

令和4年度鹿児島県消費生活相談の概要

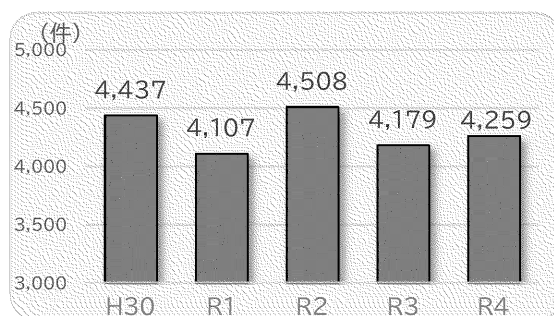
鹿児島県消費生活センター・大島消費生活相談所

- 令和4年度に鹿児島県消費生活センター及び大島消費生活相談所に寄せられた相談総件数は4,259件で、令和3年度と比較して80件増加
- 年代別では、高齢者層(60歳以上)からの相談が相談総件数の約4割で最も多く、若年者層(30歳未満)の相談は約1割だが、令和3年度より増加
- 「通信販売における化粧品等の定期購入」、「副業サイトのトラブル」及び「エステ業者の倒産等に関する相談」が増加しているのが特徴

1 相談件数

令和4年度の相談総件数は4,259件で、令和3年度の4,179件と比較して80件(1.9%)増加しました。そのうち、あっせん^{※1}した件数は405件(相談総件数の9.5%)です。

また、助言やあっせん等の件数は543件で救済額^{※2}は約8,400万円でした。

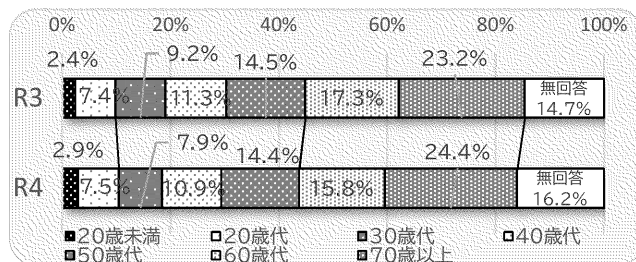


※1 あっせん：相談窓口が、相談者と事業者等の双方から事実関係・主張・意見を聴取して要点を明確化し、必要な情報を双方に情報提供して合意に至るような解決案の提示等を行うこと。

※2 救済額：助言による自主交渉や、あっせんなどを行うことにより、支払わずに済んだ金額又は事業者から返金があった金額。県で把握した金額のみを計上。

2 契約当事者年代別相談の状況

契約当事者年代別では、高齢者層(60歳以上)からの相談が最も多く、相談総件数の約4割(1,710件)を占めています。また、若年者層(30歳未満)については相談総件数の約1割(442件)ですが、令和3年度と比較して増加しています。

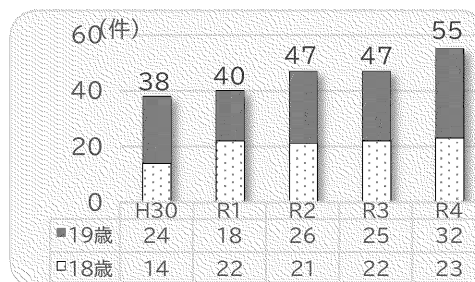


成年年齢引き下げ後の新成人(18歳, 19歳)の相談状況

令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

新たに成人となった18, 19歳の相談状況は、令和4年度は55件で、令和3年度の47件と比較して8件増加しました。

内容では、脱毛エステに関する相談が最も多く、次いで副業、定期購入に関する相談となりました。



3 商品・役務(サービス)の相談状況

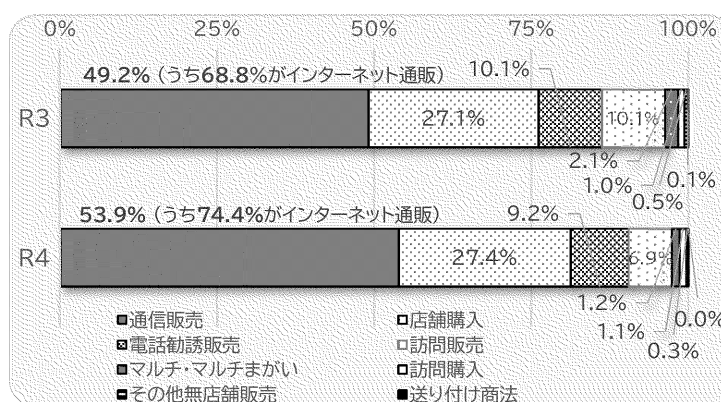
(単位:件)

順位	商品・役務名	令和3年度	令和4年度	相談件数 増減	主な内容
1	商品一般	450	443	△7	不審なメール・電話,身に覚えのない請求,当選メール
2	保健衛生品	328	435	107	化粧品・歯磨き粉・フェイスパック等の通信販売
3	教養・娯楽サービス	343	329	△14	オンラインゲームの課金,有料アダルトサイト・出会い系サイトの請求
4	食料品	332	323	△9	サプリメント・健康食品等の通信販売,海産物などの勧誘
5	運輸・通信サービス	342	322	△20	光回線の勧誘,固定・携帯電話サービス
6	金融・保険サービス	326	320	△6	借金,多重債務,生命保険,FX投資

4 販売購入形態別相談の状況

販売購入形態別相談(不明を除く)のうち,通信販売に関する相談が全体の53.9%(1,607件)を占めています。

中でも,スマートフォンやパソコンによるインターネット通販に関する相談が増加しています。

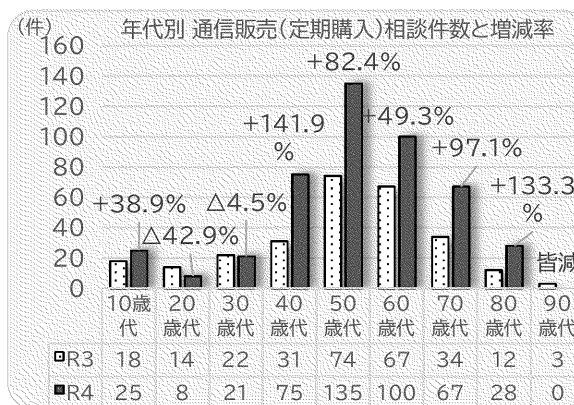


5 相談内容の特徴

(1) 通信販売における化粧品等の定期購入に関する相談が増加

◆通信販売の定期購入に関する相談は,令和3年度と比較して199件(69.8%)増加しており(R3:285件→R4:484件),特に40歳以上の相談が増加しています。

「お試し価格」や「いつでも解約できます」などの広告を見て申し込み,終了後に割引クーポンの使用を勧めるWEB画面が出てきたので使ったところ,いつの間にか定期購入契約の変更に同意していたなど,様々な事例があります。



【事例】

インターネット通販で「いつでも解約できる」との表示を確認し,化粧品をスマートフォンから注文した。肌に合わなかったため2回目からの解約を申し出たところ「4回購入が条件」の定期購入コースに変更されていると言われた。そういえば,注文完了直後に「割引クーポンを利用しませんか」と画面に出たので使用したが,内容はよく覚えていない。定期購入への変更同意していると説明されたが,納得できない。(70歳代女性)

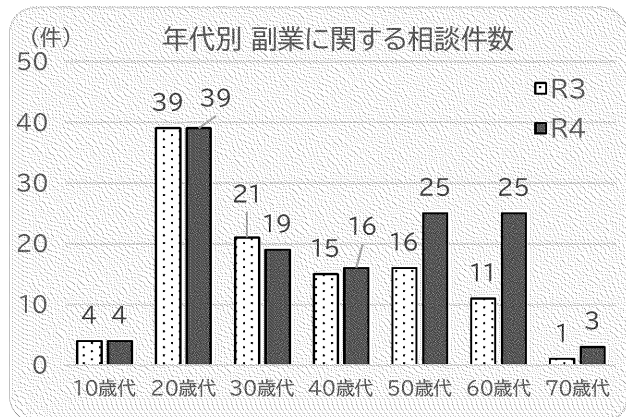
トラブルにあわないために…

- 最終確認画面で契約内容をよく確認し、後から契約内容がわかるよう、スクリーンショットなどで必ず保存しましょう。
- 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返金や解約の条件は原則、画面に記載されているルールに従うことになります。
- 一方的に返品や受取拒否をしても、解約にはなりません。解約したい場合は、必ず販売会社に対して手続きを行いましょう。

(2) 「簡単に儲かる」などと誘われた副業に関する相談が増加

◆副業に関するトラブルは、令和3年度と比較して24件(21.2%)増加しており(R3:113件→R4:137件)、幅広い年代から相談が寄せられています。

最近では、サポート契約や投資の資金を支払うために、消費者金融やクレジットカードで借金をするように誘導されるトラブルが見られます。



中には、遠隔操作アプリをインストールするよう誘導されて次々と借金をさせられたり、やりとりの途中で不安になり断ろうとすると「高額な違約金がかかる」「裁判になる」と強い口調で脅されたりするなど、悪質なケースも発生しています。

また、SNS以外連絡先がわからない場合は、途中で相手と連絡が取れなくなることもあり、被害回復が難しくなります。

【事例】

SNSで知り合った人に「簡単な作業で儲かる」と紹介されて副業サイトに登録したところ、担当者から無料通話アプリで説明を受け、高額なサポート契約を勧められた。

「お金がない」というと「儲けですぐに返せるから」と勧められ、更に、年収等を偽って借金するよう指南されて消費者金融から借金し、お金を振り込んでしまった。アプリ内のやりとりは相手に削除されて確認できない。返済できるか不安なので解約したい。(20歳代女性)

トラブルにあわないために…

- 借金をしてまで契約すべきものか、よく考えましょう。
- 「お金がない」ではなく、「いいません」ときっぱり断りましょう。
- ウソについて借金をすることは絶対にやめましょう。
- ひとりで悩んだりあきらめたりせずに、消費生活相談窓口にご相談しましょう。

(3) 事業者の倒産等によるエステティックサービスに関する相談が増加

◆エステティックサービスについての相談は、令和3年度と比較して71件(284%)増加しており(R3:25件→R4:96件),中でも20歳代から30歳代の相談割合が高く,男性からの相談も増加しています。

「サロンが倒産した」「解約したいが連絡がつかない」などのほか、「通い放題」「永久保証」な

どの長期間の施術を前提とするコースを中途解約する際にトラブルになったという相談も寄せられています。

エステティックサービスは,契約期間が1か月を超え,契約金額が5万円を超えていれば,特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し,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(無条件解約)ができます。

また,クーリング・オフ期間を過ぎても,契約期間内は中途解約することができ,その際の解約手数料については上限額が定められています。

【事例1】

通っていた脱毛エステ店から倒産したとショートメッセージが届いた。返金して欲しい。
(20歳代男性)

【事例2】

友人の紹介で脱毛エステ店へ行き,断り切れずに全身脱毛の契約をしてしまった。ローンを組んだが,支払いが困難なので解約を申し出ると,高額な解約料を請求された。
(20歳代女性)

トラブルにあわないために…

- 「お試し施術」「月額〇〇〇円」など,低価格の広告をうのみにしないようにしましょう。
 - 強引に契約を迫られてもきっぱりと断りましょう。
 - 契約は慎重に検討しましょう。
 - ・ 長期間の契約が心配な時は,都度払いできるコースや店舗を選択しましょう。
 - ・ 「通い放題などの期間・回数」と「契約上の期間・回数」は一致しないときもありま
- す。いつまで,何回まで通ったら中途解約ができなくなるのか確認しましょう。

