



令和4年度消費生活相談状況について

令和5年4月

那須烏山市消費生活センター

1 令和4年度相談件数について

令和4年度に那須烏山市消費生活センターで受け付けた相談件数は201件となり、前年度の159件と比較して、42件の増加となりました。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が189件（全体の94%）、問合せ相談が12件（全体の6%）で、前年度と比較して苦情相談は41件、問合せ相談は1件の増加となりました。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	令和4年度	令和3年度	比較増減
苦情相談	189件（94.0%）	148件（93.1%）	41件
問合せ相談	12件（6.0%）	11件（6.9%）	1件
合計	201件（100.0%）	159件（100.0%）	42件

※苦情相談：消費生活に関する苦情相談

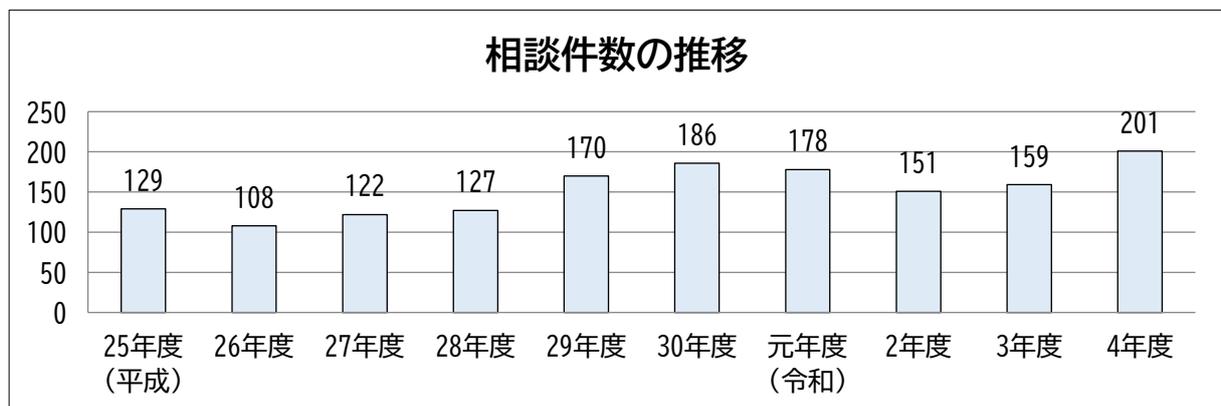
※問合せ相談：生活知識等に関する相談、または個人間や消費生活以外の相談

2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成22年度に那須烏山市消費生活センターを開設してから、毎年100件を超える相談があり、直近5年間に関しては、150件を超える相談が寄せられています。令和4年度は201件の相談があり、過去最多件数を更新しました。

【相談件数の推移】

年度	(平成) 25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	(令和) 元年度	2年度	3年度	4年度
件数	129	108	122	127	170	186	178	151	159	201



3 性別・年代別の相談件数について

契約当事者の相談件数を性別・年代別にみると、下記の表のとおりです。

(1) 性別

性別相談件数は、男性が119件（全体の59.2%）、女性が82件（全体の40.8%）で、前年度と比較して、男性が32件、女性が10件の増加となりました。

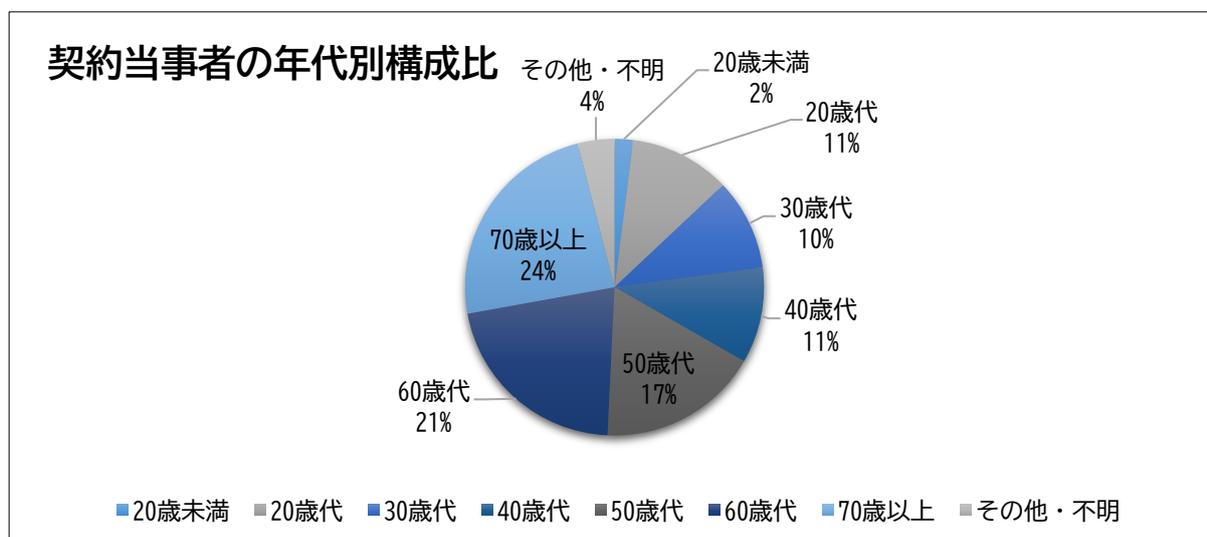
(2) 年代別

年代別相談件数は、70歳以上の48件（全体の23.9%）が最も多く、次いで60歳代の43件（全体の21.4%）で、高齢者の相談が全体の4割以上を占めています。

前年度と比較すると、30歳代、50歳代から70歳以上の相談件数が増加しました。一方で、20歳代、40歳代は減少したものの、依然として相談件数は多い状況であることが分かります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	令和4年度		令和3年度		計		比較 増減
	男	女	男	女	令和4年度	令和3年度	
20歳未満	2	2	2	2	4(2.0%)	4(2.5%)	0
20歳代	15	7	22	8	22(10.9%)	30(18.9%)	△8
30歳代	10	10	3	7	20(10.0%)	10(6.3%)	10
40歳代	16	5	11	15	21(10.4%)	26(16.4%)	△5
50歳代	20	15	12	11	35(17.4%)	23(14.5%)	12
60歳代	26	17	13	13	43(21.4%)	26(16.4%)	17
70歳以上	23	25	24	16	48(23.9%)	40(25.2%)	8
不明	7	1	0	0	8(4.0%)	0(0.0%)	8
合計	119	82	87	72	201(100%)	159(100%)	42



4 商品・サービス別相談件数について

相談件数を商品・サービス別にみると、上位 10 位の商品・サービスは下記の表のとおりです。

(1) 商品・サービス別

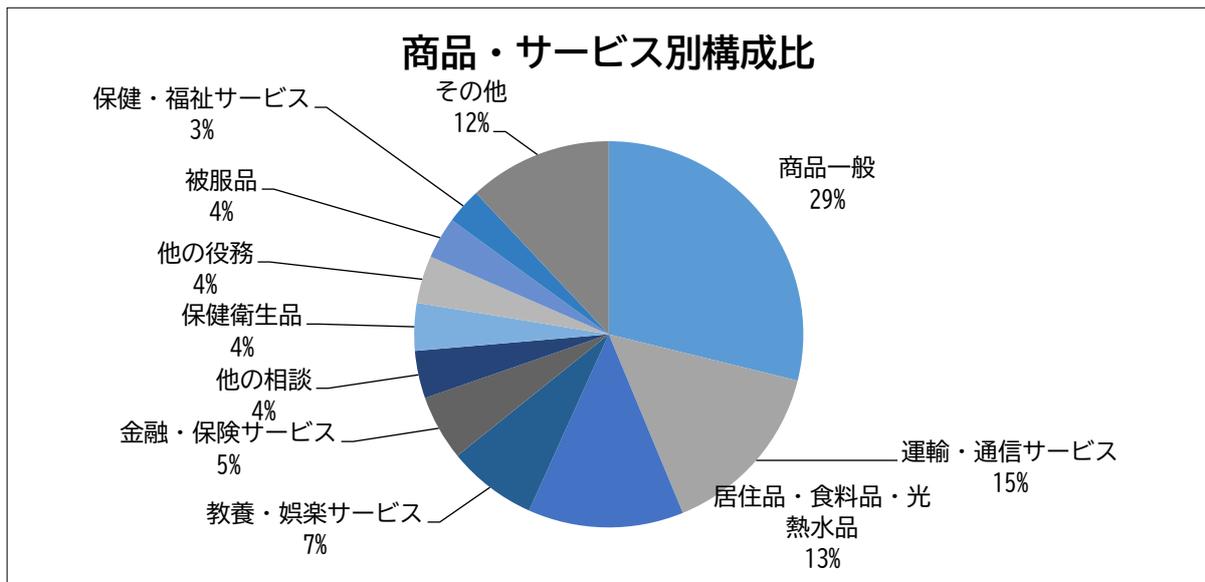
昨年度同様、「商品一般」が 1 位となりました。続いて「運輸・通信サービス」、「住居品・食料品・光熱水品」の順に件数が多い結果となりました。

【相談件数の上位 10 商品・サービス】

令和 4 年度			令和 3 年度		
順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	58(28.9%)	1	商品一般	28(17.6%)
2	運輸・通信サービス	30(14.9%)	2	住居品・食料品・光熱水品	19(11.9%)
3	住居品・食料品・光熱水品	26(12.9%)	3	金融・保険サービス	19(11.9%)
4	教養・娯楽サービス	15(7.5%)	4	運輸・通信サービス	15(9.4%)
5	金融・保険サービス	11(5.5%)	5	他の相談	14(8.8%)
6	他の相談	8(4.0%)	6	他の役務	10(6.3%)
7	保健衛生品	8(4.0%)	7	保健衛生品	8(5.0%)
8	他の役務	8(4.0%)	8	教養・娯楽サービス	7(4.4%)
9	被服品	7(3.5%)	9	内職・副業	7(4.4%)
10	保険・福祉サービス	6(3.0%)	10	被服品	6(3.8%)
—	その他	24(11.9%)	—	その他	26(16.4%)
合計		201(100%)	合計		159(100%)

(2) 上位 3 商品・サービスの相談事例

- ① 商品一般【商品の相談であることが明確であるが、分類を特定できないもの。ハガキや封書、メール、SMS 等による架空請求・不当請求などを含む】
 - ・スマートフォンやパソコンなどに届く迷惑メールに関する相談や利用した覚えのないサイトの利用料の請求が送り付けられるなどの架空請求に関する相談が多く寄せられました。
- ② 運輸・通信サービス【ネット通販、インターネット接続回線、固定電話など】
 - ・光回線サービスの乗り換えに関する相談や光回線をアナログ回線に戻したら、高額な手数料を請求されたなどの相談が寄せられました。
- ③ 住居品・食料品・光熱水品【電気、魚介類、健康食品、家具・寝具など】
 - ・電話勧誘や訪問販売をきっかけとした電気・ガスの契約切り替えトラブルに関する相談が寄せられました。



5 特徴的な相談について

(1) 実在の事業者を装う偽 SMS のトラブル



宅配業者、携帯電話会社、大手通販サイト、クレジット会社、銀行等をかたる偽 SMS の被害が続いています。手口は次第に巧妙化し、文面や URL から偽物と見分けるのが困難なため、厳重な注意が必要です。

被害はスマホの機種によって異なり、iPhone では本物をコピーして作られた精巧な偽サイトに誘導され、入力した ID やパスワードなどを盗まれるケースが多く、Android スマホでは不正アプリをインストールさせられ、スマホの情報を盗み取られる手口が目立ちます。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ **「SMS 上の URL はタップしない」が原則です。**必ず公式サイトや公式アプリから、内容の真偽を確認しましょう。
- ✓ **メールや SMS から誘導された偽サイトでは、決してパスワードを入力してはいけません。**偽サイトで個人情報を入力してしまった場合は速やかにパスワードを変更し、サービス運営元で不正利用がないか確認しましょう。
- ✓ Android スマホの場合、Play ストアで配布されている公式アプリでない「提供元が不明のアプリ」は、いかなる場合も絶対にインストールしないでください。インストールしてしまった場合は、安全のため端末を初期化してください。



(2) 光回線の契約切り替えのトラブル

インターネットの光回線の契約をしている消費者に対して、「アナログ回線に戻せば料金が安くなる」などと勧誘し、手続き代行やオプションサービスの料金として高額な請求をするいわゆる「アナログ戻し」のトラブルが増えています。



「電話で勧誘されて了承したところ高額な契約になっていた」「NTTによる勧誘だと思っていたのに別の事業者だった」などのケースがみられ、光回線からアナログ回線に戻すことをきっかけとして、実際には手続き代行やコンサルタントの契約、サービス内容の詳細が不明な生活サポートなどオプションサービスの契約になっていたなどの相談が寄せられています。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ 大手通信会社をかたって、契約の切り替えを勧誘するケースがみられます。新たに契約する会社の社名や連絡先をよく確認しましょう。
- ✓ 勧誘を受けた際には、費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。
- ✓ 契約書面などが送られてきたり、渡されていたりした場合には、すぐに内容を確認しましょう。訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合には、一定期間内であればクーリング・オフできる場合があります。
- ✓ 光回線契約をアナログ回線に移行する手続きは、第三者に依頼する必要はなく、消費者自身でNTT 東日本に申し込むことができます。費用や条件等の詳細は、同社に問い合わせましょう。



(3) 定期購入のトラブル



SNS や動画投稿サイト、検索サイト等に表示される「お試し〇円」「初回無料」という広告を見て、サプリメントや化粧品などを気軽に申し込んだところ、2回目以降が高額な定期購入だったという相談が寄せられています。また、定期購入だと分かって申し込んだ場合でも、「いつでも解約可能」と書いてあったのに電話がつかない、解約方法が電話やメッセージアプリに限定されており、解約手続きがうまくできない、といったトラブルが生じています。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ **通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。**商品の注文前に、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらか、解約・返品の方法と条件をよく確認しましょう。
- ✓ 販売サイトや申し込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなどし、契約内容を記録しておきましょう。事業者に連絡した記録も残しておきましょう。



(4) 美容医療サービスのトラブル



美容に対して関心を持ち始める 10～20 歳代の若者の間で、美容医療サービスに関するトラブルが増加しています。

近年はウェブサイトや SNS から気軽に美容クリニックなどの情報にアクセスできますが、うそや大げさな表示など問題のある広告をきっかけに来院・契約してトラブルになることがあります。また、カウンセリング当日の施術を勧められて、リスクを十分に認識しないまま契約し、後悔したといった事例もみられます。

【相談員からのアドバイス】

- ✓ 美容目的の施術に緊急性はありません。「広告の施術は仕上がりが悪い」と他の施術を勧められたり、「今日契約・施術すれば割引」とせかさされたりしても、**その場で契約・施術をせず、慎重に検討しましょう。**
- ✓ 施術によって起こり得る症状、合併症の有無、使用する薬剤の名称や効能、副作用等について、**施術前に医師から十分に説明を受けましょう。**



※一部イラスト：消費者庁イラスト集より

那須烏山市消費生活センター（商工観光課内）
☎0287-83-1014

※受付時間…平日 9:00～12:00、13:00～16:30

※土・日曜日および祝日は「消費者ホットライン☎188」へ