

令和3年度消費生活相談の状況

滋賀県総合企画部県民活動生活課
滋賀県消費生活センター

特徴

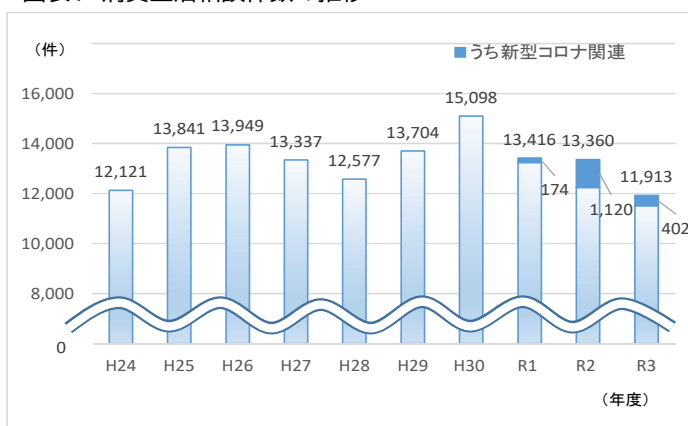
- 化粧品・健康食品の定期購入に関するトラブルは高水準で推移
- SNS関連の消費生活相談件数は増加傾向
- 若者の消費生活相談は内職・副業などのもうけ話が増加
- 高齢者の消費生活相談は訪問販売や電話勧誘販売が目立つ

1 相談件数

令和3年度の滋賀県内の消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談件数は11,913件で、前年度の13,360件から1,447件(10.8%)減少しました。

減少の主な要因は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が402件と、前年度の1,120件に比べて718件減少したことによります(図表1)。

図表1 消費生活相談件数の推移



2 年齢別相談件数の割合

相談件数を契約者の年齢別に見ると、70歳代が15.6%と最も多く、次いで50歳代(14.1%)、60歳代(13.7%)、40歳代(12.1%)と続き、年代別割合は前年度とほぼ同じでした(図表2)。

3 商品・サービス別相談状況

商品・サービス別では、最も多く寄せられたのが化粧品に関する相談、次いで健康食品に関する相談でした。1回限りのお試しのつもりで注文したら、複数回の購入が条件の「定期購入」だったというものです。「フリーローン・サラ金」や「工事・建築」は横ばいが続いています。また、通信インフラ関連である「移动通信サービス」、「光回線・プロバイダ関連サービス」も引き続き上位を占めました(図表3)。

図表2 年齢別相談件数割合

年齢層	相談割合
20歳未満	2.5%
20歳代	7.7%
30歳代	9.3%
40歳代	12.1%
50歳代	14.1%
60歳代	13.7%
70歳代	15.6%
80歳以上	9.2%
不明	15.9%

図表3 商品・サービス別相談状況

順位	令和3年度		2年度
	商品・サービス名	件数	件数
1	化粧品	477	436
2	健康食品	342	727
3	フリーローン・サラ金	339	337
4	工事・建築	330	311
5	娯楽等情報配信サービス(注)	326	—
6	賃貸住宅	311	330
7	移动通信サービス	272	279
7	光回線・プロバイダ関連サービス	272	313
9	自動車	227	228
10	紳士・婦人洋服	225	207

(注)令和3年度商品別分類の変更により、令和2年度まで上位を占めていた「インターネット情報サービス」が廃止され、「娯楽等情報配信サービス」、「出会い系サイト」、「インターネットゲーム」などに分割されている。

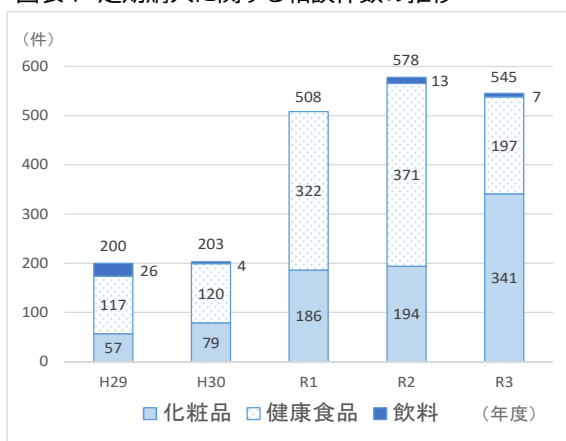
4 特徴的な相談内容

(1) 化粧品・健康食品の定期購入に関するトラブルは高水準で推移

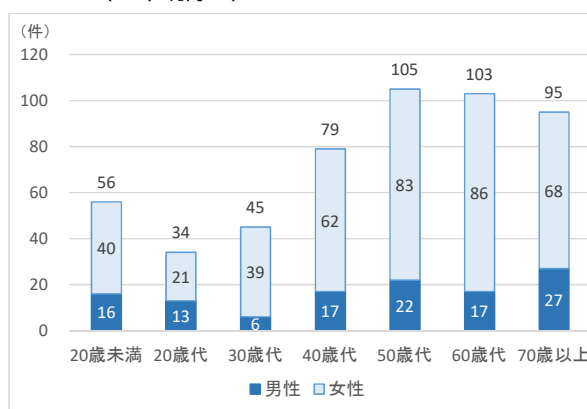
「初回無料」、「お試し」などと記載しているのに、実際には定期購入であることが条件だったといった定期購入に関する相談は545件で、前年度の578件と比較すると33件減少しましたが、令和元年度に急増して以降、高水準で推移しています(図表4)。化粧品に関する相談が341件、健康食品に関する相談が197件と全体の98.7%を占めています。

定期購入に関する相談を性別・年齢別にみると、全年齢層で女性からの相談が多く、特に40歳代から70歳以上の女性からの相談が多く寄せられています(図表5)。

図表4 定期購入に関する相談件数の推移



図表5 定期購入に関する性別・年齢別相談件数(R3)
(※不明除く)



【事例】

インターネットで「初回特別価格 2,980 円、いつでも解約できる」というファンデーションの広告を見て、1回試してみるつもりで申込んだ。申込完了直後に特別割引クーポンが表示されたので、そのクーポンを利用して1,880円で購入した。しかし、そのクーポンを利用するとコースが切り替わり、4回継続購入が条件の契約になってしまい、4回購入しないと解約できないと言われてしまった。(40歳代 女性)

【センターからの助言】

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。商品の注文前に、定期購入が条件となっていないか、支払う総額がいくらか、解約・返品の方法と条件をよく確認しましょう。
- 低価格、割引を強調する広告は特に注意しましょう。
- 販売サイトや申し込みの最終確認画面を印刷する、スクリーンショットを撮るなどし、契約内容を記録しておきましょう。事業者に連絡した場合は、証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

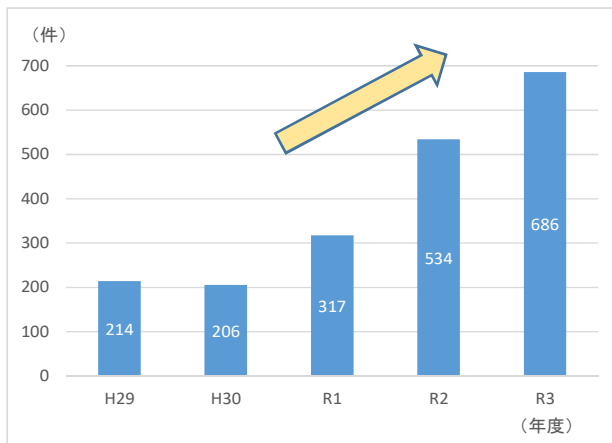
特定商取引法の改正により、令和4年6月から、インターネット通販サイトでは、取引における基本的な事項※について最終確認画面にわかりやすく表示することが義務付けられました。消費者を誤認させるような表示も禁止となりました。(※取引における基本的な事項…①商品の分量、②販売価格・対価、③支払の時期・方法、④引渡・提供時期、⑤申し込みの撤回・解除に関する事項、⑥申込期間)

(2) SNS関連の消費生活相談件数は増加傾向

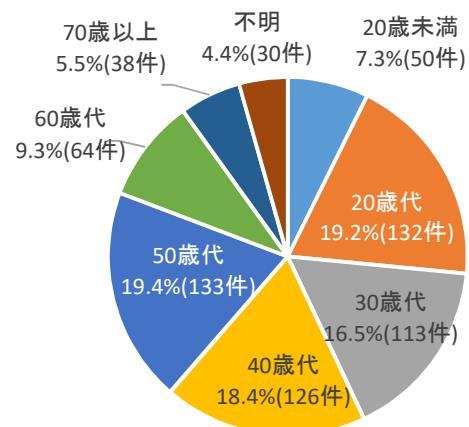
SNS をきっかけとした消費生活相談は増加し続け、令和3年度は686件と、平成30年度の3.3倍になりました。(図表6)。SNSの利用者が増加するなかで、さまざまな消費者トラブルが発生しています。年代別にみると29歳以下の若者が182件と全体の26.5%を占め、50歳代で133件、40歳代で126件と続き、幅広い年齢層で相談が寄せられました(図表7)。中高生も安価を強調する広告等からトラブルに巻き込まれるケースがあります。

相談事例ではSNS上の広告がきっかけとなるトラブルや、SNS上で知り合った相手からの誘いがきっかけとなるトラブルなどがみられます。

図表6 SNS関連の相談件数の推移



図表7 SNS関連の年代別相談件数(R3)



【事例】

SNSの広告で見つけた格安のブランド財布を代引きで購入した。届いた商品は偽物のようなだったので、購入先のサイトを探したが見つけれなかった。返金してもらえるか。(50歳代 女性)

【センターからの助言】

●SNS上には、格安を強調するブランドの模倣サイトや簡単にもうかるとうたう副業サイトなど、さまざまな広告があふれています。大幅な値引きや低価格、商品の効果を過剰に強調する広告や、「簡単にもうかる」などの投稿やメッセージをうのみにしないようにしましょう。

【事例】

SNSに女性からメッセージが届き、やりとりをしていた。その後相手から「携帯電話が使えなくなったので、別のサイトでやりとりしたい」と言って出会い系サイトに誘われた。免許証の写真を送り登録した。ポイントを購入してメールのやりとりをしていたが会うことができず不審に思った。これまでに100万円以上支払ったが返金してほしい。(20歳代 男性)

【センターからの助言】

●SNS上では話が合う相手でも、本当に信頼できるのかはわかりません。お金を払ったとたん、相手と連絡が取れなくなることもあります。安易に信用せず慎重に判断しましょう。
●SNSなどを通じて相手に個人情報等を送ってしまうと、取消すことは困難です。二次的なトラブルに発展する可能性もあるので絶対に送らないようにしましょう。

(3) 若者の消費生活相談は内職・副業などのもうけ話が増加

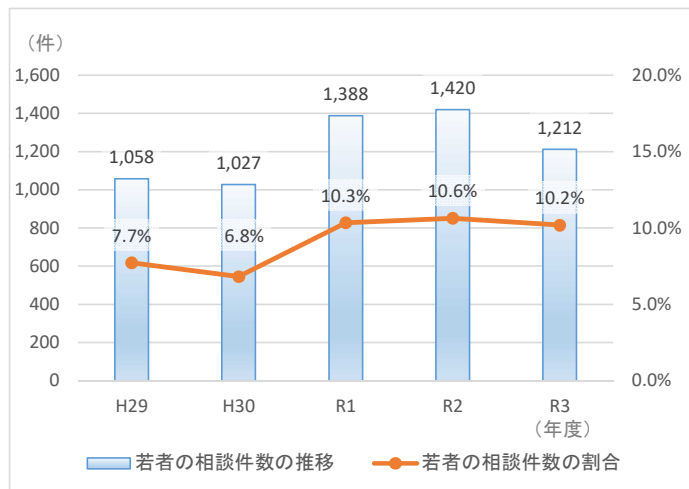
若者(29歳以下)の相談件数は1,212件となり、前年度から208件減少しましたが、全相談件数に占める割合は10%台で推移しています(図表8)。

若者に多い相談をみると、「内職・副業」などのもうけ話に関する相談や、化粧品や健康食品の「定期購入」に関する相談、アダルト情報サイトなどの「娯楽等情報配信サービス」に関する相談が上位に見られました(図表9)。また、「インターネットゲーム」は主に20歳

未満の相談が寄せられました。そのほか、エステなどの理美容サービス関連のトラブルも目立ちます。

特に、内職・副業に関する相談件数は76件と前年度の3倍に急増し、全年齢の43.4%を占めました(図表10)。

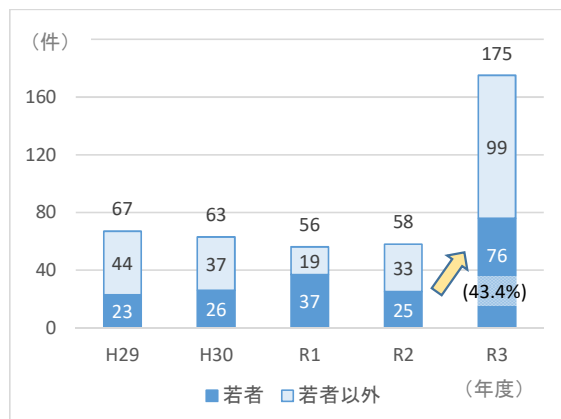
図表8 若者の相談件数の推移



図表9 若者に多い相談(R3)

商品・サービス名	件数
内職・副業	76
化粧品	66
健康食品	62
娯楽等情報配信サービス	55
インターネットゲーム	54
賃貸住宅	54
フリーローン・サラ金	51

図表10 内職・副業に関する相談件数の推移



【事例】

動画サイトの「スマホで簡単に月収20万円稼げる」という広告を見て、SNSで友達登録をして3,000円のアフィリエイト内職のマニュアルを購入した。その後電話がかかってきて高額なサポート契約を勧められ、言われるがまま消費者金融から170万円借り入れ支払ったが、収入が得られない。(20歳代 男性)

【センターからの助言】

- 簡単に稼げるようなうまい話はありません。簡単に高収入を得られることを強調する広告や勧誘はうのみにせず、安易に契約しないようにしましょう。
- クレジットカードでの高額決済や消費者金融で借金をしてまで契約するのはやめましょう。
- いったん支払った金銭を取戻すことは簡単ではありません。少しでも疑問があればすぐに契約せず、本当に必要なのか、内容をきちんと理解できているのか、契約前によく考えましょう。

【事例】

インターネットで見つけたお試し1,000円のエステを予約し施術を受けた。施術後、担当者からエステの継続と補正下着を勧められた。1時間以上勧誘され、契約しないと帰れないと思い、76万円でエステ400回コースと補正下着を契約してしまった。解約したい。(20歳代 女性)

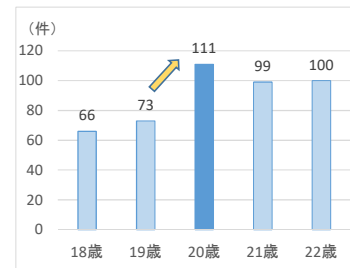
【センターからの助言】

- エステや美容医療サービスを利用するときは、事前に複数の事業者から十分に情報を集め、比較・検討しましょう。
- 契約前に、施術内容や料金、期間、途中でやめた場合の清算方法などを確認しましょう。
- その場の雰囲気にならされず、本当に必要な契約か冷静に考え、安易に契約しないようにしましょう。
- エステや一部の美容医療サービスはクーリング・オフできる場合があります。

若者の相談件数を年齢別にみると、未成年者取消ができなくなる20歳を境に相談件数が増加し、20歳の相談件数は111件で、19歳の約1.5倍となっています(図表11)。

令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、18歳、19歳であっても、未成年であることを理由として契約を取り消すことができなくなりました。知識や経験が不足している若者はトラブルに巻き込まれやすいため、注意が必要です。

図表11
18歳から22歳の年齢別相談件数(R3)

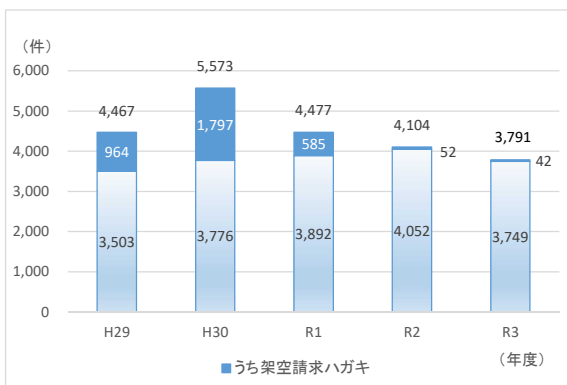


(4) 高齢者の消費生活相談は訪問販売や電話勧誘販売が目立つ

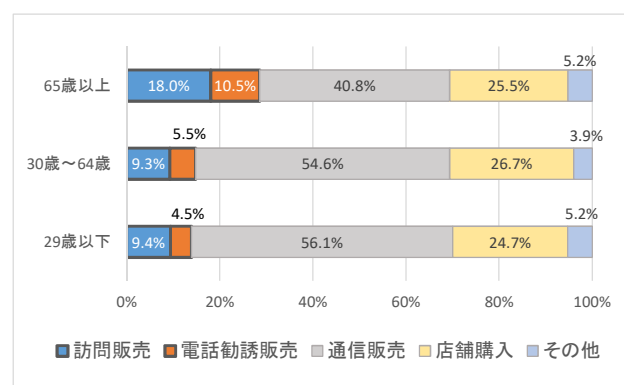
高齢者(65歳以上)の相談件数は、平成30年度にピークに達し、その後は減少に転じています。令和3年度は3,791件と、前年度より313件減少しましたが、依然として全体の3割を超えていて高水準となっています(図表12)。高齢者は在宅していることが多いため、「訪問販売」や「電話勧誘販売」によるトラブルの相談の割合が、他の年齢層よりも高くなっています(図表13)。

相談件数が上位の商品・サービスを見ると、化粧品や健康食品の「定期購入」に関する相談が多数寄せられました。他には「娯楽等情報配信サービス」や「光回線・プロバイダ関連サービス」が多くみられました。

図表12 高齢者の相談件数の推移



図表13 販売購入形態別割合(R3)(※不明・無関係を除く)



【事例】

知らない業者が訪問し、「大雪が降ったので被害がないか無料で点検する」と勧められ、無料ならと了承した。点検後、壊れた雨樋の写真を見せながら、「火災保険で修理できる。」と説明され、保険の申請サポートと工事の契約をしてしまった。しばらくして保険会社から保険金請求に関する書面が届いたので、業者が準備した被災場所の写真や修理見積書を添付して提出したが、心配になってきたので断りたい。(80歳代 男性)

【センターからの助言】

- 「無料で点検する」などと勧誘してくる事業者には安易に応じないようにしましょう。
- 「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるかはわかりません。修理工事をキャンセルした際に高額な手数料を請求されることもあるので、契約は慎重に行いましょう。
- 保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。保険契約の内容などをよく確認し、自分が加入している保険会社に直接相談しましょう。

【事例】

光回線の事業者から電話があり、「光回線契約を乗り換えると電話料金が半額になる」と勧誘され契約したが、契約後の請求金額が以前より5,000円も高くなっていた。説明と異なるため解約したいと電話をかけたところ、解約料として30,000円が必要と言われたが支払いたくない。(70歳代 男性)

【センターからの助言】

- 「料金が安くなる」と勧誘されても、光回線の他にプロバイダや光電話などのオプションとセット契約の場合もあり、現在の契約料金よりも高額になることもあります。また、現在の光回線を解約した場合の違約金等が必要になることもあります。
- 勧誘されてもすぐに返事をせず、契約する前に、料金以外にも解約条件やオプションサービスの有無などの契約内容をしっかり確認しましょう。説明を聞いても理解ができなかった場合や必要がない場合はきっぱり断りましょう。

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費生活相談窓口にご相談ください

滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

■月～土 午前9時15分から午後4時まで 祝日、年末年始は除く

■インターネット消費生活相談もあります(PC・スマホからアクセス)

消費者ホットライン ☎188(いやや!)

県の消費生活センターや最寄りの市町の相談窓口につながります



(インターネット相談)