



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2022年11月30日(水)
愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 寺澤、加藤
内線 5031、5032
ダイヤル 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

< あいちクリオ通信 2022年11月号 (No. 413) >

2022年度上半期(4～9月)消費生活相談の集計と分析 ～「SNS」に関する相談件数が増加傾向～

【2022年度上半期消費生活相談概要】

～相談件数は増加、若者に特徴的な相談も増加傾向～

- 愛知県及び市町村に寄せられた相談件数は、20,768件(県:5,316件、市町村:15,452件)で、前年同期に比べ、510件、2.5%増加しました。[概要データ I](#)
- 契約当事者の年代3区分別の相談件数を見ると、前年同期に比べ、高齢者及び一般の相談はいずれも増加(高齢者 5.9%増、一般 1.2%増)しました。一方、若者からの相談は若干減少(1.9%減)していますが、後述する「SNS(会員制交流サイト)」に関する相談は依然として高水準であり、「エステティックサービス」に関する相談や、「偽サイト」に関する相談は急増しています。[概要データ I、III](#)
- 商品・サービス別では、身に覚えのない架空請求など商品が特定できない「商品一般」が、1,757件で最も多く、以下、「化粧品」(1,432件)、「賃貸アパート」(718件)、アダルト情報サイトや音楽情報サイトなどの「娯楽等情報配信サービス」(682件)、「工事・建築」(668件)、の順となっています。[概要データ II](#)

【2022年度上半期の特徴的相談】

① 「SNS」に関する相談件数が若者を始め幅広い年代で増加

SNSで知り合った相手や、SNS上に表示された広告などをきっかけとしてトラブルに遭ったという相談が、前年同期に比べ増加(10.2%増)しています。若者からの相談は、全体の約3割を占め、最も多くなっていますが、幅広い年代でトラブルが増加しています。[特徴的相談①](#)

② 「エステティックサービス」の解約・返金に関する相談件数が急増

エステティックサービスの中途解約をしたが返金されないなどの相談が、前年同期に比べ急激に増加(2.7倍)しています。特に若者からの相談が増加傾向にあります。[特徴的相談②](#)

③ 「偽サイト」に関する相談件数が急増

インターネット等の広告やSMSから、偽通販サイトに誘導されて商品を注文してしまったという相談が、前年同期と比べ急激に増加(2.5倍)しています。[特徴的相談③](#)

※ 2022年度上半期(4～9月)消費生活相談の集計

愛知県及び市町村がPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録した相談データ(2022年10月24日現在)に基づいています。

2022年度上半期の消費生活相談概要データ — 速 報 —

I 相談件数の推移

(単位：件)

区 分		2022年度上半期	2021年度上半期	2020年度上半期	前年同期比増減数(率)
県内の相談件数 合計		20,768	20,258	26,310	+510 (+2.5%)
県・市町村別	県	5,316	5,017	6,820	+299 (+6.0%)
	市町村	15,452	15,241	19,490	+211 (+1.4%)
契約当事者 年代別	70歳以上(高齢者)	4,049	3,824	4,773	+225 (+5.9%)
	30歳未満(若者)	3,012	3,069	3,934	-57 (-1.9%)
	上記以外(一般)	11,197	11,064	14,363	+133 (+1.2%)
	無回答	2,510	2,301	3,240	+209 (+9.1%)

II 商品・サービス別件数(上位5位)

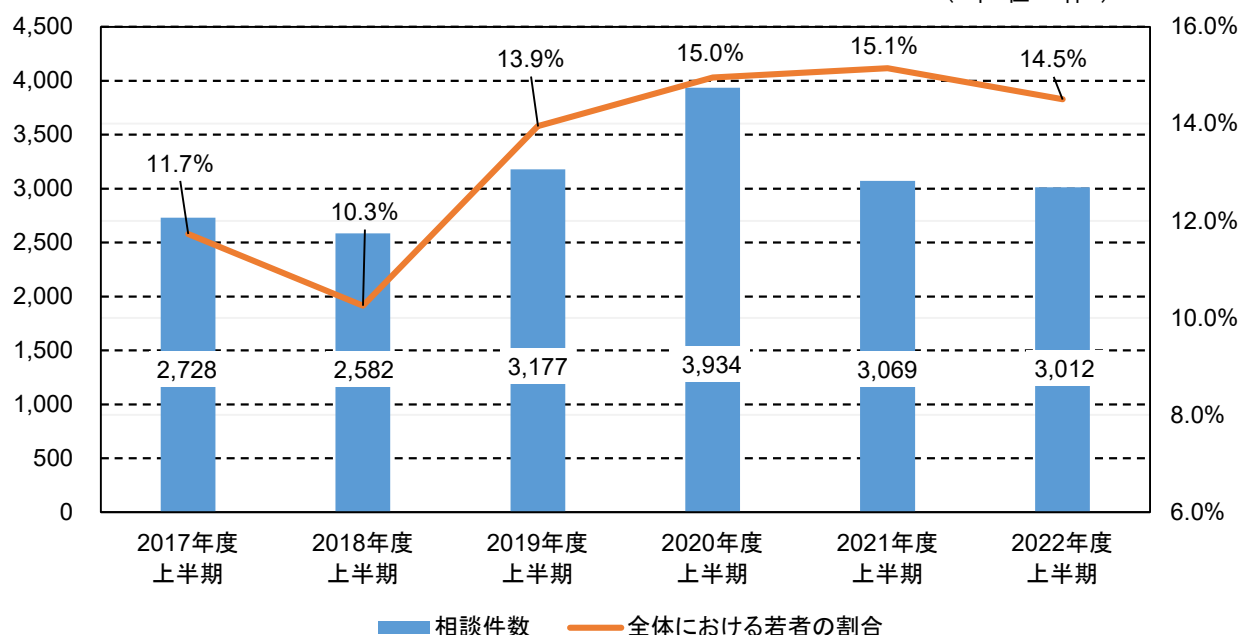
(単位：件)

年度	順位	1	2	3	4	5
2022年度 上半期		商品一般	化粧品	賃貸アパート	娯楽等情報配信サービス(※)	工事・建築
		1,757	1,432	718	682	668
前年度比増減数		(+39)	(+345)	(-21)	(-41)	(+42)
2021年度 上半期		商品一般	化粧品	健康食品	賃貸アパート	娯楽等情報配信サービス(※)
		1,718	1,087	797	739	723

※娯楽等情報配信サービス…「アダルト情報サイト」「音楽情報サイト」「映画配信サービス」等
(2020年度までの「デジタルコンテンツ」に関する分類方法の変更によるもの)

III 若者(30歳未満)の相談件数の推移

(単位：件)



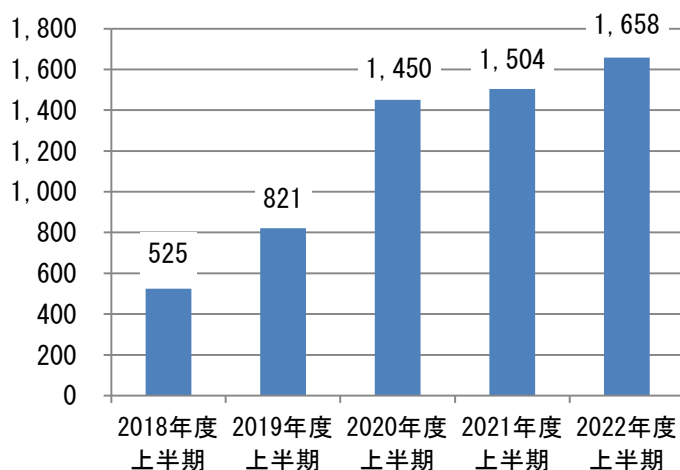
2022 年度上半期の特徴的相談

① 「SNS」に関する相談件数が若者を始め幅広い年代で増加

- 「SNS 上で知り合った相手から誘われ、副業ビジネスを契約し、始めたが全く儲か^{もう}らないので解約したい。」 「SNS 上で、初回割引されている美容クリームの広告を見て注文した。1 回目の受取後すぐに 2 回目が届き、料金を請求された。」 などといった「SNS」に関する相談が 1,658 件寄せられており、前年同期と比較して増加（10.2%増）しています。
- 契約当事者を年代別に見ると、30 歳未満の若者が 486 件と最も多く、全体の約 3 割（29.3%）を占めていますが、幅広い年代でトラブルが発生しています。

◆ 「SNS」に関する相談件数

(単位：件)



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度 上半期	2021年度 上半期	増減率 (%)	2022年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	486	490	△ 0.8	29.3
30代	248	237	4.6	15.0
40代	308	252	22.2	18.6
50代	320	277	15.5	19.3
60代	145	160	△ 9.4	8.7
70歳以上	81	46	76.1	4.9
無回答	70	42	66.7	4.2
計	1,658	1,504	10.2	100.0

【相談事例】

SNS で知り合った女性から仮想通貨への投資を勧められ、少額の投資をすると利益が出た。信用してさらに高額の投資をし、利益が出たので出金したいといったが、手数料などと称し次々とお金を請求され、おかしいと気づいた。返金してほしい。(50代 男性)

【アドバイス】

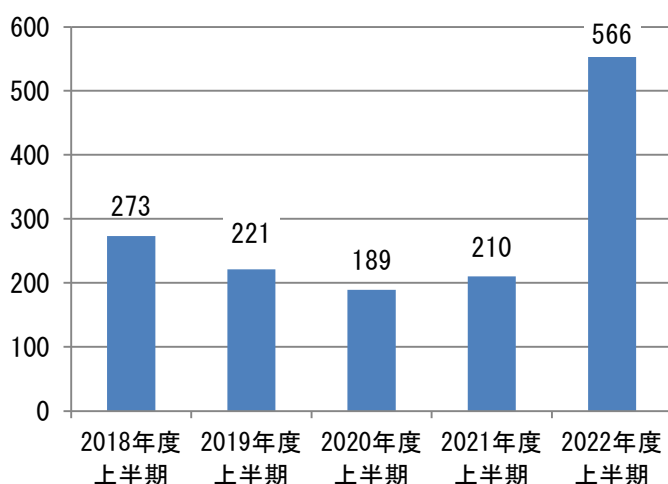
- 大幅な値引きや低価格を強調する SNS 上の広告は内容をよく確認するようにしましょう。化粧品や健康食品など、定期購入が条件となっている場合があります。
- 商品を注文する際は、定期購入が条件となっていないか、返品可否と条件（返品特約）、事業者の連絡先などを確認することが重要です。
- SNS で知り合った相手から、通話アプリや出会い系サイトでやりとりするよう誘引され、トラブルになるケースも見られます。情報商材・マルチ商法などの高額な契約や、FX・暗号資産への投資など儲け話を持ち掛けられた場合は注意が必要です。また、SNS 上で知り合った相手と交際するために、出会い系サイトへの登録料やポイントの購入を求められたが相手と会えないといったケースも見受けられます。
- SNS 上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断しましょう。お金を支払ったとたん連絡が取れなくなることもあり、返金は非常に困難になります。

② 「エステティックサービス」の解約・返金に関する相談件数が急増

- 「通い放題の脱毛エステの中途解約を申し出たが、既に施術した分で有償の施術回数に達しており、以降は無償のサービスのため返金はないと言われた。契約期間がまだ残っているのに返金がないのは納得できない。」などといった相談が、多く寄せられています。
- 相談件数を見ると、566件と前年同期と比べ急増(2.7倍)しており、特に30歳未満の若者からの相談は、全体の65%を占め、前年同期の168.6%増となっています。

◆ 「エステサービス」に関する相談件数

(単位：件)



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度 上半期	2021年度 上半期	増減率 (%)	2022年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	368	137	168.6	65.0
30代	109	33	230.3	19.3
40代	41	18	127.8	7.2
50代	28	13	115.4	4.9
60代	10	4	150.0	1.8
70歳以上	1	0	-	0.2
無回答	9	5	80.0	1.6
計	566	210	169.5	100.0

【相談事例】

広告を見て予約を取り、店舗で説明を受け全身脱毛の6回コースを契約した。その場でクレジットカード決済したが、分割払いで月々の支払額が不明であり、大きな金額の契約をしたことも不安になった。クーリング・オフしたい。(20代 女性)

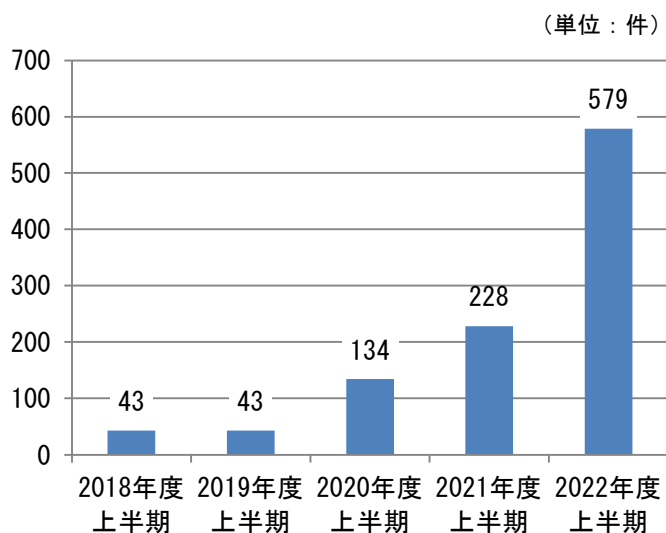
【アドバイス】

- 契約時に契約書の内容をよく確認しましょう。通い放題の契約では、有償で施術可能な期間・回数と、無償で施術可能な期間・回数に分かれていることが多く、中途解約可能な有償提供期間・回数について、契約書面で必ず確認しておきましょう。
- 施術内容や規約条件について、理解できるまで説明を受けましょう。「割引は今日だけ」などと急かされて内容を把握しないまま契約してしまうケースも見受けられます。契約にあたっては、分割払いの手数料を含めた金額や分割払いの期間、施術方法・機器などの説明を理解できるまでしっかりと受けましょう。
- 「お試し施術」「〇〇円体験コース」など低価格を強調する広告に注意しましょう。このような広告を見て店舗に出向き、その場で高額なコースを勧められ契約してしまうケースが目立ちます。契約は慎重に検討し、不安が残る場合は断りましょう。
- 特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約である場合、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から8日以内であれば書面またはメール等によりクーリング・オフが可能です。

③ 「偽サイト」に関する相談件数が急増

- 「大幅な値引きをされた家電・家具、ブランド品などの高額商品をインターネット等の広告やSMS（ショートメッセージサービス）から通販サイトに誘導され購入したが、商品が届かない、偽物だった」などといった「偽サイト」に関する相談が、前年同期比で2.5倍と急増しています。
- 年代別で見ると、50代が142件、40代が132件と多く、全体（579件）の約5割を占めています。

◆ 「偽サイト」に関する相談件数



◆ 契約当事者の年代別件数

(単位：件)

年代別	2022年度 上半期	2021年度 上半期	増減率 (%)	2022年度 上半期 構成比 (%)
30歳未満	75	23	226.1	13.0
30代	99	39	153.8	17.1
40代	132	49	169.4	22.8
50代	142	58	144.8	24.5
60代	70	31	125.8	12.1
70歳以上	24	21	14.3	4.1
無回答	37	7	428.6	6.4
計	579	228	153.9	100.0

【相談事例】

ゲーム機をインターネットで検索し、表示されたサイトで安く中古品を売っていたので注文した。注文確認メールは日本語がおかしいところがあり、案内された振込先は外国人名の個人口座だった。振り込みしたが、商品が届かないので返金してほしい。(20代 女性)

【アドバイス】

- 店舗の閉店や在庫処分などを理由に、大幅な値引きを強調するインターネット等の広告や、百貨店等を騙ったSMSから偽サイトに誘導され、商品を注文しても届かなかったり、別の商品が送られてきたといった事例が発生しています。
- 消費者が検索サイトで商品の種類や型番を検索した際、偽サイトへのリンクが検索結果に表示されることがあります。これはリスティング広告といわれ、検索結果の上位に表示される広告です。公式サイトより上に偽サイトが表示されることもあるため注意が必要です。
- 一見すると、ロゴやURL、見た目は公式通販サイトのように見えますが、偽サイトの場合もあるため、不自然な日本語の有無やURL、販売業者の名称や住所、電話番号などを確認し、怪しいと思ったらそのサイトでは注文しないようにしましょう。
- 偽サイトでは支払い方法が代金引換や指定の銀行口座振り込み、クレジットカード決済などに限られていることが多く、返金が困難になるため、安易に支払いを行わないようにしましょう。
- クレジットカードで支払った場合、支払った代金だけでなく、カードの情報を盗み取られ不正利用される恐れがあります。偽サイトで決済してしまったことに気づいたときは、直ちにカードの発行会社へ相談するようにしましょう。

消費生活相談窓口の御案内

お住まいの市町村又は県で消費生活相談をお受けしています。
消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン ☎188 (いやや！)

- 身近な消費生活相談窓口につながります -

愛知県消費生活総合センター

電話番号	相談受付時間	
	消費生活相談	多重債務法律相談 (完全予約制)(※)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00

※多重債務法律相談は、各実施日の6日前(国民の祝日等の休日は除く)までに予約の連絡をしてください。