

2022 年度
週末電話相談報告書

2023 年 6 月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

I	実施要項	1
II	相談概要	
1	相談受付状況	1
2	相談者・契約当事者の属性	1
3	商品・役務別相談傾向	2
4	相談内容の傾向	2
III	相談受付状況	
1	相談受付件数の推移	2
2	相談区分別相談件数	3
3	相談者・契約当事者の地域別相談件数	3
4	相談者・契約当事者の属性	4
	（1）相談者の性別の年度推移	4
	（2）性別	4
	（3）職業別	5
	（4）年代別	5
IV	相談内容別の相談件数	
1	商品・役務（サービス）別の相談傾向	6
	（1）商品・役務別分類	6
	（2）商品・役務別分類からみた相談内容	7
2	相談内容分類別相談件数	11
3	販売購入形態別相談件数	11
4	契約・購入金額及び既払金額	13
5	代金の支払方法	14
V	主な相談事例	
1	「商品」	15
2	「役務」	17

I 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・役務、契約に関する苦情および問い合わせ等
- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 東京本部事務所 151 日 関西事務所 50 日 北海道事務所 51 日

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10～12 時・13～16 時	毎週 日曜日 10～12 時・13～16 時	毎週 土曜日 13～16 時
相談体制 (相談員数)	土曜日・日曜日各 3～4 人体制 火曜日継続相談 1 人体制 (延べ 374 人)	日曜日 2～3 人体制 (延べ 100 人)	土曜日 2 人体制 (延べ 97 人)
受付 電話番号	03-5614-0189	06-6203-7650	011-612-7518

- ・東京、大阪、北海道の相談延べ 252 日。担当消費生活専門相談員等延べ 571 人。
- ・2022 年度は新型コロナウイルス感染症も落ち着いてきたため、緊急事態宣言の発出もされなかったことから、3 年前と同様に相談受付を行った。
- ・2022 年 10 月 1 日（土）～10 月 23 日（日）の土曜日・日曜日、計 8 日間、東京事務所、関西事務所、北海道事務所において、「その『広告』気になりませんか？」のテーマで電話相談 110 番を実施した。担当人数延べ 68 名、相談受付件数 309 件であった。

II 相談概要

1 相談受付状況

新型コロナウイルス感染症がやや下火になってきたことから、2022 年度は、相談窓口を閉鎖することなく、予定通りに実施することができた。相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられた。受付件数は、2,531 件と前年度より増加した。

(2021 年度 1,601 件) (図 1 参照)

内訳は本部事務所 1,581 件、関西事務所 723 件、北海道事務所 227 件。前年度比で本部事務所は 37.3%増加、関西事務所は 151.0%増加、北海道事務所は 40.1%増加した。いずれも相談窓口を閉鎖することなく相談受付をしたことによる増加である。

相談区分別では、「苦情」「問合せ」「要望」の中で、「苦情」が 2,385 件 (94.2%) となっている。(表 1 参照)

相談者地域別では、東京都が 25.1%と最も多く、次いで大阪府 15.7%、北海道 7.5%と続いている。(表 2 参照)

2 相談者・契約当事者（申込みや契約をした人）の属性

- ① 相談者は昨年と比べ、男性は 39.6% (昨年度 42.2%) でやや減少、契約当事者も 42.7% (昨年度 45.0%) で減少している。女性は相談者 58.2% (昨年度 56.8%)、契約当事者 53.3% (昨年度 51.8%) で増加している。(表 3、4、5 参照)
- ② 職業別では、給与生活者が相談者で 64.6%、契約当事者で 56.7%となっている。(表 6、7、図 3 参照)
- ③ 年代別では、「相談者」「契約当事者」共に 50 代が最も多く、次いで 40 代、30 代となっている。(表 8・図 4 参照)

3 商品・役務別相談傾向

- ① 「商品」・「役務」では、「商品」に関する相談が全体の45.1%、「役務」に関する相談が51.9%となっている。(表9、10参照)
- ② 「商品」では、多いものから、保健衛生品(7.9%)、教養娯楽品(7.7%)、被服品(7.2%)と続いている。(表9、14参照)
- ③ 「役務」では、多いものから、教養・娯楽サービス(13.1%)、保健・福祉サービス(7.5%)、レンタル・リース・貸借(6.1%)と続いている。(表10、14参照)

4 相談内容の傾向

- ① 相談内容別分類では「契約・解約」が(78.1%)と圧倒的多数を占め、販売方法(47.3%)、接客対応(17.3%)と続いている。※複数回答(表15参照)
- ② 販売購入形態別では「通信販売」(39.7%)が第1位となり、「店舗購入」(27.8%)、「不明・無関係」(16.4%)と続く。(表16、図7参照)
- ③ 契約金額、既払金額とも10万円未満が多数を占める一方、1,000万円以上の相談も寄せられており、契約金額では32件(1.3%)、既払い金額では15件(0.6%)となっている。(表18、19参照)

III 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

2022年度の相談受付件数は2,531件で、昨年度よりも930件(58.0%)増加している。2022年度は新型コロナウイルスの感染拡大による週末電話相談室の閉鎖をすることなく、相談受付をしたことが増加の理由である。(図1参照)

図1 年度別相談受付件数



2 相談区分別相談件数

表1 相談区分別相談件数

表1で相談区分別相談件数を見ると、「苦情」が全体の94.2%を占めている。

相談区分	関東	関西	北海道	合計	割合
苦情	1,522	671	192	2,385	94.2%
問合せ	59	52	35	146	5.8%
要望	0	0	0	0	0.0%
合計	1,581	723	227	2,531	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表2によると相談者・契約当事者が居住する都道府県は、ほぼ全都道府県にわたっている。相談者数・契約当事者数とも東京都(相談者数比率25.1%・契約当事者数比率24.6%)、大阪府(同15.7%・同15.3%)、北海道(同7.5%・同7.6%)が上位を占め、神奈川県、兵庫県、埼玉県、千葉県と続いている。本相談窓口のある周辺地域からの相談が多いことがわかる。

表2 都道府県別相談件数 当事者件数

都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率
北海道	189	7.5%	192	7.6%	新潟県	18	0.7%	19	0.8%	鳥取県	2	0.1%	2	0.1%
青森県	5	0.2%	7	0.3%	富山県	10	0.4%	10	0.4%	島根県	5	0.2%	6	0.2%
岩手県	7	0.3%	7	0.3%	石川県	11	0.4%	11	0.4%	岡山県	8	0.3%	9	0.4%
宮城県	21	0.8%	20	0.8%	福井県	3	0.1%	3	0.1%	広島県	31	1.2%	31	1.2%
秋田県	10	0.4%	9	0.4%	山梨県	11	0.4%	9	0.4%	山口県	9	0.4%	9	0.4%
山形県	6	0.2%	6	0.2%	長野県	27	1.1%	27	1.1%	徳島県	3	0.1%	4	0.2%
福島県	19	0.8%	18	0.7%	岐阜県	16	0.6%	13	0.5%	香川県	9	0.4%	8	0.3%
茨城県	39	1.5%	36	1.4%	静岡県	54	2.1%	53	2.1%	愛媛県	19	0.8%	18	0.7%
栃木県	27	1.1%	26	1.0%	愛知県	55	2.2%	52	2.1%	高知県	1	0.0%	1	0.0%
群馬県	27	1.1%	25	1.0%	三重県	25	1.0%	24	0.9%	福岡県	38	1.5%	41	1.6%
埼玉県	145	5.7%	150	5.9%	滋賀県	26	1.0%	27	1.1%	佐賀県	3	0.1%	3	0.1%
千葉県	128	5.1%	124	4.9%	京都府	38	1.5%	33	1.3%	長崎県	6	0.2%	6	0.2%
東京都	636	25.1%	623	24.6%	大阪府	397	15.7%	387	15.3%	熊本県	16	0.6%	16	0.6%
神奈川県	182	7.2%	175	6.9%	兵庫県	165	6.5%	160	6.3%	大分県	5	0.2%	5	0.2%
					奈良県	35	1.4%	35	1.4%	宮崎県	8	0.3%	8	0.3%
					和歌山県	5	0.2%	4	0.2%	鹿児島県	7	0.3%	6	0.2%
										沖縄県	13	0.5%	13	0.5%
										外国	0	0.0%	0	0.0%
										不明	11	0.4%	60	2.4%
										合計	2531	100.0%	2531	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

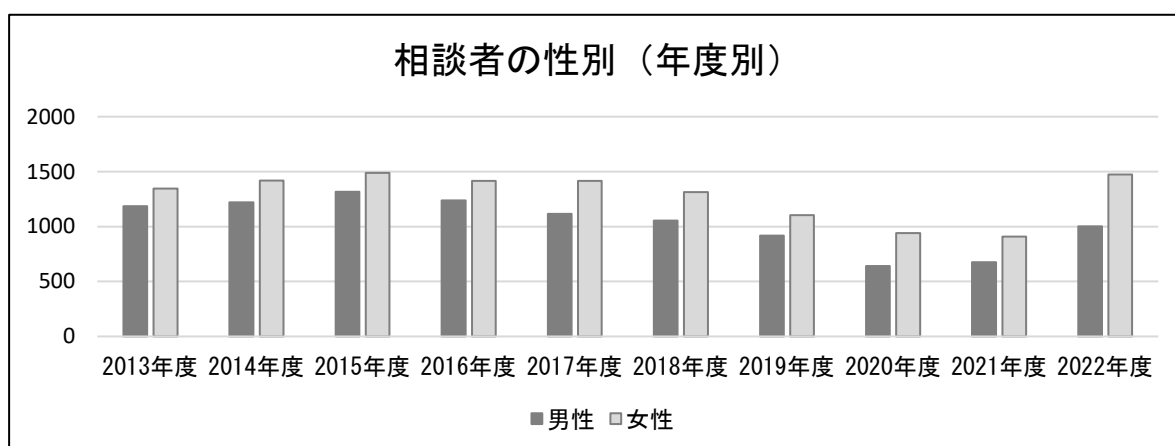
(1) 相談者の性別の年度推移

表3、図2で相談者の性別をみると、従来から「女性」の割合が「男性」の割合より多い傾向にある。

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
男性	1185 (46.1%)	1220 (45.8%)	1316 (46.3%)	1238 (46%)	1117 (43.3%)	1055 (43.8%)	917 (44.6%)	642 (40%)	675 (42.2%)	1,002 (39.6%)
女性	1346 (52.3%)	1419 (53.2%)	1489 (52.3%)	1415 (52.5%)	1417 (55%)	1313 (54.5%)	1104 (53.7%)	942 (58.7%)	910 (56.8%)	1,474 (58.2%)

図2 相談者の性別の年度推移



(2) 性別

相談者の性別は、「女性」(58.2%)が「男性」(39.6%)より18.6%多い。(表4参照)
 契約当事者の性別を見ると、相談者と同様に「女性」(53.3%)が「男性」(42.7%)より10.6%多い。(表5参照)

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	1,002	39.6%
女性	1,474	58.2%
団体	47	1.9%
不明・未記入	8	0.3%
合計	2,531	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	1,080	42.7%
女性	1,349	53.3%
団体	46	1.8%
不明・未記入	56	2.2%
合計	2,531	100.0%

(3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、「給与生活者」が相談者（64.6%）、契約当事者（56.7%）ともに、全体の6割前後を占めており、平日相談しにくい人の相談窓口として機能している週末電話相談の特徴と言える。また、「学生」と「無職」では、相談者より契約当事者の方が多く、当事者以外の方が代わりに相談していると考えられる。

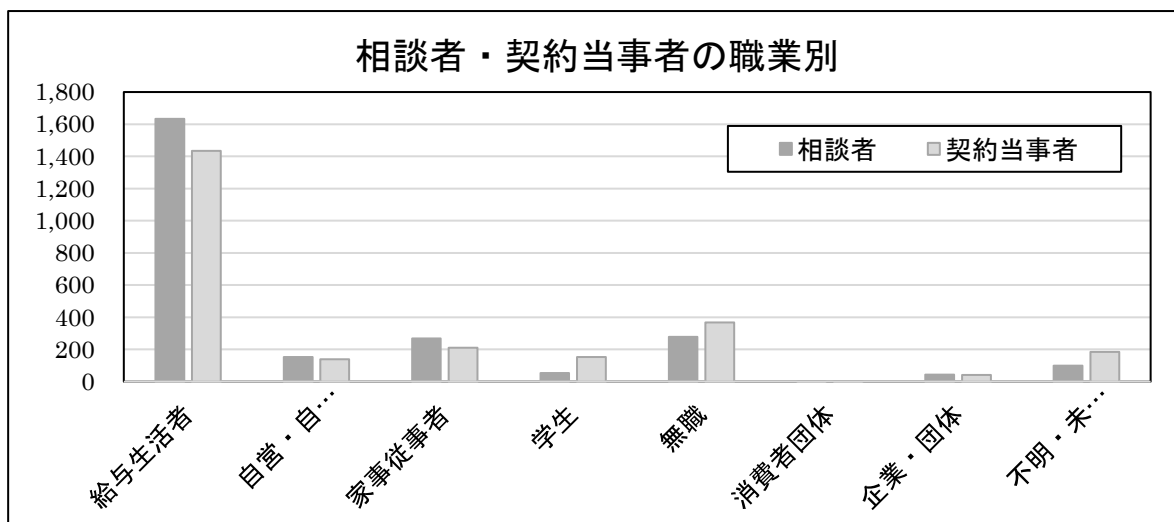
表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1,634	64.6%
自営・自由業	154	6.1%
家事従事者	268	10.6%
学生	53	2.1%
無職	279	11.0%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	1	0.0%
企業・団体	43	1.7%
不明	75	3.0%
未記入	24	0.9%
合計	2,531	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1,434	56.7%
自営・自由業	140	5.5%
家事従事者	210	8.3%
学生	153	6.0%
無職	367	14.5%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	1	0.0%
企業・団体	42	1.7%
不明	111	4.4%
未記入	73	2.9%
合計	2,531	100.0%

図3 相談者・契約当事者の職業別



(4) 年代別

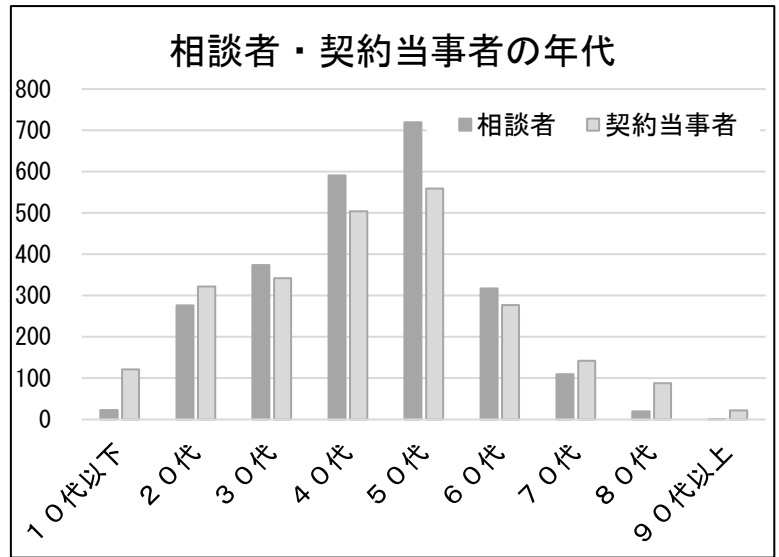
年代別では、相談者は50代720件、40代591件と40代、50代が多く、次に多いのは30代374件である。契約当事者も同様に50代559件、40代504件と40代、50代が多く、次に30代342件の順となっている。（表8、図4参照）

また20代以下と70代以上では、契約当事者数が相談者数を大きく上回っている。契約当事者が若年者や高齢者の場合は、その家族や周りの人がサポートし、代わりに相談しているためと推測される。

表 8 相談者 契約当事者年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代以下	23	121
20代	276	322
30代	374	342
40代	591	504
50代	720	559
60代	317	277
70代	110	142
80代	20	88
90代以上	1	22
不明・未記入	99	154
合計	2,531	2,531

図4 相談者・契約当事者 年代別



IV 相談内容別の相談件数

1 商品・役務（サービス）別の相談傾向

(1) 商品・役務別分類

相談を「商品」「役務」「他の相談」に分類した(表9、表10、表11)。分類別をまとめた表12をみると、「商品」1,142件(45.1%)、「役務」1,314件(51.9%)、「他の相談」75件(3.0%)で、役務の相談が商品の相談を上回っている。

表 9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	114	4.5%
食料品	145	5.7%
住居品	93	3.7%
光熱水品	39	1.5%
被服品	182	7.2%
保健衛生品	199	7.9%
教養娯楽品	194	7.7%
車両・乗り物	99	3.9%
土地・建物・設備	72	2.8%
他の商品	5	0.2%
商品計	1,142	45.1%

表 10 役務別分類

商品別分類	件数	比率
クリーニング	9	0.4%
レンタル・リース・貸借	155	6.1%
工事・建築・加工	91	3.6%
修理・補修	57	2.3%
管理・保管	6	0.2%
役務一般	7	0.3%
金融・保険サービス	123	4.9%
運輸・通信サービス	144	5.7%
教育サービス	11	0.4%
教養・娯楽サービス	331	13.1%
保健・福祉サービス	189	7.5%
他の役務	148	5.8%
内職・副業・相場	33	1.3%
他の行政サービス	10	0.4%
役務計	1,314	51.9%

表 11 他の相談

商品別分類	件数	比率
Z他の相談	75	3.0%

表 12 分類別相談件数

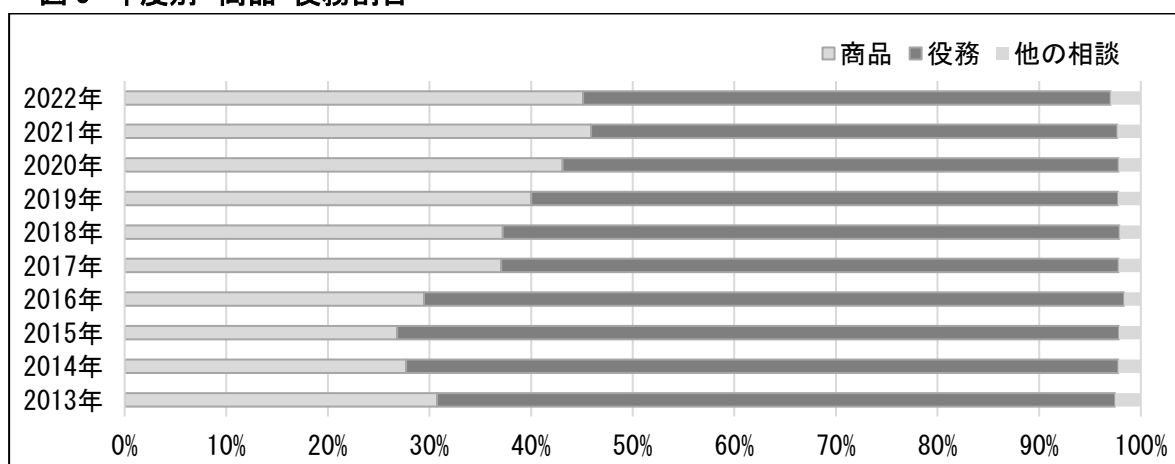
分類	件数	比率
商品	1,142	45.1%
役務	1,314	51.9%
他の相談	75	3.0%
合計	2,531	100.0%

表13と図5は2013年度から2022年度までを比較したものである。従来から「役務」の相談割合が多く、2016年以前は「商品」の割合はおよそ30%以下であったが、2017年度からは増加傾向にあり、2020年度以降は40%を超えている。コロナ禍が続く中で、インターネット通販取引が増加したことが一因と考えられる。

表13 年度別 商品・役務の件数

年度	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
商品	791	738	763	794	955	896	823	692	735	1,142
役務	1,716	1,869	2,021	1,856	1,567	1,462	1,188	878	829	1,314
他の相談	65	59	61	44	56	50	46	35	37	75
合計	2,572	2,666	2,845	2,694	2,578	2,408	2,057	1,605	1,601	2,531

図5 年度別 商品・役務割合



(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

表14は商品・役務別分類の詳細内訳で、相談内容全体の割合を表している。図6は、商品・役務別分類の相談件数上位5位までを取り上げた。

2021年度に引き続き、「教養・娯楽サービス」が1位となった。2位は「保健衛生品」、3位「教養娯楽品」、4位「保健・福祉サービス」、5位「被服品」となっている。

(詳細はP8～11 参照)

図6 商品・役務別相談件数(上位5位)

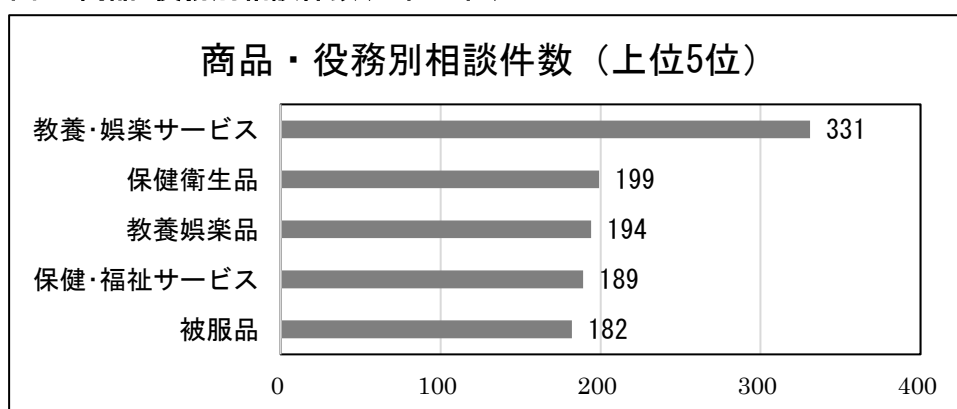


表 14 商品・役務別分類

分類	件数	比率
商品一般	114	4.5%
食料品	145	5.7%
食料品一般	5	0.2%
主要食品	0	0.0%
穀類	4	0.2%
魚介類	23	0.9%
肉類	6	0.2%
乳卵類	4	0.2%
野菜・海草	2	0.1%
油脂・調味料	1	0.0%
嗜好食品	0	0.0%
果物	1	0.0%
菓子類	13	0.5%
飲料	17	0.7%
酒類	7	0.3%
調理食品	12	0.5%
他の食料品	0	0.0%
健康食品	48	1.9%
食料品その他	2	0.1%
住居品	93	3.7%
住居品一般	0	0.0%
家事用品	0	0.0%
食生活機器	9	0.4%
食器・台所用品	9	0.4%
洗濯・裁縫用具	4	0.2%
掃除用具	7	0.3%
洗浄剤等	4	0.2%
住生活用品	0	0.0%
空調・冷暖房機器	16	0.6%
家具・寝具	21	0.8%
室内装備品	7	0.3%
照明器具	2	0.1%
他の住居品	14	0.6%

分類	件数	比率
光熱水品	39	1.5%
光熱水品一般	0	0.0%
電気	27	1.1%
ガス	8	0.3%
石油	0	0.0%
水道	1	0.0%
他の光熱水品	3	0.1%
被服品	182	7.2%
被服品一般	1	0.0%
和服	6	0.2%
洋服	0	0.0%
洋服一般	0	0.0%
子供洋服	0	0.0%
洋装下着	8	0.3%
紳士・婦人洋服	61	2.4%
身の回り品	0	0.0%
履物	38	1.5%
かばん	29	1.1%
アクセサリ	25	1.0%
他の身の回り品	14	0.6%
生地・糸類	0	0.0%
他の被服品	0	0.0%
保健衛生品	199	7.9%
保健衛生品一般	0	0.0%
医薬品	10	0.4%
医療器具	13	0.5%
化粧品	157	6.2%
理美容器具・用品	8	0.3%
他の保健衛生品	11	0.4%

分類	件数	比率
教養娯楽品	194	7.7%
教養娯楽品一般	1	0.0%
文具・事務用品	2	0.1%
パソコン・パソコン関連用品	28	1.1%
電話機・電話機用品	22	0.9%
学習教材	3	0.1%
書籍・印刷物	18	0.7%
音響・映像製品	19	0.8%
スポーツ用品	8	0.3%
光学機器・時計	0	0.0%
カメラ類	2	0.1%
時計	28	1.1%
他の光学機器	0	0.0%
玩具・遊具	23	0.9%
楽器・他の教養娯楽品	0	0.0%
楽器	2	0.1%
他の教養娯楽品	38	1.5%
車両・乗り物	99	3.9%
車両・乗り物一般	0	0.0%
自動車	79	3.1%
自動車用品	10	0.4%
自転車・用品	10	0.4%
運搬用具	0	0.0%
他の乗り物	0	0.0%
土地・建物・設備	72	2.8%
土地・建物・設備一般	2	0.1%
土地	6	0.2%
建物	0	0.0%
建物一般	0	0.0%
集合住宅	26	1.0%
戸建住宅	13	0.5%
他の建物	1	0.0%
住宅構成材	1	0.0%
住宅設備	0	0.0%
空調・冷暖房・給湯設備	12	0.5%
衛生設備	4	0.2%
屋外装備品	2	0.1%
他の住宅設備	5	0.2%
他の商品	5	0.2%

分類	件数	比率
クリーニング	9	0.4%
レンタル・リース・貸借	155	6.1%
工事・建築・加工	91	3.6%
修理・補修	57	2.3%
管理・保管	6	0.2%
役務一般	7	0.3%
金融・保険サービス	123	4.9%
金融・保険一般	1	0.0%
生命保険	12	0.5%
損害保険	10	0.4%
その他の保険	10	0.4%
預貯金・証券等	5	0.2%
デリバティブ取引	9	0.4%
ファンド型投資商品	6	0.2%
融資サービス	18	0.7%
他の金融関連サービス	52	2.1%
運輸・通信サービス	144	5.7%
運輸・運送サービス	0	0.0%
運輸・運送サービス一般	0	0.0%
旅客運送サービス	8	0.3%
郵便・貨物運送サービス	11	0.4%
放送・通信サービス	0	0.0%
放送・通信サービス一般	2	0.1%
電報・固定電話	4	0.2%
移動通信サービス	46	1.8%
インターネット通信サービス	64	2.5%
放送	9	0.4%

分類	件数	比率
教育サービス	11	0.4%
教育一般	0	0.0%
学校教育	1	0.0%
補習教育	9	0.4%
他の教育	1	0.0%
教養・娯楽サービス	331	13.1%
教養・娯楽一般	0	0.0%
旅行代理業	20	0.8%
宿泊施設	11	0.4%
教室・講座	76	3.0%
観覧・鑑賞	23	0.9%
娯楽等情報配信サービス	84	3.3%
ソフトウェアライセンス	15	0.6%
各種会員権	0	0.0%
他の教養・娯楽	102	4.0%
保健・福祉サービス	189	7.5%
保健・福祉一般	0	0.0%
保健	0	0.0%
医療	58	2.3%
理美容	89	3.5%
浴場	1	0.0%
衛生サービス	9	0.4%
健康関連サービス	12	0.5%
福祉	0	0.0%
保育	0	0.0%
老人福祉・サービス	4	0.2%
他の保健・福祉	16	0.6%

分類	件数	比率
他の役務	148	5.8%
外食・食事宅配	24	0.9%
冠婚葬祭	5	0.2%
家事サービス	2	0.1%
役務その他	117	4.6%
内職・副業・相場	33	1.3%
内職・副業一般	0	0.0%
自動販売機	0	0.0%
内職・副業	33	1.3%
無限連鎖講	0	0.0%
他の行政サービス	10	0.4%
他の相談	75	3.0%
消費者運動(消費者問題)一般	0	0.0%
家庭管理	1	0.0%
健康管理	1	0.0%
相隣関係	8	0.3%
慣習・しきたり	0	0.0%
婚姻	0	0.0%
相続	2	0.1%
相談その他	63	2.5%

1位 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」は、相談件数 331 件で相談全体の 13.1%を占めている。中でも「他の教養・娯楽」が最も多く 102 件で相談全体の 4.0%あり、オンラインゲーム、出会い系サイトの相談が多かった。次いで「娯楽等情報配信サービス」の 84 件で相談全体の 3.3%あり、アダルトサイトや架空請求メールの相談が寄せられている。「教室・講座」は 76 件で相談全体の 3.0%あり、スポーツ教室や副業のためのビジネス教室、外国語会話教室の相談があった。

<相談例>

- 小学生の子どもが私のスマホでオンラインゲームの有料課金をして、クレジットカード会社から 30 万円の請求がきた。アイテムの購入を許可した覚えはないので、請求を取り消してほしい。

- ・ SNS で知り合った人に勧められ、FX取引を学ぶ講座の受講契約を50万円でした。投資を始めるための口座開設費用が追加でかかると言われ、やめたい。

2位 保健衛生品

「保健衛生品」の相談件数は、199件で、相談全体の7.9%にあたる。なかでも「化粧品」の相談が157件と多く寄せられているが、これらはファンデーション、美容液、美容パック、シミ取りクリーム、毛染めシャンプーなどのインターネット通販の定期購入による相談だった。

<相談例>

- ・ 動画サイト内の広告を見て、お試し価格980円美容液を注文した。2回目の商品を発送したとメールがきて定期購入だとわかった。初回のみで解約したい。
- ・ ネット通販で初回のみで解約できると確認して毛染めシャンプーを注文した。次回以降の解約をしようと思いきや販売会社に電話をしているが、混みあっていてつながらない。解約可能な期限までに間に合わないと次回商品が届いてしまうので、困っている。

3位 教養娯楽品

「教養娯楽品」の相談件数は、194件で、相談全体の7.7%にあたる。「時計」の相談が28件と多く、インターネット通販の偽サイトでの相談が多く寄せられた。他に、パソコンなどの「パソコン・パソコン関連商品」、ゲーム機やフィギュアなどの「玩具・遊具」、スマートフォン端末などの「電話機・電話機用品」に関する相談が寄せられた。

<相談例>

- ・ SNS でデパートの閉店セール広告を見て、サイトにアクセスした。ブランドの時計が格安で販売されていたので、代引きで注文した。届いたものは偽物だったので、返金してほしいが連絡先がわからない。
- ・ 高齢で一人暮らしの母親が、半年前に新聞の契約をしていたことがわかった。来年から1年間の購読期間になっているが、母は目が悪く新聞は読めないため、解約したいと伝えたが断られ、不満だ。

4位 保健・福祉サービス

「保健・福祉サービス」の相談件数は、189件で相談全体の7.5%にあたる。痩身・脱毛エステサービスなどの「理美容」、美容医療サービスなどの「医療」の相談が多く寄せられている。中でも脱毛エステの閉鎖、倒産があったため相談が突出していた。他に整体院などの健康関連サービスの相談が寄せられた。

<相談例>

- ・ 通っていた脱毛エステの予約が取りにくいので、中途解約した。中途解約の手続きが終わり返金を待っているが、半年たっても返金されない。コールセンターに連絡したがつながらず、メールを送信したが返信がない。
- ・ 腰痛で整体院に通っている。回数券の方が割安になると言われ、30回分を15万円で購入した。医師から施術を止められたので解約を申し出たら、返金は一切できないと言われた。残り25回分の返金をしてほしい。

5位 被服品

「被服品」の相談件数は、182件で、相談全体の7.2%にあたる。インターネット通販で注文した洋服やブランドのバッグや靴に関する相談が多く寄せられ、「紳士・婦人洋服」が61件で相談全体の2.4%、「履物」が38件で相談全体の1.5%、「かばん」が29件で相談全体の1.1%となっている。他にネックレスなど「アクセサリー」の相談が25件あった。

<相談例>

- ・SNSの広告を見て、8,000円のワンピースを注文した。海外から商品が届いたが、袖口に穴が開いているので販売店に連絡した。手数料を差し引いて3,000円を返金すると言われたが、納得できない。交渉を続けていたが、販売店と連絡がとれなくなった。
- ・プレゼントがもらえるというDMが届き、以前購入したことのある店舗に出向いたら、展示会を開催していた。店員に勧められネックレスを購入したが、高額なので解約したい。

2 相談内容分類別相談件数

表15の相談内容分類では、相談件数2,531件の中で、最も多いのは「契約・解約」の1,977件(78.1%)である。以下「販売方法」1,198件(47.3%)、「接客対応」438件(17.3%)、「品質・機能・役務品質」281件(11.1%)、「表示・広告」231件(9.1%)と続いている。

表15 内容分類 n=2531(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	60	2.4%
品質・機能役務品質	281	11.1%
法規・基準	31	1.2%
価格・料金	179	7.1%
計量・量目	3	0.1%
表示・広告	231	9.1%
販売方法	1,198	47.3%
契約・解約	1,977	78.1%
接客対応	438	17.3%
包装・容器	3	0.1%
施設・設備	1	0.0%
買物相談	5	0.2%
生活知識	10	0.4%
その他	18	0.7%

3 販売購入形態別相談件数

図7、表16の販売購入形態をみると、昨年同様に「通信販売」が1,004件(39.7%)で半分近くを占めている。昨年減少した「店舗購入」は、704件(27.8%)と増加に転じた。以下、「不明・無関係」415件(16.4%)、「訪問販売」228件(9.0%)、「電話勧誘販売」126件(5.0%)と続いている。

図7 販売購入形態割合

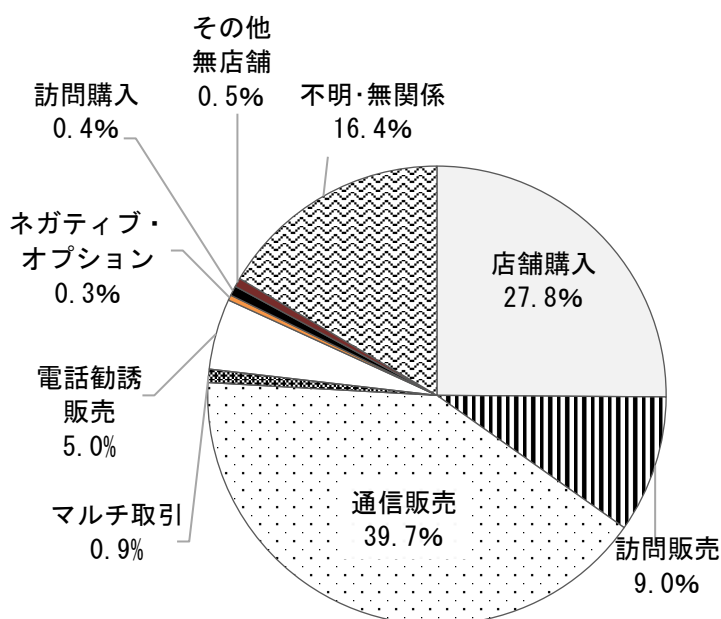


表16 販売購入形態

販売形態	件数	比率
店舗購入	704	27.8%
訪問販売	228	9.0%
通信販売	1,004	39.7%
マルチ取引	24	0.9%
電話勧誘販売	126	5.0%
ネガティブ・オプション	7	0.3%
訪問購入	11	0.4%
その他無店舗	12	0.5%
不明・無関係	415	16.4%
合計	2,531	100.0%

表17、図8、図9の年度別店舗外取引を見ると店舗外取引1,412件のうち、「通信販売」1,004件（71.1%）で最も多く、次いで「訪問販売」228件（16.1%）、「電話勧誘販売」126件（8.9%）となっている。

「通信販売」の相談は、悪質サイトの不当請求、インターネットショッピング、フリマサイトなどの他、テレビショッピング、カタログ通販等に関する相談となっている。

「訪問販売」「電話勧誘販売」とも、昨年度同様の割合になっている。訪問販売に多い点検商法によるリフォーム工事、火災保険で修理ができるという勧誘、不用品回収、新聞購読契約などや、電話勧誘販売による光コラボや魚介類の勧誘などは、在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。

害虫駆除、鍵修理やトイレ修理などの生活レスキューサービスについては、消費者がネット広告などを見て来訪を依頼した場合であっても、表示とかけ離れた高額な請求をされたり、想定外の作業等が行われたりした場合は「訪問販売」に分類される。

表17 年度別店舗外取引

店舗外取引	2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
訪問販売	225	17.2%	203	17.4%	163	17.3%	155	16.6%	228	16.1%
通信販売	902	69.0%	799	68.3%	671	71.2%	658	70.4%	1,004	71.1%
マルチ取引	37	2.8%	36	3.1%	16	1.7%	15	1.6%	24	1.7%
電話勧誘販売	116	8.9%	101	8.6%	66	7.0%	80	8.6%	126	8.9%
ネガティブ・オプション	7	0.5%	10	0.9%	9	1.0%	6	0.6%	7	0.5%
訪問購入	10	0.8%	8	0.7%	10	1.1%	11	1.2%	11	0.8%
その他無店舗	11	0.8%	13	1.1%	7	0.7%	10	1.1%	12	0.8%
合計	1,308	100.0%	1,170	100.0%	942	100.0%	935	100.0%	1,412	100.0%

図8 年度別店舗外取引

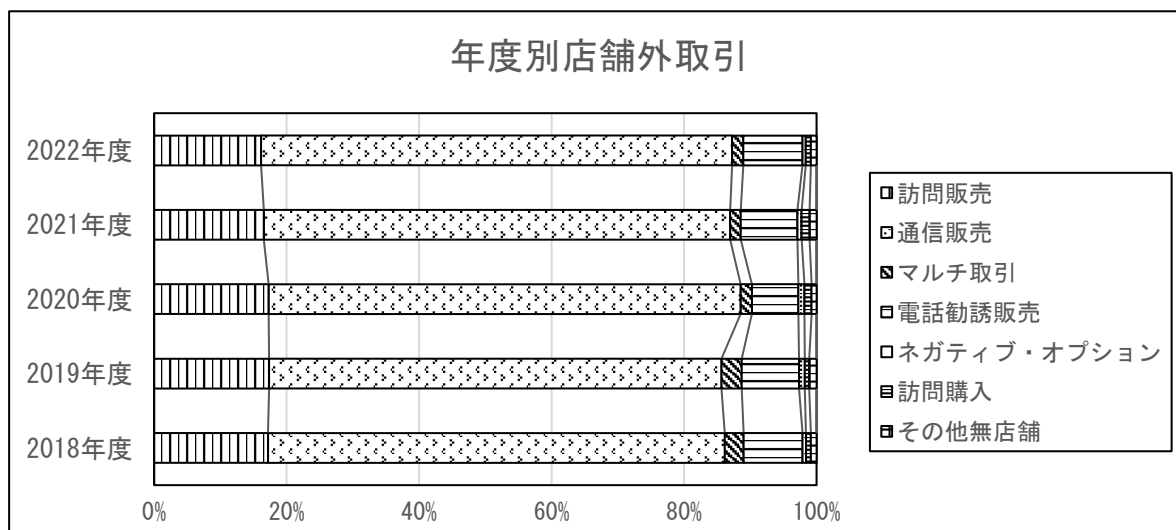
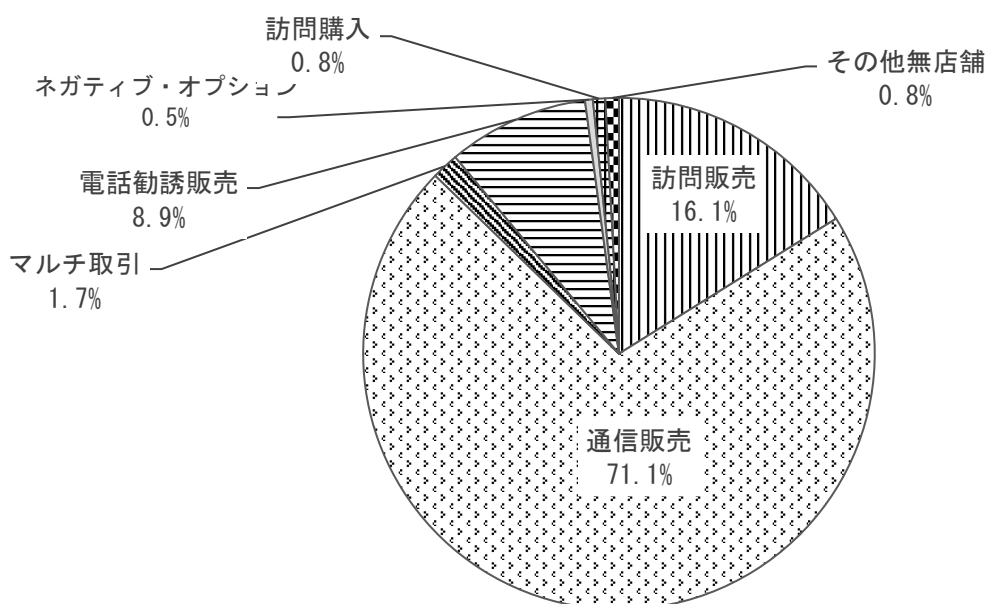


図9 店舗外販売形態別



4 契約・購入金額及び既払金額

表18を見ると、契約金額では、「1万～5万円未満」449件(17.7%)が最も多く、次いで「5,000円未満」176件(7.0%)、「5,000～1万円未満」161件(6.4%)で、「0円」の3件(0.1%)と合わせると、5万円未満の相談が3割余りである。

契約金額が1,000万円を超える相談は、昨年の12件から20件増加して32件寄せられた。相談内容としては多くは住宅購入関連、暗号資産やFXの投資関連であるが、住宅リフォームに関する相談もあった。

表19の既払金額では、「0円」が652件(25.8%)と最も多く、支払い前の相談が多いことがうかがえる。

表 18 契約金額

契約金額	件数	比率
0 円	3	0.1%
5000 円未満	176	7.0%
5000～ 1 万円未満	161	6.4%
1 万～ 5 万円未満	449	17.7%
5 万～ 10 万円未満	150	5.9%
10 万～ 20 万円未満	135	5.3%
20 万～ 30 万円未満	80	3.2%
30 万～ 40 万円未満	101	4.0%
40 万～ 50 万円未満	85	3.4%
50 万～ 100 万円未満	134	5.3%
100 万～ 500 万円未満	146	5.8%
500 万～ 1000 万円未満	23	0.9%
1000 万円以上	32	1.3%
不明・未記入	856	33.8%
合計	2,531	100.0%

表 19 既払金額

契約金額	件数	比率
0 円	652	25.8%
5000 円未満	143	5.6%
5000～ 1 万円未満	71	2.8%
1 万～ 5 万円未満	190	7.5%
5 万～ 10 万円未満	78	3.1%
10 万～ 20 万円未満	59	2.3%
20 万～ 30 万円未満	46	1.8%
30 万～ 40 万円未満	44	1.7%
40 万～ 50 万円未満	18	0.7%
50 万～ 100 万円未満	43	1.7%
100 万～ 500 万円未満	65	2.6%
500 万～ 1000 万円未満	9	0.4%
1000 万円以上	15	0.6%
不明・未記入	1,098	43.4%
合計	2,531	100.0%

5 代金の支払方法

表 20 の代金の支払方法は「無（現金払いなど）」が 913 件（36.1%）と多くを占める。「販売信用」は、分割払い等を利用したの支払方法だが、最近はクレジットカードの翌月一括払いや、通信販売で多く利用される後払い決済サービスなど「2 か月内払い」の支払方法の利用が年々増加している。

また、「無（現金払いなど）」の中には、電子マネーでの決済も含まれており、デジタル化、キャッシュレス化等が進むことで、今後の増加が推測される。

表 20 代金支払方法

代金支払方法	件数	比率
無	913	36.1%
販売信用	699	27.6%
借金契約	16	0.6%
不明・無関係	903	35.7%
合計	2,531	100.0%

VI 主な相談事例

商品・役務別に、それぞれ件数の多い相談と主な相談事例を紹介する。

1 「商品」

① スマートフォンの架空請求

昨日、スマートフォンのSMSに国の機関から未払いがあるとメッセージが届いた。画面に表示してあったURLをタップしたところ、滞納金4万円と表示され、支払いをしないと差し押さえをすると記載があった。請求に納得できない。

(60歳代 男性 給与生活者)

② 宅配業者をかたった不審なSMS

1か月前、スマートフォンのSMSに宅配便事業者から不在通知が届いた。「お届け物を配達に伺いましたが、ご不在でしたので持ち帰りました。詳細はサイトで確認して下さい」と書いてあったので、URLをタップしたところ、画面が真っ暗になった。その後見知らぬ人からの間違い電話が増えた。

(50歳代 男性 給与生活者)

③ ダイエットサプリ (定期購入)

スマートフォンの広告に、ダイエットサプリがお試し価格1980円でポイントを利用すると300円が差し引かれるとあったので1680円で申し込んだ。定期購入だが「いつでも解約できます」の記載もあったので安心した。その後、再度広告を確認したところ、小さな文字で初回での解約の場合は正規料金1万2000円との差額と送料を負担してもらうと記載されていた。

(40歳代 女性 家事従事者)

④ ワイヤレスイヤホン

ネットの広告で以前からほしいと思っていたワイヤレスイヤホンが5000円とメーカー価格より安かったので通販サイトに申し込んだ。クレジットカードで支払おうと思ったが、カード番号を入力する画面が表示されず決済が完了にならなかったため、仕方なく銀行振込にした。サイトから申込確認メールが来て、振込先の案内があり、外国人と思われる個人名義の口座に振り込んだ。その後、商品到着予定日を1週間過ぎても届かなかった。サイトの問い合わせフォームからメールを送ったが、返信がなく、会社概要に記載してあった電話番号に連絡したところ「弊社を騙る詐欺サイトだ」と言われた。

(30歳代 男性 給与生活者)

⑤ 海産物

2週間前「以前海産物を買ってもらった北の〇〇水産だが、コロナの影響で売上が減ってしまった。支援してほしい」と電話がかかってきたので、話を聞いた。通常価格2万円を1万5000円に割引くと言われたので、カニやホタテを送ってもらうことにした。支払いは代引き配達で、3日前に配送手続きの電話があった。本日、届いたので開封したら、カニは小さい上、鮮度の落ちた質の悪いものばかりだった。返品したくて、送り状の連絡先に電話をかけたが、何度かけてもつながらない。

(60歳代 女性 家事従事者)

⑥ 情報商材

昨日、高齢の父がネットでギャンブルの情報商材の契約をした。複数のクレジットカードで300万円を決済している。父は騙されているという意識がなく、家族が指摘すると暴言を吐いたりする。過去にはFXで100万円単位の情報商材を契約し、1000万円の被害が出た。その時は母が預金から支払った。現在、日常生活には問題はないので認知症はないと思われる。成年後見制度を利用すべきか悩んでいる。

(50歳代 女性 家事従事者)

⑦ 中古車の買い取り

2週間前、ネットで見つけた車の買い取り業者に電話で見積もりを頼んだ。事業者が来訪し、見積額を提示されたので「お願いします」と伝えた。その際、「キャンセルすると3万円を請求する」と言われた。明日引き渡し予定だが、「事情があつて売却できなくなった」と伝えたら「3万円の請求書を送る」と言われた。契約書をもらっていないので、契約前だと思うが、支払わなければならないか。

(30歳代 男性 会社員)

⑧ ワンピース

3週間位前にSNSの広告に出ていたショップからワンピースを購入した。送料900円と商品代金5000円、合わせて5900円をクレジットカードの1回払いで決済した。3週間後に届いたが、襟周りに糸のほつれがあつた。ショップに返品したいと申し出て、商品の画像を添付したが、規約に糸のほつれ等によるものは返品の対象外であることを理由に断られた。

(20歳代 女性 給与生活者)

⑨ リースバック (住宅売却)

1週間前から、1人暮らしの高齢の母のところに「マンションを売却しても住み続けることができる。一度話しを聞いてほしい」と何度も電話がかかってきた。昨日、事業者が2人で来訪し、「このマンションは築30年なので、600万円かどうか」と売却を勧められたと言う。「息子に相談したい」と伝えたが「本日中に契約してもらわないと困る」と昼過ぎから夕方まで居座られたので、早く帰ってほしくて申込書に署名したらしい。申込書は事業者が持ち帰り、母の手元にはパンフレットしかない。白紙に戻してほしいと言っている。

(50代 男性 自営業者)

⑩ 新聞

今月に入り新聞が投函されるようになり、「郵便受けに契約した覚えがないので投函しないで欲しい」と貼り紙をしたところ、「3年前に今月から来年2月までの期間を高齢の父が契約した」と契約書の写しが新聞と一緒に投函されていた。現在、父は家にはいないので新聞は必要ない。解約したいが販売店の連絡先も名称も記載されていない。

(40歳代 女性 給与生活者)

⑪ 布団

昨日、独居の義母から「布団を買った。お金がないので持ってきてほしい。」と電話があつた。義母宅に出向くと部屋に複数の布団があり、2年前から訪問業者に勧誘されて複数回、布団を買ったと言う。義母の通帳を見ると複数回、合計100万円が引き出されているので、業者に支払ったのではないか。義母は、事業者から「明日行く」との電話があつたので「もう新しいのは買わない」と伝えたが、来訪した事業者から、昨年買った肌

掛け布団のクリーニングと仕立て直し、収納ケース、除湿マットを契約させられて、内金を支払い、契約日が先月の記載のある契約書を渡されたと言う。不審な契約なので解約させたい。

(50歳代 女性 家事従事者)

⑫ 電力

3か月前、「電気代が安くなる」と事業者が来訪したので、大手電力会社から切り替えられた。その際、検針票を見せてほしいと言われたので、見せたらスマートフォンで写真を撮られた。その後、契約書と約款が電子書面で送られてきた。最近になって電気代を確認したら、1人暮らしで日中は不在なのに2万円と高額な請求になっていた。

(20歳代 男性 給与生活者)

⑬ ネックレス・指輪 (訪問買取)

「不用品の買取キャンペーンをしている。何でも買い取る」と女性から電話があり「古着を売りたい」と伝えて来訪を承諾した。翌日、事業者の男性が来訪したので玄関先で古着を渡そうとしたら、指にはめていた指輪を見て、「金が高騰しているので高く売れる。ほかに貴金属はないか」と言いながら強引に家に入って来たので、怖くなりネックレスや指輪を数点見せたところ、査定を始めた。しばらくして、男性が契約書3万円を置いて立ち去った。怖くて渡してしまったが売るつもりはなかった。すぐに取り戻したい。

(70代 女性 家事従事者)

2 「役務」

① 戸建住宅の屋根工事

一人で住んでいる高齢の母が、5日前に自宅へ事業者が訪ねてきて「近所で工事をしており、おたくの屋根に不具合があるのを見つけた。今日であれば補修工事代金として60万円できる」と勧誘され契約したらしい。10年前に屋根の補修工事をしていたので、母は事業者で電話で断り了承されたと言っている。それ以外になにかすることはあるか。

(40歳代 女性 家事従事者)

② 賃貸アパート

2年前に賃貸マンションに入居した。家賃は13万2000円だった。先日、契約更新の意向確認書が届き、契約を更新する場合は、管理会社のサイトから申し込むよう書かれていたので、申込手続きをとった。そのあと、当マンションの広告を見たら、隣室が12万2000円に値下げされているのを見つけた。今から、値下げ交渉ができるだろうか。

(30歳代 男性 給与生活者)

③ 脱毛エステ

1年前に契約した脱毛エステサロンが3か月前から閉鎖して予約が取れなくなった。ネット上で「倒産したのでは」等の書き込みが多く、心配になった。契約金額は39万円のクレジットで毎月1万円ほど支払っている。3回は施術済みだが、このまま予約が取れず、施術をしてもらえないのなら、解約したい。

(20歳代 女性 学生)

④ 映像配信サービス

3 か月ほど前に興味があつて映像配信サービスにスマホから申し込んだ。いざ、見ようと思つたら操作が難しいので解約手続きをした。ところがその後も請求が続く。再度解約しようと思つてやってみたがログインできない。

(60歳代 男性 無職)

⑤ 祈とうサービス

スマホの広告で運勢鑑定が初回無料とあつた。以前から健康に不安があつたのでサイトに登録し、今後の運勢を鑑定してもらつた。複数の鑑定師から「悪霊がついている。このままでは大病を患うことになる。」とメールが来て、ますます不安になり、眠れなくなった。体調が悪化したことを鑑定師に伝えたら「継続しないと何が起こるかわからない。あなたのために祈とうする。信じてほしい」と言われ、気がついたら鑑定費用 200 万円以上を振り込んでしまった。預金を使い果たし、これ以上支払えない。

(40歳代 女性 自営業者)

⑥ 副業サイト

ネットで見つけた副業サイトに登録した。登録後、事務局からオンライン会議システムで詳しいことを説明するので予約をするようにとメールが来たので、日にちと時間を伝えた。SNSでライブ配信する人を見つけてサポートする内容で、登録料として49万円が必要と説明され、クレジットカードで20万円を決済し、残りを学生ローンで借りて支払つた。高額な契約をしたので不安になり、クーリング・オフしたいと伝えたら「クーリング・オフの対象外だ」と言われた。今後の支払いができない。

(10歳代 男性 学生)

⑦ インターネット回線サービス

3日前、契約中の〇〇〇光の代理店を名乗つて電話があつた。「モデムを無料で交換する」と言われたので応じたが、聞いたことのない代理店だったので、不安になった。連絡先を教えてもらえなかつたので、ネットで検索したら別の通信事業者と新たな契約になつたなどのトラブルが多いとわかつた。断りたいと思つて、電話機の履歴に残つていた電話番号に何度もかけたがつかない。

(50歳代 男性 給与生活者)

⑧ トイレの詰まり

一週間前、隣人で一人暮らしの高齢女性が、トイレ詰まりの修理を投函されたチラシを見て業者に依頼した。事業者は詰まりを直し女性は修理代約20万円を現金で支払つた。4日後同じ事業者が来てトイレの配管にカメラを通して調べると言いトイレを脱着して作業し、女性は10万円現金で支払い他に20万円を請求されている。女性は修理内容を理解していない。修理費が高額だが工事の明細がない。

(60歳代 女性 家事従事者)

⑨ 申請代行サービス

5日前、1か月後のアメリカに旅行のために渡航認証サービスの申請をしようと思つた。パソコンで検索し、一番上位にあつたサイトをアメリカ大使館の公式サイトと思ひ、妻と自分の申請手続きを取り、クレジットカードで2万円を決済した。息子に話したら「金額が高すぎる。怪しいサイトに申し込んだのではないか」と言われ、再度サイトを確認したら公式サイトではなく、高額な手数料がかかつていた。解約し、改めて公式サイトで申請

したい。

(60歳代 男性 給与生活者)

⑩ 偽ウイルスサポート

夫がパソコンでゲームをしている最中に突然アラームが鳴り、画面に「ウイルスに感染した」と大きく表示され、大手セキュリティソフト会社の連絡先が出ていたので連絡した。外国人と思われる女性のオペレーターがサポートをすると言うので、言われるままにパソコンを遠隔操作されたと言う。終了後、代金の支払いに電子マネーをコンビニで買ってくるよう指示されたとのことだが、変だと思う。

(70歳代 女性 家事従事者)

⑪ 整骨院

駅前の整骨院のチラシが郵便受けに入っていた。初回は30分、1,000円とあったので、腰痛を治したいと思い、予約して出向いた。施術後、腰が楽になった気がしたので、続けて3回通った。4回目に院長から1年間のフリーパス券20万円をすすめられ、その場の勢いで断り切れずに購入し、クレジットカードで支払った。帰宅し、妻に話したら「高すぎる。すぐに解約するように」と言われた。

(70歳代 男性 無職)

⑫ オンラインゲームのアフィリエイト

マッチングアプリで知り合った女性と会うことになり、カフェで話をしていると、「隙間時間で稼げる方法がある」と言われ、興味を持った。詳しい話をしてくれる先輩を紹介されることになり話を聞いた。オンラインゲームのアフィリエイトをやり、それを他の人に勧めて入会させると2万円、さらに下の人をつけるとその都度2,000円のマージンがもらえるとのことだった。登録費用50万円を消費者金融で借りて入会したが、アフィリエイトの収入は得られず、友人を誘っても入会してもらえない。借金の返済ができないので、やめたい。

(20歳代 男性 学生)

⑬ ホテルのキャンセル

旅行比較サイトで見つけた外国の旅行サイトで沖縄のホテルを予約した。出発前に台風が上陸し、飛行機は運航中止となった。ホテルに確認したら「ホテル代金は返金します」との回答だった。しかし、旅行サイトに連絡したら「出発直前なのでキャンセル料が発生する」と言われた。返金してもらえないのか。

(20歳代 女性 給与生活者)

2022年度 週末電話相談報告書

2022年6月発行

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

TEL 03-5614-0543 FAX 03-5614-0743

URL <https://www.zenso.or.jp>

<関西事務所>

〒541-0041 大阪府中央区北浜2-6-26

大阪グリーンビルB1

TEL 06-6203-7660 FAX 06-6203-7684

<北海道事務所>

〒060-0042 札幌市中央区大通西18-1-43

プレジャー大通西18-108

TEL 011-622-2725 FAX 011-622-2725
