

【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、嶋岡 TEL073-433-1551
 田辺市朝日ヶ丘23-1 西牟婁総合庁舎1階
 同センター紀南支所 担当 鈴木 TEL0739-24-0999

～5月は消費者月間です！～ 令和2年度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

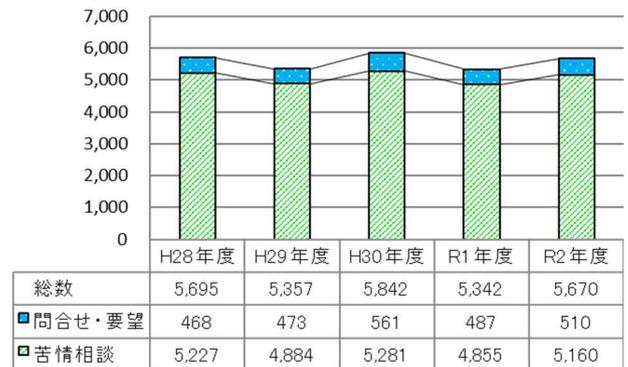
- ① **新型コロナウイルス感染症の拡大に関連した苦情が増加**
- ② **インターネット通販に関する苦情が増加**
 - ・ 詐欺的な定期購入商法
 - ・ オンラインゲームの課金
- ③ **「保険金を使って住宅を修理できる」という勧誘に関する苦情が急増**
- ④ **スマホの料金プランの変更などに関する苦情が増加**

1 相談件数【図1】

令和2年度に和歌山県消費生活センターに寄せられた相談総件数は5,670件（前年度比328件増加、約6.1%増加）、うち苦情相談件数は5,160件（前年度比305件増加、約6.3%増加）で、総件数、苦情件数ともに増加しました。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談件数は3,022件で、前年度から8.6%（285件）減少しました。

【図1】消費生活相談件数の推移 (件)

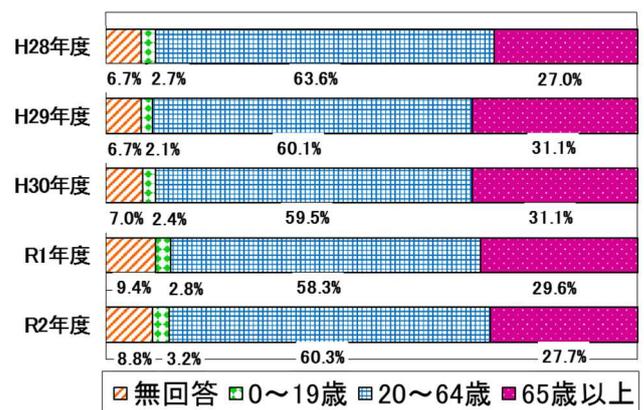


2 年代別苦情相談の状況【図2】

契約者年代別に見ると、高齢者（65歳以上）の苦情割合が27.7%と前年度同期と比較して1.9ポイント減少しました。

これは書面による架空請求に関する苦情が大幅に減少したことや、新型コロナウイルス感染症に関する苦情の約7割が65歳未満からであったことが要因と考えられます。

【図2】契約者年代別割合（苦情相談）



3 苦情相談の内容【表1】

苦情相談の内容は以下のとおりです。

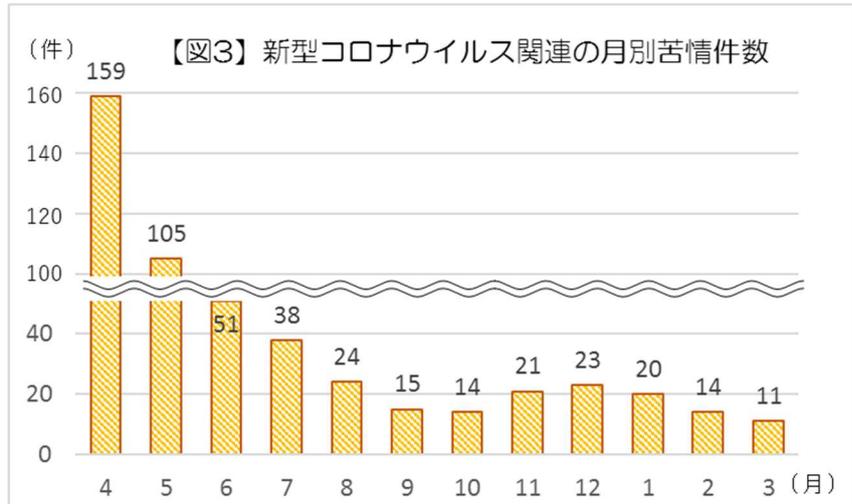
【表1】苦情相談の主な内容 (件)

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	544	591	-47	0.92	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	健康食品	371	318	53	1.17	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
3	化粧品	207	152	55	1.36	定期購入の解約、通信販売トラブルなど
4	固定通信回線	169	161	8	1.05	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
5	保健衛生品	141	27	114	5.22	ネット通販で申し込んだマスクや体温計が届かないなど
6	不動産貸借	140	148	-8	0.95	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
7	携帯電話サービス	118	94	24	1.26	スマホの契約変更や端末の不具合など
8	工事・建築	109	134	-25	0.81	家屋の新築、リフォーム工事など
9	四輪自動車	98	70	28	1.40	自動車の契約・解約トラブル、不具合など
10	電気	92	117	-25	0.79	電気代が安くなるという電話勧誘など

①新型コロナウイルス感染症の拡大に関連した苦情が増加

新型コロナウイルス感染症に関連する苦情件数は495件寄せられ、苦情件数全体の1割近くになりました。

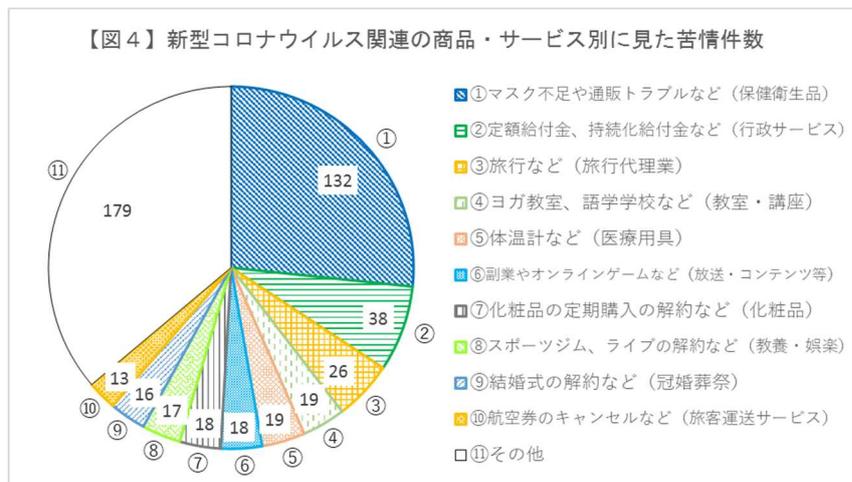
月別に見ると、4月がピークで、夏には減少しましたが、年末にかけて再び増加しました。これは、緊急事態宣言により旅行などの解約に関する苦情が影響したと考えられます。【図3】



苦情内容を商品・サービス別に見ると、一番多かったのが約27%を占めたマスクのネット通販などに関するものでした。

旅行や結婚式の解約、語学学校やスポーツジムの休校など、日常生活に関する幅広い分野で苦情が寄せられました。【図4】

また、コロナの影響で収入が減ったことに不安を感じて、ネットで見つけた副業や儲け話でトラブルに遭ったという苦情も寄せられています。



【相談事例 1】

キャンセルした旅行代金のキャンセル料	50歳代 男性
10月頃、GoToトラベルを利用して航空券と宿泊施設を申し込んだ。しかし、旅行先の感染者が増加しているというニュースを見て解約するためにキャンセル料を調べると、契約金額の8割必要だと分かった。自己都合ではないのに、これだけ高額なのは納得できない。	

【消費者へのアドバイス】

- 新型コロナウイルスという事情がある場合でも、無条件に解約するのは難しい場合があります。契約するときは解約条件などを確認して申し込むようにしましょう。
- インターネット上の旅行サイトは、国外の旅行会社には、日本の旅行業法が適用されない場合があります。トラブルが起きたときに解決が困難になるケースがありますので、サイトを利用するときは注意するようにしましょう。

【相談事例 2】

ネットで見つけた副業サイト	20歳代 女性
新型コロナウイルス感染症の影響で仕事が減って収入に不安があったので、インターネットで副業を探していた。「メールでやり取りするだけで報酬がもらえる」というサイトに登録して、やり取りをしていた。いざ報酬を受け取ろうとしたら、様々な名目で何度も電子マネーでの支払いを求められ、一向に報酬を受け取れない。騙されたと思うので返金してほしい。	

【消費者へのアドバイス】

- 「簡単に高額収入を得られる」などと宣伝するネットの副業を見てトラブルになるケースが多くあります。ネットの情報をうのみにしないようにしましょう。
- 仕事内容について問い合わせると、高額なサポート契約を勧められることがあります。少しでも「おかしい」「話が違う」と思ったら、きっぱりと断るようにしましょう。
- お金がないと言っても「すぐに儲かる」などと言われて、消費者金融での借入れを勧められます。一度支払うと、取り戻すことは難しいので安易に支払わないようにしましょう。

②インターネット通販に関する苦情が増加

ネット通販に関する苦情は 1,929 件寄せられ、前年度と比べて 488 件、約 34% 増加しました。【図 4】

これは、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、外出を自粛したためネット通販の利用が多くなり、トラブルが増加したことが考えられます。

○詐欺的な定期購入商法

ネット通販に関する苦情のうち約 24% (472 件) を占めたものが、健康食品や化粧品などに関するものでした。前年度に比べて、ダイエットサプリなどの健康食品は約 36% (74 件)、除毛クリームなどの化粧品は約 40% (44 件)、タバコ用品は 660% (33 件) とそれぞれ大幅に増加しました。【図 6】

増加した要因は、定期購入であることが分かりづらい SNS などの広告や「いつでも解約可能」と記載しつつ解約のハードルを意図的に上げて明示しない、いわゆる詐欺的な定期購入商法が多くなったためです。

【相談事例 1】

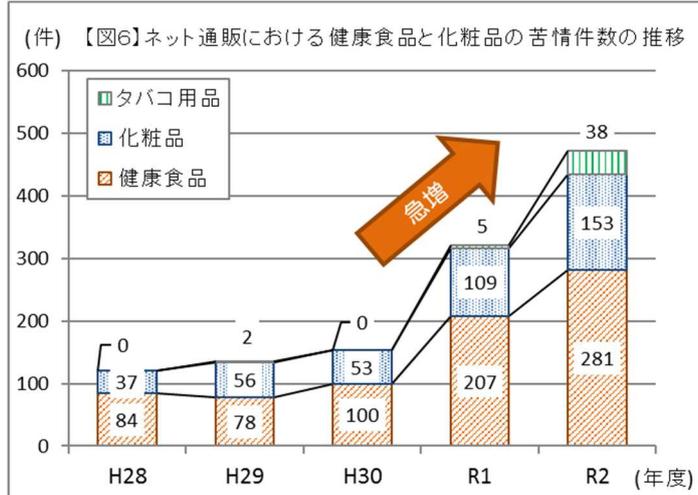
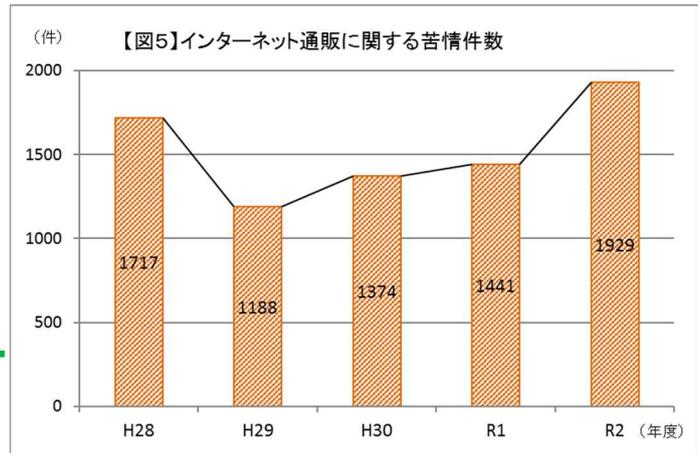
初回が 100 円のダイエットサプリ

30 歳代 女性

ネットでダイエットサプリが 100 円と書かれていたので、申し込んでその料金を支払った。2 週間後に 1 袋 2,000 円のダイエットサプリが 20 袋届き、その料金として 4 万円を請求された。納品書には 2 回目と書いてあり、4 か月後にも送られてくるようだ。どうしたらいいか。

【消費者へのアドバイス】

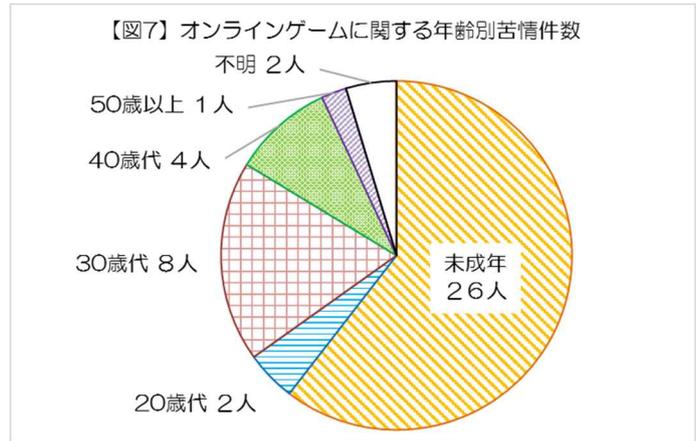
- ネット通販などの通信販売はクーリング・オフができません。契約の前に、必ず購入回数や支払総額などの契約内容を確認しましょう。
- 「定期購入でない」ことを確認して申込みをしても、申込完了後にお得なコースとして定期購入を勧める画面が表示されることがあります。このような場合は、改めて契約内容を確認するようにしましょう。
- 解約の申出を特定の SNS だけでしか受け付けていない業者もあります。解約方法や条件は購入前に必ず確認しましょう。



○オンラインゲームの課金

オンラインゲームに関する苦情は 43 件寄せられ、前年度と比べて、19 件、約 79% 増加しました。この苦情の特徴は、契約者の約 6 割が未成年であることです。【図 7】

新型コロナウイルス感染症の影響で学校が休校になり、外出を自粛したのでオンラインゲームに接する機会が増えたことが要因と考えられます。



【相談事例 2】

夫のスマホを使って子供が高額課金	40 歳代 女性
<p>無料のゲームアプリを入れている夫のスマホを小学生の子供に貸して遊ばせていた。数日後にスマホにクレジットカードの利用通知が来たので確認すると、ゲームアプリで 2 日間に 30 万円の課金をしていることが分かった。クレジットカード会社に問い合わせると、ゲーム会社に連絡するよう説明を受けた。支払うしかないのだろうか。</p>	

【消費者へのアドバイス】

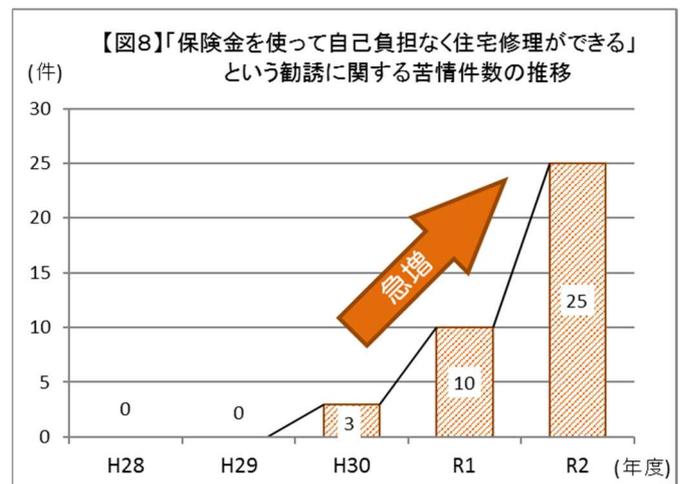
- 未成年が高額な課金をしてしまった場合、契約の取消しをすることができます。しかし、子供が年齢を偽るなどした場合は、取消しが認められない場合もあります。
- スマホにはクレジットカード情報を記録する機能があります。クレジットカード情報を利用できる状態で子供に貸さないようにしましょう。
- 子供がオンラインゲームをするときは、事前にお金の使い方や課金に対するルールをしっかりと話し合っておくようにしましょう。

③ 「保険金を使って住宅を修理できる」という勧誘に関する苦情が急増

「保険を使って住宅を修理できる」という勧誘に関する苦情は 25 件で、前年度と比べて 2.5 倍になりました。【図 8】

典型的な手口は「数年前の台風の被害を保険金で修理しないか」と電話をかけてきて、依頼すると保険金申請の代行手数料として高額な費用を請求するものです。

中には、本来保険の対象にならない経年劣化の部分を「台風で壊れたこと」にして保険金が請求できる」という、虚偽の説明をされたという悪質な事例も寄せられました。



【相談事例】

保険金を利用する 2 年前の台風被害の修理契約	60 歳代 男性
<p>高齢の父に「2 年前の台風被害を保険金で修理しないか」と電話がかかってきて、その後、訪問してきた業者につくく勧誘されて契約したようだ。契約書を確認すると、保険金の支払いを受けたときは、その 40% を業者に支払うことになっている。怪しい契約だったので、保険会社からの電話で、保険金の申請をしないことを伝えましたが、今後どうしたらよいか。</p>	

【消費者へのアドバイス】

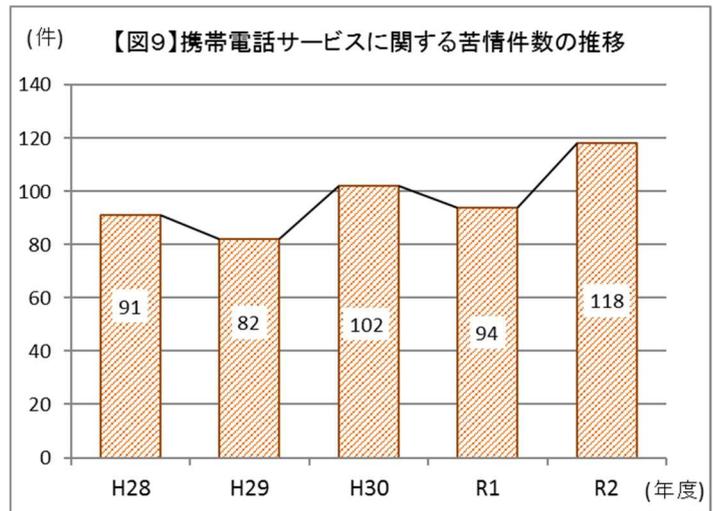
- 「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約せずに、自分の保険内容を確認するようにしましょう。
- 電話勧誘や訪問販売で契約した場合、8日以内であればクーリング・オフができます。
- 正当な理由なく保険金を申請すると、保険金の返還や保険契約の解除を求められたりすることがあるので、業者の甘い言葉に乗らないようにしましょう。

④スマホの料金プランの変更などに関する苦情が増加

携帯電話サービスに関する苦情は、118件で、前年度と比べて24件、約26%増加しました。【図9】

典型的なものは、スマホの料金プランの変更や機種変更、解約に伴うものでした。

その他にも、新型コロナウイルス感染症への対策として、相談窓口の体制を縮小したことや、携帯電話会社が相次いで新しい料金プランなどを発表したことから「電話が繋がらない」という苦情も多く寄せられました。



【相談事例】

携帯電話の機種変更

60歳代 男性

妻のガラケーをスマホに機種変更するつもりで携帯ショップに行った。機種変更の契約をするときに、店員から「子供たちを含めて契約すると家族割が使えて、電話代が安くなる」と説明を受けた。あまり理解できなかったが、店員の説明に流されてタブレット端末まで契約してしまった。家に帰って家族に話すと反対されたのでやめたい。

【消費者へのアドバイス】

- 契約書面を受け取ってから8日以内であれば、初期契約解除や確認措置などで契約を解除できる場合があります。
- 契約内容で分からないことがあれば、しっかりと確認して理解してから契約しましょう。
- 携帯電話の契約に併せて、タブレット端末や光回線、電気の契約などをセットで勧められることがあります。本当に必要かどうかを考えるようにしましょう。
- 最近、各社から新しいプランなどが発表されていますが、料金だけで判断するのではなく、キャリアメールの有無や店舗でのサポートなど、様々な面を検討しましょう。

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、お気軽に相談してください。

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

○消費者ホットライン

☎ 局番なし 188 (いやや)

県や市町村の消費生活相談窓口などをご案内します。