

令和3年7月16日

令和2年度埼玉県消費生活相談年報まとまる ～通信販売での定期購入に関する相談が増加～

埼玉県及び県内市町村では、県民の皆さまから消費生活に関する相談を受け付け、解決のためのアドバイスや事業者とのあっせんを行っています。

このたび、令和2年度に県及び県内市町村で受け付けた消費生活相談の内容をとりまとめた令和2年度埼玉県消費生活相談年報を作成しました。

相談件数は53,322件で、前年度53,997件に比べ675件（1.3%）の減少となりました。

なお、年報と年報の概要版はホームページに掲載しています。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou/>

● 相談の概要

1 通信販売での定期購入に関する相談が増加しています。

- ・ 前年度3,719件に比べ600件（16.1%）増加し、4,319件の相談が寄せられました。特に、高齢者や女性からの相談が増加しています。また、20歳未満の若者の相談のうち3割を占めています。
- ・ インターネットの広告では定期購入と確認できなかった、事業者と連絡が取れず解約できない、などの相談が寄せられました。

2 新型コロナウイルスに関連する相談が多数寄せられました。

- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、新型コロナウイルス関連の相談が4,151件寄せられました。
- ・ 注文したマスクが届かない、結婚式場をキャンセルしたら規定どおりのキャンセル料を請求された、などの相談が寄せられました。

3 「保険金が見える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が大幅に増加しました。

- ・ 前年度の342件に比べ149件（43.6%）増加し、491件の相談が寄せられました。
- ・ 高齢者からの屋根や雨どいの工事や修理に関する相談が多く寄せられました。

● 相談窓口

商品を購入したりサービスを利用しておかしいと感じたり、トラブルが生じてしまった場合には、一人で悩まずに、すぐに市町村の消費生活センターや、県の消費生活支援センターに御相談ください。

全国共通の「消費者ホットライン」^{い や や} 188番にお電話いただければ、お近くの消費生活センターなどにつながります。

消費者ホットライン【全国共通】^{い や や} 188
地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内します。

埼玉県消費生活支援センター（川口） 048-261-0999

埼玉県消費生活支援センター熊谷 048-524-0999

【相談時間】月・火・水・木・金（※川口は土も受付） 午前9時～午後4時

市町村の消費生活相談窓口は以下のリンクから確認できます。

<https://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/soudanmadoguti/soudanmadoguti-sityouson.html>