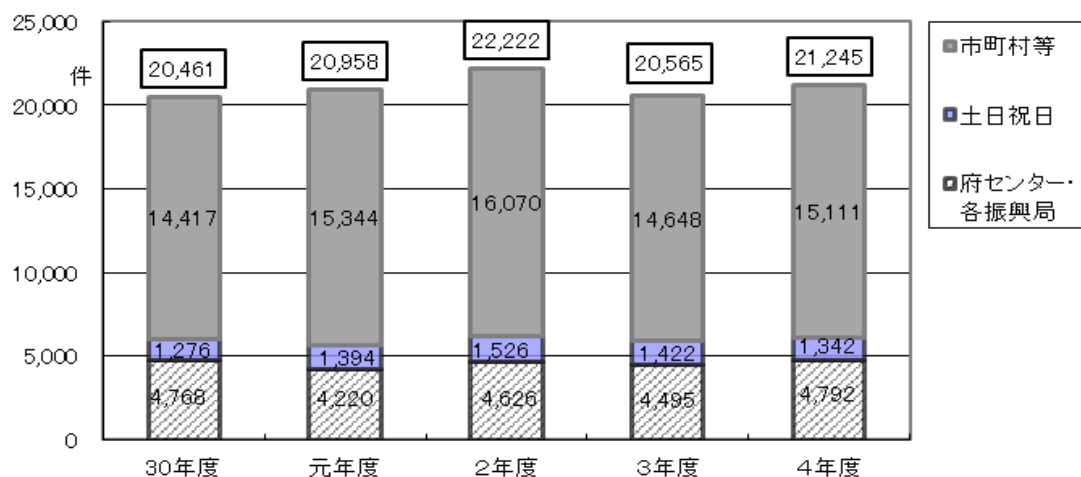
令和4年度消費生活相談概要

1 京都府の消費生活相談の状況

- 令和4年度に市町村等を含めた京都府内の消費生活相談窓口で受け付けた相談件数は 21,245 件（前年度比 103.3%、③20,565 件）となっています。ここ数年の状況としては、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が急増した以外は、概ね 20,000 件程度の件数となっています。

※ 京都府及び府内消費生活センター等で受け付けた令和5年6月末日時点の相談情報を、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）で分析した。

【図表1】消費生活相談件数の推移



(1) 商品・役務別相談件数

- 商品・役務別では、迷惑メールや架空請求を含む「商品一般^(※1)」が 1,941 件と最も多く、9.1%を占めています（前年度比 104.3% ③1,861 件）。次いで、「化粧品」、「役務その他^(※2)」が上位を占めています。
- 令和2年度まで常に上位だった「放送・コンテンツ等^(※3)」は、PIO-NET 分類方法の変更に伴い令和3年度以降は「役務その他」、「娯楽等情報配信サービス」等に分散しました。

※1 商品一般：商品の相談であることが明確であるが、何であるか特定できない、または特定する必要のない相談
PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル（2020年版）
〔独立行政法人 国民生活センター発行〕による（以下「PIO-NET 分類」という。）

※2 役務その他：サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等。

※3 放送・コンテンツ等：電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス。令和3年度から、PIO-NET 分類ルール変更により、「役務その他」「娯楽等情報配信サービス」「他の教養・娯楽」「ソフトウェアライセンス」「放送」等に細分化された。

【図表 2】商品・役務別相談件数（小分類）

順位	2 年度		3 年度		4 年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1位	商品一般	2,098	商品一般	1,861	商品一般	1,941
2位	放送・コンテンツ等	1,970	化粧品	1,047	化粧品	1,766
3位	健康食品	1,215	役務その他	1,043	役務その他	1,038
4位	不動産貸借等	915	不動産貸借等	912	不動産貸借等	869
5位	役務その他	892	健康食品	649	健康食品	680
6位	化粧品	889	娯楽等情報配信サービス	633	理美容	600
7位	他の保健衛生品	676	他の教養・娯楽	623	他の教養・娯楽	559
8位	インターネット通信サービス	667	移動通信サービス	589	紳士・婦人洋服	529
9位	移動通信サービス	576	インターネット通信サービス	577	娯楽等情報配信サービス	521
10位	紳士・婦人洋服	503	紳士・婦人洋服	540	インターネット通信サービス	506

【用語】(PIO-NET 分類)

商品一般	迷惑メール、架空請求、覚えのない配達物、不審文書等
化粧品	美容液、ハンドクリーム、ヘアトニック、シャンプー、染毛剤、毛髪着色料、制汗・消臭剤、脱毛剤、歯みがき粉等
役務その他	サービス業のうち、他の分類項目に該当が無いもの。廃品回収、保証サービス、占いサイト、申請代行、解錠サービス等
健康食品	プロテイン、酵母食品、酵素食品、サプリメント等
理美容	理髪店・美容院でのサービス、美顔・送信・脱毛エステ・まつ毛エクステ、日焼けサロン、各種セラピー等
他の教養・娯楽	分類項目に該当が無い教養・娯楽。出会い系サイト、オンラインゲーム、オンラインカジノ等を含む

PIO-NET 分類の商品別分類は大・中・小分類の 3 段階

例：大分類 食料品
 中分類 他の食料品
 小分類 健康食品

《相談事例》

国税庁をかたった不審な SMS（「商品一般」の例）

スマホに「国税庁からの重要なお知らせ」というメッセージが SMS で届いた。リンクのされたページを開くと滞納金額 4 万円、納付期限は今日となっている。フィッシング詐欺ではないか。（60 歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 国税庁をかたった不審なショートメッセージやメールから、国税庁ホームページになりすました偽のホームページへ誘導する事例が見つかっています。
- ・ 国税庁、国税局及び税務署では、SMS やメールにより国税の納付を求めることや、差押えの執行を予告することを内容とした送信はしていません。
- ・ 国税庁ホームページ になりすましたサイトを発見した場合には、アクセスすると被害を受けるおそれがありますので、アクセスや支払いなどしないよう御注意ください。
- ・ 国税庁ホームページを利用する際には、ブラウザのアドレス欄を必ず御確認ください。

暮らしのレスキューサービスでのトラブル（「役務その他」の例）

夜間にトイレの排水管が詰まったので、マグネット広告の業者に電話をかけて来訪してもらった。その際は薬剤注入で直ったが、2日後に流れが悪くなり再度来訪依頼して見てもらったところ、便器交換を勧められ、最終的に便器取り替え及び床張り替えで、計24万円を支払った。ところがまた2日後に流れが悪くなった。クーリング・オフできるか。（80歳代男性）

ワンポイントアドバイス

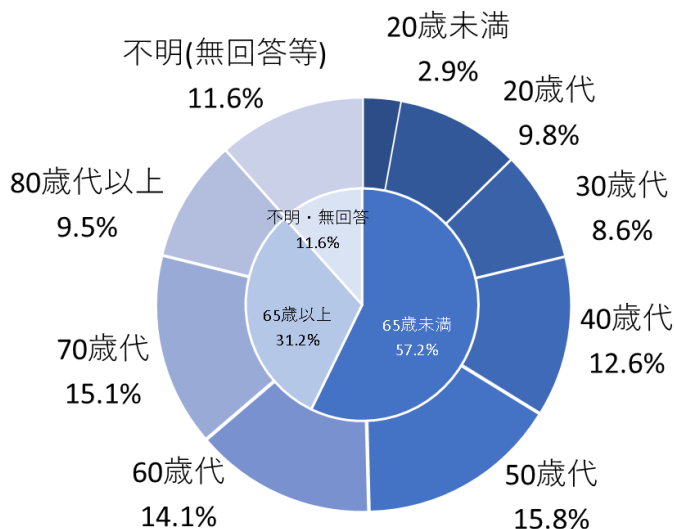
- ・ 「暮らしのレスキューサービス」とは、トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活のトラブルに際して事業者が駆けつけて対処するサービスを指します。
- ・ チラシやホームページの表示や電話で説明された料金を、うのみにしないようにしましょう。
- ・ 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- ・ 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- ・ 料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。
- ・ 契約を急かされる、次々と高額な作業を提案される場合などは作業を断りましょう。
- ・ トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう。

(2) 年齢層別相談件数

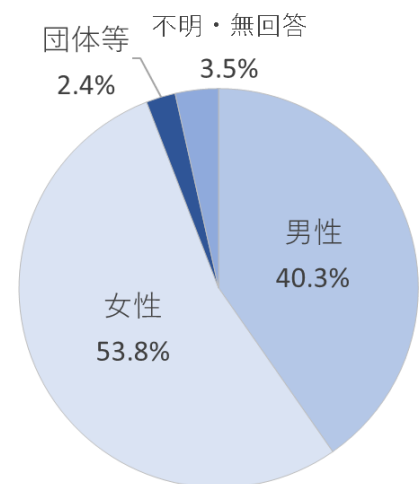
ア 契約当事者の年代別、男女別

- 年代別では、40歳代から70歳代の割合は12.6%から15.8%と概ね均等となっており、30歳代以下、80歳以上はそれぞれ10%未満と少なくなっています。また、50歳代と70歳代が他の世代より相談件数が多いのも、最近の特徴です。
- 男女別では、女性からの相談が53.8%とやや多くなっています。

【図表3】 契約当事者の年代別割合



【図表4】 契約当事者の性別割合



イ 契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

- 20歳代、30歳代及び40歳代では、退去時の費用負担などの「不動産貸借等」に関する相談が上位となっています。
- 30歳代以上の全ての年齢層で、内容の特定できない商品や架空請求を含む「商品一般」の相談が多く寄せられています。
- 20歳未満、40歳代から60歳代、70歳以上では、「申込みは簡単にできたが、なかなか解約できない」といった、いわゆる「お試し定期購入」の相談が多く含まれる「化粧品」が、上位に入っています。
- 20歳代及び30歳代では、他の年代には無い「理美容」が上位に入っていることが特徴的です。
- また、20歳未満では、他の年代にはないオンラインゲーム関連の相談を含む「他の教養・娯楽」が1位となっています。

【図表5】契約当事者の年代別、商品・役務別（小分類 上位3位）

年齢層	1位		2位		3位	
		件数		件数		件数
20歳未満	他の教養・娯楽	137	化粧品	61	娯楽等情報配信サービス	45
20歳代	理美容	363	不動産貸借等	214	役務その他	117
30歳代	不動産貸借等	189	商品一般	110	理美容	100
40歳代	化粧品	251	商品一般	226	不動産貸借等	148
50歳代	化粧品	457	商品一般	279	役務その他	157
60歳代	化粧品	402	商品一般	295	役務その他	138
70歳以上	商品一般	595	化粧品	395	役務その他	256

《相談事例》

賃貸住宅退去時の費用負担

3年間居住したアパートを退居し、立会い確認をした。クロス汚れや冷蔵庫設置跡の床汚れを指摘され、敷金5万円プラス10万円の計15万円を請求すると言われ、確認書に署名した。その後、他にもキッチンのステンレス凹みやIHコンロの設置場所用ボードのたわみなども指摘され、更に30万円程の追加請求をするとのことで、納得がいかない。（20歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 入居時及び退去時には、借借人と家主や管理会社、仲介業者等（以下、家主側）との立ち会いの下で部屋の現状を確認するようにしましょう。
- ・ 退去に備えて、入居時に室内の写真を撮っておく（日付入り）ことも有効な手段です。
- ・ 退去時に示された原状回復費用の内訳について、家主側に十分な説明を求めるようにすることが大切です。家主側との話し合いによる解決が困難である場合には、民事調停や少額訴訟などの手続きもあります。

【原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（国土交通省）】

原状回復とは、借借人の居住、使用により発生した建物価値の減少のうち、借借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損を復旧すること。

（借借人負担とされる事例）

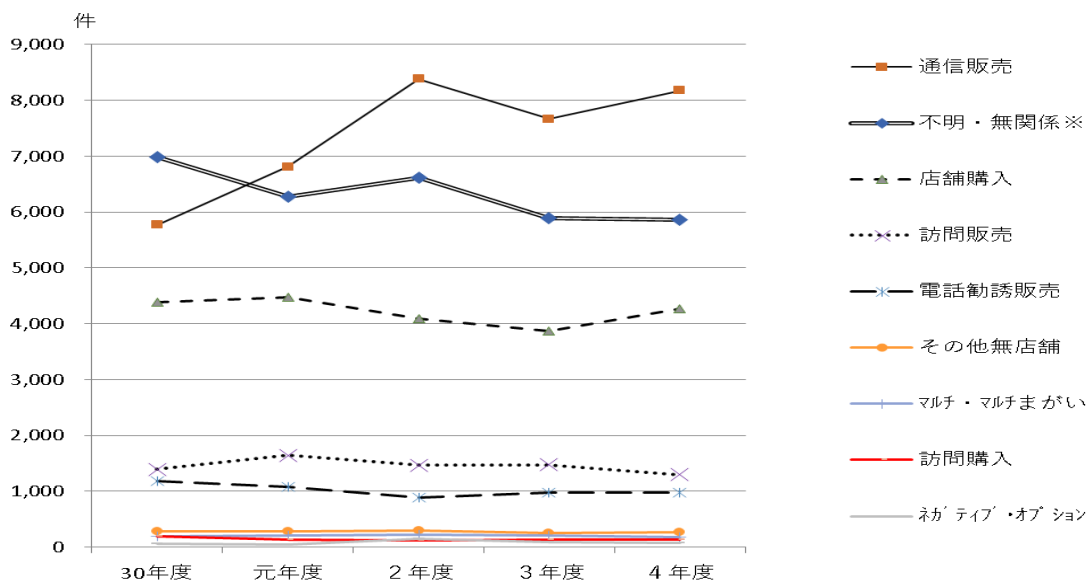
次のような事例は、争訟において通常の使用による汚損を超えるものと判断され借借人負担とされる場合が多い。

- ① タバコのヤニや臭い
- ② ペットによる柱等の傷や臭い
- ③ 重量物を掛けるために開けた釘穴・ねじ穴
- ④ 予め設置された照明器具用コンセントを使用せずに天井に直接設置した照明

(3) 販売購入形態別相談件数

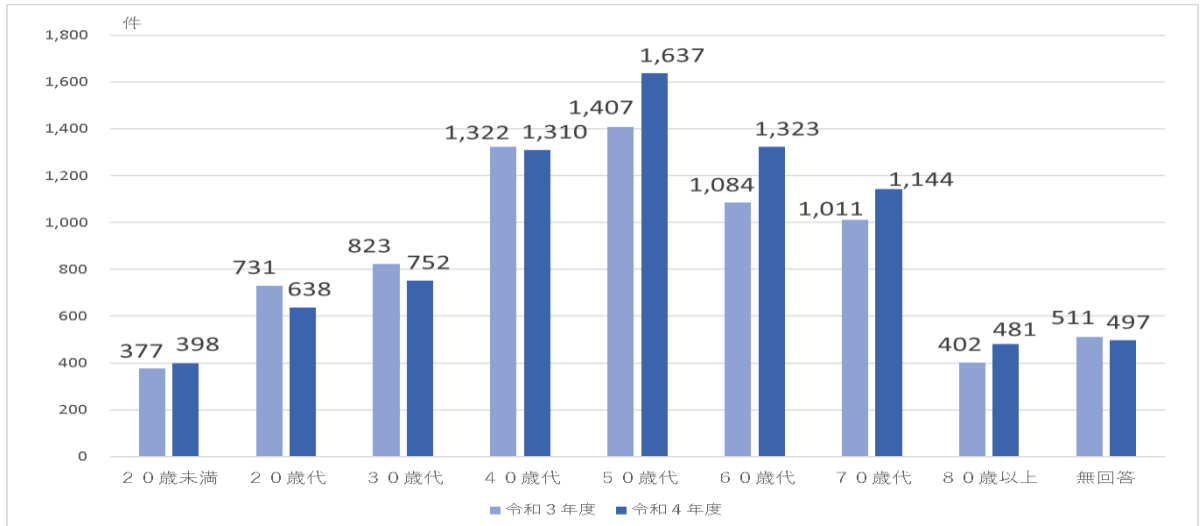
- 販売購入形態別では「通信販売」が最も多く、8,180件（38.5%）となっています（前年度比106.7%、③7,668件）。年代別では50歳代、40歳代が多くなっています。コロナ禍以降の「巣ごもり消費」が一段落したことにより、3年度は幾分減少したものの、4年度は増加に転じています。
- また、コロナ禍による行動制限が緩和されつつあった影響からか、減少傾向であった「店舗購入」が増加に転じています。
- 「マルチ・マルチまがい」の件数は20歳代が多く、「訪問販売」の件数は70歳代、80歳以上で多くなっています。

【図表6】販売購入形態別相談件数



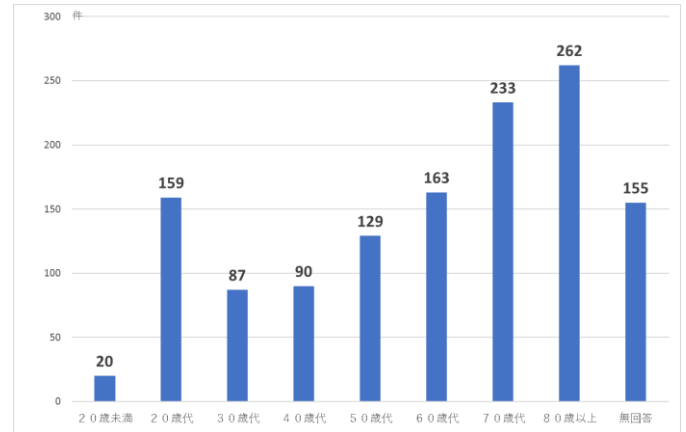
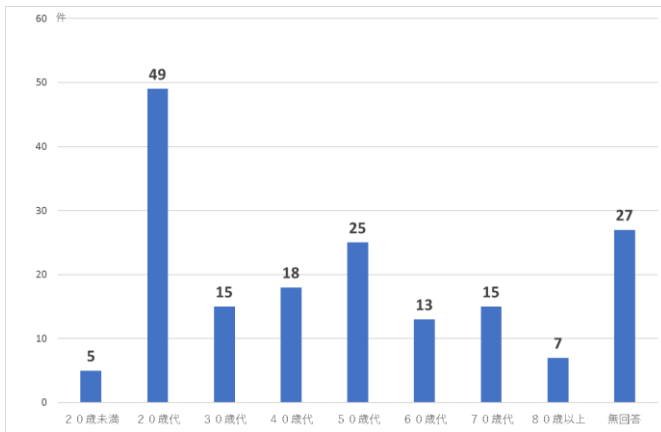
※ 不明・無関係：他のいずれの販売形態に当たるか不明なもの、そもそも販売や購入という概念とは無関係なものなど（贈答品、法制度等の照会、税金関係、労務関係など）

【図表7】「通信販売」契約当事者年代別相談件数



【図表8】「マルチ・マルチまがい」契約当事者年代別相談件数

【図表9】「訪問販売」契約当事者年代別相談件数

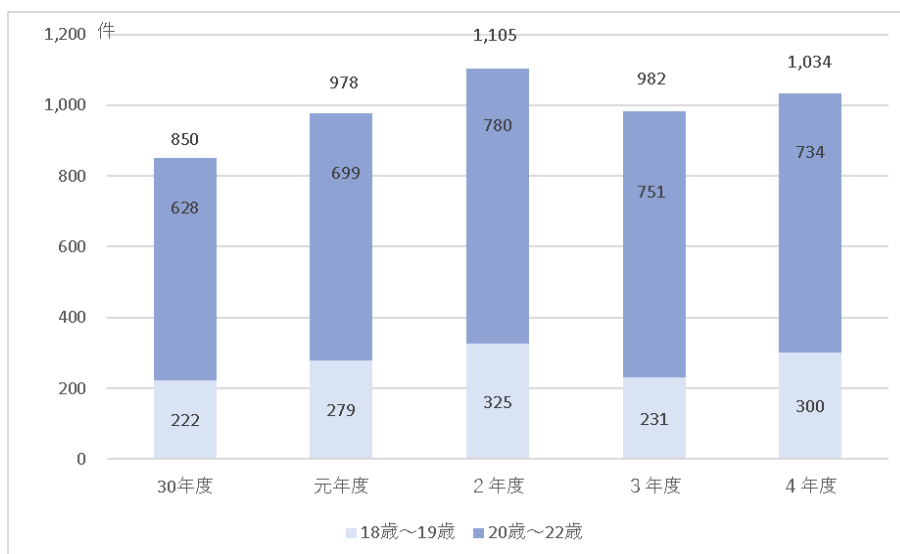


(4) 若年者に関する相談

ア 若年者の相談件数

- 令和4年4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられたことを踏まえ、若年者（ここでは対象を契約当事者年齢が18歳～22歳とします。）の相談状況に注目したところ、若年者の年度別の相談件数は、全体の相談件数と同様の増減傾向を見せており、その占める割合は4%～5%程度で推移しており、特に大きな変化は見られません。18歳・19歳からの相談も同様です。

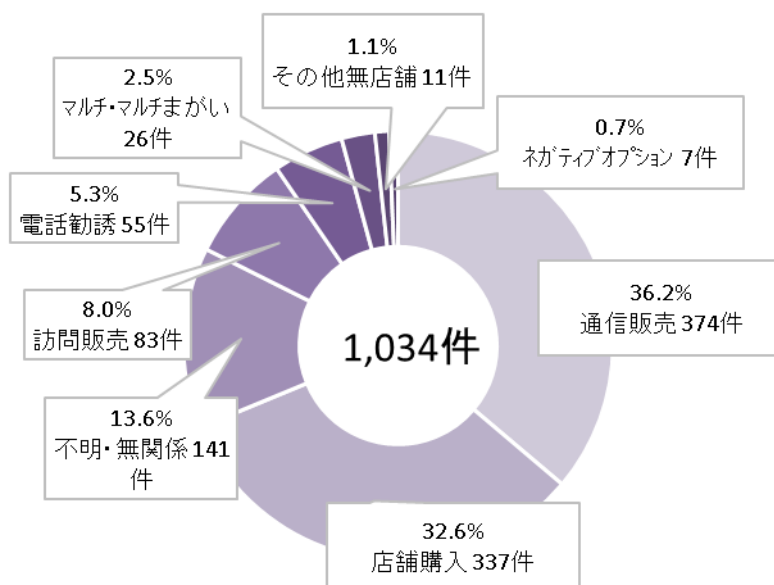
【図表 10】18 歳～22 歳の消費生活相談件数の推移



イ 若年者相談の販売購入形態

- 令和4年度の若年者の相談のうち、最も多い販売購入形態は通信販売（36.2%）であり、次いで店舗購入（32.6%）となっています。
- マルチ・マルチまがいの割合は、2.5%に過ぎませんが、それでも他の世代に比べると突出して高い比率です（全体での割合は1.0%）。

【図表 11】若年者に関する相談（1,034 件）の販売購入形態別割合



《相談事例》

暗号資産の投資話（「マルチ・マルチまがい」の例）

高校時代の友達に勧誘された。上位者は日本人で、暗号資産の海外マルチで毎月8%の利益があるという。まずは個人口座に10万円を振り込んだ。後になって解約したいと伝えたが、「今がチャンスなので、消費者金融から借金してできるだけ多く投資すべきだ。解約はできない。」と言われた。返金は求めないが解約を確実にしたい。どうすればよいか。（20歳代男性）

ワンポイントアドバイス

- ・ 借金をしてまで契約すべきものかよく考えましょう。
- ・ 断る際は、「お金がない」ではなく、「いりません」ときっぱり断りましょう。
- ・ 使用目的や職業、年収等についてウソをついて借金することは絶対にやめましょう。そのように指示されても、絶対に耳を貸さないでください。
- ・ 友人や知り合いから勧誘されても、きっぱりと断りましょう

ウ 若年者からの相談の上位を占める商品・役務

- 若年者の相談のうち、最も多い商品・役務は「理美容」となっています。これは、複数の脱毛エステ事業者の倒産や経営不振によるサービス提供の停止等に伴い、解約、返金、連絡不能等に係る相談が急増したことも一因と思われます。
- 「内職・副業」が上位に来ていることが、他の年代には見られない特徴です。

【図表 12】若年者相談の商品・役務別（小分類 上位10位）

順位	商品・役務名	
1位	理美容	183
2位	不動産貸借等	63
3位	内職・副業	58
4位	役務その他	53
5位	商品一般	51
6位	娯楽等情報配信サービス	49
7位	他の教養・娯楽	45
8位	教室・講座	41
9位	電気	29
10位	紳士・婦人洋服	27

《相談事例》

ネットで見つけた副業（「内職・副業」の例）

スマホで副業を探していたら、見るだけで収入になるというサイトを見つけ登録した。費用100万円がないと言うと「サラ金2社で借金すればいい。すぐに元は取れる。」と言われ、借金して支払った。借金してまで内職するのはおかしいとの友達の指摘を受けて不安になった。できれば解約して返金してほしい。

(20歳代女性)

脱毛エステ（「理美容」の例）

36回払い30万円のローンを組んで脱毛エステを契約した。最近は予約が取れなくなり、施術も受けられないのに引落としが続いている。クレジット会社に相談したが、引落としは止められないとのこと。解約したいが事業者とは連絡がつかない。(20歳代女性)

アダルトサイト（「娯楽等情報配信サービス」の例）

アダルトサイトを開こうとして「18歳以下」をタップしたにもかかわらず、登録となってしまう、45万円の請求画面になった。サイトに電話して状況を伝えたが登録になっているので代金を支払うように言われ、更に請求書を送ると言われた。

(20歳代男性)

ワンポイントアドバイス

【内職・副業】

- ・ 「簡単に稼げる」「気軽に始められる」と強調するインターネット広告やSNSの情報を安易に信じないようにしましょう。

【理美容】

- ・ 長期間にわたる契約は「解約しなければならないとき」のことも考え慎重にしましょう。長期間の契約が心配なときは、都度払いができるコースや事業者を選択しましょう。

【娯楽等情報配信サービス】

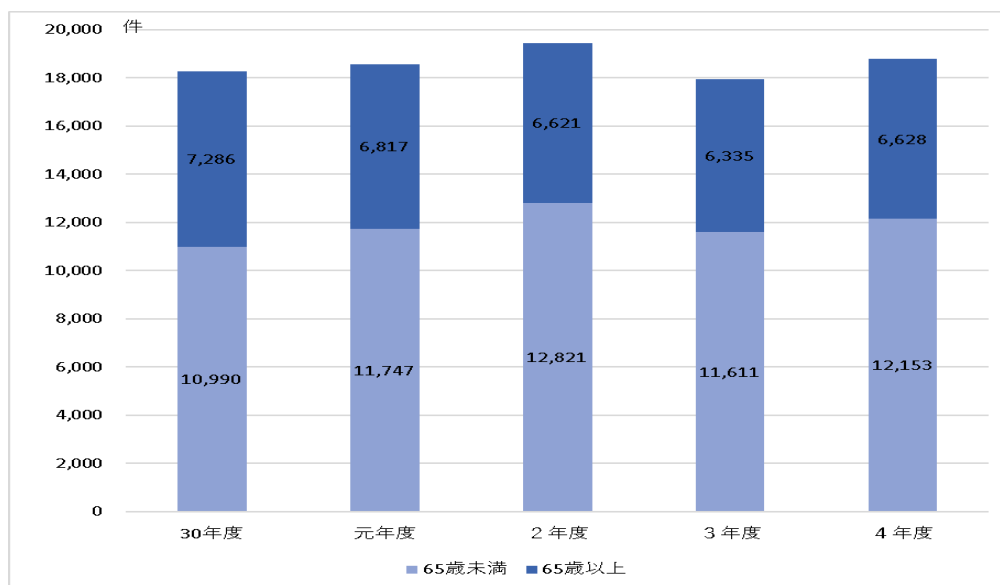
- ・ サイト内のボタンを安易にクリック・タップしないようにしましょう
- ・ 安易に業者へ連絡しないようにしましょう
- ・ 慌ててお金を支払わないようにしましょう

(5) 高齢者に関する相談

ア 高齢者の相談

- 架空請求を含む詐欺的手口に係る相談が減少したことなどにより、高齢者（65歳以上）からの相談は減少傾向でしたが、令和4年度は6,628件と増加（前年度比104.6%、③6,335件）しました。また、全体に占める相談割合は31.2%となっており、依然、高い水準となっています。

【図表 13】 65 歳以上、65 歳未満別 消費生活相談件数の推移

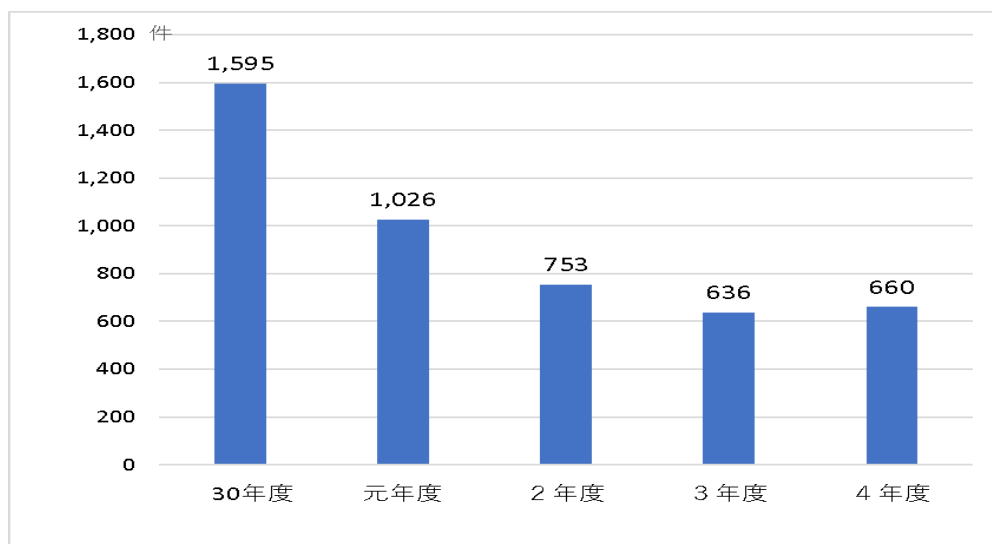


※ 年齢不明、企業・団体等の件数を除く。

イ 詐欺的な手口に関する相談

- 高齢者の相談件数のうち「詐欺」「架空請求」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」などの詐欺的な手口に関する相談件数はここ数年減少していましたが、4年度は微増となり、下げ止まった感があります。

【図表 14】 高齢者の相談のうち詐欺的な手口に関する相談件数

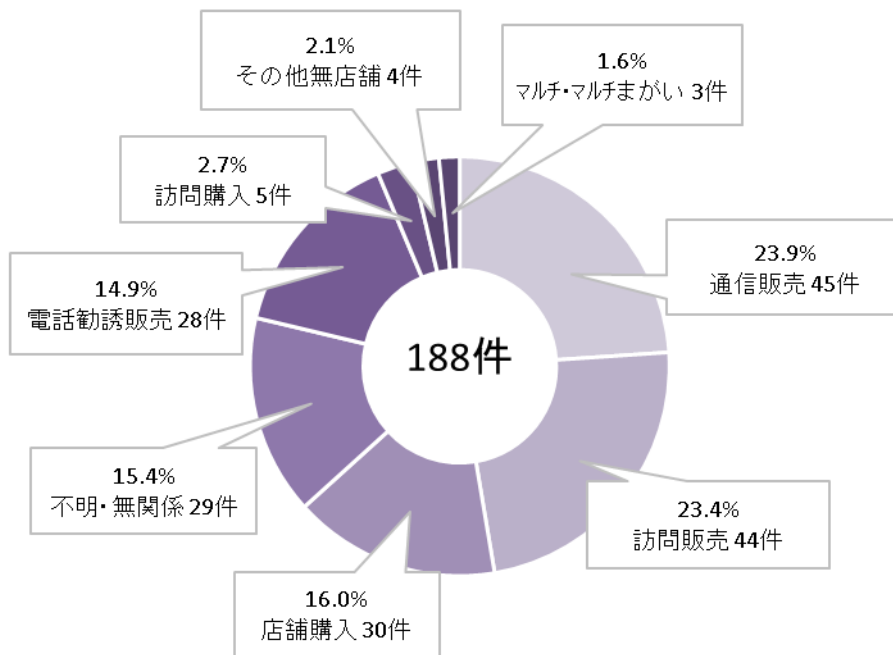


ウ 判断不十分者（契約当事者）に関する相談件数

- 高齢者の相談のうち、判断不十分者^(※)に係る相談（家族や施設職員等からの相談を含む）は、188件（高齢者に占める割合2.8%）でした。（③161件）
- 販売購入形態別では、「通信販売」が23.9%と最も多く、家族から、新聞の定期購読や住宅等の修理の契約書を発見したといった内容の相談がありました。

※ 判断不十分者：精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等で十分な判断ができない状態にある者（定義は、PIO-NET分類による。）

【図表 15】判断不十分(契約当事者)に関する相談(188件)の販売購入形態別割合



《相談事例》

浄水器の訪問勧誘

認知能力の低下がみられる高齢の母親が一人で在宅中に業者が来訪したようで、高額な浄水器を購入し設置されていた。これまで何度も高額な浄水器を購入しており、狙われているようだ。クーリング・オフできるか。

(契約者：70歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 日頃から高齢者本人の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう。
- ・ 少しでも変化に気づいたら、高齢者本人に声をかけ、経緯などを確認しましょう。
- ・ 地域の見守り活動や、成年後見制度の利用も検討しましょう。
- ・ 通話録音装置などの新しい「防犯アイテム」を利用する方法もあります。
- ・ 勧誘を受けたり契約をした時点で本人の判断能力が不十分な状態にあったことを証明するため、認知症等の症状がみられる場合は、医師の診断書を入手しておきましょう。

2 令和4年度の特徴的な消費生活相談

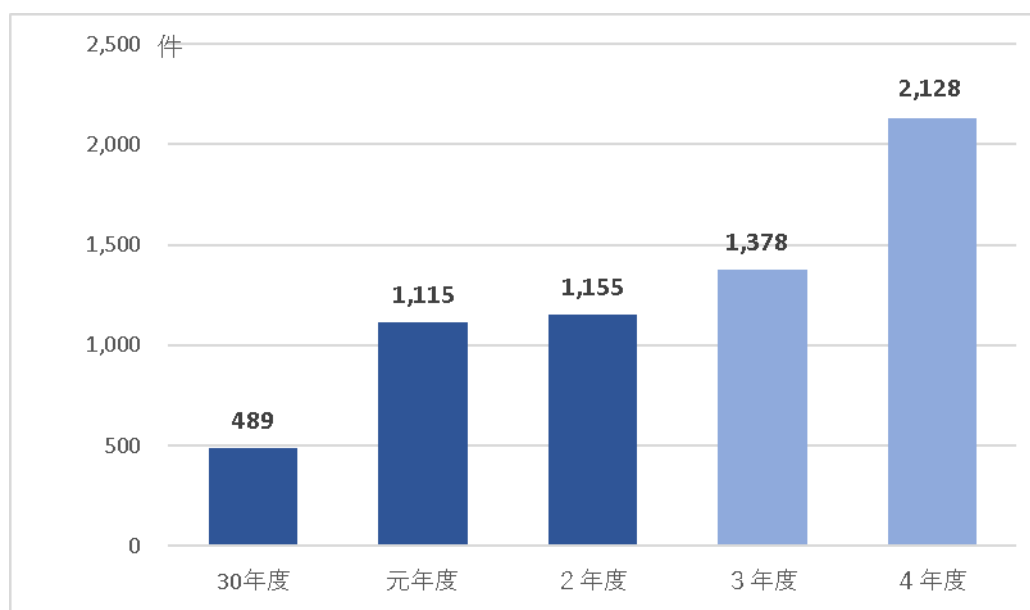
(1) お試しの定期購入に関する相談

- 健康食品、サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は2,128件あり、前年度比で154.4%（③1,378件）と増加に拍車がかかっています。
- 令和4年6月に特定商取引法による詐欺的な定期購入商法の規制が強化され、申込時の最終確認画面等で定期購入であることを明確に表示することが義務付けられましたが、相談内容から、消費者が確認していないことや、事業者が規制を巧妙に逸脱して消費者が認識しづらい表示をしていること（※）なども窺われ、相談件数の減少には至っていません。

（※）参考：【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.2）】注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、いつの間にかコース内容が変わっていた！？【国民生活センター2022年9月7日付公表資料】

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220907_2.html

【図表 16】 お試しの定期購入に関する相談件数



- ※ ■ PIO-NET 検索条件：従前の独立行政法人国民生活センター公表分に基づく件数（左側）
- ※ ■ PIO-NET 検索条件：令和3年度に新設された内容等キーワード「定期購入」に基づく件数（右側）
（新キーワード設定で、より直接的な抽出・分析が可能となったが、令和2年度以前は算出できないため、単純な比較はできない）

◀相談事例▶

お試しの定期購入

ネット通販で定期購入の条件（縛り）がないことの記載を確認して口臭予防歯磨き粉を注文した。効果がないので解約しようとしたところ、4回の定期縛りとなっていた。解約のためには2回目からは発送の10日前の電話が必要となっていた。お試し価格は500円、2回目から2個6,000円で届くようだ。（50歳代女性）

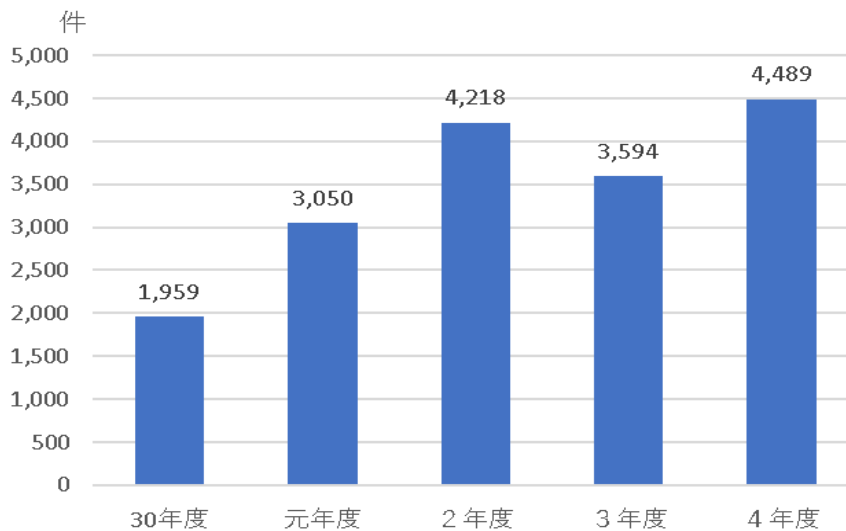
ワンポイントアドバイス

- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しておきましょう。
- ・ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。
- ・ 注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう。
- ・ 未成年者は特に気をつけましょう。親などの親権者の同意を得て申し込みましょう。
- ・ トラブルにあったら電話やメール等の記録を残しましょう。
- ・ 令和4年6月から改正特商法が施行され、詐欺的な定期購入に対する規制は強化されましたが、被害に遭わないよう、意図しない定期購入になっていないか注意しましょう。

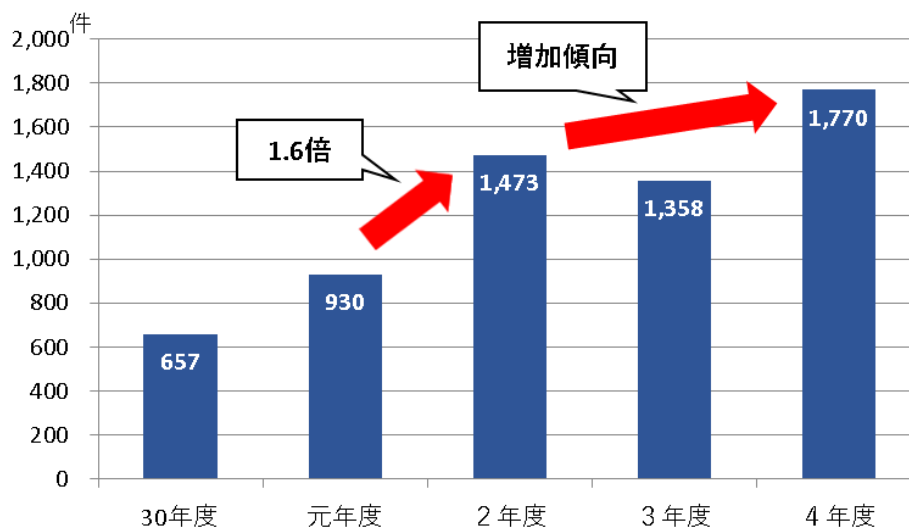
(2) インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談

- インターネット通販の商品に関する消費生活相談は、近年増加傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談も増加しており、1,770件（前年度比130.3% ③1,358件）でした。

【図表 17】 インターネット通販の商品に関する消費生活相談件数



【図表 18】 商品未着・連絡不能等の相談件数



※ 商品未着：配送ミスに限らず商品が届かない場合に付与される内容等キーワード。
連絡不能：売り手の所在不明ではないが、何らかの理由で連絡が取れない状態。
なお、それぞれ独立したキーワードのため「インターネット通販」の内数とは限らない。

《相談事例》

偽通販サイトに関するトラブル

スマホで会員制 SNS の広告を見ていたところ、有名海外メーカーの掃除機が安価で販売されているサイトがあった。公式販売サイトと思い込みクレジットカード払いで注文したが、家族からは偽サイトではないかと言われて困惑。（70 歳代男性）

ワンポイントアドバイス

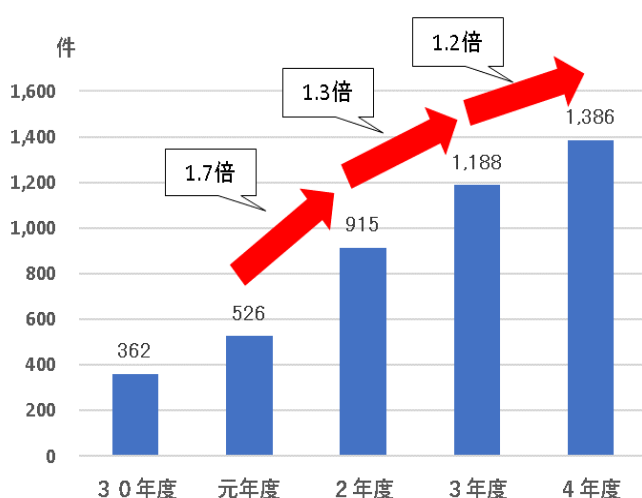
- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。
- ・ お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。
- ・ 先に代金を支払うと、回収に困難が予想されるため、そのリスクはすべて消費者が負うということを認識しましょう。
- ・ 個人名義の銀行口座に代金の振込みはしないようにしましょう。

(3) SNS に関する相談

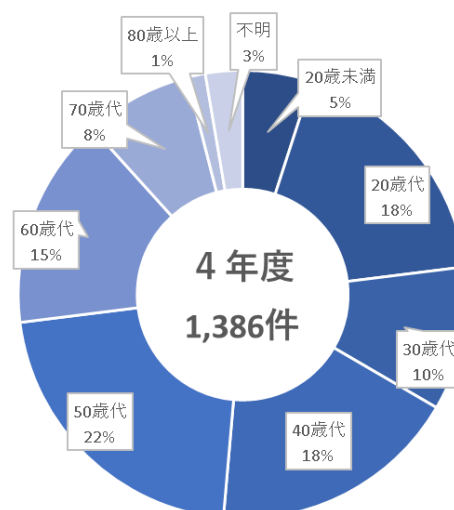
- SNS^(※)に表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNS で知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNS に関する相談件数は 1,386 件（前年度比 116.6% ③1,188 件）と、継続して増加。
- 契約当事者の年齢別相談件数の割合は 50 歳代が 22%、20 歳代、40 歳代がそれぞれ 18% を占め、次いで 60 歳代 (15%) となっており、若い世代に限らず幅広い年代でトラブルが発生している。

※ SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス（Social Networking Service））
：ネット上で主に情報交換をすることを目的に、人と人がつながるための機能に特化したサービスを総合的に提供しているもの

【図表 19】 SNS に関する相談件数



【図表 20】 契約当事者の年齢別相談割合



《相談事例》

マッチングアプリ等をきっかけとした投資詐欺

マッチングアプリでカップルになった相手とのやり取りがSNSに移行した後、暗号資産での投資を勧められ、指定されたアプリに各種個人情報を登録した。当初は6万円程の利益があって入金されていた。その後「400万円を受け取るには61万円が必要と言われ、同額を支払った。契約書等は一切交付されておらず、相手方の連絡先等も不明。返金希望。(50歳代女性)

ワンポイントアドバイス

- ・ 高額な契約を勧誘されたり、話が違うと思ったら、きっぱりと契約を断りましょう。
- ・ クレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約しないようにしましょう。
- ・ 出会い系サイトやマッチングアプリ等の規約をよく読んでから利用しましょう。
- ・ 簡単に儲かることはありません。うまいもうけ話には安易に応じないようにしましょう。
- ・ 投資は慎重に行いましょう。
- ・ 個人情報を安易に提供しないようにしましょう。
- ・ 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。

(4) 理美容に係る相談が急増

- 「理美容」に係る相談件数は600件で、前年度同時期比264% (③227件)の急増となりました。このうち20代の契約者が363件と過半数を占めています。複数の脱毛エステ事業者が倒産・経営不振等となったことにより、解約・返金等の相談が急増しました。

《相談事例》

脱毛エステ等に係る解約等トラブル

1年前に28万円で契約し、15回中5回施術を受け、契約残期間は5箇月。4箇月前に契約のメールを送るが返信なく電話も通じない。当該事業者のHPも開かない。同事業者は経営が悪化しているとのことであるが、解約を認め、返金してほしい。(20歳代女性)

(参考資料)

令和4年度京都府センター及び各広域振興局の消費生活相談窓口で受けた相談

■概要

項目		件数
相談件数		4,792
性別	男性	2,030
	女性	2,472
	不明・その他	290
年齢別	20歳未満	128
	20歳代	414
	30歳代	353
	40歳代	550
	50歳代	788
	60歳代	696
	70歳以上	1,233
	その他・不明	630
	平均年齢	56
職業別	給与生活者	1,754
	自営・自由	296
	家事従事者	415
	学生	210
	無職	1,483
	団体	135
	その他・不明	499

項目		件数
販売購入形態	店舗購入	969
	訪問販売	300
	通信販売	1,824
	マルチ・マルチまがい取引	63
	電話勧誘販売	235
	ネガティブ・オプション	7
	訪問購入	28
	その他無店舗販売	78
	不明・無関係	1,288

項目		件数
商品大分類	商品一般	377
	食料品	341
	住居品	203
	光熱水品	94
	被服品	294
	保健衛生品	497
	教養娯楽品	362
	車両・乗り物	112
	土地・建物・設備	106
	他の商品	10
	商品計	2,396
	クリーニング	14
	レンタル・リース・貸借	227
	工事・建築・加工	84
	修理・補修	76
	管理・保管	17
	役務一般	23
	金融・保険サービス	316
	運輸・通信サービス	318
	教育サービス	16
	教養・娯楽サービス	430
	保健・福祉サービス	245
	他の役務	316
	内職・副業・ねずみ講	57
	他の行政サービス	55
	役務計	2,194
	他の相談	202
	総計	4,792

■年代別、商品・役務別相談件数（小分類）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	他の教養・娯楽	30	理美容	68	不動産賃借等	31	化粧品	55	化粧品	110	化粧品	96	商品一般	104
2	化粧品	12	不動産賃借等	37	商品一般	22	商品一般	34	商品一般	69	商品一般	56	化粧品	90
3	理美容	10	役務その他	24	化粧品	20	不動産賃借等	31	役務その他	42	健康食品	35	役務その他	69