

令和3年度 消費生活相談受付状況

徳島県消費者情報センター

概 要

- ・全相談件数は2,378件で、前年同期に比べると258件減少しました（対前年同期比90.2%）。
- ・年代別では、全ての年代で「商品一般」に関する相談が上位となりました。
- ・架空請求の相談件数は61件で、前年同期より32件の減少（対前年同期比65.6%）となりました。
- ・新型コロナウイルス感染症に関連する相談は80件（対前年同期比35.4%）で、前年同期と比べると146件減少しました。

1 相談件数

令和3年度に受けた相談件数は2,378件（対前年同期比90.2%）で、前年同期と比べると258件減少しました。内訳としては、「移動通信サービス」や定期購入に関する相談を含む「化粧品」等に関する相談が増加し、マスクに関する相談を含む「他の保健衛生品」に関する相談が減少しています。

相談内容をみると「苦情相談」が2,113件（対前年同期比90.2%）、「問合せ」が265件（対前年同期比90.4%）であり、「苦情相談」が全体の88.9%を占めています。

年度	苦情	問合せ	要望	合計
R3	2,113	265	0	2,378
(構成比)	88.9%	11.1%	0.0%	100.0%
R2	2,342	293	1	2,636
(構成比)	88.8%	11.1%	0.0%	100.0%
差引増減	△ 229	△ 28	△ 1	△ 258
対前年度比	90.2%	90.4%	-	90.2%

<相談受理方法>

相談受理方法は、来訪150件、電話2,151件、文書77件となっており、電話での相談が全体の90.5%を占めています。文書相談は、メールやSNSなどで受け付けた相談であり、うち令和3年11月27日から開始したSNS相談で受け付けた相談は7件となっています。

<解決、処理状況>

これらの相談には消費生活相談員が対応しましたが、その処理結果の内訳は、他機関紹介（情報提供）63件、消費者への助言（自主交渉）1,437件、その他情報提供（助言及び情報提供）417件、あっせんによる解決299件、処理不調・処理不能等160件、その他2件となっています。

なお、これらの処理のうち、訴訟等の法的処理の検討を要する相談については、弁護士による法律相談を計25件実施しました。

また、事業者の訪問等が30件あり、担当者から適切な取引行為について説明などを行っています。

2 年度別相談件数

平成22年度以降、相談件数は3,000件前後で推移し、平成30年度以降は2,600件前後で推移していましたが、令和3年度は相談件数が2,300件台まで減少しました。

(件)

年度 項目	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
苦情	2,706	2,405	2,852	2,922	2,696	2,638	2,761	2,376	2,306	2,342	2,113
問合せ	322	271	201	212	208	353	281	301	258	293	265
要望	2	0	2	2	0	6	6	4	1	1	0
合計	3,030	2,676	3,055	3,136	2,904	2,997	3,048	2,681	2,565	2,636	2,378
対前年度比	-	88.3%	114.2%	102.7%	92.6%	103.2%	101.7%	88.0%	95.7%	102.8%	90.2%

※ 対前年同期比

3 商品役務別相談件数

(件)

順位	年度 品目	R3	R2	差引 増減	順位	年度 品目	R3	R2	差引 増減
1	商品一般	213	217	△ 4	6	健康食品	84	139	△ 55
2	化粧品	109	89	20		工事・建築・加工	84	84	0
3	相談その他	102	94	8	7	他の教養・娯楽	79	19	60
4	役務その他	100	92	8	8	移动通信サービス	75	61	14
5	レンタル・リース・貸借	90	116	△ 26	9	電気	73	71	2

【用語解説】

「商品一般」は、商品に関する相談のうち、分類を特定できない相談です。ハガキの架空請求や個人情報の収集が疑われる不審な電話などに関する相談が含まれます。

「化粧品」は、「医薬品医療機器等法」に定められたもので、人の身体を清潔にし、美化することを目的とするものです。

「相談その他」は、消費者問題以外の相談です。

「役務その他」は、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉のいずれにも該当しない役務に関する相談です。「登録された個人情報を削除する」などと持ちかける劇場型勧誘やワンクリック請求を解決するという調査会社に関する苦情が含まれます。

「レンタル・リース・貸借」は、商品や不動産を賃貸借する場合（不動産の場合は、使用貸借も含む）の相談です。アパートの退去時の原状回復義務などの相談がよく見られます。

「健康食品」は、高麗人参濃縮液など通常の食料品が持つ栄養素等を越えた薬事的効果又は類似の効果을うたって製造・販売される食品に関する相談です。

「工事・建築・加工」には、建物の改築工事や塗装の補修工事などが含まれます。

「他の教養・娯楽」は、入場料を支払って利用する施設、オンラインゲーム、出会い系アプリ、ギャンブル情報サイトなどの相談です。スポーツ施設やサイトの利用料金、ゲームの課金に関する相談などが含まれます。

「移动通信サービス」は、携帯電話（スマートフォン）やモバイルデータ通信サービスに関する相談です。

「電気」は、エネルギーとしての電気及び供給元から各戸の親メーターまでの電気供給設備に関する相談です。新電力の契約や勧誘などの相談がよく見られます。

【補足】

令和3年4月にPIO-NETの分類・キーワードが改訂され、「デジタルコンテンツ」は廃止となったため、これまで「デジタルコンテンツ」に含まれていた相談は「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」など多数の商品別分類に分類されるようになった。

4 年代別相談件数（契約当事者）

すべての年代において、「商品一般」に関する相談が上位に入っています。宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMS（ショートメッセージサービス）に関する相談や、「有料サイトの利用料が未納であるというSMSがきたが、覚えがない」という架空請求に関する相談が多く寄せられています。

また、20歳代以下の年代において、「娯楽等情報配信サービス」や「他の教養・娯楽」に関する相談が、70歳代以上の年代において、「工事・建築・加工」に関する相談がそれぞれ上位に入っています。

<年代別内訳>

順位	20歳未満	件数
1	他の教養・娯楽	12
2	化粧品	9
3	商品一般	6
4	健康食品	5
5	紳士・婦人洋服	3

順位	20歳代	件数
1	娯楽等情報配信サービス	17
2	レンタル・リース・貸借	15
3	理美容	13
4	商品一般	9
	電気	9
	他の教養・娯楽	9

順位	30歳代	件数
1	商品一般	13
2	化粧品	12
3	紳士・婦人洋服	11
4	役務その他	9
5	レンタル・リース・貸借	8
	相談その他	8

順位	40歳代	件数
1	他の教養・娯楽	23
2	商品一般	21
	健康食品	21
3	レンタル・リース・貸借	16
4	工事・建築・加工	15

順位	50歳代	件数
1	商品一般	34
2	化粧品	25
3	役務その他	16
4	健康食品	13
	工事・建築・加工	13
	相談その他	13

順位	60歳代	件数
1	商品一般	56
2	化粧品	25
3	役務その他	18
4	電気	16
	移動通信サービス	16

順位	70歳代	件数
1	商品一般	34
2	相談その他	16
3	化粧品	15
	工事・建築・加工	15
4	役務その他	14

順位	80歳以上	件数
1	工事・建築・加工	13
2	相談その他	11
3	健康食品	10
4	商品一般	8
5	電気	7
	他の保健衛生品	7
	預貯金・証券等	7

5 契約当事者年齢別件数

令和2年度と比べ、40歳代以外の各年代において相談が減少しています。
相談件数に占める60歳以上の割合は、平成23年度以降、30%を超えています。今年度も37.8%となっています。

(件)

年度	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	その他 ・不明	合計
H23		112	305	431	415	397	395	317	226	432	3,030
H24		97	207	347	387	368	385	316	185	384	2,676
H25		133	225	344	397	394	508	384	267	403	3,055
H26		117	224	364	477	439	466	401	239	409	3,136
H27		93	246	322	456	407	447	330	223	380	2,904
H28		85	225	346	486	432	509	329	243	342	2,997
H29		23	154	280	494	618	727	347	137	268	3,048
H30		59	143	230	347	414	512	423	203	350	2,681
R1		61	183	226	354	398	412	389	201	341	2,565
R2		76	250	219	336	421	420	364	201	349	2,636
R3		58	181	210	354	365	373	329	198	310	2,378
差引増減		△ 18	△ 69	△ 9	18	△ 56	△ 47	△ 35	△ 3	△ 39	△ 258
対前年度比		76.3%	72.4%	95.9%	105.4%	86.7%	88.8%	90.4%	98.5%	88.8%	90.2%

6 販売購入形態別件数

訪問販売には、SF商法、アポイントメント商法などが含まれており、「営業員に不意に自宅に來られ、断り切れずに新電力などの契約をしてしまったが、解約したい」といった相談があります。

通信販売は、郵便、電話、インターネットなどの通信手段を用いて契約するもので、「ネットで商品を注文し代金を払ったが、商品が届かない」「1回だけと思いネットで商品を購入したら、複数回の購入が条件の定期購入だった」といった、インターネット通販に関する相談が増加しています。

マルチ・マルチまがい取引には、連鎖販売取引等が含まれます。「販売組織に疑問を持ったのでやめたい」といった相談があります。

電話勧誘販売には、「執拗な勧誘に押し切られて契約してしまったが、やはり解約したい」といった相談があります。

ネガティブ・オプション（送り付け商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送り付けてくるものです。注文していない新聞、雑誌を送り付けられたなどの相談があります。

訪問購入は、購入業者が消費者の自宅等（営業所等以外の場所）において売買契約を締結して物品を購入するものです。

その他無店舗販売は、店舗でないと購入、契約したものです。通常の店舗とは考えられない場所での2日以上期間にわたって行われる展示販売での購入、契約も含まれます。「展示会で勧められて購入したが、返品したい」などの相談があります。

(件)

形態別	年度	R3	R2	差引増減	対前年度比
訪問販売		186	201	△ 15	92.5%
通信販売		831	953	△ 122	87.2%
マルチ・マルチまがい取引		33	61	△ 28	54.1%
電話勧誘販売		118	123	△ 5	95.9%
ネガティブ・オプション		7	15	△ 8	46.7%
訪問購入		22	16	6	137.5%
その他無店舗販売		20	8	12	250.0%
特殊販売 計		1,217	1,377	△ 160	88.4%
店舗購入		379	440	△ 61	86.1%
不明・無関係		782	819	△ 37	95.5%
合 計		2,378	2,636	△ 258	90.2%

〈特殊販売の種別順位〉

順位	訪問販売	件数	順位	通信販売	件数	順位	マルチ・マルチまがい	件数
1	電気	35	1	商品一般	55	1	ファンド型投資商品	6
2	工事・建築	33	2	他の健康食品	47	2	商品一般	3
3	修理サービス	14	3	異性交際関連サービス	36		健康食品	3
4	複合サービス会員	7	4	他の化粧品	30	化粧品セット	3	
5	電気設備	6		アダルト情報	30	3	モバイルデータ通信	2

順位	電話勧誘販売	件数	順位	ネガティブ・オプション	件数	順位	訪問購入	件数
1	電気	19	1	新聞	4	1	商品一般	3
2	インターネット接続回線	11	2	書籍	2		音響・映像機器	3
3	鮮魚	8	3	塩干魚介	1	着物類	2	
	広告代理サービス	8				2	ネックレス	2
4	他の健康食品	6				四輪自動車	2	

順位	その他無店舗	件数
1	冷凍冷蔵機器	3
	室内装飾品	3
2	ミネラルウォーター	2
	家庭用電気治療器具	2

<参考一特殊販売の商品別大分類>

(件)

項目	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗販売	合計
1 教養・娯楽サービス	1	147	3	9	0	0	1	161
2 教養娯楽品	5	101	0	1	6	5	4	122
3 食料品	5	78	6	24	1	1	5	120
4 商品一般	4	55	3	2	0	3	1	68
5 運輸・通信サービス	12	26	3	18	0	0	1	60

7 さまざまな問題商法

(件)

順位	年度		R3	R2	差引増減
	商法別				
1	無料商法		97	91	6
2	利殖商法		36	42	△ 6
3	マルチ商法		33	61	△ 28
4	内職商法		21	6	15
5	当選商法		15	15	0
6	開運商法		8	3	5
	アポイントメント商法		8	12	△ 4
	資格商法		8	14	△ 6
7	SF商法		7	3	4
	ネガティブ・オプション		7	15	△ 8
8	アンケート商法		3	3	0
	点検商法		3	13	△ 10
9	キャッチセールス		2	0	2

無料商法とは、無料招待、無料体験など「無料」をうたい文句に人を集めて、高額な商品購入やサービス提供など別の契約をさせる商法です。

利殖商法とは、「値上がりは確実です」、「必ずもうかります」など、利殖になることを強調して契約させるものです。先物取引や未公開株など、素人には危険なものが多く含まれます。

マルチ商法とは、次々に加入者を増やしていくと利益が得られると販売組織に誘い、商品やサービスを契約させるものです。勧誘時の成功話を信じ、仕組みをよく理解せずに組織に加入し、被害に遭う人も多いようです。

内職商法とは、仕事を紹介するからと言って保証金を請求したり、仕事に必要なだとパソコン等の商品を購入させる手口です。

当選商法とは、「当選しました」、「景品が当たりました」などと有利性を強調して関心を引き、高額な商品やサービスを契約させる商法です。

開運商法とは、「身に付けるだけで能力が向上する」、「宝くじが高額当選する」などと宣伝し、あるいは「購入しなければ不幸になる」などと不安に陥れ、高額な開運グッズなどを買わせる商法です。

アポイントメント商法とは、販売意図を明らかにしないで、又は他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で呼び出して販売する手口です。

資格商法には、過去に講座を受けた人が再度勧誘されたり、断ると登録抹消代等の名目で金銭を請求する手口（二次被害）などの相談が寄せられています。

SF 商法とは、閉めきった会場等に人を集め、最初に無料か安い商品を来訪者に提供し、雰囲気の高まったところで売り込もうとする商品を出して説明を行い、その商品を買わせる商法などです。

ネガティブ・オプション（送り付け商法）は、当方から申し込んでもいないのに、業者が売買契約の申込みに関わる商品を送り付けてきたものです。注文していない新聞、雑誌を送り付けられたなどの相談が含まれます。

アンケート商法とは、「アンケートに教えてください」、「アンケートをとるだけです」などと言って消費者に接近して売りつける商法です。

点検商法とは、家屋、布団、浄水器などの点検を名目に家にあがり、「屋根の瓦が浮いています」、「浄水器の中が錆だらけです」などと不安をあおって、修理や商品の購入を契約させる商法です。

キャッチセールスとは、特定の消費者に呼びかけることによって注意を向けさせ、営業所等まで案内して、そこで契約させる商法です。

8 危害・危険相談件数

危害相談とは、商品・サービス・設備に関連し、相談者から身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談です。

危険相談とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談です。相談者が「危険である」と申し出ている相談もここに含まれます。

前年同期に比べ、危害相談は6件減少、危険相談は1件増加となりました。

(件)

品目 分類	商品 一般	食料 品	住居 品	被服 品	保健 衛生 品	教養 娛樂 品	土地・ 建物・ 設備	レンタル リース・ 貸借	工事・ 建築・ 加工	修理・ 補修	保健・ 福祉 サービス	他の 役務	合計
危 害	1	9	2	1	14	1	1	1	1	0	8	0	39
危 険	0	1	6	0	0	2	0	0	1	1	0	1	12
合 計	1	10	8	1	14	3	1	1	2	1	8	1	51

9 多重債務相談

多重債務に係る相談について、消費者情報センターでは、相談者から債務状況を聴取し、相談内容に応じたアドバイスを行っています。

内容から判断し必要と思われる場合には、法律専門家の相談窓口を紹介し、多重債務を解決に導く努力を行っています。

令和3年度の多重債務に関する相談は31件で、前年同期より16件減少しました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うち多重債務相談件数	総相談件数に占める割合	対前年度比
H25	3,055	69	2.3%	60.0%
H26	3,136	51	1.6%	73.9%
H27	2,904	58	2.0%	113.7%
H28	2,997	61	2.0%	105.2%
H29	3,048	51	1.7%	83.6%
H30	2,681	48	1.8%	94.1%
R1	2,565	45	1.8%	93.8%
R2	2,636	47	1.8%	104.4%
R3	2,378	31	1.3%	※ 66.0%
差引増減	△ 258	△ 16	—	—

※ 対前年同期比

10 ヤミ金融

ヤミ金融とは、貸金業としての登録を行っていない貸金業者（業務）や、登録していても違法な高金利を取る業者（業務）をいいます。ヤミ金融の業者に連絡をしたり金銭を借りたりすると、違法な高金利や執拗な取り立てなどの被害に遭います。

当センターからは、相談者にはヤミ金融は犯罪であることや、その手口などについてアドバイスし、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

令和3年度のヤミ金融に関する相談は2件で、前年同期と同数でした。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うちヤミ金融相談件数	総相談件数に占める割合	対前年度比
H25	3,055	22	0.7%	81.5%
H26	3,136	16	0.5%	72.7%
H27	2,904	13	0.4%	81.3%
H28	2,997	18	0.6%	138.5%
H29	3,048	5	0.2%	27.8%
H30	2,681	11	0.4%	220.0%
R1	2,565	4	0.2%	36.4%
R2	2,636	2	0.1%	50.0%
R3	2,378	2	0.1%	※ 100.0%
差引増減	△ 258	0	—	—

※ 対前年同期比

11 融資保証金詐欺

融資保証金詐欺とは、金融業者を名乗る者に融資を申し込むと、先に保証金等の名目で金銭を要求される手口です。現金を振り込み後、連絡が取れなくなったり、次々と請求されたりします。

この融資保証金詐欺は悪質な犯罪行為でもあり、当センターに相談があった場合には、県警察総合相談センターに相談することを勧めています。

令和3年度の融資保証金詐欺に関する相談は2件で、前年同期より2件増加しました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	融資保証金詐欺 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	1	0.03%	100.0%
H26	3,136	2	0.06%	200.0%
H27	2,904	1	0.03%	50.0%
H28	2,997	2	0.07%	200.0%
H29	3,048	1	0.03%	50.0%
H30	2,681	0	0.00%	0.0%
R1	2,565	1	0.04%	—
R2	2,636	0	0.00%	0.0%
R3	2,378	2	0.08%	※ —
差引増減	△ 258	2	—	—

※ 対前年同期比

12 架空請求

架空請求とは、電子メールやハガキ、SMS（ショートメッセージ）などで、身に覚えのない代金の請求をされるものです。請求の名目は、有料サイトの利用料や商品の購入代金などが多く、官公庁や実在する事業者を名乗り、消費者を錯覚させ信じさせようとするなど、一段と悪質化しています。

令和3年度は架空請求に関する相談が61件あり、前年同期より32件の減少となりました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	うち架空請求 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	107	3.5%	232.6%
H26	3,136	231	7.4%	215.9%
H27	2,904	186	6.4%	80.5%
H28	2,997	231	7.7%	124.2%
H29	3,048	821	26.9%	355.4%
H30	2,681	481	17.9%	58.6%
R1	2,565	224	8.7%	46.6%
R2	2,636	93	3.5%	41.5%
R3	2,378	61	2.6%	※ 65.6%
差引増減	△ 258	△ 32	—	—

※ 対前年同期比

13 ワンクリック請求

メールやホームページにおいて、クリックする前に利用料金・利用規約等について明確な説明がない、又は事実と異なる説明によりクリックを促し、リンク先において即座に「契約完了」や「料金請求」といった内容を表示させるなどして金銭を支払わせようとする手口です。

今期間はワンクリック請求に関する相談が26件あり、前年同期より24件の減少となりました。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	ワンクリック 請求相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
H25	3,055	263	8.6%	79.2%
H26	3,136	321	10.2%	122.1%
H27	2,904	314	10.8%	97.8%
H28	2,997	213	7.1%	67.8%
H29	3,048	66	2.2%	31.0%
H30	2,681	49	1.8%	74.2%
R1	2,565	34	1.3%	69.4%
R2	2,636	50	1.9%	147.1%
R3	2,378	26	1.1%	※ 52.0%
差引増減	△ 258	△ 24	—	—

※ 対前年同期比

14 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は80件（対前年同期比35.4%）で、前年同期と比べると146件減少しました。新型コロナウイルスの影響で業者と連絡がとれないなどの相談や、マスクや検査キットなどに関する相談が寄せられています。

(件)

年度 \ 項目	総相談件数	新型コロナウイルス に関連する 相談件数	総相談件数に 占める割合	対前年度比
R1	2,565	36	1.4%	—
R2	2,636	226	8.6%	627.8%
R3	2,378	80	3.4%	※ 35.4%
差引増減	△ 258	△ 146	—	—

※ 対前年同期比

15 市町村別相談件数（相談者居住地）

(件)

市町村名	相談件数	市町村名	相談件数	市町村名	相談件数
徳島市	1,090	上勝町	4	北島町	82
鳴門市	136	佐那河内村	13	藍住町	92
小松島市	87	石井町	91	板野町	36
阿南市	166	神山町	9	上板町	35
吉野川市	108	那賀町	19	つるぎ町	12
阿波市	116	牟岐町	6	東みよし町	21
美馬市	42	美波町	10	県外・不明	83
三好市	48	海陽町	16		
勝浦町	12	松茂町	44	合計	2,378

16 県内消費生活相談窓口別相談件数

(件)

相談窓口名	相談件数	相談窓口名	相談件数
徳島県消費者情報センター	2,378	みよし消費生活センター	126
徳島市消費生活センター	1,213	松茂・北島消費生活センター	161
鳴門市消費生活センター	257	藍住町消費生活センター	162
小松島市消費生活センター	217	板野町消費生活相談所	171
阿南市消費生活センター	430	上板町消費生活相談窓口	111
吉野川市消費生活センター	151		
阿波市消費生活センター	230		
美馬地区消費生活センター	176	合計	5,783