

令和3年度の消費生活相談の状況

相談件数は減少、「定期購入」や「儲け話」に要注意。

令和3年度に、香川県消費生活センターと県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃)に寄せられた、商品やサービス等に関する苦情や問合せなどの消費生活相談の状況をとりとめました。

- 令和3年度に、県消費生活センター・県民センター(東讃・小豆・中讃・西讃)に寄せられた消費生活相談の件数は5,064件で、昨年度の5,838件に比べ、774件(13.3%)減少しました。【2P】
- 「相談内容別」では、「通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だった」といった「定期購入」に関する相談は211件で、昨年度の299件と比較すると、88件(29.4%)減少しましたが、依然多くの相談が寄せられています。
特に、「初回無料」「お試し」と書いておきながら、実際には定期購入であることが条件だったなどの消費者を誤認させる「詐欺的な定期購入商法」に注意が必要です。【2P】
また、「副業で簡単に儲かる」などの相談は116件で、昨年度の94件と比較すると、22件(23.4%)増加しており、注意が必要です。【3P】
さらに、「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談は64件で、昨年度とほぼ同数であり依然注意が必要です。【3P】
なお、「新型コロナウイルス関連」の相談は144件で、昨年度の462件と比較すると、318件(68.8%)減少しています。【4P】
- 「年代別」では、70歳以上の方からの相談が最も多くなっています(21.9%)。【6P、表2】
- 「販売購入形態別」では、「通信販売」に関する相談が1,857件(36.7%)と最も多くなっていますが、昨年度の2,162件と比較すると、305件(14.1%)減少しています。
次いで「店舗購入」782件(15.4%)、「電話勧誘販売」338件(6.7%)の順となっています。
【7P、表6】

 **困った時は一人で悩まず、消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう！**

1. 相談件数

(相談件数【全体】)

年 度	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	6,498	5,788	5,452	5,838	5,064
前年度比(%)	120.8	89.1	94.2	107.1	86.7

➡ 相談件数（全体）は5,064件で、前年度の5,838件に比べ774件（13.3%）減少しました。

2. 主な相談内容別件数の推移及び相談事例等

(1) 「定期購入」に関する相談

(相談件数)

年 度	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	85	130	234	299	211

➡ 「定期購入」のトラブル相談が依然寄せられています。特に「初回無料」「お試し」と書いておきながら、実際には定期購入であることが条件だったなどの「詐欺的な定期購入商法」に注意が必要です。

(相談事例)

- ① インターネットで化粧品を初回1980円で購入した。回数縛りのない定期購入だったので忘れないうちに2回目以降の解約しようと事業者へ電話した。音声ガイダンスで案内され、「解約」を選び「オペレーターと話す」を選んだが、何度電話を掛けても途中で切電され、オペレーターに繋がらない。
- ② ネット広告を見て美容液とクレンジングクリームを定期購入している。回数縛りのない契約なので解約しようと思い販売業者に電話をかけたところ、「電話は込み合っているのでオペレーターに繋がるまで1時間かかる。」と自動音声が出た。そこで、音声案内に従いSMSメールを受け取りメール内のURLから無料アプリで販売業者を登録し、無料アプリで解約手続きを試みたが、何度やっても解約完了にならない。

(消費者へのアドバイス)

- 商品を購入する前に、「定期購入が条件となっていないか」「支払うことになる総額はいくらか」など、契約条件をしっかりと確認しましょう。
- 特に、詐欺的な定期購入商法に注意しましょう。手口として、
 - ・「初回無料」「お試し」と書いておきながら、実際には定期購入であることが条件だった
 - ・いつでも解約可能と書いておきながら、実際には解約に細かい条件があるなどが多くあります。
- 販売サイトや申込みの「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、契約内容を記録しておくことが非常に大切です。

(2) 副業サイト等に関する相談

(相談件数)

年 度	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	76	87	77	94	116

➡相談件数は116件で、昨年度94件に比べ22件(23.4%)増加しました。

(相談事例)

- ① 動画投稿サイトの広告で「簡単に稼げる」という副業サイトに登録した。当該サイトから消費者金融の融資可能額を確認するよう促され、消費者金融から226万円の融資を受け支払った。マニュアル通りにやってみたが全く儲からない。
- ② 動画投稿SNSの広告で、「ブログ記事を書いて多くの人に見てもらえるとお金が入る」という副業サイトを見つけた。マニュアルを買うだけだと思っていたら、無料チャットアプリから、ブログ記事を自動で書いて更新してくれるサポートプランに申し込むと稼げやすくなると320万円のプランを勧められ契約し、代金を振り込んだ。ブログ記事を書いたが、ユーザー数が増えず収入に繋がらない。

(消費者へのアドバイス)

- 無料通話アプリ、SNS、オンラインサロン又はマッチングアプリ等のインターネットで勧誘される“もうけ話”は、まず疑ってみましょう。
- 契約前に契約条件、契約内容を確認しましょう。トラブルに備えて無料通話アプリやSNS等のやり取りの記録は消さずに残しておきましょう。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう。

(3) 「訪問販売によるリフォーム工事」に関する相談

年 度	H29	H30	R 元	R 2	R 3
年間件数	46	45	39	65	64

➡訪問販売によるリフォーム工事に関するトラブル相談が依然寄せられています。

(相談事例)

- ① 高齢で一人暮らしの母が住宅リフォームの契約をした。工事の完了確認に来た担当者から「この機会に瓦止めも」と勧められ2回目の契約を交わした。さらに、それで終わらず3回目の契約もしていた。その後「4回目の契約を交わした。」と母から連絡を受けて、まともな事業者とは思えずネット検索した。解約したい。
- ② 3か月前、訪問販売で自宅の屋根葺替え工事を550万円で契約し、契約と同時に内金として220万円を現金で支払った。業者は材料の一部を持って来ただけで、工事は着手してない。納期も迫って来ているので、早く作業開始して欲しいと言っても、「材料が入手出来ないとか作業員が確保出来ない。」などいろいろな理由を言って作業を開始しない。作業を開始しないのに、2回目の代金として300万円程の支払いを求めて来る。

(消費者へのアドバイス)

- 業者から契約をせかされても、その場で契約せず、複数の業者から見積りを取って比較検討しましょう。
- 費用だけでなく、確実に工事を進められるかについても検討しましょう。
- 家族などの周りの人に相談しましょう。
- 「前金で払ったら安くする」という勧誘には気を付けましょう。

(4) 「新型コロナウイルス」に関連する相談

年 度	R 元	R 2	R 3
年間件数	47	462	144

➡相談件数は 144 件で、昨年度の 462 件に比べ 318 件(68.8%)減少しました。

(相談事例)

- ① 昨日、注文した覚えの無いマスクが3枚ポストに届いていた。同梱されていた納品書には、「マスク3枚 200 円、値引き 100 円、請求額 100 円」とある。
- ② 昨日電話で、「以前カニを購入してもらったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため困っている。助けて欲しい。」とカニの購入を勧められた。過去にカニを購入した覚えはないが、ふるさと納税の返礼品として送られてきたことがあるかもしれないと思い、購入を了承した。

(消費者へのアドバイス)

- 一方的にマスクが送られてきた場合には、売買契約は成立していません。従って、お金を払う必要も、事業者に連絡する必要もありません。一方的に送り付けられた商品は、特定商取引法(ネガティブ・オプション)の規定で、商品を自由に処分してかまわないとされています。
- 新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘には注意しましょう。

3. 県民への呼びかけ

- (1) 巧妙・悪質な手口による悪質商法の被害が引き続き発生しており、十分注意する必要があります。
- (2) 一人一人が常に自分と自分の財産を守る自己防衛意識を持つことが大切です。
 - ① 安易に契約しない。事前に価格比較などをして十分納得してから、契約や購入をしましょう。
 - ② 大きな契約などを決定するときは、一人で決めずに身近な人に相談しましょう。
 - ③ 必要のないものや納得できないものは、きっぱりと断りましょう。
 - ④ 心当たりのない請求には決して応じてはいけません。
 - ⑤ 「うまい話、甘い話」には乗らないことです。
- (3) 高齢者・障害者の方は特に狙われやすいので、周りの方が気をつけてあげましょう。
- (4) 令和4年4月1日から成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられています。成年になって結んだ契約は、未成年者取り消しができなくなっています。
- (5) 困った時は、一人で悩まずに消費生活センターなどの相談窓口にご相談しましょう。

【県の消費生活相談窓口】

【県消費生活センター・県民センター】

- 県消費生活センター
消費生活相談 (087) 833-0999
多重債務・ヤミ金融専用相談 (087) 834-0008
- 東讃県民センター (0879) 42-1200
- 小豆県民センター (0879) 62-2269
- 中讃県民センター (0877) 62-9600
- 西讃県民センター (0875) 25-5135

【全国共通消費者ホットライン】

- 局番なし 188番 (188! ^{いやや}泣き寝入り)
(最寄りの消費生活センターなどの消費生活相談窓口をご案内します。)

【警察】

- 香川県警察 警察相談専用電話 #9110 または (087)831-0110
- 各警察署の「警察安全相談」 — 各警察署の代表番号へ

令和3年度消費生活相談の状況(香川県消費生活センター、東讃・小豆・中讃・西讃県民センター)

令和4年3月末現在

(表1)相談件数

単位:件

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
消費生活センター	4,315	3,838	3,656	4,145	3,481	84.0
県民センター(4か所)	2,183	1,950	1,796	1,693	1,583	93.5
計	6,498	5,788	5,452	5,838	5,064	86.7

(表2)年代別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
20歳未満	85 (1.3)	91 (1.6)	142 (2.6)	187 (3.2)	126 (2.5)	67.4
20歳代	277 (4.3)	260 (4.5)	297 (5.4)	411 (7.0)	411 (8.1)	100.0
30歳代	475 (7.3)	357 (6.2)	420 (7.7)	482 (8.3)	395 (7.8)	82.0
40歳代	730 (11.2)	705 (12.2)	717 (13.2)	797 (13.7)	681 (13.4)	85.4
50歳代	1,104 (17.0)	775 (13.4)	767 (14.1)	740 (12.7)	764 (15.1)	103.2
60歳代	1,598 (24.6)	1,100 (19.0)	807 (14.8)	864 (14.8)	658 (13.0)	76.2
70歳代以上	1,130 (17.4)	1,461 (25.2)	1,234 (22.6)	1,246 (21.3)	1,108 (21.9)	88.9
不明	1,099 (16.9)	1,039 (18.0)	1,068 (19.6)	1,111 (19.0)	921 (18.2)	82.9
合計	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	86.7

(表3)男女別契約当事者数()は構成比

単位:人、%

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
男性	2,272 (35.0)	2,091 (36.1)	2,279 (41.8)	2,509 (43.0)	2,173 (42.9)	86.6
女性	3,738 (57.5)	3,230 (55.8)	2,778 (51.0)	2,812 (48.2)	2,480 (49.0)	88.2
団体	188 (2.9)	155 (2.7)	158 (2.9)	222 (3.8)	179 (3.5)	80.6
不明	300 (4.6)	312 (5.4)	237 (4.3)	295 (5.1)	232 (4.6)	78.6
合計	6,498 (100.0)	5,788 (100.0)	5,452 (100.0)	5,838 (100.0)	5,064 (100.0)	86.7

(表4)商品・役務別件数(上位10位)()は構成比(対全体)

単位:件、%

順位	元年度		2年度		3年度	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	商品一般	876 (15.0)	商品一般	677 (11.6)	商品一般	617 (12.2)
2	放送・コンテンツ等	451 (7.7)	放送・コンテンツ等	553 (9.5)	化粧品	274 (5.4)
3	健康食品	345 (5.9)	健康食品	396 (6.8)	相談その他	237 (4.7)
4	役務その他	228 (3.9)	化粧品	206 (3.5)	役務その他	227 (4.5)
5	インターネット通信サービス	210 (3.6)	レンタル・リース・貸借	197 (3.4)	健康食品	188 (3.7)
6	レンタル・リース・貸借	191 (3.3)	インターネット通信サービス	194 (3.3)	レンタル・リース・貸借	176 (3.5)
7	化粧品	175 (3.0)	役務その他	184 (3.2)	工事・建築・加工	164 (3.2)
8	工事・建築・加工	146 (2.5)	工事・建築・加工	170 (2.9)	他の教養・娯楽	164 (3.2)
9	移動通信サービス	145 (2.5)	移動通信サービス	153 (2.6)	移動通信サービス	154 (3.0)
10	融資サービス	138 (2.4)	自動車	117 (2.0)	インターネット通信サービス	149 (2.9)

※主な用語の説明

放送・コンテンツ等	電波・衛星放送を利用した放送サービスや電話回線・インターネットを使って情報を得るサービスに関する相談。携帯電話やインターネットのサイト利用に係る不当請求や架空請求などを含む。
融資サービス	銀行、消費者金融会社、クレジット会社等が扱うフリーローン・サラ金、住宅ローンなどに関する相談。多重債務を含む。
商品一般	具体的な商品等の種類が特定できない相談、複数の商品等に係るものや、ハガキ等による請求の根拠(商品等)を明示しない架空請求など。
レンタル・リース・貸借	各種商品(自動車、衣装など)や不動産の賃貸借などに関する相談。
役務その他	興信所、HP作成代行、結婚相手紹介、耐震診断サービスなど他に分類されない役務
工事・建築・加工	家屋や門塀等の工事、商品(衣服・指輪等)の加工に関する相談(修理に類するものを除く)。
インターネット通信サービス	光ファイバー、ADSL等のインターネット接続回線サービス、レンタルサーバ契約、ドメイン取得契約等
移動通信サービス	携帯電話、PHS、モバイルデータ通信サービスに関する相談。

(表5)契約当事者年代別、商品・役務別件数(上位5位)

単位:件

順位	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
1	他の教養・娯楽	34	他の教養・娯楽	35	商品一般	33	商品一般	61	商品一般	105	商品一般	105	商品一般	155
2	化粧品	15	商品一般	30	レンタル・リース・貸借	26	化粧品	32	化粧品	72	化粧品	45	健康食品	70
3	商品一般	9	内職・副業	30	紳士・婦人洋服	18	レンタル・リース・貸借	32	健康食品	39	役務その他	36	化粧品	63
4	娯楽等情報配信サービス	8	レンタル・リース・貸借	26	工事・建築・加工	17	紳士・婦人洋服	31	相談その他	31	インターネット通信サービス	27	工事・建築・加工	56
5	紳士・婦人洋服	6	娯楽等情報配信サービス	18	相談その他	15	相談その他	30	役務その他	28	工事・建築・加工	26	相談その他	54

(表6)販売購入形態別件数 ()は構成比

単位:件、%

	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度		前年比 %
	件数	(%)									
店舗購入	1,053	(16.2)	931	(16.1)	963	(17.7)	928	(15.9)	782	(15.4)	84.3
訪問販売	374	(5.8)	331	(5.7)	307	(5.6)	343	(5.9)	322	(6.4)	93.9
通信販売	2,022	(31.1)	1,664	(28.7)	1,597	(29.3)	2,162	(37.0)	1,857	(36.7)	85.9
マルチ・マルチまがい	57	(0.9)	75	(1.3)	72	(1.3)	67	(1.1)	68	(1.3)	101.5
電話勧誘販売	527	(8.1)	474	(8.2)	439	(8.1)	408	(7.0)	338	(6.7)	82.8
ネガティブ・オプション	31	(0.5)	40	(0.7)	27	(0.5)	16	(0.3)	30	(0.6)	187.5
訪問購入	59	(0.9)	32	(0.6)	31	(0.6)	38	(0.7)	56	(1.1)	147.4
その他無店舗	70	(1.1)	63	(1.1)	49	(0.9)	48	(0.8)	34	(0.7)	70.8
不明	2,305	(35.5)	2,178	(37.6)	1,967	(36.1)	1,828	(31.3)	1,577	(31.1)	86.3
合計	6,498	(100.0)	5,788	(100.0)	5,452	(100.0)	5,838	(100.0)	5,064	(100.0)	86.7

※用語の説明

店舗購入	専門店やスーパーなど店舗での販売購入。
訪問販売	家庭等への訪問による販売や催展(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど。
通信販売	郵便や電話、インターネットなどによる販売購入(他の分類にあるものを除く)。架空請求を含む。
マルチ・マルチまがい	組織に加入し、友人などを勧誘して、ピラミッド型に会員を増やししながら商品を販売等する方法。
電話勧誘販売	電話での勧誘による販売方法。
ネガティブ・オプション	注文していないのに一方的に商品を送りつける販売方法。
訪問購入	消費者の自宅など、営業所等以外の場所において、購入業者が売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。
その他無店舗	移動する店舗(露店、屋台、トラックでの物品販売等)、及びホテル・集会場などで2日以上以上の展示販売。

(表7)販売購入形態別・契約者年代別件数

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	不明	計
店舗購入	12	68	71	112	113	107	164	135	782
訪問販売	2	25	17	41	31	45	113	48	322
通信販売	95	174	183	316	357	250	286	196	1,857
マルチ・マルチまがい	0	23	3	5	8	5	13	11	68
電話勧誘販売	4	29	14	26	33	53	117	62	338
ネガティブ・オプション	1	3	3	1	8	1	8	5	30
訪問購入	0	2	1	3	1	11	30	8	56
その他無店舗	0	5	3	6	4	5	6	5	34
不明・無関係	12	82	100	171	209	181	371	451	1,577
計	126	411	395	681	764	658	1,108	921	5,064

(表8)販売購入形態別、商品・役務別件数(上位5位)

単位:件

順位	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ・マルチまがい	
1	レンタル・リース・貸借	78	工事・建築・加工	79	化粧品	244	ファンド型投資商品	15
2	自動車	57	電気	46	健康食品	151	化粧品	7
3	移動通信サービス	57	空調・冷暖房・給湯 設備	17	商品一般	148	役務一般	6
4	工事・建築・加工	32	書籍・印刷物	16	他の教養・娯楽	136	他の金融関連サービス	6
5	役務その他	32	他の住宅設備	16	娯楽等情報配信サービス	116	内職・副業	6

順位	電話勧誘販売		ネガティブ・オプション		訪問購入		その他無店舗		不明・無関係	
1	インターネット通信 サービス	44	商品一般	16	商品一般	22	移動通信サービス	3	商品一般	358
2	商品一般	43	書籍・印刷物	4	アクセサリ	5	医薬用具	2	相談その他	227
3	役務その他	41	紳士・婦人洋服	2	和服	3	スポーツ用品	2	レンタル・リース・貸借	79
4	魚介類	38	医薬品	2	自動車	3	他の教養娯楽品	2	融資サービス	79
5	電気	33	他の保健衛生品	2	食器・台所用品	2	レンタル・リース・貸借	2	工事・建築・加工	48

(表9)相談に係る商品・役務の契約金額(金額が明らかなもののみ)

単位:円、%、件

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比 %
件数	2,303件	2,280件	2,240件	2,574件	2,338件	90.8
金額	1,750,428,057	2,874,190,905	1,913,495,838	2,090,838,253	1,606,795,140	
金額(1件あたり)	760,064	1,260,610	854,239	812,291	687,252	84.6

(表10)「振り込め詐欺」の相談件数()は前年度比

単位:件、円、%

		オレオレ詐欺	融資保証金詐欺	架空請求	還付金等詐欺	計
29年度	相談件数	8	1	2,087	0	2,095
	うち被害件数	1	1	23	0	25
	被害金額	200,000	25,000	11,774,400	0	11,999,400
	被害金額(1件あたり)	200,000	25,000	511,930	0	479,976
30年度	相談件数	0	2	1,363	1	1,366
	うち被害件数	0	0	9	0	9
	被害金額	0	0	33,265,298	0	33,265,298
	被害金額(1件あたり)	0	0	3,696,144	0	3,696,144
元年度	相談件数	0	2	602	2	606
	うち被害件数	0	0	3	1	4
	被害金額	0	0	1,040,000	500,000	1,540,000
	被害金額(1件あたり)	0	0	346,667	500,000	385,000
2年度	相談件数	0	0	245	0	245
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	299,600	0	299,600
	被害金額(1件あたり)	0	0	149,800	0	149,800
3年度	相談件数	2	0	102	10	114
	前年対比(%)			41.6		46.5
	うち被害件数	0	0	2	0	2
	被害金額	0	0	329,020	0	329,020
	被害金額(1件あたり)	0	0	164,510	0	164,510

重複あり

※オレオレ詐欺:電話により、家族や警察官等を装い、トラブル解決等の名目で金をだましとる手口。

※融資保証金詐欺:DMなどにより、金融機関などを装うその融資話をもちかけ、申込者から保証金等の名目で金をだましとる手口。

※架空請求:ハガキやメールなどにより、不特定多数を対象に、何の根拠もない請求をして金をだましとる手口。

※還付金等詐欺:電話により、税務署など公的機関の職員を装い、税金等の還付を名目にATMを操作させて金をだましとる手口。

(表11)「多重債務」の相談件数

単位:件

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
件数	100	73	60	46	49	106.5

※多重債務:複数の消費者金融機関等からの借入金があり、その返済のために次々と借入をしなければならない状況のこと。

(表12)「ヤミ金融」の相談件数

単位:件

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
件数	23	20	20	13	16	123.1

(表13)「うまいもうけ話(ファンド型投資商品、劇場型勧誘)」の相談件数・金額(金額は明らかなもののみ)

単位:件、円

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年比%
件数	56	92	52	47	33	70.2
金額	35件 101,420,380	62件 337,540,970	31件 71,291,280	31件 100,438,000	20件 112,682,000	64.5
同(1件あたり)	2,897,725	5,444,209	2,299,719	3,239,935	5,634,100	173.9

(表14)処理結果

単位:件、%

区分	A2年度(～3月)	B元年度(～3月)	対比(A/B)
他機関紹介	263	313	84.0
助言(自主交渉)	1,914	2,288	83.7
その他情報提供	2,127	2,281	93.2
斡旋解決	456	502	90.8
斡旋不調	24	30	80.0
処理不能	101	149	67.8
処理不要	122	173	70.5
未完	57	102	55.9
計	5,064	5,838	86.7