

令和4年度悪質商法等による消費者被害について

1 令和4年度相談の概要

【相談件数の推移】

令和4年度の相談件数は4,228件で前年度比102.5%とわずかですが、相談件数が増えています。また、相談件数の約94%が電話による相談で、コロナの影響で来所による相談は減っており、コロナ前の状況には戻っていません。

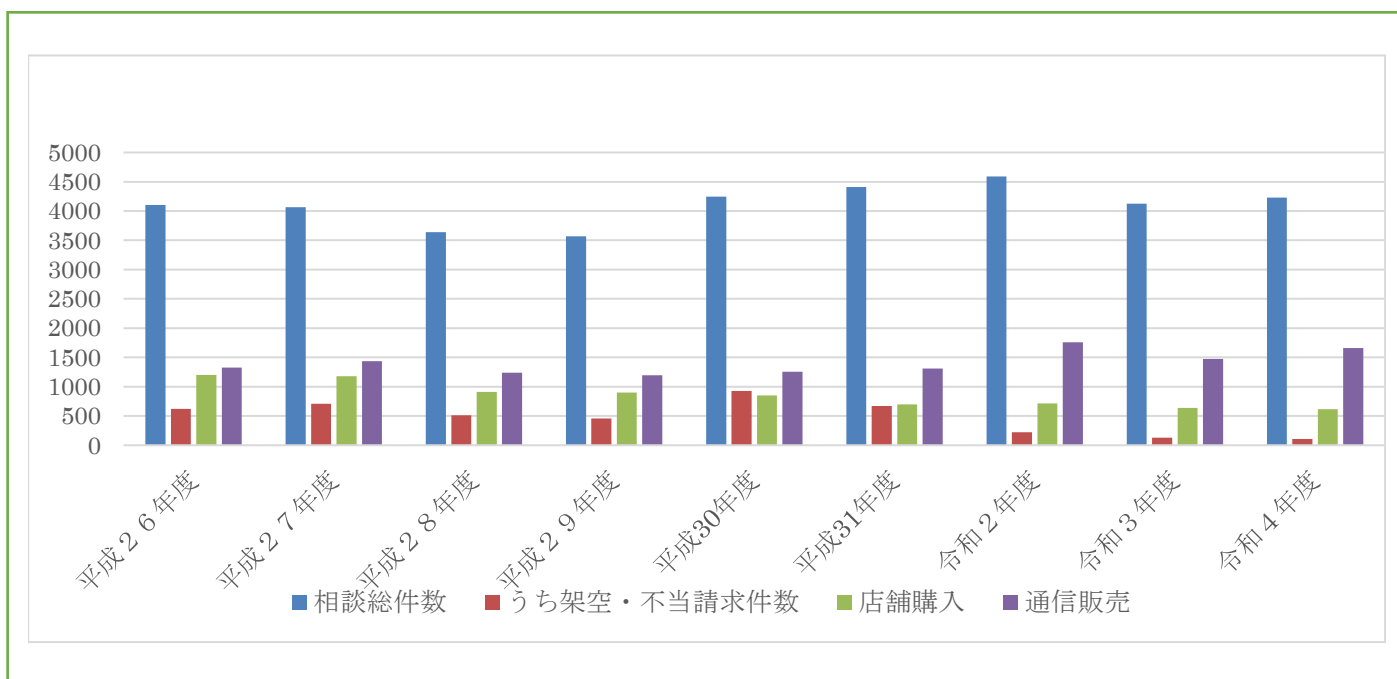
コロナ禍で外出をひかえた影響から、店舗購入に関する相談が減って通信販売に関する相談が増えており、令和2年度以降は、通信販売に関する相談が相談件数の約40%を占めています。

【商品・サービス別の相談件数】

相談が寄せられるサービス・商品としては、令和3年度・4年度とも商品一般・不動産貸借が1位・2位を占めていることに変わりはありませんが、3位に基礎化粧品、5位にエステティックサービスが挙げられていることが令和4年度の特徴で、全国的な傾向です。

初回に安価なサービスを提供して勧誘するエステティックや脱毛サロン、定期購入と気づかずに通信販売等の化粧品購入のトラブルが増えていることなどが要因と考えられます。

<相談件数の推移：総件数、通信販売等の件数>



2 最近多くみかけられる相談事例

(一回限りのつもりが定期購入のトラブル)

動画サイトの広告で、「通常 7,000 円の化粧品が今だけお試し 1,500 円」と格安になっているのを見た。「回数縛りなし」「いつでも解約できる」とあったので、1 回目を購入し、合わなければ解約すればよいと思い、申し込んだ。

2 回目以降を解約しようと電話をしているが、いつも混み合っていてつながらない。数日後、同じ化粧品が 3 本と約 2 万円の請求書が届いてしまった。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 初回格安などを強調する定期購入のサイトには、継続期間や購入回数、解約申し出の期限や条件、解約の連絡手段など、契約内容が記載されています。必ず確認しましょう。
- ▷ よく見ると目立たない小さな文字で書かれている場合があるので、注意しましょう。
- ▷ 契約内容や画面表示を後から確認できるように、最終申込画面や登録した情報をスクリーンショットやキャプチャーなどで保存しておきましょう。契約を取り消す際の証拠になります。

○参考

「通信販売」には、クーリング・オフがありませんが、2023 年 6 月 1 日に特定商取引法の改正施行令が施行され、新聞広告やテレビ CM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘され購入した場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

(屋根工事のトラブル)

「近くで工事をしていたら、お宅の屋根瓦が外れているのが見えた」と作業員が訪ねてきた。「点検します」と屋根に上ったあと、瓦が割れた写真を見せられた。「このままではもっとひどい状態になる」と言われて、屋根工事の契約をしてしまった。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 「すぐに工事が必要」などと事業者が不安をあおって契約を急がせる場合は、注意が必要です。金額も高額になるため、すぐに契約せず、家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積もりを取るなど慎重に検討しましょう。
- ▷ 訪問販売による契約は、契約書面を受け取った日から 8 日以内であればクーリング・オフができます。不安に思ったときは早めに相談しましょう。

3 悪質商法等被害防止対策の具体的な取り組み（令和5年度予定）

(1) 啓発・事業

① 一般向け

- ・ 町会回覧による情報提供及び啓発（消費者センター広報誌くらしのEye年5回発行）
- ・ 青色回転灯装備パトロールカーによる悪質商法啓発アナウンスの実施（通年）
- ・ Twitterで情報提供及び啓発（随時）
- ・ 区民と区長との懇談会でリーフレットを配布（年3回）

② 若者向け

- ・ 小中学生用消費者教育副読本の配布（小学校4月に配布、中学校4月に配布）
- ・ 若者向け啓発リーフレットの配布（12月）
- ・ 高校、特別支援学校、専門学校、新入社員向けの講師派遣の実施（随時）

③ 高齢者向け

- ・ 高齢者向け啓発リーフレットの配布（8月）
- ・ 老人クラブ等に対して悪質商法被害防止のために講師派遣の実施（随時）
- ・ 高齢者見守り関係者に向けて「ネットワーク通信」の配布（年3回）

(2) 高齢者関係機関と警察、消費者センターとの連携

- ・ 区高齢者福祉関係部署及び介護事業者と消費者センターの連携によるトラブル解決（随時）
- ・ 消費生活相談事業のPR、連携依頼
 - おとしより相談センター長連絡会（10月）
 - ひとり暮らし高齢者見守り連絡会議（2月）
- ・ 警察と消費者センターの定例的な情報連絡会の実施（2月）