

令和3年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和3年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は8,100件で、前年度に比べて983件（10.8%）減少しました。

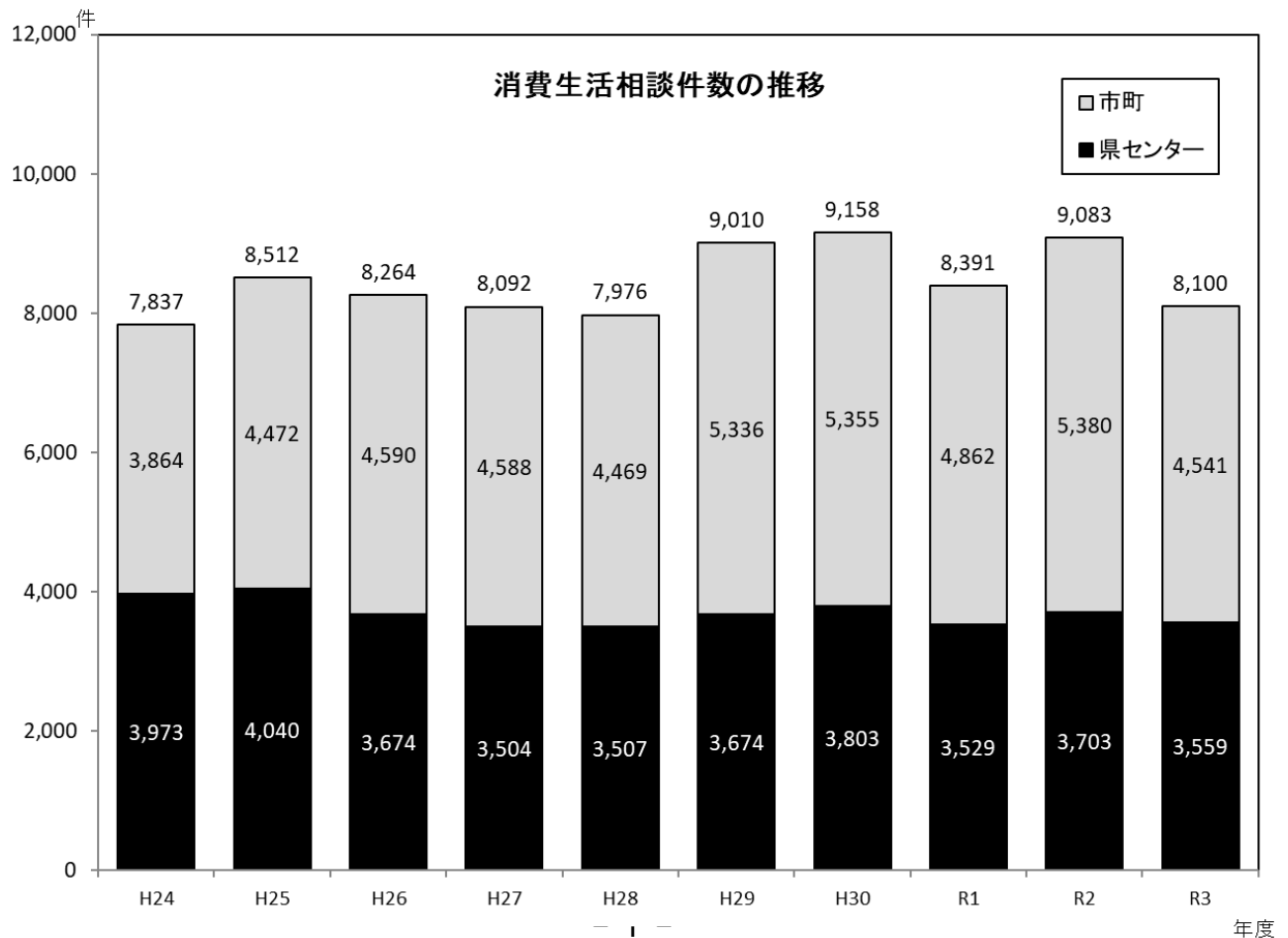
架空請求に関する相談や、マスクに関するもの、結婚式場や旅行等のキャンセル料に関するものなど新型コロナウイルス感染症に関連する相談が減少したことなどから、全体として減少に転じました。

（単位：件）

区分	R3年度		R2年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	3,559	266	3,507	196	▲ 144	▲ 3.9%
市町	4,541	336	4,926	454	▲ 839	▲ 15.6%
合計	8,100	602	8,433	650	▲ 983	▲ 10.8%

苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

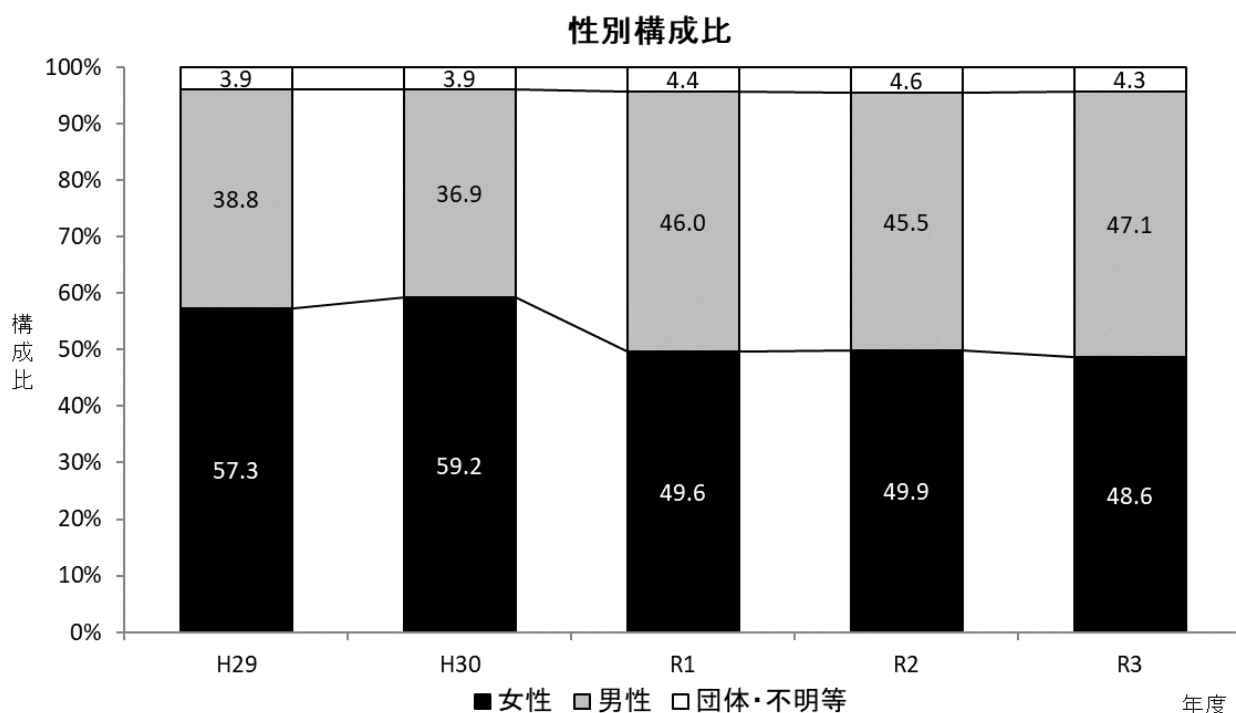
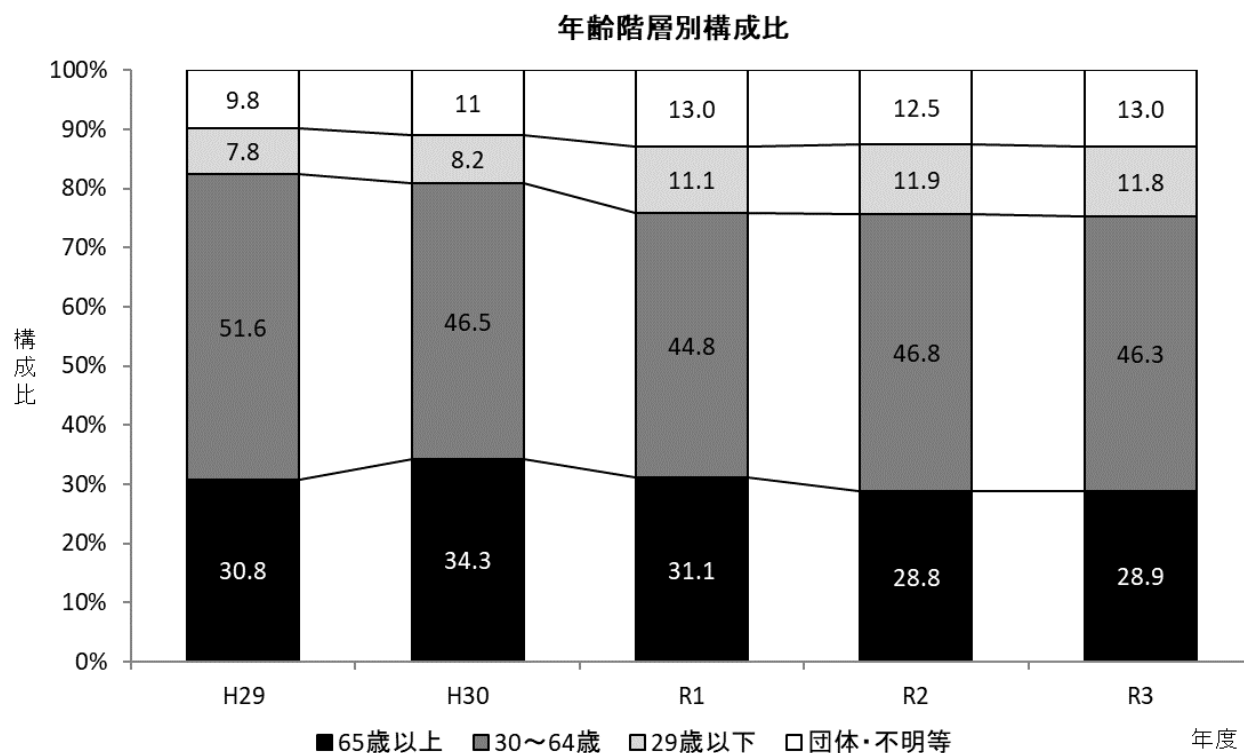


Ⅱ 苦情相談の概要

1 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年30%前後で推移しており、令和3年度は、28.9%となっています。

また、性別は、女性が48.6%、男性が47.1%となっており、女性の割合が若干高くなっています。



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かった相談は、「化粧品」の相談で、次いで、「健康食品」、「移動通信サービス」の順となっています。このほか、「紳士・婦人洋服」に関する相談が昨年度の約1.2倍に増えています。

	R3年度				R2年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	化粧品	429	5.7	119.8	架空請求 ※4	681	8.1
2	健康食品	292	3.9	50.4	健康食品	579	6.9
3	移動通信サービス ※1	181	2.4	92.3	化粧品	358	4.2
4	紳士・婦人洋服	167	2.2	116.8	保健衛生用品 ※5	279	3.3
5	賃貸アパート・マンション	166	2.2	70.9	賃貸アパート・マンション	234	2.8
6	インターネット接続回線 ※2	161	2.1	78.9	インターネット接続回線	204	2.4
7	四輪自動車	151	2.0	81.6	移動通信サービス	196	2.3
8	他の役務サービス ※3	150	2.0	126.1	四輪自動車	185	2.2
9	フリーローン・サラ金	140	1.9	83.8	フリーローン・サラ金	167	2.0
10	出会い系サイト・アプリ	131	1.7	135.1	紳士・婦人洋服	143	1.7
	その他	5,530	73.9	102.3	その他	5,407	64.1
	(合 計)	7,498	100.0		(合 計)	8,433	100.0

※1 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

※2 「インターネット接続回線」

光卸回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光卸回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

※3 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスやタイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

※4 「架空請求」

「東京法務管理局」など実在しない機関名を名乗り、「期日までに連絡がなければ財産を強制執行する」などといったハガキや封書のほか、スマートフォンに「動画サイト利用料が未納である。連絡がない場合は法的措置をとる」といったメールが届くという相談

※5 「保健衛生用品」

主にマスクについての、品薄に関する相談や送り付け商法などについての相談

3 特徴的な苦情相談

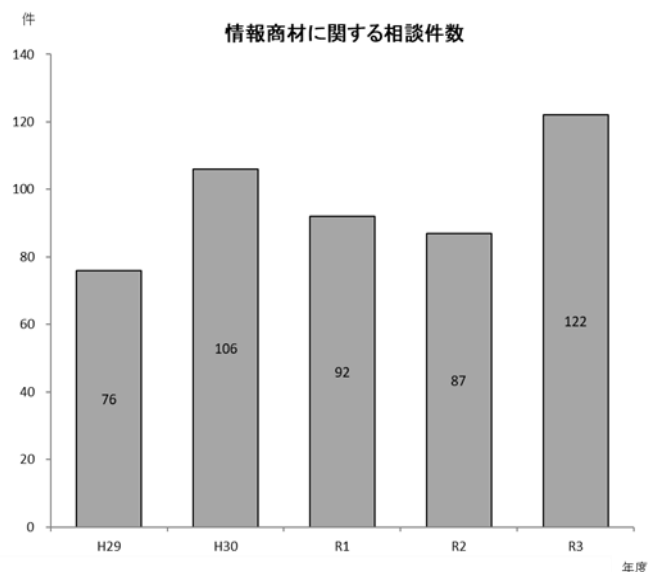
(1) 「簡単に稼げる」という情報商材の相談が増加

「簡単に稼げる」、「儲かる」というSNSの広告を見て副業サイトに登録し、副業マニュアルや、稼ぐための高額なサポートプランを勧められて契約したが、実際は稼ぐことができないといった情報商材に関する相談が増加しています。

令和3年度は122件の相談が寄せられ、前年度の約1.4倍となっています。

年代は幅広い世代に及び、中でも20歳代が最も多くなっています。また、契約金額の平均は約61万9千円となっています。

「稼げる」、「儲かる」ことを強調する広告は安易に信用せず、事業者から勧誘されても不要な契約はきっぱりと断ることが必要です。



相談取扱状況

R3年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	3	2		5
20歳代	22	21	1	44
30歳代	13	6		19
40歳代	8	16		24
50歳代	5	6		11
60歳代	1	9		10
70歳代	4	2		6
不明	3	0		3
計	59	62	1	122

R3年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	3
1万円以上～5万円未満	17
5万円以上～10万円未満	8
10万円以上～50万円未満	35
50万円以上～100万円未満	27
100万円以上～500万円未満	17
500万円以上	1
合計	108

・契約購入金額の平均 約619,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 初心者でも簡単に稼げるというSNSの広告を見て副業サイトに登録したところ、2万円のマニュアルを勧められ購入したが、副業の内容が理解できず稼げる内容とは思えないので解約したい。(20歳代 女性)

イ SNSで副業を探していたところ、動画を投稿するだけで儲かるという副業サイトを見つけ、副業の内容が書かれた電子書籍を申し込んだ。後日事業者から電話があり、更に稼ぐために必要な高額サポートプランを勧められ契約したが、儲からない。(50歳代 男性)

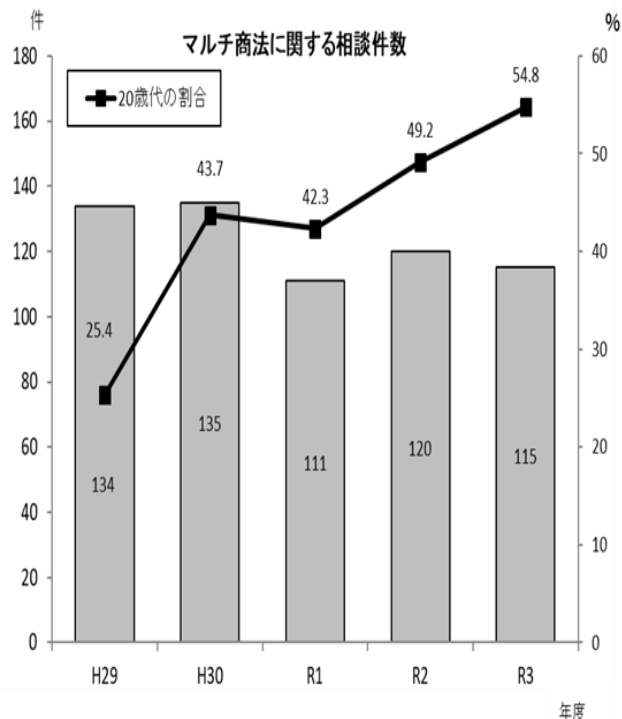
(2) 20歳代若者のマルチ商法に関する相談が増加

商品やサービスを契約し、次は自分がその商品やサービスを人に紹介することで紹介料報酬を得るマルチ商法に関する相談が、令和3年度は115件と、全体としてはわずかに減少していますが、20歳代の若者のトラブルの、相談全体に占める割合が上昇しています。

また、契約金額の平均は約56万5千円となっています。

友人・知人からの誘いをきっかけに、儲け話を勧誘され、断り切れずに契約してしまうケースが多くみられます。

不要な契約はきっぱりと断ることが必要です。高額な契約をするために、安易にクレジットカードでの高額決済や借金をしないことが重要です。



相談取扱状況

R3年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	2	0	0	2
20歳代	32	30	1	63
30歳代	6	7	0	13
40歳代	5	6	0	11
50歳代	1	1	0	2
60歳代	4	1	0	5
70歳代	0	8	1	9
80歳代	0	1	1	2
不明	2	4	2	8
計	52	58	5	115

R3年度

【20歳代の契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	0
1万円以上～5万円未満	2
5万円以上～10万円未満	4
10万円以上～50万円未満	23
50万円以上～100万円未満	8
100万円以上～500万円未満	4
500万円以上	0
合計	41

・契約購入金額の平均 約565,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア SNSで知り合った人と食事をした後、イベントに誘われ同行したところ、化粧品のネットワークビジネスを勧められた。深夜になり、途中で帰りたと思ったが勧められるまま契約し、20万円をクレジット決済した。クーリングオフしたい。(20歳代 男性)

イ 知人に「投資用ソフトを購入し、知人を紹介することで簡単に報酬が得られる。」と勧められた。お金がないと断ったが「借金をしても購入したほうがいい。」と言われ、消費者金融から50万円を借りて支払ったものの、仕組みがよくわからず儲けることができない。

(20歳代 女性)

(3) 暗号資産（仮想通貨）に関する相談が増加

SNSや知人の勧誘をきっかけに暗号資産（仮想通貨）の投資をしたが、出金できず勧誘者や事業者と連絡が取れないといった相談が増加しています。

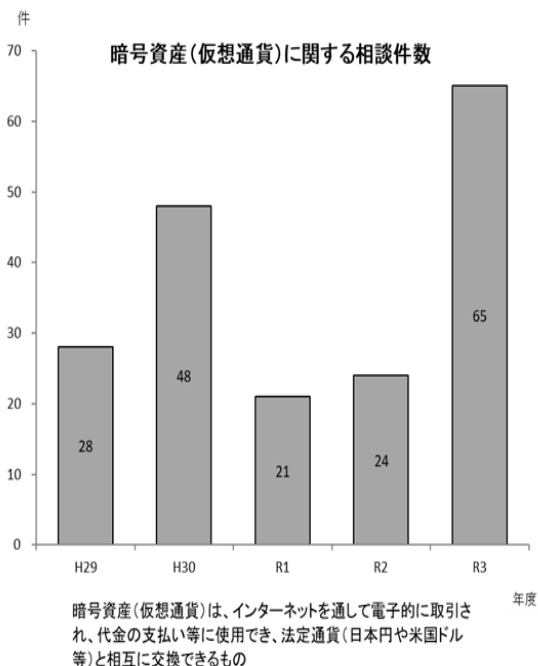
令和3年度は65件の相談が寄せられ、前年度の約3倍となっています。

幅広い世代に及んでいますが、男性が女性の約2倍で、40歳代男性が最も多くなっています。

また、契約金額の平均は約172万円となっています。

詐欺的な投資の勧誘に暗号資産が利用される場合もあり、勧誘者や事業者と連絡が取れなくなると被害回復は困難です。必ず儲かるなどと勧誘されても、安易に投資せず、慎重な判断が必要です。

取引を行う場合には、暗号資産交換業の登録業者であることを確認し、リスクを伴うことを十分に理解しなければなりません。



相談取扱状況

R3年度

【性別・年代別】

(単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	0	0	0	0
20歳代	6	3	0	9
30歳代	3	3	0	6
40歳代	12	2	0	14
50歳代	4	3	0	7
60歳代	6	3	0	9
70歳代	3	4	0	7
80歳代	2	0	0	2
不明	5	3	3	11
計	41	21	3	65

R3年度

【契約購入金額】

(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円未満	1
1万円以上～5万円未満	4
5万円以上～10万円未満	0
10万円以上～50万円未満	16
50万円以上～100万円未満	4
100万円以上～500万円未満	14
500万円以上	5
合計	44

・契約購入金額の平均 約1,720,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア SNSで知り合った人に暗号資産の投資を勧められた。専用口座に40万円送金したが、出金できないため連絡したところ、「さらに取引しないと出金できない。」と説明された。信用できないので返金してほしい。(40歳代 男性)

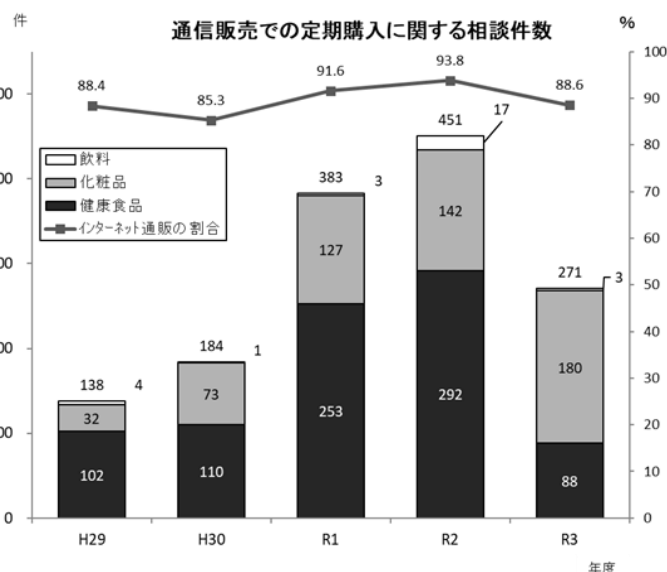
イ インターネットで知り合った外国人から、眠っている暗号資産があれば投資するよう勧められ、海外の取引所に送金した。その後不安になりキャンセルを申し出たところ、資産を凍結された。(40歳代 男性)

(4) 通信販売での定期購入に関する相談は減少傾向だが、引き続き要注意

「初回無料」、「お試し価格500円」など通常より低価格で購入できることを広告する一方で、実際は「定期購入」が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売に関する相談は、令和3年度は271件と、前年度と比べ減少しているものの、インターネット通販でのトラブルが約9割を占めるなど、依然として相談が寄せられています。

幅広い年代に及んでおり、50歳代が最も多く、女性が男性の約4.1倍、購入金額の平均は約1万7千円となっています。

特定商取引法の改正により「詐欺的な定期購入商法」に対する規制が設けられ、令和4年6月1日以降、通販サイトで誤認させる表示により申込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。申込みの際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認し、証拠として最終確認画面のスクリーンショットなどを残しておく必要があります。



相談取扱状況

R3年度

【性別・年代別】

(単位: 件)

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	6	17	0	23
20歳代	1	6	0	7
30歳代	5	20	0	25
40歳代	6	46	0	52
50歳代	8	55	0	63
60歳代	12	31	1	44
70歳代	12	23	0	35
80歳代	1	9	0	10
不明	2	10	0	12
計	53	217	1	271

R3年度

【契約購入金額】

(単位: 件)

契約購入金額	相談件数
500円未満	0
500円以上～1千円未満	12
1千円以上～5千円未満	35
5千円以上～1万円未満	48
1万円以上～5万円未満	89
5万円以上～10万円未満	4
10万円以上	1
合計	189

・契約購入金額の平均 約17,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア SNSの広告を見て、初回500円の健康食品を注文した。商品が届いた後で4回分が購入条件の定期購入だとわかった。広告に記載の表示が小さく定期購入だと気づかなかったため、解約を申し出たところ、4回分の金額を支払わないと解約できないと言われた。(50歳代 女性)

イ インターネット通販で、初回分が安くいつでも解約できる化粧品を注文した。初回分を受け取り、2回目以降を解約しようと事業者に電話をしているが、音声案内が流れるだけでオペレーターに繋がらず解約できない。(60歳代 女性)