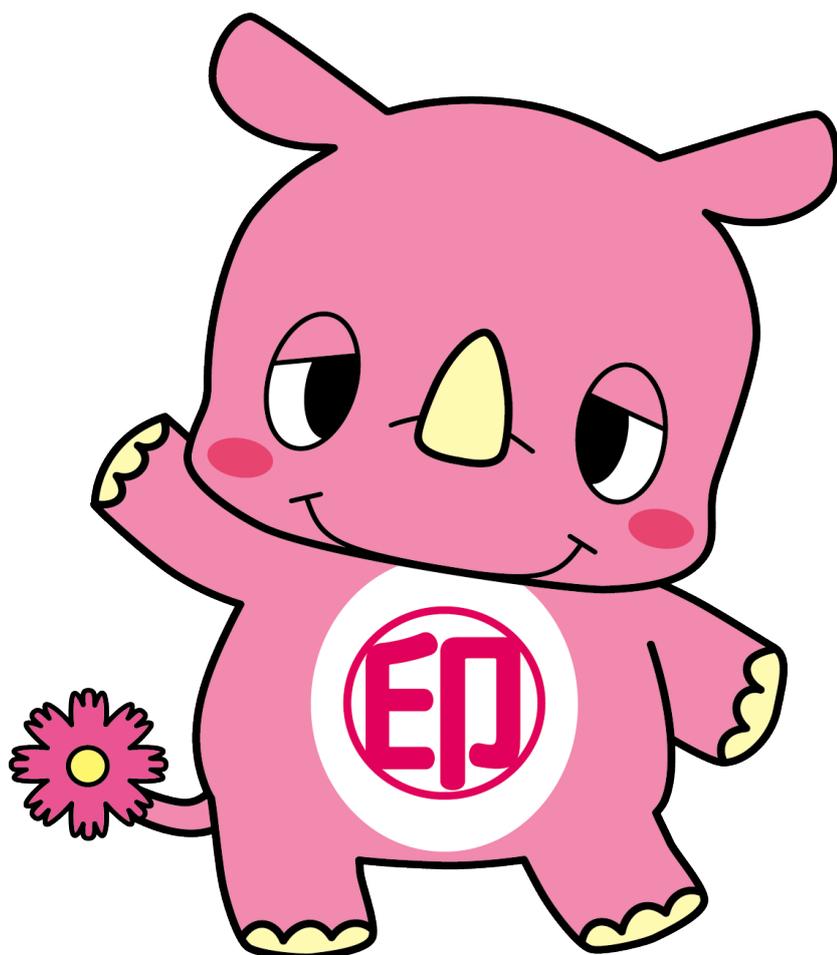


令和4年度（2022年）
印西市消費生活センター報告書



印西市マスコットキャラクター

いんざい君

目 次

1. 消費生活センターについて	2
2. 令和 4 年度の印西市消費生活相談について	2
I 令和 4 年度の相談概要	2
A 相談件数の推移	3
B 月別相談件数	3
C 曜日別相談件数	3
D 相談の方法	4
E 相談者の性別	4
F 相談者の年代	4
G 契約者の年代	5
II 相談の内容	6
A 商品役務別相談の内容	6
B 相談内容別分類	6
*別表 A	7
*別表 B	8
C 販売購入形態	9
令和 4 年度救済金	10
3. 相談員活動記録	10
I 相談業務	10
II 研修受講内容	11
III 弁護士勉強会	12
IV 出前講座	12
V 広報記事記載	13
4. まとめ	13

1. 消費生活センターについて

平成元年(1989年)に印西市消費生活相談室として開設し、平成 23年度(2011年)に消費生活センターとなった。平成 26 年度に相談日を週 5 日に拡充し、相談者の利便性を図った。令和 3 年 7 月以降は相談員が全日二人体制となり、電話回線も 2 回線に増え相談体制が強化された。

新型コロナウイルスの影響で「いんざい産業まつり」は開催されなかったが出前講座は令和 3 年度より 2 講座多い 4 講座が実施できた。また昨年同様毎月 15 日号の広報紙に啓発記事「知っ得」が掲載された。

令和 3 年 11 月に発足した「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)が今年度は 2 回開催され、各機関との情報交換が行われた。

2. 令和 4 年度の印西市消費生活相談について

I 令和 4 年度の相談概要

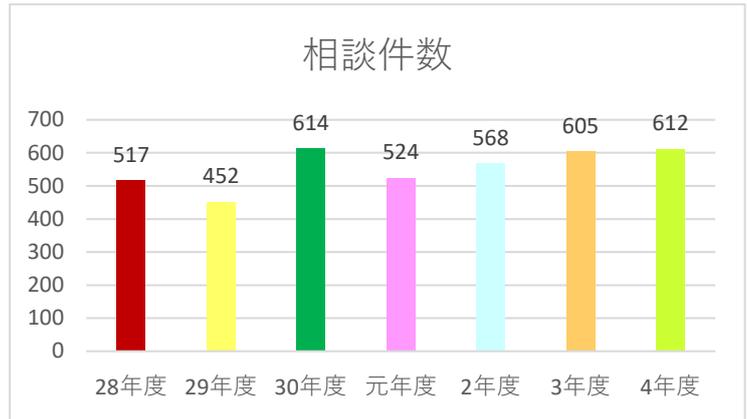
令和 4 年度の新規相談件数は 612 件となり、昨年度の 605 件から 7 件増加した。増加の要因として考えられるのが、2022年 4 月からの成人年齢引き下げである。令和 3 年度 20 歳未満の相談件数は 11 件だったが、令和 4 年度は 15 件に増加し前年同期比で見ると 136 %になっている。相談内容は脱毛エステ倒産や通信販売トラブル等である。それ以外の年齢層は昨年と比べ目立った増減は無かった。

今年度相談の特徴としては SNS の広告から商品を購入したら定期購入で解約困難といった相談や SNS の広告から偽サイトに誘導され商品を購入したが商品が届かない全く違う商品が届いたという事例もあった。訪問販売はこれまでは主に高齢者がターゲットだったが、今年度は戸建て住宅を購入して数年の 30 代・40 代で火災保険を使った住宅修理の申請代行業務を勧誘されて契約したが解約したい、成功報酬が高額だ、などの相談も多く寄せられた。

A. 相談件数の推移

過去の相談件数(件)

平成	28年度	517
	29年度	452
	30年度	614
令和	元年度	524
	2年度	568
	3年度	605
	4年度	612

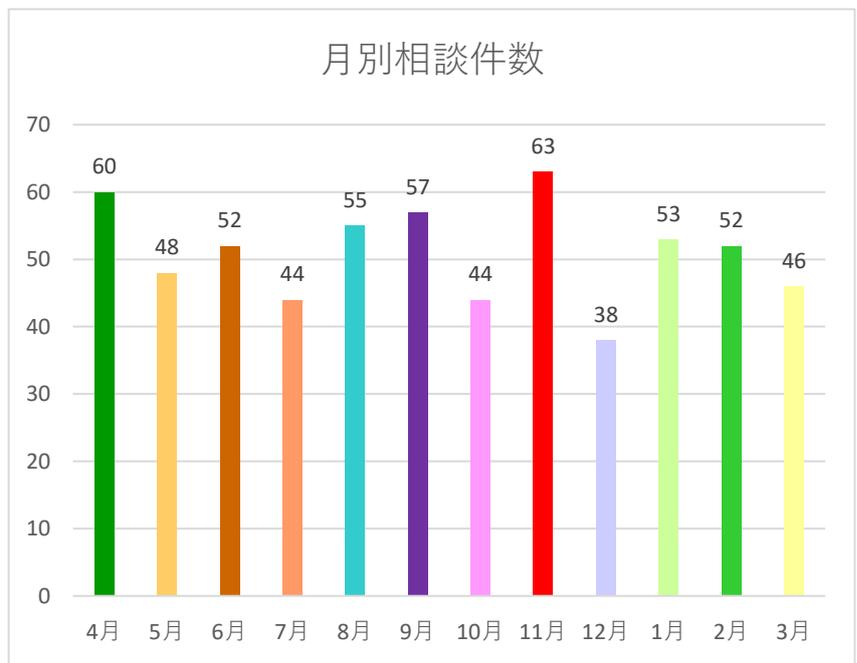


B. 月別相談件数

令和4年度の月平均相談件数は、51件(昨年度50件)になった。

(件)

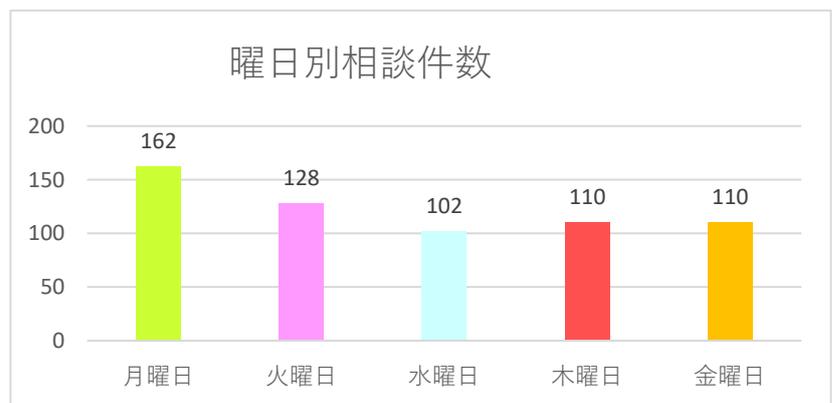
4月	60
5月	48
6月	52
7月	44
8月	55
9月	57
10月	44
11月	63
12月	38
1月	53
2月	52
3月	46
合計	612



C. 曜日別相談件数

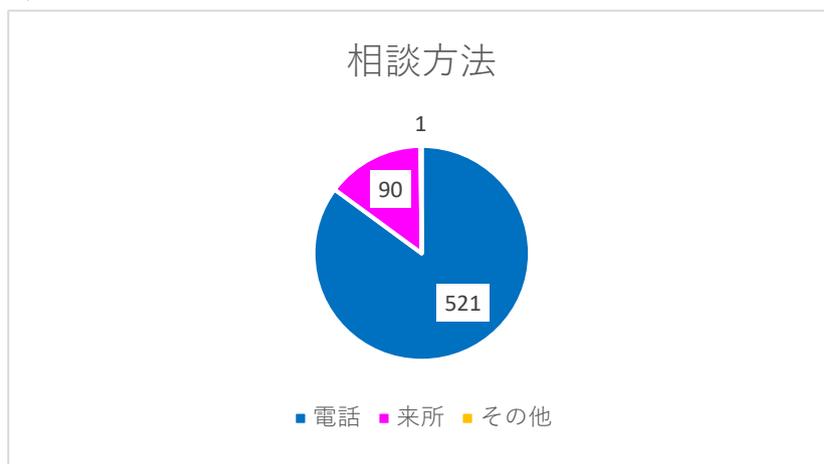
(件)

月曜日	162
火曜日	128
水曜日	102
木曜日	110
金曜日	110
合計	612



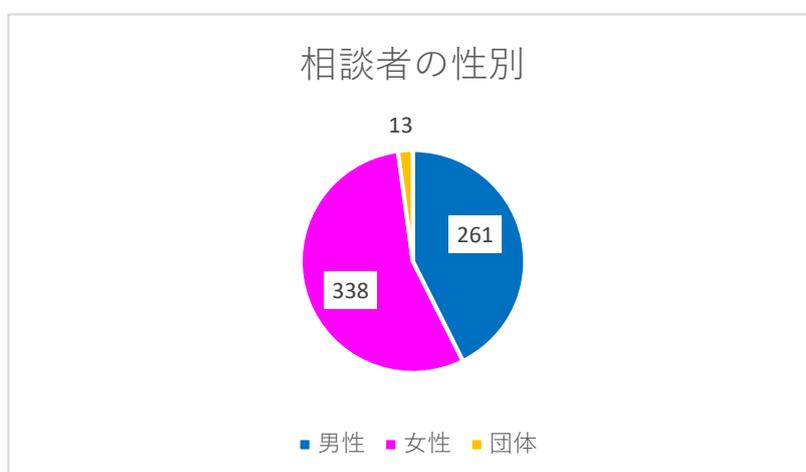
D.相談の方法(件数)

(件)	
電話	521
来所	90
その他	1
合計	612



E.相談者の性別

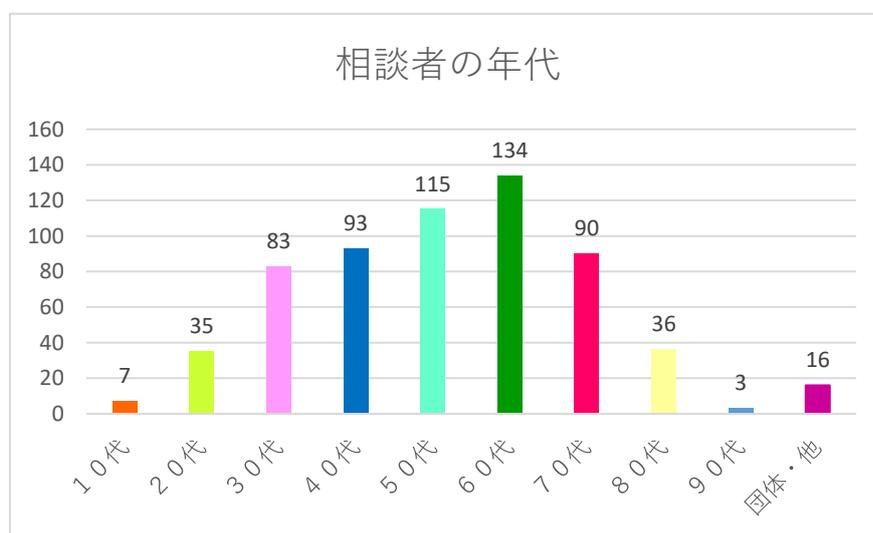
(件)	
男性	261
女性	338
団体	13
合計	612



F.相談者の年代

2022年4月1日から成人年齢引き下げが実施された。前年度と比べて10代の相談が前年比136%(5人増加)と他の年代よりも増加率が高かった。

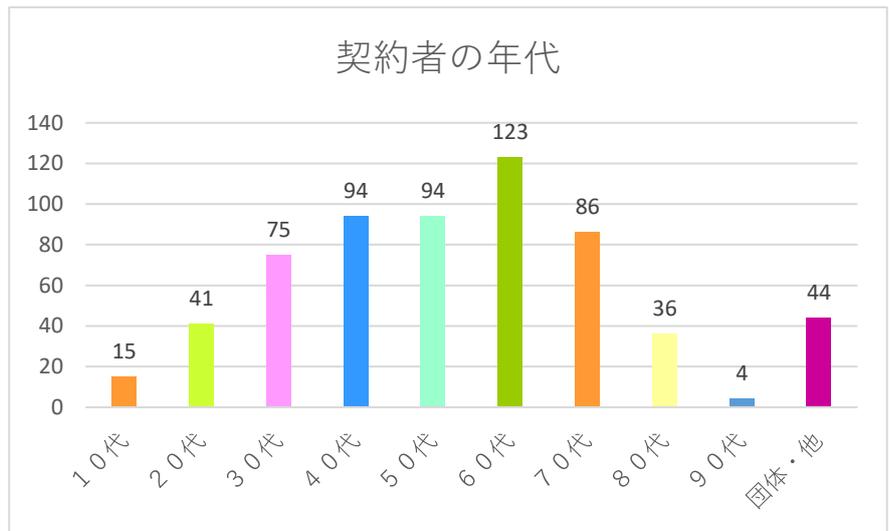
(件)	
10代	7
20代	35
30代	83
40代	93
50代	115
60代	134
70代	90
80代	36
90代	3
団体・他	16



G.契約者の年代

(件)

10代	15
20代	41
30代	75
40代	94
50代	94
60代	123
70代	86
80代	36
90代	4
団体・他	44



Ⅱ 相談の内容

A. 商品役務別相談の内容

最も相談が多かったのは、「商品一般」である。「商品一般」は商品や役務を特定できない詐欺的メールや不審な電話に関する相談である。不審なショートメッセージから詐欺サイトに誘導される事例もみられ、今後も注視する必要がある。

次に多いのが「保健衛生品(化粧品・歯磨き粉)」で10歳代から80歳代までの幅広い年齢層から相談が寄せられており、中でも50歳代以上に多いのが特徴である。

2022年に定期購入に関する規制が強化されたが、いまだに悪質な手口も散見される。

昨年よりも相談が増加したのが「保健・福祉サービス」である。大手脱毛サロンが倒産し「業者との連絡が取れない」「返金されない」などの苦情が若い女性を中心に多く寄せられた。また、賃貸アパートの退去費用に関する「レンタル・リース・賃貸」の相談は前年度に比べ200%に増加している。

(P7 表A参照)

B. 相談内容別分類

今年度は「契約・解約」に関する相談が前年度比140%と増加した。

「契約・解約」は主に解約に関する相談である。いつでも解約可能、定期縛りなしと書かれた広告を信じ商品を購入したが、解約の電話が繋がらず次回の商品が発送されてしまったり、解約の方法が専門アプリやチャットのみなど限定されていて、操作方法がわからない、メールを送ったが返信が無いなどの相談もあった。

「販売方法」は悪質な販売手口に関する相談である。今年度も昨年度同様、化粧品の定期購入トラブルの相談が50歳代以上を中心に寄せられている。

化粧品を購入後お得に商品を購入できると書かれたバナー広告が表示されクーポンなどをクリックすると、いつのまにか定期購入に切り替わっていた事例も確認されている。定期購入に関しては2022年6月に規制が強化されたが、悪質な手口は減少しているとは言い難く、継続的な消費者への注意喚起が必要である。

《くらしのレスキューサービス》と呼ばれる「トイレの排水管のつまり修理」「ロードサービス」等、急なトラブル時に慌ててネットで探した業者に依頼したものの、広告と全く違う高額な費用を請求される事例も多数みられた。

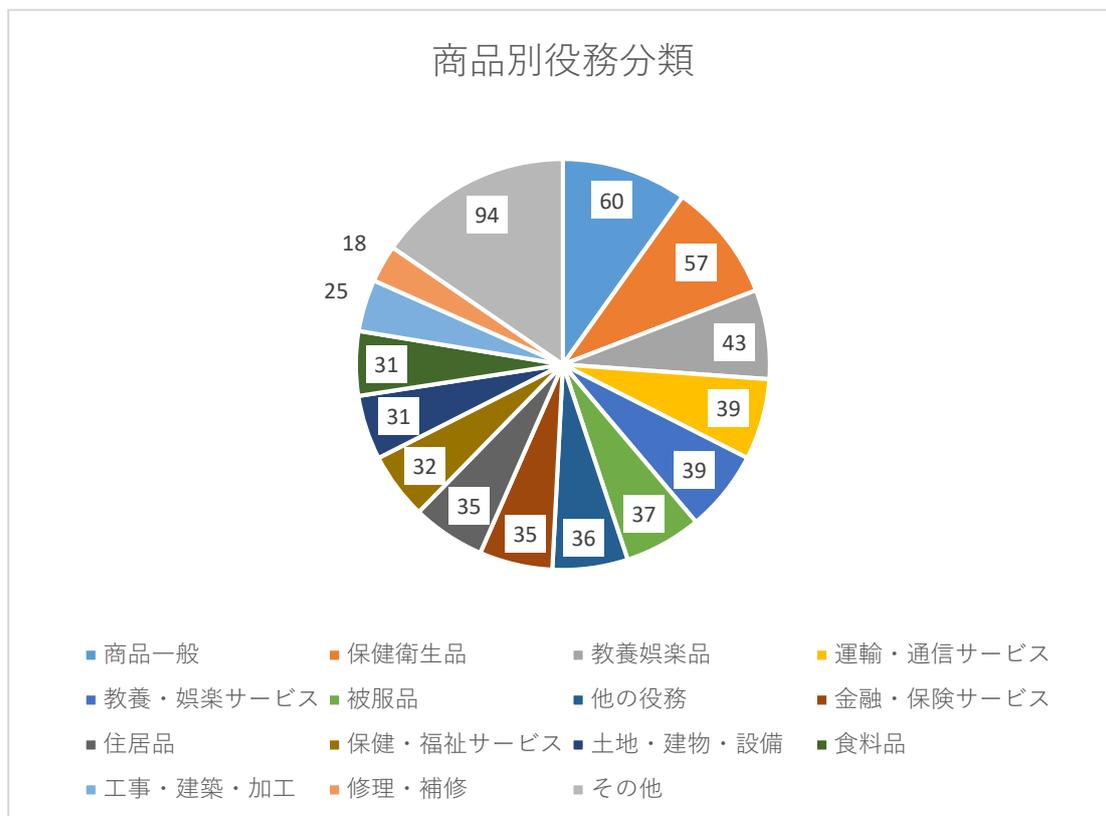
「販売方法」「契約・解約」「価格・料金」の相談を合わせると全体の75%を占める。

(P8 表B参照)

*表 A

商品別役務分類(上位) (件)

商品一般	60
保健衛生品	57
教養娯楽品	43
運輸・通信サービス	39
教養・娯楽サービス	39
被服品	37
他の役務	36
金融・保険サービス	35
住居品	35
保健・福祉サービス	32
土地・建物・設備	31
食料品	31
工事・建築・加工	25
修理・補修	18
その他	94

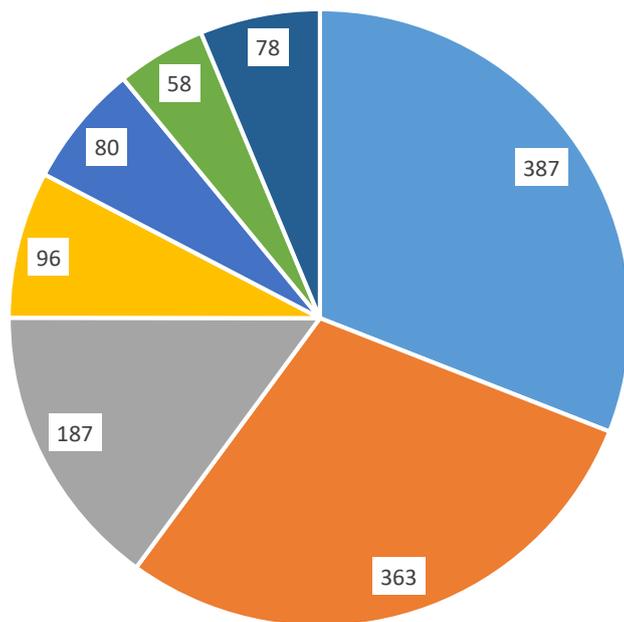


*表 B

相談内容別分類 (件)

販売方法	387
契約・解約	363
価格・料金	187
品質・機能・役務品質	96
接客対応	80
表示・広告	58
その他	78
合計	1,249

相談内容別分類



- 販売方法
- 契約・解約
- 価格・料金
- 品質・機能・役務品質
- 接客対応
- 表示・広告
- その他

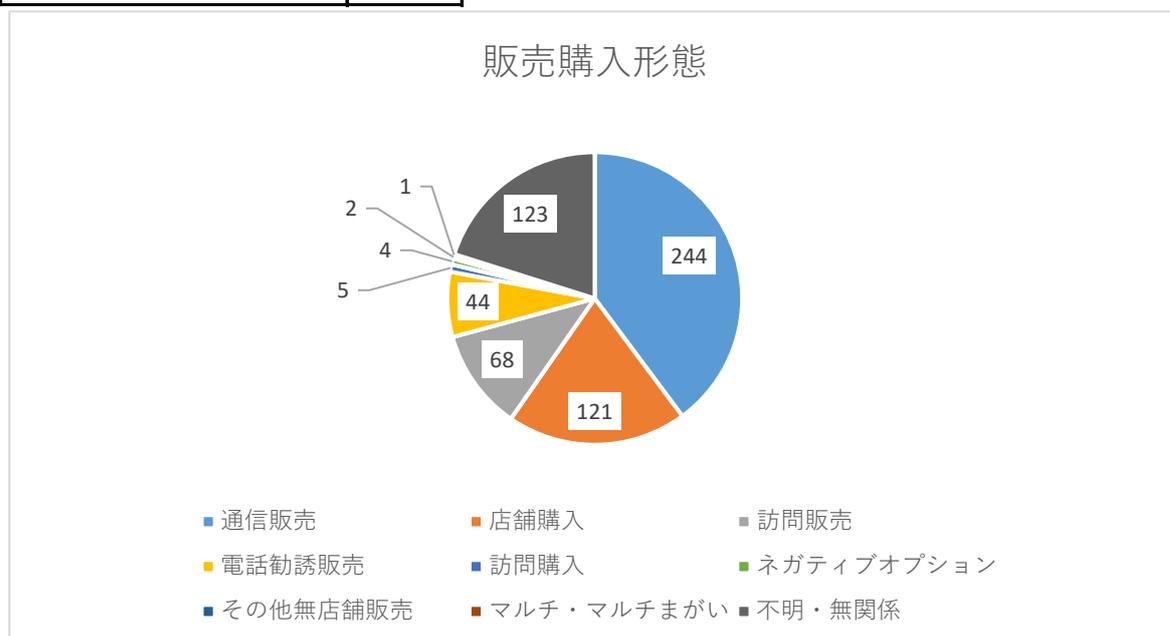
C. 販売購入形態

昨年同様、今年度も通信販売の相談件数が最多(全体の 39 %)となった。特に 50 歳代以上を中心に化粧品の定期購入に関する相談が増加している。広告画面をよく読まないまま、格安な料金につられて契約したが「解約できない」「料金が高額」などの相談が相次いだ。またネットに表示された副業の広告を見て契約し情報料を支払うため消費者金融数社から借金をしたが全く儲からず借金を返済できずに自己破産した例もみられた。

高齢者に多い相談が「訪問販売」と「電話勧誘」である。訪問販売では、「屋根修理や外壁塗装」「トイレの詰まり修理」「損害保険申請代行サービス」「高齢者施設の入居権」などの相談が多くみられた。

電話勧誘では「訪問購入のアポ電」「サプリ・健康食品の勧誘電話」「FXを使った投資の勧誘」「還付金詐欺の電話」「コロナ禍で余った海産物の購入」などの相談があった。消費者被害を防ぐためには、固定電話を留守電にし迷惑防止機能のついた電話機にするなど対策が必要である。

販売購入形態	(件)
通信販売	244
店舗購入	121
訪問販売	68
電話勧誘販売	44
訪問購入	5
ネガティブオプション	4
その他無店舗販売	2
マルチ・マルチまがい	1
不明・無関係	123



令和 4 年度救済金合計 10,106,143 円

(相談したことで支払わずに済んだ金額)

	金 額	件数	説 明
回復額	令和 4 年度 7, 613, 596円	40件	・取り戻せた金額 クーリング・オフによるもの 8件 (3, 506, 034円) ・クーリング・オフ以外のもの 32件 (4, 107, 562円)
	令和 3 年度 9, 890, 359円	52件	
未然防止額	令和 4 年度 2, 492, 547円	29件	・支払わずに済んだ金額
	令和 3 年度 2, 813, 012円	23件	

3. 相談員活動記録

I 相談業務

令和 4年度はコロナ感染の対策を講じながら、前年同様に相談を受け付けた。相談件数は毎年増加しており、相談体制強化(相談員 2 人体制・電話 2 回線)の効果や消費生活センターの認知度の上昇も要因の一つと考えられる。

相談件数のうち約 40 %が通信販売の相談であり 10 代から 80 代まで幅広い年齢層から相談が寄せられている。 昨年同様 SNS の広告からの注文、定期購入や偽サイトでトラブルに遭うケースが多発している。 また、多種多様な決済手段や悪質・巧妙化する消費者問題に対応するためにも相談員の資質の向上を図る必要があり、研修体制強化の充実が欠かせない。

Ⅱ 研修受講内容

月 日	講 座 内 容	場 所	参 加
5/16～5/18	消費生活相談員基礎研修「消費生活相談に必要な法律知識」	国民生活センター 相模原研修所	1 名
8/9	通信販売について学ぶオンライン講座	オンデマンド	1 名
8/18	特定商取引法の電磁的記録によるクーリング・オフに関して	オンデマンド	2 名
8/26	改正特定商取引法の要点と相談対応のポイント、電気通信事業法の改正概要と相談ポイント	千葉県消費者センター	1 名
9/13	総務省・全携協等からの情報提供、電気通信分野における消費者問題の状況について	オンデマンド	2 名
9/20～9/21	最新の情報セキュリティの仕組みと消費者トラブル - SNS における広告の現状を踏まえ-	国民生活センター 相模原研修所	1 名
10/24～ 10/26	令和 4 年度通信サービス・端末の契約に関する消費者トラブル - 業界の現状や動向を踏まえ -	国民生活センター 相模原研修所	1 名
11/10	特商法対象分野における消費者被害の特徴と相談処理の課題	オンデマンド	2 名
12/17	専門分野における困難事例-旅行関連	オンデマンド	2 名
R5 2/9	インターネットを通じた旅行取引(海外OTAを含む)に係る相談対応について	オンデマンド	2 名
2/17	原状回復をめぐるガイドラインとガイドライン再改定の解説・賃貸住宅標準契約書の解説	オンライン	1 名

Ⅲ 弁護士勉強会

平成 29 年度から始まった弁護士と相談員による勉強会。今年度 2 回開催し対応困難な事例相談に有益な助言を頂くことができた。

① 第一回勉強会 令和 4 年 8 月 29 日 13:30～15:30

弁護士 2 名 相談員 3 名

事例：悪質な定期購入、クーリング・オフの電子化、賃貸物件契約時の初期費用

② 第二回勉強会 令和 5 年 1 月 23 日 13:30～15:30

弁護士 2 名 相談員 3 名

事例：クリーニングに出した洋服の紛失、FX 自動売買サポート契約、賃貸住宅の
駐車場におけるトラブル、オンラインサロン契約、物販コンサルタント契約、
副業サイト、消費者契約法 2022 年度改正の解説

Ⅳ 出前講座

消費生活センターでは消費者生活相談のほか出前講座を実施し消費者教育を行っている。コロナ感染症も落ち着きを見せ始め、昨年度より講座が 2 件増加した。

日 時	講 座 内 容
6/24 10:00～12:00	市民アカデミー「賢い消費者になるために」 於：印西市中央公民館 男性 4 名 女性 8 名 計 12 名
10/28 10:00～11:30	[賢い消費者になりましょう] 於：フレンドリープラザ多目的ホール 男性 5 名 女性 6 名 計 11 名
12/6 14:30～15:30	[オトナ社会へのパスポート知っておきたいこれだけは] 於：印旛明誠高校体育館 高校三年生 169名
12/16 13:30～14:45	オレンジカフェ[賢い消費者になりましょう] 於：草深ふれあいの里 男性 6 名 女性 7 名 計 13 名

V 広報記事掲載

令和3年度より毎月15日号の広報紙に消費生活に関する注意喚起や情報提供を行っている。

令和4年度広報掲載記事

4月15日号	クレジットカード利用の注意点
5月15日号	若者に多い消費トラブル
6月15日号	消費生活センターとは
7月15日号	SNSでPRすれば実質無料
8月15日号	令和3年度の消費生活相談
9月15日号	「詐欺的な定期購入」の規制強化
10月15日号	詐欺メールに注意
11月15日号	撃退！ 詐欺メール&偽SMS
12月15日号	脱毛エステの中途解約
令和5年1月15日号	不用品回収サービスのトラブル
2月15日号	消費者の力が社会を変える
3月15日号	通販サイトなどを騙るSMSに注意

4. まとめ

昨年同様幅広い年齢層からインターネットを介した契約トラブルの相談が後を絶たない。令和4年6月1日から詐欺的な定期購入商法に係る法改正が行われ一時的に定期購入に関する相談件数は減少したが、数ヵ月後には再び増加に転じた。販売方法も1回限りの注文完了後にバナー広告が表示されチェックを入れると相談者が気が付かないうちに定期購入の契約に変更されていた事案もあり、事業者の悪質かつ巧妙な手口が後を絶たない。

令和4年度から民法が改正され成人年齢が引き下げられた。昨年までは未成年者取消が使える18歳、19歳からの相談も寄せられた。今後は若い世代に向けた啓発活動の充実が望まれる。今後も次々新たな悪質商法が出てくると予想され、いつでもどこでも誰でもが消費者被害に遭うリスクに直面していることから消費者への注意喚起、各年代に相応しい消費者教育の必要性を強く感じる。

消費生活センターの存在と役割を少しでも多くの市民の方々に知っていただき、消費者被害の早期解決、被害回復に努めるためにも相談員の研修体制の充実によるスキルアップが急務であると考えます。

メモ欄





印西市消費生活センター

毎週 月曜日～金曜日

(祝休日及び年末年始は休み)

9：30～12：00

13：00～16：30

市役所附属棟2階

TEL (直通) 0476-42-3306