

令和3年度和歌山市消費生活相談のまとめ

1 消費生活相談の概要について

令和3年度の和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は984件で、前年度より279件減少となりました。多く寄せられる相談内容については以下のとおりです。

☆令和3年度の消費生活相談の特徴☆

- 化粧品の意図しない定期購入に関する相談などが1位になりました。
- 振り込み詐欺などに関する不審な電話やメールについての相談が多く寄せられました。
- 通信サービスについての契約トラブルなどの相談が前年より増加しました。

令和3年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	56	3
2	不審な電話、メール	詐欺などの不審なメール、電話	51	—
3	移动通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	38	10
4	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	35	8
5	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	32	2
6	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	30	9
7	娯楽等情報配信サービス	アダルトサイトからの高額請求など	28	—
8	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	25	6
9	自動車	自動車の購入に関するトラブルなど	21	—
	書籍・印刷物	新聞購読の契約トラブルなど	21	—

※令和3年度から商品・サービス名の分類を一部変更しています。

令和2年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	105	2
2	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	74	3
3	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	56	4
4	架空請求	身に覚えのない請求など	43	—
5	保健衛生品	マスク購入に関するトラブルなど	42	—
6	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブル	35	6
7	工事・建築	住宅のリフォームなど	31	5
8	固定通信回線	ネット回線の契約トラブルなど	29	8
9	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	27	6
10	移动通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	25	—

(1) 化粧品の意図しない定期購入に関する相談について

化粧品や健康食品に関する相談件数は合計88件で前年度(合計130件)と同様に多く相談が寄せられました。思いがけない定期購入についての相談が多く、注文した後から定期購入になっていると気が付くケースが多くなっています。

○相談事例の概要

スマホの広告を見てサンプル化粧品を注文した。後日、2回目の商品が届き、注文した化粧品が定期購入となっていると知らなかった。まだ届いていない3回目の化粧品から解約をしたくて販売会社に電話をかけているが、全くつながらず解約できない。

●アドバイス

(1) ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売は、手軽で簡単に購入できますが、一定の期間内に契約解除が可能なクーリング・オフ制度はありません。「注文後の返品不可」などと特約があれば、それに従うことになるので注意が必要です。

(2) 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか、継続期間や回数が決められていないか、契約内容や返品特約などをしっかりと確認しましょう。

(3) 後から解約しようと思っても販売業者と連絡がつかない場合があるので、電話やメール等の履歴、注文画面の保存など証拠を残すようにしてください。

(参考)

改正特定商取引(平成29年12月施行)の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・定期購入契約である旨及び金額(各回に商品の代金、送料及び支払総額等)
- ・契約期間(商品の引渡し回数)

(2) 振り込め詐欺などに関する不審な電話やメールに関する相談について

市役所職員を名乗った還付金詐欺や未払いの料金があると請求してくる架空請求詐欺などの電話やメールに関する相談が多く寄せられました。「保険料の還付があるからATMで受取りができる」「コンビニで電子マネーカードを買って、カード番号を教えて」といったものは詐欺です。相手にしないように気を付けてください。

○相談事例の概要

(1) 自宅に市役所を名乗り「口座を教えてくださいればお金を返してあげます」と不審な電話がかかってきた。銀行へ行ったが、どうも怪しいと感じたのですぐに警察へ連絡した。

(2) 携帯電話会社から「利用料金の支払いの確認が出来ていません」というSMS*が届いた。連絡先の電話番号が書いてあるがまだ連絡はしていない。携帯料金については、毎月銀行引き落としで支払っているのに未払い金はないはずだ。

※SMS（ショートメッセージサービス）：電話番号でメッセージをやりとりするサービス

●アドバイス

市役所の職員が、本人に直接電話をして、ATMの操作をお願いしたりすることは一切ありません。そのような電話がかかって来た場合は、個人情報など言わず、すぐに電話を切ってください。また、メール等で還付金があるという連絡があっても返信や連絡をしないよう十分注意してください。

携帯電話会社や大手通信販売会社、裁判所などをかたった詐欺のメールが発生しています。「未納料金などの支払い」の名目で、コンビニエンスストアで電子マネー（プリペイドカード）を購入させる手口などです。くれぐれも注意してください。

（3）通信サービスの契約トラブルなどの相談について

スマートフォンやインターネット回線に関する契約トラブルが前年度54件から73件と増加しました。「契約時に聞いていた説明と違う」といった内容の相談が寄せられました。

○相談事例の概要

スマートフォンを新しくするために格安携帯のショップへ行った時、店員から「ネットとTVと固定電話をまとめて契約すると安くなりますよ」と言われ、勧められるがまま契約をした。後から料金を確認すると、月々の支払いが高額で、違約金なしに解約ができるのは5年後の更新期間内だったと気が付いた。既に契約から3年経過しているが、今から解約すれば違約金を支払わなければならないのか、どうすればいいのか教えてほしい。

●アドバイス

（1）必要だと思ったものだけ契約し、よく分からないと思った契約は断りましょう。

契約後の請求の金額を見て、契約時に思っていた金額と違っていただけでトラブルに気付く事例がみられます。必要がない契約はその場で断りましょう。

（2）解約時にかかる料金や割引サービスの内容も確認しましょう。

契約に期間の定めがある料金プランの場合、契約期間や中途解約時の違約金等を確認しましょう。想定していた金額以上の請求になる場合があるので、事前に解約時の条件等を確認しておきましょう

2 相談者の統計について

(1) 相談者の概要について（男女別・年代別）

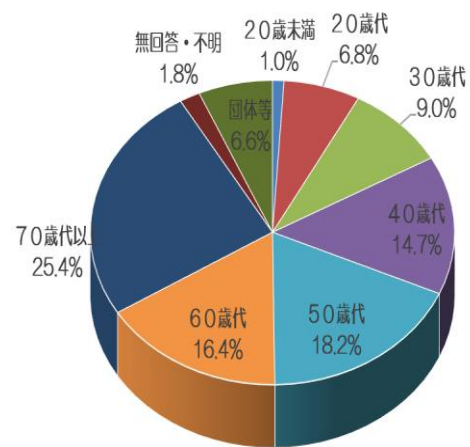
令和3年度に受けた984件の消費生活相談について、相談者の性別では男性が387人で約42%、女性が532人で約58%でした（団体等の件数65件を除く。）。

年代別の相談件数は、年代が上がるにつれて相談件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が半分近く（41.8%）を占めています。前年度と比べると、60歳以上の相談件数が610件から411件に減少したものの、依然として高い割合となっています。これは、悪質な販売業者が「健康」「孤独」「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘することが多いことなどが考えられ、全国的に同様の傾向となっています。

相談者の属性

令和3年度 相談者の年代別割合

年代	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	計		割合	増減
20歳未満	7	3	10	1.0%	1.1%	-0.1%
20歳代	27	40	67	6.8%	5.3%	1.5%
30歳代	34	55	89	9.0%	8.2%	0.8%
40歳代	55	90	145	14.7%	13.1%	1.6%
50歳代	70	109	179	18.2%	18.1%	0.1%
60歳代	69	92	161	16.4%	17.7%	-1.3%
70歳代以上	116	134	250	25.4%	30.6%	-5.2%
無回答・不明	9	9	18	1.8%	0.6%	1.2%
計	387	532	919	-	-	-
団体等	65		65	6.6%	5.2%	1.4%
合計			984	100%	100%	-

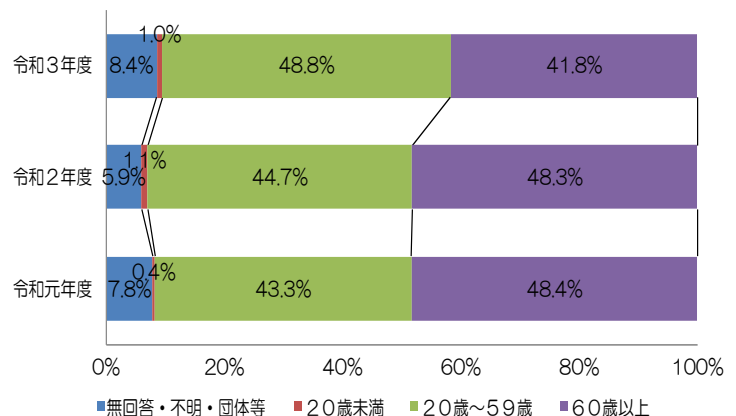


令和3年度 相談者の年代別割合

注) 0.1%未満は四捨五入しています。

相談者の年代別割合の推移（過去3年間）

年度	年代	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
令和3年度		8.4%	1.0%	48.8%	41.8%
令和2年度		5.9%	1.1%	44.7%	48.3%
令和元年度		7.8%	0.4%	43.3%	48.4%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の主な相談内容について

幅広い年代から化粧品に関する相談が多く寄せられています。年代を問わず、思いがけない定期購入や解約に関するトラブルが問題となっていることが分かります。

また、年代が上がるにつれて不審な電話、メールについての相談が多くなっています。これは、振り込め詐欺などの特殊詐欺被害者の多くが高齢者であることと関連していることが分かります。

また、20歳代、30歳代では内職・副業についての相談が多く寄せられています。友人、知人から紹介されたり、副業サイトやSNSで広告を見てアルバイトや副業を始めたところ、トラブルとなっています。

令和3年度 年代別の主な相談内容

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
相談内容	化粧品	内職・副業	移动通信サービス	化粧品	化粧品	化粧品	不審な電話、メール
	出会い系サイト・アプリ	自動車	化粧品	移动通信サービス	不動産貸借	不審な電話、メール	化粧品
			玩具・遊具			移动通信サービス	
	娯楽等情報配信サービス	教室・講座	不動産貸借	紳士・婦人洋服	不審な電話、メール	娯楽等情報配信サービス	移动通信サービス
			内職・副業	自動車		書籍・印刷物	インターネット通信サービス

内容凡例	化粧品	定期購入などの通信販売トラブルなど	自動車	自動車の購入に関するトラブルなど
	不審な電話、メール	詐欺の電話やメール	書籍・印刷物	新聞購読の契約トラブルなど
	移动通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	内職・副業	ネットで見つけた副業のトラブルなど
	インターネット通信サービス	インターネット回線の契約トラブルなど	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど
	不動産貸借	賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなど	出会い系サイト・アプリ	退会に関するトラブルなど
	娯楽等情報配信サービス	アダルトサイトからの高額請求など	玩具・遊具	おもちゃの通販トラブルなど

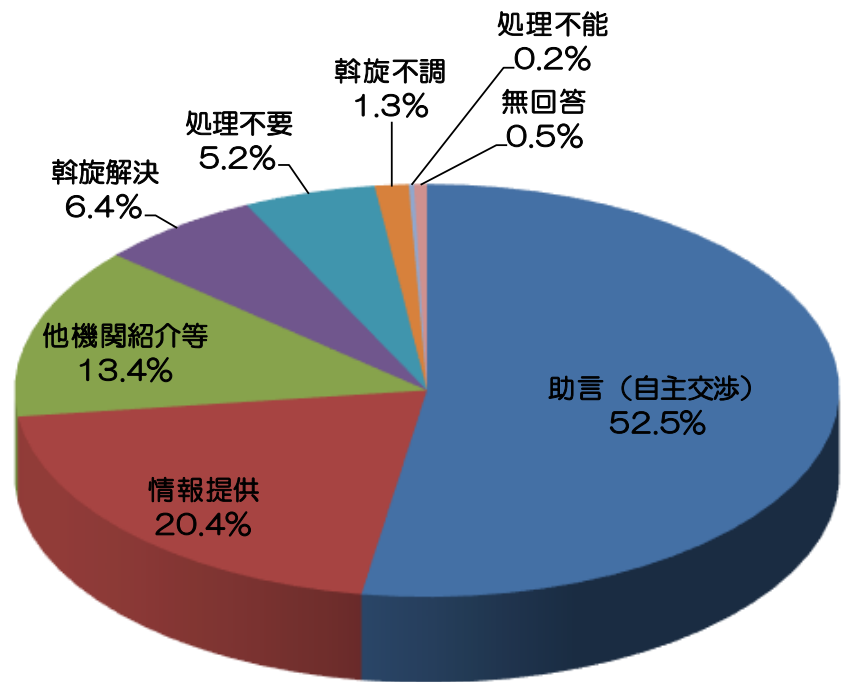
※令和3年度から商品・サービス名の分類を一部変更しています。

3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については、次のとおりです。

令和3年度 相談処理結果割合

	処理結果	件数	割合
1	助言(自主交渉)	517	52.5%
2	情報提供	201	20.4%
3	他機関紹介等	132	13.4%
4	斡旋解決	63	6.4%
5	処理不要	51	5.2%
6	斡旋不調	13	1.3%
7	処理不能	2	0.2%
8	無回答	5	0.5%
	合計	984	100.0%



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

- 1 相談に対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで解決を図った「助言(自主交渉)」が517件で最も多く、半数を占めました。主な内容は不審な電話、メールに対する同種事例の説明やクーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などでした。
- 2 「情報提供」とは、「助言(自主交渉)」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識の提供などで201件でした。
- 3 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談で、本来の相談窓口の紹介などで132件でした。
- 4・6 「助言(自主交渉)」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは合計76件でした。
結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が63件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が13件でした。
- 5・7・8 「処理不能・不要・無回答」とは、単にセンターに情報提供したものや処理を希望しない場合、物理的理由で相談者と連絡がとれなくなった事例などで合計58件でした。

4 消費生活啓発事業について

(1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

市報わかやま、市ホームページ、市公式LINE、防災行政無線、ラジオ放送、市内各所での街頭啓発などで悪質商法や振り込め詐欺による被害防止のための注意喚起及び啓発を実施しました。

(2) 啓発講座（出前講座）及び消費者教育講座の実施

市民団体などからの依頼により、悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を随時実施しています。

令和3年度も前年度に続き、新型コロナウイルス感染症の影響により開催が難しい状況の中で、オンラインによる講座など延べ2回開催し、合計40人の受講者に対して啓発を実施しました。

また、消費生活知識のさらなる向上を図るために、さまざまなテーマの消費者教育講座を例年5回実施しています。新型コロナウイルス感染症の影響で2回が中止となりましたが、計3回開催し、合計69人の受講者に対して消費者知識の普及を行いました。

若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出し、パンフレットの配布を実施しており、小学生・中学生が消費者被害に遭わないよう、また、身の回りの人を被害から助けられるよう、消費者教育に努めています。

オンラインによる出前講座の様子



消費者教育講座の様子

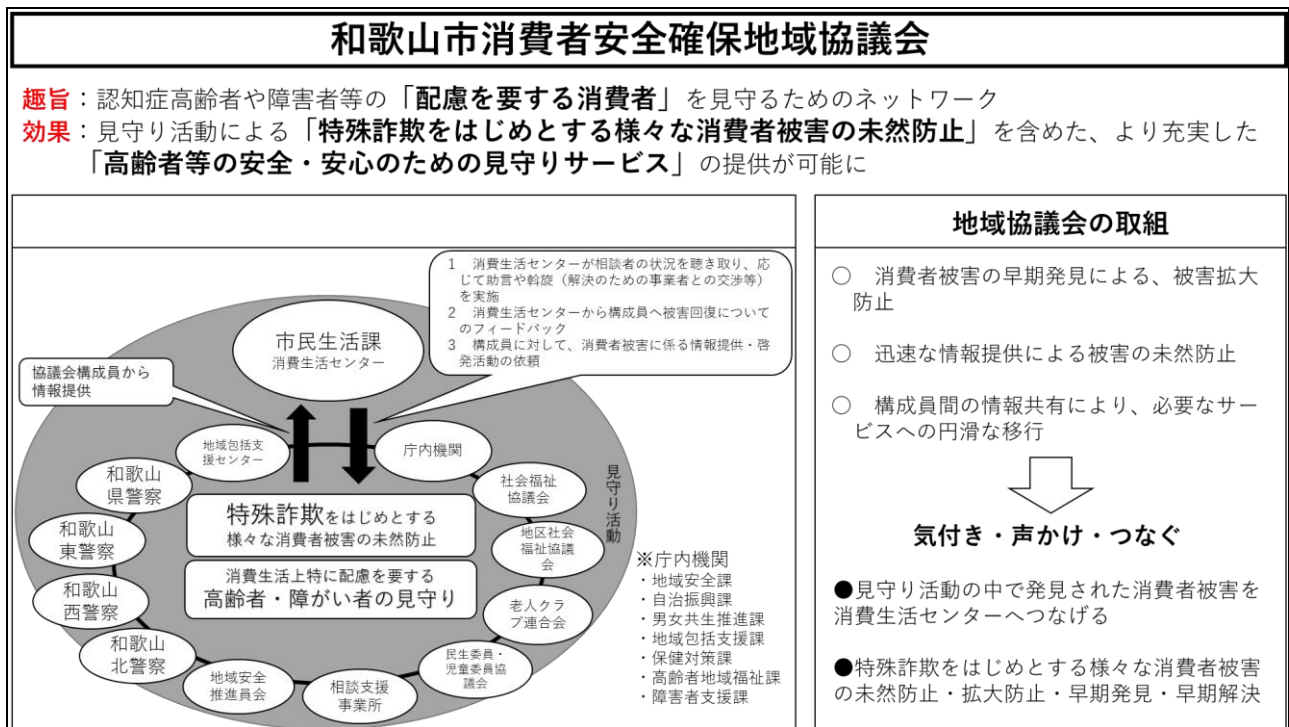


(3) 関係機関と連携した啓発の実施

和歌山県警など関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図りました。

また、高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分な方に消費者被害が多いことから、和歌山県警察本部・地域包括支援センター・民生委員児童委員・老人クラブなど計19機関と連携し、令和2年2月14日付けで和歌山市消費者安全確保地域協議会を設置しました。協議会では消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。

令和3年度は、行政機関や各構成員からの消費者被害防止に関する情報提供や街頭啓発など合計83件を実施しました。



- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市 消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民生活課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電話 073-435-1188

◎FAX 073-435-1257

◎メール shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp