

## 令和3年度 消費生活相談の傾向

### “暮らしのレスキューサービス”でトラブルが増加

令和3年度の消費生活相談の特徴としては、「トイレ修理」「鍵の修理・交換」など、日常生活での緊急事態に事業者が自宅に訪問して対処する「暮らしのレスキューサービス」に関する相談が増加傾向にありました。緊急事態で、焦っている消費者の状況につけこんだ被害です。

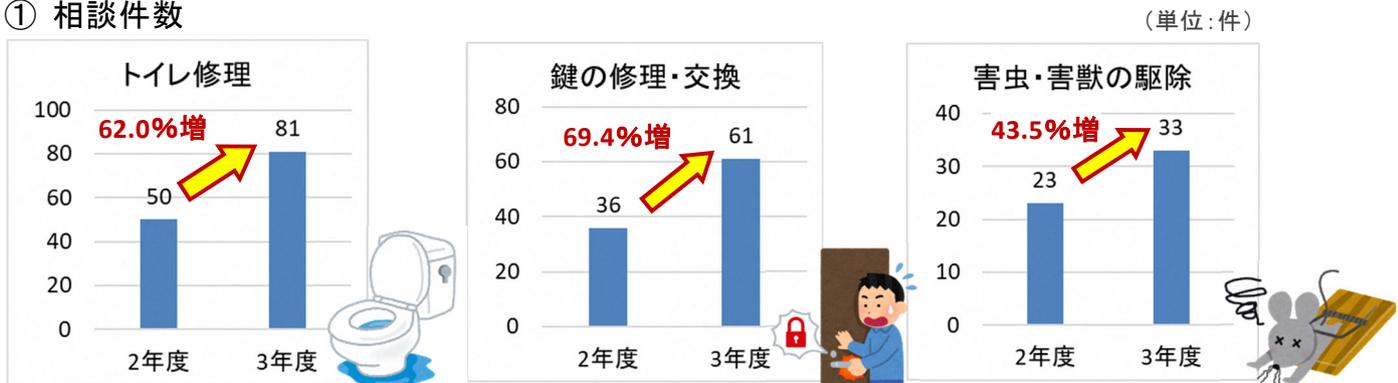
「暮らしのレスキューサービス」、「偽サイトに関する相談」及び「成年年齢前後の相談」の特徴をまとめましたので、お知らせします。

#### 1 “暮らしのレスキューサービス”の相談が増加

「トイレが詰まった」「鍵が開かない」など緊急事態の際、インターネット上の「950円～」など安い価格が表示された広告を見て依頼したところ、実際の料金は数十万円になるなど、当初見ていた広告の金額とはかけ離れた請求になってしまったという相談が多く寄せられました。

「トイレ修理」「鍵の修理・交換」「害虫・害獣の駆除」等、暮らしのレスキューサービストラブルは、昨年度に比べて増加率が40～70%になっています。(別紙事例1参照)

##### ① 相談件数



令和3年度の相談案件にかかる、契約金額の総合計金額及び契約1件あたりの平均金額※は、「トイレ修理」が約1,278万円(平均金額約16万円)、「鍵の修理・交換」が約505万円(平均金額約8万6千円)、「害虫・害獣の駆除」が約1,107万円(平均金額約38万2千円)となりました。

※金額不明の案件は除く

##### ② 契約金額及び平均金額



## 2 偽サイトでの被害相談に注意

「注文したサイトが偽サイトだったようだ」といった相談が 294 件寄せられました。商品別分類では「紳士・婦人用バッグ」が 63 件 (21.4%) で1位となり、SNS の広告から偽サイトに誘導され購入に至るケースが増えました。(別紙事例2参照)



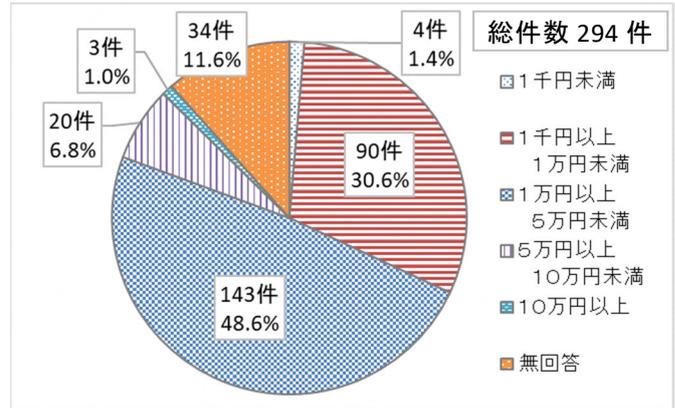
また、契約金額では1万円以上5万円未満が 143 件 (48.6%) と全体の半数を占めています。

### ① 商品別分類件数(上位5品目)

順位	商品別分類	件数	割合
1	紳士・婦人用バッグ	63	21.4%
2	商品一般 ※	17	5.8%
3	腕時計	15	5.1%
4	財布類	13	4.4%
5	上着	9	3.1%

※商品一般・・・商品の特定ができない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

### ② 偽サイトの契約金額

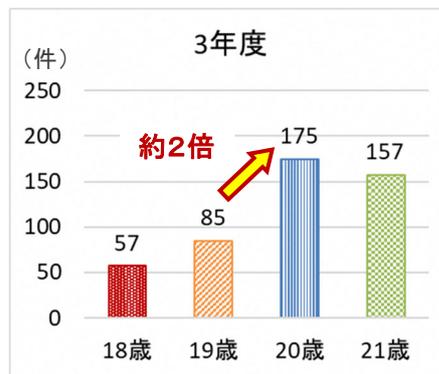
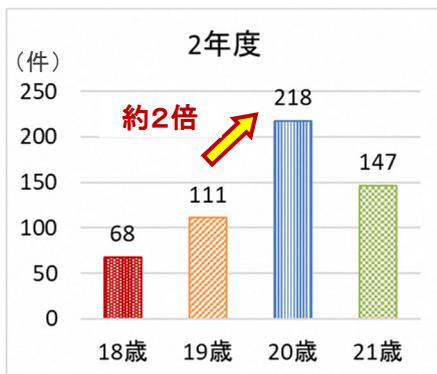


## 3 成年年齢前後の方からの相談の特徴

成年年齢引き下げ前は、19 歳以下は「インターネットゲーム」や「他の化粧品」・「健康食品」の定期購入に関する通信販売トラブルが多く、20 歳代は「不動産貸借」「エステサービス」など、実際に書面を取り交わす契約に関連する相談が多くなっています。(別紙資料編 表4参照)

成年になると、親権者の同意なく契約を締結できるようになるため、契約に係るトラブルに巻き込まれる危険性が高まります。これまで、20 歳の方からの相談件数は 19 歳の方からの約2倍となっていることから、令和4年4月1日に成年年齢が 18 歳になることで今後は 18・19 歳からのセンターへの相談の増加が懸念されます。(別紙事例3参照)

### 成年年齢前後の方からの相談件数



	お問合せ先	
経済局消費経済課長	永峯 浩子	Tel 045 - 671 - 2573
横浜市消費生活総合センター長	魚本 一司	Tel 045 - 845 - 5708

困った時は、横浜市消費生活総合センターにご相談下さい。

横浜市消費生活総合センター

検索

## 事例1 暮らしのレスキューサービス関連のトラブル

4日前にトイレが詰まり、ネット広告に「基本料金 500 円から」と書かれていた事業者へ電話すると、「出張費は無料で簡易作業は 8,000 円から」と言われ来訪を依頼した。1時間後、事業者が来訪して簡易作業を行ったが詰まりは解消せず、「便器を脱着して作業する。追加で2万円かかる」と言われた。やむを得ず同意したが、詰まりは解消しなかった。その後も強引に新たな作業を承諾させられ、合計 30 万円請求された。現金を持ち合わせていないと伝えると、「後日に振り込みとなると手数料として2万円かかる」として ATM でお金を引き出すよう勧められ、現金で支払ってしまった。ネット広告の金額よりもかなり高額となり、契約書にクーリング・オフの記載があるが、全額返金してもらえるか。(60 歳代 男性)



### センターからのアドバイス

トイレの詰まり解消など“暮らしのレスキューサービス”に関して、本事例のようにネットの広告とかけ離れた高額な請求を受けるケースが多く見られます。

相談者が事業者へお願いしたのは、広告の金額で直せると思ったからで、作業中に強引に勧められた高額な作業は不意打ち性が高い訪問販売取引となり、クーリング・オフ<sup>※1</sup>による契約解除が可能と考えられますが、クーリング・オフを認めない事業者も少なくありません。

ネット広告の金額表示をうのみにせず、また、日ごろから実際にトラブルが起こった時を想定し初期対応について調べておきましょう。

※1 クーリング・オフ…訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘で契約した際に、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や契約の解除ができる制度

## 事例2 偽サイト関連のトラブル

昨日、SNS に大手百貨店がブランド品のバッグを激安で販売している旨の広告が掲載されていた。販売サイトを見ると、バッグの代金は2万円で購入は代引きに限定されていた。注文後すぐに事業者から注文完了メールが届き、本日、「住所の間違ひはないですか」と確認メールが届いた。昨日のメールアドレスと違うのでサイトを確認したところ、アクセスできないため、当該百貨店のホームページを確認したら「当社をかたる詐欺サイトに注意してください」と注意喚起されていた。どう対処したらよいか。(40 歳代 女性)

### センターからのアドバイス

実在する大手百貨店をかたり、ブランド品を格安で販売すると広告し、偽物や粗悪品を代引きで送り商品代金を搾取する手口の消費者トラブルに関する相談が多数寄せられています。

百貨店のロゴマークや名称が掲載されていても偽サイトの可能性があります。通常の価格帯から大幅に値引きされている場合には、情報の真偽に注意が必要です。

百貨店をかたる偽サイトに注文してしまい代引きの商品が届いてしまったら、宅配事業者に事情を説明して受け取り拒否をし、販売業者にキャンセルを伝えましょう。



## 事例3 成年年齢の引き下げ関連のトラブル

1か月前、お試し 500 円のネット広告を見て除毛クリームを申し込んだ。その際、申し込み画面で自分の生年月日を入力したが、親権者の確認を求める項目はなく注文に進むことができたので、両親に購入について相談していない。商品が届き、代金をコンビニ後払い決済で支払った。昨日、2回目の商品と 6,000 円の請求書が届き、最低4回までの定期購入に申し込んでいたとわかった。合計で2万 4,500 円になるため高額で払えない。解約したい。(18 歳 男性)



### センターからのアドバイス

「お試しのつもりで申し込んだら定期購入だった」といった相談が若年層からも多く寄せられています。ネット通販は通常、クーリング・オフの対象にはならず、解約や返品は規約に従うこととなりますが、今回の事業者は、未成年者（当時）が契約をしているにも関わらず、法定代理人の承諾を確認していませんでした。この場合、未成年者取消が可能だと考えられます。

令和4年4月1日からは成年年齢が引き下げられ、18・19歳は未成年者ではなくなりました。契約は慎重に行いましょう。

# 消費生活相談概要(資料編)

令和3(2021)年度(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

## 利用上の注意

各表における区分毎の各割合(%)の数値は、小数点第2位で四捨五入しています。  
このため、区分毎の割合の合計は100%にならない場合があります。

### ●相談受付件数(表1)

単位:件、(%)

区 分	令和3年度	令和2年度	増▲減【対前年度増減率】
苦情相談	13,852 ( 95.3 )	14,938 ( 94.8 )	▲ 1,086 【 ▲ 7.3 】
問 合 せ	687 ( 4.7 )	826 ( 5.2 )	▲ 139 【 ▲ 16.8 】
計	14,539 ( 100.0 )	15,764 ( 100.0 )	▲ 1,225 【 ▲ 7.8 】
電話の自動音声応答※	763 ( 57.1 )	310 ( 29.4 )	453 【 146.1 】
メール相談	574 ( 42.9 )	745 ( 70.6 )	▲ 171 【 ▲ 23.0 】
計	1,337 ( 100.0 )	1,055 ( 100.0 )	282 【 26.7 】
合 計	15,876 ( - )	16,819 ( - )	▲ 943 【 ▲ 5.6 】

※電話の自動音声応答・・・IVR電話システムの受付項目「注文した覚えのない商品の対処法」「事業者・家族相隣・労働」に関する相談で、ガイダンスに納得したため電話相談までには至らず解決したとみなしたものの。

### ●契約者性別等件数(表2)

単位:件、(%)

区 分	令和3年度	令和2年度	増▲減【対前年度増減率】
女 性	7,442 ( 51.2 )	8,100 ( 51.4 )	▲ 658 【 ▲ 8.1 】
男 性	6,232 ( 42.9 )	6,763 ( 42.9 )	▲ 531 【 ▲ 7.9 】
団 体	471 ( 3.2 )	430 ( 2.7 )	41 【 9.5 】
不 明	394 ( 2.7 )	471 ( 3.0 )	▲ 77 【 ▲ 16.3 】
計	14,539 ( 100.0 )	15,764 ( 100.0 )	▲ 1,225 【 ▲ 7.8 】

### ●相談の上位10品目 商品・役務別件数(表3)

単位:件、(%)

順位	商品・役務名	令和3年度	令和2年度	増▲減【対前年度増減率】
1	商品一般	896 ( 6.2 )	② 1,131 ( 7.2 )	▲ 235 【 ▲ 20.8 】
2	不動産貸借	802 ( 5.5 )	④ 744 ( 4.7 )	58 【 7.8 】
3	工事・建築	759 ( 5.2 )	⑤ 664 ( 4.2 )	95 【 14.3 】
4	役務その他サービス	466 ( 3.2 )	⑥ 455 ( 2.9 )	11 【 2.4 】
5	健康食品	372 ( 2.6 )	③ 963 ( 6.1 )	▲ 591 【 ▲ 61.4 】
6	修理サービス	347 ( 2.4 )	⑩ 285 ( 1.8 )	62 【 21.8 】
7	携帯電話サービス	337 ( 2.3 )	⑨ 368 ( 2.3 )	▲ 31 【 ▲ 8.4 】
8	インターネット接続回線	316 ( 2.2 )	⑧ 396 ( 2.5 )	▲ 80 【 ▲ 20.2 】
9	基礎化粧品	246 ( 1.7 )	⑪ 264 ( 1.7 )	▲ 18 【 ▲ 6.8 】
10	電気	237 ( 1.6 )	⑫ 167 ( 1.1 )	70 【 41.9 】
	そ の 他	9,761 ( 67.1 )	10,327 ( 65.5 )	▲ 566 【 ▲ 5.5 】
	計	14,539 ( 100.0 )	15,764 ( 100.0 )	▲ 1,225 【 ▲ 7.8 】

注:令和元年度の○数字は、令和2年度の順位

### ●年代別上位5品目 商品・役務別件数(表4)

単位:件

順位	未成年者	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム 71	不動産貸借 159	不動産貸借 190	不動産貸借 138	商品一般 115	商品一般 133	商品一般 177	工事・建築 175
2	他の化粧品 36	エステサービス 97	商品一般 54	商品一般 108	不動産貸借 104	工事・建築 115	工事・建築 159	商品一般 84
3	健康食品 21	他の娯楽等 情報配信サービス 69	工事・建築 54	工事・建築 79	工事・建築 96	役務その他サービス 73	役務その他サービス 95	修理サービス 62
4	商品一般 18	電気 59	修理サービス 51	健康食品 69	健康食品 77	携帯電話サービス 57	携帯電話サービス 78	役務その他サービス 61
5	アダルト情報 16	異性交際関連サービス 53	インターネット接続回線 39	修理サービス 48	携帯電話サービス 63	不動産貸借 50	アダルト情報 61	新聞 52

※令和3年4月から分類・キーワードが改訂され「デジタルコンテンツ」が廃止となったため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた「アダルト情報サイト(現:アダルト情報)」「オンラインゲーム(現:インターネットゲーム)」等の集計を変更しています。

#### 【国民生活センターの商品・役務別分類】

商品一般・・・商品の特定が出来ない相談や、身に覚えのない架空請求等に関するもの

役務その他サービス・・・サービス業のうち「金融・保険」「運輸・通信」「教育」「教養・娯楽」「保健・福祉」「外食・食事」宅配「冠婚葬祭」「家事」などのサービスに該当しない役務に関するもの

基礎化粧品・・・「化粧水」「乳液」「化粧クリーム」「パック」等に関するもの

他の化粧品・・・化粧石鹸、歯みがき粉、マニキュア、脱毛剤等に関するもの

他の娯楽等情報配信サービス・・・副業関連の情報商材等コンテンツ配信サービスに関するもの