

# 令和2年度和歌山市消費生活相談のまとめ

## 1 消費生活相談の概要について

令和2年度の和歌山市消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は1,263件で、前年度より172件減少となりました。前年度1位であった不審なハガキに関する相談件数が減少したことが影響しています。多く寄せられる相談内容については以下のとおりです。

### ☆令和2年度の消費生活相談の特徴☆

- ウェブサイト関連についての相談が1位に。
- 健康食品や化粧品などの意図しない定期購入に関する相談が増加しました。
- 不審なハガキに関する相談が大きく減少し、封書などでの架空請求が増加しました。

### 令和2年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	105	2
2	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	74	3
3	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	56	4
4	架空請求	身に覚えのない請求など	43	—
5	保健衛生品	マスク購入に関するトラブルなど	42	—
6	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブル	35	6
7	工事・建築	住宅のリフォームなど	31	5
8	固定通信回線	ネット回線の契約トラブルなど	29	8
9	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	27	6
10	移動通信サービス	スマートフォン、モバイルデータ通信に関するトラブルなど	25	—

### 令和元年度多く寄せられた相談（上位10位）

順位	商品・サービス名	具体例	件数	前年度 順位
1	不審なハガキ	不審なハガキに関する問合せなど	147	1
2	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	104	2
3	健康食品	健康食品の通販の定期購入トラブルなど	49	5
4	化粧品	意図しない定期購入などの通信販売トラブルなど	48	—
5	工事・建築	住宅のリフォームなど	45	4
6	不動産貸借	賃貸住宅への入居、敷金の返還トラブルなど	34	3
6	電気	家庭向けの電力小売りに関するトラブルなど	34	8
8	修理サービス	様々な修理に関するトラブルなど	29	7
8	固定通信回線	ネット回線の契約トラブルなど	29	6
10	テレビ放送サービス	公共放送の受信料に関するトラブルなど	26	10

## (1) ウェブサイト関連の相談について

ウェブサイト関連の相談件数については、平成23年度の統計から高い水準で推移しています。特にワンクリック請求の相談が多く寄せられており、全国的にも同様の傾向となっています。

### ○主な相談事例

スマートフォンに「今日中に電話を下さい。お伝えしたいことがあります」とのメッセージが届いたので、電話をかけたところ、「昨年に検索システムの契約をされてから、1年間一度も料金の支払いがなかった。今、〇〇万円を払ってもらわなければ手数料が発生する。」と言われた。契約した覚えがなく、「かけ直します」と伝えて電話を切ったあとで友人に聞くと、詐欺だと言われた。

### ●アドバイス

- ①心当たりのない不審なメールやSMSが届いて、連絡してしまうと、メールアドレスや電話番号などの個人情報が知られてしまいます。決して連絡しないようにしましょう。
- ②サイト閲覧時には端末情報の一部がサイト側に伝わりますが、パソコン、スマートフォンのどちらも閲覧だけでは個人は特定されません。
- ③手続きに必要と称して個人情報を聞き出そうとすることがあるので、決して事業者に連絡しないでください。

## (2) 健康食品や化粧品などの定期購入に関する相談の増加

健康食品や化粧品に関する相談件数は計130件で前年度に比べて33件増加となりました。健康食品と化粧品ともに定期購入に関する相談がほとんどであり、定期購入と気づかずに申し込んでしまっているケースが多くなっており注意が必要です。

### ○主な相談事例

ネット通販で初回100円の食生活サポート用のサプリメントを注文した。注文した後、スマートフォンに高額な請求が届き、確認すると初回分と2回目4か月分を一括購入することが条件になっていた。慌てて電話をかけて解約を申し出たが、既に2回目を発送したので解約できないと言われた。

### ●アドバイス

- ①ネット通販やテレビショッピングなどの通信販売はクーリング・オフができません。スマートフォンなど画面が小さくて見にくい場合でも、しっかりと利用規約を確認しましょう。
- ②商品を注文する際は、定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品は可能であるかなどについて契約内容をしっかり確認しましょう。

※改正特定商取引（平成29年12月施行）の規則及びインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインにおいて、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に以下の項目等を表示することが定められました。

- ・定期購入契約である旨及び金額（各回に商品の代金、送料及び支払総額等）
- ・契約期間（商品の引渡し回数）

(3) 不審なハガキに変わって封書などでの架空請求が発生しています。

昨年度まで1位であった不審なハガキに関する相談が大きく減少しました。架空請求の手段はハガキから封書などに変わり、依然として相談が寄せられています。

○主な相談事例

「訴状」と書かれた書面が入った封書が届いた。手続きは弁護士事務所あてに行うよう書かれており、覚えがないため書かれていた電話番号に電話をかけた。誰も出なかったが、その後、見知らぬ携帯電話番号から電話があった。

●アドバイス

①このような封書を受け取っても、架空請求の手口ですのでご注意ください。コンビニ等で購入することができるプリペイドカードを利用して送金させようとする手口が多くなっています。プリペイドカードで支払うように要求されている場合には、詐欺ですので注意してください。

②封書に「訴状」「特別送達」と書かれた督促手続きや、少額訴訟手続きなどを装ったものも送られているので注意してください。

## 2 相談者の統計について

### (1) 相談者の概要について（男女別・年代別）

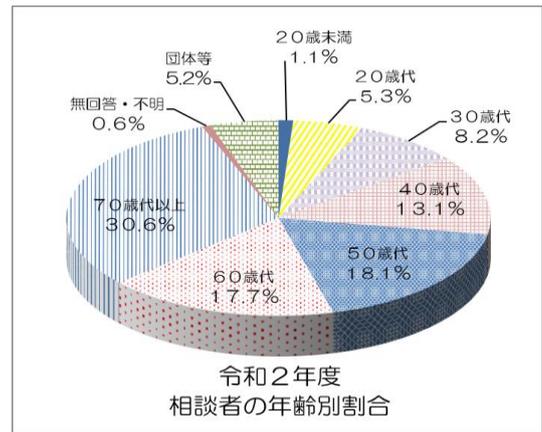
令和2年度に受けた1,263件の消費生活相談について、相談者（契約当事者）（以下、単に「相談者」という。）の性別では男性が494人で約41%、女性が703人で約59%でした（団体等の件数66件を除く。）。

年代別の相談件数は年代が上がるにつれ相談件数も増加する傾向となっており、60歳代以上の方からの相談が約半数（48.3%）となっています。去年と比べると60歳以上の相談件数が695件から610件に減少したものの、依然として高い割合となっています。60歳以上の相談件数が減少した要因は、高齢女性がターゲットとなっている架空請求ハガキの相談件数が減少したことです。それでも60歳以上の相談件数が約半数となっているのは、悪質な販売業者が、「健康」、「孤独」、「お金」の不安を抱える高齢者をターゲットに勧誘することが多いことなどが考えられます。また、全国でも同様の傾向となっています。

#### 相談者の属性

##### 令和2年度 相談者の年齢別割合

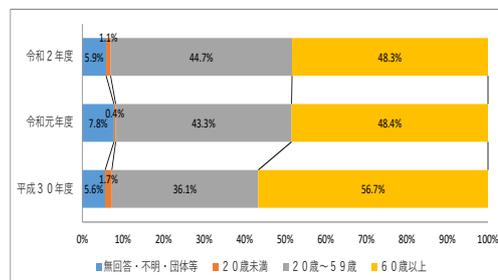
年齢	件数			割合	前年度の割合と増減	
	男性	女性	計		割合	増減
20歳未満	6	8	14	1.1%	0.4%	0.7%
20歳代	29	38	67	5.3%	4.7%	0.6%
30歳代	33	70	103	8.2%	7.6%	0.6%
40歳代	62	104	166	13.1%	13.9%	-0.8%
50歳代	80	149	229	18.1%	17.2%	0.9%
60歳代	111	112	223	17.7%	19.5%	-1.8%
70歳代以上	170	217	387	30.6%	28.9%	1.7%
無回答・不明	3	5	8	0.6%	0.7%	-0.1%
計	494	703	1,197	-	-	-
団体、年齢・性別不明		66	66	5.2%	7.1%	-1.9%
合計			1,263	100.0%	100.0%	-



注) 0.1%未満は四捨五入しています。

#### 相談者の年齢別割合の推移（過去3年間）

年度	無回答・不明・団体等	20歳未満	20歳～59歳	60歳以上
令和2年度	5.9%	1.1%	44.7%	48.3%
令和元年度	7.8%	0.4%	43.3%	48.4%
平成30年度	5.6%	1.7%	36.1%	56.7%



注) 0.1%未満は四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

(2) 各年代別の相談内容について

年代別では、すべての年代においてウェブサイト関連の相談が上位となっています。スマートフォンやパソコンなどインターネット環境の幅広い年代への普及が進んでいる影響が伺えます。

また、健康食品や化粧品などの定期購入に関する相談もすべての年代において多く寄せられました。20歳代では不動産賃借やエステティックサービスに関する相談が上位となっており、賃貸住宅の退去トラブルや、エステの契約に関する相談が寄せられています。

令和2年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	健康食品	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	化粧品	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連
2	化粧品	不動産賃借 エステティックサービス	自動車 紳士・婦人洋服	健康食品	健康食品	健康食品	電気
3	ウェブサイト 関連	化粧品	化粧品	化粧品 紳士・婦人洋服	ウェブサイト 関連	化粧品	健康食品

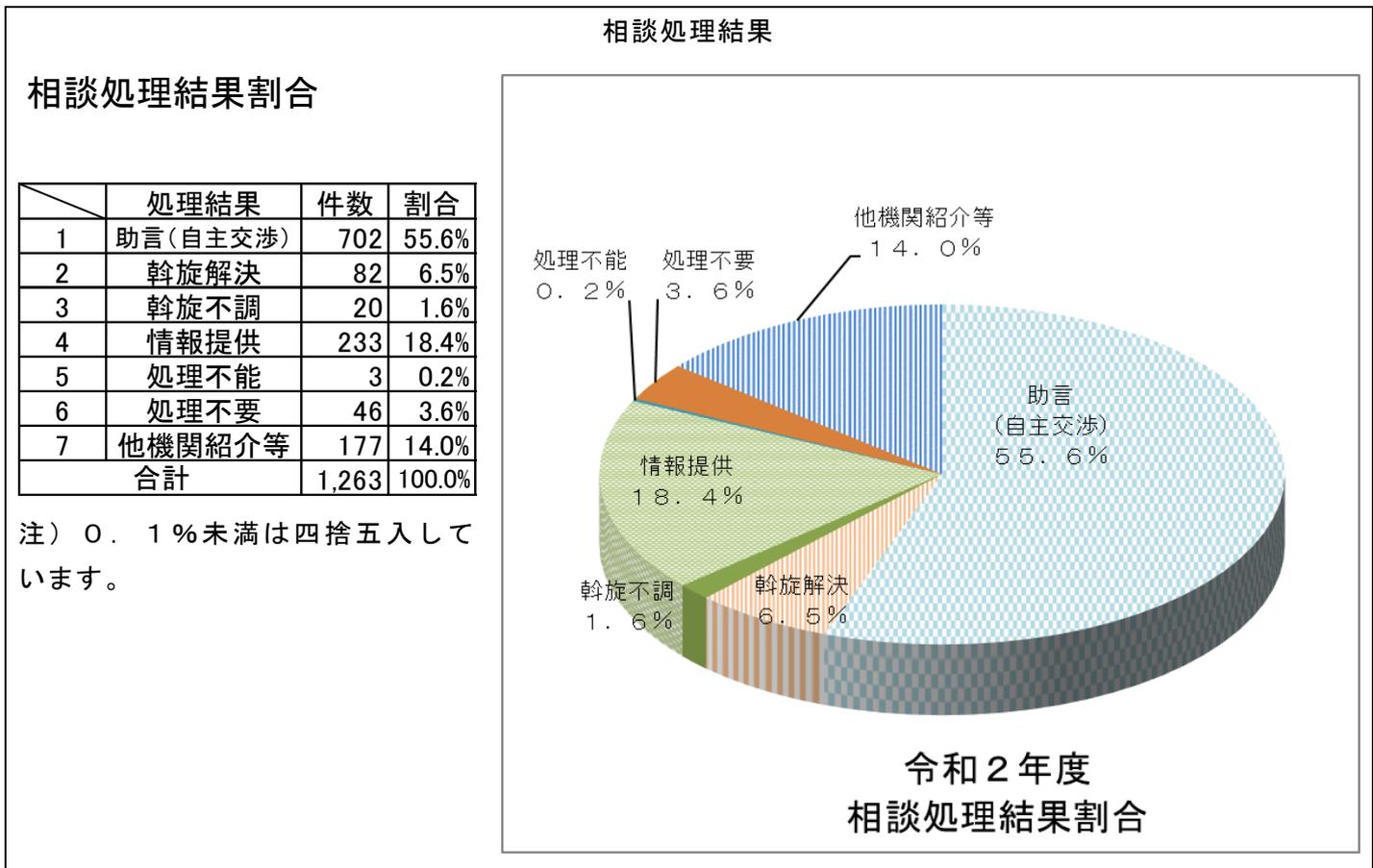
令和元年度 年齢別の主な相談内容（上位3位）

順位\年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	不審なハガキ	不審なハガキ	不審なハガキ
2	電気	電気	不動産賃借	不審なハガキ	ウェブサイト 関連	ウェブサイト 関連	工事・建築
3	コンサート	化粧品	工事・建築	工事・建築	健康食品	工事・建築	ウェブサイト 関連

内容 凡例	ウェブサイト関連	ワンクリック請求や悪質サイトからの不当請求など	健康食品	健康食品の通販トラブルなど
	化粧品	定期購入などの通信販売トラブルなど	不動産賃借	賃貸住宅の退去、敷金の返還トラブルなど
	エステティックサービス	エステティックサロンでの美容サービス等の長期契約トラブルなど	自動車	中古車の購入に関するトラブルなど
	紳士・婦人洋服	洋服購入に関するトラブルなど	電気	電力小売りに関するトラブルなど
	不審なハガキ	不審なハガキによる相談	工事・建築	住宅のリフォームなど

### 3 相談処理結果について

消費生活相談の相談処理結果については次のとおりです。



- 1 トラブルに対して、類似事案の情報や、根拠法令などをもとに解決方法のアドバイスを行うことで解決を図った「助言（自主交渉）」が702件で最も多く、主な内容は架空請求、有料サイトの不当請求、クーリング・オフ制度の活用及び手続きに対する助言などでした。
- 2・3 「助言（自主交渉）」では問題解決が困難な事例や、助言に基づき自主解決を行ったが解決に至らなかった場合など、相談員が消費者と事業者との間に入って「斡旋」交渉を行い、被害救済を図ろうとしたものは102件で、結果として、契約の解除・取消など被害救済がなされた事例や消費者の納得のいく結果に終わった事例など「斡旋解決」が82件、十分な被害救済に至らなかった事例や相談者の希望する結果が得られなかった事例など「斡旋不調」が20件でした。
- 4 「情報提供」とは、「助言（自主交渉）」や「斡旋」には該当しない相談に対して、問題解決に役立つ情報や知識の提供などで233件でした。
- 5・6 「処理不能・不要」とは、単にセンターに情報提供したのみの場合や処理を希望しない場合、物理的理由で相談者と連絡がとれなくなった事例などで49件でした。
- 7 「他機関紹介等」とは、センター業務範囲外の相談で、本来の相談窓口の紹介などで177件でした。

#### 4 消費生活啓発事業について

##### (1) 各種メディアを活用した啓発（広報）の実施

悪質商法や振り込め詐欺による被害防止のための注意喚起及び相談窓口周知の資料の作成・配布のほか、テレビ・ラジオの放送、市報わかやま、市ホームページ、市内路線バスの車体に注意喚起記事などをラッピング掲載し広報する消費生活啓発を実施しました。

ラッピングバス広告（一例）



##### (2) 啓発講座（出前講座）及び消費者教育講座の実施

老人会や市民団体などからの依頼により、多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口紹介や対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントの解説、消費生活全般に関する情報の提供など、消費生活相談員による消費生活啓発講座（出前講座）を随時実施しています。

令和元年度は出前講座を延べ12回開催し、573人の受講者へ啓発を実施しました。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により開催が難しい状況の中で、延べ2回開催し、32人の受講者に対して啓発を実施しました。

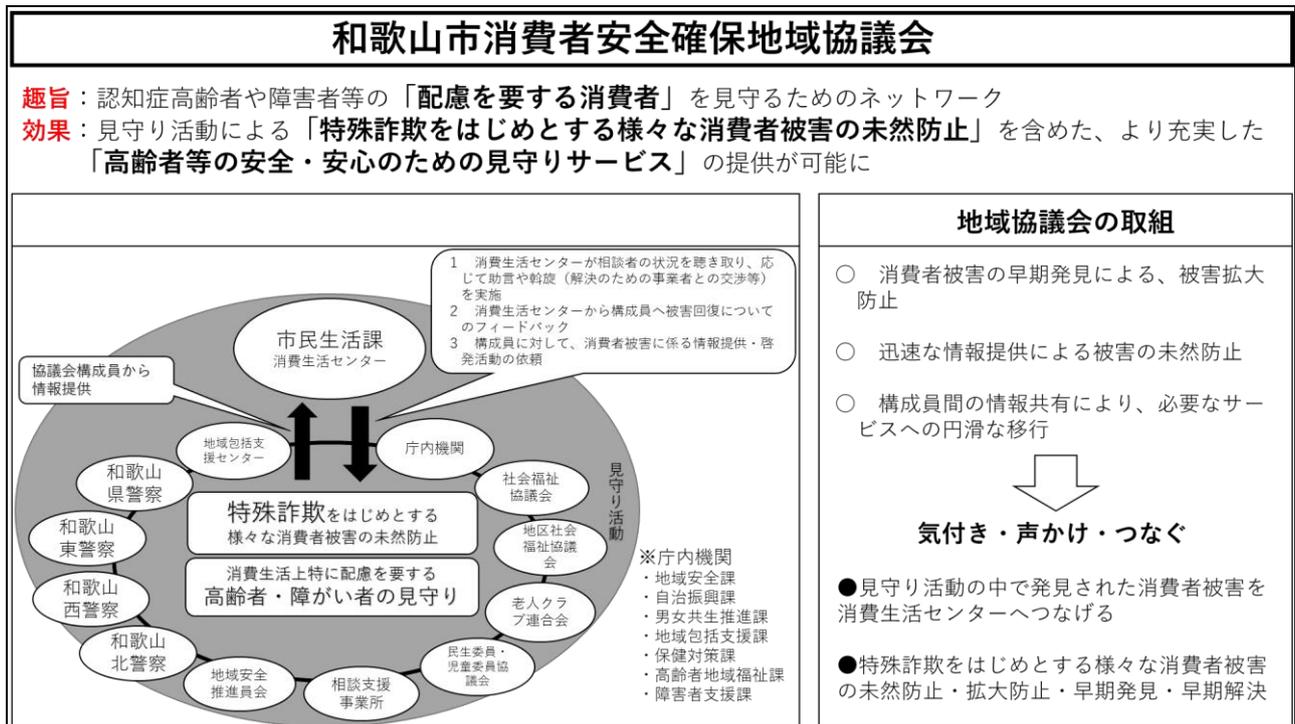
消費生活知識のさらなる向上を図るために、さまざまなテーマからなる消費者教育講座を例年5回実施していましたが、令和元年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、下半期2回が中止となり、上半期3回の実施で113名の受講者に対して消費者知識の普及を行いました。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止となりました。

また、若年層への消費者教育として各小学校・中学校を対象とした消費者教育DVDの貸出しを実施しており、小学生・中学生が消費者被害に遭わないよう、また、身の回りの人を被害から助けられるよう、消費者教育に努めています。

### (3) 関係機関と連携した啓発の実施

和歌山県警など関係機関と連携した啓発活動を展開することにより、消費者被害の未然防止や相談窓口の周知を図りました。

また、高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分な方に消費者被害が多いことから、和歌山県警察本部・地域包括支援センター・民生委員児童委員・老人クラブなど計19機関と連携し、令和2年2月14日付けで和歌山市消費者安全確保地域協議会を設置しました。協議会では消費者被害に関する情報交換や見守りの依頼などを行い、消費者被害の未然防止・早期発見・被害拡大防止を図っています。



- 契約トラブル、悪質商法による被害、一人で悩まず、ご相談ください。
- 多発している悪質商法や振り込め詐欺の手口とその対処法、契約トラブルを未然に防ぐポイントなどを解説する消費生活啓発講座（出前講座）を実施しています。お気軽にご利用ください。

◎和歌山市 消費生活センター（市役所本庁舎2階 市民生活課内）

◎受付時間 9時～16時 ※土日祝日、年末年始を除く。

◎電 話 073-435-1188

◎F A X 073-435-1257

◎メー ル [shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp](mailto:shiminseikatsu@city.wakayama.lg.jp)