

【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 TEL073-402-0159
 田辺市朝日ヶ丘23-1 県西牟婁総合庁舎内
 同センター紀南支所 担当 鈴木 TEL0739-24-2780

令和3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 「悪質な定期購入商法」に関する苦情が高水準で推移
- ② 副業などのもうけ話に関する苦情が急増
- ③ 出会い系サイトなどに関する苦情が増加
- ④ 暮らしのレスキューサービスに関する苦情が増加
- ⑤ 保険金で住宅修理ができるという勧誘に関する苦情が急増

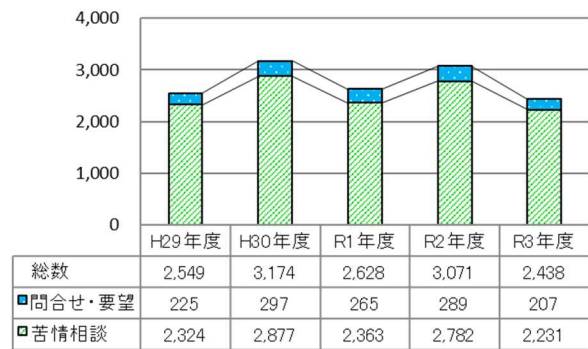
1 相談件数【図1】

令和3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2,438件で、前年度同期と比べて20.6%（633件）減少しました。

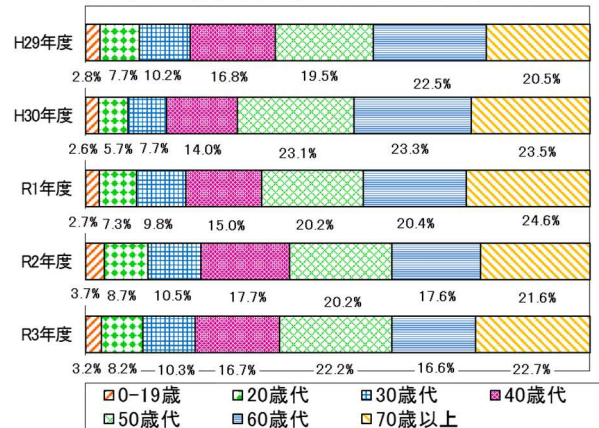
減少の主な要因は、新型コロナウイルス感染症に関連した苦情の減少です。

また、市町村消費生活相談窓口等に寄せられた相談は1,327件で、前年度同期から16.9%（268件）減少しました。

【図1】 消費生活相談件数の推移



【図2】 年代層別（契約者年齢）の割合（無回答除く）



2 苦情相談における相談者の状況【図2】

年代層別の苦情相談の割合は、前年度とほぼ変わりませんでした。

50歳代が増加した要因は、化粧品の定期購入に関する苦情、70歳以上が増加した要因は、保険金の申請代行サービスに関する苦情が増加したことと考えられます。

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	R3年度	R2年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	化粧品	120	113	7	1.06	意図しない定期購入など
2	健康食品	101	240	-139	0.42	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	不動産貸借	74	75	-1	0.99	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
4	固定通信回線	60	92	-32	0.54	光回線の解約、プロバイダの変更など
5	アダルト情報	50	50	0	0.98	ワンクリック請求など
6	工事・建築	49	56	-7	0.88	屋根や外壁のリフォーム、注文住宅のトラブルなど
7	出会い系サイト	49	36	13	1.33	出会い系サイトのトラブルなど
8	携帯電話サービス	48	58	-10	0.76	格安スマホの契約、携帯電話解約時の違約金など
9	電気	44	39	5	1.05	電話勧誘・訪問販売による電力会社切替え等のトラブル
10	修理サービス	41	45	-4	0.91	家電、建具、小規模家屋修理など

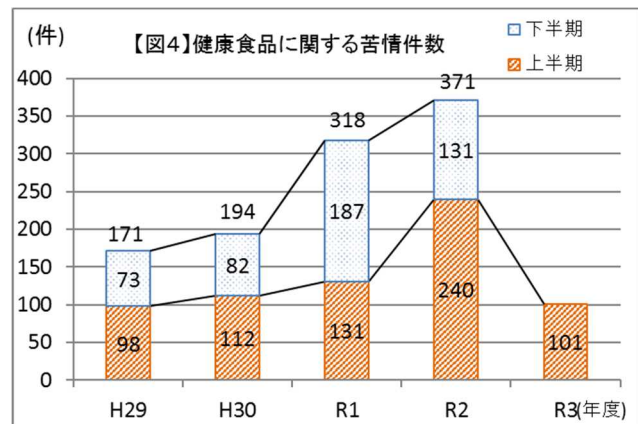
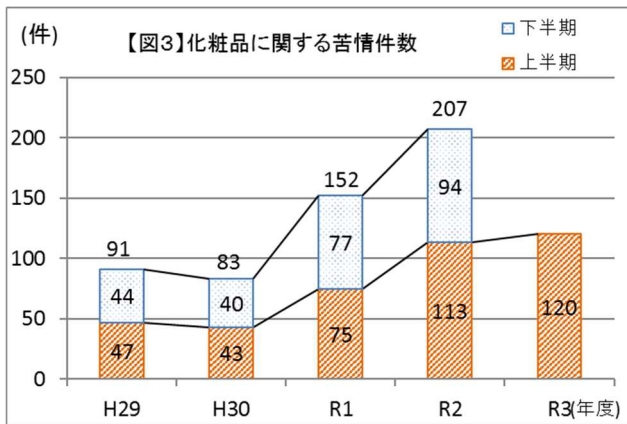
※令和3年4月から集計基準が変わったため、それ以前の数値は参考値となります。

① 「悪質な定期購入商法」に関する苦情が高水準で推移

化粧品に関する苦情が120件（前年度同期比2.7%増加）、健康食品に関する苦情が101件（昨年度同期比57.9%減少）となりました【図3】【図4】。

健康食品に関する苦情が減少した要因は、令和2年に消費者庁が健康食品を販売する複数の業者に対して業務停止等の行政処分を行ったことで、同様の販売方法をとっていた業者が広告表示や確認画面で「定期購入であること」等の表示を改善したことが考えられます。

苦情件数は減少したものの依然として高い水準で推移しており、今後ともトラブルに巻き込まれないための注意が必要です。



【相談事例】

息子が申し込んだ除毛クリーム

40代 女性

未成年の息子が「初回500円」と書かれた除毛クリームを申し込んだようだ。その後、2回目の商品が届き、請求書には2万円と書かれていた。驚いて業者に連絡すると、初回分の差額1万9500円と2回目の2万円を支払えば解約に応じると言われた。納得できない。

【消費者へのアドバイス】

- インターネット通販、テレビショッピング等の通信販売を利用するときは、広告や確認画面、解約条件などの規約をしっかりと読むようにしましょう。
- インターネット通販の広告は、販売業者以外が作成していることもあります。その広告内容をうのみにするのではなく、公式サイトを十分に確認した上で判断しましょう。
- 未成年が契約した場合、未成年者契約の取消しができる場合があります。

【相談事例】

解約したはずの健康食品の代金請求

50代 女性

2年前に定期購入でダイエットサプリを申し込んで、数回購入してから解約した。昨年、業者から未払代金の請求があったので問い合わせると「最後の1回分が未払いだ」と言われたので、おかしいと思いつつ支払った。今回、再び未払代金があると連絡があったが、昨年、最後の1回を支払ったので納得できない。領収書は捨ててしまったが、どうしたらよいだろうか。

【消費者へのアドバイス】

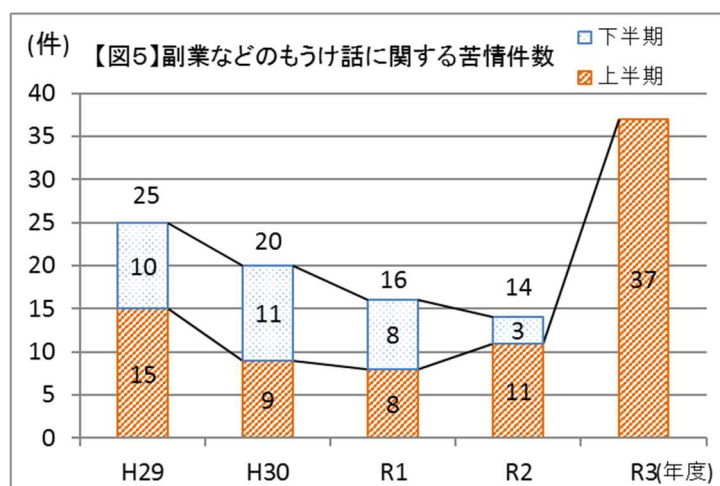
- 領収書や解約メールなどの証拠があれば、業者に対して全額支払ったことを主張できます。そのため、領収書等の証拠は5年間保管するようにしましょう。
- 消費生活センター等に相談したことがある場合は、記録が残っていることがあるので、そのとき相談したところに相談してみましょう。

② 副業などのもうけ話に関する苦情が急増

副業などのもうけ話に関する苦情件数は37件で、前年度同期の11件と比べて約3.4倍に増加しました【図5】。

このような苦情が大きく増加した原因は、新型コロナウイルスの影響により収入が不安定になったり、メディアやインターネット等で「副業」に関する特集に触れる機会が増えていることが考えられます。

また、インターネットで消費者金融から、簡単にお金を借りられることが被害拡大のひとつの要因と考えられます。



【相談事例】

ネットで見つけた副業サイト

20代 男性

ネットで副業を探していると「1分の作業で1万円もうかる」と書かれているのを見つけ、無料通話アプリで登録し、3,000円のマニュアルを購入した。その後、業者から「利用料150万円でもっともうかるスペシャルコースがある。手持ちがないなら消費者金融で借りれば」と勧められた。消費者金融3社から50万円ずつ借りて業者に支払った。心配になってネットで業者のことを調べたら悪い評判ばかりだった。解約したいと思い、業者に連絡したが返信がない。どうしたらいいか。

【消費者へのアドバイス】

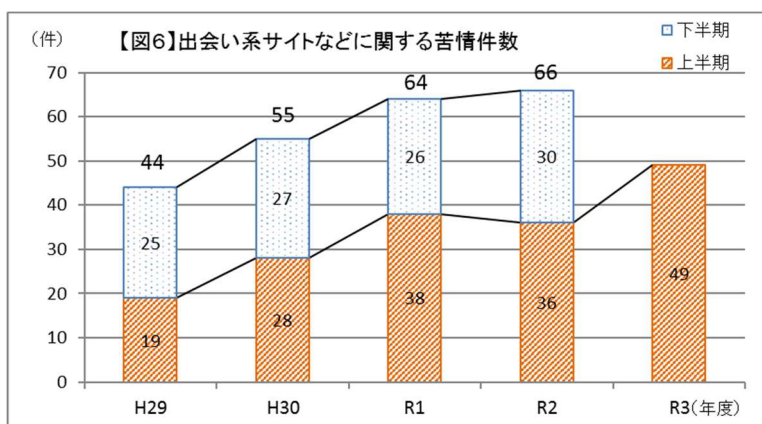
- インターネット上の「簡単にもうかる」などといった情報は信じないようにしましょう。「簡単にもうかる」ような「うまい話」はありません。
- もうけをあてにして消費者金融などで借金をすることは、極めて高いリスクを伴います。「全くもうからず、借金だけが残ってしまった。」という相談も数多くあります。
- 少しでもおかしいと思ったら、できるだけ早く消費生活センターなどに相談するようにしてください。

③ 出会い系サイトなどに関する苦情が増加

出会い系サイトなどに関する苦情件数は49件と、前年度同期から13件(約36.1%)増加しました【図6】。

間違いを装ったメールやマッチングアプリなどで知り合った異性から送られてきたメッセージに書かれたURLで出会い系サイトに誘導されます。

その後、連絡先を交換するために必要などと称して次々と金銭を要求するケースが増えています。



このようなトラブルが増えた要因として、新型コロナウイルスの影響で外出を自粛することなど、これまで以上にインターネットを通じた出会いが増えていることが考えられます。

【相談事例】

いつまでも連絡先の交換ができない出会い系サイト	20代 女性
<p>マッチングアプリで知り合った男性から「スマホにウイルスが入って使えなくなったので違うサイトで連絡しよう」とURL が送られてきた。URL のリンク先は出会い系サイトだった。当初、男性からは「女性は無料で利用できる」と説明されていたが、連絡先を交換するためには有料会員になる必要があった。会員登録に1万円、会員ランクを相手に合わせるために追加料金として3万円など、何かと理由をつけて代金を請求された。いつになっても連絡先が交換できないので、だまされていると思う。返金してほしい。</p>	

【消費者へのアドバイス】

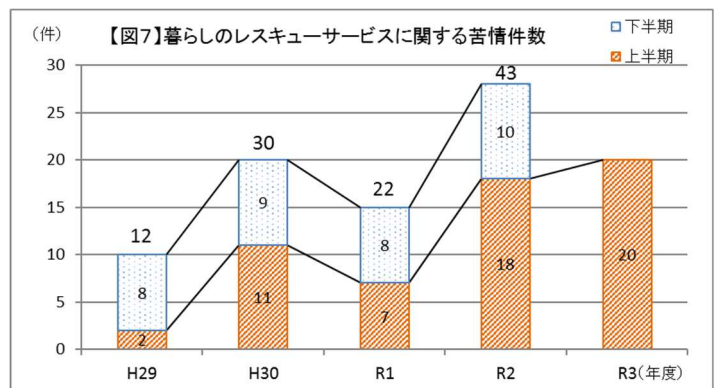
- インターネットの匿名性を利用して、業者がなりすましていることがあります。本当に信用できる相手かどうか、慎重に判断しましょう。
- URL が送られてきても、安易にタップしないようにしましょう。
- 少しでも「おかしいな」と思ったら、相手とのメッセージを保存して、できるだけ早く消費生活センターに相談するようにしましょう。

④ 暮らしのレスキューサービスに関する苦情が増加

暮らしのレスキューサービスに関する苦情件数は20件で、前年度同期から2件(11.1%)増加しました【図7】。

上半期の苦情を内容別に見ると、害虫・害獣の駆除が10件、トイレの水漏れ修理が3件、鍵開け・鍵修理が2件となっています。

このようなサービスは、専門知識のない消費者に代わってトラブルに対応してくれますが、消費者の焦りや知識のなさにつけ込んで高額な料金を請求する悪質な業者もいます。



【相談事例】

トイレのつまり修理	20代 男性
<p>トイレの流れが悪くなったのでインターネットで修理業者を探した。広告に「基本料金500円から」と書いていた業者に連絡すると来てくれることになった。業者が来てから見積りを依頼すると5万円と言われたので作業をしてもらったが、次々と追加作業が必要と言われた。途中で作業をやめてもらったが、途中までの作業代として30万円を請求された。納得できなかったので支払いを拒否したが、何時間も居座られて支払ってしまった。返金してほしい。</p>	

【消費者へのアドバイス】

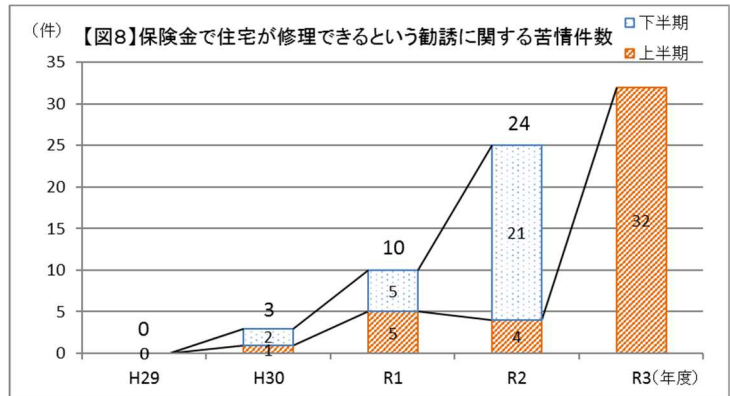
- インターネット上の広告の金額表示はうのみにしないようにしましょう。
- 契約を急かされたり、次々と高額な作業を提案される場合は作業を断りましょう。
- 一度支払ってしまうとその代金を取り戻すことは困難です。料金や作業内容に納得できないときは、その場で支払いをしないようにしましょう。
- トラブルが起きたときのために、日頃から地元の工務店や管工事組合など信頼のおける業者を探しておくようにしましょう。

⑤ 保険金で住宅修理が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32件で、前年度同期の4件と比べて8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、承諾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。

このような苦情は、電話勧誘や訪問販売であることが多いため、契約者の約7割が日中在宅していることの多い65歳以上の高齢者になっています。



【相談事例】

被害調査契約の高額な解約料	70代 女性
<p>「3年前の台風被害の保険金を請求できる」と電話があったので被害箇所を伝えた。業者から、「被害箇所に加えて『外壁』や『屋根』も直したらどうか」と言われたので、経年劣化であることを伝えた。しかし業者は「申請してみてもどうか」と強引に言ってきて、押し切られて書類を作成してもらって保険会社に申請することになった。</p> <p>しかし、テレビで「保険金申請をした人が罪に問われる可能性がある」と説明していたので怖くなってきた。業者に解約を申し出たが「クーリング・オフ期間が過ぎているので解約できない。解約するなら見積額の35%を支払ってもらおう」と言われた。解約料が高額すぎる。</p>	

【消費者へのアドバイス】

- 契約を迫られても、決してその場では契約しないようにしましょう。
- 電話勧誘や訪問販売の場合、契約してしまってもクーリング・オフができる場合があるので、早く消費生活センターなどに相談しましょう。
- このような勧誘を受けてもすぐに契約せず、保険会社や保険代理店に相談しましょう。
- 経年劣化と知りながら、災害などによる損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求することは保険金詐欺の片棒を担ぐことになる可能性があるため、絶対にやめましょう。

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