



令和3年度消費生活相談状況について

令和4年6月

那須烏山市消費生活センター

1 令和3年度相談件数について

令和3年度に那須烏山市消費生活センターで受け付けた相談件数は159件となり、前年度の151件と比較して、8件の増加となりました。

苦情・問合せ相談の別では、苦情相談が148件（全体の93.1%）、問合せ相談が11件（全体の6.9%）で、前年度と比較して苦情相談は1件、問合せ相談は7件の増加となりました。

【苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較】

区分	令和3年度	令和2年度	比較増減
苦情相談	148件（93.1%）	147件（97.4%）	1件
問合せ相談	11件（6.9%）	4件（2.6%）	7件
合計	159件（100.0%）	151件（100.0%）	8件

※苦情相談：消費生活に関する苦情相談

※問合せ相談：生活知識等に関する相談、または個人間や消費生活以外の相談

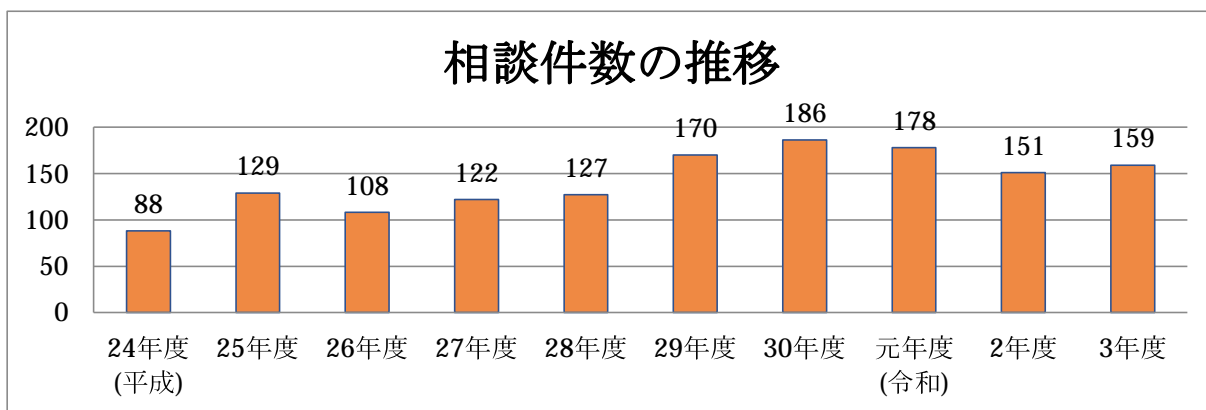
2 相談件数の推移について

相談件数の推移をみると、平成22年度に那須烏山市消費生活センターを開設してから、毎年100件程度の相談があり、令和3年度は159件の相談がありました。

令和3年度の相談内容としては、迷惑メールや身に覚えのない架空請求が届いたという相談が28件と一番多く、全体の17.6%を占めています。その他、電気やガスの契約切り替えトラブルに関する相談や、注文した商品とは別の粗悪な商品が届いたなど通信販売に関する相談、「簡単にもうかる」などと勧誘する怪しい投資話に関する相談が多くみられます。

【相談件数の推移】

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
件数	88	129	108	122	127	170	186	178	151	159



3 性別・年代別の相談件数について

契約当事者の相談件数を性別・年代別にみると、次の表のようになります。

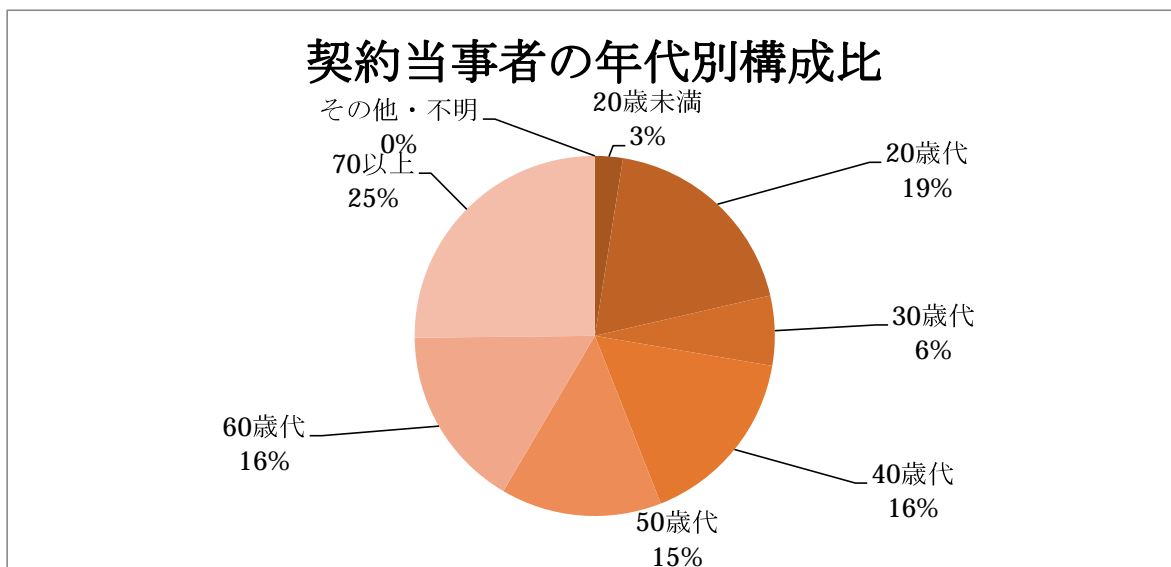
性別相談件数は、男性が87件（全体の54.7%）、女性が72件（全体の45.3%）で、前年度と比較して、男性が1件、女性が7件の増加となりました。

年代別相談件数は、70歳以上の40件（全体の25.2%）が最も多く、次いで20歳代の30件（全体の18.9%）となり、高齢者と若者の相談が全体の4割以上を占めています。

前年度と比較すると、20歳未満から50歳代までの相談件数が増加しました。一方で、60歳代、70歳以上は減少したものの、依然として相談件数は多い状況であることが分かります。

【契約当事者の性別・年代別構成比】

	令和3年度		令和2年度		計		比較 増減
	男	女	男	女	令和3年度	令和2年度	
20歳未満	2	2	0	0	4 (2.5%)	0 (0.0%)	4
20歳代	22	8	10	9	30 (18.9%)	19 (12.6%)	11
30歳代	3	7	5	4	10 (6.3%)	9 (6.0%)	1
40歳代	11	15	5	14	26 (16.4%)	19 (12.6%)	7
50歳代	12	11	11	4	23 (14.5%)	15 (9.9%)	8
60歳代	13	13	24	12	26 (16.4%)	36 (23.8%)	△10
70歳以上	24	16	29	18	40 (25.2%)	47 (31.1%)	△7
不明	0	0	2	4	0 (0.0%)	6 (4.0%)	△6
合計	87	72	86	65	159 (100%)	151 (100%)	8



4 商品・サービス別相談件数について

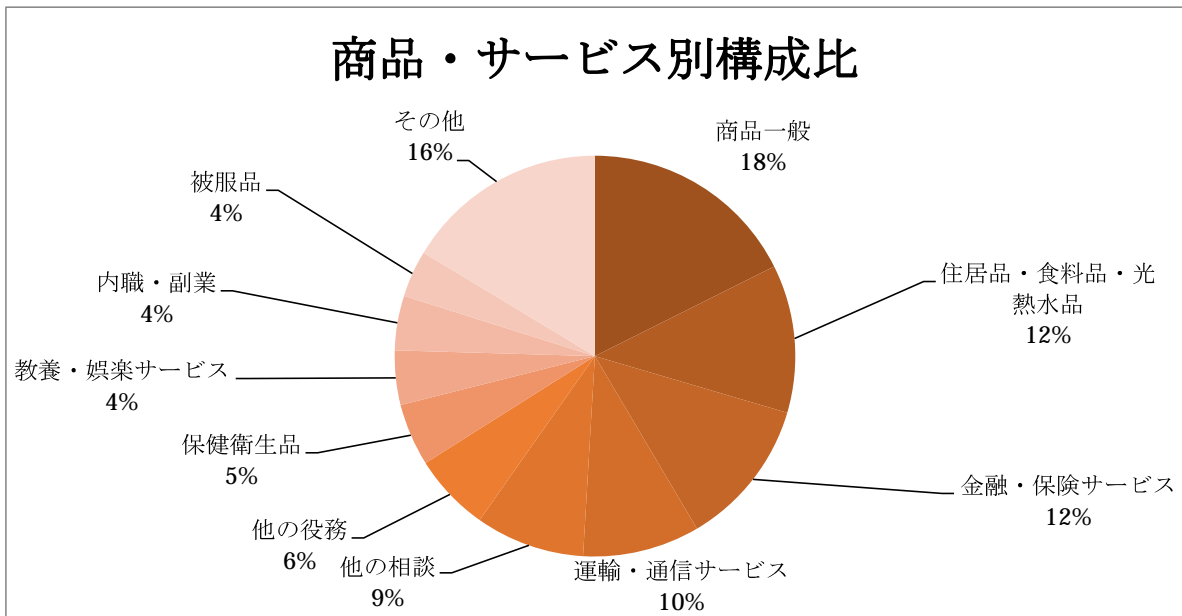
相談件数を商品・サービス別にみると、上位10位の商品・サービスは次の表のとおりです。全体の17.6%を占めている「商品一般」の相談内容は、スマートフォンやパソコンなどに届く迷惑メールに関する相談や利用した覚えのないサイトの利用料の請求が送り付けられるなどの架空請求に関する相談が多くみられました。

次いで相談件数が多く、全体の11.9%を占める「住居品・食料品・光熱水品」は、電話勧誘や訪問販売をきっかけとした電気・ガスの契約切り替えトラブルに関する相談、また、「金融・保険サービス」は、「簡単にもうかる」などと勧誘する怪しい投資話に関する相談が寄せられました。

また、令和2年度に引き続き、光回線やプロバイダーの勧誘・契約に関する相談も多く寄せられました。

【相談件数の上位10商品・サービス】

令和3年度			令和2年度		
順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数
1	商品一般	28(17.6%)	1	運輸・通信サービス	38(25.2%)
2	住居品・食料品・光熱水品	19(11.9%)	2	商品一般	26(17.2%)
3	金融・保険サービス	19(11.9%)	3	住居品・食料品・光熱水品	18(11.9%)
4	運輸・通信サービス	15(9.4%)	4	金融・保険サービス	14(9.3%)
5	他の相談	14(8.8%)	5	他の相談	11(7.3%)
6	他の役務	10(6.3%)	6	教養娯楽品	8(5.3%)
7	保健衛生品	8(5.0%)	7	保健衛生品	8(5.3%)
8	教養・娯楽サービス	7(4.4%)	8	被服品	6(4.0%)
9	内職・副業	7(4.4%)	9	他の役務	4(2.6%)
10	被服品	6(3.8%)	10	車両・乗り物	3(2.0%)
—	その他	26(16.4%)	—	その他	15(9.9%)
合計		159(100%)	合計		151(100%)



5 特徴的な相談について

(1) 身に覚えのない架空請求



メールやSMS、はがき、封書、電話といった様々な手段で「身に覚えのない請求を受けた」などの架空請求に関する相談が寄せられています。メールなどに記載された番号に電話すると、未納料金や訴訟の取り下げ費用など、うその名目で金銭を請求する手口が多くみられます。また、相手とのやり取りのなかで自分の情報を知られ、その情報を利用して、さらに金銭を請求されたというケースもあります。公的機関や大手通販会社などの実在の事業者をかたる架空請求も報告されています。

【相談員からのアドバイス】

- ◆ **身に覚えのない場合は絶対に連絡しないようにしましょう。**
- ◆ 実在の事業者名をかたって本物と思わせたり、法的措置を取るなどと記載をしたり、消費者の不安をあおるケースも見られます。
- ◆ 架空請求は消費者の情報を完全に特定してから送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を元にさらに金銭を要求される可能性があります。
- ◆ 架空請求かどうか判断がつかない場合や、不安に思うことがあれば、消費生活センターに相談しましょう。



(2) 電力・ガスの契約切り替えトラブル



電力・ガスの小売りがそれぞれ全面的に自由化され、電力・ガス会社や料金メニューを自由に選べるようになりました。その一方で、電話勧誘や訪問販売をきっかけとした電力・ガスの契約切り替えに関するトラブルが増えています。

電力・ガス会社を切り替える際には、氏名、住所のほか、供給地点特定電話など検針票に記載された個人情報が必要になりますが、事業者がそれらを聞き出して、気づかない間に契約が切り替わっていたなどの相談が寄せられています。

【相談員からのアドバイス】

- ◆ 大手電力・ガス会社をかたって、契約の切り替えを勧誘するケースがみられます。新たに契約する会社の社名や連絡先をよく確認しましょう。
- ◆ 契約先の切り替えを検討する場合は、候補としている電力会社・ガス会社から、料金プランだけでなく料金の算定方法もよく説明してもらいましょう。
- ◆ 検針票の記載情報は慎重に取り扱きましょう。電話や訪問時に氏名、住所や顧客番号などを聞かれても、契約する気がなければ教えないように注意しましょう。
- ◆ 電話や訪問で勧誘を受けて、電力やガスの契約の切り替えをした場合、法定の契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフできます。



(3) 「簡単にもうかる」という怪しい投資のトラブル



「簡単にもうかる」などと勧誘する投資トラブルが多発しています。特に最近では、暗号資産（仮想通貨）やバイナリーオプション取引に関するトラブルがみられます。暗号資産に関するものでは、「知人からもうかると勧められて投資したが、言われたとおりにもうからない」など、実態不明な投資話のケースが目立ちます。また、バイナリーオプション取引では「SNSを通じて知り合った相手から勧められて海外の事業者と取引したが、出金を求めても応じてもらえない」などのトラブルがみられます。

¹ あらかじめ決められた時点の騰落を予測し、ある値よりも高いか低いか、二者択一で選ぶ取引。

【相談員からのアドバイス】

- ◆ 投資の実態や内容が分からない場合は取引しないようにしましょう。暗号資産に関連づけた投資は、その実態や内容を確認することが難しく、暗号資産の話題性を利用しただけの詐欺的な投資話である可能性もあります。
- ◆ 勧誘をうのみにせず、リスクが十分に理解できなければ取引しないようにしましょう。バイナリーオプション取引では、「簡単にもうかる」などと勧誘されるケースがみられますが、損失が出るリスクの高い取引であることをよく理解しましょう。
- ◆ 登録業者であるかを必ず確認し、無登録業者との取引はやめましょう。暗号資産交換業・金融商品取引業の登録を受けた事業者は、金融庁ウェブサイトなどで確認できます。



(4) ネット通販の詐欺・模倣品サイト



インターネットの通販サイトで商品を購入したものの「いつまで経っても商品が届かない」、「粗悪な模倣品（偽物）が届いた」、「事業者に連絡しても返事がない」といったトラブルが発生しています。その多くは海外事業者で、なかには正規サイトとそっくりで、ロゴをそのままコピーしているなど見分けるのが困難なサイトもあります。偽サイトで個人情報を入力してしまい、悪用されたケースもあります。

【相談員からのアドバイス】

- ◆ 注文時に入力した個人情報やパスワードが悪用されると、被害が拡大するおそれがあります。被害に気づいた場合は、すぐにパスワードを変更しましょう。
- ◆ クレジットカード番号を入力してしまった場合は、クレジット会社にカード番号の変更を申し出てください。振り込み被害の場合は、金融機関への申し出により振り込み先の口座を凍結できる場合があります。
- ◆ 被害に遭わないためには、慎重にサイトを見分けることが一番です。サイトにおかしい箇所がないか、冷静にチェックしましょう。



(5) インターネット通信トラブル



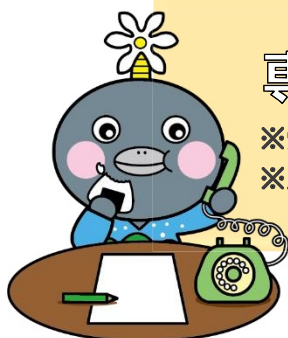
インターネットに係る契約・サービス内容が複雑化していることもあり、幅広い年代からの相談がみられました。また、契約の相手方（通信事業者）と勧誘を行う事業者（代理店）が異なるため、契約者自身が契約の相手方と契約内容を把握できていないことによるトラブルが増加しています。令和3年度は特に、光回線通信の転用に関する相談が目立ちます。具体的には、「現在契約している大手電話会社のプラン変更だと思って話を聞いていたのに、全く別の事業者との新たな契約になっていた」、「今より安くなると勧誘されて契約したのに、知らないオプションもついていて結果的に高くなった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」というものです。

【相談員からのアドバイス】

- ◆ 勧誘を受けたときには、事業者名やサービス名、月額料金やオプションサービス、解約料等を確認しましょう。
- ◆ 勧誘されてもすぐに契約せず、現在の契約内容と勧誘された契約内容などを十分に比較・検討し、必要がなければきっぱり断りましょう。
- ◆ **光回線の契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」の対象です。解約したいと思ったら、すぐに事業者に申し出ましょう。**



※一部イラスト：消費者庁イラスト集より



那須烏山市消費生活センター

専用電話番号 ☎0287-83-1014

※受付時間…平日 9:00～12:00、13:00～16:30

※土・日曜日及び祝日は「消費者ホットライン ☎188（局番なし）」へ
（烏山庁舎1階、商工観光課内）