

【問合せ先】 和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8階  
 和歌山県消費生活センター 担当 野田、谷口 TEL073-402-0159  
 田辺市朝日ヶ丘2-3-1 県西牟婁総合庁舎内  
 同センター紀南支所 担当 佐向 TEL0739-24-2780

## 令和2年度上半期（4月～9月） 和歌山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

※以下のデータは、すべて各年度の上半期（4月～9月）のデータと比較しています。

- ① **新型コロナウイルス感染症**に関する苦情が増加
- ② **「詐欺的な定期購入商法」**に関する苦情が急増
- ③ **インターネット通販**に関する苦情が急増
- ④ **未成年者の契約**に関する苦情が増加
- ⑤ **暮らしのレスキューサービス**に関する苦情が増加

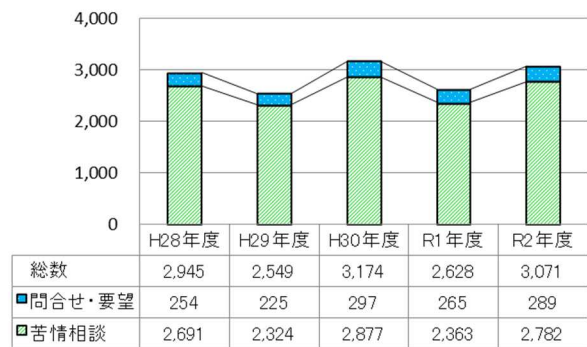
### 1 相談件数【図1】

令和2年度上半期に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,071件で、前年度同期と比べて16.9%（443件）増加しました。

増加の主な要因は、新型コロナウイルス感染症に関連した苦情の増加です。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談は1,586件で、前年度から5.7%（96件）減少しました。

【図1】 消費生活相談件数の推移

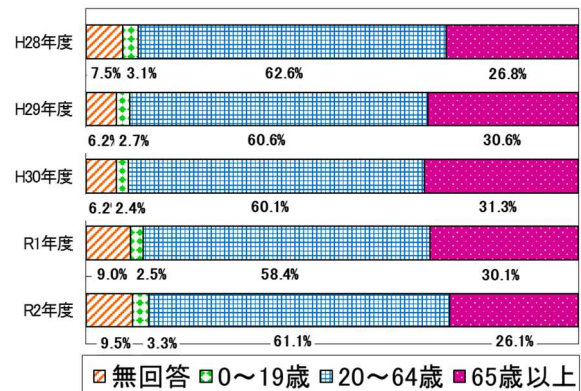


### 2 苦情相談における相談者の状況【図2】

契約年代別の苦情相談件数は、65歳以上の高齢者層が727件と前年度同期と比較して15件増加したものの、全体に占める割合は26.1%と4年ぶりに3割を切りました。

これは、65歳未満の年齢層において、インターネット通販や新型コロナウイルス感染症関連の苦情が増加したことが要因です。

【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合



### 3 苦情相談の内容【表1】

苦情相談の内容については下記のとおりです。

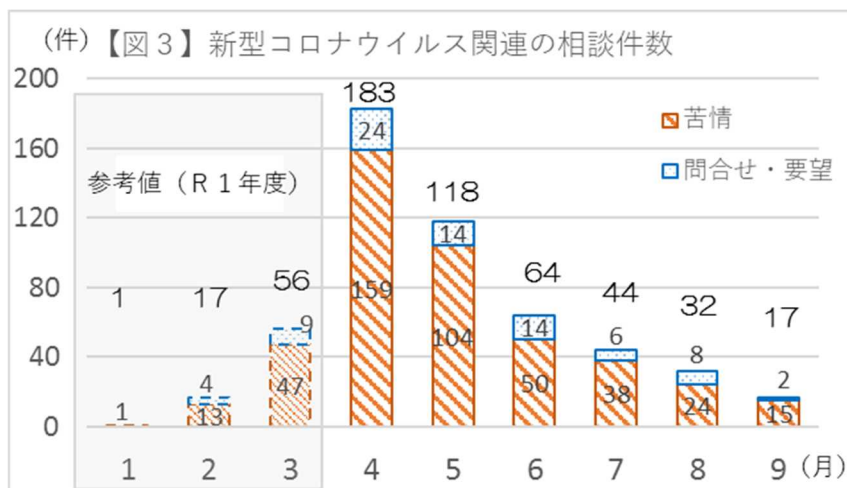
【表1】 苦情相談の主な内容

順位	商品・サービス分類名	R2年度	R1年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	308	309	-1	1.00	架空請求メール、出会い系サイトのトラブルなど
2	健康食品	240	131	109	1.83	意図しない定期購入、注文した覚えのないサプリメントなど
3	保健衛生品	130	4	126	32.50	ネットで注文したマスクが届かないなど
4	化粧品	113	75	38	1.51	意図しない定期購入などの通信販売トラブル
5	固定通信回線	92	82	10	1.12	光回線の解約、プロバイダの変更など
6	不動産貸借	75	76	-1	0.99	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	携帯電話サービス	58	56	2	1.04	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金など
8	工事・建築	56	69	-13	0.81	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
9	四輪自動車	50	34	16	1.47	故障が頻発する車、解約トラブルなど
10	修理サービス	45	61	-16	0.74	家電、建具、小規模家屋修理など

## ① 新型コロナウイルスの感染症に関する苦情が増加

新型コロナウイルスに関連する苦情件数は 390 件で、最も多い月は4月でした【図3】。

苦情内容は、マスクや除菌剤、体温計等の保健衛生品に関するものが約4割を占め、品不足や価格の高騰、通信販売で注文した商品が届かない、身に覚えのない商品が届いたというケースが目立ちます。



また、外出自粛や新しい生活様式の実践に伴い、スポーツジム、旅行関連、結婚式場の解約等に関するものや、インターネット通販による有料会員サービス、副業・情報商材に関するものもありました。

一方、事業者の在宅勤務の取組により相談体制が縮小される中、食料品、教養娯楽品、被服品について「事業者の相談窓口につながらない」というものも多く寄せられました。

さらに、特別定額給付金を口実にした個人情報情報の詐取や持続化給付金の不正受給に関する相談も寄せられました。

### 【相談事例】

身に覚えのないマスクの送り付け	80代 男性
申し込んだ覚えのないマスクが2箱届いた。電話番号も書かれていないし、請求書も入っていない。どうすれば良いか。	

### 【消費者へのアドバイス】

- 家族等も含めて本当に注文した覚えがないか、インターネット通販で購入したにもかかわらず、届いていない商品はないか確認しましょう。身に覚えのない商品である場合は受け取らないようにしましょう。
- 受け取ってしまった場合は、請求書が入っていないなくても、後日クレジットカードの請求がある可能性がありますので、毎月の明細書をチェックしましょう。
- 誤配送を理由に、後日、送り主から商品の返還を求められる可能性が全くないとは言いきれませんので、一定期間保管するのが望ましいでしょう。

### 【相談事例】

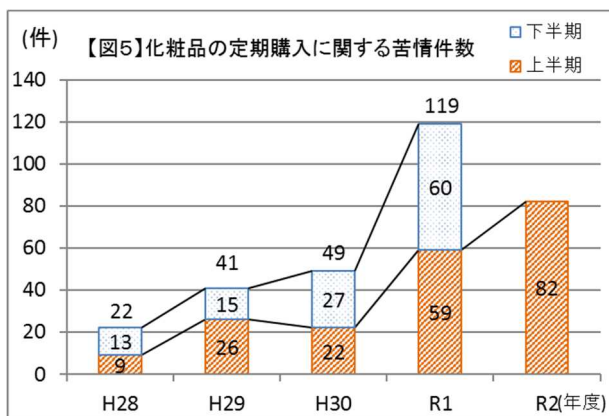
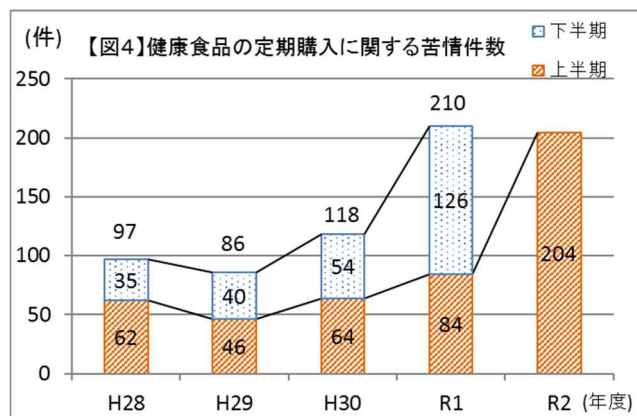
持続化給付金の不正受給	30代 男性
友人が知り合いから「税理士を通したら持続化給付金を受け取れる」と言われて免許証のコピーを渡したようだ。友人は怪しい話だと思い、知り合いに止めたいと申し出たが手続きが始まっているので無理だと言われたということだが、どうしたら良いか。	

### 【消費者へのアドバイス】

- 事業を実施していないにもかかわらず申告するなど、持続化給付金を不正に申請・受給する行為は犯罪にあたります。受給要件を満たさないのに給付を受けた方は、持続化給付金のコールセンターで返還を受け付けているので相談しましょう。

## ② 「詐欺的な定期購入商法」に関する苦情が急増

インターネット広告を見て、安価なお試し価格で購入したつもりが、実際は定期購入の契約だったという苦情が、健康食品で204件（前年度同期比約143%増加）、化粧品で82件（前年度同期比約39%増加）と急増しています【図4】【図5】。



### ポイント

#### ☆「詐欺的な定期購入商法」とは？

『詐欺的な定期購入商法』の具体的な手口としては、①消費者が定期購入であることを容易に認識できないような形で表示を行う手口、②消費者に定期購入であることを示しつつも「いつでも解約可能」と称して契約を締結させた上で、解除に応じない、解除のためのハードルを意図的に上げる、消費者が解約条件を容易に認識できないような形で表示を行うといった手口が挙げられている。（令和2年8月19日消費者庁公表「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書」）

#### 【相談事例】

「定期縛りがない」というダイエットサプリ	50代 女性
動画サイトを見ていると広告が表示され、そこには「定期縛りがない」と書かれていた。初回500円と書かれていたので安心して申し込むと、「定期コースのお申込みありがとうございます」と書かれたページが表示された。驚いて業者に電話をしようとして1時間以上架けたがまったく繋がらない。	

弁護士事務所からの催告書	20代 男性
ネットで無料化粧品を購入したが、2回目の商品が届いて定期購入になっていたことに気付いた。定期購入を申し込んだつもりではなかったので商品を送り返したが、後日、弁護士事務所から委任通知書が届いて、1万9千円の請求を受けている。商品を送り返したので、契約は解約になっているのではないか。	

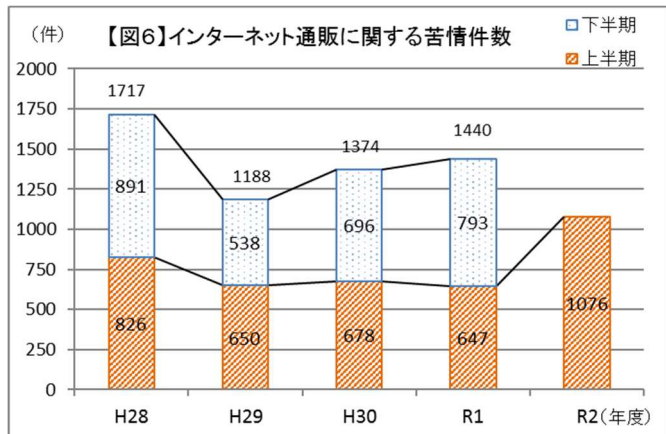
#### 【消費者へのアドバイス】

- ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売はクーリング・オフができません。
- 動画サイトやSNSの広告に「定期縛りがない」と表示されていても、公式サイトの利用規約を確認すると、実際は「定期購入」であることがあります。広告内容をうのみにするのではなく、最終確認画面でしっかりと確認しましょう。
- 商品の返送や受取拒否をしても解約したことにはならず、料金を請求されることがあります。このような場合は、解約の意思を販売店側に伝えることが必要です。販売店と連絡がとれなかったり、解約に応じてもらえない場合は消費生活センターに相談しましょう。



### ③ インターネット通販に関する苦情が急増

インターネット通販に関する苦情件数は1,076件で、前年度同期と比べて約66%増加しました【図6】。苦情件数は、健康食品や化粧品の定期購入に関するもののほか、様々な商品やサービスについて増加しています。苦情急増の一因として、新型コロナウイルス感染症対策のためインターネット通販の利用が拡大していること、その一方で、事業者のテレワーク推進に伴う相談体制の縮小により電話がつかなくなりつつあるという社会経済状況の変化があると考えられます。



#### 【相談事例】

ネット通販で購入した家具

50代 男性

ネット通販のサイトでブランド家具が格安で販売されていた。電子マネーで決済をすると英文でメールが届き、追跡番号も送られてきた。しかし、その後届いたのはイヤホンだった。

#### 【消費者へのアドバイス】

- ネット通販は、非対面取引であるため、商品が期待していたものと異なったり、そもそも商品が届かないといったトラブルが多発しています。
- 本物とそっくりな詐欺サイトも存在しており、電子マネーや現金振込をすると被害回復は困難です。サイトのURL、会社の所在地、連絡先、不自然な日本語表現がないか十分に確認しましょう。

### ④ 未成年者の契約に関する苦情が増加

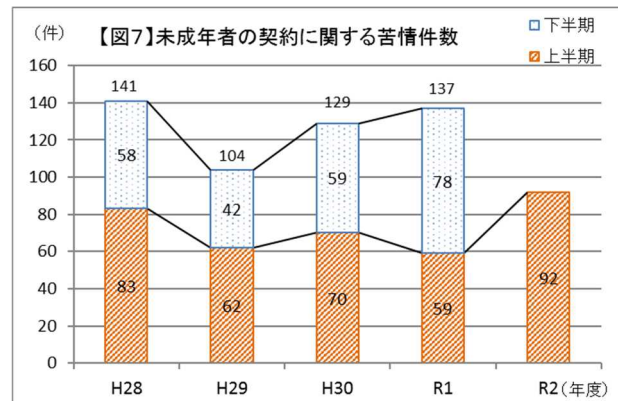
未成年者の契約に関する苦情件数は92件で、前年度同期と比べて約56%増加しました【図7】。

苦情の内容は、オンラインゲームや儲け話などのウェブサイト関連、健康食品や化粧品の定期購入に関する苦情が6割を超えています。また、販売購入形態はインターネット通販に関する苦情が73件と約8割を占め、他の年代に比べて圧倒的に高くなっています。

国民生活センターの調査によると、成人になりたての20歳から22歳までの若者からの相談件数の平均は18歳、19歳の未成年者からの相談件数の平均に比べて多くなる傾向が見られます。

これは、成人になりたての若者が悪質商法のターゲットになりやすいということが要因と考えられます。また、スマートフォンで収集した誤った情報やSNSを通じて知り合った人からの勧誘をきっかけにトラブルに巻き込まれる事例が増えていることも指摘されています。

こうした状況から、令和4年4月の成年年齢引き下げ以降は、成人になりたての18歳、19歳の若者が消費者トラブルに遭うケースが増加することが懸念されます。



#### 【相談事例】

オンラインゲームの課金

30代 女性

小学生の娘が祖母のスマホを使ってオンラインゲームでキャリア決済をしていることが分かった。祖母は、スマホを娘に貸すときにパスワードなどを一緒に伝えてしまっていたようだ。祖母は課金を許可したつもりではなかったので、支払った約15万円を返金してほしい。

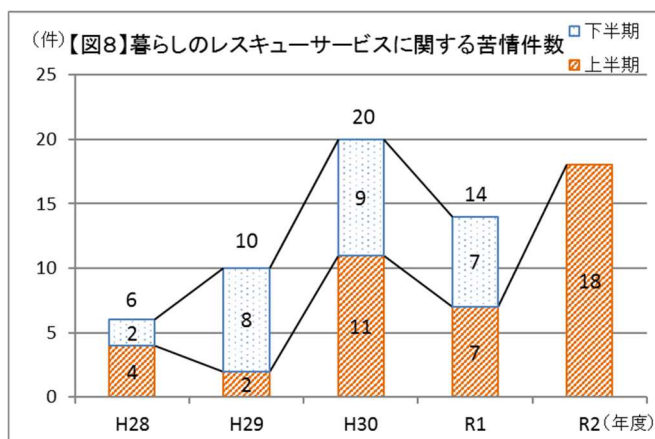
## 【消費者へのアドバイス】

- 未成年者が法定代理人の同意を得ないで行った契約の申し込みは、原則として取り消すことができますが、成人であると信じさせたり、保護者の同意を得ていると信じさせるためにだまそうとした場合は、取り消しが認められないとされています。
- 子供にスマートフォン等を利用させる場合は、ID やパスワード等の個人情報の管理を徹底し、登録 ID を利用させないようにしましょう。特に、オンラインゲームを利用させる場合、その仕組みや内容を子供と共に確認し、使い方について十分話し合い、ルールを決めておきましょう。

## ⑤ 暮らしのレスキューサービスに関する苦情が増加

害虫駆除や水漏れ修理などの緊急性の高い日常生活でのトラブル対応に専門的な技術・知識が必要な場合、専門の事業者に依頼することがあります。このような「暮らしのレスキューサービス」に関する苦情件数は 18 件で、前年度同期と比較して 2.5 倍以上になりました【図 8】。

具体的には、ハチなどの害虫駆除に関する苦情が 10 件、水道・トイレなどの修理に関する苦情が 8 件です。



## 【相談事例】

高額な水道工事	50代 男性
<p>5日前、ネットで見つけた業者に水漏れ修理の見積りを依頼したところ、すぐに来て応急処置をしてくれた。見積金額は 23 万円だったが、相場が分からなかったため、その場で契約して後日工事することになった。業者についてネットで調べると、あまり評判が良くなかったため、別会社で見積りをしてもらったところ 8 万円だった。すでに契約した会社に解約を申し出たが、クーリング・オフはできないと言われ、すでに発注した材料費相当を負担してくれたら契約を解除すると言われた。</p>	

## 【消費者へのアドバイス】

- 暮らしのレスキューサービスは、現場の状況次第では必ずしも広告の表示どおりの料金で依頼できるとは限らないので、広告の料金をうのみにしないようにしましょう。
- 契約する場合は複数社から見積りを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう。
- 見積りだけを取るつもりで自宅等に訪問してもらった事業者とその場で契約した場合等、特定商取引法上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフをすることができます。事業者とトラブルになったときには、消費生活センター等に相談しましょう。

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。

消費生活相談は、早ければ早いほど、よりよい解決につながります。

一人で悩まないで、ぜひご連絡ください。

和歌山県消費生活センター

電話 073-433-1551

和歌山県消費生活センター紀南支所

電話 0739-24-0999