

Ⅳ 令和4年度 県消費生活相談の概要

1. 相談の概要

令和4年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,650件(奈良県消費生活センター3,333件、同中南和相談所1,317件)で、前年度よりも491件(11.8%)の増加となりました。〈表1〉

相談種別の内訳としては、4,650件の全相談のうち、苦情の件数が4,216件で、問合せ・要望件数が434件となっています。〈図1〉

契約者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,681件で、前年度(1,512件)よりも169件(11.2%)増加し、全体の36.2%を占め依然として高い水準にあります。〈図2〉

販売形態別では、特定商取引法の対象となる特殊販売(通信販売や訪問販売等)に関する相談が2,495件(53.7%)で、前年度(2,265件)より230件(10.2%)の増加となっています。〈図3〉

特殊販売の詳細については次頁に示します。

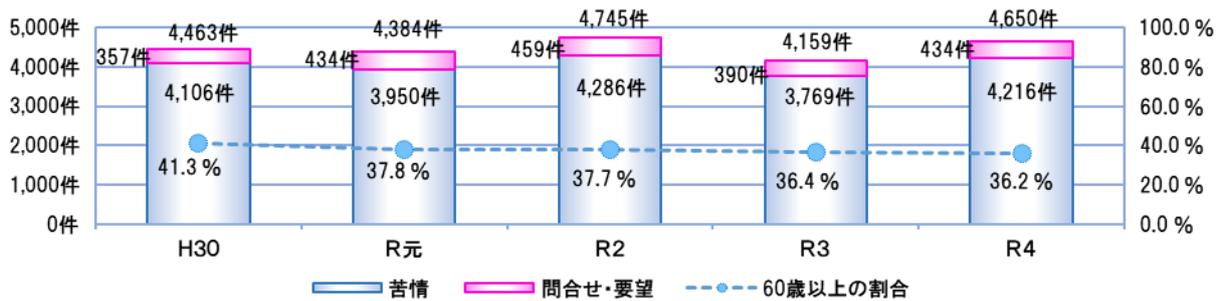
※ 構成比(%)については、単位の繰り上げ(四捨五入)のため合計が100とならない場合があります。

〈表1：相談件数の推移〉

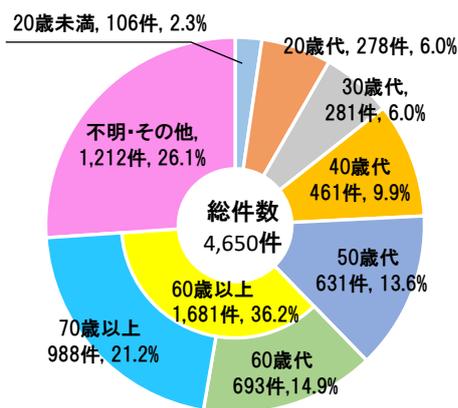
(件)

年度	H30	R元	R2	R3	R4
件数	4,463	4,384	4,745	4,159	4,650
対前年度比(%)	—	98.2	108.2	87.7	111.8

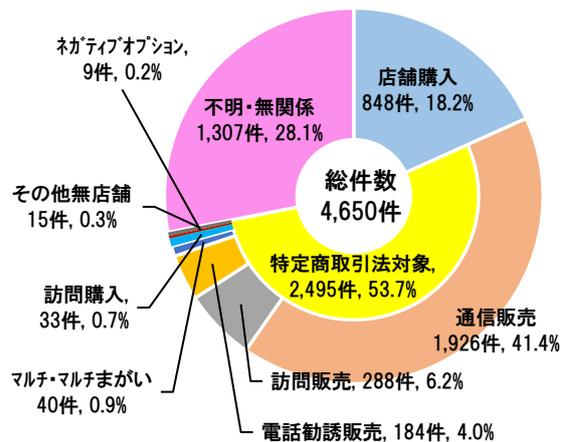
〈図1：相談種別の内訳〉



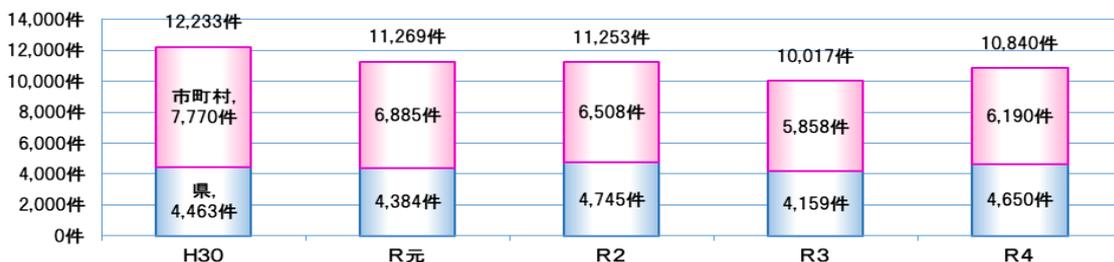
〈図2：契約者の年代別割合〉



〈図3：販売形態別割合〉



〈参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数〉



2. 特殊販売（特定商取引法の対象となる取引）に関する相談概要

令和4年度の特特殊販売に係る販売購入形態別件数は、「通信販売」が1,926件と最も多く、前年度（1,615件）より311件増加しています。

次いで「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順に多く、総数では2,495件で前年度（2,265件）より230件の増加となっています。〈表2〉

契約当事者の年齢別件数では、前年度に比べ、40歳代以上からの相談が増加しており、特に「訪問販売」では、在宅率の高い70歳以上の高齢者からの相談が多くなっています。

また、30歳代以下からの相談は減少していますが、副業に関連する「マルチ・マルチまがい」の相談についてはその占める割合が高くなっています。〈表3〉

相談件数の多い「通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の詳細については次頁以降に示します。

〈表2：特殊販売に係る販売購入形態別件数〉

販売購入形態	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
訪問販売	299	312	287	344	288
通信販売	1,253	1,428	1,983	1,615	1,926
マルチ・マルチまがい取引	39	54	38	39	40
電話勧誘販売	220	195	191	200	184
ネガティブ・オプション	7	7	25	20	9
訪問購入	34	20	27	30	33
その他無店舗販売	22	29	12	17	15
特殊販売全体	1,874	2,045	2,563	2,265	2,495

〈表3：特殊販売の契約当事者の年齢別件数〉

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明
訪問販売	3	13	16	17	27	32	100	80
通信販売	81	123	127	227	345	325	350	348
マルチ・マルチまがい取引	1	10	4	0	3	4	5	13
電話勧誘販売	1	9	6	12	15	30	66	45
ネガティブ・オプション	0	1	0	3	0	1	3	1
訪問購入	0	0	0	2	5	8	13	5
その他無店舗販売	0	1	0	1	1	1	8	3
特殊販売全体	86	157	153	262	396	401	545	495
前年同期	90	164	175	245	330	341	496	424
増減率	-4%	-4%	-13%	7%	20%	18%	10%	17%

(1) 通信販売

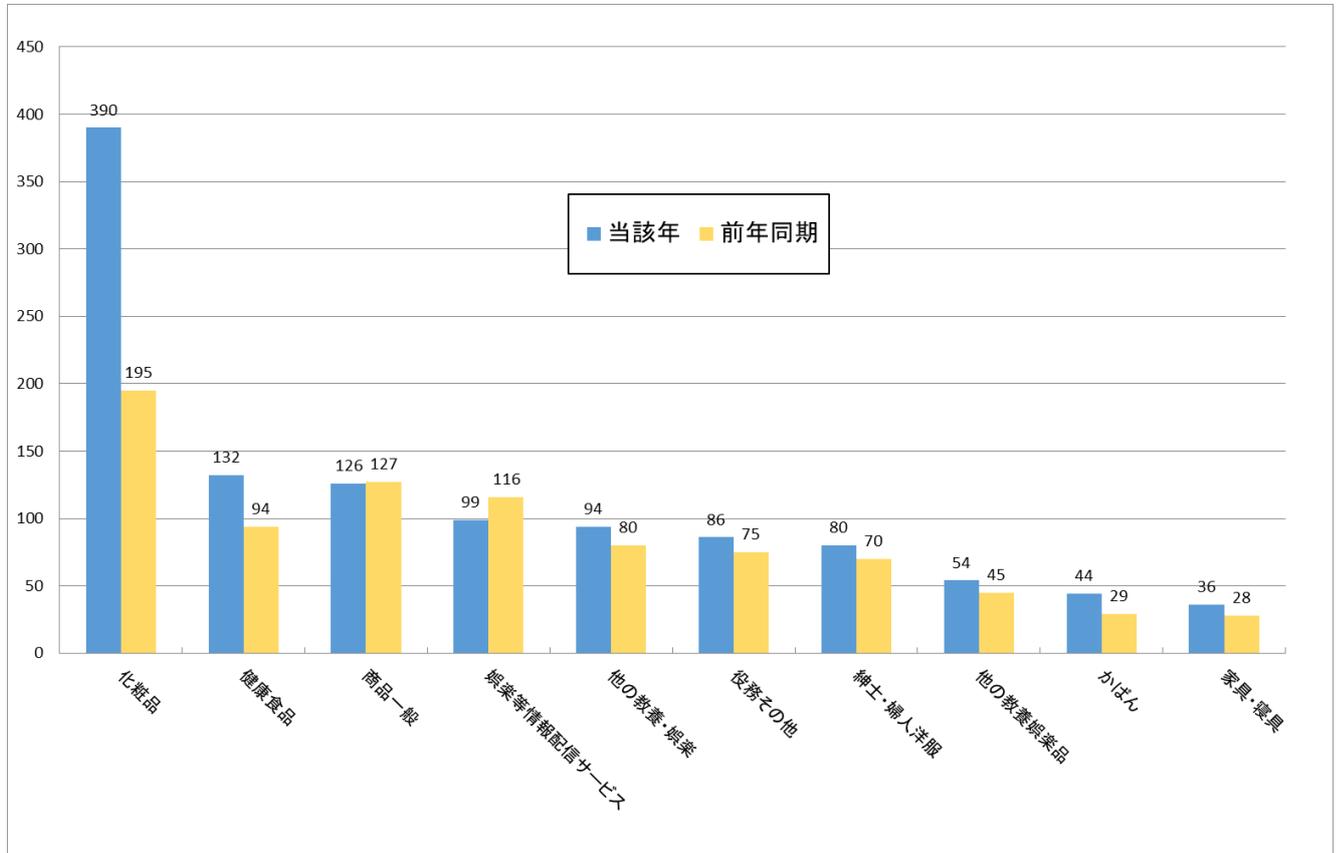
全体的には1,926件で前年度(1,615件)より311件(19.3%)の増加となっています。

商品・役務別内訳では化粧品が390件(20.2%)、健康食品が132件(6.9%)、商品一般が126件(6.5%)で、特に化粧品に関する相談が急増しており、前年度に比べ2倍の195件の増加になっています。〈図4〉

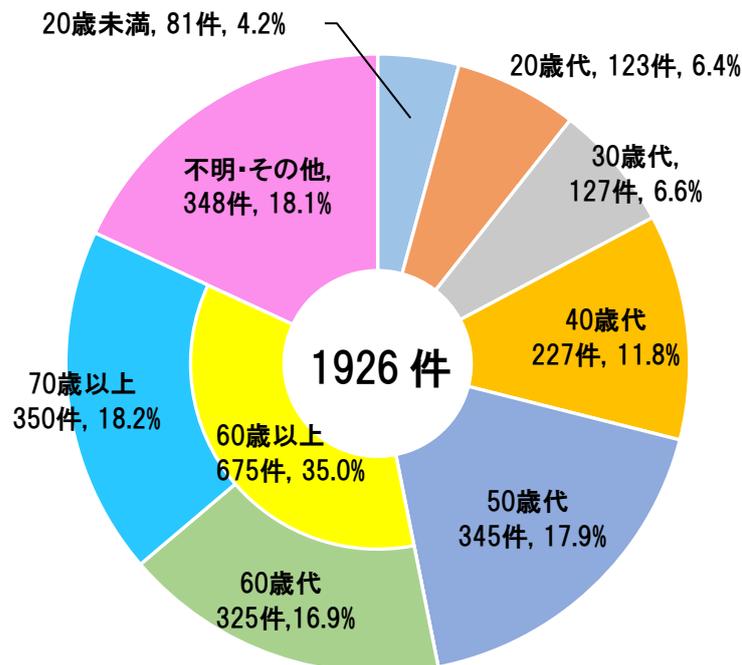
これは、化粧品の定期購入に関する相談が増加したことが主な要因です。

年代別では、60歳代以上の占める割合が多く、全体の35.0%を占めています。〈図5〉

〈図4：通信販売の商品・役務別内訳件数（上位10件）〉



〈図5：通信販売に関する契約者の年代別内訳〉



(2) 訪問販売

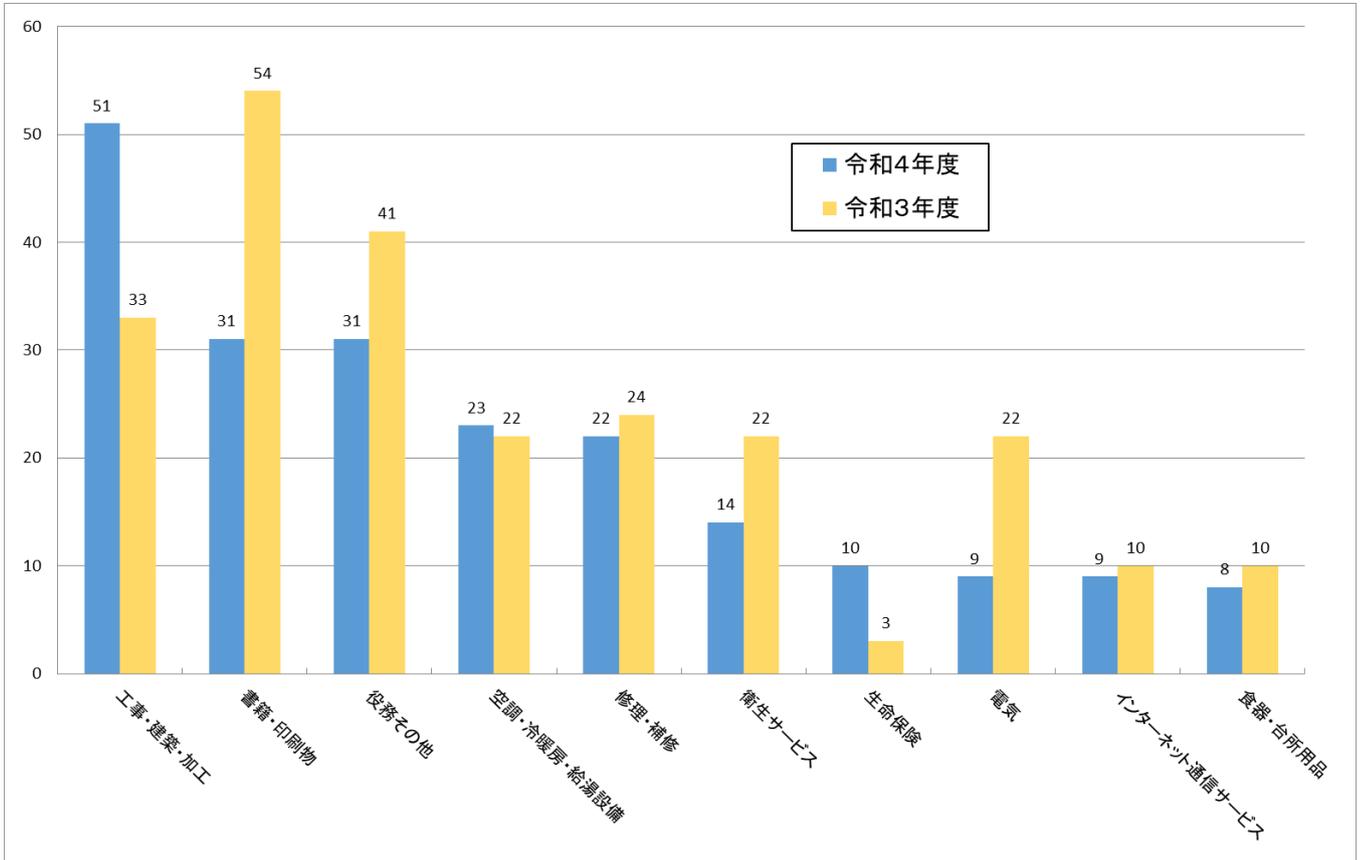
全体的には288件で前年度(344件)より56件(16.3%)の減少となっています。

商品・役務別内訳では、「工事・建築・加工」が51件(17.7%)、「書籍・印刷物」が31件(10.8%)、「役務その他」が31件(10.8%)で、特に「工事・建築・加工」が前年に比べ54.5%増加しています。〈図6〉

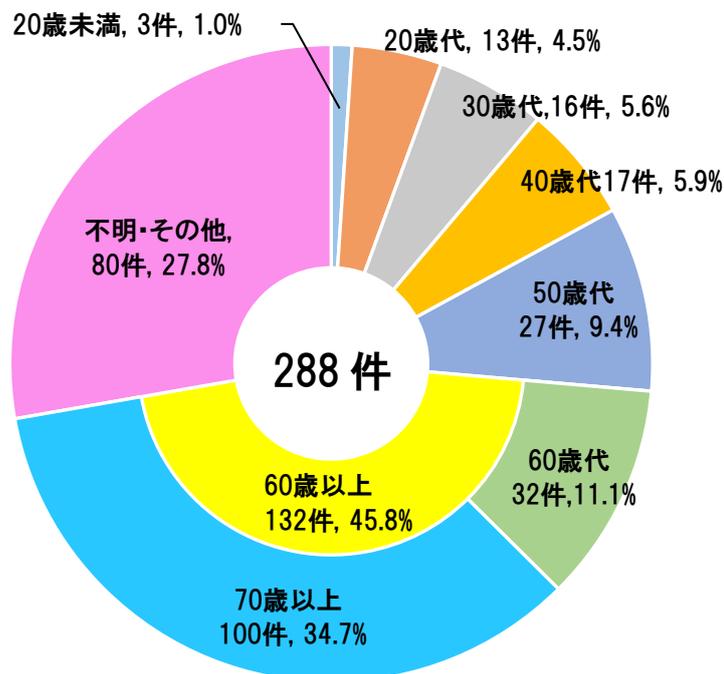
これはリフォームに関する相談が増加したことが主な要因です。

年代別では60歳以上の高齢者の占める割合が最も多く、全体の45.8%を占めています。〈図7〉

〈図6：訪問販売の商品の役務別内訳件数(上位10件)〉



〈図7：訪問販売に関する契約者の年代別内訳〉



(3) 電話勧誘販売

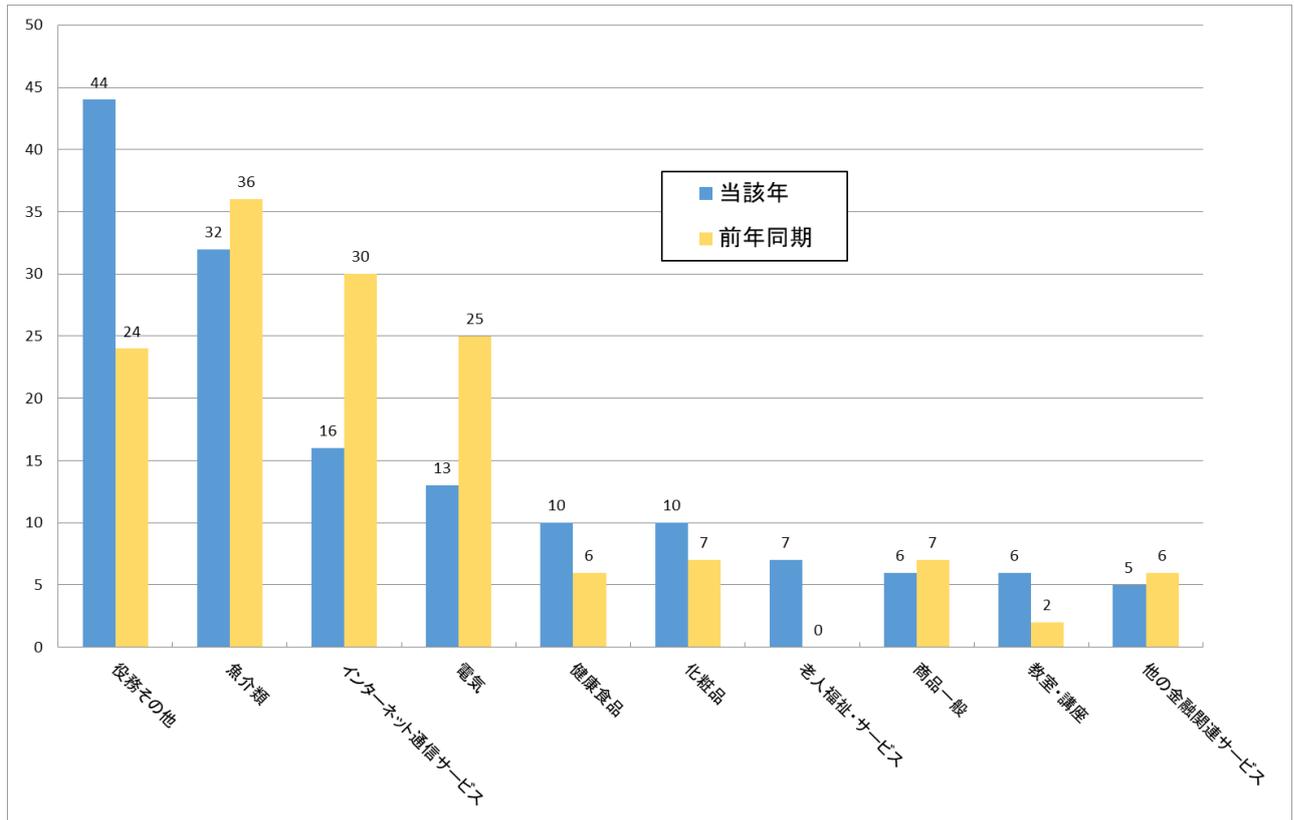
全体的には184件で前年度(200件)より16件(8.0%)の減少となっています。

商品・役務別内訳では、「役務その他」が44件(23.9%)、「魚介類」が32件(17.4%)、「インターネット通信サービス」が16件(8.9%)で、「役務その他」が前年に比べ83%増加しています。〈図8〉

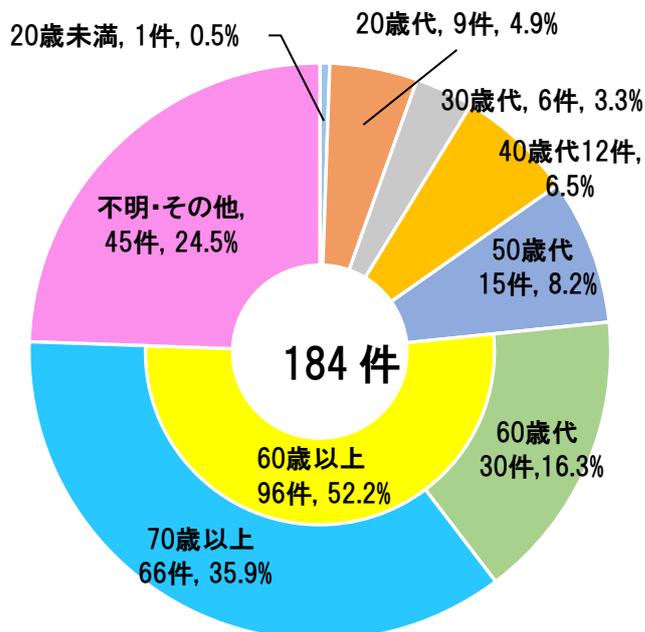
「役務その他」の内容では、「急なトラブルが発生し、あわててネットで調べて業者に依頼したところ、ネット上に表示されていた料金とはかけ離れた高額料金を請求された。」といった「鍵の解錠サービス」や「ロードサービス」等の「駆けつけサービス」に関する相談が増加しています。

年代別では、60歳代以上の高齢者の占める割合が多く、全体の52.2%を占めています。〈図9〉

〈図8：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数(上位10件)〉



〈図9：電話勧誘販売に関する契約者の年代別内訳〉



3. 商品・役務分類別件数

全相談件数における商品・役務別内訳では、第1位が「保健衛生品」で、第2位が「商品一般」、第3位が「教養・娯楽品」、続いて「食料品」、「教養・娯楽サービス」の順となっています。〈表4〉

相談件数が特に多いものについては次頁に示します。

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

〈表4：商品・役務分類別件数〉

商品・役務名	R4	R3	増減率	主な商品・役務名（上位3件）			
				1位	2位	3位	
商 品	商品一般	407	351	16%			
	食料品	352	301	17%	健康食品	魚介類	他の調理食品
	住居品	250	212	18%	ルームエアコン	電気掃除機	浄水器
	光熱水品	93	113	-18%	電気	プロパンガス	ガソリン
	被服品	299	242	24%	紳士・婦人用バッグ	紳士・婦人洋服	上着
	保健衛生品	516	339	52%	化粧品	保健衛生品その他	漢方薬
	教養娯楽品	381	400	-5%	新聞	スマートフォン	書籍
	車両・乗り物	128	112	14%	普通・小型自動車	自動車部品	オートバイ
	土地・建物・設備	118	127	-7%	電気温水器	中古住宅	ソーラーシステム
	他の商品	3	15	-80%	農機具	貴金属	
商品計	2,547	2,212	15%				
役 務	クリーニング	9	15	-40%			
	レール・リース・賃貸	166	139	19%	賃貸アパート	借家	リースサービス
	工事・建築・加工	144	118	22%	リフォーム工事	衛生設備工事	新築工事
	修理・補修	62	55	13%	修理サービス	車検サービス	
	管理・保管	5	8	-38%	パーキング	管理・保管サービス	マンション自治会管理
	商品役務計	386	335	15%			
	役務一般	30	65	-54%	複合サービス会員	役務一般	
	金融・保健サービス	291	242	20%	金融関連サービスその他	フリーローン・サラ金	普通生命保険
	運輸・通信サービス	300	337	-11%	携帯電話サービス	光ファイバー	モバイルデータ通信
	教育サービス	14	24	-42%	学習塾	予備校	大学
教養・娯楽サービス	343	334	3%	アダルト情報	インターネットゲーム	出会い系サイト・アプリ	
保健・福祉サービス	232	157	48%	医療サービス	脱毛エステ	歯科治療	
他の役務	286	255	12%	役務その他サービス	祈とうサービス	広告代理サービス	
内職・副業・ねずみ講	52	41	27%	他の内職・副業	内職・副業一般	モニター内職	
他の行政サービス	50	37	35%				
役務計	1,598	1,492	7%				
役務合計	1,984	1,827	9%				
他の相談	119	120	-1%	相談その他	相隣関係	債権回収	
合計	4,650	4,159	12%				

4. 相談件数が特に多かった商品・役務の相談概要

(1) 相談件数第1位「保健衛生品」について

第1位の「保健衛生品」に関する相談件数は516件で、前年度の339件と比較して177件(52.2%)増加しました。<図10>

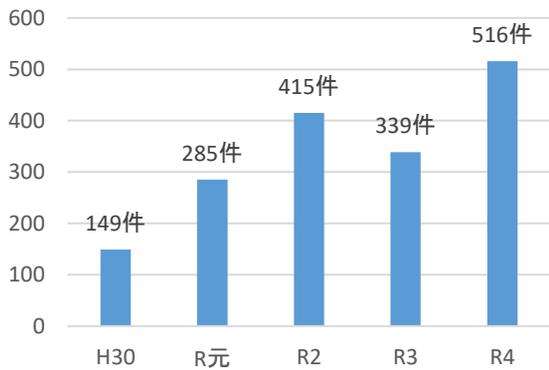
保健衛生品の内訳では「化粧品」に関する相談が一番多く420件となっており、全体の81.4%を占めています。<図11>

これは、SNS 広告をきっかけとした化粧品の定期購入に関する相談が増加したことが主な要因です。

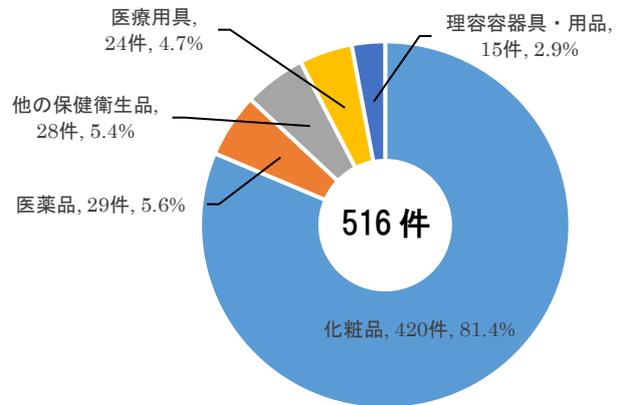
「化粧品」に関する相談の年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が最も多く「化粧品」に関する相談の45.7%を占めています。<図12>

また、「化粧品」の内訳では、「化粧クリーム」に関する相談が最も多く、次いで「乳液」、「ファンデーション」、「シャンプー」に関する相談が上位を占めています。<図13>

<図10：保健衛生品に関する相談件数の推移>

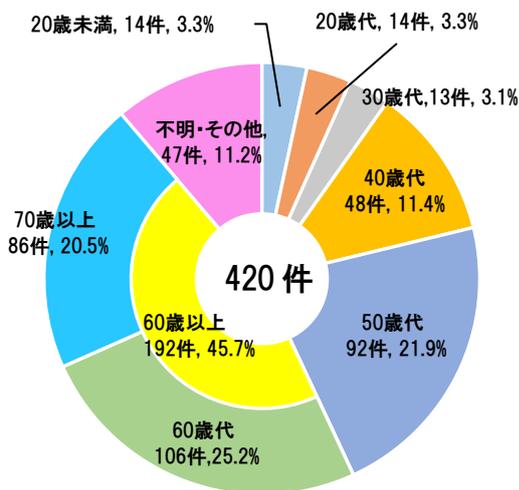


<図11：保健衛生品に関する商品・役務別内訳>

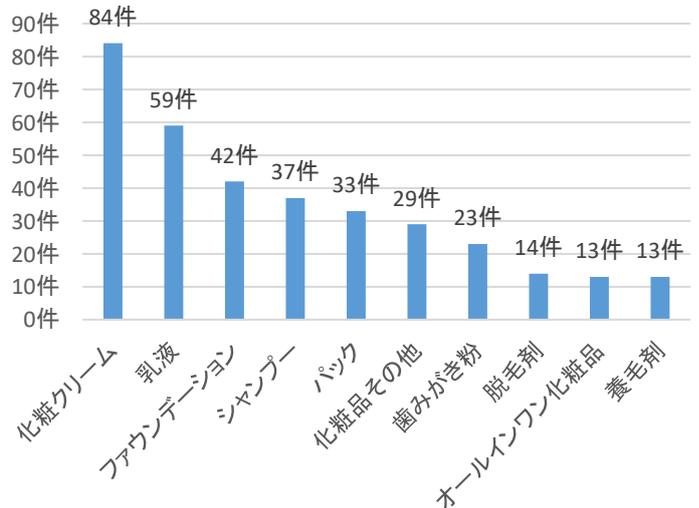


●「保健衛生品」の内訳で最も多い「化粧品」について

<図12：化粧品に関する契約者の年代別内訳>



<図13：化粧品の商品・役務別件数(上位10件)>



<主な相談事例>

- ◆ 化粧品を購入した。2回目を解約しようと電話をしたが繋がらない。2回目の商品が届いたが、受け取り拒否した。解約希望。
- ◆ SNSの広告を見て美容液のお試しを申し込んだ。定期購入で次回発送の7日前までは解約できるはずだが電話が全く通じない。
- ◆ テレビショッピングで電気治療器を購入したが使用方法が難しく使えない。使用后、使用箇所には痛みが出たので返品したい。
- ◆ カイロプラクティックのクリニックで、肌用クリームを購入。その後肌荒れし、メーカーなどに苦情を入れたが、対応してくれない。

(2) 相談件数第2位「商品一般」について

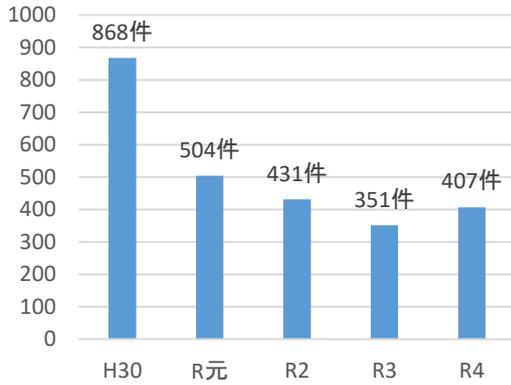
第2位の「商品一般」に関する相談件数は407件で、前年度の351件と比較して56件（16.0%）増加しました。〈図14〉

年代別では60歳以上が占める割合が最も多く、全体の42.3%を占めています。〈図15〉

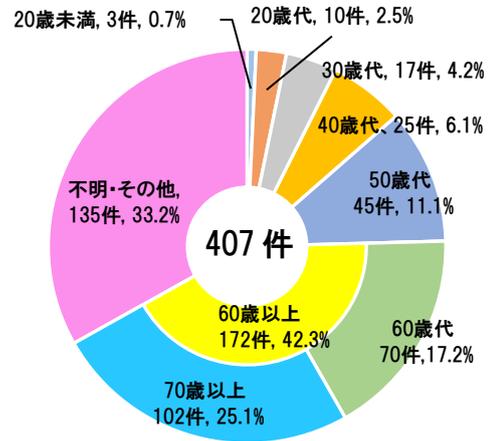
内訳では「商品一般」に関する相談が一番多く、次いで「不審なメール」、「迷惑メール」、「カード不正利用」に関する相談が上位を占めています。〈図16〉

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

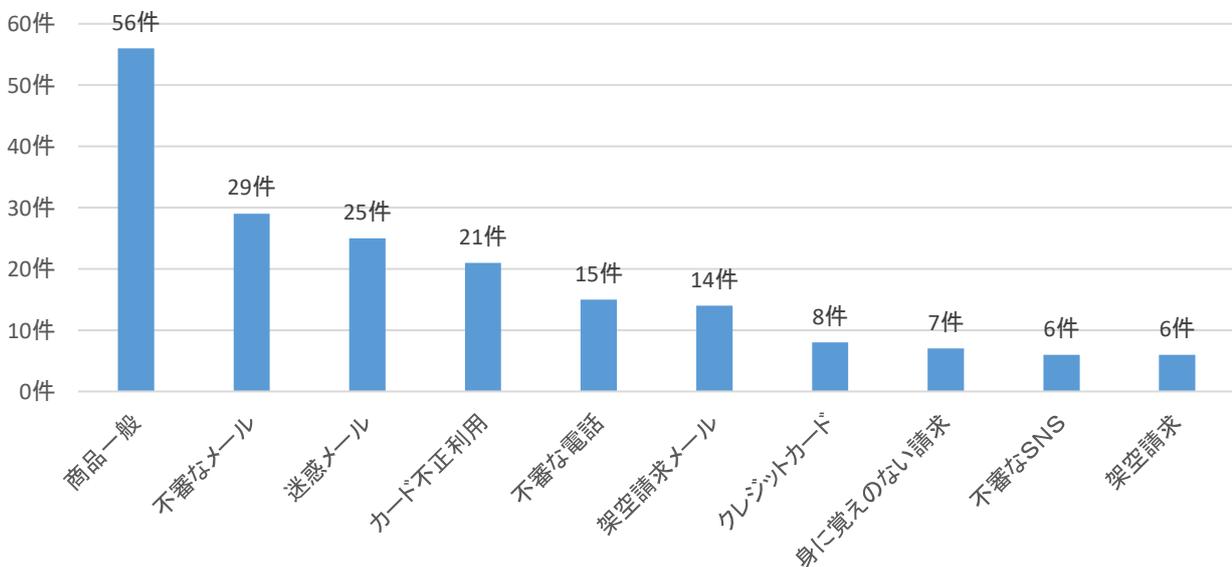
〈図14：商品一般に関する相談件数の推移〉



〈図15：商品一般に関する契約者の年代別内訳〉



〈図16：商品一般の商品・役務別件数（上位10件）〉



〈主な相談事例〉

- ◆ 大手通販会社から、私が注文しているとメールがくる。注文していない。なぜこのようなメールが来るのだろうか。
- ◆ スマホに「商品が入荷された」とのSMSが届いた。SMS内に記載されている電話番号は実在する店のようだ。どうしたらいいか。
- ◆ 亡くなった夫のカードを5か月前に解約したが、解約後も不明な引落が続いていることが判明。どうすれば引落を止められるか。
- ◆ クレジットカードの不正利用にあった。請求は一旦引き落としになると言われたが、止めることはできないか。

(3) 相談件数第3位「教養娯楽品」について

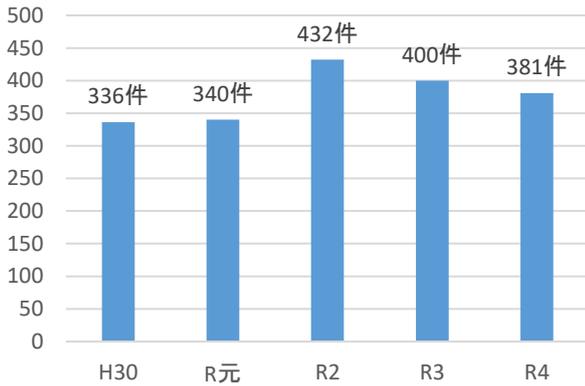
第3位の「教養娯楽品」に関する相談件数は381件で、前年度の400件と比較して19件(4.8%)減少しました。〈図17〉

内訳では、「書籍・印刷物」に関する相談が一番多く、次いで「他の教養娯楽品」「電話機(スマホ)」「音響・映像製品」に関する相談が上位を占めています。〈図18〉

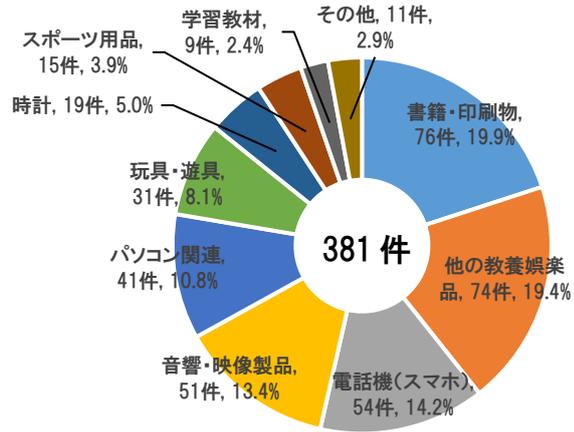
また、「書籍・印刷物」の内訳では、「新聞」に関する相談が最も多く、「書籍・印刷物」に関する相談の62%を占めています。〈図19〉

「新聞」に関する相談の年代別では60歳以上が占める割合が最も多く、「新聞」に関する相談の44.7%を占めています。〈図20〉

〈図17：教養娯楽品に関する相談件数の推移〉

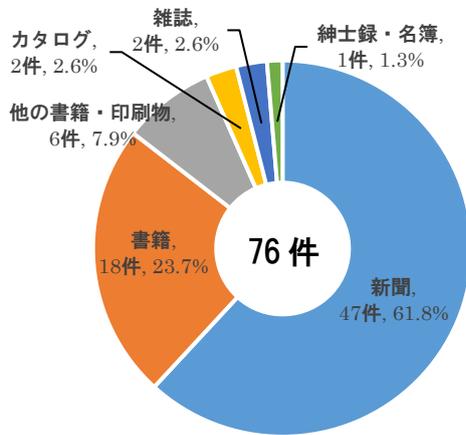


〈図18：教養娯楽品に関する商品・役務別内訳〉

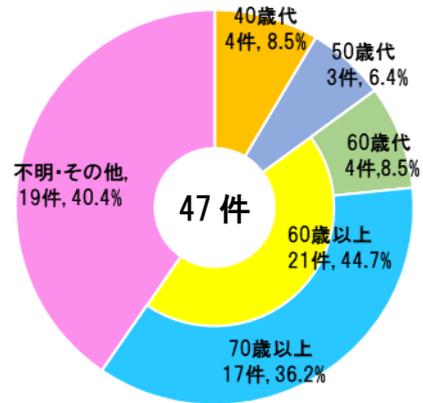


●「教養娯楽品」の内訳で最も多い「書籍・印刷物」について

〈図19：書籍・印刷物に関する商品別内訳〉



〈図20：新聞に関する契約者の年代別内訳〉



〈主な相談事例〉

- ◆ 携帯電話を分割払いで契約しようとしたら、審査が通らなかった。同姓同名の別人の未納情報が原因らしい。どうすればいいのか。
- ◆ 高齢で独り暮らしの父が、施設に入所することになり、新聞の購読契約の解約を申し出たら、解約料が必要と言われた。
- ◆ ネット通販で本を注文し、指定された口座に代金を振り込んだが商品が届かず業者とも連絡がつかない。
- ◆ 大手通販サイトで腕時計バンドを注文したが幼児用のおもちゃが届いた。偽サイトに注文したかもしれない。どうしたらいいか。

(4) 相談件数第4位「食料品」について

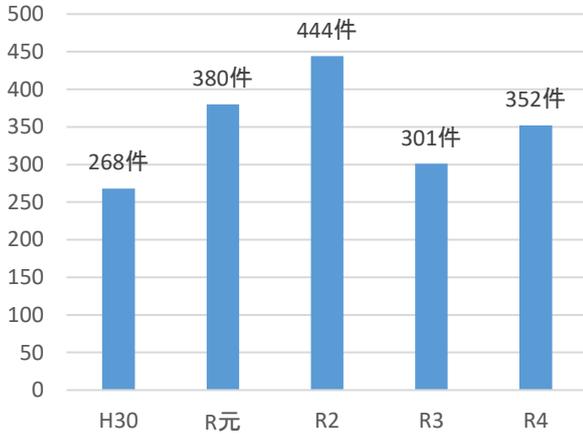
第4位の「食料品」に関する相談件数は352件で、前年度の301件と比較して51件（16.9%）増加しました。

<図21>

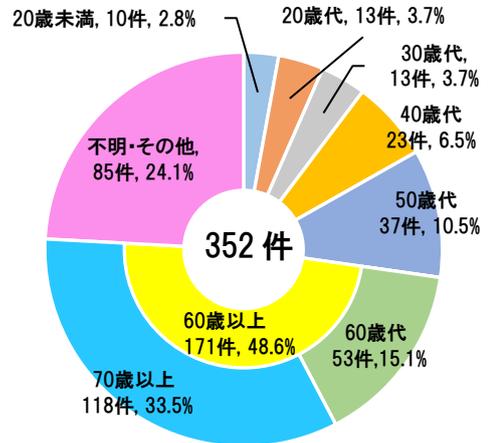
年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が多く全体の48.6%を占めています。<図22>

内訳では「健康食品」に関する相談が一番多く162件となっており、全体の46.0%を占めています。次いで「魚介類」、「飲料」、「調理食品」に関する相談が上位を占めています。<図23>

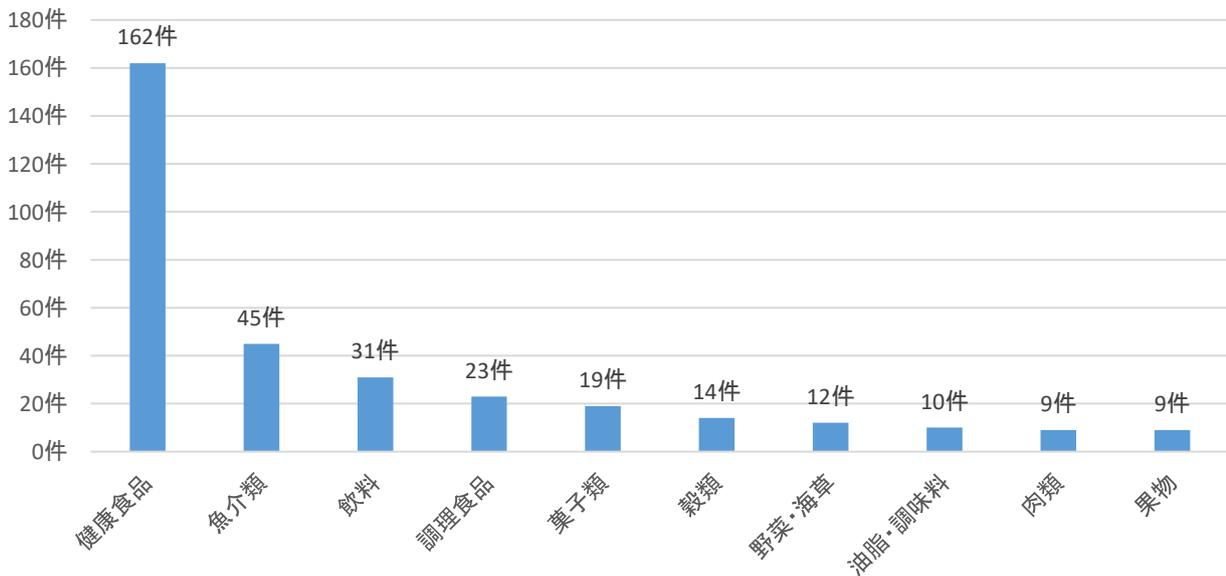
<図21：食料品に関する相談件数の推移>



<図22：食料品に関する契約者の年代別内訳>



<図23：食料品の契約者の商品役務別件数(上位10件)>



<主な相談事例>

- ◆ テレビショッピングで注文した野草サプリメントを今後は送らないでほしい。定期購入だったかは覚えていない。
- ◆ 以前購入したことがある鮮魚店に海産物を送ってもらったが、松前漬が入っていなかった。電話しても対応してくれない。
- ◆ 通販モールで購入したお菓子詰め合わせの中のチョコレート菓子の封が開いていた。販売元とは連絡不能だ。
- ◆ 昨日スマホに知らない業者が電話で「海産物を買ってください」と勧めてきた。断ってすぐ切ったが、またかかってきた。
- ◆ 宅配牛乳を止めたいのに、業者と電話が繋がらない。解約の意向をFAXや集金袋にメモを入れて伝えているが、配達され続ける。

(5) 相談件数第5位「教養・娯楽サービス」について

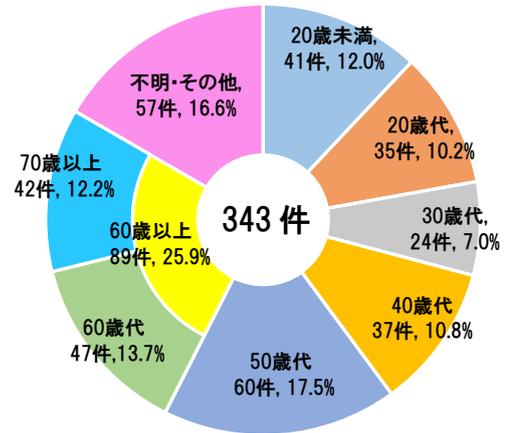
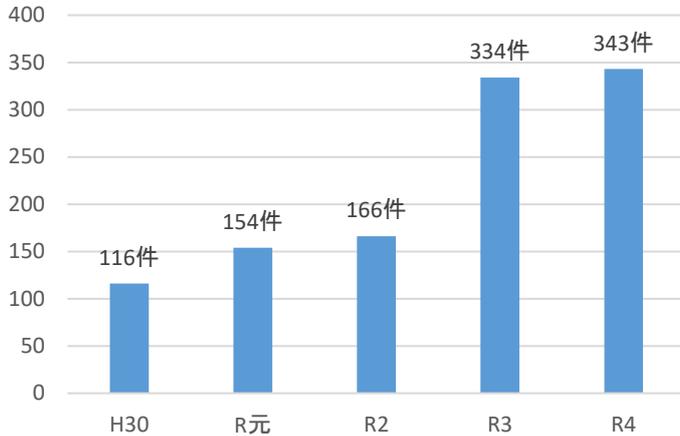
第5位の「教養・娯楽サービス」に関する相談件数は343件で、前年度の334件と比較して9件（2.7%）増加しました。〈図24〉

年代別では50歳代からの相談が最も多いが、全ての年代層においてほぼ均等に相談が寄せられている。

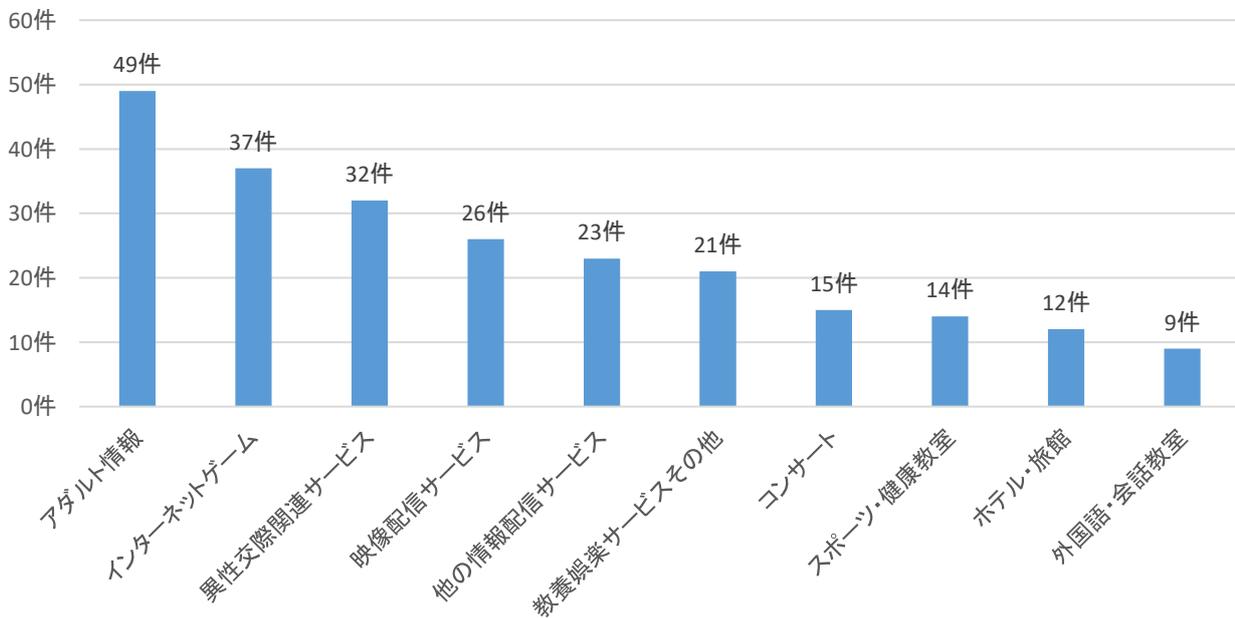
〈図25〉

内訳では「アダルト情報」に関する相談が一番多く49件となっており、次いで「インターネットゲーム」、「異性交際関連サービス」、「映像配信サービス」に関する相談が上位を占めています。〈図26〉

〈図24：教養・娯楽サービスに関する相談件数の推移〉〈図25：教養・娯楽サービスに関する年代別内訳〉



〈図26：教養・娯楽サービスの契約者の商品役務別件数（上位10件）〉



〈主な相談事例〉

- ◆ アダルト動画サイトを退会したが、料金を引き落とされた。返金してもらいたい。
- ◆ スマホで出会い系サイトの広告を見ていたら閲覧料3千円を請求され支払ってしまった。返金不要だが取り締まりを強化してほしい。
- ◆ 出会い系アプリの無料ポイント獲得のためスタンプサイトに登録したところ、無料期間が過ぎ、料金が発生してしまった。解除したい。

5. 最近増加している相談事例

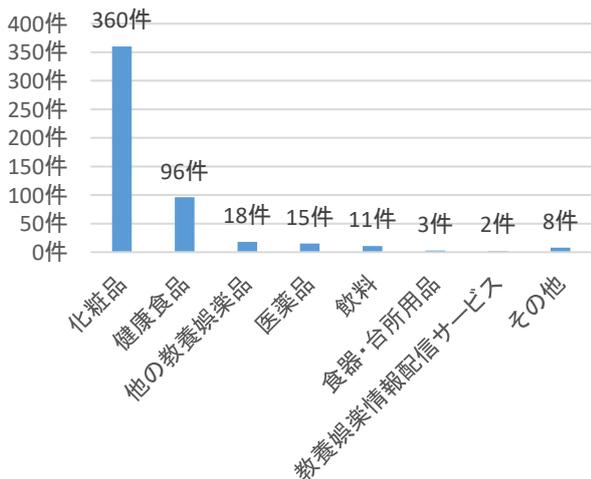
(1) 「定期購入」に関する相談

「初回無料」「お試し」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の「定期購入」に関する相談件数が増加しており、令和4年度の相談件数は513件で、前年度の286件と比較して227件(79.4%)増加しました。

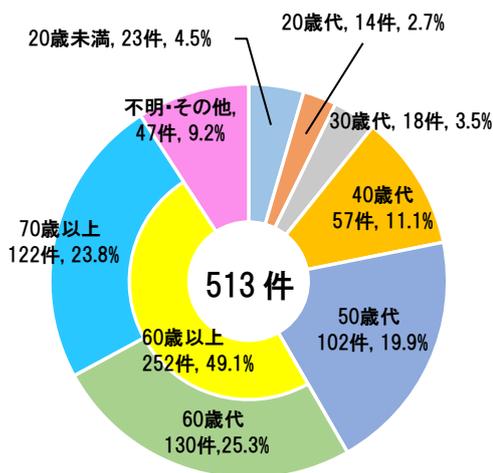
商品別では「化粧品」に関する相談が最も多く360件で全体の70.2%を占めており、次いで「健康食品」「他の教養娯楽品」「医薬品」「飲料」に関する相談が上位を占めています。〈図27〉

年代別では60歳以上の高齢者が占める割合が多く全体の49.1%を占めています。〈図28〉

〈図27：定期購入に関する相談の商品別件数〉



〈図28：定期購入に関する年代別内訳〉



〈主な相談事例〉

- ◆ パックのお試し品をネットで注文したが、10日後に2回目の商品が届き、代金が非常に高額なので返品したいが連絡が取れない。
- ◆ 今月半ばに、スマホで化粧品を注文。定期購入だったが、初回のみで解約とした。すると、初回を定価購入して欲しいと言われた。
- ◆ スマホから美白化粧クリームを注文したが、定期購入契約だった。2回目早く届きすぎ、断れなかった。高額なので返品したい。
- ◆ 美容パックをネット注文する途中で、美容液の案内が出た。注文を途中でやめたのに、美容パックと美容液が届いた。返品したい。

(2) 「SNS関連」の相談について

SNS上の広告がきっかけとなるトラブル等のSNS関連の相談件数は年々増加し、令和4年度は平成30年度の約4.4倍の335件となっています。〈図29〉

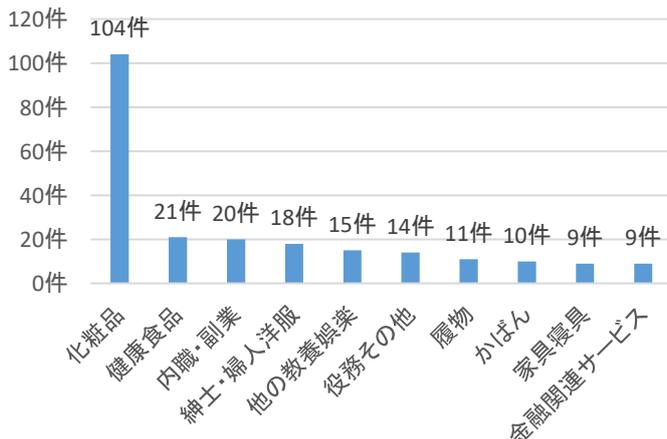
年代別では50歳代以下のからの相談が多く、商品・役務別では化粧品が大多数を占めています。〈図30〉〈図31〉

〈図30〉〈図31〉

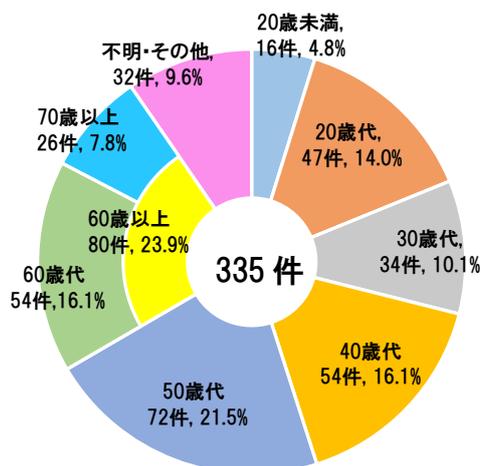
〈図29：SNS関連の相談件数の推移〉



〈図30：SNS関連の商品・役務の内訳〉



〈図31：SNS関連の契約者の年代別内訳〉



<主な相談事例>

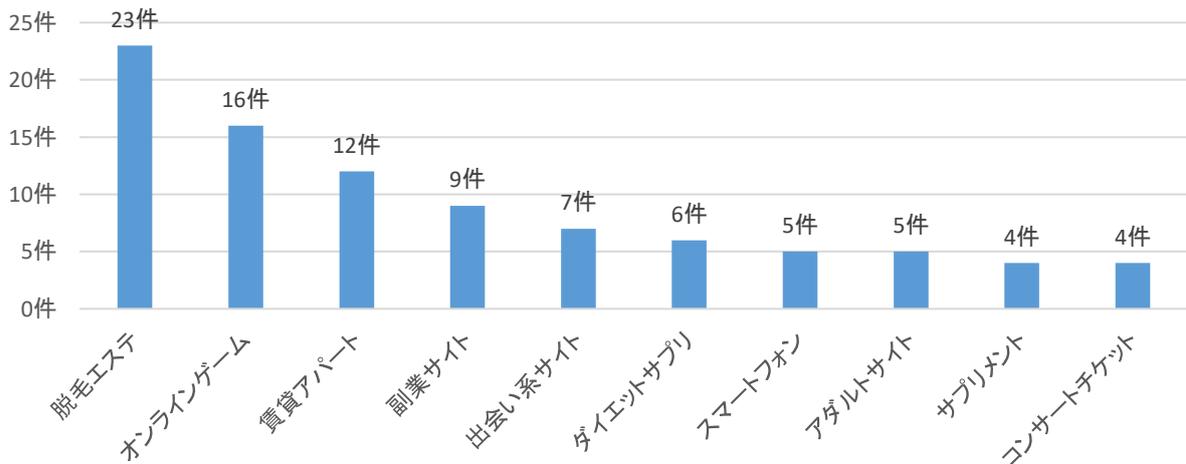
- ◆ SNSで知り合った相手からせどりの副業を案内されて契約したが、不審なので解約したい。
- ◆ SNSで知り合った男性から、他のサイトでやり取りするためにポイントを購入し、知らぬ間に高額金額をカード決済していた。
- ◆ 今週初め、スマホで動画専用SNSを見ていて、ダイエット食品の広告を見て申し込んだ。キャンセルしたいが連絡先が分からない。
- ◆ SNS上でブランドバッグが安く販売していたので注文したが偽サイトと気付き直ぐにキャンセルを伝えた。個人情報が心配だ。

6. 若者・高齢者の相談事例

(1) 若者の相談について

20歳代以下の若者で相談件数の多い商品・サービスをみると、一番多いのが「脱毛エステ」で、次いで「インターネットゲーム」、「賃貸アパート」、「副業サイト」に関する相談が上位を占めています。

<図32：20歳代以下の相談に関連する商品・役務の件数（上位10件）>



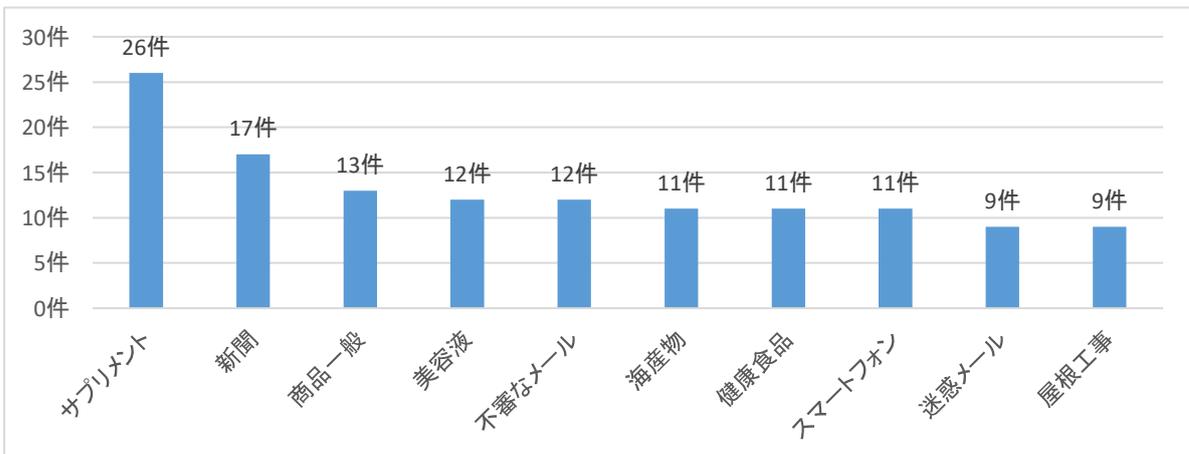
<主な相談事例>

- ◆ 脱毛エステの契約をして、クレジットカードを作り分割払にしたが、高額で不安なのでクーリング・オフしたい。
- ◆ 中学生の息子が一年半前からオンラインゲームに総額80万円を課金していたことが分かった。
- ◆ 5年間住んだ賃貸アパートを退去したが、約30万円の原状回復費用を請求されている。

(2) 高齢者の相談について

70歳以上の高齢者で相談件数の多い商品・サービスをみると、一番多いのが「サプリメント」で次いで「新聞」、「商品一般」、「美容液」に関する相談が上位を占めています。

<図33：70歳以上の相談に関連する商品・役務の件数（上位10件）>



<主な相談事例>

- ◆ TV通販で見たサプリメントについて問合せただけなのに商品を送ってきた。
- ◆ 新聞販売店から10年前に結んだ4年間の購読契約について確認があった。、「身に覚えのない貸付金があると手紙が届いた。
- ◆ パソコンでインターネット利用中に500円の痩身サプリメントを見つけたので注文したら定期購入だった。