

「令和3年度 消費生活相談の概要」

令和4年7月
岡山市消費生活センター

1 相談件数の推移

相談件数は4,043件と、前年度(4,025件)と比べほぼ横ばいであった。

2 契約当事者の年代別相談件数

- ・70歳以上が1,210件(29.9%)と最も多く、次いで60歳代が578件(14.3%)、50歳代が549件(13.6%)と続いた。
- ・20歳代、30歳代、50歳代は増加傾向にあり、前年度と比べ30歳代の増加率(18.7%)が最も高い。
- ・40歳代、60歳代、70歳以上は前年度よりも減少した。

3 相談の状況

(1) 主な商品・役務別における相談状況

- ・「商品一般」が456件(11.3%)と最多。次いで「レンタル・リース・貸借」が227件(5.6%)、「化粧品」が196件(4.8%)と続いた。
- ・「他の保健・福祉」は123件で、前年度から47件増加(61.8%増)。介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」に関する相談は、前年度から50件増の89件で、「他の保健・福祉」の72.3%を占めた。

(2) 主な販売購入形態別における相談状況

- ・「通信販売」の相談件数が1,408件(34.8%)と最多。次いで「店舗購入」が670件(16.6%)、「電話勧誘販売」が311件(7.7%)と続いた。
- ・「通信販売」における「インターネット通販」に関する相談は1,134件で8割を占めた。
- ・高齢者層(65歳以上)からの相談割合が最も高いのは「訪問購入」(76.9%)で、次いで「電話勧誘販売」(61.1%)、「訪問販売」(49.8%)と続いた。

(3) 定期購入に関連する相談状況

- ・相談件数は223件で、前年度(93件)から大幅に増加した。
- ・「化粧品」と「健康食品」に関する相談が9割超を占め、前年度と比べ「化粧品」が「健康食品」の相談件数を上回った。
- ・中間層(30～64歳)が127件(57.0%)と最多。次いで高齢者層(65歳以上)が57件(25.6%)、若年層(29歳以下)が32件(14.4%)となった。

(4) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

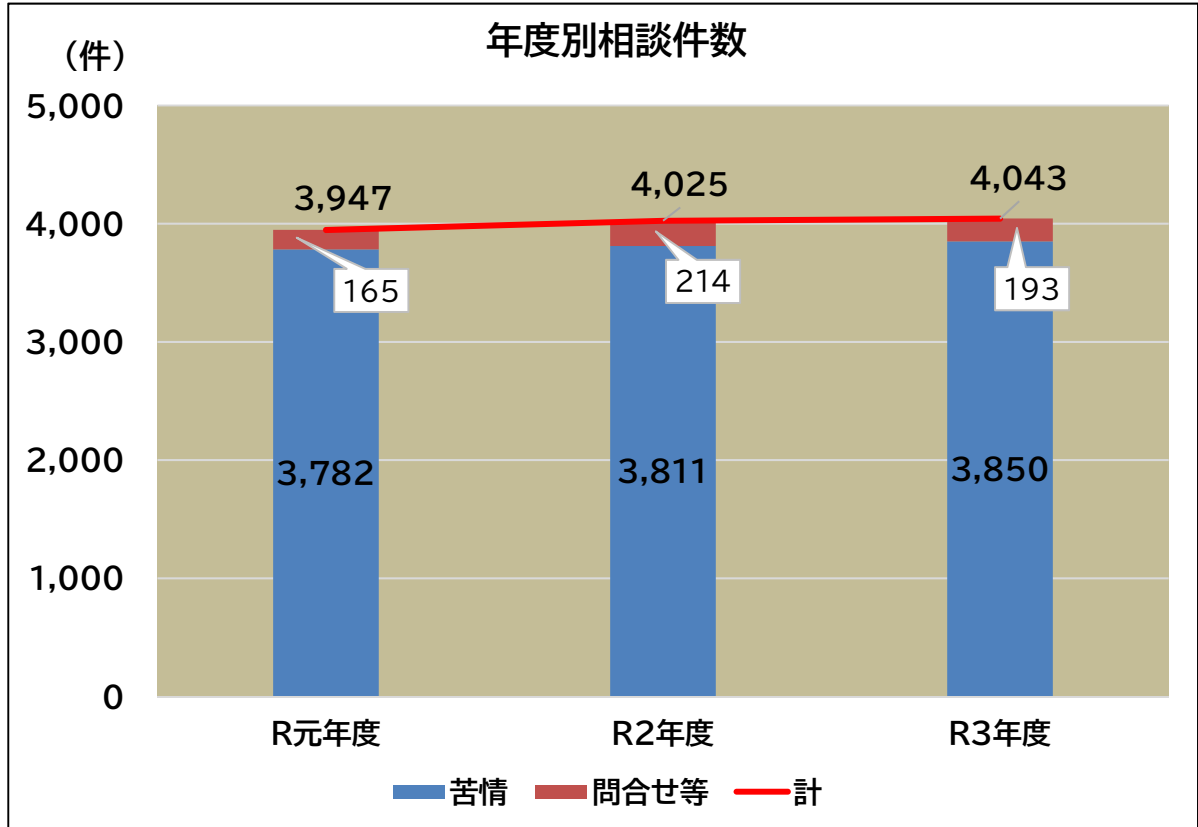
ワクチン接種の開始が影響し、令和3年4～6月の相談件数が一時的に上昇したものの、相談件数全体に占める割合は3.6%で、前年度(7.8%)より減少した。

(5) 契約購入金額の状況

前年度と比べ、契約購入金額の総額は10.3%、平均購入金額は7.5%増加したが、高齢者層(65歳以上)においては、それぞれ7.2%、10.0%減少した。

1 相談件数の推移

- ・相談件数は4,043件で、前年度(4,025件)と比べほぼ横ばいであった。
- ・相談種別の内訳は、苦情相談が3,850件、問合せ等が193件だった。
- ・相談受付方法について、電話相談は3,618件、窓口相談は98件、メール等文書による相談は27件だった。



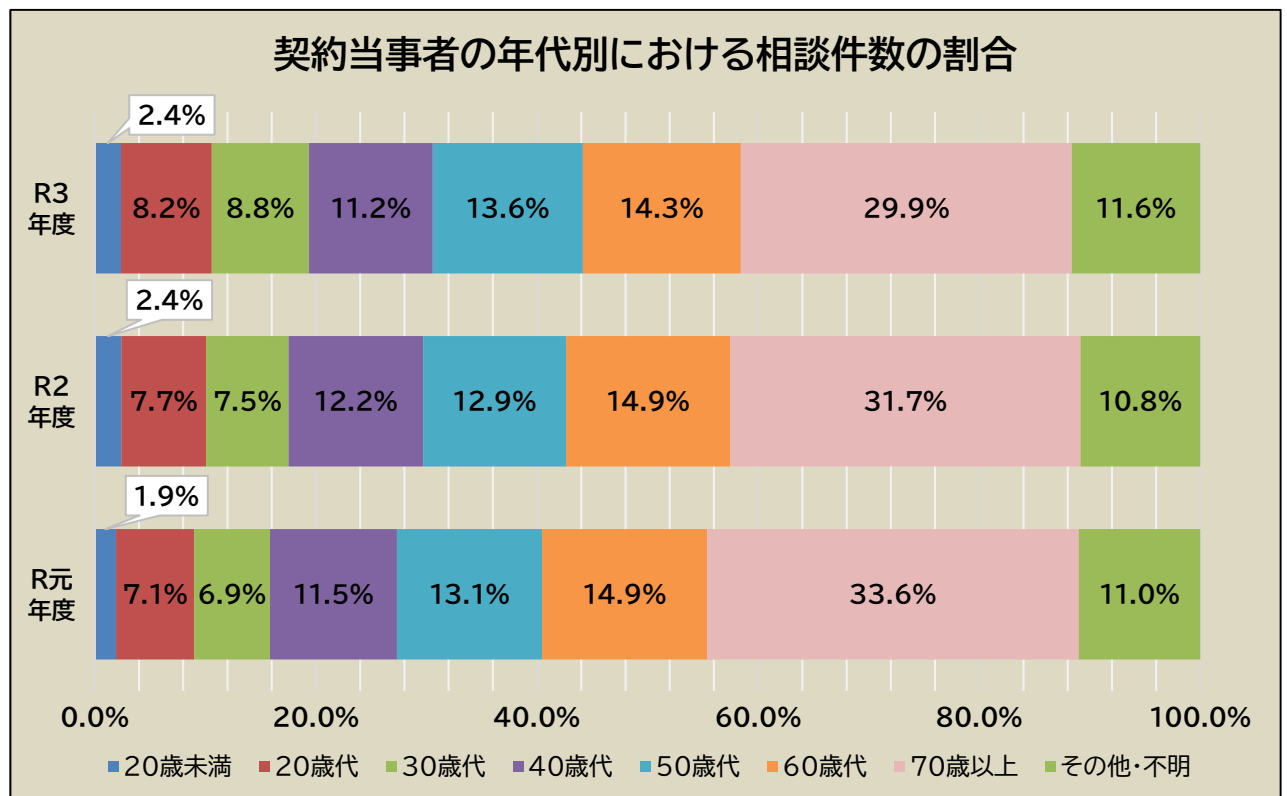
2 契約当事者の年代別相談件数

- ・70歳以上が1,210件(29.9%)と最も多く、次いで60歳代が578件(14.3%)、50歳代が549件(13.6%)と続き、依然として50歳以上の占める割合が高い傾向にある。
- ・20歳代、30歳代、50歳代は増加傾向にあり、そのうち30歳代の増加率(18.7%)が最も高い。
- ・40歳代、60歳代、70歳以上は前年度よりも減少した。

契約当事者の年代別相談件数

(単位:件)

契約当事者の年代	R 元年度	R2 年度	R3 年度		
	件数	件数	件数	構成比 (%)	対前年度増減率 (%)
20歳未満	76	97	96	2.4	▼1.0
20歳代	279	309	332	8.2	7.4
30歳代	271	300	356	8.8	18.7
40歳代	453	490	452	11.2	▼7.8
50歳代	518	520	549	13.6	5.6
60歳代	589	598	578	14.3	▼3.3
70歳以上	1,327	1,275	1,210	29.9	▼5.1
不明	434	436	470	11.6	7.8
計	3,947	4,025	4,043	100.0	0.4



3 相談の状況

(1) 主な商品・役務別における相談状況

- 「商品一般」(商品の相談であるが分類が特定できないメール・電話・請求など)
 - ・前年度よりも62件(12.0%)減少した。
 - ・「商品一般」に関する相談のうち、不審なショートメッセージやメール、電話についての相談は282件(61.8%)と最も多く、宅配業者などを装いスマートフォンにメッセージを送り、個人情報を抜き取ろうとするフィッシング詐欺に関する相談は105件(37.2%)だった。
 - ・70歳以上からの相談(196件)が最も多く、次いで50歳代(66件)、40歳代(30件)、30歳代(24件)と、各年代において上位となった。

- 「レンタル・リース・貸借」(商品の賃貸借、不動産の使用貸借など)
 - ・前年度よりも13件(6.1%)増加した。
 - ・「レンタル・リース・貸借」に関する相談のうち、退去時の修繕費用の高額請求や、住居設備の不具合等に関する相談は105件(46.3%)だった。
 - ・30歳代及び40歳代からの相談(いずれも37件)が最も多く、20歳代(30件)、50歳代(29件)、60歳代(20件)と、各年代において上位となった。

- 「化粧品」(美容液やシャンプー、除毛クリームなど)
 - ・前年度よりも31件(18.8%)増加した。
 - ・「化粧品」に関する相談のうち、「お試しで無料の商品をスマートフォンで注文したつもりが、後日まとめて数か月分の商品が届き、高額請求を受けた」という「定期購入」に関する相談は140件(71.4%)だった。
 - ・50歳代からの相談(50件)が最も多く、次いで40歳代(35件)、60歳代(27件)、30歳代(16件)と各年代において上位となった。

- 「他の教養・娯楽」(出会い系サイトやアプリ、オンラインゲーム等の契約・解約など)
 - ・出会い系サイト・アプリに関する相談は51件(39.5%)で、前年度よりも13件増加した。
 - ・オンラインゲームに関する相談は30件(23.2%)で、前年度よりも9件増加した。
 - ・70歳以上からの相談(24件)が最も多く、次いで20歳未満(23件)、20歳代(20件)となった。
※「出会い系サイト」や「オンラインゲーム」に関する相談は、R2年度まで他に分類されていたが、R3年度より「他の教養・娯楽」に分類されたことから、前年度と比べ大幅増となった。

- 「他の保健・福祉」(介護保険料や健康保険料の還付金詐欺、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種など)
 - ・前年度よりも47件(61.8%)増加した。
 - ・「他の保健・福祉」に関する相談のうち、行政職員を名乗り信用させ、銀行口座を聞き取ったり、ATMから電話で振込を指示するなどの、介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」に関する相談が89件(72.3%)と大半を占め、前年度よりも50件増加した。
 - ・介護保険料や健康保険料の「還付金詐欺」に関する相談について、60歳代からの相談が72件と最も多く、次いで70歳以上が14件だった。

商品役務別相談件数(ワースト10)

順位	商品・役務名	R2 年度	R3 年度		
		件数	件数	構成比 (%)	対前年度増減率 (%)
1	商品一般	518	456	11.3%	▼12.0%
2	レンタル・リース・貸借	214	227	5.6%	6.1%
3	化粧品	165	196	4.8%	18.8%
4	インターネット通信サービス	124	152	3.8%	22.6%
5	役務その他	89	149	3.7%	67.4%
6	他の教養・娯楽	18	129	3.2%	616.7%
7	他の保健・福祉	76	123	3.0%	61.8%
8	健康食品	271	122	3.0%	▼55.0%
9	移動通信サービス	113	116	2.9%	2.7%
10	工事・建築・加工	92	108	2.7%	17.4%

※R3年度から商品・役務の分類の一部変更により、「放送・コンテンツ等」の分類が廃止され、「放送・コンテンツ等」に分類されていた相談は「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」などに分類された。

商品役務・契約当事者年代別相談件数(R3年度)(ワースト5)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の教養・娯楽	23	レンタル・リース・貸借	30	レンタル・リース・貸借	37	商品一般	40
2	化粧品	17	理美容	24	商品一般	24	レンタル・リース・貸借	37
3	健康食品	7	他の教養・娯楽	20	化粧品	16	化粧品	35
4	レンタル・リース・貸借	6	商品一般	16	紳士・婦人洋服	14	インターネット通信サービス	20
5	商品一般	4	電気	16	自動車	12	健康食品	18
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数		
1	商品一般	66	他の保健・福祉	70	商品一般	196		
2	化粧品	50	商品一般	57	インターネット通信サービス	49		
3	レンタル・リース・貸借	29	化粧品	27	工事・建築・加工	48		
4	健康食品	20	インターネット通信サービス	27	相談その他	44		
5	インターネット通信サービス	20	レンタル・リース・貸借	20	健康食品	42		

(2) 主な販売購入形態別における相談状況

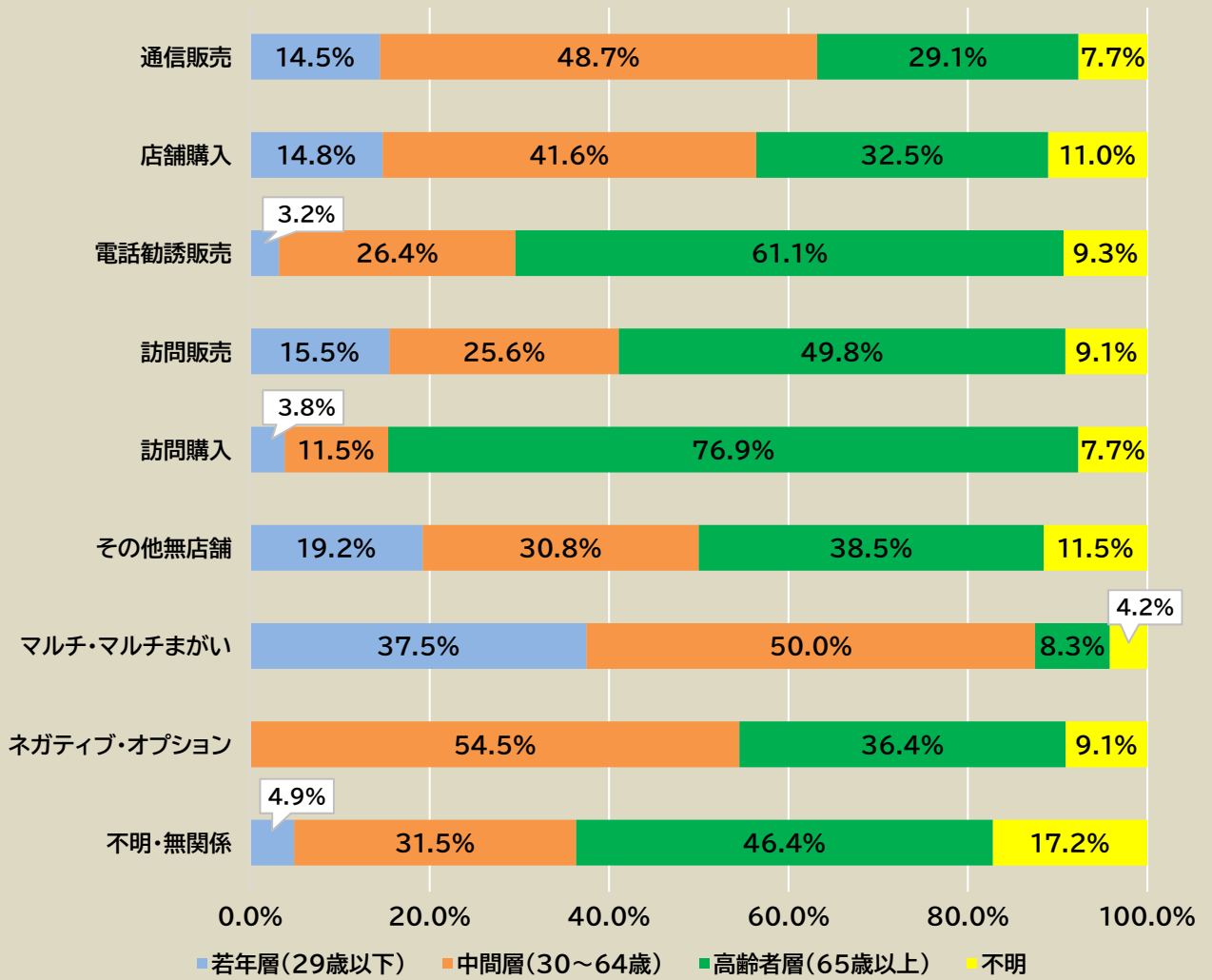
- 「通信販売」(事業者がインターネットやテレビショッピング等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引形態)
 - ・販売購入形態全体に占める割合が最も高く(34.8%)、3年連続で増加した。
 - ・「インターネット通販」に関する相談は1,134件(80.5%)と「通信販売」の大半を占めている。
 - ・中間層(30～64歳)からの相談(48.7%)が最も多かった。
- 「電話勧誘販売」(事業者が電話勧誘を行い申込みを受ける取引形態)
 - ・前年度より67件(27.5%)増加した。
 - ・高齢者層(65歳以上)の相談(61.1%)が最も多かった。
- 「訪問販売」(事業者が消費者の自宅等に訪問し、商品の販売契約等をする取引形態)
 - ・前年度より23件(11.7%)増加した。
 - ・高齢者層(65歳以上)の相談(49.8%)が最も多かった。
- 「訪問購入」(事業者が消費者の自宅等を訪問して物品の購入を行う取引形態)
 - ・前年度より19件(42.2%)減少した。
 - ・高齢者層(65歳以上)の相談(76.9%)が最も多かった。

販売購入形態別相談件数

(単位:件)

販売購入形態	R2 年度	R3 年度		
	件数	件数	構成比(%)	対前年度増減率(%)
通信販売 (うちインターネット通販)	1,359 (1,098)	1,408 (1,134)	34.8% (28.0%)	3.6% (3.3%)
店舗購入	630	670	16.6%	6.3%
電話勧誘販売	244	311	7.7%	27.5%
訪問販売	196	219	5.4%	11.7%
訪問購入	45	26	0.6%	▼42.2%
その他無店舗	19	26	0.6%	36.8%
マルチ・マルチまがい	44	24	0.6%	▼45.5%
ネガティブ・オプション	5	11	0.3%	120.0%
不明・無関係	1,483	1,348	33.3%	▼9.1%
計	4,025	4,043	100.0%	0.4%

販売形態別割合(契約当事者年齢層別)



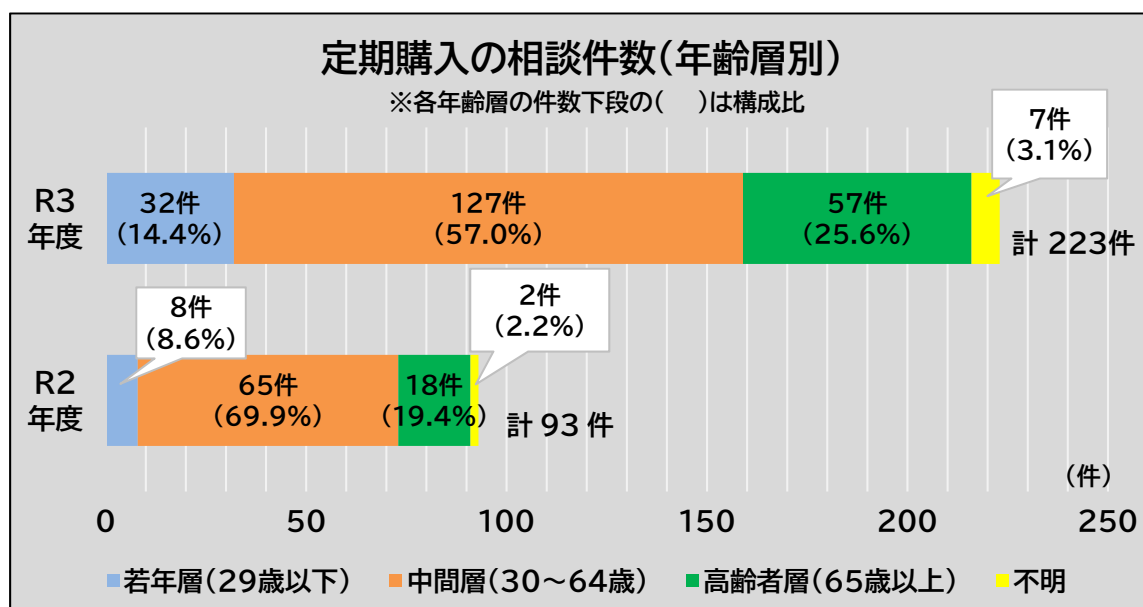
(3) 定期購入に関連する相談状況

- ・通信販売における「定期購入」に関連する相談件数は223件で、前年度(93件)と比べ大幅に増加した。
- ・商品別にみると、「化粧品」と「健康食品」を合わせた相談件数は205件で、定期購入に関連する相談の9割超を占めた。
- ・「化粧品」に関する相談件数は140件で、前年度(28件)と比べ大幅に増加しており、「健康食品」の相談件数(65件)を大きく上回った。
- ・年齢層別にみると、全年齢層で前年度より増加しており、中間層(30～64歳)が127件(57.0%)と最も多く、次いで高齢者層(65歳以上)が57件(25.6%)、若年層(29歳以下)が32件(14.4%)となった。

定期購入に関連する相談件数(商品別内訳)

(単位:件)

		R2 年度	R3 年度	
		件数	件数	対前年度 増減率(%)
定期購入に関連する相談件数		93	223	139.8%
内訳	化粧品	28	140	400.0%
	健康食品	56	65	16.1%
	その他	9	18	100.0%



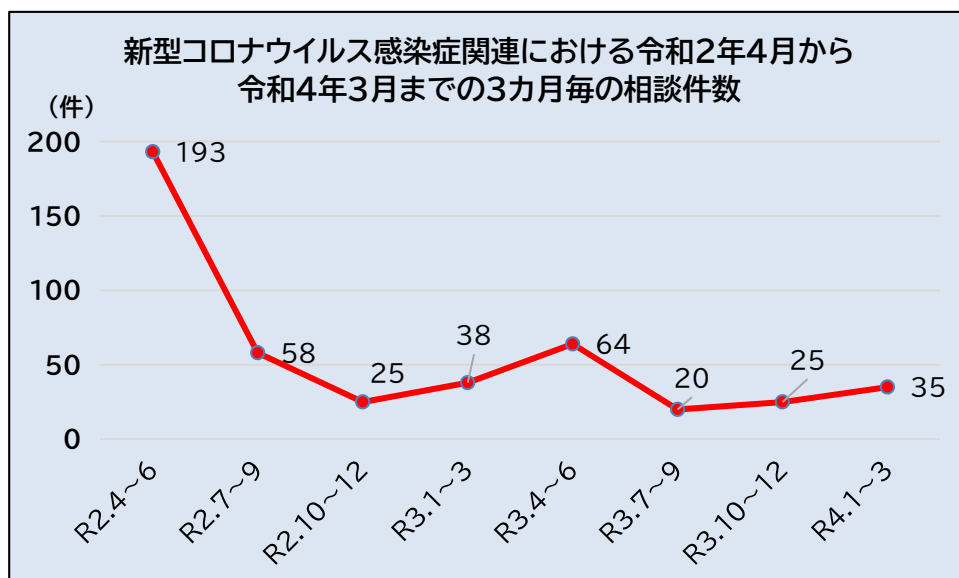
(4) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

- ・令和3年度における新型コロナウイルス感染症に関連した相談は144件(全相談件数の3.6%)であり、前年度(全相談件数の7.8%)と比べ減少した。
- ・岡山市においてワクチン接種が令和3年5月より開始され、予約に関する相談が増加したことで、令和3年4～6月の相談件数が一時的に上昇した。
- ・相談内容では、各種給付金に関する問い合わせや、店舗等における感染対策に係る苦情、社会への不安など「その他(心配・不安)」に関する相談が最も多く(56件)、ワクチン接種の予約やPCR検査に関する問い合わせ、といった「ワクチン接種」に関する相談(31件)、感染拡大に伴い中止となったコンサートのチケットや、予約した結婚式場のキャンセル、航空券の払戻といった「キャンセル」に関する相談(27件)が多かった。
- ・一方、前年度最も多かった「マスク等(消毒液・体温計・パルスオキシメーター含む)」に関する相談は16件で、大きく減少した。

新型コロナウイルス感染症に関する相談件数

(単位:件)

相談内容	R2 年度	R3 年度	
	件数	件数	対前年度増減率(%)
その他(心配・不安)	124	56	▼54.8%
ワクチン接種	0	31	-
キャンセル	58	27	▼53.4%
マスク等(消毒液・体温計・パルスメーター含む)	99	16	▼83.8%
便乗・悪質商法	33	14	▼57.6%
計	314	144	▼54.1%



(5) 契約購入金額の状況

- ・R3年度に寄せられた相談のうち、契約当事者における契約購入金額(請求された又は契約した金額)の合計は約7億5千5百万円であり、前年度よりも増額となった。
- ・契約当事者一人当たりの平均契約購入金額は約43万円であり、前年度よりも増額となった。
- ・契約購入金額が1千万円以上の相談件数は2件増加した。
- ・高齢者層(65歳以上)でみると、契約購入金額および平均契約購入金額いずれも減額となったが、契約購入金額が1千万円以上の相談件数は1件増加した。

	R2年度			R3年度				
	全体	高齢者層 (65歳以上)		全体	高齢者層 (65歳以上)		対前年度増減率(%)	
		割合			割合		全体	高齢者層 (65歳以上)
契約購入金額	6億 8,463 万円	2億 7,270 万円	39.8 %	7億 5,523 万円	2億 5,295 万円	33.5 %	10.3 %	▼7.2%
平均契約購入金額	40 万円	50 万円	—	43 万円	45 万円	—	7.5 %	▼10.0%
契約購入金額 が1千万円 以上の件数	14件	7件	50.0 %	16件	8件	50.0 %	14.3 %	14.3%

4 相談事例とアドバイス

【事例1】

知らない会社から認証コードの入力を促すSMSが届いた。認証コードの意味もわからない。無視していいだろうか？（30歳代 女性）

【事例2】

携帯電話に、「荷物を届けたが不在のため持ち帰りました」とSMSが届いた。URLから確認するようにとあったが、不審である。（80歳代 男性）

<アドバイス>

スマートフォンのショートメッセージやパソコンのメールなどを悪用し、個人情報抜き取りを行うフィッシング詐欺の手口の相談が多く寄せられています。安全が確認できないURLは安易にクリック・タップをせず、無視してください。もしも、覚えのあるショートメッセージやメールであった場合は、確実な方法で真偽確認を行ってから、アクセスしましょう。

【事例3】

賃貸アパートを退去したが、高額な退去費用を請求され納得できない。（40歳代 男性）

<アドバイス>

入退去時は、家主や仲介業者などの家主側と一緒に部屋の現状を確認しましょう。退去時に高額な修繕費用の請求を受けた場合は、国土交通省が公表している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に記載されている、壁紙や、クッションフロアなどの残存価値など参考にしながら、家主側と話し合い、納得できない点は、十分な説明を求めましょう。

【事例4】

SNSの広告から化粧品を初回が安かったので申し込んだ。定期購入であったため、解約しようと電話するも繋がらず、2回目が送られてきた。（50歳代 女性）

<アドバイス>

事例のようなインターネット通販をはじめとした通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、返品の内容は個々の事業者の規約により異なります。まずは減額について事業者と交渉してみましょう。解約の連絡をしてもつながらない場合は、連絡した証拠（電話や電子メールなどの記録）を残しておきましょう。引き続き解約の連絡をし、「次回発送日の7日前」などの、解約できる期間を過ぎてから販売業者に連絡がついた場合は、解約できる期間内に連絡した証拠を提示しながら、解約交渉を試みましょう。

2022年6月1日から、改正特定商取引法により、定期購入を扱う事業者は「購入回数」「2回目以降の価格」「解約の方法」を最終確認画面で明確に表示しなければならなくなりました。消費者は、商品を購入する前に契約内容をよく確認してから、インターネット通販を利用しましょう。