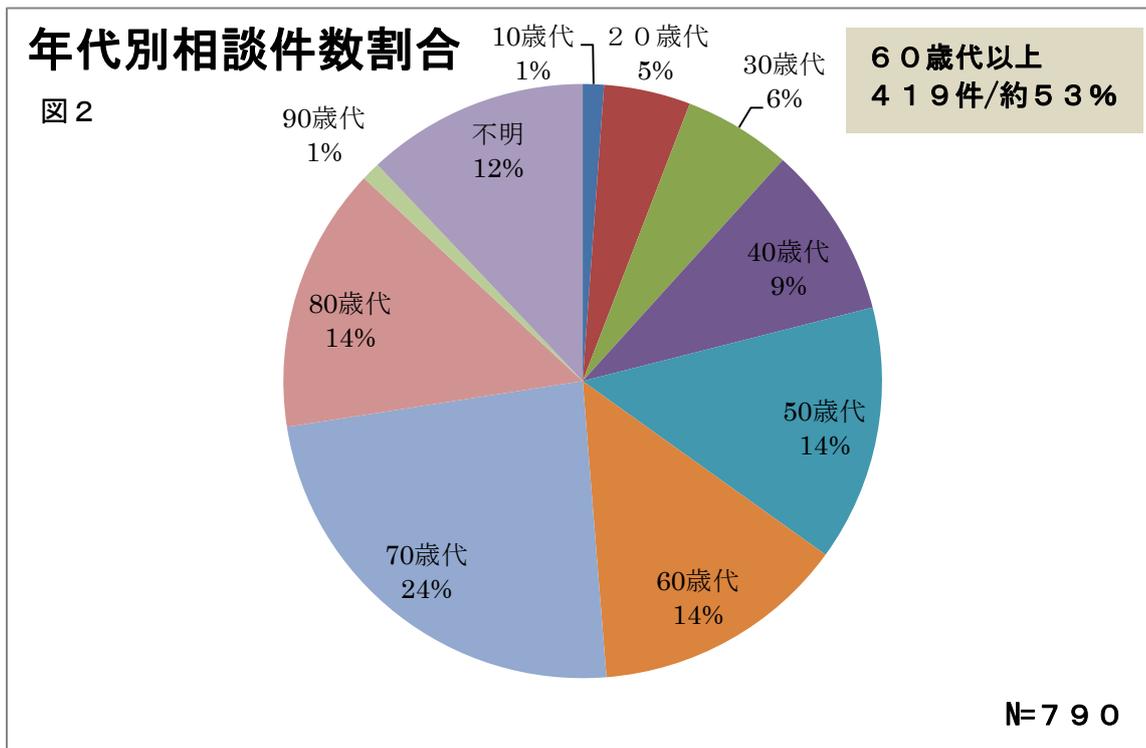
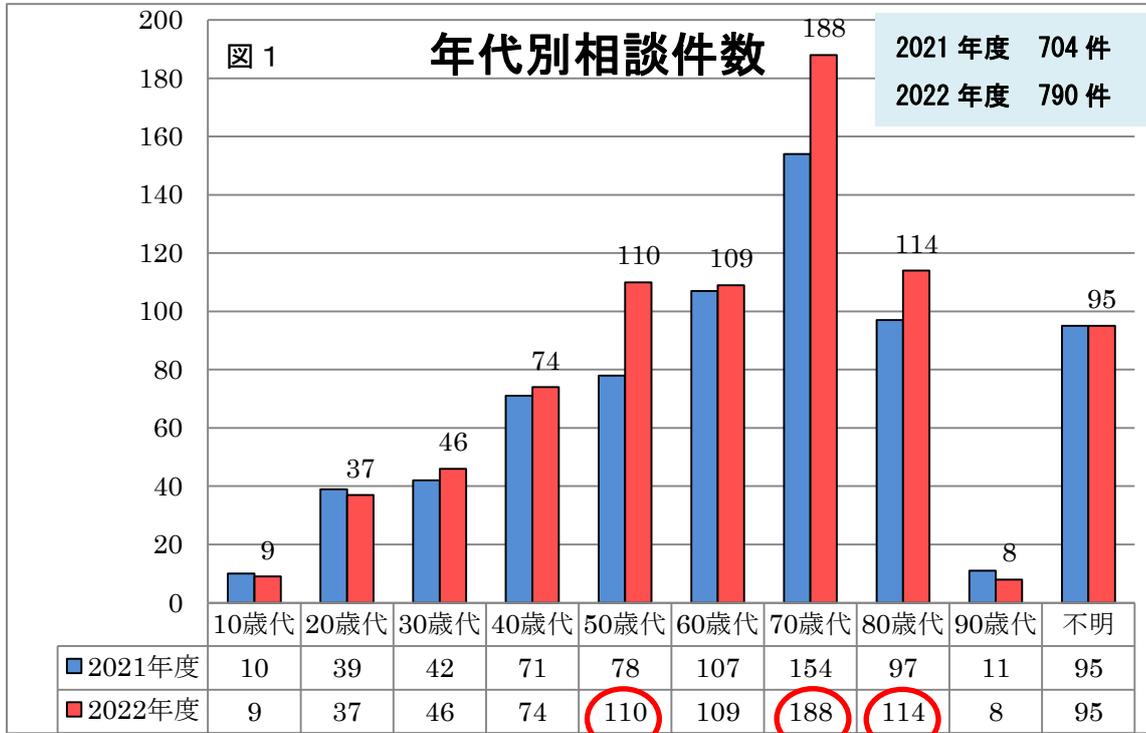


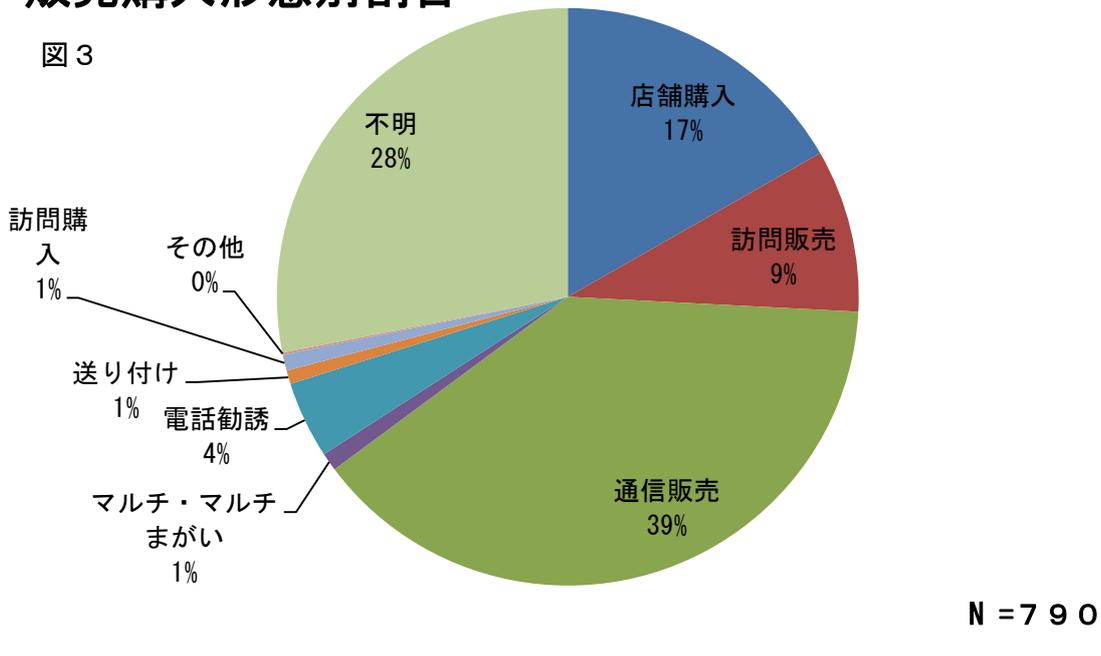
消費生活トラブルにご注意を！！

令和4年度に寄せられた相談件数は790件で、前年度704件より86件増加しました。年代別にみると、50歳代（+32件）、70歳代（+34件）、80歳代（+17件）の増加が目立ちます。また、60歳代以上の相談は約53%になります。



販売購入形態別割合

図 3



販売購入形態別 3年間の推移

図 4

	2020年度	2021年度	2022年度	前年比/21年
店舗購入	166	143	132	92%
訪問販売	50	68	72	106%
通信販売	313	244	308	126%
マルチ・マルチまがい	7	8	8	100%
電話勧誘	44	32	34	106%
送り付け	10	7	6	86%
訪問購入	13	6	7	117%
その他	4	1	1	100%
不明	221	195	222	114%
合計	828	704	790	112%

販売購入形態別は次の通りです。

① 通信販売（308件）

全相談件数に対する割合は約39%と最も高く、前年に比べ約26%増加しています。

i) 定期購入

特に相談が多かったトラブルとして、「お試し」のつもりが定期購入だったという相談が80件あり、前年に比べ約2倍になりました。最近の傾向として、「定期縛りなし」と表示しながら容易に解

約できないものや1回限りの契約の途中で「更にお得なプラン」を案内され、定期購入契約をさせられるといった「詐欺的」な手口が目立ちます。一方、高齢者からの相談が増加したことも特徴です。商品がしわ取りやしみ取りの化粧品等にまで広がりを見せたことも一因と考えられます。また、全国的にも増加しており、うちインターネットによるものが大半を占めています。これらの状況を踏まえ、一定の条件のもと契約の取り消しができる改正特定商取引法が令和4年6月1日に施行されましたが、相談件数は増加傾向にあります。

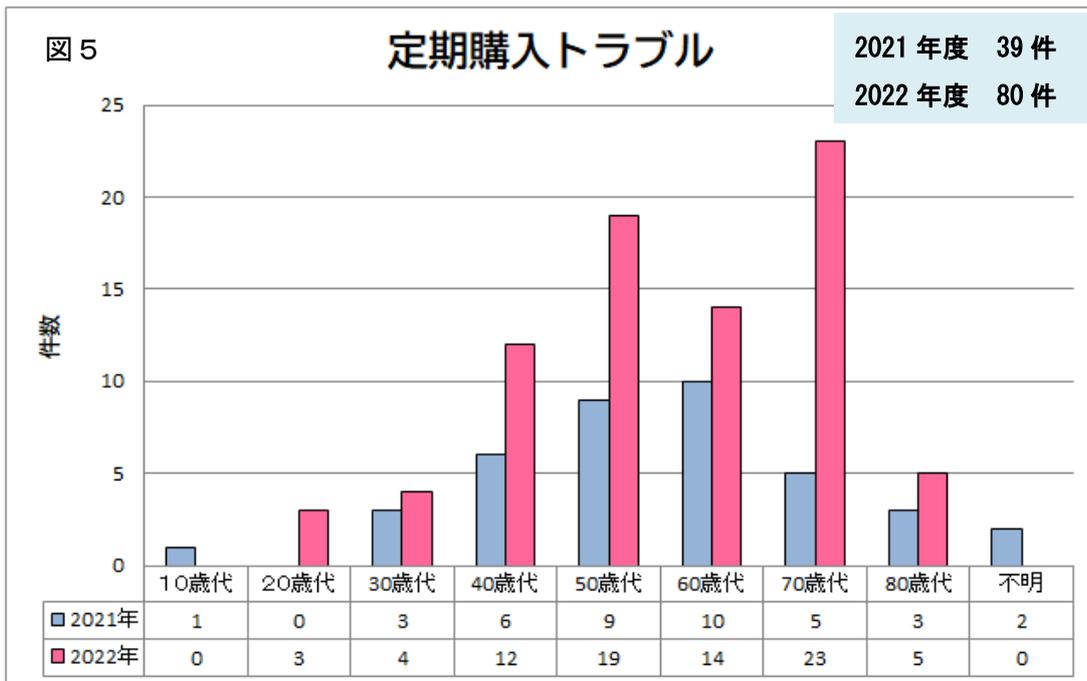
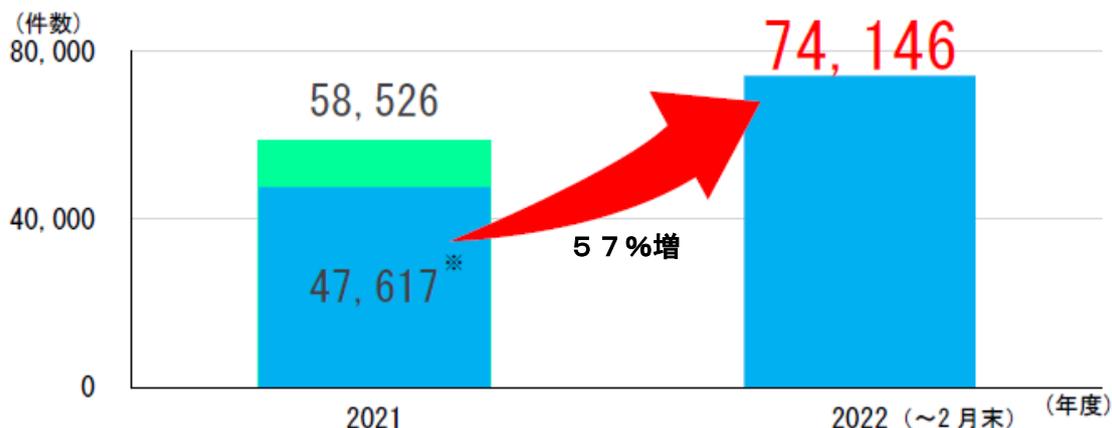


図6 「定期購入」トラブル急増！！
—低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！—

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。改正特定商取引法施行後も相談件数は増加しています。

PIO-NET¹にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の年度別推移



ii) 偽サイト

「商品が届かない」といった相談が増加し38件になりました。大手百貨店や公式通販サイトなどを騙る偽サイトの相談が多く見られます。最近の偽サイトは精巧に作られているので、本物か偽物か見分けるのは困難です。支払い方法が、事前振込しか選べない場合などは、特に注意が必要です。

iii) 迷惑メール、迷惑SMS

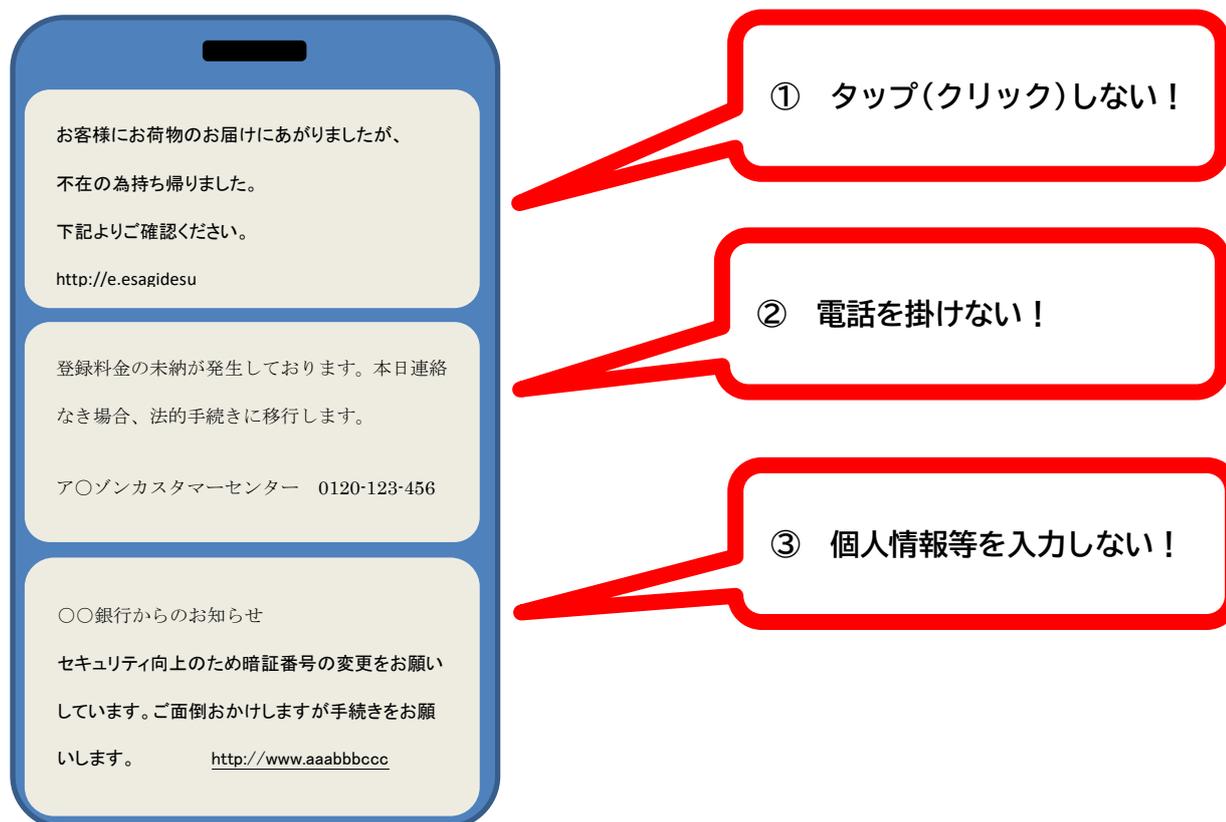
相談件数は20件とほぼ前年並みでした。宅配便業者、携帯電話会社、大手通販サイト、金融機関などを騙ったものがあります。

無視をすることが大切です！

誤って開いた場合には・・・

不審なSMS（ショートメッセージサービス）例

図7



② 訪問販売（72件）

前年度の68件から若干増加しています。コロナ自粛による行動制限の緩和が引き続き影響しているように考えられます。

暮らしのレスキュー

水漏れ、トイレの詰まり、鍵の解錠、害虫駆除などの暮らしのレスキューサービスに関するト

ラブルです。ネットでは安価な価格の広告でも実際には何十万円もの高額な請求になってしまったという相談が多く見られます。家庭の緊急事態につけ込んだ悪質なもので、事業者の訪問を依頼する前に、費用や作業内容などの契約条件をよく確認しましょう。

自宅への訪問を依頼して契約した場合でもクーリング・オフが可能な場合があります。

「消費者ホットライン」～いやや(188)泣き寝入り！～
契約、悪質商法、製品やサービスによる事故などの相談は
消費者ホットライン(局番なし188番)までお電話を。

河内長野市消費生活センター 相談電話 0721-56-0700