

# 「令和3年度上半期（4月～9月）消費生活相談の概要」

令和3年11月22日  
岡山市消費生活センター

## 【1-(1) 相談件数の推移】

相談件数は1,927件で、前年度同期2,169件から242件減少（11.2%減）。

## 【1-(2) 契約者年代別相談件数】

前年度同期と比較して若年層（～29歳）で件数、割合共に増加。

## 【2-(1) 主な相談内容】

主な相談内容の上位3位は、「商品一般」「レンタル・リース・賃借」「化粧品」の順番となっている。

全体の傾向として、インターネットに関連したトラブルが依然多くを占めている。特に、健康食品や化粧品等の購入で、「お試しで1回分無料の商品をスマートフォンで注文したつもりが、後日まとめて数か月分の商品が届き、高額請求を受けた」といった、いわゆる「定期購入」についてのトラブルや、SMSやメールなどを悪用し、宅配業者やクレジットカード会社を名乗り、個人情報を抜き取ろうとする「フィッシング詐欺」、各種有料情報料（アダルトサイト、出会い系サイト、架空請求等）の請求に関するトラブルなどが多くなっている。

## 【2-(2) 販売購入形態】

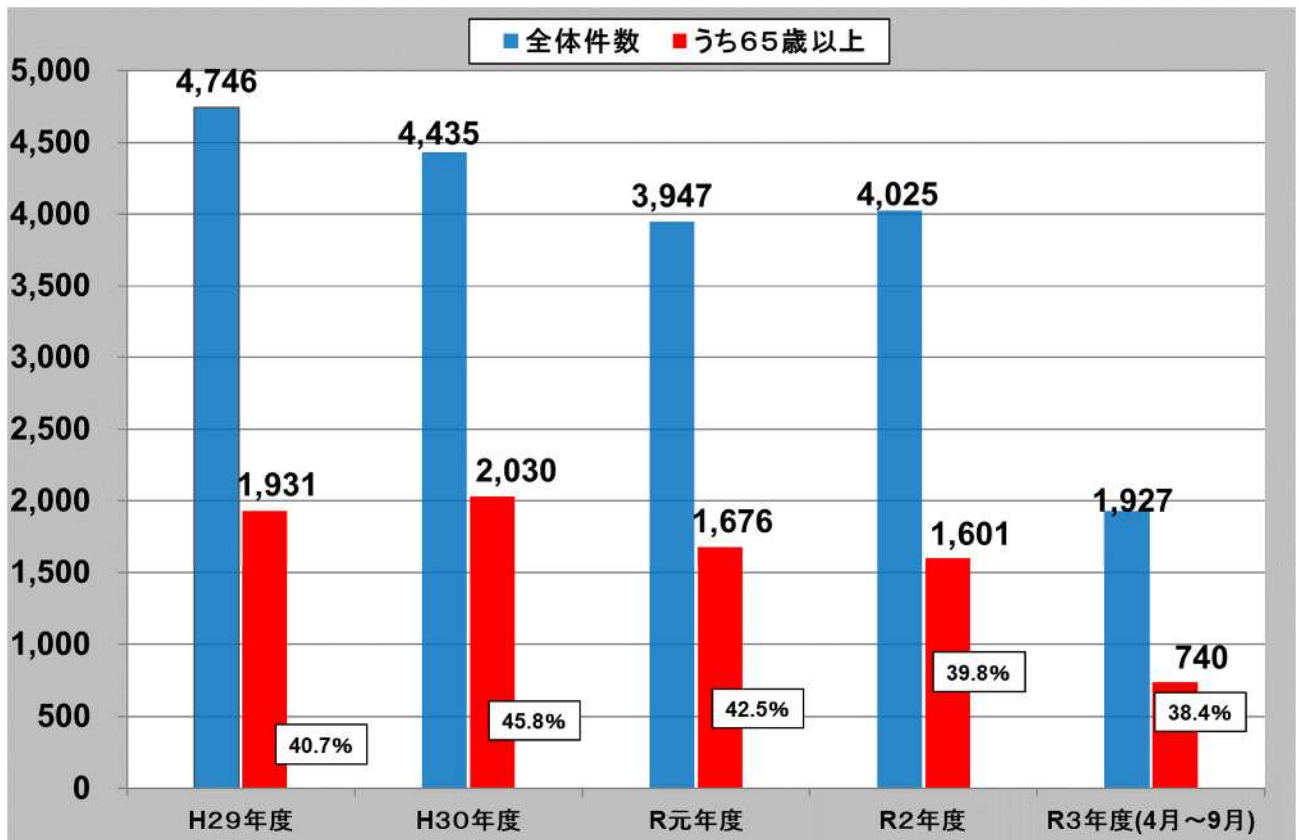
- 通信販売が前年度同期より減少も、最多 664件（前年度同期740件）  
※一部テレビ通販等を含むが、大半がネット通販
- 訪問販売が増加 112件（前年度同期95件）

## 【3 契約購入金額（請求された又は契約した金額）】

### ●全体的に総額、平均額共に減少傾向。

- 全体の契約購入金額及び平均金額（上半期）  
総額       ：約3.4億円（前年度同期約3.9億円）  
平均金額   ：約42万円（前年度同期約42万円）
- 高齢者層の契約購入金額及び平均金額（上半期）  
総額       ：約1.3億円（前年度同期約1.5億円）  
平均金額   ：約54万円（前年度同期約60万円）

## 1-(1) 相談件数の推移



## 1-(2) 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	令和3年 4月~9月	令和2年 4月~9月	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	214	205	9	11.1%	104.4%
中間層 (30~64歳)	728	866	△138	37.8%	84.1%
高齢者層 (65歳~)	740	812	△72	38.4%	91.1%
不明	245	286	△41	12.7%	85.7%
計	1,927	2,169	△242	100.0%	88.8%

### (特徴)

- ・前年度同期と比較して若年層で増加。
- ・若年層は年々増加傾向（上半期比較）

【H30】127件 ⇒ 【R元】186件 ⇒ 【R2】205件 ⇒ 【R3】214件

## 2-(1) 主な相談内容

区分	年度	令和3年 4月～9月	全体比 (%)	備考
①商品一般		242	12.6%	商品が特定できない相談 ※不審なショートメッセージや メール等
②レンタル・リース・ 賃借		115	6.0%	退去時の修繕費用の高額請求や、 住居設備の不具合などの相談
③化粧品		99	5.1%	通信販売での解約や定期購入に関する 相談等
健康食品		71	3.7%	通信販売での解約や定期購入に関する 相談等
相談その他		63	3.3%	不審な電話や、分類のない様々な相談 等
役務その他		61	3.2%	分類のない様々なサービスに関する 相談等
移动通信サービス		60	3.1%	スマートフォンやWi-Fiの契約・解約に 関する相談等
インターネット 通信サービス		58	3.0%	主にインターネット固定回線の契約・ 解約に関する相談等
他の教養・娯楽		58	3.0%	出会い系サイトやオンラインゲームの 契約・解約に関する相談等
その他		1,100	57.0%	上位10位以外
計		1,927	100.0%	

※令和3年度は、消費生活相談専用端末の商品・役務分類が改定されたため、正確な分析ができないことから、相談内容については、前年度同期との比較は行わない。

## ① 商品一般 242件

(商品が特定できない相談) ※以下内数

- 不審なショートメッセージやメール、電話等についての相談が多い 149件
- 宅配業者等を装い、スマートフォンにメッセージを送り、個人情報を抜き取ろうとするフィッシング詐欺の手口が多い 59件

### 【事例1】

スマホに大手信販会社を騙り、料金が未納になっているとSMSが届いた。電話をかけるようにと記載されており、不審に感じる。(60歳代 女性)

### 【事例2】

スマホに「荷物を届けたが、留守のため持ち帰ります。ご確認ください。」というSMSが届き、URLが添付してあったが、対応方法を知りたい。(50歳代 男性)

### <アドバイス>

スマートフォンのショートメッセージやパソコンのメールなどを悪用し、個人情報を抜き取ろうとするフィッシング詐欺の手口の相談が急増しています。安全が確認できないURLは安易にクリック・タップをせず、無視してください。もしも、覚えのあるショートメッセージやメールであった場合は、真偽確認を電話などの手段で事業者に直接行うようにし、よく確認した上でアクセスしましょう。

新型コロナウイルスによる外出自粛により、インターネット通販を頻繁に利用している方は特に注意が必要です。

近年、急速に国内のスマートフォンの保有率が上昇しており、世帯保有率は86.8%、個人保有率は69.3%に上ります(令和3年情報通信白書の令和2年度データによる)。

スマートフォンの普及により、インターネットにつながっていることが当たり前になり、アプリやメールで情報のやり取りをする機会が増えました。その当たり前の日常の隙を、悪質業者は狙っています。情報の真偽を見極める力が、消費者には求められています。

## ② レンタル・リース・賃借 115件

(退去時の修繕費用の高額請求や、住居設備の不具合などの相談) ※以下内数  
・借家退去時の修繕費用に関する相談が多い 49件

### 【事例】

賃貸マンションを退去した後で、高額な修繕費用を請求する書面が貸主から届いた。高額な請求に応じなければならないだろうか。(30歳代 男性)

### <アドバイス>

入退去時は、家主や仲介業者などの家主側と一緒に部屋の現状を確認しましょう。退去時に高額な修繕費用の請求を受けた場合は、国土交通省が公表している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、家主側と話し合い、納得できない点は、十分な説明を求めましょう。

## ③ 化粧品 99件

(美容液やシャンプー、除毛クリーム等の通信販売での解約や定期購入等に関する相談) ※以下内数

- ・契約者のうち7割以上は女性 75件
- ・7割以上が、定期購入に関するトラブル相談 73件
- ・8割以上は、インターネット通販に関連するトラブル 84件
- ・契約当事者が未成年である件数 13件

### 【事例】

ネット通販で美容液を注文しクレジット決済した後、商品が届いた。直ぐにメールで解約したが、昨日2回目の商品が届いた。解約したい。(40歳代 女性)

### <アドバイス>

事例のようなインターネット通販をはじめとした通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、返品の内容は個々の事業者の規約により異なります。まずは減額について事業者と交渉してみましょう。今後は、申し込み前に契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。

## ④ その他の特徴

- 「内職・副業・ねずみ講」についての相談が増加 25件(前年度同期5件)
  - ・主にインターネットで見つけた副業サイト関連のトラブル

## ☑ インターネットに関連したトラブルが多くなっています！

「①商品一般」「③化粧品」で触れたように、インターネットに関連したトラブルが多くなっています。代表的な契約トラブルは以下のとおりです。

### ●インターネット関連トラブル

- ・定期購入 : 123件
- ・フィッシング詐欺 : 68件
- ・他の教養・娯楽 : 58件（出会い系サイト、オンラインゲーム等）
- ・娯楽等情報配信サービス : 37件（主にアダルトサイト）

スマートフォンが普及し、インターネットが身近になり、商品やサービスを簡単に購入できるようになりましたが、その一方で、事業者がSMSやメール、電子広告などを悪用し、消費者が不当な請求を受けたり、個人情報を取られたりするトラブルがあとを絶ちません。

派手な広告に惑わされず、購入前には規約を熟読し、契約までの経過を記録するなど、慎重な対応が必要です。

また、対応に注意が必要な未成年者の契約トラブル事例を紹介します。

### ●未成年のインターネット関連トラブル事例

#### 【 事 例 】

高校生の息子が私に無断で除毛クリームをネットで注文したことが判明。  
定期購入のようであり2回目から取消したい。（高校生：母親からの相談）

#### <アドバイス>

基本的には前述の定期購入トラブルのアドバイスと同様、申し込み前に契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。家族でインターネット通販の利用方法について、普段からよく話し合っておきましょう。

#### 【 事 例 】

私のスマホで小学生の息子がオンラインゲームで高額課金していた。解約返金に  
応じてもらえるか。（小学生：父親からの相談）

#### <アドバイス>

オンラインゲームの課金は、子どもが親に無断でしている場合、発見が遅れるため、請求が高額になることがあります。

普段から以下の点に気をつけましょう。

- ・オンラインゲームで課金する場合のルールを家族で話し合う。
- ・保護者のアカウントで子どものアカウントを管理、保護できるように「ペアレンタルコントロール」を利用する。
- ・保護者が子どもの「課金を防ぐ」「課金に気づく」ために、事前に保護者のアカウントの設定を確認する。



## 未成年者取消の適用と成年年齢引き下げについて

前述のような事例について、民法では未成年者が親権者（両親等）の同意なく契約した場合、契約を取り消すことができますが、取消権が認められるかどうかは個々の契約状況により異なります。

また、民法改正による成年年齢の引き下げについても注意が必要です。具体的には、2022年（令和4年）4月1日の時点で、18歳以上20歳未満の人（2002年「平成14年」4月2日生まれから2004年「平成16年」4月1日生まれまでの人）は、その日に成年に達することになります。この場合、上記のような未成年者取消が認められません。

学校等における消費者教育を通じて、  
契約トラブルに備えておく必要があります。



## 2-(2) 販売購入形態

年度 販売購入形態	令和3年 4月～9月	令和2年 4月～9月	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
通信販売	664	740	△76	34.5%	89.7%
店舗購入	329	341	△12	17.1%	96.5%
電話勧誘販売	120	133	△13	6.2%	90.2%
訪問販売	112	95	17	5.8%	117.9%
その他無店舗販売	19	14	5	1.0%	135.7%
訪問購入	11	21	△10	0.6%	52.4%
マルチ・マルチまがい 取引	10	28	△18	0.5%	35.7%
ネガティブ・オプション	4	4	0	0.2%	100.0%
不明・無関係	658	793	△135	34.1%	83.0%
計	1,927	2,169	△242	100.0%	88.8%

### (特徴)

- 通信販売が前年度同期より減少も、最多 664件（前年度同期740件）  
※一部テレビ通販等を含むが、大半がネット通販
- 訪問販売が増加 112件（前年度同期95件）

### 3 契約購入金額(請求された又は契約した金額)

	令和3年度4月～9月			令和2年度4月～9月			前年度比	
	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層の 割合	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層の 割合	全体	高齢者層 (65歳以上)
契約購入金額	3億4503万円	1億2975万円	37.6%	3億9167万円	1億5785万円	40.3%	88.1%	82.2%
平均契約購入金額	42万円	54万円	—	42万円	60万円	—	100.0%	90.0%
契約購入金額が1千万円以上の件数	8件	5件	62.5%	7件	4件	57.1%	114.3%	125.0%

#### (特徴)

- 契約購入金額（請求された又は契約した金額）の合計は約3億4千万円、一人当たりの平均金額は約42万円と前年度同期の約3億9千万円・約42万円に比べ合計金額は減少し、平均金額は同程度。高齢者層においては、いずれも減少傾向。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が6割以上を占めている。