

令和3年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

【1】相談の概要

令和3年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,159件(奈良県消費生活センター3,078件、同中南和相談所1,081件)で、前年度よりも586件(12.3%)の減少となりました。〈表1〉

4,159件の全相談のうち、苦情の件数が3,769件で、問合せ・要望件数が390件となっています。〈図1〉

契約当事者の傾向を見ると、60歳以上の高齢者からの相談が1,512件で、前年度(1,790件)よりも278件(15.5%)減少しましたが、全体の36.4%を占め依然として高い水準にあります。〈図2〉

販売購入形態別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が2,265件(54.5%)で、前年度(2,563件)より298件(11.6%)の減少となっています。〈図3〉

その内「通信販売」に関する相談が1,615件(38.8%)と最も多く、その中でも、「化粧品」、「商品一般」、「健康食品」に関する相談が上位となっています。

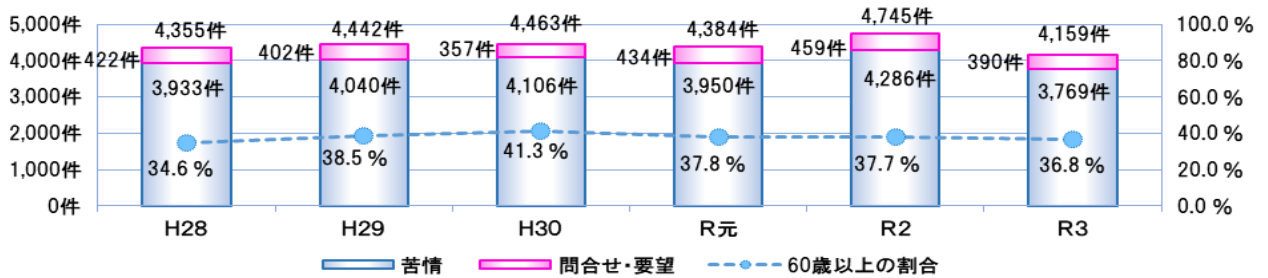
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

〈表1：相談件数の推移〉

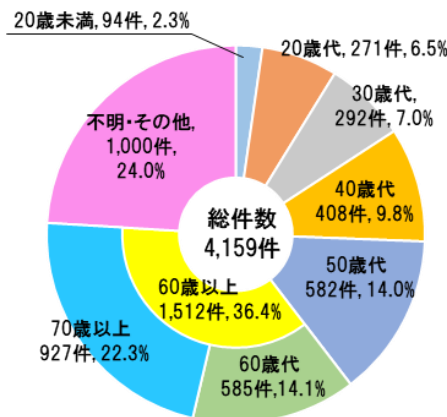
(件)

年度	H28	H29	H30	R元	R2	R3
件数	4,355	4,442	4,463	4,384	4,745	4,159
対前年度比(%)	—	102.0	100.5	98.2	108.2	87.7

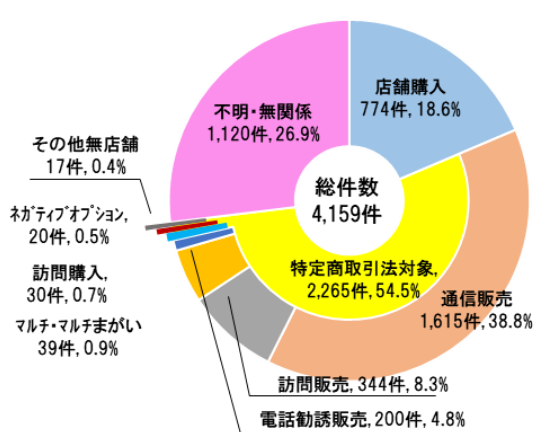
〈図1：相談種別の内訳〉



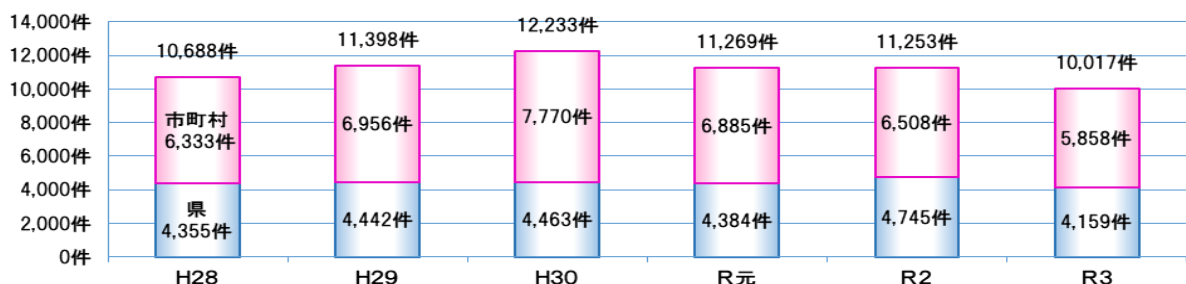
〈図2：契約当事者の年代別割合〉



〈図3：販売購入形態別割合〉



〈参考：県内消費生活相談窓口における相談件数の推移〉



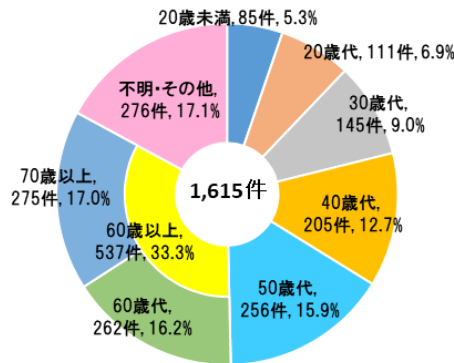
<特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要>

※商品・役務別内訳の品目はPIO-NET 商品キーワード(小分類)

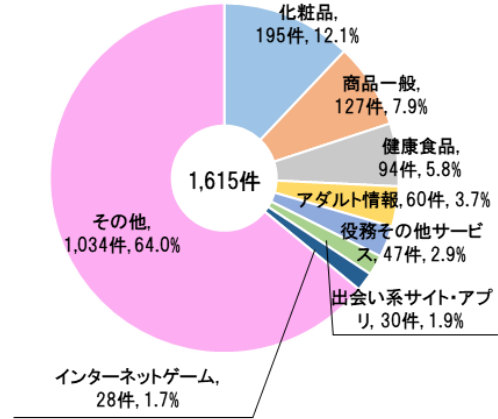
○通信販売

各年代層から相談があり、商品・役務別内訳では「化粧品」が195件(12.1%)、「商品一般」が127件(7.9%)、「健康食品」が94件(5.8%)と「化粧品」に関する相談が最も多く、全体的には1,615件で前年度(1,983件)より368件(18.6%)の減少となっています。<図4、図5>

<図4：通信販売に関する契約当事者の年代別割合>



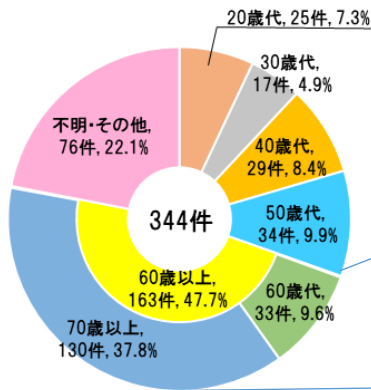
<図5：通信販売に関する商品・役務別内訳>



○訪問販売

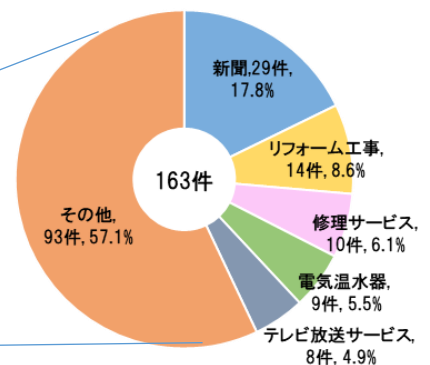
契約当事者の約半数が60歳以上の高齢者で、商品・役務別内訳では「新聞」「リフォーム工事」「修理サービス」などといった相談が上位となっており、全体では前年度(287件)より57件(19.9%)増加しています。<図6、図7>

<図6：訪問販売に関する契約当事者の年代別割合>



<図7：訪問販売に関する商品・役務別内訳

(60歳以上)>

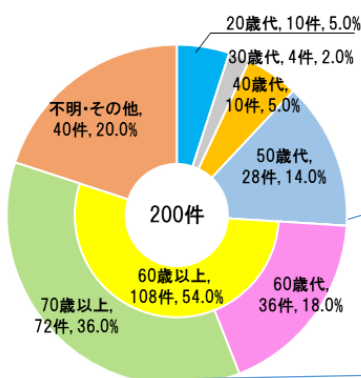


○電話勧誘販売

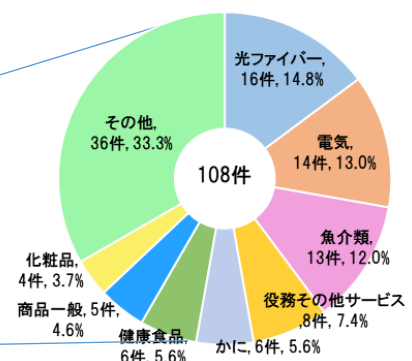
60歳以上の高齢者の割合が54.0%と依然として高く、商品・役務別内訳では、昨年度3位だった「光ファイバー」が1位に、昨年度5位の「電気」が2位となり、全体では前年度(191件)より9件(4.7%)増加しています。

<図8、図9>

<図8：電話勧誘販売に関する契約当事者の年代別割合>



<図9：電話勧誘販売に関する商品・役務別内訳(60歳以上)>

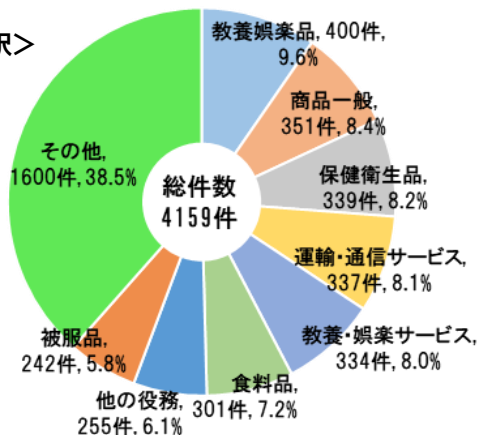


【2】 令和3年度に目立った相談事例

商品・役務（大分類）の相談件数において、第1位は「教養娯楽品」で、第2位が「商品一般」、第3位が「保健衛生品」、続いて「運輸・通信サービス」、「教養・娯楽サービス」の順となっています。〈図10〉
各商品・役務の特徴については以下に示します。

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

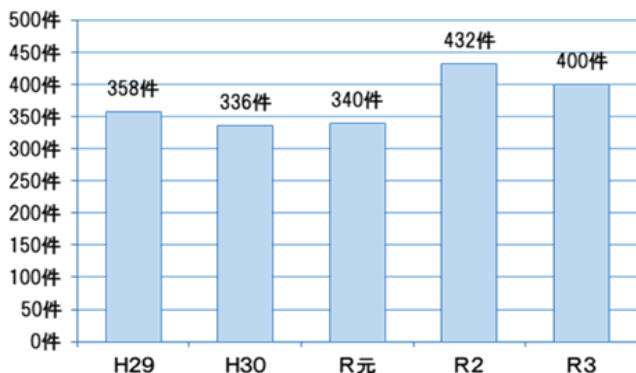
〈図10：商品・役務（大分類）の内訳〉



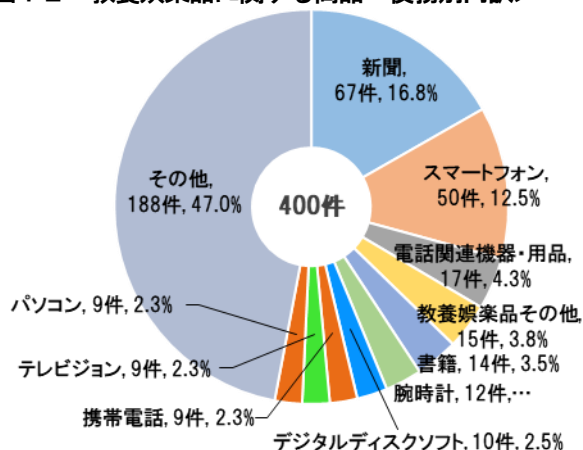
(1) 相談件数第1位「教養娯楽品」について

第1位の「教養娯楽品」（400件）の内訳では「新聞」に関する相談が一番多く67件となっており、次いで「スマートフォン」に関する相談が多く50件となっています。また、年代別ではいずれも70歳以上の高齢者が占める割合が最も多くなっています。〈図11、図12、図13、図14、図15、図16〉

〈図11：教養娯楽品に関する相談の推移〉

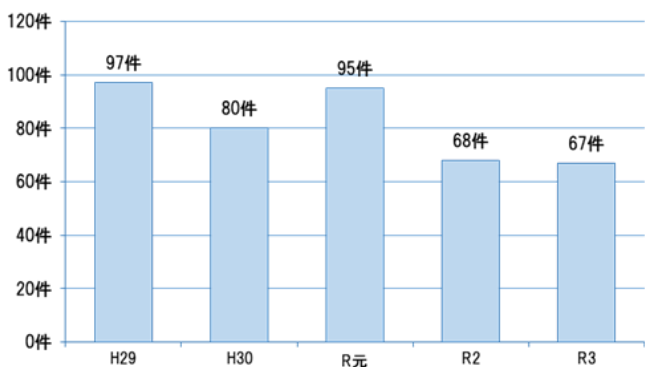


〈図12：教養娯楽品に関する商品・役務別内訳〉

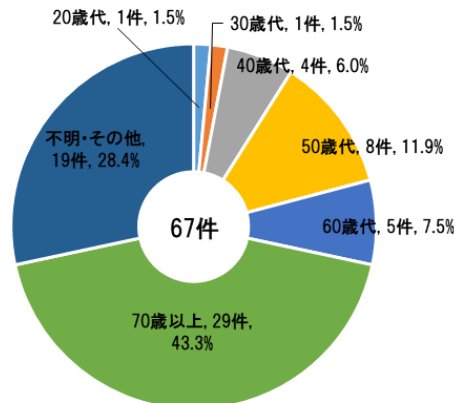


●「教養娯楽品」の内訳で最も多い「新聞」について

〈図13：新聞に関する相談の推移〉



〈図14：新聞に関する契約当事者の年代別割合〉

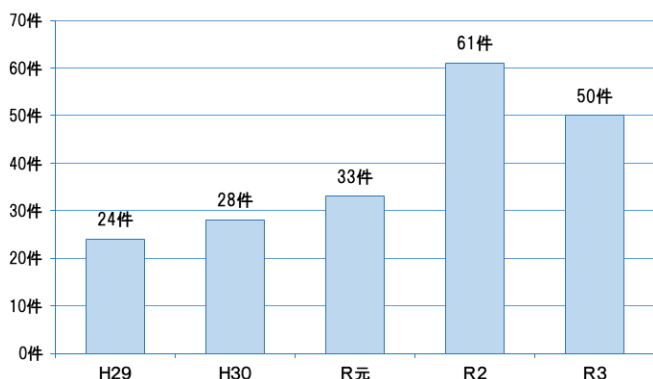


〈主な相談事例〉

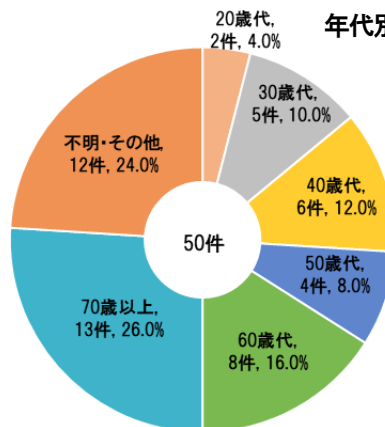
- ◆ 5年前に母が、家に新聞を勧誘に来た人に勧められ、契約とは思わず契約書に署名した。このような契約は、有効なのか。
- ◆ 11年前に来月から4年間の新聞購読契約を行っていたが不要なので解約したい。まだ配達されていないが解約料等は必要だろうか。
- ◆ 「来年の1月から新聞を配達する」との葉書が届いた。契約した覚えがないが契約しているとしたらキャンセルしたい。
- ◆ 私の知らない間に母が新たに新聞購読の契約をしていたので、店に解約を伝えたら景品のコーヒーセット代の返還を求められた。
- ◆ 2年前、2年間の新聞購読契約をした。先月末で契約期間終了となったが、入院で配達を止めた半年分の配達延長を言われた。
- ◆ 5年前に訪販で新聞の2年契約をしたのに、「5年契約している」と言われた。3年分は心当たりがないのに、販売店が認めない。

●「教養娯楽品」の内訳で2番目に多い「スマートフォン」について

<図15：スマートフォンに関する相談の推移>



<図16：スマートフォンに関する契約当事者の年代別割合>



<主な相談事例>

- ◆ 先月半ば、WEBでスマホの回線契約と端末購入契約をした。キャンペーン対象の契約と思っていたが、該当外となり、納得できない。
- ◆ スマホの修理プログラムを無償で受けられることになったが画面のヒビも同時修理となり修理代が高額になる。納得いかない。
- ◆ 6ヵ月前に携帯電話販売店でスマホの機種変更をする際に、機種代金が安くなると言われ、不要な2台の携帯電話契約をさせられた。
- ◆ 高齢の母がスマホの充電電池交換で携帯電話販売店に出向いたところ、スマホの新規契約になり、他回線の契約内容も変更になった。
- ◆ 息子がプレゼントしてくれた中古のスマホが、ネットワークの利用制限がかかり使用できなくなった。購入店にはまだ伝えていない。
- ◆ 光回線契約時にスマホの新機種を勧められ変更したが使い勝手が悪く店舗に聞いてもよく理解できない。元の機種に戻したい。

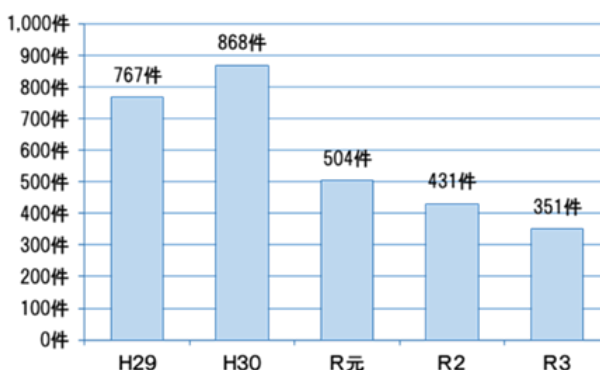
(2) 相談件数第2位「商品一般」について

第2位の「商品一般」(351件)は、昨年度の第4位から上昇し、内訳では、「商品一般」の69件のほか、「迷惑メール」、「架空請求メール」、「不審なメール」等メールに関する相談件数の合計が57件と多数を占めています。

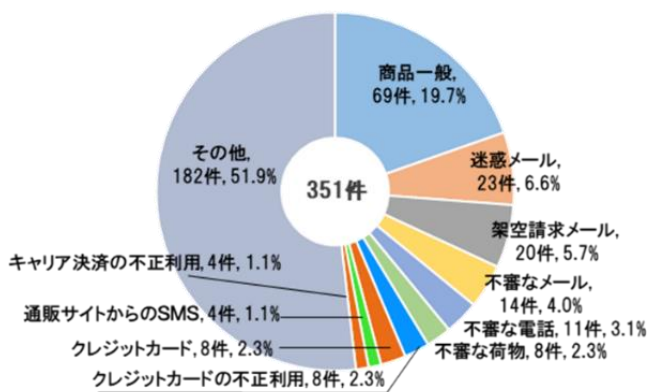
また、年代別では60歳以上が占める割合が最も多い。<図17、図18、図19>

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

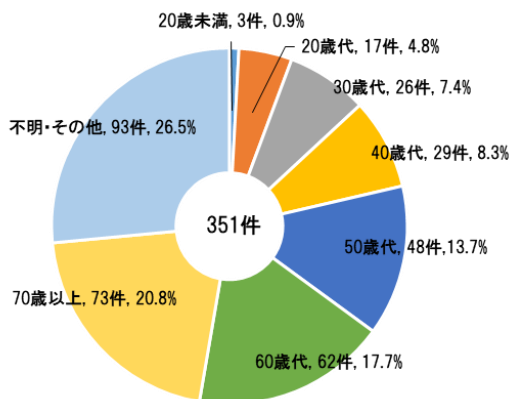
<図17：商品一般に関する相談の推移>



<図18：商品一般に関する商品・役務別内訳>



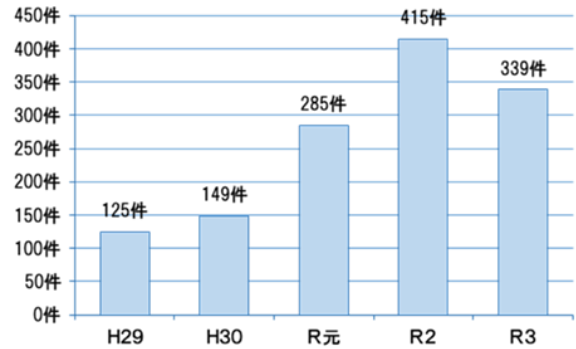
<図19：商品一般に関する契約当事者の年代別割合>



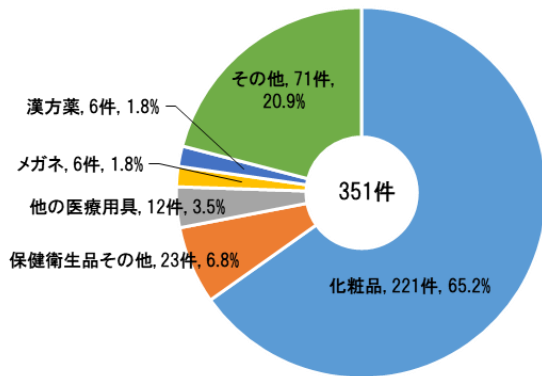
(3) 相談件数第3位「保健衛生品」について

第3位の「保健衛生品」(339件)は、内訳では「化粧品」に関する相談が最も多く221件で、占める割合は65%となっています。年代別では、他の商品・役務に比べ若い世代の相談が多くなっています。<図20、図21、図22>

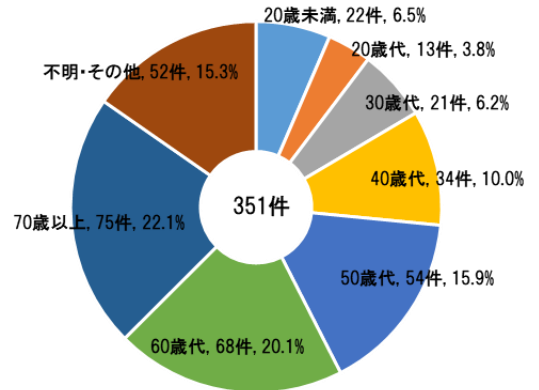
<図20：保健衛生品に関する相談の推移>



<図21：保健衛生品に関する商品・役務別内訳>



<図22：保健衛生品に関する契約当事者の年代別割合>



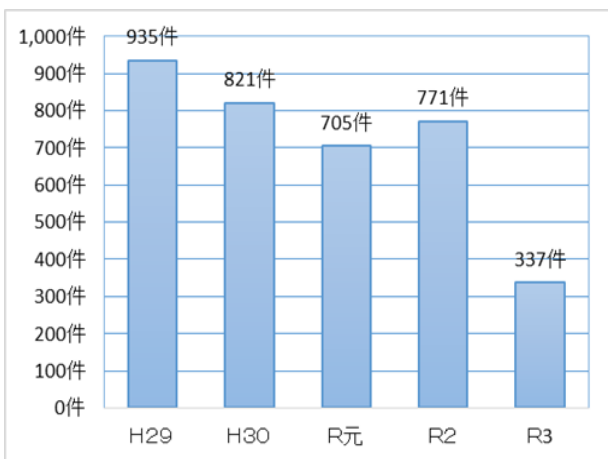
<主な相談事例>

- ◆ 知人からもらった抗原検査キットでは陰性だったのに、実際は陽性の判定が出た。こんないい加減な商品は販売するべきではない。
- ◆ 雑貨卸売店で抗原検査キットを購入したが、「研究用」とある。返品返金を求めたが断られた。商品の性能に問題はないだろうか。
- ◆ 不織布マスクの耳の部分のひもが切れて使い物にならない。業者に返金か交換を求めているが、全く相手にしてくれず困っている。
- ◆ 玄関先に通販サイトから夫宛の荷物が置いてあった。開けてみると注文した覚えのないマスクが入っていた。どうしたらいいか。
- ◆ 注文した覚えのない健康ベルトが届いた。業者に電話しても繋がらず、宅配業者に引き取ってもらうよう連絡したがそれでいいか。
- ◆ 父がテレビショッピングで膝サポーターを申し込んだところ一緒にサプリメントが定期購入契約となっていた。できれば返品したい。

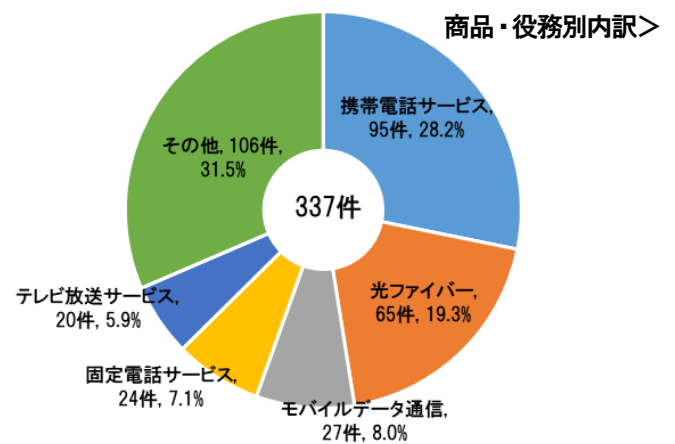
(4) 相談件数第4位「運輸・通信サービス」について

第4位は「運輸・通信サービス」(337件)で、内訳では「携帯電話サービス」に関する相談が95件と最も多く、次いで「光ファイバー」に関する相談(65件)が多くなっています。<図23、図24>

<図23：運輸・通信サービスに関する相談の推移>



<図24：運輸・通信サービスの契約当事者の商品・役務別内訳>



※令和3年度から商品別分類が変更され、「運輸・通信サービス」に分類されていた「デジタルコンテンツ」は、サービスの内容に合わせた商品別分類に分けられました。

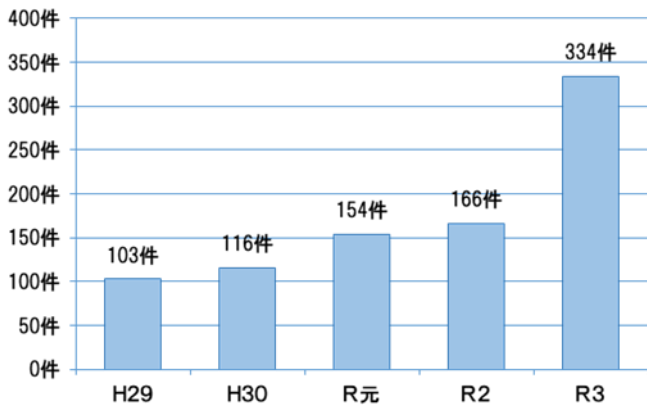
＜主な相談事例＞

- ◆ 4年後にサービスが終了する通信契約の案内書が届いた後、機種交換を勧める電話が頻繁にかかってくる。強引な勧誘はやめてほしい。
- ◆ 光回線乗り換えの際、業者側都合で即日切替ができず二重に料金が発生した。約款通りらしいが消費者負担がないよう改善すべきだ。
- ◆ 息子名義のデータ通信専用の携帯電話を解約したいが、音声応答サービスに沿って操作しても、一向に繋がらず手続きが進まない。
- ◆ ネット通販の配送方法に置き配を選択。荷物が届かず、盗まれたと思う。個人情報を悪用されるのは困る。盗まれた責任は誰にあるか。
- ◆ 携帯電話会社を乗り換えた際、説明と異なり値引きが適用されなかった。納得できない。
- ◆ SNSに投稿すればモバイルWi-Fi等が実質無料で使えると言われ申し込んだがキャッシュバックが滞っている。返金希望。

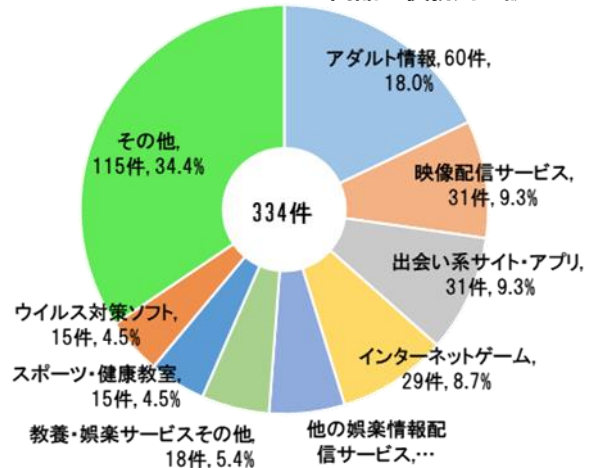
(5) 相談件数第5位「教養・娯楽サービス」について

第5位は「教養・娯楽サービス」(334件)で、内訳では「アダルト情報」に関する相談が60件と最も多く、次いで「映像配信サービス」に関する相談(31件)が多くなっています。＜図25、図26＞

＜図25：教養・娯楽サービスに関する相談の推移＞



＜図26：教養・娯楽サービスに関する契約当事者の商品・役務別内訳＞



＜主な相談事例＞

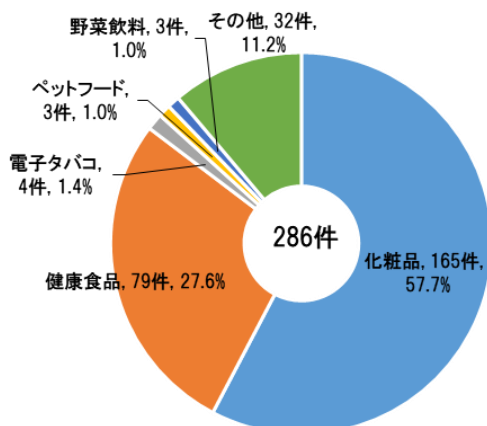
- ◆ 動画配信サービスを契約していないのに、カード請求が続いている。解約しようとしても電話がつかない。どうすればよいか。
- ◆ スマホでアダルトサイトにアクセスし、年齢確認ボタンを押したら契約成立になり高額請求された。今後どうしたらいいか。
- ◆ 小学生の息子が祖母のタブレット端末からオンラインゲームでアイテム購入のために高額な課金をした。請求を取り消して欲しい。
- ◆ 昨夜、パソコンに「ウイルスに感染」の警告画面が現れて消えない。どうすれば消えるのだろうか。
- ◆ フィッシング詐欺に遭い、出会い系サイトでクレジットカードを不正使用された。全額返金してほしい。
- ◆ 家族が、動画投稿サイトの投稿者に投げ銭を重ねてしまった。高額になっているが、返金はしてもらえないのか。

【3】 最近増加している相談事例

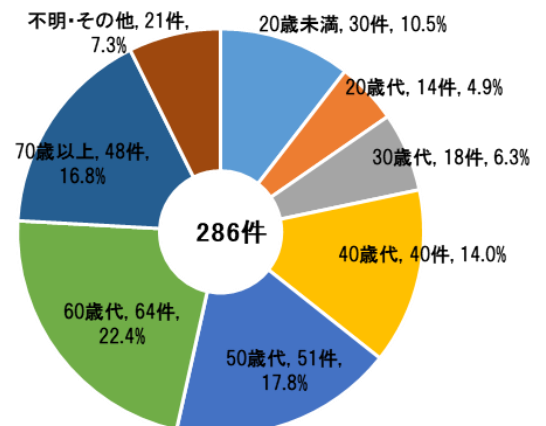
(1) 「定期購入」について

「お試しの1回だけのつもりで申し込んだが、複数回の購入が条件だった。」というような、「定期購入」に関する相談件数が増加しており、令和3年度の相談件数は286件でした。商品別では「化粧品」に関する相談が最も多く165件、次いで「健康食品」に関する相談が79件で、これらを合わせると「定期購入」に関する相談件数の84%を占めました＜図27、図28＞

＜図27：定期購入に関する相談の商品・役務別内訳＞



＜図28：定期購入に関する契約当事者の年代別割合＞



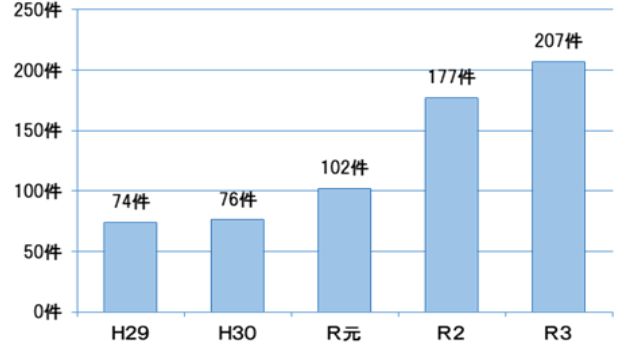
<主な相談事例>

- ◆ 高校2年生の娘がSNSの広告画面からダイエットサプリを申し込んだら4回継続の購入が条件の定期購入だった。解約したい。
- ◆ ネット通販でファンデーションを申込み際クーポンが表示されたので押した。縛りのない契約と思ったが4回まで解約不可と言われた。
- ◆ スマホから二重脛用美容液を注文した。1回だけと思っていたのに「継続コース」になっていた。解約したいが、電話が繋がらない。
- ◆ SNS広告からお試し定期コースで洗顔料を申し込んだが一年間のコースになっていた。解約を連絡したが不可と言われた。
- ◆ 電話勧誘で勧められ美容液を注文したが、無料通話アプリに誘導され、1年間縛りのある定期購入コースにされてしまった。

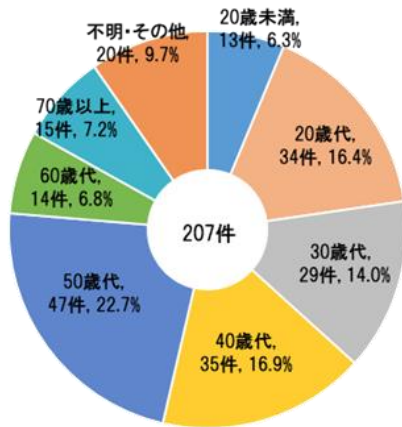
(2) 「SNS関連」の相談について

SNS上の広告やSNS上で知り合った見知らぬ相手からの誘いがきっかけでトラブルになったなどのSNS関連の相談件数は207件でした。相談件数は年々増加しており、平成29年度の約3倍となっています。<図29、図30、図31>

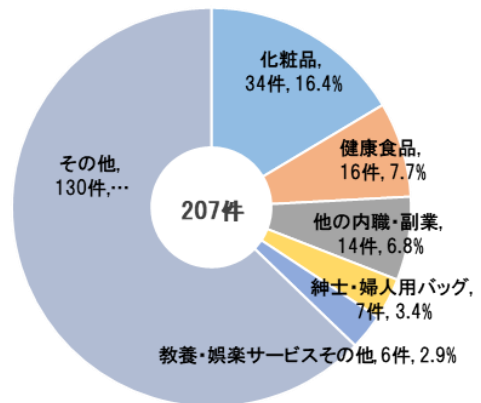
<図29：SNS関連の相談の推移>



<図30：SNS関連の契約当事者の年代別内訳>



<図31：SNS関連の商品・役務別内訳>



<主な相談事例>

- ◆ 朝昼晩スマホをチェックするだけでお金になる、との広告を見て契約した。不審に思って解約しようとしたら、解約料を請求された。
- ◆ SNSの広告画面からシャンプーを注文した。2回目が発送される前に解約の電話を架けているが繋がらず困っている。解約希望。
- ◆ SNSで知り合った女性にFXでの投資話を持ち掛けられ、海外サイトに登録し個人名義の口座に振り込んだが、出金できない。
- ◆ SNSの広告からブランドのハーフパンツを購入したが、明らかに生地が薄く縫製の良くない偽物が届いた。返金してもらいたい。
- ◆ SNSの広告画面からサプリメントを注文したが一回だけと思っていたら業者から2回目を送る連絡がメールで届き、取り消したい。

【4】 令和3年度に相談件数が多かった商品・役務等（小分類）

令和3年度相談件数の多い商品・役務				令和2年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)	順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)
1	※商品一般	351	8.4%	1	※商品一般	431	9.1%
2	化粧品	221	5.3%	2	健康食品	290	6.1%
3	健康食品	126	3.0%	3	デジタルコンテンツその他	287	6.0%
4	役務その他サービス	108	2.6%	4	化粧品	167	3.5%
5	携帯電話サービス	95	2.3%	5	保健衛生品その他	133	2.8%
6	賃貸アパート	94	2.3%	6	相談その他	118	2.5%
7	相談その他	81	1.9%	7	携帯電話サービス	94	2.0%
8	電気	75	1.8%	8	修理サービス	89	1.9%
9	新聞	67	1.6%	9	役務その他サービス	87	1.8%
10	金融関連サービス	66	1.6%	10	賃貸アパート	78	1.6%
合計		1,284		合計		1,774	
総件数		4,159		総件数		4,745	

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談