

令和3年度 消費生活相談の概要

1 相談件数の推移（表1参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和3年度の相談件数は1,521件で、前年度より52件減少しました（前年度比96.7%）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は715件あり、前年度より15件減少しました（前年度比97.9%）。

（表1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
平成29年度	1,977件	1,205件	772件
平成30年度	1,995件	1,317件	678件
令和元年度	1,751件	1,095件	656件
令和2年度	1,573件	843件	730件
令和3年度	1,521件	806件	715件

2 令和3年度相談内容の傾向

（1）高齢者からの相談件数は高止まりの傾向（表2参照）

60歳代以上からの相談が615件と全体の40.4%を占め、令和2年度（39.5%）、令和元年度（47.1%）と比較しても、やや高止まりの傾向があります。

（表2）年代別相談件数

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	48件	2.7%	50件	3.2%	43件	2.8%
20歳代	89件	5.1%	105件	6.7%	89件	5.9%
30歳代	115件	6.6%	108件	6.9%	134件	8.8%
40歳代	188件	10.7%	177件	11.2%	155件	10.2%
50歳代	206件	11.8%	201件	12.8%	172件	11.3%
60歳代	303件	17.3%	214件	13.6%	190件	12.5%
70歳以上	521件	29.8%	408件	25.9%	425件	27.9%
その他・不明	281件	16.0%	310件	19.7%	313件	20.6%
計	1,751件	100.0%	1,573件	100.0%	1,521件	100.0%

(2) 特殊販売に係る相談件数は前年度とほぼ同数 (表3参照)

訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談が特殊販売に関する相談の94.8%を占めており、特に通信販売に関する相談が516件と圧倒的に多く特殊販売相談件数の72%を占めています。

内容をみると、健康食品等の定期購入に関するトラブルやアダルト情報、出会い系サイト・アプリ、健康食品に関する相談が多く寄せられました。

また、マルチ商法^{※1}やネガティブ・オプション^{※2}に関する相談は減少している一方で、貴金属の買取訪問などの訪問購入については高齢者を中心に相談件数が増加しています。

(表3) 特殊販売における契約当事者の年齢構成

(単位：件)

販売購入形態/年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	令和2年度	前年度比 (%)
訪問販売	0	10	3	4	10	9	40	15	91	57	159.6
通信販売	34	41	42	80	77	66	106	70	516	554	93.1
マルチ・マルチまがい取引(※1)	0	2	3	3	1	1	2	1	13	23	56.5
電話勧誘販売	1	3	7	5	7	7	31	10	71	69	102.9
ネガティブ・オプション(※2)	0	0	0	0	0	0	1	0	1	10	10.0
訪問購入	0	0	1	0	2	6	4	1	14	12	116.7
その他無店舗販売	0	0	1	0	0	2	4	2	9	5	180.0
合計	35	56	57	92	97	91	188	99	715	730	97.9

※1：マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るという販売方法

※2：ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

(3) 定期購入にかかる相談数が減少するも手口が複雑化・巧妙化している (表4)

「いつでも解約可能と思い注文したら、定期購入が条件になっていて解約できない」などといった相談が、未成年者から80歳代の高齢者まで男女問わずありました。こうした相談の中には、契約時の説明では「簡単に解約可能」とか「定期購入の縛りがない」と安心させた上で割引クーポン等を利用させることで解約に条件を付ける等、手口の複雑化・巧妙化が見受けられるケースが散見されました。

(表 4) 定期購入に関する年代別相談件数 (契約当事者)

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
令和元年度	12	6	7	19	24	26	12	7	113
令和2年度	18	7	9	28	26	27	29	17	161
令和3年度	9	3	9	15	22	15	18	11	103

【事例 1 回数縛りがない化粧品の通信販売にかかる相談】

《相談内容》

スマホから、いつでも解約できると謳った化粧品を定期購入した際、申込み確定の直前に千円の割引クーポンが表示されたため使用した。

その後、商品が自分には合わなかったため解約を申し出たところ、クーポンを利用したことで4回購入が条件のコースに変更になったと言われた。

総額で4万円超える支払いになるため、何とか解約したい。

《アドバイス》

事業者が販売サイト上にクーポン利用時には4回購入のコースに変更になる事をきちんと表示している場合は4回購入しなければなりません。

初回が低価格である場合は販売条件が付いていることが多いため、支払い総額や解約の際の手続きなどを注文前によく確認し、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましょう。

(4) 「保険金を利用して無料で家の修理ができる」と勧誘されたとの相談が激増した

「火災保険等の損害保険を使って、自己負担なく住宅の修理が行えます」とか「保険金が出るようサポートするので、住宅修理をしませんか」といって「保険金を使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が前年度比約4.3倍(6 → 26件)になりました。

【事例 2 火災保険を利用した負担ゼロの屋根瓦修理についての相談】

《相談内容》

自宅を訪ねてきた女性から、「大雪でずれた瓦が火災保険を利用し、一切の負担なしで修理できる」との説明を受け見積もりをとったが、後刻、保険会社に申請書を出す際に見つけたパンフレットに今回の事例と似た例が記載されており不安になった。

《アドバイス》

保険会社から支払われる保険金が、業者の見積もりどおりに支払われるとは限りません。そのため「自己負担なし」などの最初から無料で修理できることを強調したセールトークには注意が必要です。

また、修理契約を解約すると30～50%の解約料を請求されることもあるため、契約前には条件を確認することも大切です。

【事例3 火災保険を利用した雨どい修理についての相談】

《相談内容》

自宅を訪ねてきた事業者から、大雪でゆがんだ雨どいが火災保険を利用して修理できるとの説明を受け、保険申請サポートを契約した。念のため損保代理店に相談したところ同種の相談を受けていると聞き不安になったため解約したい。

《アドバイス》

申請サポートを利用するだけで保険金の40～50%もの報酬を要求されることがあり、せっかく保険金が下りても修理に回せなくなることがあります。

保険金の請求は自分でも簡単にできるため、まずは保険会社に相談することが大切です。

なお、訪問販売の場合は、契約書面の交付から8日間はクーリング・オフが可能です。

(5) フィッシング詐欺と思われる迷惑メールに関する相談

大手通販サイト、携帯電話会社、クレジット会社、宅配便事業者等を騙り、偽サイトに誘導し、アカウント情報やパスワード等を入手しようとする、いわゆる「フィッシング詐欺」と思われるメールやSMS等に関する相談が増加しました。

【事例4 大手通販業者を騙った不審メールについての相談】

《相談内容》

大手通販業者から「不審な注文がありアカウントを停止したので24時間以内に、ここからログインして確認してください。」とのメールが届いた。

16万円の買い物をしたことになっているとのことだが、身に覚えがなく困っている。

《アドバイス》

こうしたメールは、フィッシング詐欺の一種だと思われます。メール内のリンクからIDやパスワードを入力すると情報を盗まれ悪用される可能性があります。

そのため、身に覚えがない不審なメールは無視するのが良いでしょう。

(6) キャッシュレス決済手段の多様化に伴い、トラブルの内容が複雑化している

従来から存在している現金、口座振替、クレジットカード決済、コンビニ決済などの手段に加え、電子マネー決済、QRコード決済、商品購入代金と携帯電話料金等を合算して携帯電話会社で支払うことができる、いわゆるキャリア決済による支払いを利用する方が増えています。

キャリア決済は、もともと大手モバイル通信事業者の公式コンテンツの利用代金を支払う手段としてのサービスでしたが、クレジットカードの申し込み、審査等が不要で、携帯電話の契約がある方なら誰でも利用可能という手軽さが受け入れられ、利用範囲が広がりました。

キャッシュレス決済は便利な反面、一旦トラブルが起きると責任の所在や対応先の特定が難しく、支払い停止や払い戻しに応じてもらえないことがあります。

(7) 新型コロナウイルス感染症に関する消費生活相談は減少

令和2年度に110件寄せられた相談件数は、令和3年度は38件まで減少しました。今年度の主な内容は、旅行や結婚式場、施設のキャンセルに関するものが8件、ワクチン接種に関するものが7件、マスクに関するものが4件、賃貸不動産に関するものが3件でした。

<参考資料>

○令和3年度 商品・役務分類別相談件数

(単位：件)

順位	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
1位	商品一般	415	運輸・通信サービス	232	商品一般	168
2位	運輸・通信サービス	221	食料品	170	教養・娯楽サービス	134
3位	食料品	142	商品一般	161	金融・保険サービス	93
4位	金融・保険サービス	110	保健衛生品	136	食料品	91
5位	保健衛生品	106	教養娯楽品	119	運輸・通信サービス	90

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求(※)、商品を特定できない相談
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
教養・娯楽サービス	教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務

※架空請求のハガキは、何に対する未納金なのか書かれておらず、商品が特定されないことから「商品一般」に分類される