

令和5年度和歌山市消費生活相談のまとめ

1 消費生活相談の概要について

令和5年度の和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は1,132件で、前年度(1,115件)より17件増加しました。多く寄せられた相談内容は以下のとおりです。

☆令和5年度の消費生活相談の特徴☆

- 詐欺と思われる不審な電話やメール等についての相談が最も多く寄せられました。
- 2番目に多いのは、化粧品の意図しない定期購入などに関する相談でした。
- 前年度と同様に賃貸住宅の退去時におけるトラブルなどの相談が3位となりました。

令和5年度多く寄せられた相談(上位10位)

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	不審な電話、メール等	詐欺と思われる電話、メール等について	79	2
2	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など	73	1
3	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	37	3
4	健康食品	通信販売の意図しない定期購入など	36	4
5	修理・補修	台所、エアコン工事のトラブルなど	30	10
6	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど	27	6
7	自動車	購入に関するトラブルなど	23	—
	金融関連サービス	投資に関するトラブルなど	23	—
9	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	22	7
10	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	21	7

令和4年度多く寄せられた相談(上位10位)

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	110	1
2	不審な電話、メール	詐欺などの不審な電話、メールについて	79	2
3	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなど	55	6
4	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	38	5
5	工事・建築・加工	住宅のリフォームなど	33	—
6	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど	30	—
7	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	26	8
	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	26	—
	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	26	4
10	修理・補修	トイレ修理のトラブルなど	22	—

(1) 詐欺と思われる不審な電話やメール等について

架空料金請求詐欺などの特殊詐欺と思われる電話やメール等についての相談が最も多く寄せられました。官公庁や実在する大手事業者などを名乗り、未払いの料金があると連絡をします。詐欺の被害に遭わないように注意してください。

○相談事例の概要

【事例1】大手金融関連会社を名乗り、自動音声で『アプリの月額使用料が未払いになっています。請求の場合は「1」を押してください』と電話がかかってきた。覚えはなかったが「1」を押すとオペレーターに繋がり、氏名や住所を伝えたところ違約金等29万円を請求された。

【事例2】スマートフォンにSMSで『有料動画の未納金があります』と届いた。慌てて記載のあった番号に電話をかけると『本日中に48万円を支払わなければ訴訟になる』と言われた。

●アドバイス

+ (プラス) 1 や + (プラス) 44 などから始まる国際電話の番号が表示された場合は、これらの番号を悪用した特殊詐欺の疑いがあります。自動音声のガイダンスが流れて『〇〇の方は「1」を押してください』と誘導されます。詐欺の犯人側から個人情報を聞かれたり、金銭等を要求されてしまいます。

官公庁や実在する大手事業者をかたって電話やメール等で連絡をします。身に覚えのない料金を請求されて訴訟提起するなど脅されても指定された口座にATMからお金を振り込んだり、コンビニエンスストアで電子マネー(プリペイドカード)を購入するなどしてはいけません。くれぐれもご注意ください。

(2) 化粧品をはじめとした通信販売の意図しない定期購入に関する相談について

化粧品(相談件数第2位)や健康食品(同第4位)に関する相談は合計109件で前年度(合計148件)に続いて多く寄せられました。相談のほとんどは通信販売の思いがけない定期購入についての相談で、1回限りと思って購入したところ、後から2回目の商品が届いて定期購入だと気付くケースが多くなっています。

○相談事例の概要

【事例1】SNSの広告で育毛剤のサイトを見て初回だけを注文するつもりで購入した。その後、解約するために何度も会社に電話をかけたが全く繋がらず、連絡が取れない間に2回目の商品と請求書が届いた。

【事例2】スマートフォンで顔のシミを取る化粧クリームの広告を見て試したくて注文した。2回目が届き定期購入となっていたことに気が付いた。2回目の商品代金は高額で会社に電話をかけて2回目の商品は注文していないことを伝えようと思うがどうすればいいか。

●アドバイス

(1) ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売は、手軽で簡単に購入できますが、一

定の期間内に契約解除が可能なクーリング・オフ制度はありません。「注文後の返品不可」などと特約があれば、それに従うことになるので注意が必要です。

(2) 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか、継続期間や回数が決められていないか、契約内容や返品特約などをしっかりと確認しましょう。

(3) 後から解約しようと思っても販売業者と連絡がつかない場合があるので、電話やメール等の履歴、注文画面の保存など証拠を残すようにしてください。

(参考)

改正特定商取引（平成29年12月施行）の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・定期購入契約である旨及び金額（各回の商品代金、送料、支払総額等）
- ・契約期間（商品の引渡し回数）

(3) 賃貸住宅の退去時におけるトラブルについて

賃貸住宅の退去時に高額な修繕費用を請求されたといった相談が寄せられました。

○相談事例の概要

【事例1】昨年末に賃貸住宅を退去した。入居時にハウスクリーニング代金7万円を管理会社から請求されて支払ったのに、退去時にエアコンクリーニング代を再び請求された。

【事例2】一人暮らしの母が数年間住んだ賃貸住宅を退去した際、クロスの張り替え修繕費用5万円を請求された。予想外に高額だったので知り合いの業者に確認したところ、「数年間住んでいたのであればクロスの経年劣化で支払わなくてもいい」と言われた。

●アドバイス

賃貸住宅の原状回復については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」という指針を作成しています。ガイドラインでは、経年変化や通常使用による破損などは家主（賃貸人）の負担、故意・過失、喫煙や動物の飼育など通常の使用方法を超える使い方によって生じた破損などは借主（賃借人）の負担とされています。

建物の賃貸借は、契約期間が長期にわたることが多く、当事者間の記憶だけでは破損等の箇所や発生時期を巡ってトラブルになりやすいものです。トラブルを未然に防止するために、入居時及び退去時に状況をチェックするリストを作成し、当事者が立会いの上で十分に確認することが必要です。できれば、退去時の立ち会いの前に賃貸借契約書と国土交通省のガイドラインの内容を確認しておくようにしてください。家主側と一緒に部屋を確認する際は、やり取りをメモに残したり、修繕が必要と思われる箇所の写真を撮ったり、事後のトラブルを避けるために証拠となる記録を残すようにしましょう。

2 契約当事者の統計について

(1) 契約当事者の概要について（男女別・年代別）

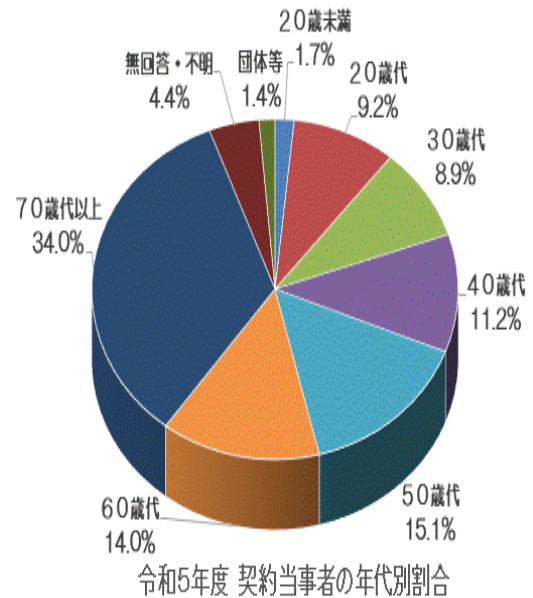
消費生活相談について、契約当事者の性別は男性が459人で約42%、女性が641人で約58%、比率は前年度とほぼ同様でした。（無回答・不明等、団体等の32件を除く。）年代別の相談は、年代が上がるにつれて件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が半分近く（48.1%）を占めています。民法改正による成年年齢引下げによって若年層の消費者トラブルの増加が危惧されている中で、20歳未満、20歳代の割合は10.9%で前年度（10.7%）とほぼ同様でした。

依然として60歳代以上からの相談が多いのは、特殊詐欺の犯人や悪質事業者が「健康」「孤独」「お金」などに不安を抱える高齢者をターゲットとしていることなどが考えられ、これは全国的に同様の傾向となっています。

契約当事者の属性

令和5年度 契約当事者の年代別割合

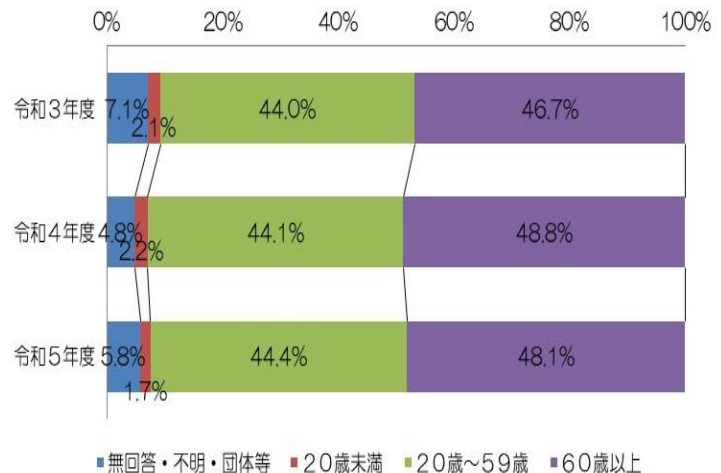
年代	件数				割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	不明等	計		割合	増減
20歳未満	14	5	0	19	1.7%	2.2%	-0.6%
20歳代	35	68	1	104	9.2%	8.5%	0.7%
30歳代	38	63	0	101	8.9%	8.9%	0.0%
40歳代	49	78	0	127	11.2%	11.4%	-0.2%
50歳代	63	108	0	171	15.1%	15.3%	-0.2%
60歳代	73	86	0	159	14.0%	16.1%	-2.0%
70歳代以上	164	218	3	385	34.0%	32.7%	1.3%
無回答・不明等	23	15	12	50	4.4%	3.7%	0.7%
計	459	641	16	1,116	-	-	-
団体等		16		16	1.4%	1.2%	0.2%
合計				1,132	100%	100%	-



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

契約当事者の年代別割合の推移（過去3年間）

年代	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
令和3年度	7.1%	2.1%	44.0%	46.7%
令和4年度	4.8%	2.2%	44.1%	48.8%
令和5年度	5.8%	1.7%	44.4%	48.1%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の主な相談内容について

若年層を見ると、ゲーム課金や脱毛エステについて、高額請求や事業者の倒産などによるトラブルの相談が多く寄せられました。30歳代、40歳代では浄水器や学習教材について、テナントブースでの声掛けや訪問販売による契約トラブルの相談が多くありました。50歳代以上では、化粧品と不審な電話、メール等の相談が上位となりました。

化粧品に関する相談は年代を問わず、通信販売での思いがけない定期購入や解約に関するトラブルが問題となっています。また、不審な電話、メール等についての相談は年代が上がるにつれて増加傾向にあり、特殊詐欺被害者の多くが高齢者であることと関連していることが分かります。老人福祉・サービスに関する相談のほとんどは、施設の入居権に関する不審な電話についてでした。レンタル・リース・貸借については、賃貸住宅の退去時に生じたトラブルなど幅広い年代から相談が寄せられました。

令和5年度 契約当事者 年代別の主な相談内容（上位3位）

順位、年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	
1	インターネットゲーム	理美容	化粧品	学習教材	化粧品	不審な電話、メール等	不審な電話、メール等	
			レンタル・リース・貸借					
2	運動靴	レンタル・リース・貸借	浄水器	不審な電話、メール等	不審な電話、メール等	化粧品	化粧品	
			内職・副業	化粧品				紳士・婦人洋服
3	—	内職・副業	修理・補修	修理・補修	健康食品	健康食品	老人福祉・サービス	
					自動車			
					レンタル・リース・貸借			

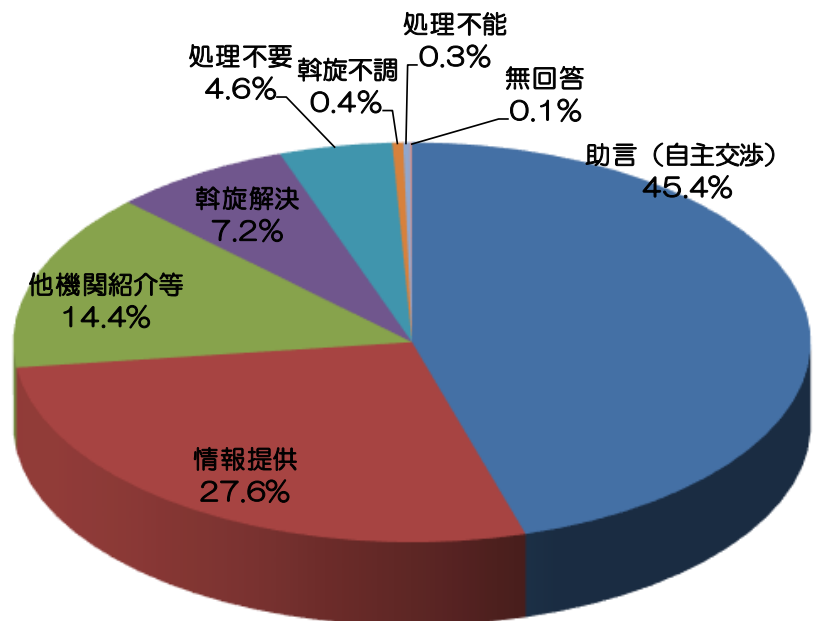
内容凡例	インターネットゲーム	ゲームの課金トラブルなど	修理・補修	台所、エアコン工事のトラブルなど
	運動靴	運動靴の購入トラブル	学習教材	教材の訪問販売に関するトラブルなど
	理美容	脱毛エステの契約トラブルなど	不審な電話、メール等	詐欺と思われる電話、メール等について
	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の退去時のトラブルなど	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど
	内職・副業	ネットで見つけた副業のトラブルなど	健康食品	通信販売の意図しない定期購入など
	化粧品	通信販売の意図しない定期購入など	自動車	購入に関するトラブルなど
	浄水器	浄水器の契約トラブルなど	老人福祉・サービス	入居権に関する不審な電話など

3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については、次のとおりです。

令和5年度 相談処理結果割合

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	514	45.4%
2	情報提供	312	27.6%
3	他機関紹介等	163	14.4%
4	斡旋解決	82	7.2%
5	処理不要	52	4.6%
6	斡旋不調	5	0.4%
7	処理不能	3	0.3%
8	無回答	1	0.1%
	合計	1,132	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

- 1 相談に対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで解決を図った「助言(自主交渉)」が514件で最も多く、約半数を占めました。主な内容は同種相談事例の説明やクーリング・オフ制度の手続きに対する助言などでした。
- 2 「情報提供」とは、「助言(自主交渉)」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識、発生した事案の提供などで312件でした。
- 3 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談などで、他の相談窓口を紹介するなど163件でした。
- 4・6 相談者や契約者自身で問題解決が困難な事例や、助言に基づいて自主交渉を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは合計87件でした。結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や相談者が納得する結果に終わった事例など「斡旋解決」が82件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が5件でした。
- 5・7・8 「処理不要・不能・無回答」とは、処理を希望しない場合や相談者と連絡が取れなくなった事例などで合計56件でした。

4 消費生活啓発事業について

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

市報わかやま、市ホームページ、市公式LINE、防災行政無線、ラジオ放送、市内各所での街頭啓発などで消費者トラブルや特殊詐欺被害防止のための注意喚起及び啓発を実施しました。

(2) 講座やDVD等の活用による啓発、消費者教育の実施

市民団体などからの依頼により、悪質商法や特殊詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活センター職員による消費生活啓発講座（職員出前講座）を実施しています。令和5年度は地域の自治会や婦人会などで7回開催し合計208人の参加者がありました。また、消費生活知識のさらなる普及・向上を図るために様々なテーマの消費者教育講座を開催しています。令和5年度はシニアのためのお金の話、キャッシュレス決済や相続などをテーマとして5回開催し、合計260人の参加者がありました。

また、若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出し、パンフレットの配布を実施しています。SNSへの投稿やオンラインゲームの課金、成年年齢引き下げなど若年層への消費者教育の重要性が高まっており、学校等でDVDやパンフレットを活用していただき、若年層の消費者被害防止や身の回りの人を被害から助けられるよう消費者教育に努めています。

職員出前講座の様子

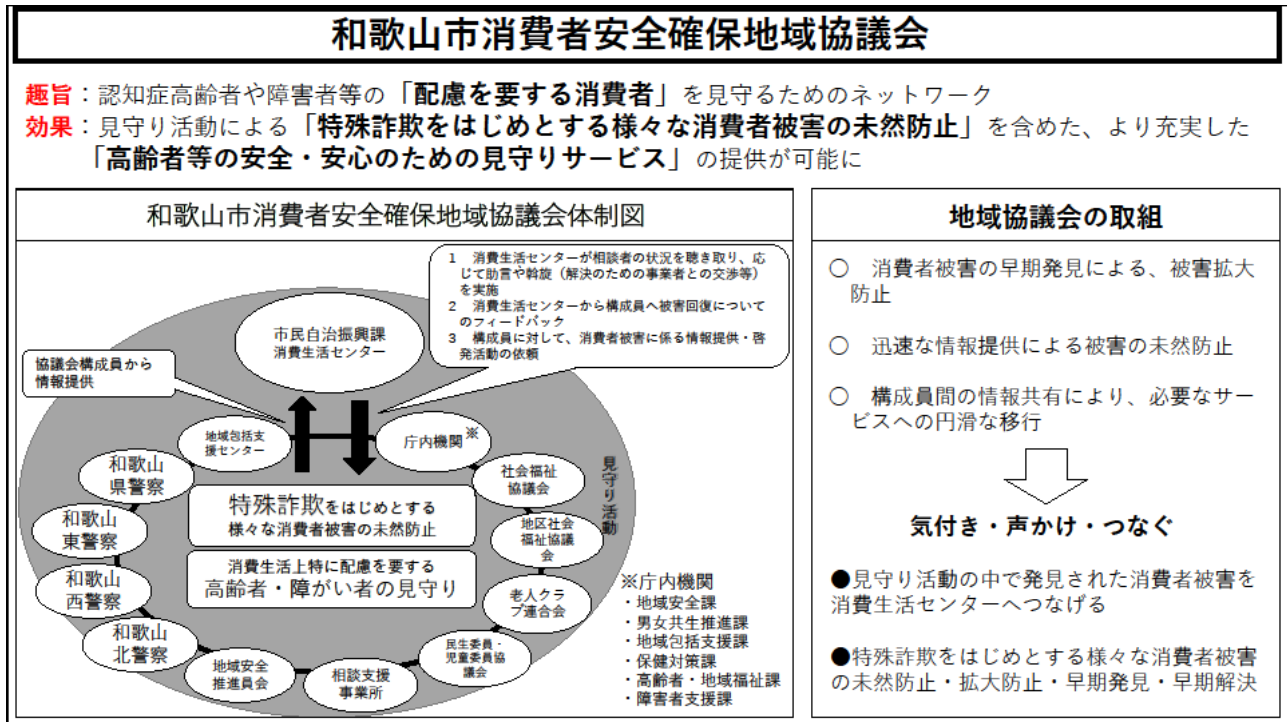


消費者教育講座の様子



(3) 関係機関と連携した啓発の実施

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分な方の消費者被害を防ぐために和歌山県警察、社会福祉協議会、地区社会福祉協議会、老人クラブ連合会、民生委員・児童委員協議会、相談支援事業所、地域安全推進員会、地域包括支援センター、庁内機関などで構成される和歌山市消費者安全確保地域協議会を設置しています。協議会では消費者被害に関する情報提供などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。



令和5年度は、行政機関や各構成員からの消費者被害防止に関する情報提供や街頭啓発、啓発講座など合計74件を実施しました。

特殊詐欺被害防止アドバイザー出前講座の様子



特殊詐欺啓発チラシの配布

和歌山西警察署からのお知らせ

最近増加している詐欺の手口について

【介護施設の入居権！】

○新しい介護施設の入居権が当たりましたと電話がかかってくる
 ○入居権を他の人に譲ると名義貸し等の犯罪になりますとせわれ、強引に済ませるためにはお金を振り込んでくださいと金銭を要求されます

【料金未払い！】

○携帯電話に「N丁丁よりお知らせ、ご利用料金について話したいことがあるので、こちらに連絡してください。等」といったメッセージと電話番号が記載されたメールが届きます
 ○記載の番号に電話をかけたところ、「過去に訪問サイトに加入したことになるので、退会に訪問サイトに加入したことになるので、退会料は返金するのをお金を振り込んでください」と提示されます

【パソコン画面に警告文！】

○自宅や会社のパソコン画面に突然「ウイルス感染」等といった警告文と右に電話番号が記載されます
 ○記載の番号に電話をかけたところ、核時代としてコンビニで電子マネーを購入するように指示されます

【警察官を装った電話！】

○警察官を名乗る者から、捕まえた犯人があなたのキャッシュカードを持っていると、手元にキャッシュカードはありますが、等に電話がきます
 ○後に警察官を名乗る者が、自宅にキャッシュカードを取りに来て、口座内のお金を引き出される

全て嘘です！

一人で悩まず 相談してください！

ちょっと確認電話 0120-508-878(これはわなや)

緊急の場合は110番してください。

- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 悪質商法や特殊詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民自治振興課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電 話 073-435-1188

◎F A X 073-435-1253

◎メー ル jichi@city.wakayama.lg.jp