

令和5年度印西市消費生活センターの  
消費者相談の概要について

(印西市消費生活センター)

## 令和5年度印西市消費生活センターの消費者相談の概要について

印西市消費生活センター相談窓口では、市民からの消費生活相談<sup>(※1)</sup>に応じ、問題解決のための助言や各種情報の提供を行っている。また、必要に応じ相談のあっせん<sup>(※2)</sup>を行っている。

(※1) 消費生活相談…消費者と事業者の間に生じた商品・サービスに関する苦情などに対する相談をいう。

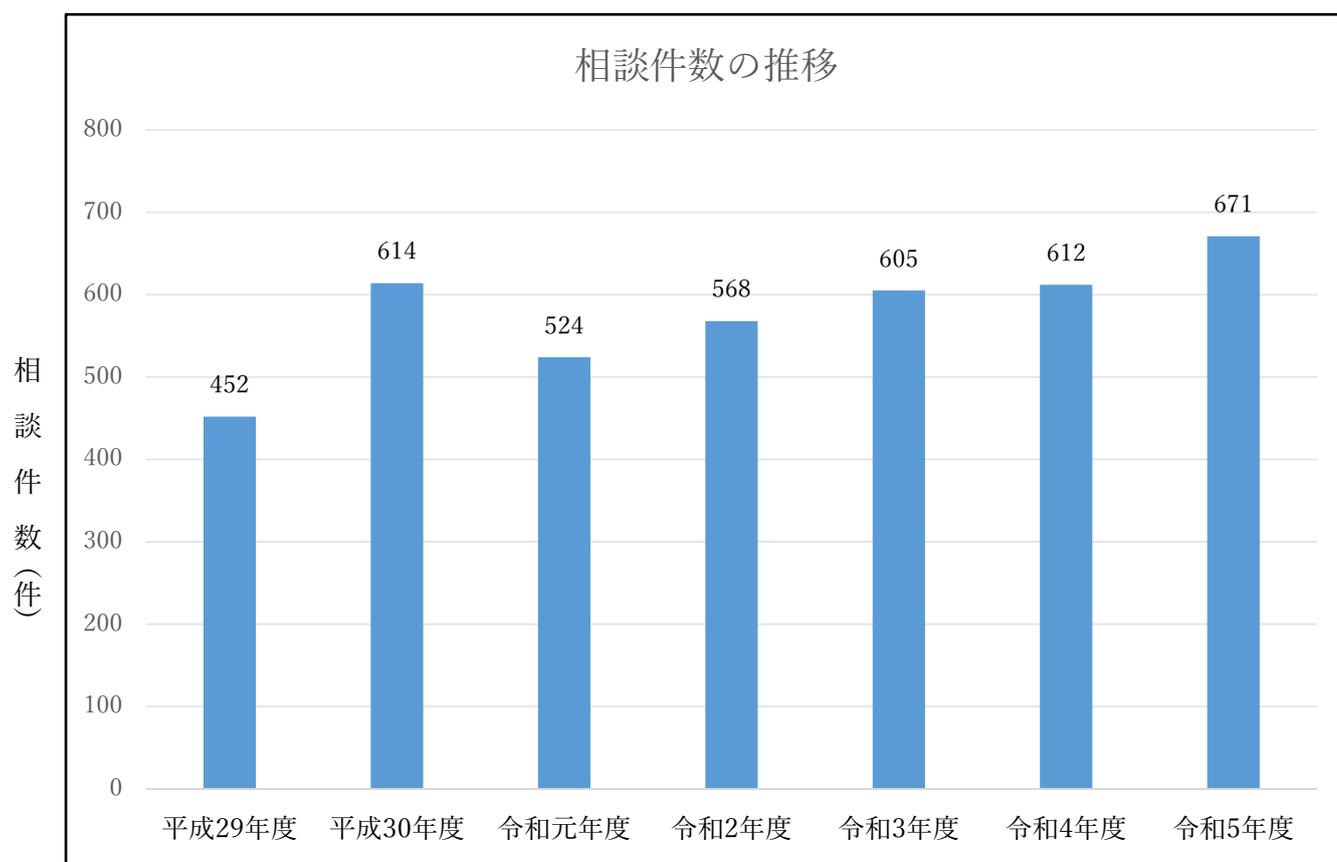
(※2) あっせん…消費者による自主交渉が難しかったり複雑な案件などの場合に、相談者の意思を確認・尊重しながら事業者との交渉の手伝いをする。

### 【印西市消費生活センター】

- 設置場所：印西市役所 附属棟2階
- 相談時間：月曜日～金曜日 9時30分～12時・13時～16時30分
- 受付方法：電話または来所
- 連絡方法：0476-42-3306（直通）もしくは188（+郵便番号）

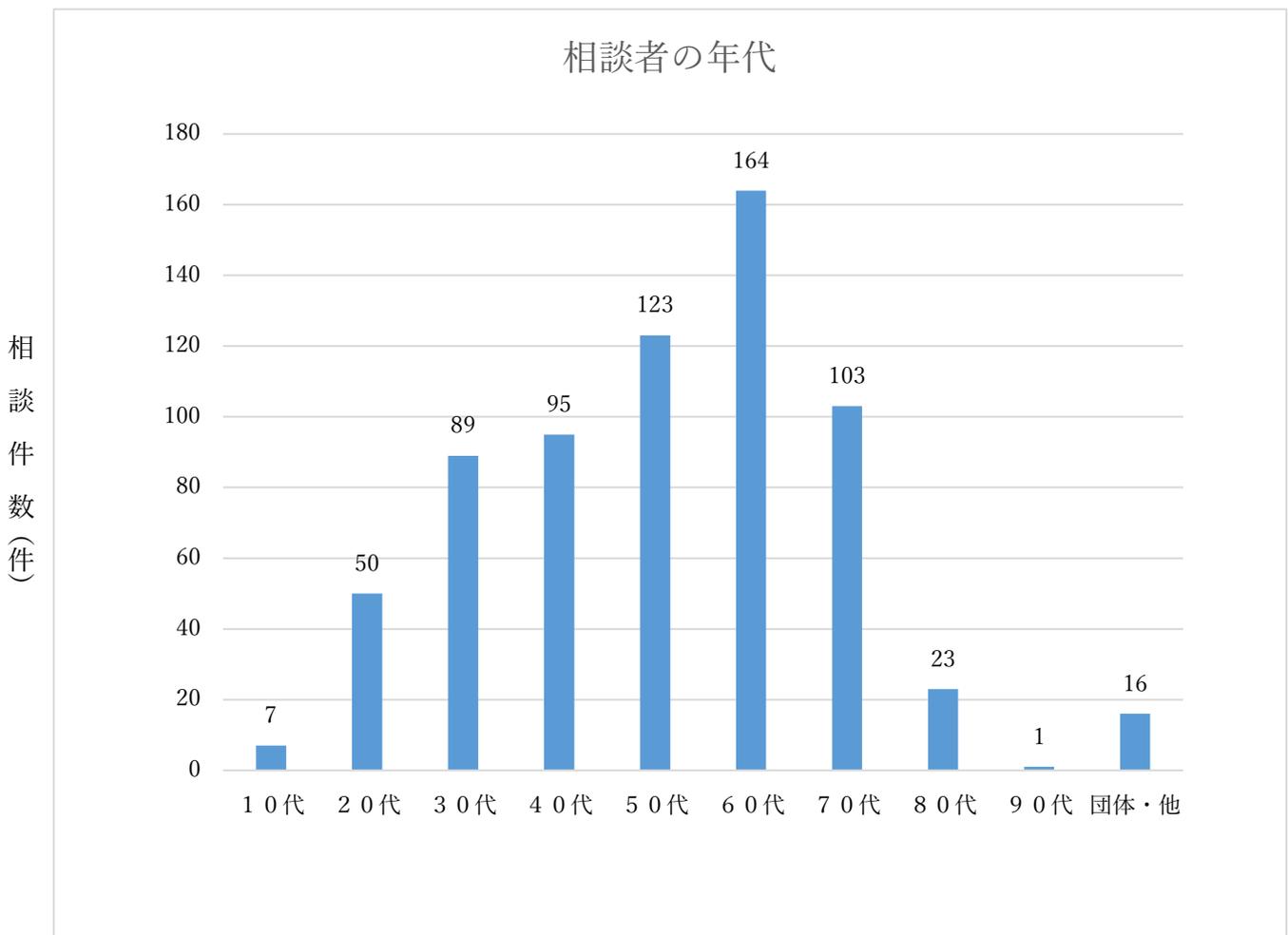
## 令和5年度の相談状況は、前年度から約1割増加

○令和5年度に印西市消費生活センター相談窓口寄せられた相談は671件であった。令和4年度の612件と比べ59件（前年度比9.6%）増加した。



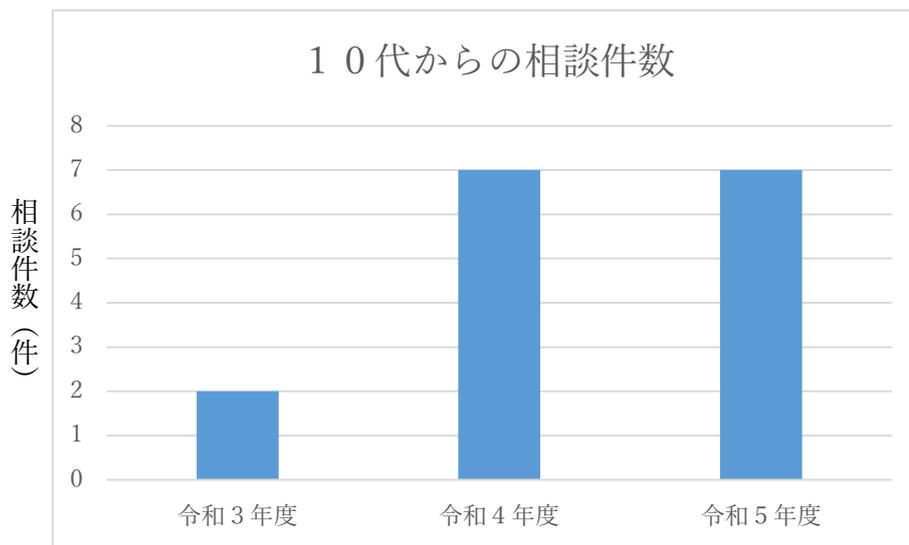
## 高齢者の相談件数が全体の4割超

- 令和5年度の相談件数を年代別に集計すると、第1位が60歳代の164件（24.4%）で、60代から80代までの相談件数を合計すると290件（43.2%）となっている。
- 第2位は50歳代が123件（18.3%）、次いで70歳代が103件（15.3%）、40歳代が95件（14.2%）の順であった。



## 10代の相談件数が増加傾向

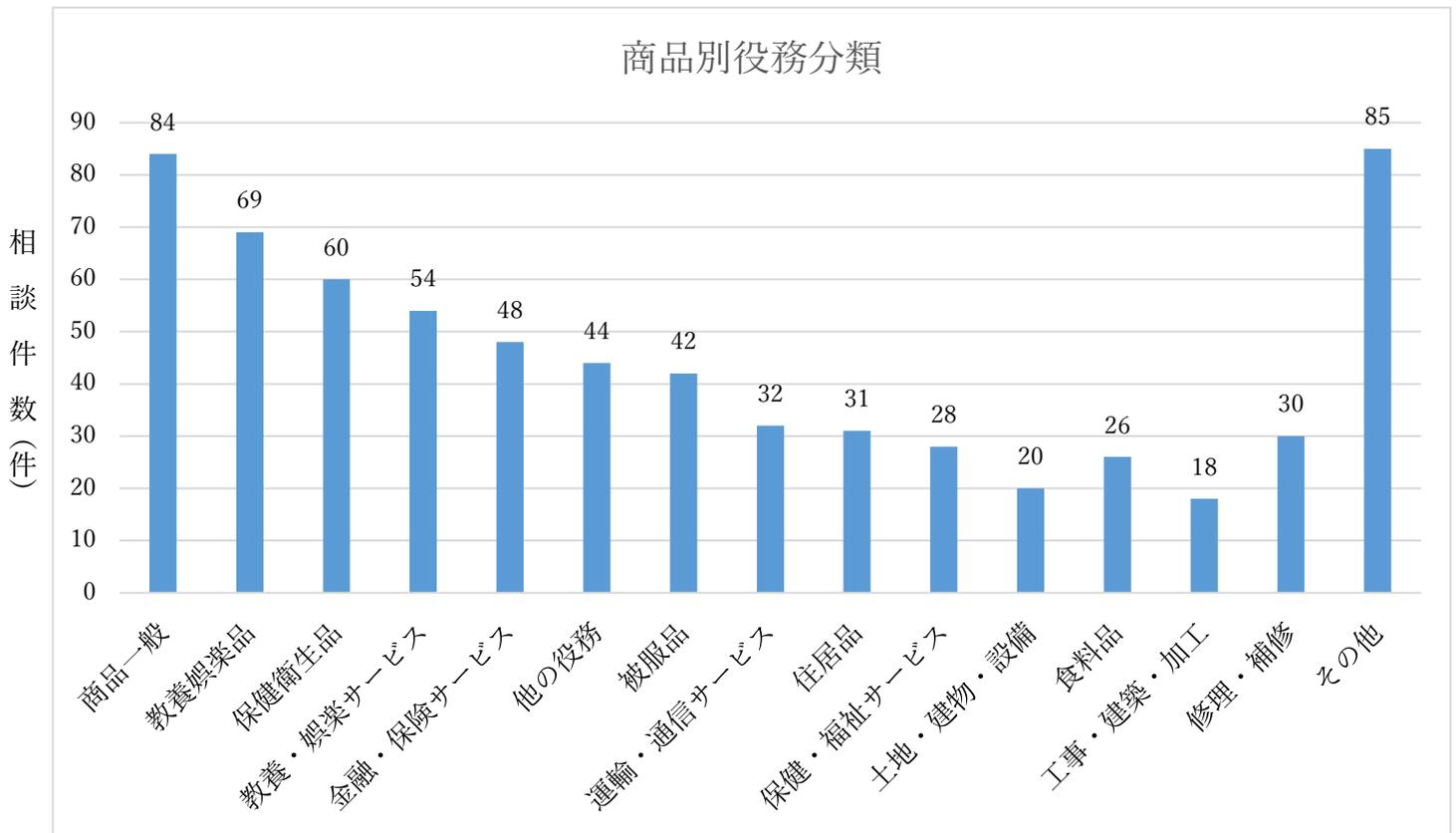
- 令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、未成年者取消権がなくなった10代の消費者トラブルが増加している。
- 契約当事者が10代である相談の件数は、過去3年間の相談件数で見ると著しい変化は見られないものの、令和5年度の相談件数は7件で、前々年度の2件と比べて5件増加（250%増）した。



## 「商品一般」が2年連続1位

○商品・サービス別では、架空請求と思われる不審な電話やメール・SNS等に関する相談を含む「商品一般」が第1位に、「教養娯楽品」が第2位に、「保険衛生品」が第3位になっている。

○第3位の「保険衛生品」に関する相談は、通信販売での定期購入に関するトラブルが多い。



「商品一般」は商品や役務を特定できない詐欺的なメールや不審な電話に関する相談。

「教養娯楽品」はスマホ・パソコン・モバイルルーターや書籍・新聞等の相談

「保険・衛生品」は美白やしわ取りクリーム・サプリメント等の相談

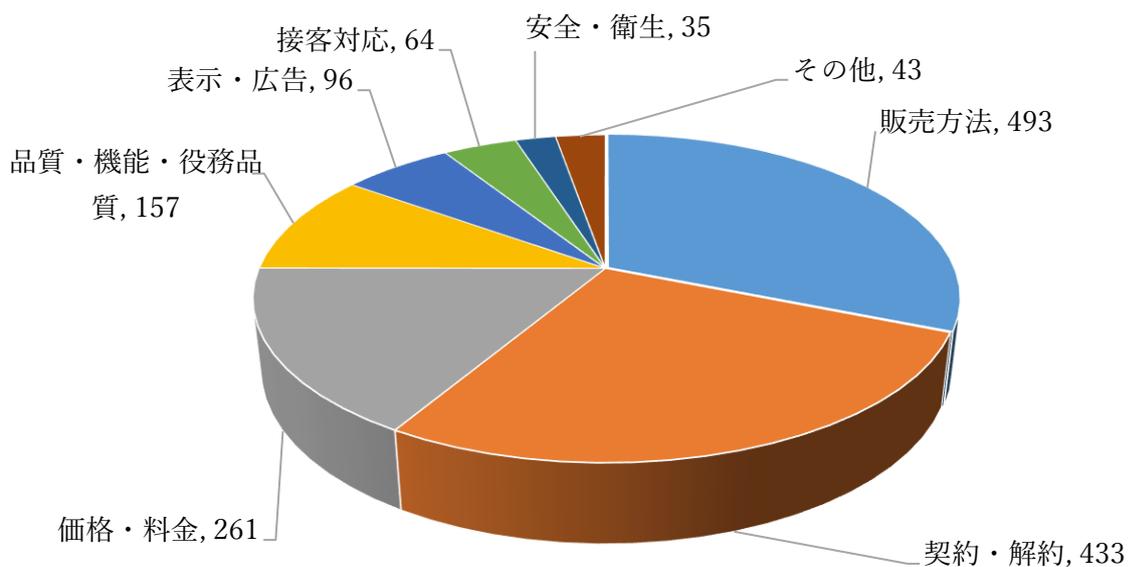
「修理・補修」は屋根工事・トイレのつまり・漏水の相談

## 相談件数は「販売方法」「契約・解約」「価格料金」 に関する相談が全体の75%を占める

- 「販売方法」とは問題のある販売方法で、特に SNS の広告から化粧品やサプリを購入する際に、意に反して定期購入の契約へと誘導される事例が年齢を問わず多く見られた。
- 「契約・解約」に関しては、訪問販売で高齢者の不安を煽り、屋根工事の契約を締結させられる事例も見られた。30歳代以降では水のトラブルに関する相談が多数寄せられ、修理を依頼すると高額な料金を請求されたり、カード支払可能とネットには載っていたが実際は現金支払いのみで支払うまで居座られたり、作業が杜撰な事例もあった。
- ネット通販で化粧品やサプリ等を注文したら定期購入になっていたため、解約できないという相談は20歳代から80歳代まで幅広く寄せられた。

相談内容別分類

相談件数（件）



## 販売購入形態は「通信販売」が増加傾向

- 「通信販売」に関する相談件数は過去3年間で増加しており、令和3年度の相談件数は224件、令和4年度の相談件数は244件（前年度比8.92%増）、令和5年度の相談件数は271件（前年度比11%増）であった。
- 10歳代を除く全世代が通信販売で化粧品やサプリ等を購入しトラブルに遭遇した相談が商品・役務別件数の上位10位までに入っている。通信販売では「特別割引クーポン」などのバナー広告が表示され、クリックすると定期購入に変更されるため、解約条件として多額な違約金の支払いを請求された事例や、1回だけお試しのつもりが2回目の商品が届いて初めて定期購入に気付く等の相談も寄せられた。また解約したくても電話が全くつながらず解約期限を過ぎてしまったという事例もあった。消費者被害を防ぐには、注文の確定前に販売業者・支払い総額や受け取り回数、解約や返品に関する事項をよく確認し、広告や最終画面を保存するよう心掛けることが必要。

