

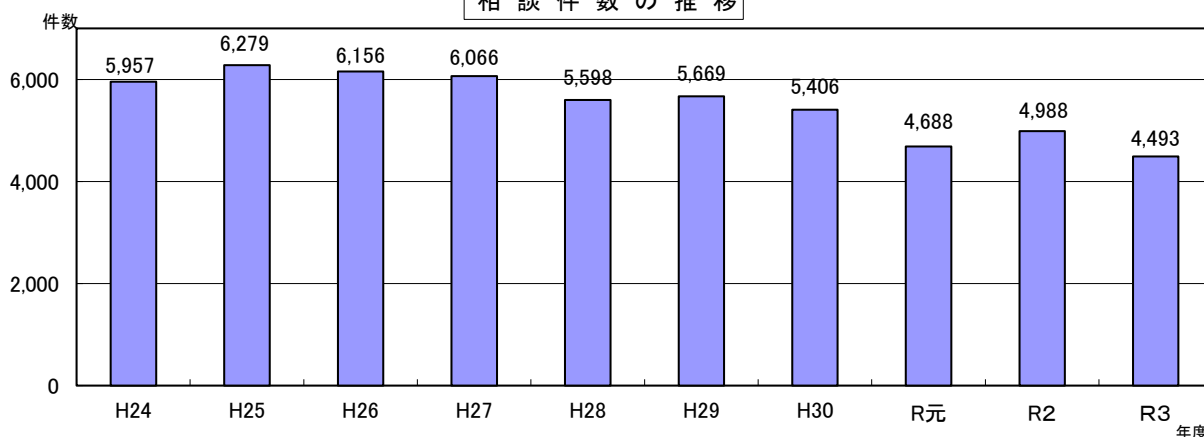
令和3年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

I 相談の傾向と特徴

令和3年度の相談件数は、4,493件（架空請求音声ガイダンス673件及び市町村からの経由相談133件を含む）で、対前年度比90.1%であった。

- 平成30年度以降、減少傾向にあった相談件数は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が急増したこと等から令和2年度は増加に転じたが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が落ち着くとともに、架空請求や健康食品等の定期購入に関する相談が減少したことなどから相談件数は減少した。
- 相談内容は、工事・建築に関する相談が増加したほか、架空請求や不審なメール、アダルト情報サイトの不当請求に関する相談、出会い系サイトなど異性交際関連サービスの契約・解約に関する相談が依然として大きな割合を占めている。
- また、新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、前年度より減少したものの、マスク等の感染防止対策用品等やワクチン接種に関する相談、結婚式場をはじめとした各種契約のキャンセルに関する相談などが寄せられた。<8ページ「新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況」参照>

相談件数の推移



II 項目別相談状況

(※以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(673件)及び市町村からの経由相談の件数(133件)を除いた3,687件の相談に関して記載する。)

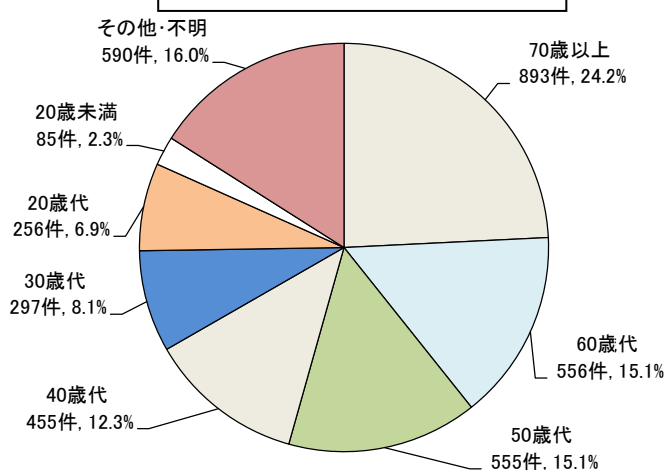
1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(893件)が最も多く、60歳代(556件)、50歳代(555件)、40歳代(455件)、30歳代(297件)、20歳代(256件)、20歳未満(85件)の順となっている。

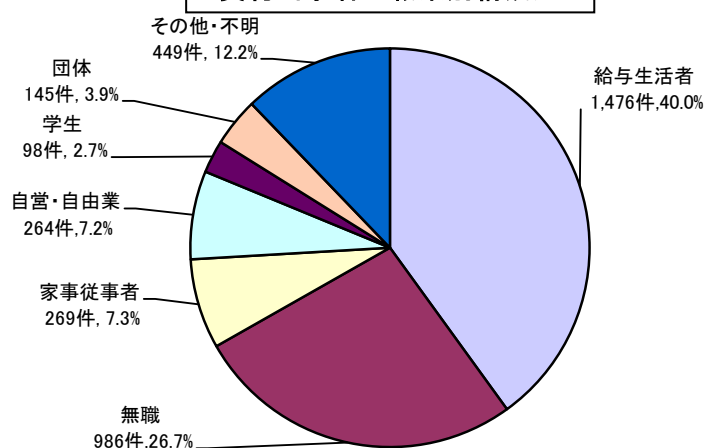
男女別にみると、男性(1,813件)、女性(1,652件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,476件)、「無職」(986件)、「家事従事者」(269件)等となっている。

契約当事者の年代別構成比



契約当事者の職業別構成比



2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、1,784件（全体の48.4%）、役務に関するものが1,704件（同46.2%）となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っている。

○ 商品・役務に関する主な相談内容

		商 品 （計 1,784 件）				役 務 （計 1,704 件）				
		項 目	R 3 (件)	R 2 (件)	対前年度 比(%)	項 目		R 3 (件)	R 2 (件)	対前年度 比(%)
1 位	商品一般 (345 件) ↑ (R2:421 件)	商品一般	345	421	81.9	教養・娯楽 サービス (319 件) ↑ (R2: 92 件)	アダルト情報	70	85	82.4
		うち 架空請求 ハガキ	6	48	12.5		異性交際関連サービス	45	47	95.7
							インターネットゲーム	22	19	115.8
2 位	保健衛生 品 (305 件) ↑ (R2:364 件)	基礎化粧品	74	62	119.4	金融・保険 サービス (303 件) ↑ (R2:273 件)	フリーローン・サラ金	66	83	79.5
		他の化粧品	50	38	131.6		金融関連サービス その他	59	52	113.5
		頭髪用化粧品	48	25	192.0		他のデリバティブ 取引	22	11	200.0
3 位	教養娯楽 品 (258 件) ↑ (R2:295 件)	携帯電話	25	40	62.5	運輸・通信 サービス (249 件) ↑ (R2:692 件)	インターネット接 続回線	91	96	94.8
		新聞	25	31	80.6		携帯電話サービス	64	52	123.1
		パソコン関 連機器・用品	21	24	87.5		固定電話サービス	32	27	118.5

※ 令和3年度から消費生活相談情報の商品別分類が変更され、運輸・通信サービスに分類していたデジタルコンテンツ等の各種サイトは、サービスの内容にあわせた商品別分類とするよう変更(例:アダルト情報サイトや異性交際関連サービス、インターネットゲーム等は「教養・娯楽サービス」へ、投資等の情報商材は「金融・保険サービス」へ変更)されたため、前年度と比べると「教養・娯楽サービス」が大きく増加し、「運輸・通信サービス」が大きく減少している。

(())内は対前年度比) <資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況 1,784 件 (87.3%)

① 商品一般 345 件 (81.9%)

宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いたという相談や大手ネット通販会社をかたったフィッシング目的と思われるメールに関する相談、官庁や会社をかたった架空請求メールやハガキが届いたという相談など。

② 保健衛生品 305 件 (83.8%)

通信販売で定期購入になっていた化粧品を解約したいという相談や、解約の連絡がとれないとの相談など。

③ 教養娯楽品 258件 (87.5%)

スマートフォンを購入した際の説明不足、故障に関する相談、訪問販売で新聞購読を強引に勧誘されたので解約したいという相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 1,704件 (95.7%)

① 教養・娯楽サービス 319件 (346.7%)

アダルト情報サイト等にアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談のほか、出会い系サイトの退会手続きに関する相談、子供がオンラインゲームで高額な課金をしたことによる請求の支払いに関する相談など。

② 金融・保険サービス 303件 (111.0%)

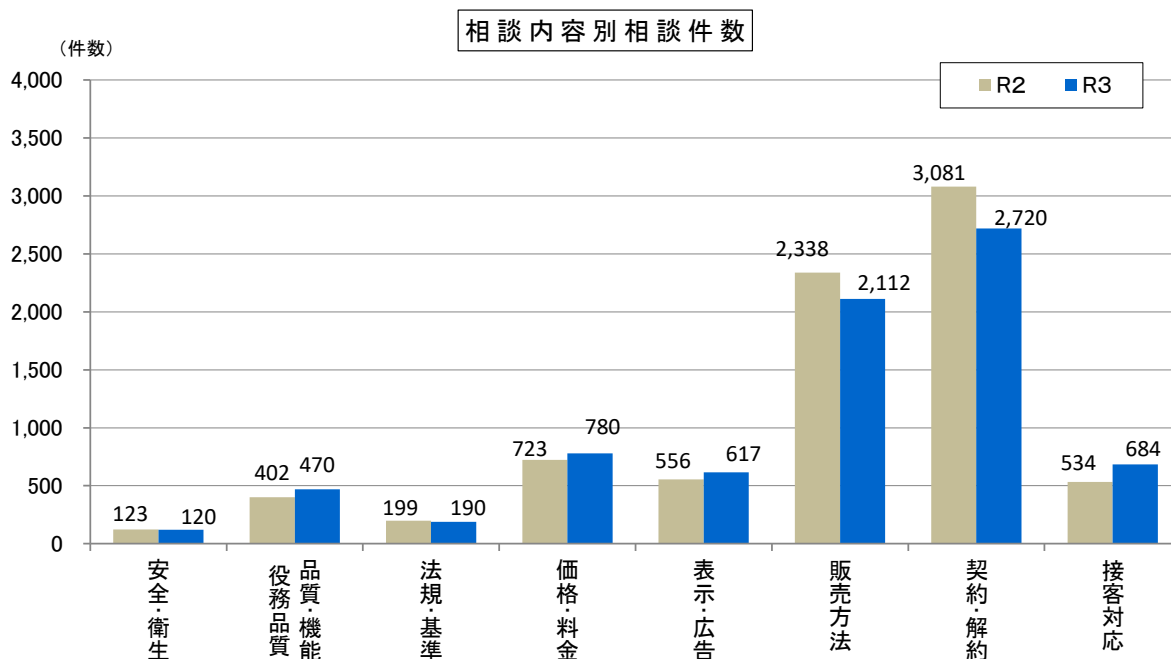
多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、暗号資産やFX投資に関する相談など。

③ 運輸・通信サービス 249件 (36.0%)

光回線の事業者変更や解約、携帯電話サービスの乗り換えや解約にかかるトラブル、固定電話サービス事業者に連絡がつかず解約できないといった相談など。

3 相談内容別相談件数（複数該当有）

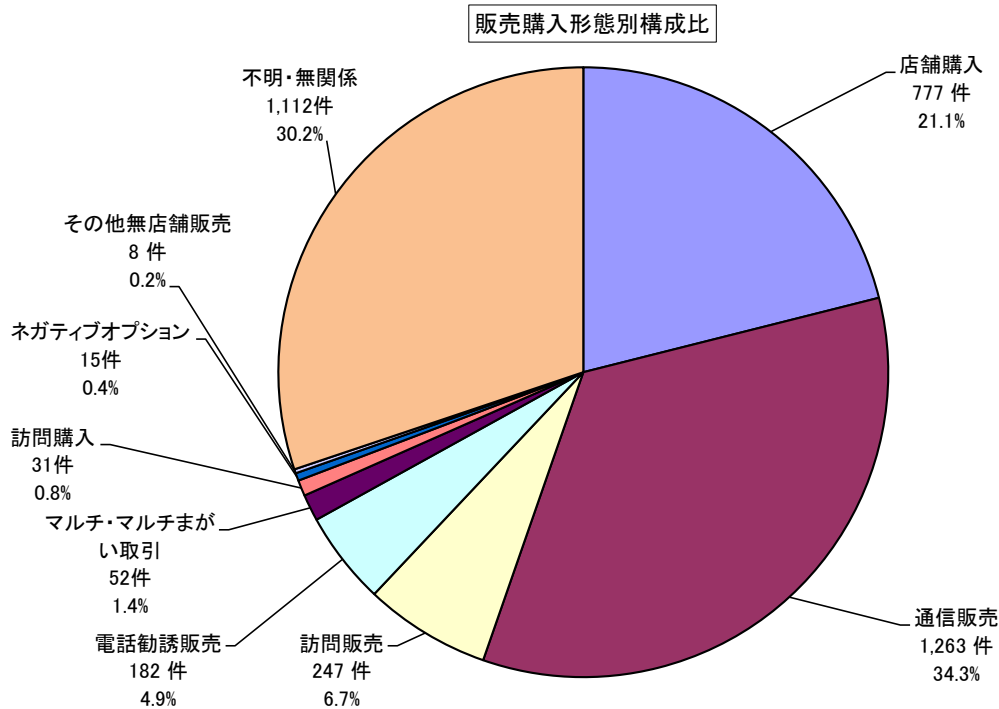
相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。



4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(*1)で見ると、「店舗購入」が777件(対前年度比97.2%)、「店舗外販売」が1,798件(対前年度比91.0%)、「不明・無関係」が1,112件(対前年度比86.6%)となっている。 <資料編 表2 参照>

(*1)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。



(()内は対前年度比)

(1) 店舗購入 777件 (97.2%)

賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、注文した自動車の解約や解約手数料、故障に関する相談、住宅の新築・増改築や設備の修繕、スマートフォンの契約・解約に関する相談など。

(2) 店舗外販売 1,798件 (91.0%)

① 通信販売 1,263件 (90.7%)

通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということ認識せずに購入した化粧品や健康食品等を解約したいという相談、アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい高額料金を不当請求されたという相談、ネット通販で注文した商品が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談など。

② 訪問販売 247件 (106.5%)

外壁工事や屋根工事等住宅リフォームや新聞購読の強引な勧誘や契約・解約、トイレの緊急修理など「暮らしのレスキューサービス」に関する相談、業者の信用性に関する相談など。

- ③ 電話勧誘販売 182件 (85.0%)
電話勧誘で契約した光回線や海産物、化粧品、健康食品の解約や新電力会社の信用性に関する相談など。
- ④ マルチ・マルチまがい取引(*2) 52件 (72.2%)
投資用USB、化粧品、健康食品の購入などによるマルチ取引の契約・解約に関する相談など。
(*2) マルチ・マルチまがい取引：消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態
- ⑤ 訪問購入(*3) 31件 (81.6%)
業者が古着等の不用品を買ひ取ると自宅に来訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。
(*3) 訪問購入：購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態
- ⑥ ネガティブ・オプション(*4) 15件 (88.2%)
勝手に送りつけてきたマスクや化粧品、雑誌等への対処法に関する相談など。
(*4) ネガティブ・オプション：注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法
- ⑦ その他無店舗販売 8件 (88.9%)
店舗とはいえない会場での健康器具等の購入契約の解約に関する相談など。

5 高齢者と若者の相談状況

(1) 高齢者（65歳以上）の相談

○件数は1,153件(前年度1,342件、対前年度比85.9%)

○高齢者の上位商品・役務の内容

項 目			R 3		R 2	
			件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)
高齢者（65歳以上） （1,153件）	1	商品一般	122	10.6	183	13.6
	2	工事・建築	49	4.2	28	2.1
	3	相談その他	45	3.9	50	3.7
	4	他の健康食品	44	3.8	63	4.7
	5	インターネット接続回線	37	3.2	44	3.3

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、宅配業者を騙った不在通知のSMS（ショートメッセージサービス）や架空請求メール、不審な電話の相談が多い。

次いで、業者の強引な訪問販売で契約した屋根工事や外壁工事の解約等の工事・建築に関する相談が昨年度より増加している。

このほか、通信販売で注文した高額な健康食品の定期購入の解約や、光回線等の通信サービスに関する相談が大きな割合を占めている。

(2) 若者（29歳以下）の相談

○件数は341件（前年度361件、対前年度比94.5%）

○若者の上位商品・役務の内容

項 目		R 3		R 2		
		件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
若者（29歳以下） （341件）	1	商品一般	25	7.3	20	5.5
	2	不動産貸借	17	5.0	16	4.4
	3	四輪自動車	15	4.4	21	5.8
	4	他の化粧品	15	4.4	9	2.5
	5	インターネットゲーム	14	4.1	15	4.2

身に覚えのない請求や不審メールなど商品が特定できない「商品一般」に関する相談が最も多く、次いで賃貸アパート退去後の原状回復費用など不動産貸借に関する相談、新車や中古車の注文後の解約に関する相談が多く寄せられた。

このほか、インターネット通販で注文した除毛クリーム等の定期購入の解約やオンラインゲームでの高額課金の取消しに関する相談が寄せられた。

6 危害・危険（*5）に係る相談状況

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが42件（前年度41件）、危険に関するものが11件（同12件）あった。

「危害」では、化粧品に関する相談が17件と40.5%を占め、「通販で購入した化粧品を使ったら肌に合わず痒みが出た」や「健康食品を摂取したら体調をくずした」などの相談が多く寄せられた。

「危険」では、「電気ケトルからお湯を注ぐとき、蓋周りからも熱湯が毀れて危険だ」、「床暖房機から煙が出て床が焦げた」などの相談が寄せられた。

（*5）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

7 消費者金融に関する相談状況

消費者金融相談件数は、66件（対前年度比79.5%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が31件で、全体の47.0%を占めている。

＜資料編 表3 参照＞

(1) 債務者特性

- ・ 性別
性別構成比では、「男性」が47件で全体の71.2%、「女性」が18件で27.3%となっている。
- ・ 年代別
年代別構成比では、「40歳代」の相談が15件で全体の22.7%と最も多い。
- ・ 職業別
職業別構成比では、「給与生活者」の相談が39件で全体の59.1%と過半数を占める。

(2) 負債状況等

- ・ 借入業者数
借入業者数別の構成比では、「0～4社」が30件で全体の45.5%と最も多く、次いで「5～9社」が7件で10.6%となっている。
- ・ 借入金額
借入金額別の構成比では、「100万円以下」が11件で全体の16.7%、「200万円超～300万円以下」、「300万円超～500万円以下」及び「1,000万円超」がそれぞれ4件で6.1%となっている。

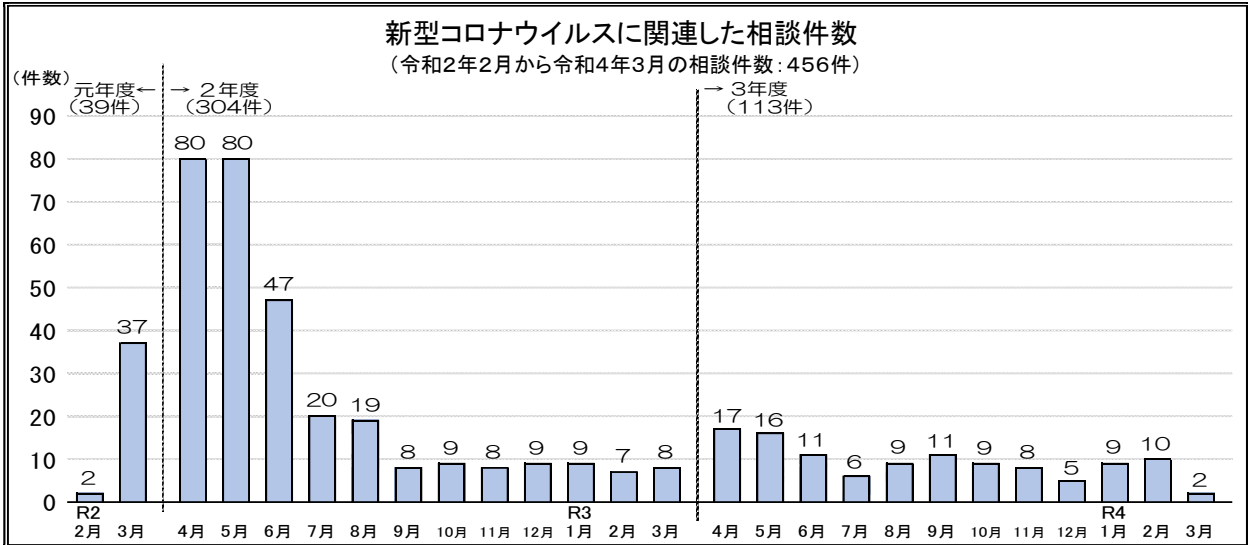
(3) 相談内容

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が31件と最も多く、全体の47.0%を占めている。

(4) 借入金の使途

使途別の構成比では、「生活費」、「ギャンブル」がそれぞれ11件で全体の16.7%を占めている。

《参考》 新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況



＜契約当事者の年代別件数＞

(単位: 件、%)

区分	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	事業者等	合計	
R2年度	件数	6	17	29	37	44	41	64	40	26	304
	(割合)	(2.0)	(5.6)	(9.5)	(12.2)	(14.5)	(13.5)	(21.1)	(13.2)	(8.6)	(100.0)
R3年度	件数	1	3	12	15	16	13	30	16	7	113
	(割合)	(0.9)	(2.7)	(10.6)	(13.3)	(14.2)	(11.5)	(26.5)	(14.2)	(6.2)	(100.0)

＜内容別相談件数＞

(単位: 件、%)

相談内容	R2年度	R3年度	増減
① マスク(品不足、商品未着、送り付け、品質等)に関するもの	97 (31.9)	15 (13.3)	▲82 (▲84.5)
② マスク以外の感染防止対策用品等(品不足、性能等)に関するもの	35 (11.5)	9 (8.0)	▲26 (▲74.3)
③ ワクチンに関するもの	0 (0.0)	9 (8.0)	9 (—)
④ 旅行・宿泊等のキャンセル等に関するもの(GoToキャンペーン等を除く)	13 (4.3)	5 (4.4)	▲8 (▲61.5)
⑤ 結婚式場の延期・キャンセル等に関するもの	11 (3.6)	7 (6.2)	▲4 (▲36.4)
⑥ スポーツ・健康・文化系教室、資格講座等の休会・退会等に関するもの	17 (5.6)	5 (4.4)	▲12 (▲70.6)
⑦ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等)	21 (6.9)	16 (14.2)	▲5 (▲23.8)
⑧ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等以外)	34 (11.2)	25 (22.1)	▲9 (▲26.5)
⑨ 国・県の支援制度等に関するもの	32 (10.5)	11 (9.7)	▲21 (▲65.6)
⑩ 労働問題に関するもの	5 (1.6)	2 (1.8)	▲3 (▲60.0)
⑪ 生活困窮に関するもの(失業、収入減、支払い困難、借金等)	16 (5.3)	6 (5.3)	▲10 (▲62.5)
⑫ その他(健康や日常生活の問合せ、政府・報道への意見等)	23 (7.6)	3 (2.7)	▲20 (▲87.0)
合計	304 (100.0)	113 (100.0)	▲191 (▲62.8)

＜相談の傾向と特徴＞

令和2年2月から寄せられ始めた新型コロナウイルスに関連した相談は、同年4月と5月の各80件をピークにその後減少し、令和2年度は9月以降、月10件未満で推移した。

令和3年度は、感染者の増加やワクチン接種開始の状況などから、4月と5月に若干相談が増えたものの、それ以降は概ね月10件前後で推移し、前年度より191件少ない113件となった。

令和3年度の相談内容としては、マスク等の感染防止対策用品等に関する相談や結婚式場をはじめとした各種契約の解除・キャンセル料に関する相談が引き続き寄せられた。また、4月から6月にかけてワクチン接種に関する相談(「予約の電話が繋がらない」など)が寄せられた。

このほか、「業者の感染防止対策のため電話での連絡・問合せができない」「店舗の感染防止対策が不十分である」など事業者の対応への苦情・不満などもみられた。

また、県内の感染拡大警戒レベルの変動による県営施設臨時休館に伴う苦情や観光キャンペーン、Go To Eatキャンペーン等の対応に関する問合せなども寄せられた。