

令和 5 年度悪質商法等による消費者被害について

1 令和 5 年度相談の概要

【相談件数の推移】

令和 5 年度の相談件数は 3,962 件で前年度比 93.7%と、相談件数が減っています。また、相談件数の約 95%が電話による相談で、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。

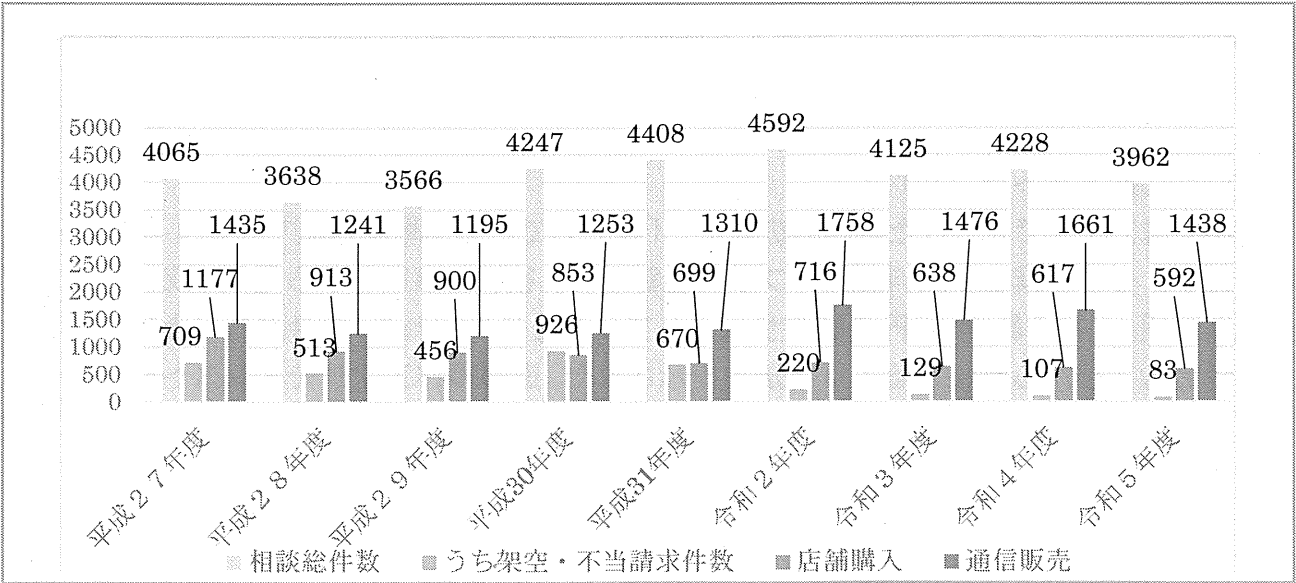
コロナ禍で外出をひかえた影響から、店舗購入に関する相談が減って通信販売に関する相談が増えており、令和 2 年度以降は、通信販売に関する相談が相談件数の約 40%を占めています。

【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（資料 4-2 参照）としては、令和 5 年度は不動産貸借・商品一般が 1 位・2 位を占めており、令和 4 年度と順位は変わったものの商品一般・不動産貸借が変わらず上位を占めています。

年代別の商品・サービスに係る相談件数（資料 4-3 参照）では、10 歳未満・10 代は相談件数は少ないですが、インターネットゲーム課金等のトラブルの割合が高く、20 代～60 代は賃貸住宅の原状回復費用等の不動産貸借に関する相談が多くなっています。また、20 代・30 代は、エステティックサービスや医師が行う美容整形、脱毛などの医療サービスの相談が多い傾向です。80 歳以上は、自宅に訪問されて屋根工事の契約をしてしまうなど工事・建築の相談が上位に挙がっています。

<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

(定期購入のトラブル)

スマートフォンで芸能人が出ている広告を見て、1,000円のお試し用化粧品を購入した。すると2週間後に同じ化粧品が5本届き、代金は5万円だった。肌に合わないので解約しようと思い事業者には電話すると、メッセージアプリに登録して解約手続きをするようにアナウンスが流れた。ガイダンスに従って解約手続きを試みたが、解約条件を満たしていないとして画面が進まず、解約できない。

〈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。通信販売は、クーリング・オフができないので、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く、契約を取り消す際の証拠になります。

(給湯器の点検商法トラブル)

自宅に「給湯器の無料点検をしている」と訪問があり、点検を依頼した。現在の給湯器の使用年数を聞かれ、13年と伝え、「もう交換しないと駄目だ」などと新しい給湯器に交換するよう勧められ、焦って給湯器の交換工事を約50万円の契約をしてしまった。高額なので、解約したい。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 電話や訪問で点検を持ち掛ける業者には安易に点検をさせないようにしましょう。
- ▷ その場では契約せず、見積もり金額や契約内容・解約条件をしっかりと確認のうえ、慎重に検討しましょう。
- ▷ 特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、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。

^{もう}(儲け話に関するトラブル)

動画配信アプリで見つけた副業の広告に、「誰でもできる簡単な作業で日給4万円」と記載があり、その事業者の無料通話アプリに登録した。後日、事業者から電話があり「予想収益100万円」とする約50万円の副業サポートプランを勧められた。お金がないと伝え、消費者金融2社から借金するよう方法を提示された。遠隔操作アプリをインストールさせられ、スマートフォンの画面が共有された状態になり、インターネット上で借金を申し込んでしまった。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 事業者から「説明のために必要」などと遠隔操作アプリをインストールするよう指示されても、安易にインストールするのは避けましょう。
- ▷ 簡単に稼げるよううまい話はありません。「簡単に稼げる」「もうかる」ことを強調する広告をうのみにしたり、借金してまで契約するのはやめましょう。

3 悪質商法等被害防止対策の具体的な取り組み（令和6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）
- ・ SNSでの情報提供及び啓発（随時）
- ・ 区民と区長との懇談会でリーフレットの配布（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8月に配布）
- ・ 若者向け啓発リーフレットの配布（12月）
- ・ 成人式を迎える方へ啓発リーフレットのデジタル配布（1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）

令和5年度消費生活相談件数(対前年度比較)

1 相談件数

	令和5年度	令和4年度	増減	前年度比
相談総件数	3,962	4,228	△ 266	93.7%
うち架空・不当請求件数	83	107	△ 24	77.6%

2 相談区分

苦情	3,740	4,018	△ 278	93.1%
問合せ	221	210	11	105.2%
要望	1	0	1	—

来所	189	237	△ 48	79.7%
電話	3,771	3,984	△ 213	94.7%
文書	2	7	△ 5	28.6%

3 契約当事者の属性

	令和5年度	令和4年度	増減	前年度比
性別				
男性	1,559	1,603	△ 44	97.3%
女性	1,985	2,258	△ 273	87.9%
団体	119	92	27	129.3%
不明	299	275	24	108.7%
年代				
10歳未満	7	5	2	140.0%
10代	52	66	△ 14	78.8%
20代	535	554	△ 19	96.6%
30代	411	454	△ 43	90.5%
40代	430	491	△ 61	87.6%
50代	547	603	△ 56	90.7%
60代	419	493	△ 74	85.0%
70代	405	474	△ 69	85.4%
80歳以上	329	320	9	102.8%
不明	827	768	59	107.7%

4 販売購入形態の内訳

	令和5年度	令和4年度	増減	前年度比
店舗購入	592	617	△ 25	95.9%
訪問販売	303	252	51	120.2%
通信販売	1,438	1,661	△ 223	86.6%
マルチ商法	12	10	2	120.0%
電話勧誘販売	124	90	34	137.8%
ネガティブオプション	5	5	0	100.0%
訪問購入	25	25	0	100.0%
その他無店舗	21	25	△ 4	84.0%
不明	1,442	1,543	△ 101	93.5%
合計	3,962	4,228	△ 266	93.7%

5 架空・不当請求契約当事者年代別件数

	令和5年度	令和4年度	増減	前年度比
10歳未満	0	1	△ 1	—
10代	1	2	△ 1	50.0%
20代	7	12	△ 5	58.3%
30代	10	5	5	200.0%
40代	8	13	△ 5	61.5%
50代	10	11	△ 1	90.9%
60代	20	18	2	111.1%
70代	10	32	△ 22	31.3%
80歳以上	8	7	1	114.3%
不明	9	6	3	150.0%
合計	83	107	△ 24	77.6%

6 相談にかかる商品・サービスの上位5位

	令和5年度	件数	総件数に占める割合
第1位	不動産貸借	347	8.8%
第2位	商品一般	263	6.6%
第3位	役務その他サービス	109	2.8%
第4位	工事・建築	107	2.7%
第5位	他の健康食品	88	2.2%

	令和4年度	件数	総件数に占める割合
第1位	商品一般	318	7.5%
第2位	不動産貸借	309	7.3%
第3位	基礎化粧品	190	4.5%
第4位	工事・建築	146	3.5%
第5位	エステティックサービス	127	3.0%

※商品一般:一般的なその他の商品という分類だが、はがきによる架空請求もこの分類に含めている

※役務その他サービス:質問サイト、セキュリティソフトなど。

年齢別 商品・サービスに係る相談件数上位 5 位まで

	1 位	2 位	3 位	4 位	5 位
10 歳 未満	インターネット ゲーム 7 件				
10 代	インターネット ゲーム 8 件	パーマ 4 件	商品一般 3 件	エステティック サービス 3 件	他の健康食品 2 件
20 代	不動産貸借 78 件	エステティック サービス 54 件	医療サービス 23 件	商品一般 17 件	他の内職・副業 16 件
30 代	不動産貸借 85 件	インターネット 接続回線 18 件	医療サービス 17 件	商品一般 12 件	役務その他 サービス 11 件
40 代	不動産貸借 37 件	商品一般 19 件	役務その他 サービス 14 件	工事・建築 12 件	他の健康食品 10 件
50 代	商品一般 38 件	不動産貸借 38 件	他の健康食品 18 件	フリーローン・ サラ金 16 件	役務その他 サービス 15 件
60 代	商品一般 33 件	頭髮用化粧品 19 件	不動産貸借 17 件	基礎化粧品 13 件	工事・建築 13 件
70 代	商品一般 27 件	役務その他 サービス 20 件	他の健康食品 19 件	不動産貸借 18 件	工事・建築 16 件
80 歳 以上	商品一般 24 件	工事・建築 23 件	基礎化粧品 11 件	携帯電話 サービス 11 件	他の健康食品 10 件
不明	商品一般 90 件	不動産貸借 68 件	相談その他 37 件	工事・建築 27 件	広告代理 サービス 17 件

※医療サービス 医師が行う医療サービス 美容整形、脱毛など

※基礎化粧品 化粧品、乳液、クリームなど