

# 令和3年度消費生活相談概要

## 1 相談全体の概要

### (1) 令和3年度の相談件数等

- ・合計645件。前年比19.4%減少(前年度800件)。【資料1】
- ・把握した契約購入金額は約2億5,567万円で、支払済が約5,082万円、未然に防止した救済総額は約2,070万円であった。
- ・高齢者(60歳以上)の相談件数は、依然として高水準であった。

### (2) 販売購入形態別、商品役務別、年代別等の相談状況

#### ①販売購入形態別件数の内容

「通信販売」の相談が186件と最も多い。【資料2】

インターネットでの契約が多様化・複雑化している。特にお試しのつもりが、実は数回購入が条件の定期購入だったという相談が多かった。他にも、ネットで注文した商品が届かない、偽の当選メールなどの迷惑メールが届いたという相談があった。

次に、「店舗購入」140件で、スマートフォンの契約トラブル、賃貸住宅の家賃値上げや退去費用、中古車の解約トラブル、借金に関する相談などがあった。

「電話勧誘販売」51件には、海産物を代引きで送るとの強引な勧誘の相談が多い。「訪問販売」41件には、火災保険で住宅の修繕をしないかと勧められた相談や、トイレの修理サービスの相談などがあった。

「マルチ・マルチまがい取引」の相談が、前年度の5件から11件に増加した。中でも契約当事者が「20代」が8件と多く、相談内容は化粧品や浄水器の解約が多かった。

#### ②商品役務別件数の内容

「商品一般」94件、「金融・保険サービス」59件、「食料品」58件と続いた。【資料3】

「商品一般」には、商品を特定できない、宅配業者や大手企業・金融機関になりすました偽メールが届いたというフィッシング詐欺に結び付くと思われる相談、不審な電話、身に覚えのない荷物が届いた、カードの不正請求などの相談があった。

「金融・保険サービス」には、フリーローン・サラ金での借金の相談の他、投資サイトの相談があった。「食料品」には、通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブルの相談が多かった。

#### ③年代別、職業別割合

・契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、「60歳以上」を合わせると(いわゆる高齢者世代)、全体の48.5%を占める。【資料4】

・契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の41.2%を占める。【資料5】

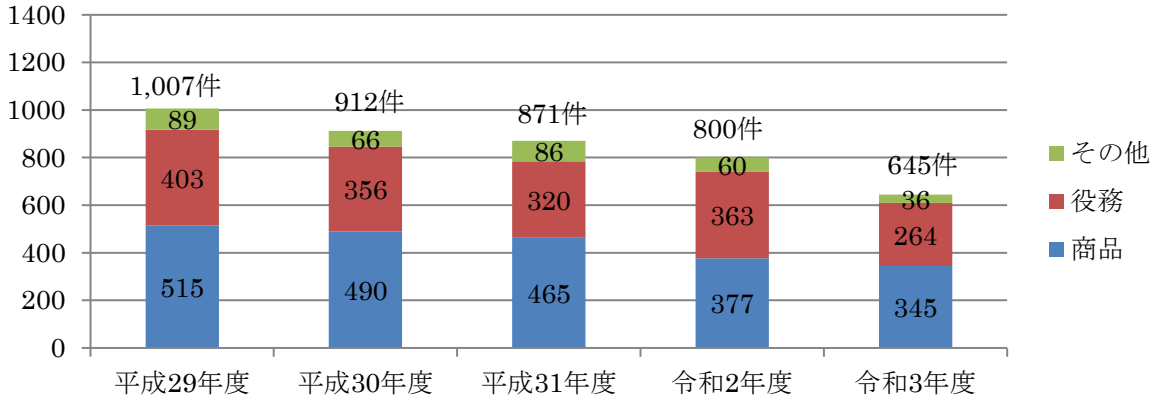
#### ④新型コロナウイルス関連の相談

26件(前年度87件)。

マスクの購入に関する相談が減り、コロナ禍で収入が減り借金の返済ができない、コロナ禍で出会いがなくマッチングアプリに登録したが詐欺サイトだという相談があった。

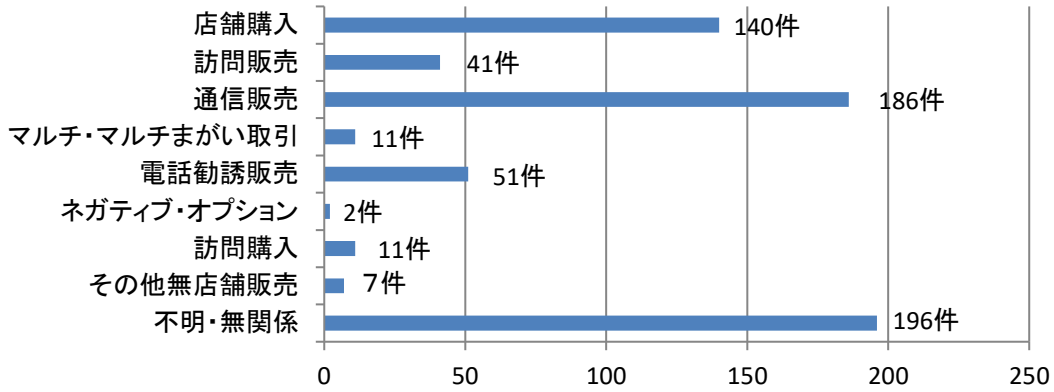
【資料 1】

相談件数の推移

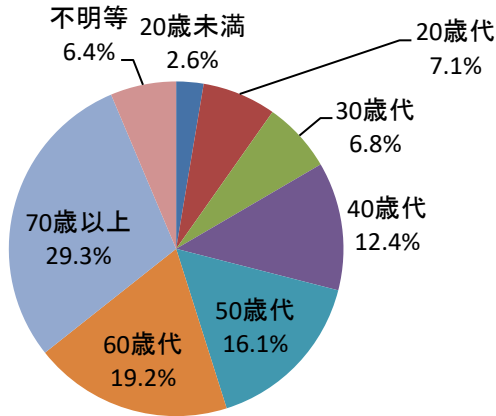


【資料 2】

販売購入形態別件数



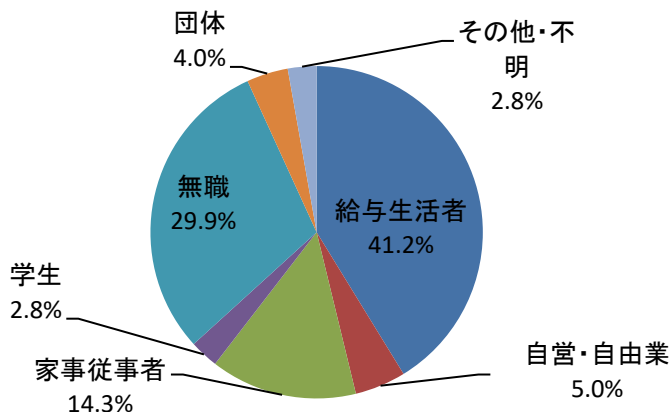
【資料 4】 契約当事者の年代別割合(令和3年度)



契約当事者 (人)

20歳未満	17
20歳代	46
30歳代	44
40歳代	80
50歳代	104
60歳代	124
70歳以上	189
不明等	41

【資料 5】 契約当事者の職業別割合(令和3年度)



契約当事者 (人)

給与生活者	266
自営・自由業	32
家事従事者	92
学生	18
無職	193
団体	26
その他・不明	18

【資料 3】

商品大分類	令和 2年度	令和 3年度	主な相談内容
商品一般	121	94	宅配業者や大手企業・金融機関になりすました偽メール、不審な電話、身に覚えのない荷物が届いた、カードの不正請求等
食料品	58	58	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル、海産物を送るとの電話勧誘、注文した覚えがない食品が届いた等
住居品	25	28	通信販売で購入した家具・寝具・照明器具の商品未着、住居品の不具合、浄水器のマルチ商法等
光熱水品	7	12	電気料金が安くなるなどの電話勧誘等
被服品	36	40	通信販売で購入した洋服のサイズやイメージ違い、偽物だった等 不要なアクセサリーや古着の訪問購入等
保健衛生品	59	40	通信販売で購入した化粧品の定期購入トラブル、化粧品のマルチ商法、配置薬等
教養娯楽品	38	44	スマートフォンやタブレットの不具合や高額な通信契約、新聞購読契約の解約、身に覚えのない玩具が国際便で届いた等
車両・乗り物	16	12	中古自動車の解約トラブル、冬用タイヤの落札トラブル等
土地・建物・設備	17	17	電気温水器、土地の売却等
他の商品	0	0	
<b>商品計</b>	<b>377</b>	<b>345</b>	
クリーニング	1	1	羽毛布団のクリーニング
レンタル・リース・貸借	25	29	賃貸アパート・借家の退去や修繕トラブル、電話機のリース等
工事・建築・加工	25	15	新築工事、屋根工事、外壁工事、解体工事等
修理・補修	11	10	トイレや排水溝の修理、布団の打ち直し等
管理・保管	1	0	
役務一般	2	4	複合サービス会員、ネット関連の有料会員サービス
金融・保険サービス	67	59	フリーローン・サラ金、投資サイト、生命保険、クレジットカード等
運輸・通信サービス	123	34	携帯電話サービス、固定電話サービス、インターネット接続回線(光ファイバー等)、航空券等
教育サービス	3	0	
教養・娯楽サービス	22	36	出会い系サイト、アダルト情報サイト、オンラインゲーム、ウイルス対策ソフト、旅行積立金の解約、スポーツ教室の解約等
保健・福祉サービス	28	23	還付金詐欺、エステの解約、駆除サービス、コロナワクチン接種の問合せ等
他の役務	38	39	火災保険の申請代行、外食、占いサイト、質問サイト等
内職・副業・ねずみ講	3	4	アフィリエイト内職、軽貨物配送代理店等
他の行政サービス	14	10	マイナンバー関連の問合せ、国の調査の問合せ等
<b>役務計</b>	<b>363</b>	<b>264</b>	
他の相談	60	36	相隣関係、相続、労働問題、交通事故、法律相談の問合せ等
<b>総計</b>	<b>800</b>	<b>645</b>	

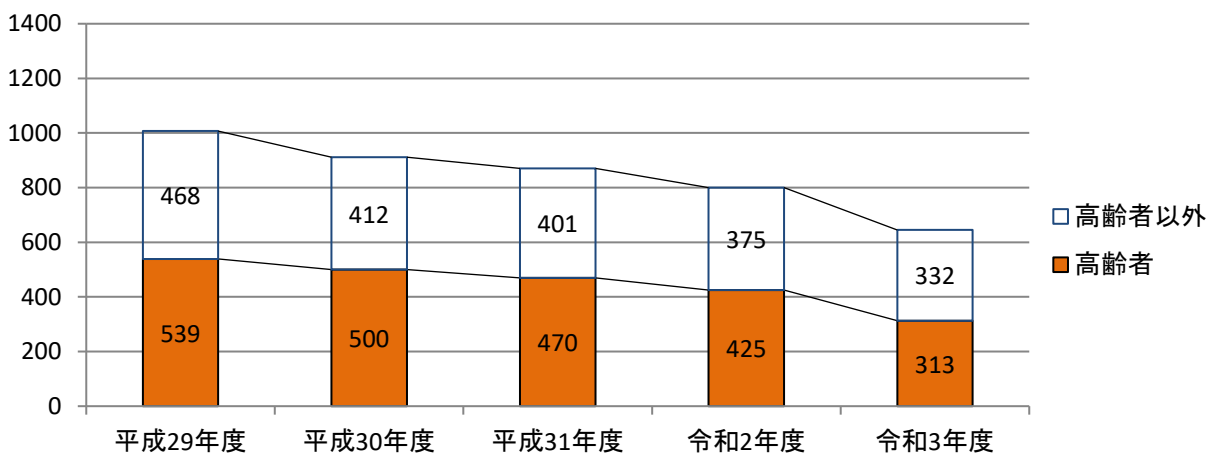
## 2 相談の特徴

### (1) 高齢者（60歳以上）の相談

高齢者の相談件数は313件で、全体の48.5%（前年度53.1%）を占める。依然として高齢者の相談が占める割合が約半数と多い。特に70歳以上が約3割を占めている。【資料1】

高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務別について見ると、不審な電話があった、実在する大手企業名で不審なメールが届いたというフィッシング詐欺が疑われるメール等、商品・役務が何なのかわからない「商品一般」の相談が57件と最も多く、高齢者相談件数の18.2%（約5分の1）を占めている。次に、質問サイトや火災保険申請代行や個人情報削除するというサービスの利用が主な内容の「役務その他」の相談が20件、次の「健康食品」16件の相談では、通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブルの相談が続いている。消費者問題とは関係のない個人間トラブルや家族間の問題、民間のアンケート調査だと思われる電話があったという「相談その他」の相談が12件あった。【資料2】

【資料1】 高齢者の相談件数の推移



【資料2】 高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
商品一般	57	不審な電話、架空請求メール、大手企業になりすましたフィッシング詐欺が疑われるメール等
役務その他	20	質問サイト、火災保険申請代行や個人情報削除サービス等
健康食品	16	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル、SF商法で契約した高額な健康食品の解約等
相談その他	12	個人間や家族間問題、アンケート等
他の保健・福祉	9	還付金詐欺、コロナワクチン接種の問合せ等
化粧品	8	通信販売で購入した化粧品の定期購入トラブル等
工事・建築・加工	8	屋根工事、外壁工事、解体工事等
土地	8	土地の売買、土地の登記
他の金融関連サービス	8	クレジットカードの解約、投資サイト等
他の教養・娯楽サービス	8	出会い系サイト、支援サイト、ペットサービス等

(2) 若者の相談（契約当事者が29歳以下である相談）

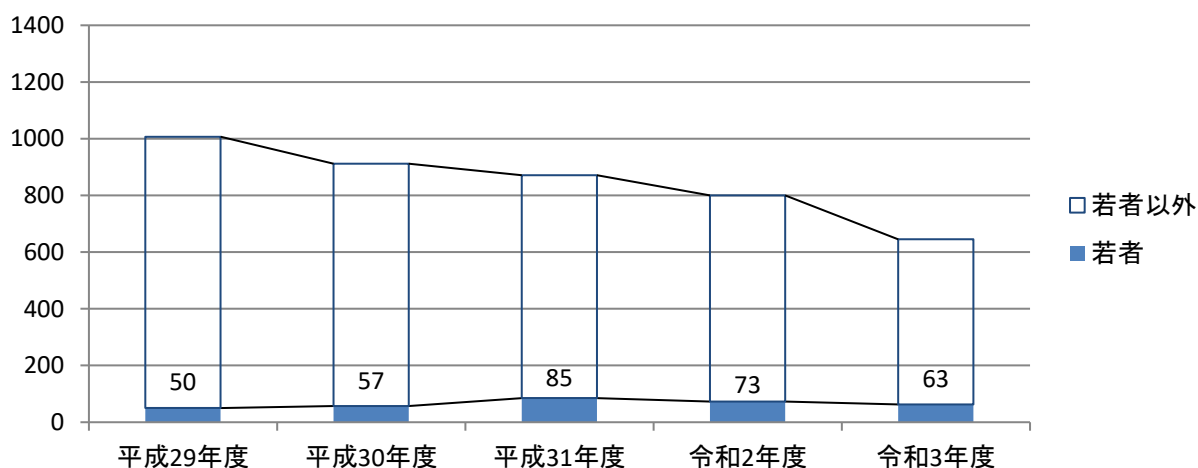
若者の相談件数は63件で、前年度73件から10件減少したものの、全体の9.8%を占め、前年度同率であった。【資料3】

内訳として、未成年者（20歳未満）の相談が17件、20歳代が46件だった。41.3%に当たる26件が、契約当事者を心配する家族や支援機関からの相談だった。

若者の相談に占める割合の多い商品・役務別について見ると、不審なメールや身に覚えのない荷物が届いた等の「商品一般」の相談が10件と最も多かった。次に、「化粧品」9件と続き、その中にはマルチ商法の相談が4件含まれる。その他は、除毛クリーム、歯みがき粉等の定期購入トラブルの相談だった。次に多重債務相談の「融資サービス」3件については、いずれも弁護士への相談を勧めた。「他の教養娯楽品」3件には、絵画やおもちゃのカードを解約したいという相談があった。【資料4】

販売購入形態別で見ると、「通信販売」が21件と3分の1を占めた。

【資料3】 若者の相談件数の推移



【資料4】 若者の相談が占める割合の多い商品・役務別件数

商品・役務	件数	主な内容
商品一般	10	不審なメールや身に覚えのない荷物が届いた、商品が特定できないマルチ等
化粧品	9	化粧品のマルチ、通信販売で購入した除毛クリームや歯みがき粉等の定期購入トラブル
融資サービス	3	フリーローン・サラ金による借金
他の教養娯楽品	3	絵画、カードゲーム
レンタル・リース・貸借	3	賃貸アパートの契約解約トラブル
他の教養・娯楽サービス	3	オンラインゲーム、出会い系サイト、ゲームソフト
相談その他	3	労働問題、相談先問合せ等
食器・台所用品	2	浄水器のマルチ
他の身の回り品	2	通販で購入した財布とキーホルダーのイメージ違い
電話機・電話機用品	2	スマートフォンの契約トラブル

### (3) 販売購入形態別主な相談内容

#### ①店舗購入

- ・20歳代からポートルースなどのギャンブルをしていて、サラ金で借金を繰り返していた。なかなかやめることができず、サラ金の借金が膨らんだ。働きながら返済しようと思ったが、住宅ローンもあるので弁護士に相談したい。
- ・4日前、店舗のパソコンで気に入った中古車を見つけた。「県外から車を取り寄せ後、実車確認をして契約を検討する」との約束で、注文書を記入した。しかし、今の車を手放したくないので解約を申し出た。陸送料を負担すると伝えても解約できないと言うが、解約したい。
- ・賃貸アパートの家賃を、ずっと口座引落しサービスで大家の口座に支払っていた。11ヶ月前に賃貸アパートを退去したが、口座引落しサービスの解約していなかったため、退去後の家賃を支払い続けていた。大家や仲介業者に返金してほしいと申し出ても返金してくれない。
- ・来春結婚予定で、結婚式にかかる予算は1,100万円までとの条件で結婚式場に申し込みをした。しかし、打ち合わせの度、見積額が増え、約束を守ってくれないのでキャンセルを申し出た。支払い済みの手付け金10万円を返金してほしい。
- ・子どもが、コロナ感染予防で休校となったため、明日のランチの予約を断ったところ、店舗からキャンセル料を支払うよう言われ、納得できない。

#### ②訪問販売

- ・トイレの排水管が詰まったので、ネットで調べ、「水回りのトラブル即解決。30%OFFキャンペーン中！460円」とあった業者に連絡をして修理に来てもらった。手動ポンプでは詰まりが解消されず、便器を外され排水管紛糾を行い、修理代に24万円かかった。途中で止めてほしいと言えず、仕方なく言われるがまま支払ったが、後から考えると高過ぎる。契約書にはクーリング・オフの記載があった。少しだけでも返金してほしい。
- ・電気代の明細を見せたところ、「毎月の電気代が今より千円安くなる」と勧誘され契約した。住んでいるアパートの他の部屋へは訪問している様子がなく不安になり、ネットで業者を調べたら、強引に契約を勧めるとの口コミがあった。クーリング・オフしたい。
- ・「火災保険で家の修繕ができるのに、加入している保険を利用できていない。一切の負担なく直せる」と住宅修理を強く勧められ、申込書に名前を書いた。兄に反対されたため、翌日、電話で断ったが、大丈夫だろうか。

#### ③通信販売

- ・「白髪が目立たなくなり艶もでる。回数の縛りがなくいつでも解約できる」との広告を見て、通販でシャンプーを購入した。使用後にかゆみが出たので、2回目以降を解約したいと思い、何度も業者に電話をかけるが、混み合っていてつながらない。次回発送予定の2週間前までの解約申し出期間を過ぎてしまうのではないかと不安だ。
- ・インターネットで、500円で相談できるという質問サイトを利用し、カードで決済した。回答をもらい終了したと覆っていたら、翌月以降も毎月4,500円の請求がカード明細に上がっており、定額の月極会員になっていたことがわかった。初回以降利用をしておらず、解約して請求を取り消してほしい。

- ・通販サイトでワイヤレスイヤホンを購入したが、不具合があるのか充電できない。通販サイトに連絡し、状況を伝え返品した。全額返金されるはずが半額しか返金されず、その後、通販サイトに電話をしてもつながらなくなった。
- ・フリマアプリでブランドの財布を探していたところ、「本革1枚もの」とあった財布を見つけた。購入し、先にフリマアプリの業者へお金を振り込んだ。その後、財布が届いたが偽物だった。フリマアプリ業者から、「受取評価をせずに出品者と話し合っしてほしい」と言われ、出品者に返品して返金してほしいと申し出ているが応じてくれない。
- ・夏休みの間、小学生の息子に無料動画サイトを見るためにスマートフォンを持たせていたところ、オンラインゲームで約10万円を課金していた。親は、課金を許していないので、請求を取り消してほしい。
- ・パソコンでネット閲覧中、急に、「トロイの木馬に感染しました」と大音量で警告画面が出た。記載の番号に電話をかけたら、遠隔操作でパソコンを調べてくれ、高額なセキュリティソフトの費用を請求された。支払いたくない。
- ・スマホで副業を検索し、「0円から始められ安全、確実に稼げる」という広告を見て、情報商材を購入した。情報商材の内容を見ても、私にはできない難しい仕事で簡単に稼げないと気付いた。今月末までに支払い予定の2万円を支払いたくない。無視すればよいか。

#### ④マルチ・マルチまがい取引

- ・昨年、中学の同級生の女性にファストフード店に呼び出され、稼げる話があると化粧品のマルチを勧められた。「友人を誘えば3ヶ月で元が取れる」と言われた。お金がないと言うと、消費者金融で借金するよう言われ、40万円を借りて契約した。その後、解約したいと伝えても応じてくれない。契約書面は受け取っておらず、活動もしていない。解約して返金してほしい。
- ・職場の先輩から、「金稼ぎに興味はないか。浄水器を買えば会員になれば、人に紹介して売ればマージンが入り儲かる」と勧められ、高額な契約をした。人を誘う際のトーク術を教えてもらったが、誰も契約してくれず罪悪感を覚えた。未使用の浄水器を返品して解約したい。

#### ⑤電話勧誘販売

- ・4日前に携帯電話に、「ありがとうございます。以前もお買い求めいただいた。海産物の詰め合わせを安くするから送る」と電話があった。いきなり感謝されたので、軽い気持ちで承諾してしまった。しかし、よく考えると前回と同じ業者かどうか不明である。代引きで届く予定だが断りたい。
- ・数年前から光回線を利用しているが、ずっと電話代が高いと思っていた。インターネットは利用していない。3ヶ月前に、「今より電話代が安くなる」と勧誘され、内容を理解できないまま返事したら、別業者へ変更になり勝手にオプションがついていた。騙されたので解約して、アナログ回線に戻したい。
- ・新聞の折込広告を見て、夫が電話で眼鏡型拡大鏡を注文した。その時の電話で、目のサプリメントを勧められた。「1回だけ買う」と注文したが、定期購入だった。解約したいが業者に電話がつかまらない。

#### ⑥ネガティブ・オプション

- ・注文していない商品が勝手に送られてきて、それが欲しい商品だったとしたらお金を支払わないといけないのか。

#### ⑦訪問購入

- ・買取業者の訪問を承諾し、靴と洋服を用意しておいた。「貴金属はないか。査定だけでもさせてほしい」と言われ、指輪を見せたら、「高く買い取る」と金額を提示され、断っているのに強引に買い取っていった。クーリング・オフしたい。

#### ⑧その他無店舗

- ・4日間開催の絵画の展示会場に彼女と出かけた。彼女が、気になった絵を見ていたところ、店員に声をかけられ、絵画と複合会員サービスの高額な契約をしてしまった。彼女は、現在休職中で、復職すれば支払えると思っていたようだが、病気が悪化したため支払いが困難である。解約できないか。

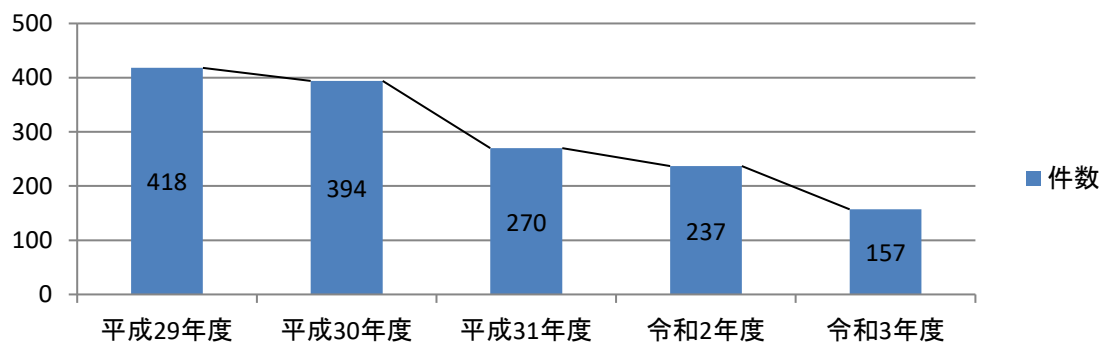
### (4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

(※キーワードに不当請求(架空請求、ワンクリック請求)、融資保証金詐欺、詐欺、還付金詐欺、フィッシング、迷惑メール、無断契約、利殖商法、劇場型勧誘、情報商材、偽サイトを含むもの)

身に覚えのない代金の請求や、不当な高額料金請求等の「架空・不当請求、詐欺等」に関する相談は157件で、前年度の237件から80件減少し、今年度の全相談件数の24.3%を占める【資料5】。

架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、「宅配業者から、荷物を届けたが宛先不明で持ち帰ったとSMSが届いた」「大手通販業者から、利用料金未払いとのSMSが届いたが注文していない」などのフィッシング詐欺に結び付くと思われる相談が44件と多かった。その他、「毎日1万円以上を簡単に稼げると説明され、情報商材を購入し支払ったが、難しく稼げない」という情報商材の相談、「SNSの広告を見て格安の商品を購入したが、商品が届かない。実在する業者を騙った偽サイトだった」という偽サイトの相談があった。その他、「マッチングアプリで知り合った異性から出会い系サイトへ誘導された」という出会い系サイト、アダルト情報サイト(ワンクリック請求)、「市役所の職員を名のり、介護保険料の払戻金があるので今日中に手続きをしてほしいと電話があった」と還付金詐欺の手口の相談があった。

【資料5】 架空・不当請求、詐欺等に関する相談件数の推移





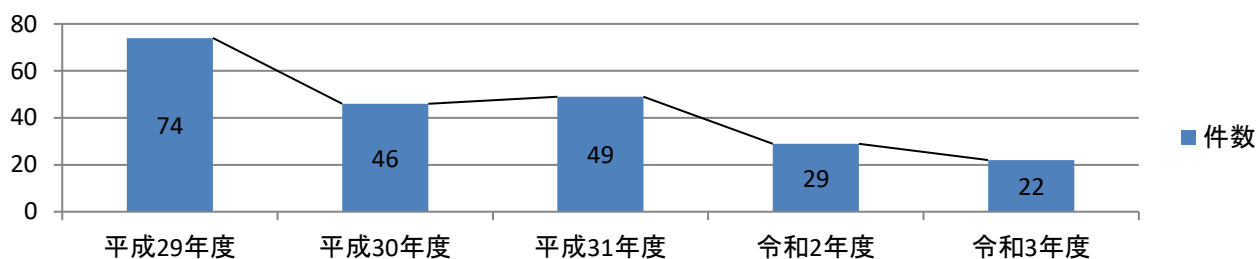
## (5) 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談は22件で、前年度29件から7件減少し、全相談件数の3.4%を占める

### 【資料6】

多重債務相談における契約当時者年齢では、「40歳代」が6件、「20歳代」、「30歳代」、「50歳代」が3件と続いた。半数の11件が、契約当事者を心配する家族や支援機関からの相談だった。多重債務相談の商品別内訳としては、「フリーローン・サラ金」によるものが16件と最も多かった。相談時に把握できた契約購入金額の合計額は1億2,770万円で、契約購入金額が100万円以上の相談が9件あり、そのうち3件が500万円を超える相談で、サラ金の他に住宅ローンや自動車ローンがあり金額が膨らんでいた。多重債務の相談のうち11件を地元の弁護士につなぎ、その他に無料法律相談を案内したものがあつた。

【資料6】 多重債務に関する相談件数



## (6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が11件あつた。

(危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談、危険とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談)

### ① 「危害」の相談内容

「危害」の相談が10件で、内訳としては「化粧品」に関するものが5件、「健康食品」に関するものが3件、その他「医薬品」、「商品一般」が1件だった。

- ・通販で定期購入の美容液を購入。顔に湿疹が出た。
- ・ネットの広告を見て、痩身サプリを購入し、飲んだら発疹が出た。
- ・テレビCMを見て購入した湿布を、体に張ったら肌が赤くなった。

### ② 「危険」の相談内容

「危険」の相談は、「掃除用具」に関するもの1件のみだった。

- ・一昨日、昨年末に購入した未使用の掃除機のバッテリーが発火し、発煙した。