

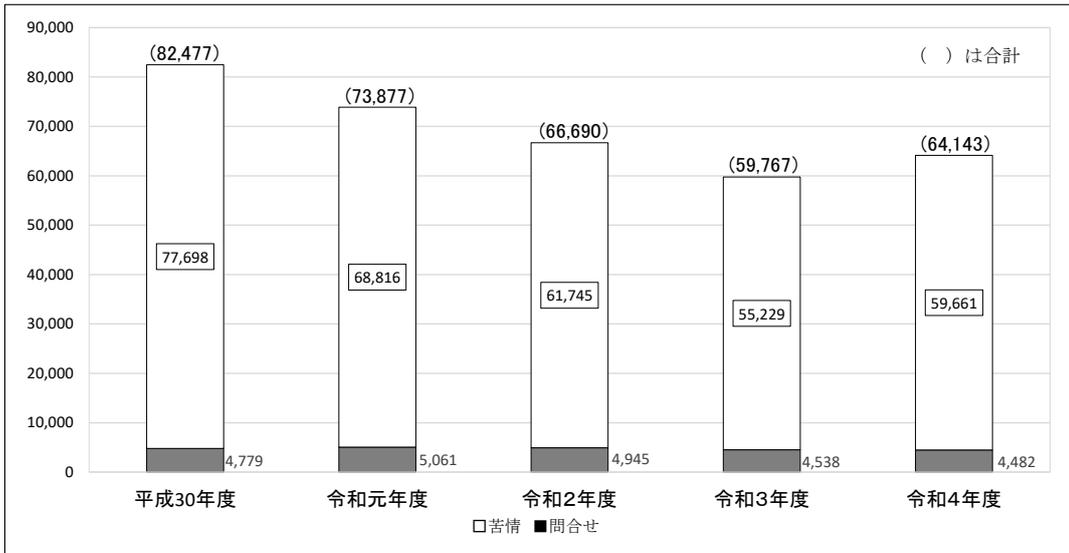
# 1 令和4年度 神奈川県内における消費生活相談概要

## (1) 消費生活相談件数

神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は64,143件で、前年度と比べ7.3%増加した。化粧品や健康食品等の定期購入の相談が増加したことが主な要因である。

また、相談総件数のうち、「苦情」は59,661件で、前年度と比べ8.0%増加した。

相談件数の推移 (単位：件)



## (2) 化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談

「通販サイトで、1回限りのつもりで購入した商品が、実際は複数回購入が必要な定期購入だった」といった化粧品や健康食品等の通信販売による定期購入に関する苦情相談件数は、令和4年度は6,361件で、前年度（3,761件）と比べ約1.7倍に増加し、過去最多\*の件数となっており、主な相談内容は次のとおりである。

\* PIO-NETで集計可能な平成25年度以降で最多

### ア 割引クーポンの使用

「いつでも解約可能」と表示があった化粧品を購入した。しかし、注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、複数回の購入が必要なコースに変わっていた。

### イ 解約したいが事業者と連絡が取れない

「いつでも解約可能」と表示があった化粧品を購入した。商品を試した後、解約しようと事業者<sup>に</sup>電話しているが、アナウンスの後に切電されてしまい繋がらない。解約は、「次回発送日の○日前まで」とある。

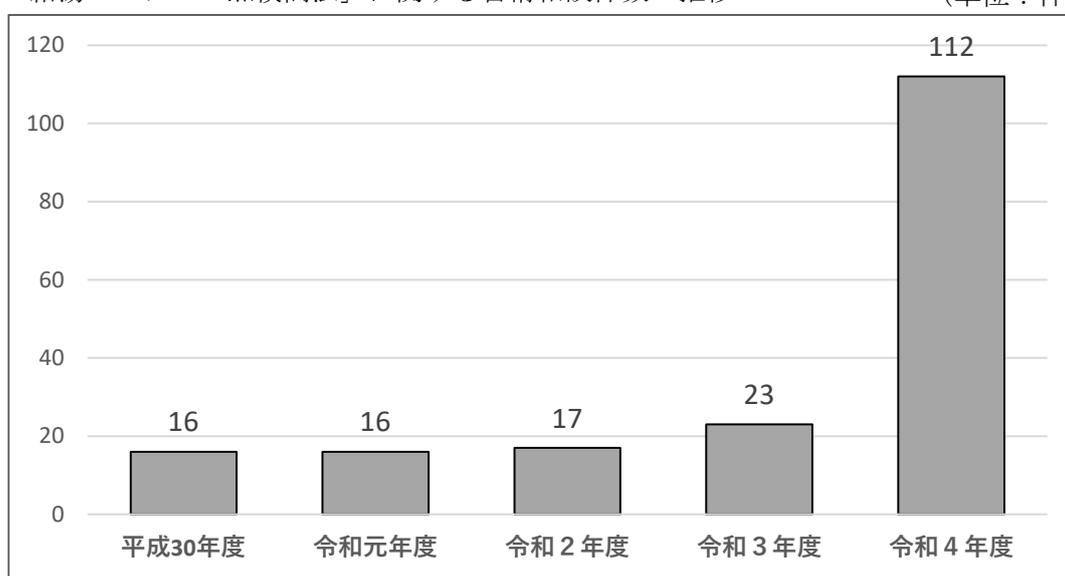
### (3) 高齢者（契約当事者が65歳以上）の苦情相談

令和4年度の高齢者の苦情相談件数は17,578件で、前年度（16,249件）と比べ8.2%増加した。苦情相談件数全体（59,661件）に占める高齢者の割合は29.5%（前年度比0.1ポイント増加）だった。

#### ア 高齢者の増加率が高い相談

「給湯器の点検をする」と電話があり、ガス事業者の定期点検かと思いを承した。点検してもらったところ「新しい給湯器に交換が必要」と言われ契約したが、後日、まったく無関係の事業者だと分かった」といった「給湯システムの点検商法」に関する苦情相談件数は、令和4年度は112件で、前年度と比べ約4.9倍に増加した。

「給湯システムの点検商法」に関する苦情相談件数の推移（単位：件）



#### イ 高齢者の占める割合が高い販売購入形態

主な販売購入形態について、高齢者の占める割合をみると、「訪問購入」が6割以上、「訪問販売」が4割以上となっている。

「訪問購入」では「不用品を買い取るという事業者を呼んだら強引に貴金属を買い取られた」、「訪問販売」では「屋根や床下等の無料点検に訪れた事業者に必要なない工事を契約させられた」といった相談が寄せられている。

主な販売購入形態別 「高齢者」の占める割合（単位：件）

主な特殊販売	高齢者の占める割合	高齢者	全体
訪問購入	65.9%	311	472
訪問販売	48.6%	2,839	5,842
電話勧誘販売	37.6%	868	2,310

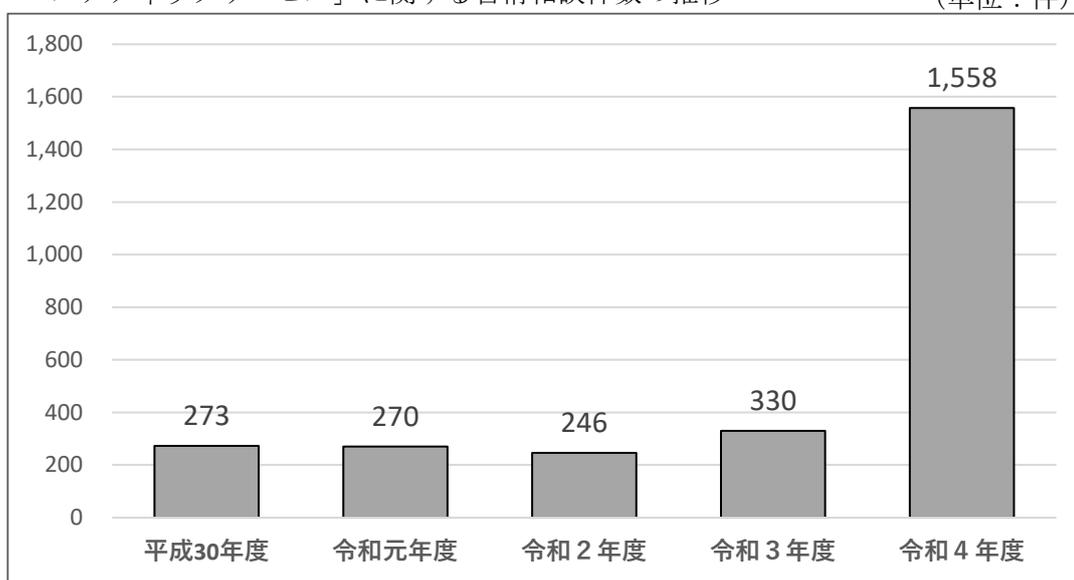
#### (4) 若者（契約当事者が30歳未満）の苦情相談

若者の苦情相談件数は8,128件で、前年度（7,088件）と比べ14.7%増加した。苦情相談件数全体（59,661件）に占める若者の割合は13.6%（前年度比0.8ポイント増加）だった。

##### ア 若者の増加率が高い相談

「脱毛エステの無期限通い放題のプランを、数十万円でローン契約し通っていた。先日、事業者からのメールで破産したことを知った。支払いを止めたいがどうしたらよいか」といった「エステティックサービス」に関する苦情相談件数は、令和4年度は1,558件で、前年度と比べ約4.7倍に増加した。

「エステティックサービス」に関する苦情相談件数の推移 (単位：件)



##### イ 若者の占める割合が高い販売購入形態

主な販売購入形態について、若者の占める割合をみると、「友人や知人を新たに販売員として販売組織に参加させれば収入が得られる」等と勧誘し、商品やサービスを契約させる「マルチ・マルチまがい」が46.3%と突出して高くなっている。

主な販売購入形態別 「若者」の占める割合 (単位：件)

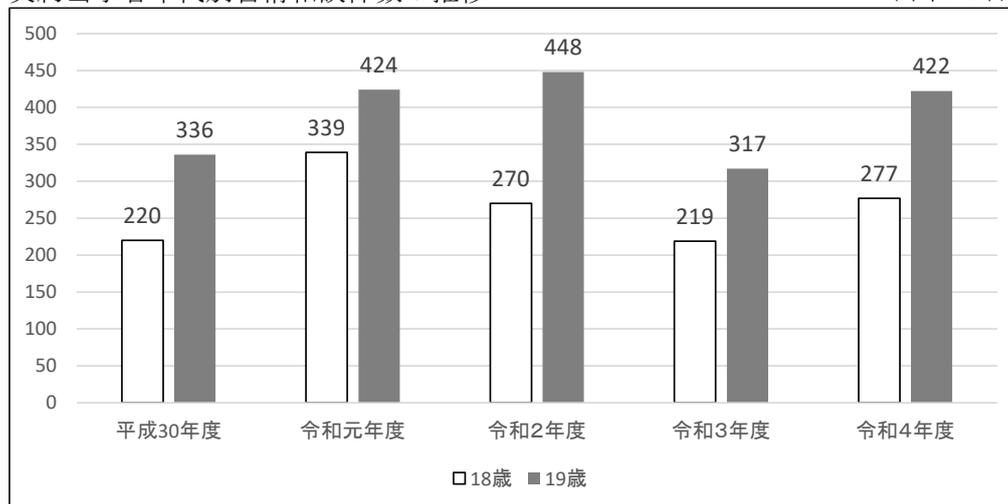
主な特殊販売	若者の占める割合	若者	全体
マルチ・マルチまがい	46.3%	156	337
ネガティブ・オプション (いわゆる送り付け商法)	13.4%	21	157
電話勧誘販売	12.9%	299	2,310

## 2 県内における成年年齢引下げに係る18歳・19歳の相談状況

### (1) 苦情相談件数

18歳・19歳が契約当事者となっている苦情相談件数について、過去5年間では、18歳は200件から300件台、19歳は300件から400件台で推移しており、令和4年度も大きな変化は見られなかった。

契約当事者年代別苦情相談件数の推移 (単位：件)



### (2) 苦情相談の品目別件数

脱毛エステ、痩身エステ等の「エステティックサービス」や医療脱毛、整形手術等の「医療サービス」といった「美容関連※」の相談は162件で、前年度（35件）と比べ、約4.6倍に増加した。

アフィリエイト副業等の「他の内職・副業」や副業サポート契約等の「役務その他サービス」といった「副業」に関する相談も多く寄せられている。

苦情相談の品目別件数 (単位：件)

順位	品目	令和4年度	令和3年度	前年度比	品目の説明
		[ 699 ]	[ 536 ]	130.4%	
1	エステティックサービス	137	24	570.8%	
2	商品一般	38	28	135.7%	架空請求等の商品を特定できない相談
3	異性交際関連サービス	36	36	100.0%	出会い系サイト等に関する相談
4	化粧品	31	35	88.6%	
5	医療サービス	25	11	227.3%	
6	他の内職・副業	17	16	106.3%	アフィリエイト等に関する相談
7	修理サービス	16	8	200.0%	屋根、トイレ、エアコン、スマートフォン等の修理に関する相談
8	不動産貸借	15	15	100.0%	
9	役務その他サービス	14	10	140.0%	副業サポート契約等に関する相談
10	アダルト情報	13	18	72.2%	

※ 「エステティックサービス（137件）」、「医療サービス（25件）」を足したもの