

令和4年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和4年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は8,562件で、前年度に比べて462件（5.7%）増加しました。

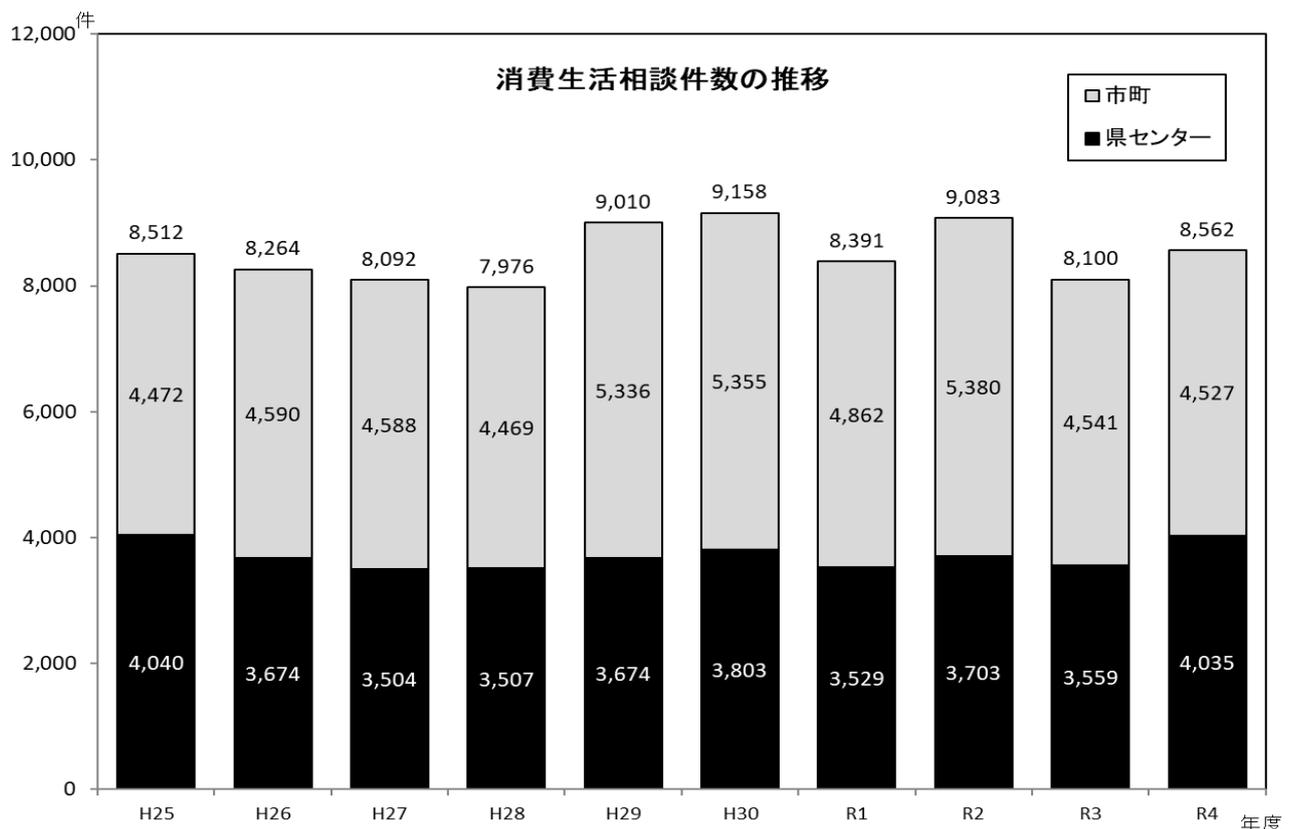
特に「定期購入」が条件となっている化粧品の相談や、エステ事業者の倒産による「エステティックサービス」のトラブルに関する相談が大きく伸びたことなどから、前年度に比べて増加しました。

（単位：件）

区分	R4年度		R3年度		前年度比			
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率		
県センター	4,035	3,828	207	3,559	3,293	266	476	13.4%
市町	4,527	4,205	322	4,541	4,205	336	▲ 14	▲ 0.3%
合計	8,562	8,033	529	8,100	7,498	602	462	5.7%

苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

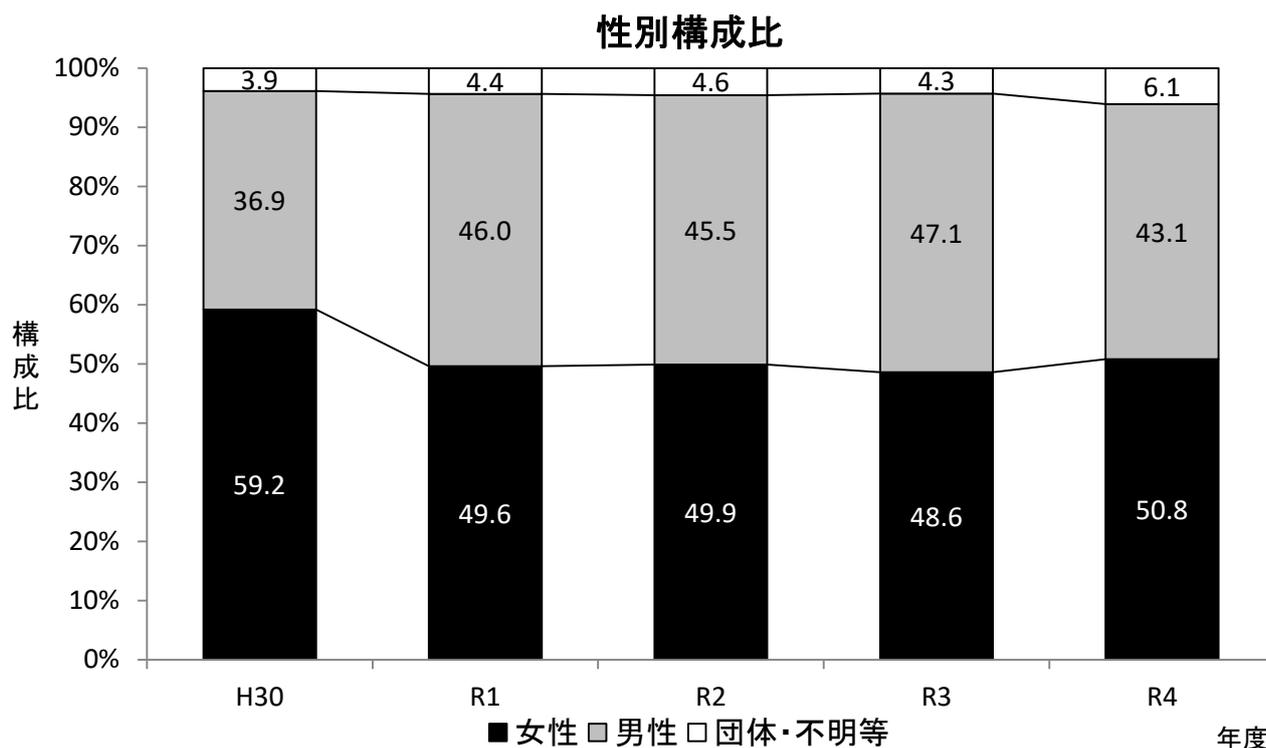
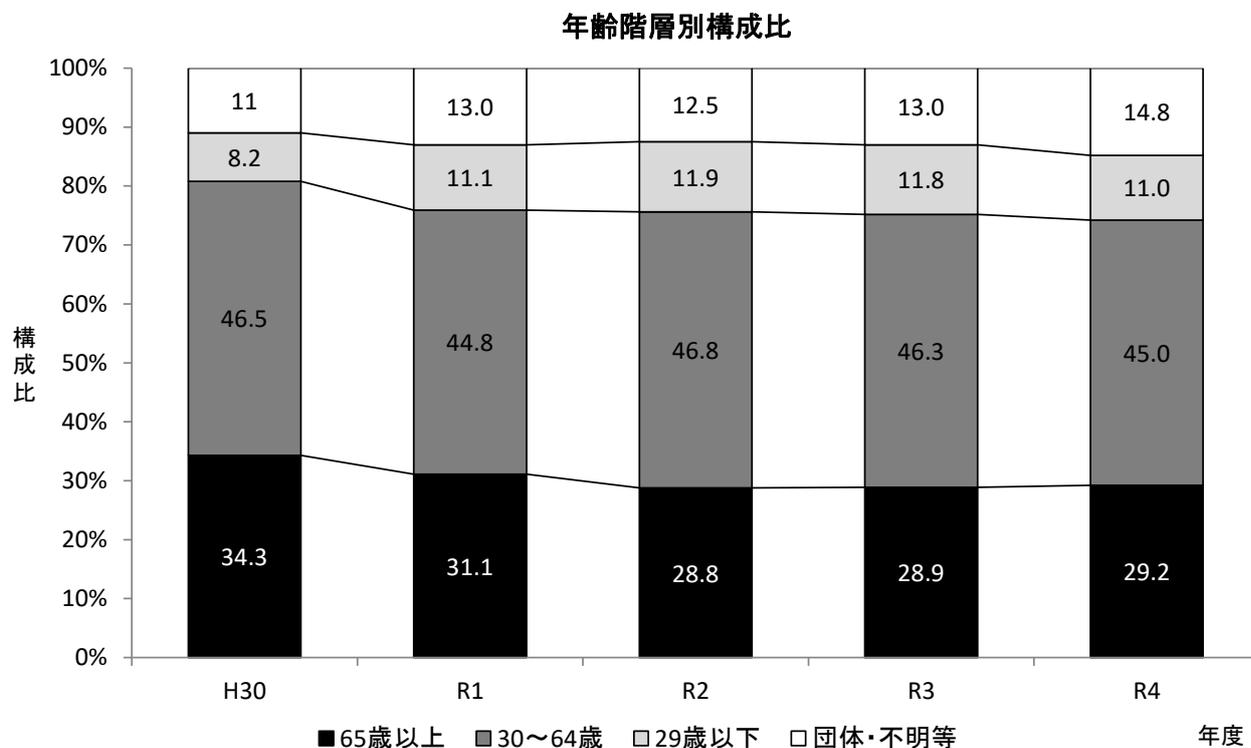


II 苦情相談の概要

1 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年約30%程度で推移しており、令和4年度は、29.2%となっています。

また、性別は、女性が50.8%、男性が43.1%となっており、女性の割合が高くなっています。



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かった相談は、「化粧品」の相談で、次いで、「健康食品」、「賃貸アパート・マンション」の順となっています。このほか、「エステティックサービス」に関する相談が昨年度の約2.7倍に増えています。

	R4年度				R3年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	化粧品	769	9.6	179.3	化粧品	429	5.7
2	健康食品	267	3.3	91.4	健康食品	292	3.9
3	賃貸アパート・マンション	232	2.9	139.8	移動通信サービス	181	2.4
4	エステティックサービス	186	2.3	269.6	紳士・婦人洋服	167	2.2
5	他の役務サービス ※1	182	2.3	121.3	賃貸アパート・マンション	166	2.2
6	移動通信サービス ※2	165	2.1	91.2	インターネット接続回線	161	2.1
7	紳士・婦人洋服	158	2.0	94.6	四輪自動車	151	2.0
8	フリーローン・サラ金	145	1.8	103.6	他の役務サービス	150	2.0
9	四輪自動車	145	1.8	96.0	フリーローン・サラ金	140	1.9
10	インターネット接続回線 ※3	118	1.5	73.3	出会い系サイト・アプリ	131	1.7
	その他	5,666	70.4	102.5	その他	5,530	73.9
	(合 計)	8,033	100.0		(合 計)	7,498	100.0

※1 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスやタイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

※2 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

※3 「インターネット接続回線」

光卸回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光卸回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われていたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

3 特徴的な苦情相談

(1) 「エステティックサービス」に関する相談の増加が顕著

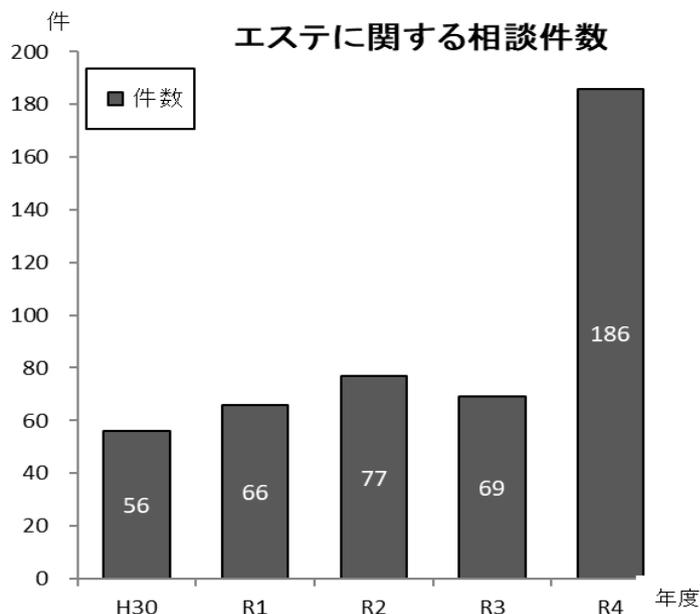
美容に対して関心を持ち始める10～20歳の若者や、リモートワークなどで脱毛美容に関心を持つ男性など、「エステティックサービス」に関するトラブルの相談が増えています。

新型コロナウイルス感染症による店舗の休業等の影響を受けたエステ事業者の倒産が急増の主な要因と考えられます。

令和4年度は186件の相談が寄せられ、前年度の約2.7倍となっています。

年代別では20歳代が最も多くなっています。性別では女性が圧倒的に多くなっていますが、近年は男性からの相談も寄せられるようになりました。

また、契約金額の平均は約35万5千円となっています。



相談取扱状況

R4年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	1	15	0	16
20歳代	5	101	0	106
30歳代	0	31	0	31
40歳代	2	15	0	17
50歳代	1	7	0	8
60歳代	0	1	0	1
不明	1	4	2	7
計	10	174	2	186

R4年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	2
1万円以上～5万円未満	4
5万円以上～10万円未満	1
10万円以上～50万円未満	101
50万円以上～100万円未満	12
100万円以上～500万円未満	2
500万円以上	0
合計	122

・契約購入金額の平均 約354,932円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 脱毛エステの契約をしたが、サロンが破産したため施術を受けられなくなった。信販会社へ支払いを止めたい。

(20歳代 女性)

イ シェービング無料を条件に数年間通い放題の全身脱毛エステを契約したが、約束が守られない。解約したいが応じてもらえない。

(20歳代 男性)

(2) 通信販売での定期購入に関する相談は増加傾向

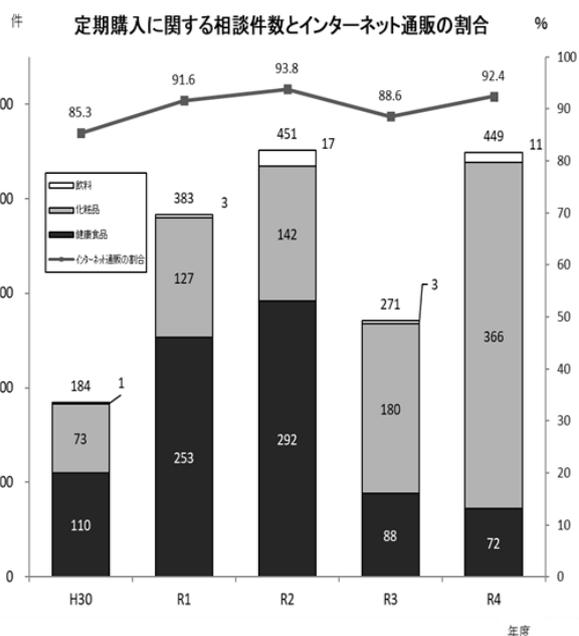
「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることをうたう一方で、実際は「定期購入」が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売に関する相談は、令和4年度は449件と、前年度と比べ増加しており、特に化粧品に関する相談の増加が顕著です。

トラブルの約9割がインターネット通販によるものです。

性別では全体の約8割を女性が占め、幅広い年代に及んでいますが、50歳代、60歳代からの相談が特に多くなっています。

また、購入金額の平均は約1万7千円となっています。

特定商取引法の改正により「詐欺的な定期購入商法」に対する規制が設けられ、令和4年6月1日以降、通販サイトで誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。申込みの際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認し、証拠として最終確認画面のスクリーンショットなどを残しておく必要があります。



相談取扱状況

R4年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	11	7	0	18
20歳代	3	3	0	6
30歳代	5	16	0	21
40歳代	11	65	1	77
50歳代	20	105	0	125
60歳代	27	96	0	123
70歳代	11	35	0	46
80歳代	4	7	0	11
90歳代	0	2	0	2
不明	6	13	1	20
計	98	349	2	449

R4年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
500円未満	3
500円以上～1千円未満	16
1千円以上～5千円未満	43
5千円以上～1万円未満	42
1万円以上～5万円未満	178
5万円以上～10万円未満	5
10万円以上	0
合計	287

・契約購入金額の平均 約16,725円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 「縛りなし、いつでも解約」の広告を見て、洗顔クリームを単品で注文したのに4回購入が必要な定期購入になっていた。(50歳代 女性)

イ スマートフォン画面に出てきた広告を見て、シミに効果があると書かれている美容液の定期購入を申し込んだが、初回の商品だけで解約したい。業者に連絡するが繋がらず解約できない。(60歳代 男性)

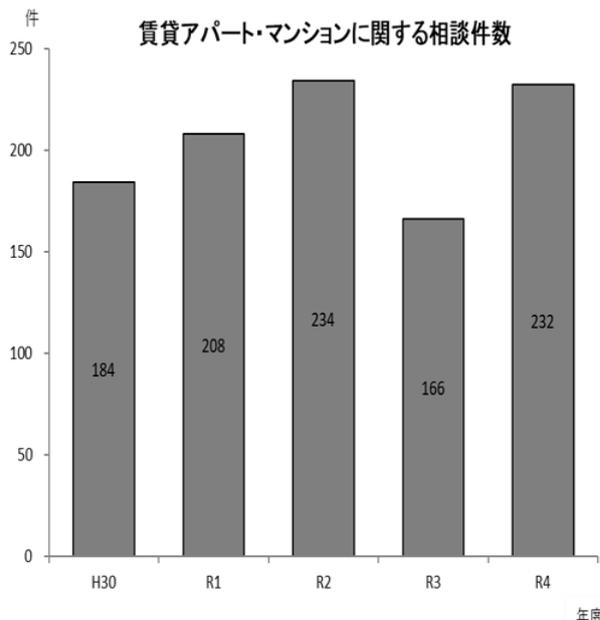
(3) 賃貸アパート・マンションに関する相談

賃貸住宅の退去時に、多額の修繕費を請求されたなど、原状回復費用をめぐるトラブルが多く起きています。

令和3年度の相談件数は減少したものの、令和4年度は232件の相談が寄せられ、令和2年度と同程度になっています。

幅広い世代に及んでおり、男性が女性の約1.6倍となっています。また、契約金額の平均は約18万7千円となっています。

民法では、通常の使用による損耗等、借主に責任のない事由による損傷については原状回復義務を負わないことが定められています。原状回復費用をめぐるトラブルの際には、国のガイドラインの考え方を理解して対処しましょう。



※民法621条 令和2年4月1日施行

賃貸借契約の原状回復について過去の判例解釈が明文化
国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」

相談取扱状況

R4年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	3	0	1	4
20歳代	27	21	0	48
30歳代	22	15	0	37
40歳代	20	13	0	33
50歳代	19	18	0	37
60歳代	18	8	0	26
70歳代	9	7	0	16
80歳代	5	0	0	5
90歳代	0	1	0	1
不明	14	5	6	25
計	137	88	7	232

R4年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	0
1万円以上～5万円未満	7
5万円以上～10万円未満	11
10万円以上～50万円未満	23
50万円以上～100万円未満	1
100万円以上～500万円未満	1
500万円以上	0
合計	43

・契約購入金額の平均 約186,632円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 1年9カ月入居していた賃貸アパートを退去したのだが、高額な原状回復費用を請求されている。
(20歳代 男性)

イ 賃貸アパートの契約の際に、特約としてハウスクリーニング代を借主が負担することになると説明されたが応じなければならないか。
(40歳代 女性)

(4) 小学生のオンラインゲームに関する相談割合が顕著

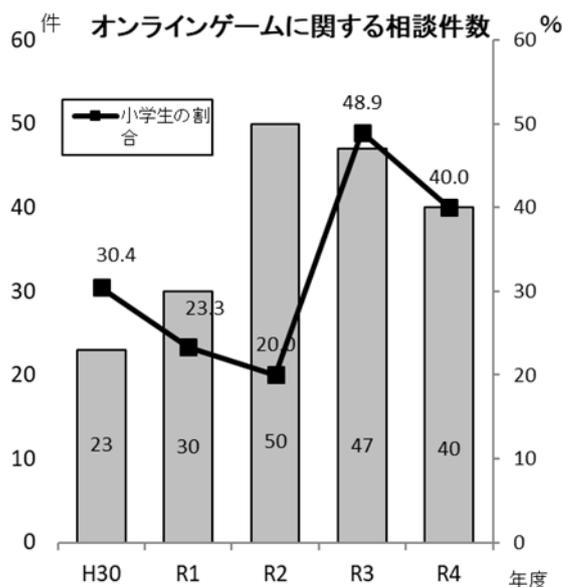
スマホやタブレット、家庭用ゲーム機を利用するオンラインゲームに関する相談については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を機に増加しています。

令和3年度には小学生の割合が4割を超え、令和4年度においても同様となっております。

新型コロナウイルス感染症による巣ごもり生活やデジタル化が、低年齢化に少なからず影響していると考えられます。

契約金額の平均は約26万4千円となっております。

オンラインゲームに関するルール作りなど家庭での取り組みについて保護者や子どもへの啓発が重要です。



相談取扱状況

相談取扱状況

R4年度

【契約者の構成】

(単位:件)

区分	相談件数
小学生	16
中学生	10
高校生	1
他の学生	2
不明	11
計	40

R4年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	0
1万円以上～5万円未満	1
5万円以上～10万円未満	2
10万円以上～50万円未満	20
50万円以上～100万円未満	2
100万円以上～500万円未満	1
500万円以上	0
不明	14
合計	40

契約購入金額の平均 約263,766円

相談事例

ア 小学生の子どもが私のスマホでゲームに60万円近く課金をした。取消を希望する。

(保護者より)

イ 小学生の子どもが親のクレジットカード情報を使用して、オンラインゲームで高額課金をしてしまった。どうすればいいか。

(保護者より)