

令和3年度消費生活相談の状況

島根県消費者センター

◎総 括

1. 相談件数の推移

令和3年度中に県消費者センター（石見地区相談室を含む）が受け付けた相談件数は2,951件で、前年度（3,298件）に比べ347件（10.5%）減少した。相談件数が減少した要因としては、前年度増加した要因であった新型コロナウイルス感染症関連の相談が落ちついたことや、平成29年度に急増したはがき等による架空請求（1,186件）に関する相談が、その後毎年減少し、令和3年度はその数が82件にまで減少したこと等による。

2. 契約当事者年代別相談件数

- ・契約当事者の年代別相談件数は、70歳以上が最多で659件（前年度710件、対前年度比7.2%減）であった。次いで、60歳代の469件（同485件、3.3%減）、50歳代371件（同417件、11.0%減）、40歳代337件（同387件、12.9%減）となった。
- ・60歳以上の高齢の契約者に関する相談件数の割合は38.2%であり、令和2年度36.20%、令和元年度35.0%と高い状況が続いている。
- ・未成年者の契約にかかる相談件数は65件（前年度94件、30.9%減）であるが、過去5年で2番目に多かった。

3. 苦情相談の内容

- ・商品・役務別では、「商品一般」が361件（前年度420件）で最多であり、迷惑メールや不審な電話、はがきやメールによる架空請求の相談が多かった。また、年度前半には宅配便を騙ったSMSが届くという相談が多かった。
- ・「健康食品」や「化粧品」等の定期購入に関わる相談は依然として多い。そのほとんどが、ネット通販であり、1回のお試しと誤って頼んだら定期購入であったため、解約したいという相談である。
- ・自然災害による被害を理由に損害保険を利用して住宅修繕ができることを謳って、修理や保険の申請代行・申請サポートを電話や訪問により勧誘するトラブルが多発した。
- ・インターネットを使用した契約トラブルが多く、副業サイト、出会い系サイト、偽サイトなどによる相談が増えている。また、これらについてSNSやネットの広告がきっかけとされる相談が多い。
- ・携帯電話の格安商品、格安プランなどの普及により、乗り換え契約や機種変更などのトラブルも増加した。
- ・「他の行政サービス」の件数の内、半数以上が3月25日に発生した島根県庁を騙って補助金申請を案内するという電話に関するものであった。

4. 年代別の苦情相談

- ・ 苦情相談の多い商品・役務を年代別にみると、未成年者では初回の購入金額が安価な「脱毛剤」「健康食品」等の定期購入のトラブルや、インターネットゲームの課金による相談が多い。
- ・ 20歳代になると、出会い系サイトや副業に関する相談が上位である。
- ・ 30歳代以上は迷惑メールや架空請求などの「商品一般」が1位である。
- ・ 60歳代、70歳代以上では在宅の時間が多いこと等により「電気」や「光ファイバー」「申請代行サービス」等、電話勧誘や訪問販売による相談が他の年代に比べて多い傾向にある。

5. 電子メール相談の概要

電子メールによる消費生活相談受付(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

○受付件数 52件

○利用者内訳

年代別件数 20歳代7件、30歳代10件、40歳代18件

50歳代8件、60歳代2件、70歳代3件、不明4件

市町村別件数 松江市21件、出雲市12件、安来市6件、江津市3件

雲南市3件、浜田市1件、益田市1件、飯南町1件

邑南町1件、県外3件

相談内容 ネット通販(定期購入の解約、商品への不満、偽サイト等)、出会系サイト・副業サイトのトラブル、光回線や電気の契約・解約、不審な電話やメール等様々