

## 令和元年度上半期の消費生活相談の概況

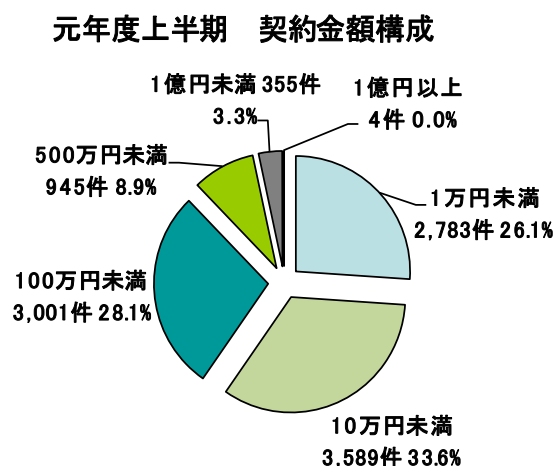
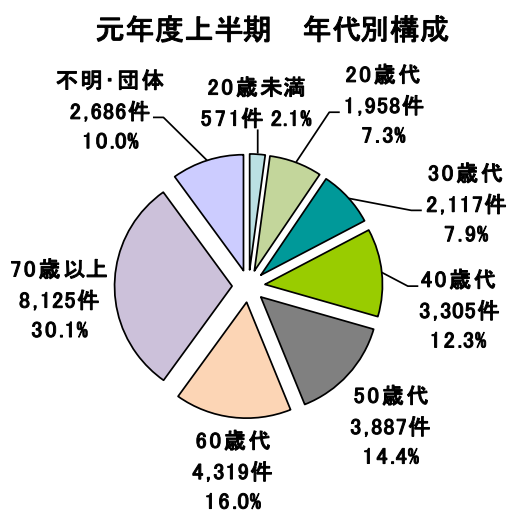
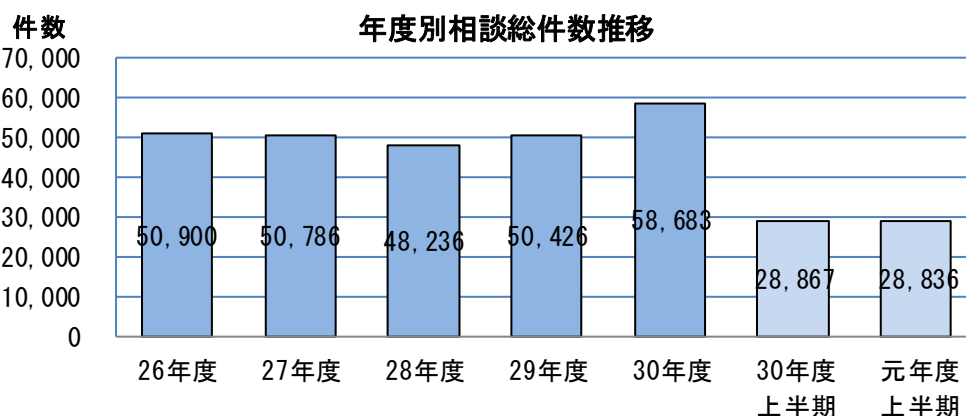
## 1 概要

## (1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

- ・ 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和元年度上半期（4月～9月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は28,836件でした。
- ・ 平成30年度同期28,867件に比べ31件の減少（0.1%減）となりました。

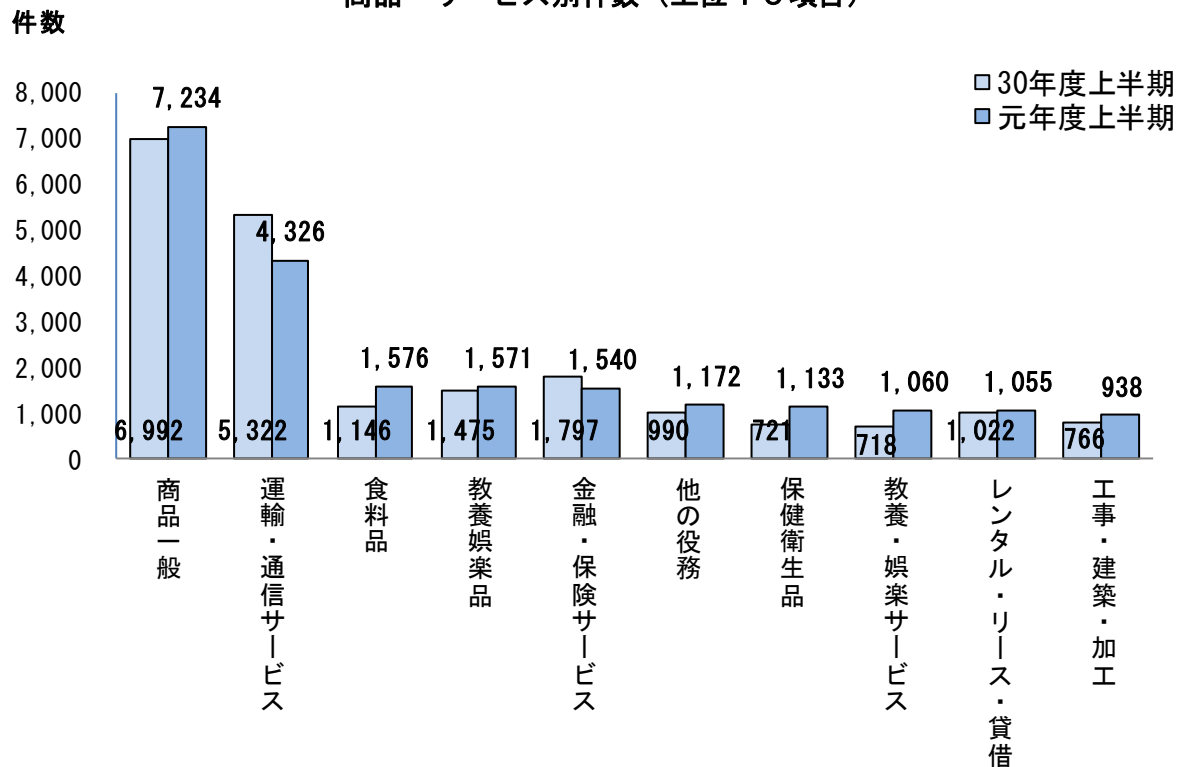
## (2) 苦情相談の概要

- ・ 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は26,968件でした。
- ・ 年代別では、70歳以上からの苦情が8,125件で一番多く、次いで60歳代、50歳代の順で、この順番は平成30年度と同様となっています。
- ・ 65歳以上の高齢者からの苦情相談は10,488件で、38.9%を占めました。
- ・ 契約金額が判明している相談は10,677件で、平均契約金額は約104万円でした。



- 商品・サービス別件数で見て、30年度同期比の増加率が高いものでは「食料品」が37.5%、「保健衛生品」が57.1%増加しました。これは通信販売での定期購入に関する相談が増えたことなどによるものです。
- 「教養・娯楽サービス」は、30年度同期の718件から1,060件になり、342件増加（47.6%増）しました。これは、主にインターネットにおけるスポーツ観戦などのチケット転売に関する相談が増えたことによるものです。

商品・サービス別件数（上位10項目）



【用語の説明】

- 商品一般：商品等を特定できないもの、特定する必要のないものなど
- 運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- 食料品：食料品や菓子などの他、健康食品やサプリメントなどを含む
- 教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- 金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- 他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などの他、結婚相談所、興信所などを含む
- 保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品など
- 教養・娯楽サービス：スポーツ観戦や観劇、旅行や宿泊施設、講座・教室など
- レンタル・リース・貸借：商品を賃貸借する場合、土地は使用貸借を含む
- 工事・建築・加工：工事・建築やリフォームサービスなど

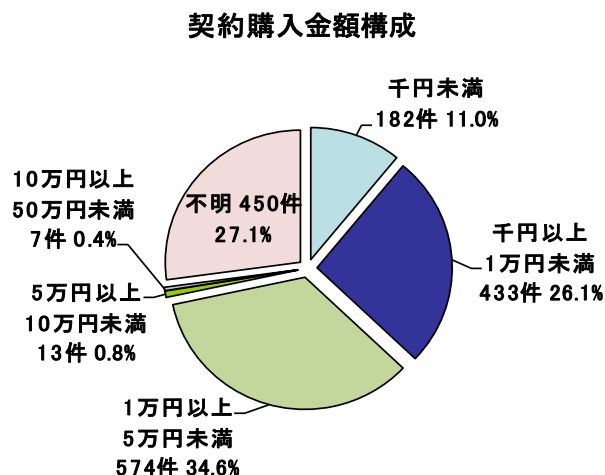
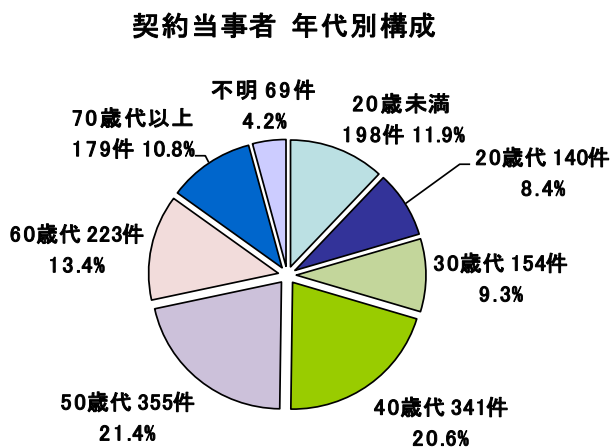
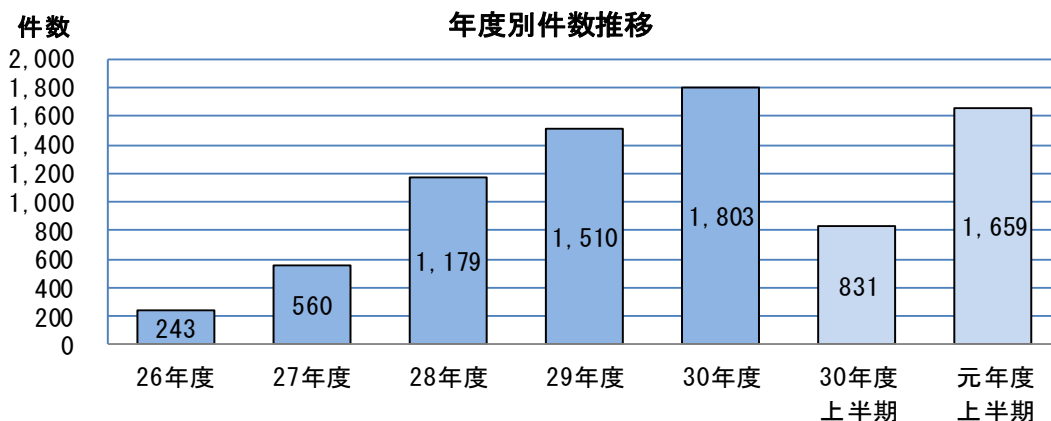
## 2 特徴的な相談

### (1) 通信販売での定期購入に関する相談の増加

- ・ サプリメントなどの健康食品や化粧品、除毛剤などの、通信販売での定期購入に関する相談が急増しました。
- ・ 元年度上半期の相談件数は1,659件で、30年度同期の831件に比べ99.6%増加しました。
- ・ 商品を1回限りのお試し価格で購入したはずが、お試し価格での購入は定期購入の申込みが条件だった、解約したいが事業者につながらないといった相談が多く寄せられています。

《事例》ダイエットサプリメントが0円でお試しできるというネット広告を見て、スマートフォンから申込みを行った。翌月以降、定期的にサプリメントが届くようになり、定期購入の申込みだったことがわかった。解約しようと業者に何度も電話をしているが繋がらない。(30歳代女性)

- \* インターネット通販を始めとした通信販売では、クーリング・オフ制度がありません。事業者の申込み規約に従うのが原則となります。
- \* インターネットの申込みの最終確認画面で、定期購入の申込みが条件となっていないか、条件となっている場合は購入期間や支払総額、解約・返品可否やその条件などをしっかりと確認しましょう。

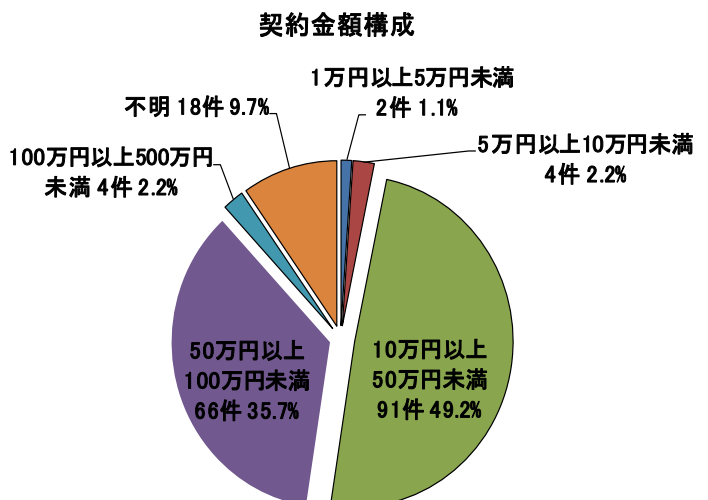
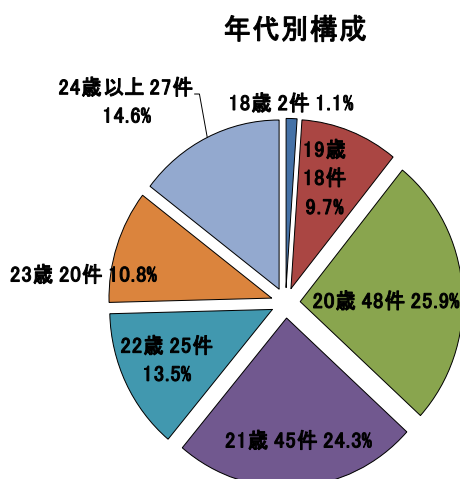
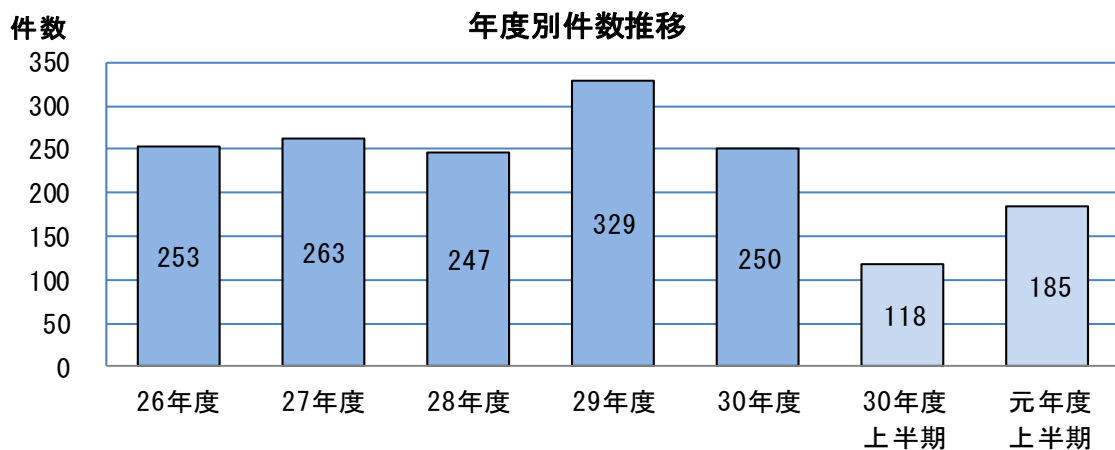


## (2) マルチ・マルチまがいに関する若年者の相談の増加

- ・ 29歳以下の若年者が契約当事者のマルチ・マルチまがいに関する相談件数は依然として多く、元年度上半期は185件の相談が寄せられました（30年度同期比56.8%増）。
- ・ 契約当事者は20歳以上の割合が高くなっています。
- ・ 契約金額は10万円以上50万円未満が49.2%で一番多く、平均契約金額は約42万円でした。

《事例》大学の友人に誘われ、投資などで儲ける方法を教える組織の幹部から話を聞いた。会費が高くて払えないと答えると、会員の紹介ノルマを達成すれば元が取れると言われた。その後、学生ローン会社の近くまで同行され、借金するよう促されたため、お金を借りて会費を払ったが、解約したい。（10歳代男性）

- \* たとえ友人や先輩からの勧誘であっても、簡単に大金を得られるなどという儲け話に安易に飛びつかないようにしましょう。
- \* お金がないことを理由に断った場合、「後で元が取れるから」とクレジットや借金を勧められるケースがありますので、断るときは「契約しない」とはっきり伝えましょう。

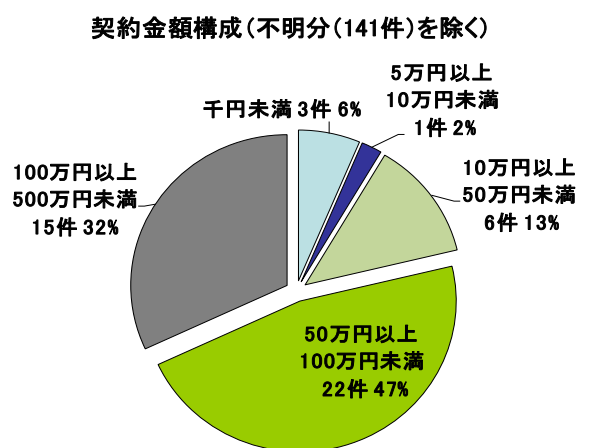
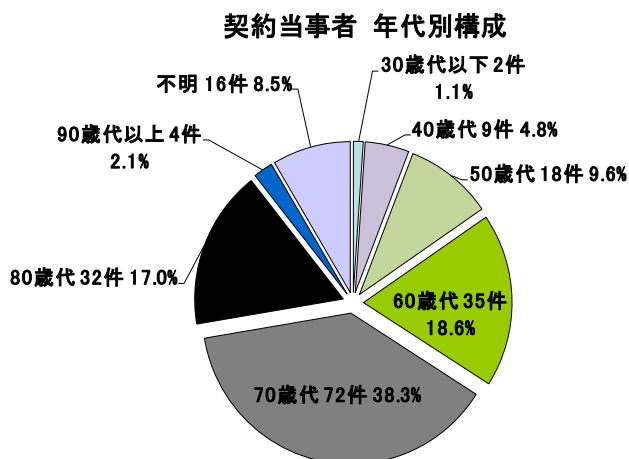
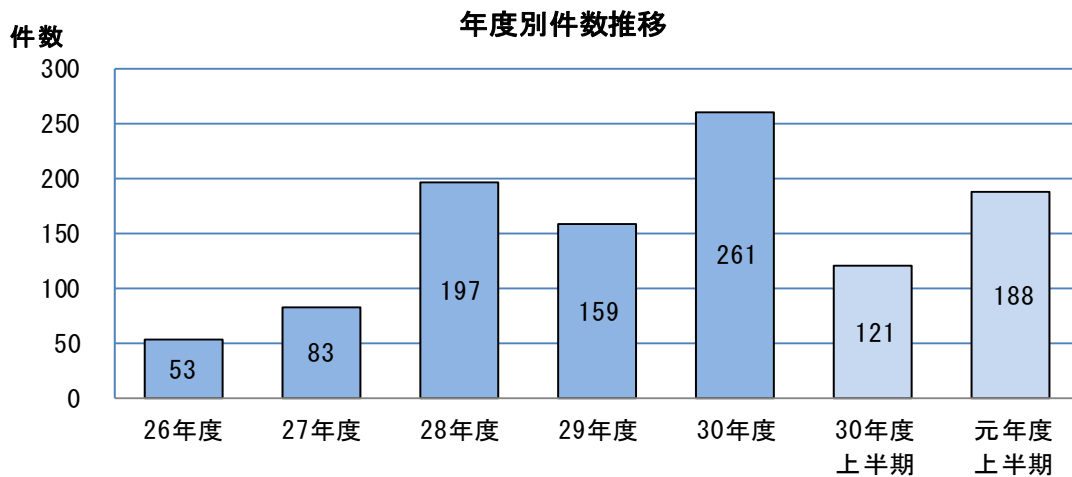


### (3) 「損害保険が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談の増加

- ・ 自宅を訪問され、屋根や雨どいを「損害保険を使って修理しませんか」などと勧誘されたという相談が188件寄せられ、30年度同期比で55.4%増加しました。
- ・ 火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができると言われたが不審だ、保険申請のサポートをされると言われ、解約を申し出ると違約金を請求されたなどの相談が寄せられています。
- ・ 契約当事者は60歳代以上が大きな割合を占めています。

《事例》突然自宅を訪問され、損害保険を使って自己負担なく雨どいの修理ができる、損害保険の申請のサポートも行うと説明をされたので、保険申請及び工事請負契約書に署名捺印をした。後日、保険会社の担当者が来訪し、今回の修理は保険の対象とならないと言われた。(80歳代男性)

- \* 修理が損害保険の対象かどうか、修理費用が保険金の範囲でおさまるかどうかは、保険会社の査定が行われるまで分かりません。
- \* 勧誘を受けても、その場で契約せず、契約内容を十分確認する、複数の業者から見積もりを取るなどして慎重に対応し、不要であればきっぱりと断りましょう。
- \* 保険契約の内容や必要書類は自身で確認し、保険会社や代理店に相談しましょう。



#### (4) インターネットでのチケット転売に関する相談の増加

- ・ インターネットでのチケット転売に関する相談は244件で、30年度同期比で約6倍となり、30年度1年間の相談件数を上回っています。
- ・ ラグビーワールドカップ2019日本大会などの開催に伴い、相談が急増しました。
- ・ 公式サイトだと思って購入したところ転売サイトだった、フリマアプリなどで転売チケットを購入したが届かないなどの相談が寄せられています。

《事例》インターネットでラグビーワールドカップのチケットを検索した。最上位に表示されたサイトを公式サイトだと思い、購入手続きをしたが、後でそのサイトは海外の転売サイトだと知った。非公式サイトで購入したチケットでは入場できないため解約したい。(20歳代女性)

- \* インターネットでチケットを購入する際は、公式サイトかどうか、しっかりと確認しましょう。
- \* 転売チケットを購入する際は、チケット発売元の規約で転売が禁止されていないか、よく確認しましょう。
- \* 「チケット不正転売禁止法」が令和元年6月14日から施行されました。急きょ会場に行けなくなった場合は、公式リセールサイトの利用を検討しましょう。

