

令和3年度上半期の消費生活相談の概況

埼玉県消費生活支援センター

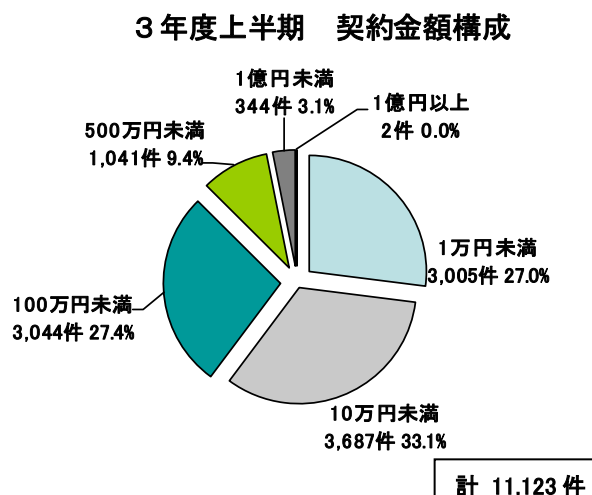
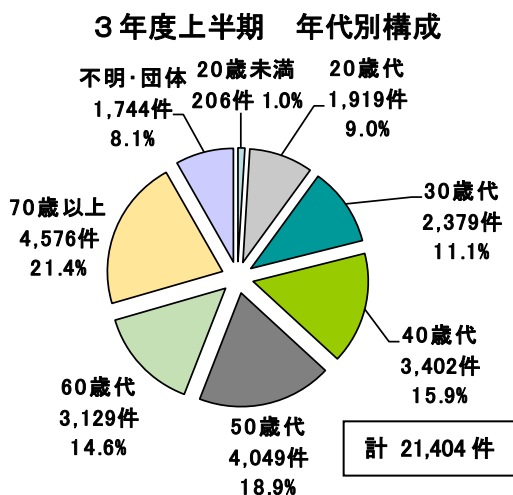
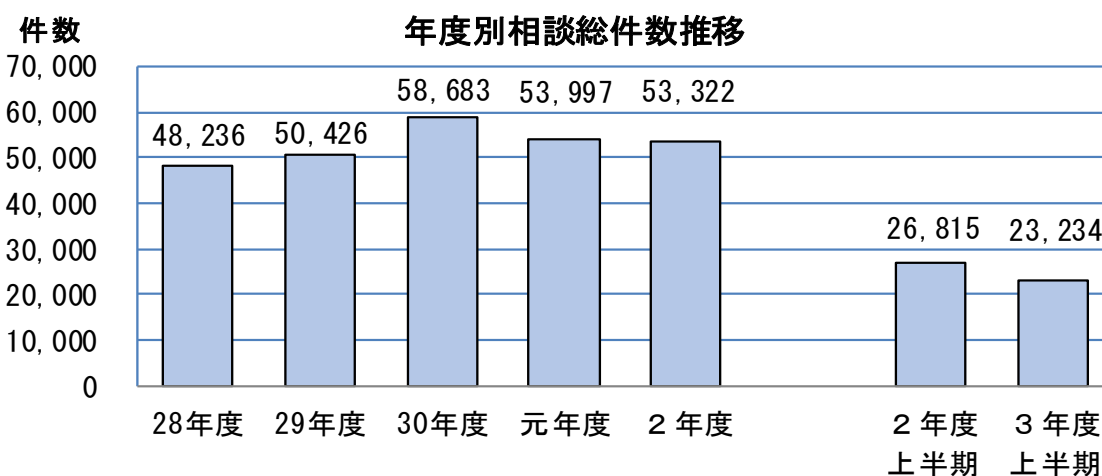
1 概要

(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3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23,234件でした。
- 令和2年度同期26,815件に比べ3,581件の減少（13.4%減）となりました。

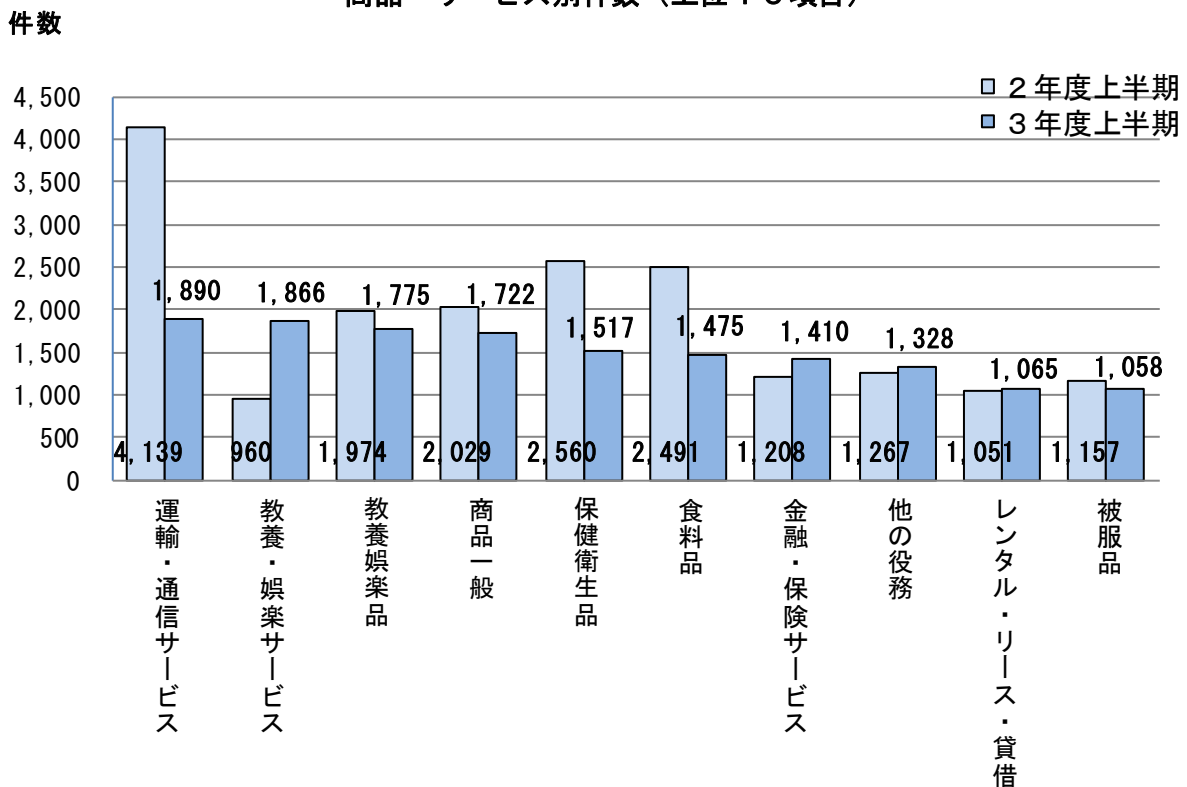
(2) 苦情相談の概要

- 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は21,404件でした。
- 年代別では、70歳以上からの苦情が4,576件で一番多く、次いで50歳代、40歳代と続いています。
- 65歳以上の高齢者からの苦情相談は6,100件で、28.5%を占めました。
- 契約金額が判明している相談は11,123件で、平均契約金額は約94万円でした。



- 商品・サービス別件数で見て、2年度同期比の増加率が高いものは「金融・保険サービス」で、16.7%増加しました。これは、暗号資産やFX取引、投資に関する相談が増加したことによるものです。
- 「保健衛生品」は40.7%減少しました。これは主に新型コロナウイルスに関連したマスクや消毒液に関する相談が減少したことなどによるものです。
- 「食料品」は40.8%減少しました。これは、主に通信販売での健康食品の定期購入に関する相談が減少したことなどによるものです。
- なお、令和3年4月1日からの分類変更に伴い、「運輸・通信サービス」に分類されていた音楽配信サービスやインターネットゲームなどに関する相談が「教養・娯楽サービス」に分類されたことなどにより、「運輸・通信サービス」が減少し、「教養・娯楽サービス」が増加しています。

商品・サービス別件数（上位10項目）



【用語の説明】

- 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
- 教養・娯楽サービス：教室・講座、音楽配信サービス、インターネットゲームなど
- 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
- 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
- 保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品、マスクなど
- 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
- 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
- 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
- 被服品：衣類、アクセサリなど身につけて使用するもの

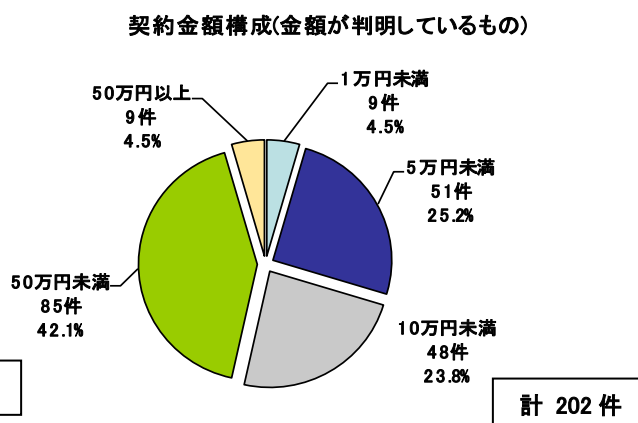
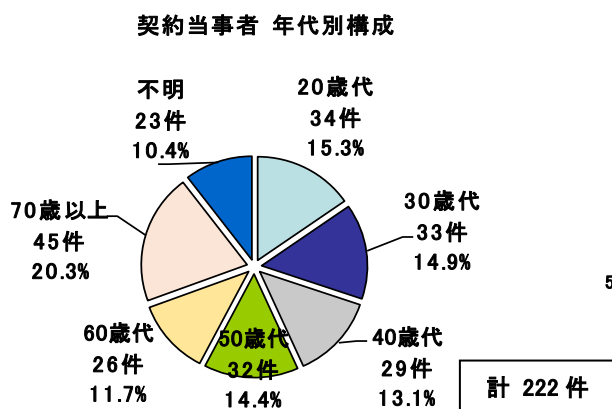
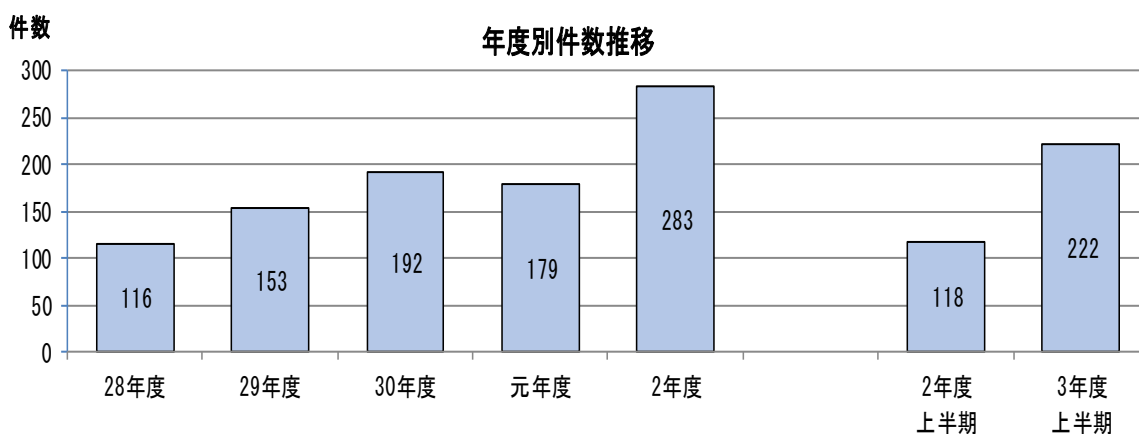
2 特徴的な相談

(1) 「暮らしのレスキューサービス」に関する相談の増加

- ・ トイレなど水回りの修理、鍵の修理・交換、害虫・害獣の駆除等、日常生活のトラブルに事業者が緊急対応する「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加しています。
- ・ 3年度上半期の相談件数は222件で、2年度同期の118件に比べ88.1%増加しました。
- ・ インターネットで事業者を探して修理を依頼し、自宅に来てもらったが、作業後にインターネット広告で見た金額と異なる高額な修理代金を請求された、といった相談が寄せられています。

《事例》トイレが詰まったので修理業者をインターネットで探し、広告に「基本料金 350 円」と表示していた事業者に連絡した。電話で「作業代は 5,000 円。追加料金がかかる場合もある」と言われ、修理を依頼した。当初の作業で詰まりが解消せず、便器を外したり、高圧洗浄したりと次々と追加で作業をされた。修理完了後、20 万円請求され、現金で払ってしまった。(40 歳代女性)

- * 現場の状況によって必要な修理作業は異なり、作業内容によっては代金が高額になる場合もあります。インターネット広告で安価な金額が表示されていても鵜呑みにせず、事業者に連絡した際に修理等にかかる代金を確認しましょう。
- * 納得できる金額や作業内容を確認してから修理を依頼するようにしましょう。作業後に当初説明と異なる金額等を提示された場合は、後日納得した金額での支払いとできないか交渉し、消費生活センターに相談しましょう。

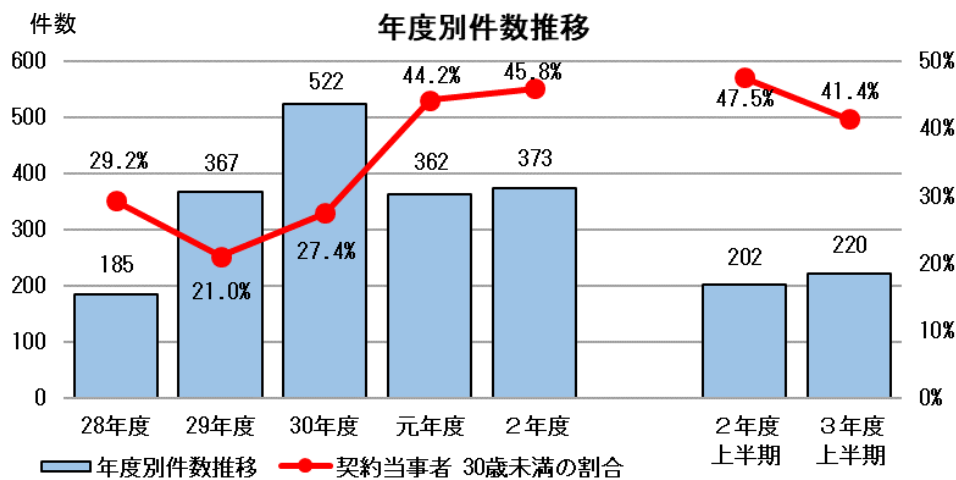


(2) 情報商材に関する相談の増加

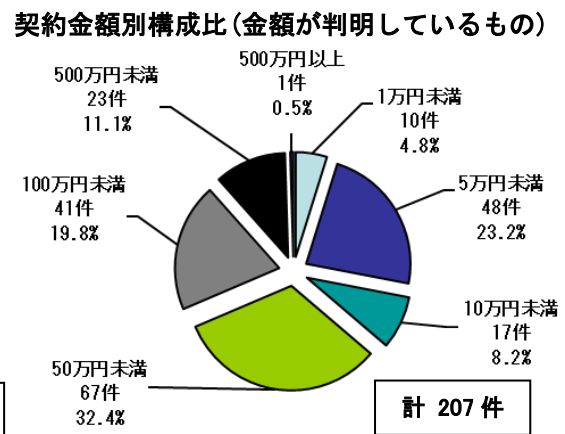
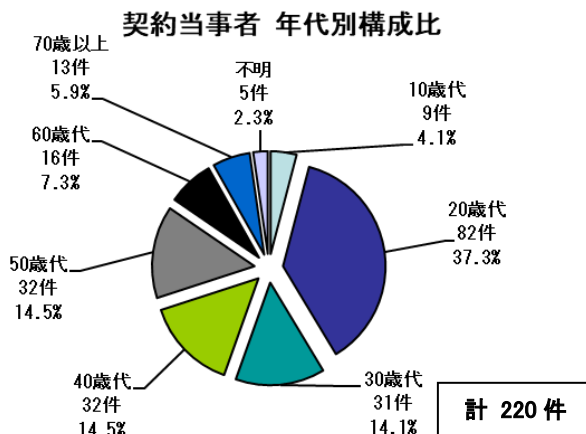
- ・ 情報商材に関する相談が多く寄せられています。3年度上半期は220件の相談が寄せられました（2年度同期比8.9%増）。契約当事者の年代別構成比をみると、20歳代からの相談が82件(37.3%)と最も多くなっています。
- ・ 契約のきっかけとしては、インターネットによる検索や電子広告、SNSで知り合った人・友人・知人からの紹介によるものが挙げられます。
- ・ 「簡単に稼げる」と強調されていたにも関わらず全く稼げない、登録料や手数料等様々な名目で次々にお金を支払わされる、高額な情報商材を購入させられたが実際には役に立たないといった相談が寄せられています。

《事例》 SNSのアカウントに副業の勧誘についてのDM（ダイレクトメッセージ）が届き、動画を使った簡単な作業だけで稼げる副業を契約した。初期費用として4,500円の情報商材を購入させられたが、内容は無料で使えるアプリについての紹介のみで、お金を出して買う程のものではなかった。解約希望。親には相談していない。（10歳代女性）

- * 契約前に契約の条件・内容を確認し、SNS等のやり取りの記録はきちんと残しておきましょう。また、家族や友人等周りの人に相談してみましょう。
- * 令和4年4月1日より成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。親権者等の同意なく結んだ契約が取り消せる「未成年者取消権」が行使できなくなる18歳、19歳が当事者の契約トラブルに注意が必要です。



※令和3年度上半期概況から抽出方法を見直したため、30年度以前の年報の数値と一致しない。



(3) サブスクリプションに関する相談

- ・ サブスクリプション（以下、「サブスク」という。）とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのことです。令和3年4月1日から、新たにキーワードとして設定されました。
- ・ 3年度上半期のサブスクに関連した相談件数は120件で、年代を問わず相談が寄せられています。
- ・ 商品・サービス別に見ると、映画などの映像配信サービスや音楽配信サービスなどの「娯楽等情報配信サービス」と、有料質問サイトなどの「役務その他」に関する相談が多く寄せられています。

《事例》映像配信サービスに登録したが、無料キャンペーン期間に解約したはずなのに、毎月2,000円程度クレジットカードから振替が続いている。先月そのことに気づき解約の連絡をしたはずなのに今月も請求があった。おかしいと思いメールをしたが返事がなく、電話しても一向に繋がらない。解約しているはずなので支払いたくない。(20歳代男性)

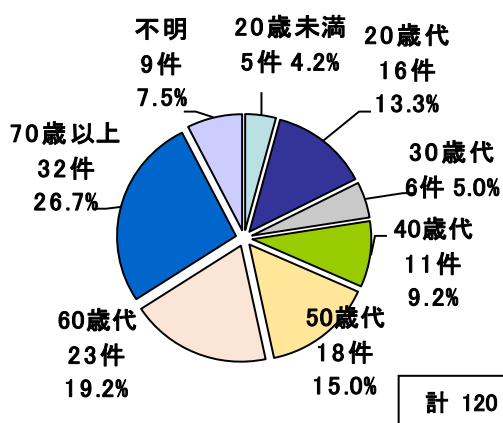
《事例》パソコンについての困りごとがあったので質問サイトを利用した。1回だけのつもりだったが、クレジットカード会社から継続して請求と引き落とし日の連絡があったので、サブスク契約になっていることに気付いた。すぐにクレジットカード会社に連絡しキャンセルを申し出たが、販売店と交渉してほしいと言われた。連絡先もよくわからないがどうしたらよいか。(60歳代男性)

* サブスクは、無料期間終了後は自動的に有料サービスへ移行する場合がありますので、無料期間の終了日を必ず確認しましょう。

* サブスクの多くは自ら解約しない限り自動更新され、仮に利用していなかったとしても、解約していなければ料金を支払う必要があります。申し込む前に、契約の相手方の事業者名、サービス内容、解約方法を確認しましょう。

* 身に覚えのないサブスクの支払いがないか、クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

契約当事者 年代別構成



商品・サービス別件数(上位5項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	娯楽等情報配信サービス	35	29.2
2	役務その他	32	26.7
3	役務一般	18	15.0
4	ソフトウェアライセンス	8	6.7
5	他の教養・娯楽	5	4.2
	全件数	120	100.0