

令和3年度上半期消費生活相談状況

令和3年4月から令和3年9月までの滋賀県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談をとりまとめたものです。

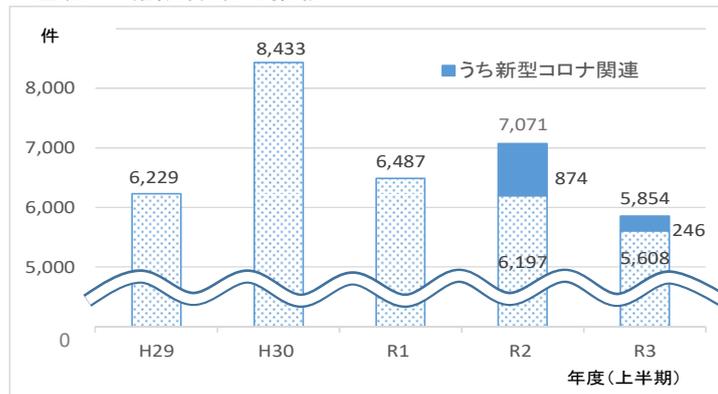
令和3年度上半期消費生活相談の特徴

- 副業サイト等に関する相談が増加
- 排水管等の洗浄サービスに関する相談件数が急増
- サブスクリプションに関する相談が目立つ
- 魚介類販売の電話勧誘が増加

1 相談件数

令和3年度上半期の消費生活相談受付件数は5,854件で、前年同期比で17.2%減少しました。主な減少要因は、新型コロナウイルス関連の相談が246件と、前年同期の874件に対して628件減少したことによります(図表1)。

図表1 相談件数の推移



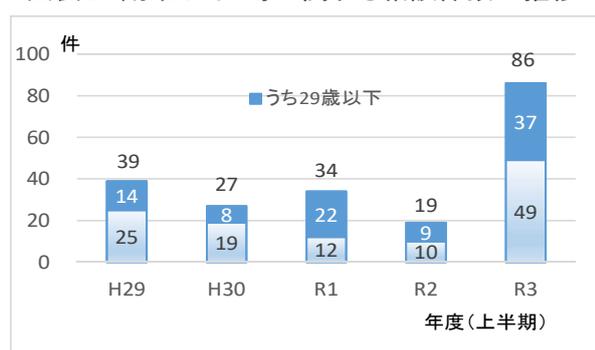
2 相談の特徴

■ 副業サイト等に関する相談が増加

副業サイト等に関する相談は、令和3年度上半期は86件と前年同期比で約4.5倍に増加しました(図表2)。そのうち、29歳以下の若年者からの相談が37件と全体の約4割を占めました。

「誰でも簡単に稼げる」などという広告を見て副業サイトに登録したところ、「高額なサポート費用を請求された」、「とても稼げる内容ではなかった」などのトラブルが増加しています。

図表2 副業サイト等に関する相談件数の推移

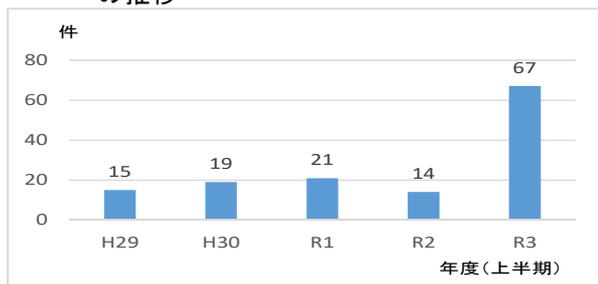


消費者へのアドバイス

- 簡単に稼げるうまい話はありません。甘い言葉や広告に惑わされないよう、十分に注意しましょう。
- クレジットカードでの高額決済や、消費者金融から借金をしてまで契約するのはやめましょう。

■ 排水管等の洗浄サービスに関する相談件数が急増

図表3 排水管等の洗浄サービスに関する相談件数の推移



排水管等の洗浄サービスに関する相談件数が、前年同期比4.8倍の67件と急増しています(図表3)。

低価格や期間限定であることを強調したポスティングチラシを見て依頼したところ、実際には高額な費用がかかったという相談が見られました。また、頼んでない箇所を勝手に点検・洗浄されたり、「このままにしておくで大変なことになる」と別の契約を迫られるケースも見られます。

消費者へのアドバイス

- チラシに「〇〇円」と大きく記載されていても、条件や詳細の説明が小さな文字や目立たない箇所に記載されていることがあります。チラシの内容をしっかりと確認し、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。
- 事業者からさらなる点検や別の契約を勧誘される場合があります。説明をうのみにせず、必要がない契約はきっぱり断りましょう。

■ サブスクリプションに関する相談が目立つ

サブスクリプション(サブスク)に関する相談は、令和3年度上半期は44件でした。音楽配信や映像配信等の娯楽等情報サービスが14件、次いでウイルス対策ソフトが7件となっています(図表4)。

動画配信の無料お試し視聴を申し込んだが、お試し期間終了後も毎月購読料が引き落としされている等の相談が寄せられました。

※サブスクリプション(サブスク):定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができる定額制サービス。一般的に、一度契約をすると、解約しない限り自動的に支払いが継続される。

図表4 サブスクに関する商品・サービス別相談件数(上位3位)

	商品・サービス名	件数
1	娯楽等情報配信サービス	14
2	ウイルス対策ソフト	7
3	ソフトウェアライセンス	4

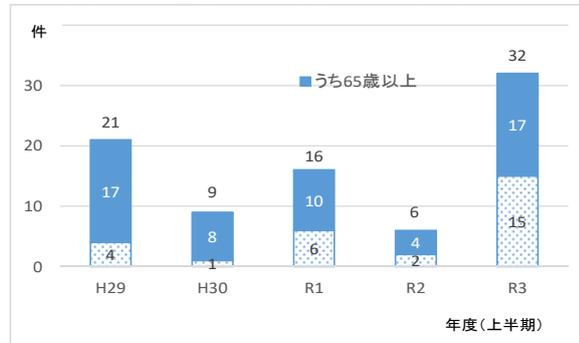
消費者へのアドバイス

- 申し込む前に契約条件や契約先の事業者、サービス内容、解約方法をよく確認しましょう。申込時の登録情報は解約手続きに必要なになるので、忘れないようにしましょう。
- 利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカード等の明細は毎月確認しましょう。

■ 魚介類販売の電話勧誘が増加

「コロナ禍の影響で売り上げが下がり困っているの、助けてほしい。商品を購入してくれないか。」などと電話で勧誘され、魚介類を注文してしまったが、解約もしくは返品したいといった相談が、令和3年度上半期は前年同期比5.3倍の32件寄せられました。65歳以上の高齢者からの相談が約5割を占めています(図表5)。

図表5 魚介類の電話勧誘販売に関する相談件数の推移



消費者へのアドバイス

- 不要な商品はすぐにきっぱりと断り、電話を切りましょう。
- 電話で勧誘をうけて契約した場合は、クーリング・オフができます。
- 注文していないのに一方的に商品を送り付けられた場合は、直ちに処分することができます。