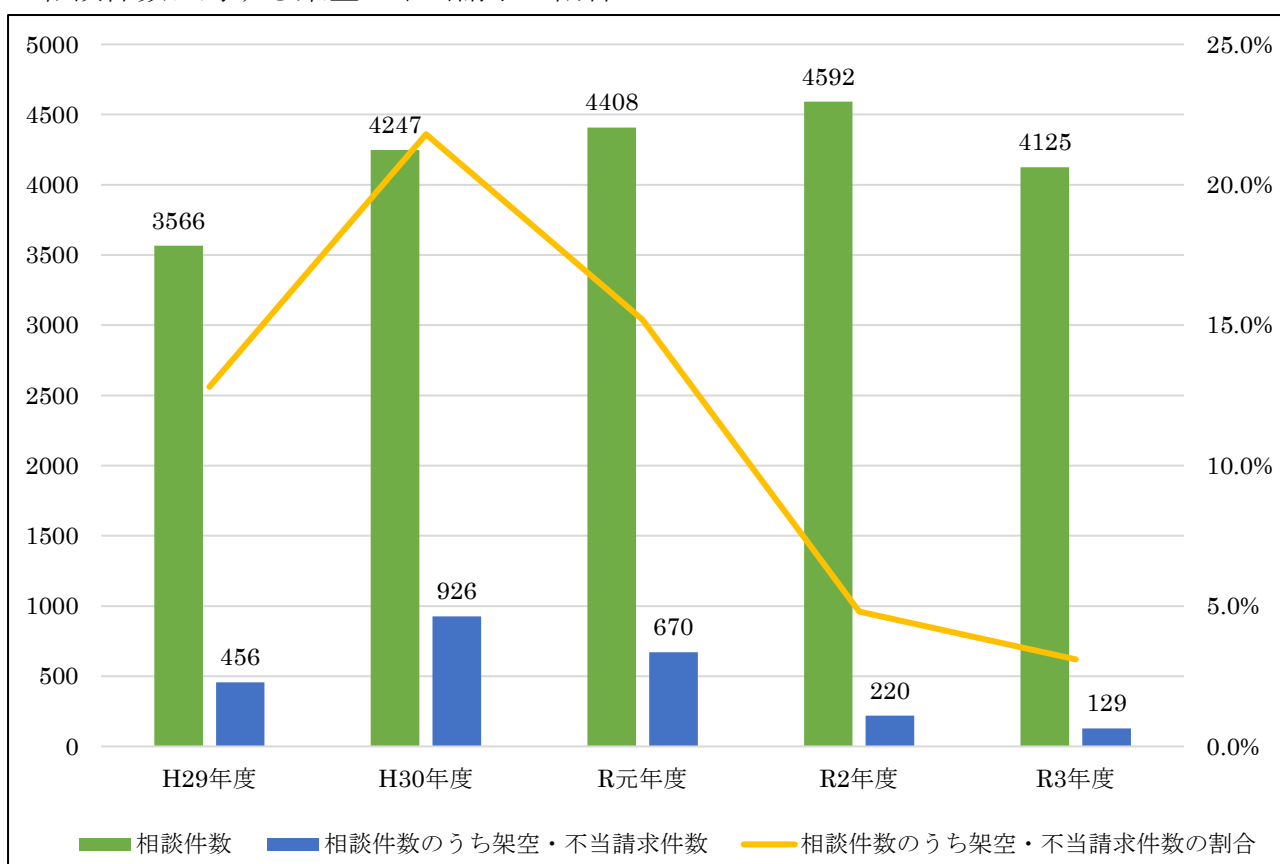


## 令和 3 年度悪質商法等による消費者被害について

## 1 令和 3 年度相談の概要

## 【相談件数の推移】

令和 3 年度の相談件数は 4,125 件で前年度比 89.8%となったが、そのうち架空・不当請求の相談件数は 129 件で前年度比 58.6%である。相談件数のうち架空・不当請求件数の割合は、平成 29 年度 12.8%、平成 30 年度 21.8%、令和元年度 15.2%、令和 2 年度 4.8%、令和 3 年度 3.1%で、令和 3 年度は過去 5 年間のうち最少件数となった。(下図の折れ線参照)  
 <相談件数に対する架空・不当請求の割合>



## 【年代別相談件数】

10 歳未満の相談は令和 2 年度は 6 件であったのに対し、令和 3 年度は前年度から倍増し 12 件となった。オンラインゲームの課金トラブルの相談が増加している。また 20 代から 50 代の相談は、令和 2 年度合計 2364 件、令和 3 年度合計 2033 件で、全体の相談件数のうち 20 代～50 代の相談件数の割合は、令和 2 年度は 51.4%、令和 3 年度は 49.2%で依然として相談件数のおおよそ過半数を占めている。

(その他の相談件数については別紙 1 をご確認ください。)

## 2 最近多くみかけられる悪徳商法等の相談事例

### 【若者に多い相談事例】

(エステ契約のトラブル)

インターネットの広告で脱毛エステの無料体験の広告を見た。体験に行ったら 35 万円のコースを勧められ、迷ったが断わり切れず契約してしまった。クレジットカード決済をしてしまい、クーリング・オフしたい。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 全身脱毛の契約に係るトラブルは男女を問わず、若年層に多くなっています。少しでも「おかしいな」と思ったら、その場で契約しないようにしましょう。自分がどのような契約をするのか、しっかり確認することが必要です。
- ▷ 施術期間が1か月以上で5万円を超える契約の場合、契約日から8日以内であれば、クーリング・オフできます。それを過ぎると中途解約となりますが、解約の基準が法律で定められています。不安に思ったときは早めに相談しましょう。

### 【最近増加している相談事例】(2例)

(屋根工事のトラブル)

「近くで工事をしていたら、お宅の屋根瓦が外れているのが見えた」と作業員が訪ねてきた。「点検します」と屋根に上ったあと、瓦が割れた写真を見せられた。「このままではもっとひどい状態になる」と言われて、屋根工事の契約をしてしまった。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 「すぐに工事が必要」などと事業者が不安をあおって契約を急がせる場合は、注意が必要です。すぐに契約せず、家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積もりを取るなど慎重に検討しましょう。
- ▷ 訪問販売による契約は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。不安に思ったときは早めに相談しましょう。

(架空不当請求)

スマホの契約先である通信会社を名乗り「未納金があるので本日中に連絡してください」とのSMSが届いた。添付の番号に架電したところ、年齢を聞かれたあと相手から「昨年3月に登録した有料情報サイトの料金29万円を今日中に口座振り込みしなければ裁判になる」と言われた。

〈消費者センターからのアドバイス〉

- ▷ 架電してしまった番号は着信拒否しましょう。もし、実在する事業者を名乗っていても届いた SMS 等の内容に身に覚えがない場合は、決して連絡せずに無視して様子を見ましょう。
- ▷ 架電してしまい金銭を要求されても、絶対に支払わないようにしましょう。
- ▷ 届いた SMS 等が架空請求か判断できない場合や不安に思った時は、早めに相談しましょう。

### 3 悪質商法等被害防止対策の具体的な取り組み（令和4年度予定）

#### (1) 啓発・事業

##### ① 一般向け

- ・ 町会回覧による情報提供及び啓発（消費者センター広報誌くらしの Eye 年 5 回発行）
- ・ 青色回転灯装備パトロールカーによる悪質商法啓発アナウンスの実施（通年）
- ・ Twitter で情報提供及び啓発（随時）
- ・ 区民と区長との懇談会でリーフレットを配布（年 6 回）

##### ② 若者向け

- ・ 小中学生用消費者教育副読本の配布（小学校 4 月に配布、中学校 7 月に配布）
- ・ 若者向け啓発リーフレットの配布（12 月）
- ・ 高校、特別支援学校、専門学校、新入社員向けの講師派遣の実施（随時）

##### ③ 高齢者向け

- ・ 高齢者向け啓発リーフレットの配布（8 月）
- ・ 老人クラブ等に対して悪質商法被害防止のために講師派遣の実施（随時）
- ・ 高齢者見守り関係者に向けて「ネットワーク通信」の配布（年 3 回）

#### (2) 高齢者関係機関と警察、消費者センターとの連携

- ・ 区高齢者福祉関係部署及び介護事業者と消費者センターの連携によるトラブル解決（随時）
- ・ 消費生活相談事業の P R、連携依頼
  - おとしより相談センター長連絡会（10 月）
  - ひとり暮らし高齢者見守り連絡会議（2 月）
- ・ 警察と消費者センターの定例的な情報連絡会の実施（2 月）

## 令和3年度消費生活相談件数(対前年度比較)

## 1 相談件数

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
相談総件数	4,125	4,592	△ 467	89.8%
うち架空・不当請求件数	129	220	△ 91	58.6%

## 2 相談区分

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
苦情	3,958	4,443	△ 485	89.1%
問合せ	166	148	18	112.2%
要望	1	1	0	100.0%

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
来所	173	174	△ 1	99.4%
電話	3,946	4,415	△ 469	89.4%
文書	6	3	3	200.0%

## 3 契約当事者の属性

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
性別				
男性	1,655	1,819	△ 164	91.0%
女性	2,077	2,369	△ 292	87.7%
団体	100	111	△ 11	90.1%
不明	293	293	0	100.0%
年代				
10歳未満	12	6	6	200.0%
10代	70	89	△ 19	78.7%
20代	515	611	△ 96	84.3%
30代	464	544	△ 80	85.3%
40代	504	591	△ 87	85.3%
50代	550	618	△ 68	89.0%
60代	441	467	△ 26	94.4%
70代	459	484	△ 25	94.8%
80歳以上	327	297	30	110.1%
不明	783	885	△ 102	88.5%

## 4 販売購入形態の内訳

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
店舗購入	638	716	△ 78	89.1%
訪問販売	342	278	64	123.0%
通信販売	1,476	1,758	△ 282	84.0%
マルチ商法	28	44	△ 16	63.6%
電話勧誘販売	118	105	13	112.4%
ネガティブオプション	8	22	△ 14	36.4%
訪問購入	31	24	7	129.2%
その他無店舗	17	16	1	106.3%
不明	1,467	1,629	△ 162	90.1%
合計	4,125	4,592	△ 467	89.8%

## 5 架空・不当請求契約当事者年代別件数

	令和3年度	令和2年度	増減	前年度比
10歳未満	1	0	1	
10代	3	7	△ 4	42.9%
20代	3	25	△ 22	12.0%
30代	12	13	△ 1	92.3%
40代	17	25	△ 8	68.0%
50代	15	39	△ 24	38.5%
60代	31	35	△ 4	88.6%
70代	24	43	△ 19	55.8%
80歳以上	12	12	0	100.0%
不明	11	21	△ 10	52.4%
合計	129	220	△ 91	58.6%

## 6 相談にかかる商品・サービスの上位5位

	令和3年度	件数	総件数に占める割合
第1位	不動産貸借	320	7.8%
第2位	商品一般	280	6.8%
第3位	工事・建築	164	4.0%
第4位	役務その他のサービス	110	2.7%
第5位	修理サービス	84	2.0%

	令和2年度	件数	総件数に占める割合
第1位	商品一般	357	8.7%
第2位	デジタルコンテンツ	331	8.0%
第3位	不動産貸借	327	7.9%
第4位	他の健康食品	183	4.4%
第5位	役務その他のサービス	133	3.2%

※商品一般：一般的なその他の商品という分類だが、はがきによる架空請求もこの分類に含めている

※デジタルコンテンツ：携帯電話、パソコン等からインターネットを通じて得られる情報