

2021 年度
週末電話相談報告書

2022 年 6 月

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

目 次

I	実施要項	1
II	相談概要	
1	相談受付状況	1
2	相談者・契約当事者の属性	1
3	商品・役務別相談傾向	2
4	相談内容の傾向	2
III	相談受付状況	
1	相談受付件数の推移	2
2	相談区分別相談件数	3
3	相談者・契約当事者の地域別相談件数	3
4	相談者・契約当事者の属性	4
	（1）相談者の性別の年度推移	4
	（2）性別	4
	（3）職業別	5
	（4）年代別	5
IV	相談内容別の相談件数	
1	商品・役務（サービス）別の相談傾向	6
	（1）商品・役務別分類	6
	（2）商品・役務別分類からみた相談内容	7
2	相談内容分類別相談件数	11
3	販売購入形態別相談件数	12
4	契約・購入金額及び既払金額	14
5	代金の支払方法	14
V	主な相談事例	
1	「商品」	15
2	「役務」	17

I 実施要項

- ・事業名 週末電話相談
- ・相談内容 消費生活に関する商品・役務、契約に関する苦情および問い合わせ等
- ・実施場所 東京本部事務所（東京） 関西事務所（大阪） 北海道事務所（札幌）
- ・実施日数 東京本部事務所 81 日 関西事務所 18 日 北海道事務所 31 日

	東京本部事務所	関西事務所	北海道事務所
相談日	毎週 土曜日・日曜日 10～12 時・13～16 時	毎週 日曜日 10～12 時・13～16 時	毎週 土曜日 13～16 時
相談体制 (相談員 数)	土曜日・日曜日各 3～4 人体制 火曜日継続相談 1 人体制 (延べ 263 人)	日曜日 2～3 人体制 (延べ 37 人)	土曜日 2 人体制 (延べ 61 人)
受付 電話番号	03-5614-0189	06-6203-7650	011-612-7518

- ・東京、大阪、北海道の相談延べ 130 日。担当消費生活専門相談員等延べ 361 人。
- ・2021 年度は新型コロナウイルス感染症の流行により、2 回の緊急事態宣言が発令されたことから、週末電話相談室は 3 か月～7 か月間にわたり閉鎖せざるを得なかった。（事務所で閉鎖期間が異なる）
- ・2022 年 2 月 5 日（土）～2 月 27 日（日）の土曜日・日曜日、計 8 日間、東京事務所と北海道事務所において、「突然の訪問・電話勧誘でトラブル」のテーマで電話相談 110 番を実施した。担当人数延べ 60 人、相談受付件数 295 件であった。

II 相談概要

1 相談受付状況

相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられたが、受付件数は 1,601 件と前年度とほぼ同数であった。（2020 年度 1,605 件）（図 1 参照）

内訳は本部事務所 1,151 件、関西事務所 288 件、北海道事務所 162 件。前年度比で本部事務所は 4.1%増加、関西事務所は 20.0%減少、北海道事務所は 15.7%増加した。

関西事務所では新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言の影響で相談休止日が多かったため、相談件数が大きく減少した。

相談区分別では、「苦情」「問い合わせ」「要望」の中で、「苦情」が 1,526 件（95.3%）となっている。（表 1 参照）

相談者地域別では、東京都が 26.6%と最も多く、次いで大阪府 10.5%、北海道 8.9%と続いている。（表 2 参照）

2 相談者・契約当事者（申込みや契約をした人）の属性

- ① 相談者は昨年と比べ、男性は 42.2%（昨年度 40.1%）でやや増加、契約当事者も 45.0%（昨年度 42.2%）で増加している。女性は相談者 56.8%（昨年度 58.7%）、契約当事者 51.8%（昨年度 55.5%）で減少している。（表 3、4、5 参照）
- ② 職業別では、給与生活者が相談者で 67.0%、契約当事者で 59.0%となっている。（表 6、7、図 3 参照）
- ③ 年代別では、「相談者」「契約当事者」共に 40 代が最も多く、次いで 50 代、30 代となっている。（表 8・図 4 参照）

3 商品・役務別相談傾向

- ① 「商品」・「役務」では、「商品」に関する相談が全体の45.9%、「役務」に関する相談が51.8%となっている。(表9、10参照)
- ② 「商品」では、多いものから、教養娯楽品(9.0%)、被服品(8.4%)、保健衛生品(5.6%)と続いている。(表9、14参照)
- ③ 「役務」では、多いものから、教養・娯楽サービス(13.6%)、運輸・通信サービス(8.1%)、他の役務(7.1%)、と続いている。(表10、14参照)

4 相談内容の傾向

- ① 相談内容別分類では「契約・解約」が(79.3%)と圧倒的多数を占め、販売方法(50.0%)、接客対応(14.1%)と続いている。※複数回答(表15参照)
- ② 販売購入形態別では「通信販売」(41.1%)が第1位となり、「店舗購入」(25.1%)、「不明・無関係」(16.5%)と続く。(表16、図7参照)
- ③ 契約金額、既払金額とも10万円未満が多数を占める一方、1,000万円以上の相談も寄せられており、契約金額では12件(0.7%)、既払い金額では4件(0.2%)となっている。(表18、19参照)

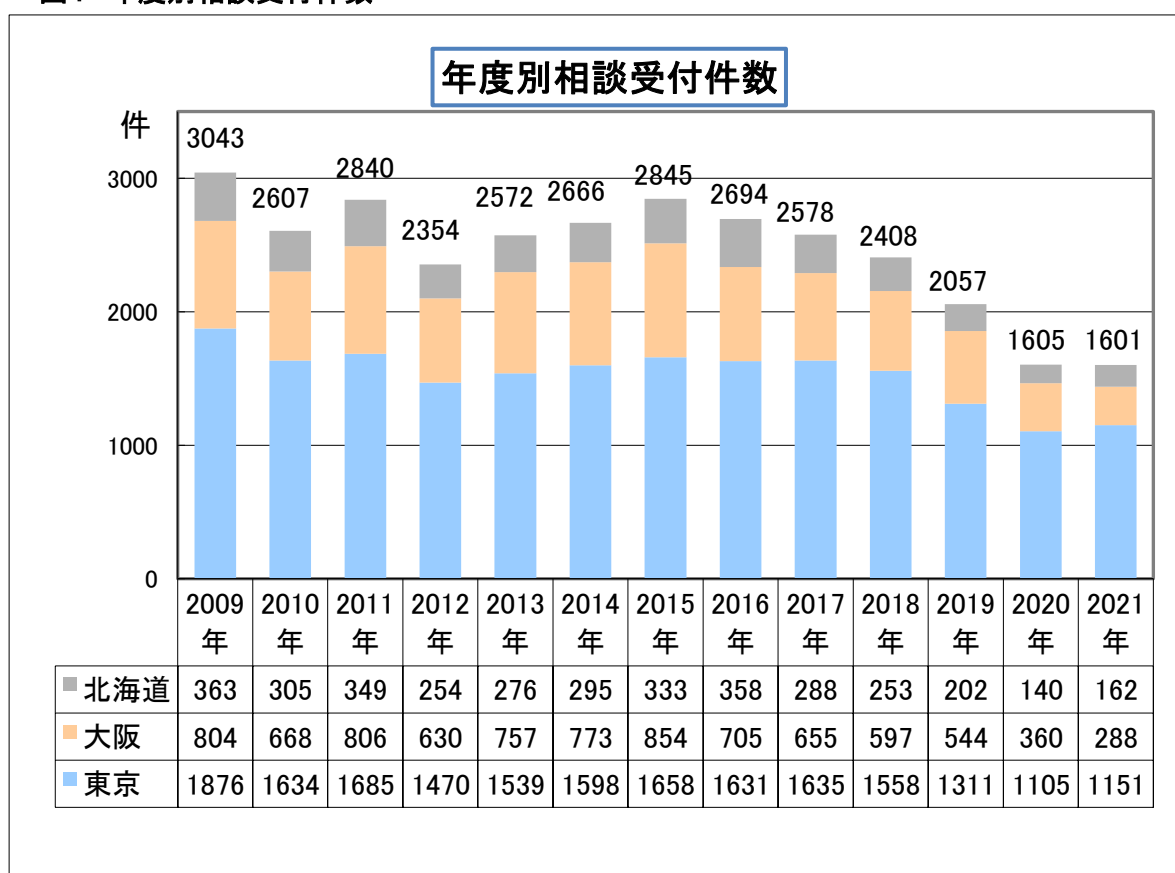
III 相談受付状況

1 相談受付件数の推移

2021年度の相談受付件数は1,601件で、昨年度よりも4件(0.2%)減少している。2016年度から減少傾向にあり、2020年度以降は新型コロナ流行の影響が大きい。

(図1参照)

図1 年度別相談受付件数



2 相談区分別相談件数

表 1 で相談区分別相談件数をみると、「苦情」が全体の 95.3% を占めている。

表1 相談区分別相談件数

相談種別	関東	関西	北海道	合計	割合
苦情	1122	265	139	1526	95.3%
問い合わせ	29	23	23	75	4.7%
要望	0	0	0	0	0.0%
合計	1151	288	162	1601	100.0%

3 相談者・契約当事者の地域別相談件数

表 2 によると相談者・契約当事者が居住する都道府県は、ほぼ全都道府県にわたっている。相談者数・契約当事者数とも東京都(相談者数比率 26.6%・契約当事者数比率 26.0%)、大阪府(同 10.5%・同 10.1%)、北海道(同 8.9%・同 8.7%) が上位を占め、神奈川県、千葉県、埼玉県、兵庫県と続いている。本相談窓口のある周辺地域からの相談が多いことがわかる。

表 2 都道府県別相談件数 当事者件数

都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率	都道府県	相談者数	比率	当事者数	比率
北海道	142	8.9%	140	8.7%	新潟県	13	0.8%	13	0.8%	鳥取県	3	0.2%	3	0.2%
青森県	2	0.1%	3	0.2%	富山県	1	0.1%	0	0.0%	島根県	2	0.1%	2	0.1%
岩手県	4	0.2%	5	0.3%	石川県	5	0.3%	5	0.3%	岡山県	7	0.4%	7	0.4%
宮城県	5	0.3%	5	0.3%	福井県	2	0.1%	3	0.2%	広島県	17	1.1%	16	1.0%
秋田県	7	0.4%	5	0.3%	山梨県	11	0.7%	11	0.7%	山口県	11	0.7%	10	0.6%
山形県	3	0.2%	3	0.2%	長野県	18	1.1%	17	1.1%	徳島県	0	0.0%	0	0.0%
福島県	11	0.7%	11	0.7%	岐阜県	23	1.4%	23	1.4%	香川県	8	0.5%	8	0.5%
茨城県	23	1.4%	24	1.5%	静岡県	41	2.6%	41	2.6%	愛媛県	6	0.4%	6	0.4%
栃木県	13	0.8%	13	0.8%	愛知県	37	2.3%	35	2.2%	高知県	0	0.0%	0	0.0%
群馬県	16	1.0%	16	1.0%	三重県	18	1.1%	18	1.1%	福岡県	29	1.8%	29	1.8%
埼玉県	97	6.1%	92	5.7%	滋賀県	7	0.4%	6	0.4%	佐賀県	1	0.1%	1	0.1%
千葉県	104	6.5%	100	6.2%	京都府	17	1.1%	18	1.1%	長崎県	5	0.3%	6	0.4%
東京都	426	26.6%	416	26.0%	大阪府	168	10.5%	162	10.1%	熊本県	12	0.7%	12	0.7%
神奈川県	134	8.4%	133	8.3%	兵庫県	90	5.6%	88	5.5%	大分県	6	0.4%	5	0.3%
					奈良県	24	1.5%	24	1.5%	宮崎県	1	0.1%	1	0.1%
					和歌山県	5	0.3%	5	0.3%	鹿児島県	6	0.4%	6	0.4%
										沖縄県	9	0.6%	7	0.4%
										外国	2	0.1%	3	0.2%
										不明	9	0.6%	44	2.7%
										合計	1601	100.0%	1601	100.0%

4 相談者・契約当事者の属性

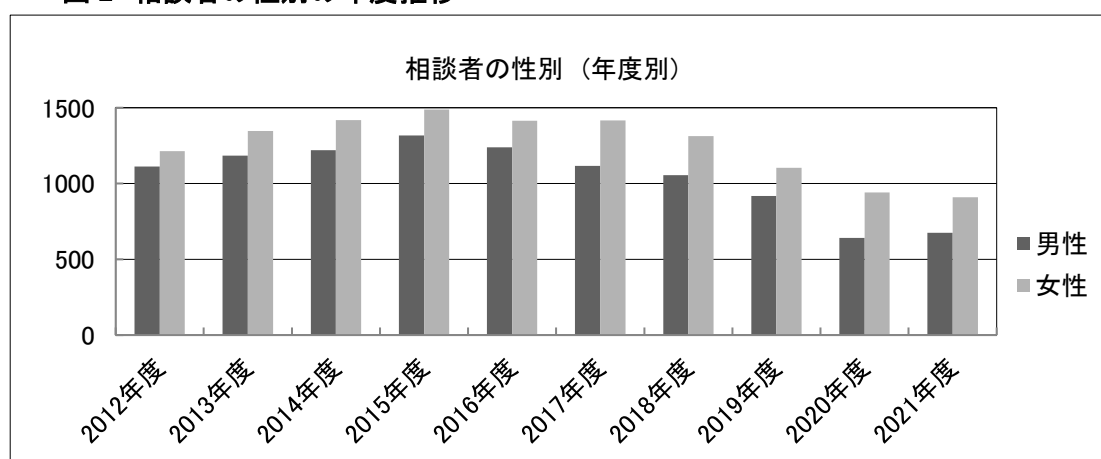
(1) 相談者の性別の年度推移

表3、図2で相談者の性別をみると、従来から「女性」の割合が「男性」の割合より多い傾向にある。

表3 相談者の性別、年度別件数

年度	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
男性	1112 (47.2%)	1185 (46.1%)	1220 (45.8%)	1316 (46.3%)	1238 (46.0%)	1117 (43.3%)	1055 (43.7%)	917 (44.6%)	642 (40.1%)	675 (42.2%)
女性	1214 (51.6%)	1346 (52.3%)	1419 (53.2%)	1489 (52.3%)	1415 (52.5%)	1417 (55.0%)	1313 (54.4%)	1104 (53.7%)	942 (58.7%)	910 (56.8%)

図2 相談者の性別の年度推移



(2) 性別

相談者の性別は、「女性」(56.8%)が「男性」(42.2%)より14.6%多い。(表4参照)
 契約当事者の性別を見ると、相談者と同様に「女性」(51.8%)が「男性」(45.0%)より6.8%多い。(表5参照)

表4 相談者性別

性別	件数	比率
男性	675	42.2%
女性	910	56.8%
団体	12	0.7%
不明・未記入	4	0.2%
合計	1601	100.0%

表5 契約当事者性別

性別	件数	比率
男性	721	45.0%
女性	830	51.8%
団体	13	0.8%
不明・未記入	37	2.3%
合計	1601	100.0%

(3) 職業別

表6、表7で職業別の割合をみると、「給与生活者」が相談者（67.0%）、契約当事者（59.0%）ともに、全体の6割前後を占めており、平日相談しにくい人の相談窓口として機能している週末電話相談の特徴と言える。また、「学生」と「無職」では、相談者より契約当事者の方が多く、当事者以外の方が代わりに相談していると考えられる。

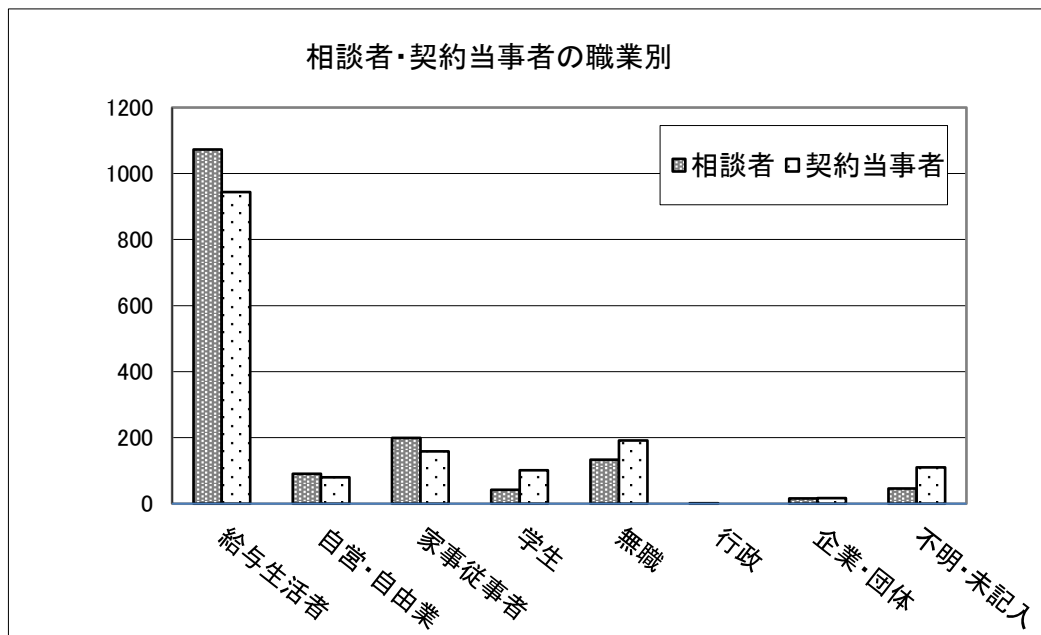
表6 相談者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	1073	67.0%
自営・自由業	91	5.7%
家事従事者	199	12.4%
学生	42	2.6%
無職	133	8.3%
相談窓口	0	0.0%
行政	1	0.1%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	16	1.0%
不明・未記入	46	2.9%
合計	1601	100.0%

表7 契約当事者職業別

職業	件数	比率
給与生活者	944	59.0%
自営・自由業	80	5.0%
家事従事者	158	9.9%
学生	101	6.3%
無職	191	11.9%
相談窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消費者団体	0	0.0%
企業・団体	17	1.1%
不明・未記入	110	6.9%
合計	1601	100.0%

図3 相談者・契約当事者の職業別



(4) 年代別

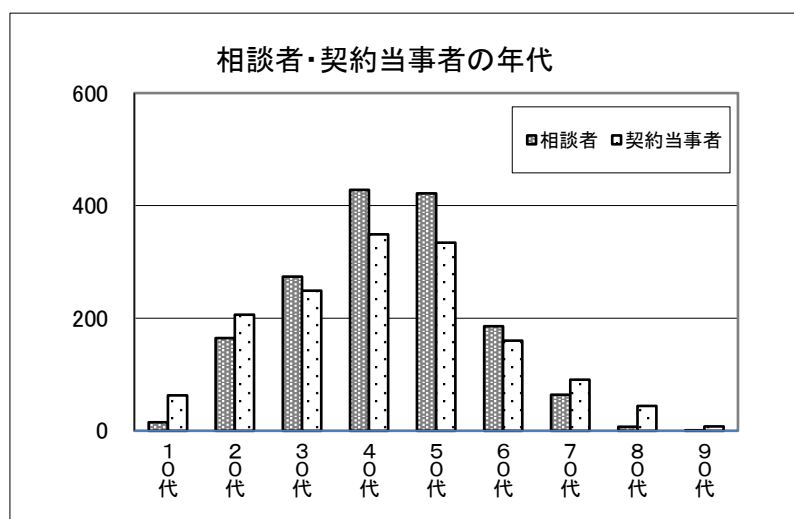
年代別では、相談者は40代428件、50代422件と40代、50代が多く、次に多いのは30代274件である。契約当事者も同様に40代349件、50代334件と40代、50代が多く、次に30代249件の順となっている。(表8、図4参照)

また 20 代以下では契約当事者数が相談者数に比べ 89 人多く、70 代以上では 71 人多い。契約当事者が若年者や高齢者の場合は、その家族や周りの人がサポートし、代わりに相談していると推測される。

表 8 相談者 契約当事者年代別

年齢	相談者	契約当事者
10代	15	63
20代	165	206
30代	274	249
40代	428	349
50代	422	334
60代	186	160
70代	64	91
80代	7	44
90代	1	8
不明・未記入	39	97
合計	1601	1601

図4 相談者・契約当事者 年代別



IV 相談内容別の相談件数

1 商品・役務（サービス）別の相談傾向

(1) 商品・役務別分類

相談を「商品」「役務」「他の相談」に分類した(表 9、表 10、表 11)。分類別をまとめた表 12 をみると、「商品」735 件 (45.9%)、「役務」829 件 (51.8%)、「他の相談」37 件 (2.3%) で、役務の相談が商品の相談を上回っている。

表 9 商品別分類

商品別分類	件数	比率
商品一般	85	5.3%
食料品	86	5.4%
住居品	66	4.1%
光熱水品	31	1.9%
被服品	134	8.4%
保健衛生品	89	5.6%
教養娯楽品	144	9.0%
車両・乗り物	58	3.6%
土地・建物・設備	41	2.5%
他の商品	1	0.1%
商品計	735	45.9%

表 10 役務別分類

役務別分類	件数	比率
クリーニング	3	0.2%
レンタル・リース・貸借	106	6.6%
工事・建築	46	2.9%
修理・補修	26	1.6%
管理・保管	4	0.3%
役務一般	1	0.1%
金融・保険サービス	74	4.6%
運輸・通信サービス	129	8.1%
教育サービス	15	0.9%
教養・娯楽サービス	217	13.6%
保健・福祉サービス	70	4.4%
他の役務	113	7.1%
内職・副業・相場	20	1.2%
他の行政サービス	5	0.3%
役務計	829	51.8%

表 11 他の相談

商品・役務以外の相談	件数	比率
他の相談	37	2.3%

表 12 分類別相談件数

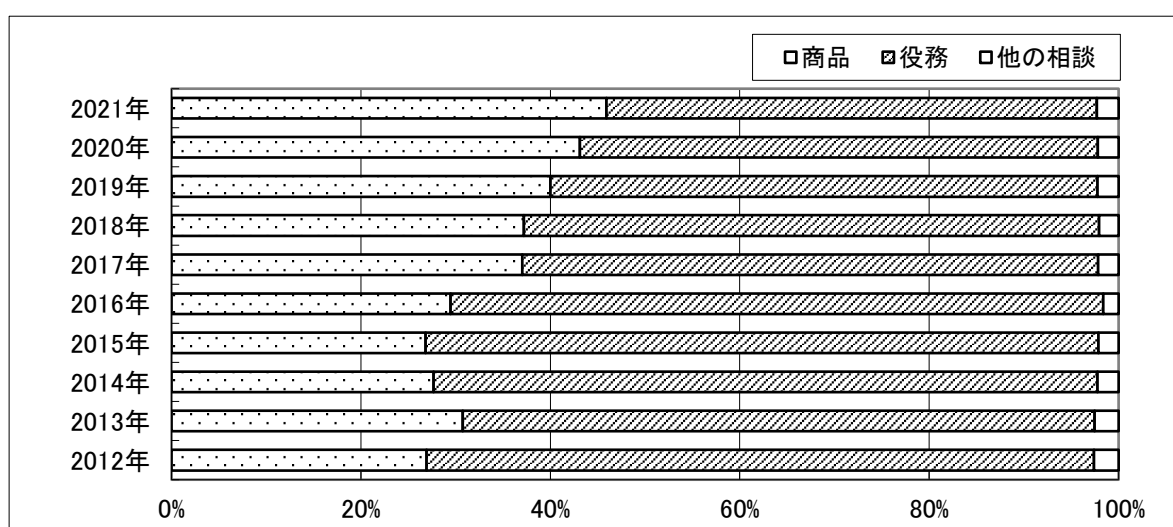
分類	件数	比率
商品	735	45.9%
役務	829	51.8%
他の相談	37	2.3%
合計	1601	100.0%

表 13 と図 5 は 2012 年度から 2021 年度までを比較したものである。従来から「役務」の相談割合が多く、2016 年以前は「商品」の割合はおよそ 30%以下であったが、2017 年度からは増加傾向にあり、2020 年度以降は 40%を超えている。新型コロナウイルス感染症の影響により、インターネット通販取引が増加したことが一因と考えられる。

表 13 年度別 商品・役務の件数

年度	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
商品	634	791	738	763	794	955	896	823	692	735
役務	1659	1716	1869	2021	1856	1567	1462	1188	878	829
他の相談	61	65	59	61	44	56	50	46	35	37
合計	2354	2572	2666	2845	2694	2578	2408	2057	1605	1601

図 5 年度別 商品・役務割合



(2) 商品・役務別分類からみた相談内容

表 14 は商品・役務別分類の詳細内訳で、相談内容全体の割合を表している。図 6 は、商品・役務別分類の相談件数上位 5 位までを取り上げた。

2021 年度に P I O - N E T 刷新が行われ、本協会でもそれに合わせて分類を変更して集計した。そのため、昨年度までは毎年「運輸・通信サービス」の相談割合が突出していたが、2021 年度では「教養・娯楽サービス」が突出して 1 位となった。従来は「運輸・通信サービス」に分類されていたアダルト情報、音楽・映像配信サービス、オンラインゲーム等が「教養・娯楽サービス」の分類に変更されたためである。

2 位は「教養娯楽品」、
3 位「被服品」、4 位「運輸・通信サービス」、5 位「他の役務」と続いている。

(詳細は P8~11 参照)

図 6 商品・役務別相談件数(上位 5 位)

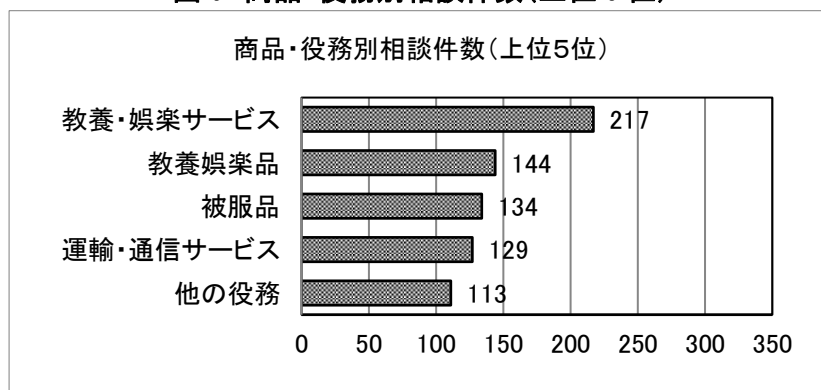


表 14 商品・役務別分類

分類	件数	比率
商品一般	85	5.3%
食料品	86	5.4%
食料品一般	2	0.1%
主要食品		
穀類	3	0.2%
魚介類	16	1.0%
肉類	3	0.2%
乳卵類	1	0.1%
野菜・海草	1	0.1%
油脂・調味料	3	0.2%
嗜好食品		
果物	0	0.0%
菓子類	9	0.6%
飲料	5	0.3%
酒類	3	0.2%
調理食品	4	0.2%
他の食料品		
健康食品	36	2.2%
食料品その他	0	0.0%
住居品	66	4.1%
住居品一般	1	0.1%
家事用品		
食生活機器	10	0.6%
食器・台所用品	7	0.4%
洗濯・裁縫用具	4	0.2%
掃除用具	2	0.1%
洗剤等	2	0.1%
住生活用品		
空調・冷暖房機器	11	0.7%
家具・寝具	16	1.0%
室内装備品	0	0.0%
照明器具	3	0.2%
他の住居品	10	0.6%

分類	件数	比率
光熱水品	31	1.9%
光熱水品一般	0	0.0%
電気	17	1.1%
ガス	7	0.4%
石油	3	0.2%
水道	1	0.1%
他の光熱水品	3	0.2%
被服品	134	8.4%
被服品一般	0	0.0%
和服	6	0.4%
洋服		
洋服一般	3	0.2%
紳士洋服	0	0.0%
婦人洋服	0	0.0%
子供洋服	1	0.1%
洋装下着	3	0.2%
紳士・婦人洋服	42	2.6%
身の回り品		
履物	13	0.8%
かばん	39	2.4%
アクセサリ	12	0.7%
他の身の回り品	14	0.9%
生地・糸類	1	0.1%
他の被服品	0	0.0%
保健衛生品	89	5.6%
保健衛生品一般	0	0.0%
医薬品	3	0.2%
医療器具	6	0.4%
化粧品	65	4.1%
理美容器具・用品	3	0.2%
他の保健衛生品	12	0.7%

分類	件数	比率
教養娯楽品	144	9.0%
教養娯楽品一般	0	0.0%
文具・事務用品	4	0.2%
パソコン・パソコン関連用品	18	1.1%
電話機・電話機用品	19	1.2%
学習教材	2	0.1%
書籍・印刷物	11	0.7%
音響・映像製品	24	1.5%
スポーツ用品	6	0.4%
光学機器・時計		
カメラ類	3	0.2%
時計	13	0.8%
他の光学機器	0	0.0%
玩具・遊具	15	0.9%
楽器・他の教養娯楽品		
楽器	2	0.1%
他の教養娯楽品	27	1.7%
車両・乗り物	58	3.6%
車両・乗り物一般	0	0.0%
自動車	48	3.0%
自動車用品	2	0.1%
自転車・用品	8	0.5%
運搬用具	0	0.0%
他の乗り物	0	0.0%
土地・建物・設備	41	2.6%
土地・建物・設備一般	2	0.1%
土地	7	0.4%
建物		
建物一般	0	0.0%
集合住宅	11	0.7%
戸建住宅	5	0.3%
他の建物	0	0.0%
住宅構成材	2	0.1%
住宅設備		
空調・冷暖房・給湯設備	10	0.6%
衛生設備	1	0.1%
屋外装備品	2	0.1%
他の住宅設備	1	0.1%
他の商品	1	0.1%

分類	件数	比率
クリーニング	3	0.2%
レンタル・リース・貸借	106	6.6%
工事・建築・加工	46	2.9%
修理・補修	26	1.6%
管理・保管	4	0.2%
役務一般	1	0.1%
金融・保険サービス	74	4.6%
金融・保険一般	0	0.0%
生命保険	6	0.4%
損害保険	6	0.4%
その他の保険	0	0.0%
預貯金・証券等	8	0.5%
デリバティブ取引	15	0.9%
ファンド型投資商品	5	0.3%
融資サービス	10	0.6%
他の金融関連サービス	24	1.5%
運輸・通信サービス	129	8.1%
運輸・運送サービス		
運輸・運送サービス一般	0	0.0%
旅客運送サービス	1	0.1%
郵便・貨物運送サービス	12	0.7%
放送・通信サービス		
放送・通信サービス一般	0	0.0%
電報・固定電話	5	0.3%
移動通信サービス	42	2.6%
放送・コンテンツ等	8	0.5%
インターネット通信サービス	50	3.1%
放送	11	0.7%

分類	件数	比率
教育サービス	15	0.9%
教育一般	0	0.0%
学校教育	3	0.2%
補習教育	11	0.7%
他の教育	1	0.1%
教養・娯楽サービス	217	13.6%
教養・娯楽一般	0	0.0%
旅行代理業	3	0.2%
宿泊施設	3	0.2%
教室・講座	47	2.9%
観覧・鑑賞	6	0.4%
娯楽等情報配信サービス	77	4.8%
ソフトウェアライセンス	13	0.8%
各種会員権	0	0.0%
他の教養・娯楽	68	4.2%
保健・福祉サービス	70	4.4%
保健・福祉一般	0	0.0%
保健		
医療	26	1.6%
理美容	18	1.1%
浴場	1	0.1%
衛生サービス	7	0.4%
健康関連サービス	8	0.5%
福祉		
保育	2	0.1%
老人福祉・サービス	0	0.0%
他の保健・福祉	8	0.5%

分類	件数	比率
他の役務	113	7.1%
外食・食事宅配	19	1.2%
冠婚葬祭	15	0.9%
家事サービス	2	0.1%
役務その他	77	4.8%
内職・副業・相場	20	1.2%
内職・副業一般	0	0.0%
自動販売機	1	0.1%
内職・副業	19	1.2%
無限連鎖講	0	0.0%
他の行政サービス	5	0.3%
他の相談	37	2.3%
消費者運動 <small>(消費者問題一般)</small>	1	0.1%
家庭管理	0	0.0%
健康管理	0	0.0%
相隣関係	6	0.4%
慣習・しきたり	0	0.0%
婚姻	0	0.0%
相続	3	0.2%
相談その他	27	1.7%

1位 教養・娯楽サービス

「教養・娯楽サービス」は、相談件数 217 件で相談全体の 13.6%を占めている。中でも「娯楽等情報配信サービス」が 77 件と相談全体の 4.8%あり、「教養・娯楽サービス」の相談の中では 35.4%を占めている。「娯楽等情報配信サービス」の相談内容を見ると、アダルト情報サイトのワンクリック詐欺や架空請求メールに関する相談が多いが、音楽や映像配信サービス、有料デジタルコンテンツの相談も寄せられている。

次いで多いのは「教室・講座」で 47 件であり、全体の 2.9%、「教養・娯楽サービス」の相談の中では 21.7%となっている。相談内容としては、音楽・スポーツ関連の教室の他に、副業や自己啓発関連のオンラインセミナー、タレント養成教室の相談も寄せられている。

<相談例>

- ・大手ネットショップから会費未払いというSMSがスマートフォンに届いた。電話してみると、コンビニで15万円の電子マネーを買うように言われた。友達に止められたがどうすればよいか。
- ・SNSで知り合った人から勧められてカウンセラーの起業講座に申し込み、100万円を支払った。業者が信用できるか知りたい。

2位 教養娯楽品

「教養娯楽品」の相談件数は、144件で、相談全体の9.0%にあたる。携帯電話機やスマートフォンの「電話機・電話機用品」、パソコンなどの「パソコン・パソコン関連用品」、テレビ、イヤホン、音楽DVDなどの「音響・映像製品」の相談が多いが、ゲーム機やフィギュアなどの「玩具・遊具」、「時計」、新聞などの「書籍・印刷物」、ペット関連の相談を含む「他の教養娯楽品」の相談も多く寄せられた。

<相談例>

- ・フリマアプリでアニメキャラクターのフィギュアを購入したが、偽物であることが分かった。キャンセルしたいが出品者と連絡がとれない。
- ・SNSの広告を見ていたら百貨店の閉店セールサイトで高級腕時計が格安で売られていたので注文した。クレジットカード決済したが、玩具のような安物の時計が届き、偽サイトだったと気付いた。

3位 被服品

「被服品」の相談件数は、134件で、相談全体の8.4%にあたる。インターネット通販で注文した洋服やブランドバッグ、靴に関する相談が多く寄せられ、「紳士・婦人洋服」が42件で全体の2.6%、「かばん」が39件で全体の2.4%となっている。

和服に関する相談も6件寄せられた。

<相談例>

- ・呉服店から展示会に招待されて行ったところ、3人に囲まれて長時間勧められ、断り切れずに27万円の着物と帯をクレジットで契約させられた。クーリング・オフしたい。
- ・インターネット通販で約6,000円のベストを購入したが、縫製が悪くて着られない。販売店に連絡すると手数料を差し引いて3,000円ほどしか返金しないと言われ、納得できない。販売店が海外事業者なので交渉が進まない。

4位 運輸・通信サービス

「運輸・通信サービス」は、相談件数129件で相談全体の8.1%である。

「運輸・通信サービス」の内訳を見ると、光回線の転用、インターネット回線サービス、プロバイダ等の相談の「インターネット通信サービス」が50件で全体の3.1%、携帯電話サービスやモバイルデータ通信の相談の「移動通信サービス」が42件で全体の2.6%となっている。

<相談例>

- ・高齢の父がスマートフォンの機種変更のために携帯ショップに出向いたところ、店員から勧められて理解できないままWi-Fiの契約をしていたことがわかった。必要ない

ので解約したい。

- ・インターネットの料金が今より安くなるという電話勧誘があり、大手通信会社からの電話と思って光回線の契約を結んだら、違う会社だった。不信感があるので解約したい。

5位 他の役務

「他の役務」の相談件数は、113件で、相談全体の7.1%にあたる。「他の役務」には、「外食・食事宅配」、「冠婚葬祭」、「家事サービス」、「役務その他」が含まれる。中でも、「役務その他」は、相談件数が77件で、パソコン回収サービス、質問サイト、火災保険申請代行サービス、結婚相手紹介サービス、探偵、司法書士など、多岐にわたる相談が寄せられた。

<相談例>

- ・不要なパソコン3台を処分しようとネット検索し、無料回収とあったサイトでデータ処理とパソコン廃棄代として12,000円をクレジットカード決済した。やはりパソコン1台は残しておきたいが、事業者からキャンセルできないと言われた。
- ・スマートフォンの使い方が分からず、インターネットで検索したらスマホメーカーらしきサイトから500円で質問ができたので、クレジットカード情報を登録して質問した。2か月後にカード利用明細に4,500円の覚えの無いものがあり、カード会社に問い合わせると質問サイトの料金だと言われた。解約したいがどうすればよいか。

2 相談内容分類別相談件数

表15の相談内容分類では、相談件数1,601件の中で、最も多いのは「契約・解約」の1,269件(79.3%)である。以下「販売方法」801件(50.0%)、「接客対応」226件(14.1%)、「品質・機能・役務品質」157件(9.8%)、「表示・広告」99件(6.2%)と続いている。

表15 内容分類 n=1601(複数回答)

内容分類	件数	比率
安全・衛生	31	1.9%
品質・機能・役務品質	157	9.8%
法規・基準	38	2.4%
価格・料金	97	6.1%
計量・量目	2	0.1%
表示・広告	99	6.2%
販売方法	801	50.0%
契約・解約	1269	79.3%
接客対応	226	14.1%
包装・容器	1	0.1%
施設・設備	0	0.0%
買物相談	5	0.3%
生活知識	3	0.2%
その他	17	1.1%

3 販売購入形態別相談件数

図7、表16の販売購入形態をみると、昨年同様に「通信販売」が658件（41.1%）で半分近くを占めている。「店舗購入」は昨年からさらに減少して、402件（25.1%）となっている。新型コロナウイルス感染症の影響で在宅率が増加し、店舗販売から通信販売への移行が進んでいるのではないと思われる。以下、「不明・無関係」264件（16.5%）、「訪問販売」155件（9.7%）、「電話勧誘販売」80件（5.0%）と続いている。

図7 販売購入形態割合

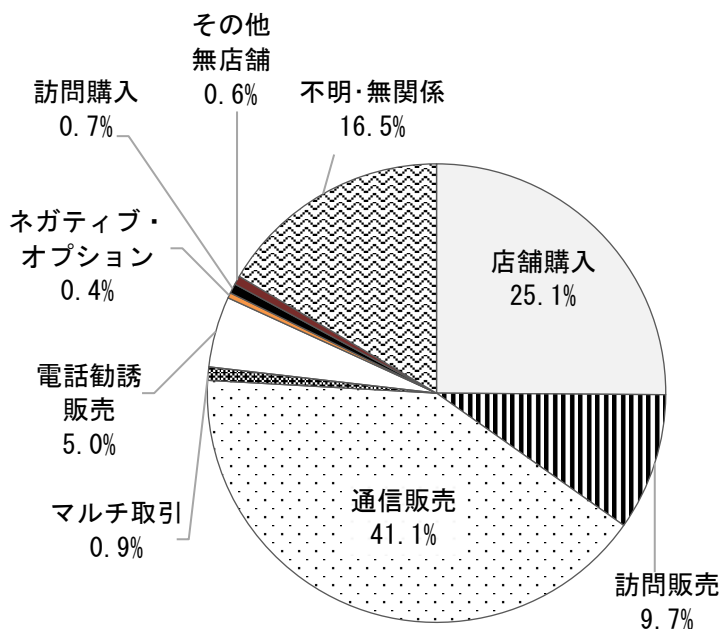


表16 販売購入形態

販売購入形態	件数	比率
店舗購入	402	25.1%
訪問販売	155	9.7%
通信販売	658	41.1%
マルチ取引	15	0.9%
電話勧誘販売	80	5.0%
ネガティブ・オプション	6	0.4%
訪問購入	11	0.7%
その他無店舗	10	0.6%
不明・無関係	264	16.5%
合計	1601	100.0%

表17、図8、図9の年度別店舗外取引を見ると店舗外取引935件のうち、「通信販売」658件（70.4%）で最も多く、次いで「訪問販売」155件（16.6%）、「電話勧誘販売」80件（8.6%）となっている。

「通信販売」の相談は、悪質サイトの不当請求、インターネットショッピング、フリマサイトなどの他、テレビショッピング、カタログ通販等に関する相談となっている。

「訪問販売」「電話勧誘販売」とも、昨年度同様の割合になっている。訪問販売に多い点検商法のリフォーム工事、火災保険で修理ができるという勧誘、不用品回収、新聞購読契約などや、電話勧誘販売に多い光コラボの勧誘、カニの送りつけ商法などは、在宅率の高い高齢者がターゲットになっている。これらの高齢者の被害を防ぐためには、家族や周りの人の見守りが大切である。しかし、コロナ禍で見守りの方々が頻りに訪問しにくいことから、悪質事業者に訪問させないこと、電話させないことが必要と考えられ、訪問販売お断りシールの活用や不招請勧誘の禁止規定が求められる。

鍵修理やトイレ修理などの生活レスキューサービスについては、消費者がネット広告などを見て来訪を依頼した場合であっても、表示とかけ離れた高額な請求をされたり、想定外の作業等が行われたりした場合は「訪問販売」に分類される。

表17 年度別店舗外取引

店舗外取引	2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
訪問販売	222	13.5%	229	16.4%	225	17.2%	203	17.4%	163	17.3%	155	16.6%
通信販売	1214	73.9%	946	67.9%	902	69.0%	799	68.3%	671	71.2%	658	70.4%
マルチ取引	47	2.9%	43	3.1%	37	2.8%	36	3.1%	16	1.7%	15	1.6%
電話勧誘販売	127	7.7%	131	9.4%	116	8.9%	101	8.6%	66	7.0%	80	8.6%
ネガティブ・オプション	3	0.2%	12	0.9%	7	0.5%	10	0.9%	9	1.0%	6	0.6%
訪問購入	12	0.7%	14	1.0%	10	0.8%	8	0.7%	10	1.1%	11	1.2%
その他無店舗	17	1.0%	19	1.4%	11	0.8%	13	1.1%	7	0.7%	10	1.1%
合計	1642	100.0%	1394	100.0%	1308	100.0%	1170	100.0%	942	100.0%	935	100.0%

図8 年度別店舗外取引

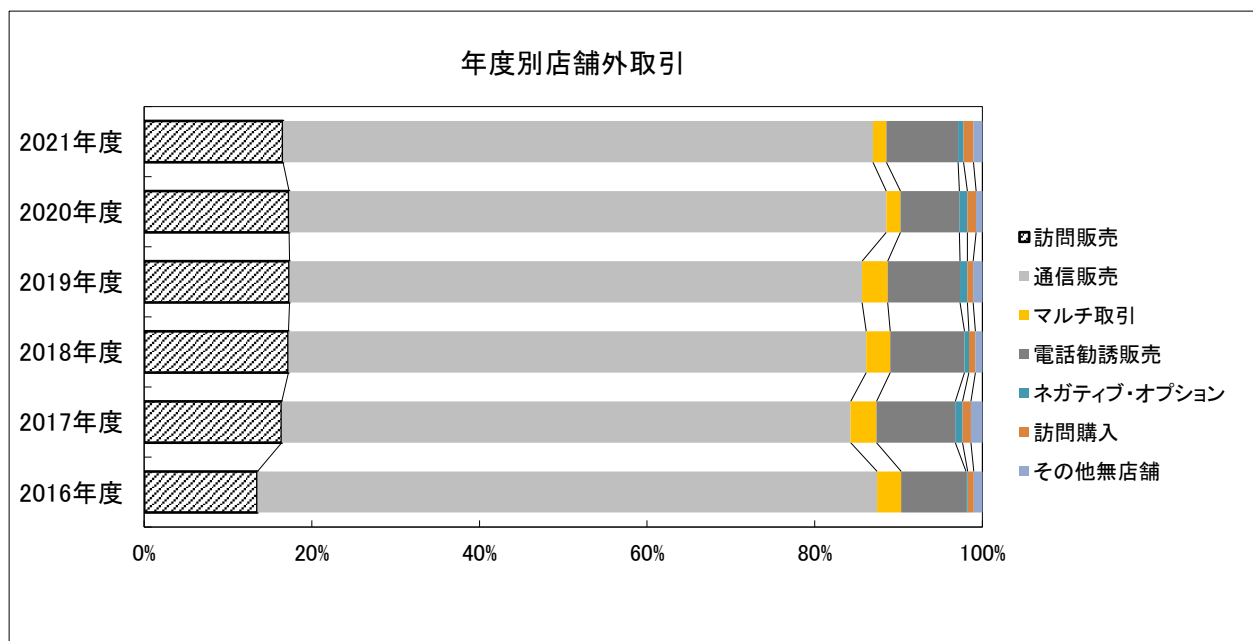
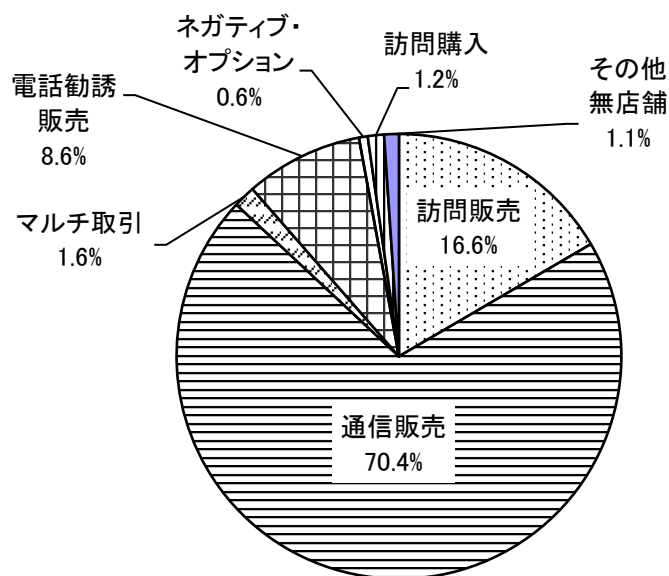


図9 店舗外販売形態別



4 契約・購入金額及び既

払金額

表 18 を見ると、契約金額では、「1 万～5 万円未満」270 件（16.9%）が最も多く、次いで「5,000 円未満」112 件（7.0%）、「5,000～1 万円未満」99 件（6.2%）で、「0 円」の 14 件（0.9%）と合わせると、5 万円未満の相談が 3 割余りである。

次に多いのは「100 万～500 万円未満」92 件（5.7%）だが、「500 万～1,000 万円未満」15 件（0.9%）、「1,000 万円以上」12 件（0.7%）と合わせると、100 万円以上の相談は全体の 7.3%である。

1,000 万円を超える相談は昨年 の 7 件から 5 件増加して 12 件寄せられた。相談内容としては多くは住宅購入関連、暗号資産や F X の投資関連であるが、生命保険に関する相談もあった。

表 19 の既払金額では、「0 円」が 428 件（26.7%）と最も多く、支払い前の相談が多いことがうかがえる。

表 18 契約金額

契約金額	件数	比率
0 円	14	0.9%
5000 円未満	112	7.0%
5000～ 1 万円未満	99	6.2%
1 万～ 5 万円未満	270	16.9%
5 万～ 10 万円未満	88	5.5%
10 万～ 20 万円未満	83	5.2%
20 万～ 30 万円未満	57	3.6%
30 万～ 40 万円未満	55	3.4%
40 万～ 50 万円未満	52	3.2%
50 万～ 100 万円未満	70	4.4%
100 万～ 500 万円未満	92	5.7%
500 万～1000 万円未満	15	0.9%
1000 万円以上	12	0.7%
不明・未記入	582	36.4%
合計	1601	100.0%

表 19 既払金額

既払金額	件数	比率
0 円	428	26.7%
5000 円未満	85	5.3%
5000～ 1 万円未満	41	2.6%
1 万～ 5 万円未満	122	7.6%
5 万～ 10 万円未満	46	2.9%
10 万～ 20 万円未満	42	2.6%
20 万～ 30 万円未満	24	1.5%
30 万～ 40 万円未満	18	1.1%
40 万～ 50 万円未満	12	0.7%
50 万～ 100 万円未満	29	1.8%
100 万～ 500 万円未満	36	2.2%
500 万～1000 万円未満	4	0.2%
1000 万円以上	4	0.2%
不明・未記入	710	44.3%
合計	1601	100.0%

5 代金の支払方法

表 20 の代金の支払方法は「無（現金払いなど）」が 616 件（38.5%）と多くを占める。

「販売信用」は、分割払い等を利用しての支払方法だが、最近はクレジットカードの翌月一括払いや通信販売で多く利用される後払い決済サービスなど「2 か月内払い」の支払方法の利用が年々増加している。

また、「無（現金払いなど）」の中には、電子マネーでの決済も含まれており、デジタル化、キャッシュレス化等が進むことで、今後の増加が推測される。

表 20 代金支払方法

代金支払方法	件数	比率
無(現金払いなど)	616	38.5%
販売信用	385	24.0%
借金契約	11	0.7%
不明・無関係	589	36.8%
合計	1601	100.0%

V 主な相談事例

商品・役務別に、それぞれ件数の多い相談や主な相談事例を紹介する。

1 「商品」

①スマートフォンアカウント不正使用

スマートフォンのアカウントが盗まれ、勝手に有料コンテンツを購入されてクレジットカードに約1万円の請求が発生した。パスワードを変更されて自分ではログインできないため、スマートフォン操作ができない。プラットフォーム事業者へ問い合わせたがアカウントを停止してもらったが、今までのスマートフォンのデータが見られなくなった。他人に見られたことも不快だ。
(40歳代 女性 給与生活者)

②身に覚えのない海外からの宅配便

海外から宅配便で荷物が届いたが注文した覚えがない。送り主は国内の配送代行会社になっているが、不審なので電話したくない。宅配業者に連絡して受取拒否することにしたが、名前と住所を知られており、クレジットカードを不正利用されたりしないか不安だ。
(30歳代 女性 家事従事者)

③カニ

「以前海産物を買っていただいたことがあるので電話をした。5万円のズワイガニを半額に値引きする。代引きで送る。」と言われたが、不審なので断った。万一カニが届いたらどうしたらよいか。
(70歳代 男性 無職)

④健康食品（定期購入）

2か月前、SNSの広告を見てダイエットサプリメントを100円のモニター価格で購入した。お試しだけのつもりだったが、注文受付メールを読むと2回目に約4万円分の商品が届くコースになっていた。そのような説明を見た覚えはない。すぐに販売店に間違っただけで注文したので解約したいとメールを送ったが、2回目の代金を支払った後しか解約できないと返事があった。クレジットカード番号を変更し、2回目の商品の受取を拒否したが、本日弁護士名で督促の手紙が来た。支払いたくないがどうすればよいか。
(50歳代 女性 家事従事者)

⑤LED電球

4年半前にインターネット通販で1,700円のLED電球を購入した。販売サイトの広告を印刷して残してあり寿命は4万時間と書かれている。トイレの照明に使っていたが、使用時間を計算すると約500時間で使えなくなった。表示と著しく異なるので、販売店にメールで交換を求めたが、各家庭で使用状況が異なることや年数が経過していることを理由にに応じてもらえなかった。苦情を伝えてほしい。
(50歳代 男性 給与生活者)

⑥電気

一人暮らしだが、夜7時頃に「電気料金が安くなる」という訪問勧誘があった。断ったが「玄関まで出てきて」としつこいので、仕方なく出て行って検針票を見せた。契約したつもりはないが何かの書面に住所、電話番号、氏名等を記入した。今日、その業者から電

話連絡がある予定だが、契約になっていると言われたらどうすればよいか。

(70歳代 女性 家事従事者)

⑦ダウンジャケット

昨夜、パソコンでネットサーフィン中に有名アウトドアショップの公式サイトでダウンジャケットが2万円ほど値引きされて49,800円で売られていた。安いと思って注文したが、違う店名から受注確認メールが送られてきたのでおかしいと思い、調べると詐欺サイトだという書き込みがあった。代金は銀行振り込みだがまだ支払っていない。注文をキャンセルしたいがどうすればよいか。住所、氏名、電話番号、メールアドレス等の個人情報を入力してしまったので悪用されないか心配だ。

(50歳代 男性 給与生活者)

⑧毛染めシャンプー (定期購入)

10日前、スマートフォンの広告を見て、白髪が染まるというシャンプーを注文した。代金はコンビニ後払いで初回お試し価格は1,680円。2回目から高額になる。商品が届き使ってみると、頭皮に傷みがあった。定期購入だが肌に合わないのでやめたいと思い、販売会社に電話をすると、「4回の購入が条件であり、あと3回26,240円を支払ってからでないと解約に応じられない」と言われた。販売サイトには、定期購入という記載はなかったと思う。1本は使ったので支払うが、2本目からは解約したい。

(60歳代 女性 給与生活者)

⑨スマートフォンとイヤフォン等

1年前にスマートフォンの機種変更をし、端末代金は4年間の分割払いにした。最近、料金が高いことが気になり、携帯会社に確認したら、ワイヤレスイヤフォン、画面保護フィルムなどが月々1,352円の分割払いになっていることがわかった。契約後に自宅で、紙袋に付属機器3品が入れていることに気付いたが、契約時に何の説明もなかったため、無償なのだと認識していた。本日、販売店に付属機器の契約は覚えがない旨を申出たところ、きちんと説明した、時間がたっているため返品はできないと言われた。返品して返金してほしい。

(50歳代 女性 給与生活者)

⑩犬

インターネットで見つけたブリーダーとやりとりして子犬を買うことにした。生後5か月のメスで45万円と言われ、前金で振り込んだ。先月私の家に連れてきてもらって手渡された。最近歩き方がおかしいので病院で診てもらったら「後ろ足が病気である。ブリーダーのところにいた時からのものだと思われる」との診断だった。ブリーダーに半額でもいいから返金してほしいとメールで伝えたが、無視されて返事がない。受け取った契約書には購入後7日以内であれば、返金するがそれを経過した場合は返金しないと記載がある。

(40歳代 女性 自営業者)

⑪中古車の売却

8日前、中古車店で走行距離9万キロの平成25年式の中古自動車を180万円で売却する契約をした。引渡しは明日。しかし事情が変わったのでやめたい。担当者に解約を申し出たところ断られた。契約書裏面の規約には、売主は契約日から契約車両の引渡しの翌日までは、買主に通知することで何ら負担なく解約できる、と書いてあるので、解約できるはずではないか。

(30歳代 男性 給与生活者)

⑫投資用マンション

昨日職場に投資用分譲マンションの勧誘の電話があり、仕事が終わってから待ち合わせてファミリーレストランで会った。担当者の上司も来て、マンションの一室のオーナーになれば家賃収入が得られるとの説明があった。自分の収入では支払えないので断って帰ろうとしたら暴言を吐かれ、しかたなく明日も会う約束をした。まだ契約書は交わしていない。怖くなって電話で断ったら、渡されたパンフレットやメモを手渡しで返すよう要求された。会いたくないがどうすればよいか。これ以上の関係を断ち切りたい。

(40歳代 男性 給与生活者)

⑬墓

80歳代の母あてに、叔母名義の墓がある寺から毎年15,500円の管理料の請求書が届く。墓の名義は4年前に亡くなった母の姉。叔母は独身で子供がおらず、墓は叔母名義のままになっている。叔母には借金があり、母を除く相続人は相続放棄をした。今のところ墓の管理料は一度も支払っていないが、相続放棄をしていない母には支払い義務があるのか。今後の対応方法を知りたい。

(50歳代 女性 家事従事者)

2 「役務」

①賃貸マンション

入居して3年半の賃貸マンションは、あと4か月ほどで契約更新になる。家賃は102,000円。先日管理会社から、貸主と管理会社が変わると連絡があり、家賃支払先が変わった。その後、新しい管理会社から入居状況確認書の提出を求められ、記入して提出した。さらに賃貸借契約について重要な説明をしたいという書面が届き、書面にはリノベーションして付加価値をつけて高額転売する旨が書かれている。退去期限は示されていない。長く住むつもりでいたが、退去するのであればどのような交渉ができるか。

(40歳代 女性 自営業)

②レンタカー

先月レンタカーで旅行し、ホテルの駐車場に停めていたら車に傷が付いていた。車を借りる前に通常の保険に加えて1,000円を支払って車両保険にも入った。免責は5万円。車両保険を使うには、傷が付いたと分かった時点ですぐに警察とレンタカー業者に連絡をしなければならなかったが、旅行中で連絡が遅れたために保険適用外だと言われ、車の修理代3万円と休業補償2万円の合計5万円を請求された。事前にそのような説明はなかったので納得がいかず、支払いたくない。

(20歳代 男性 給与生活者)

③床下工事

今日突然やって来た業者が「ちょっと調べさせてください」と言って床下を見た。床下換気扇が10年位経っているので外したほうがよいと言って外した。床下に湿気があると言われ、床下調湿剤、防水シート、防カビ処理で25万円の見積書を渡され、明後日工事に来ると言われた。まだ契約書は交わしていない。やめたいがどうしたらよいか。

(80歳代 男性 無職)

④トイレの詰まり修理

3か月前にアパートのトイレが詰まり、インターネットで基本料金390円からと広告のあった業者に架電した。業者が来訪し、6万円との料金説明を受けて作業を依頼した。作業

完了後に請求書を渡されたが、後日コンビニ払込票が送られてくるものと勘違いして破棄してしまっただ。3 か月経っても払込票が届かないので業者に架電したところ、17 万円の請求書が届いた。請求明細は不明。説明された金額より 3 倍も高くなっているが、作業時の請求明細書は捨ててしまったので証拠がない。作業時に頼んだ金額しか支払いたくない。

(20 歳代 女性 学生)

④ スポーツクラブ

スポーツクラブが新型コロナウイルス感染症の影響で時短営業となった。私は夜のみの会員なので通えなくなったため、退会することにした。通えなかった 3 か月分の返金を申し出たが、規約通りの対応で返金できないと言われた。自己都合の退会ではないので不満だ。

(30 歳代 女性 給与生活者)

⑥ 生命保険

70 歳代の同居の母が 2 か月ほど前に、40 歳代の弟を被保険者とする終身保険を契約していたことがわかった。以前から契約している保険会社の外交員が家に来て、勧められるまま内容を理解せずに保険の転換をしたようだ。保障内容を変更し、弟が 80 歳までの払込期間になっている。それまで母が生きているとは考えられず、あり得ない契約だ。死亡保障も 1,000 万円安くなっている。高齢者で何も分からないと思って契約させたに違いない。取消しさせたい。

(40 歳代 女性 無職)

⑦ F X 自動売買ツール

勤務先の先輩から F X で儲かる話があると誘われ、先輩が所属する組織の人と 3 人で会って話を聞いた。F X 自動売買ツールを買えば、何もせずに月利 12% を超える儲けが出ると勧誘された。ツールの代金は 1 万円、5 万円、10 万円の 3 コースがあること、このツールではコツコツ稼ぐことになるが、もっと大きく儲ける方法もあると聞いた。月利 12% はあり得ないと思うが、やはり契約はしないほうが良いか。先輩はこの組織を信じている。信用できないので抜けさせたい。

(20 歳代 男性 給与生活者)

⑧ 暗号資産

1 か月前にマッチングアプリに登録し、知り合った女性と SNS でやりとりするようになった。一緒に旅行に行きたいのでお金を貯めようと言われ、お金がない事を伝えると、1 日に 10 万円儲かるという暗号資産を勧めてきた。女性に教えられて国内の暗号資産交換所に登録をし、海外の交換所にも口座を開いた。その後、消費生活相談窓口のホームページで同様の詐欺情報を見つけて自分も詐欺被害に遭ったことに気付き、女性に詐欺だと伝えて SNS をブロックした。金銭的な被害はないが、女性に伝えた個人情報の悪用が心配だ。

(30 歳代 男性 給与生活者)

⑨ 固定電話サービス (アナログ戻し)

70 歳代の別居の母が、電話勧誘を受けてアナログ戻しで 4 万円払う契約をした。電話代が安くなると言われたようだが、アナログに戻すだけなのに費用が高すぎると思う。

(40 歳代 男性 給与生活者)

⑩脱毛エステ

昨年5月に脱毛エステを解約し、コース代金24万円を現金一括で支払った。しかしコロナウイルスの影響であまり行けないので10月に中途解約した。解約精算金143,221円の返金を受ける予定だったが、返金期日を過ぎても返金されない。居住地の消費生活センターに相談すると3月末までに返金されるようだとされた。その情報をエステ会社に伝えると、はっきり答えない。誠意がなく接客対応に不満。早く返金してほしいがどうすればよいか。

(30歳代 女性 給与生活者)

⑪整体院

肩こりがひどいので聖体を受けに行った。「1時間6,000円だが、6回コースだと24,000円になりお得だ。6回施術したら肩こりは治る」と言われたので、6回コースを申し込み、24,000円を支払った。領収書には一旦支払った施術代の返金はできないと書かれていた。4回施術を受けたがまったく治らずかえって酷くなったので、まだ施術を受けていない2回分を返してほしいと伝えたところ、返金はできないとされた。自己都合での中途解約ではなく、そもそも治ってないのに一切返金されないのは納得いかない。電話するとすぐに電話を切られてしまい話し合いができない。

(50歳代 女性 給与生活者)

⑫オンラインゲーム

昨日、カード会社から「100万円を超える高額な利用が発生したため使用制限する」という電話連絡があった。請求内容がゲーム課金だったので小学生の息子に尋ねたところ、自分が利用したと認めた。以前、お年玉で課金することを認めたことがあり、父親のクレジットカードを使った。その時のカード番号の控えを残して、1か月前から親に無断で、自分のスマートフォンでオンラインゲームの課金を次々としてしまったようだ。スマートフォンのアカウントは母親名義。支払えないのでどうすればよいか。

(40歳代 男性 自営業)