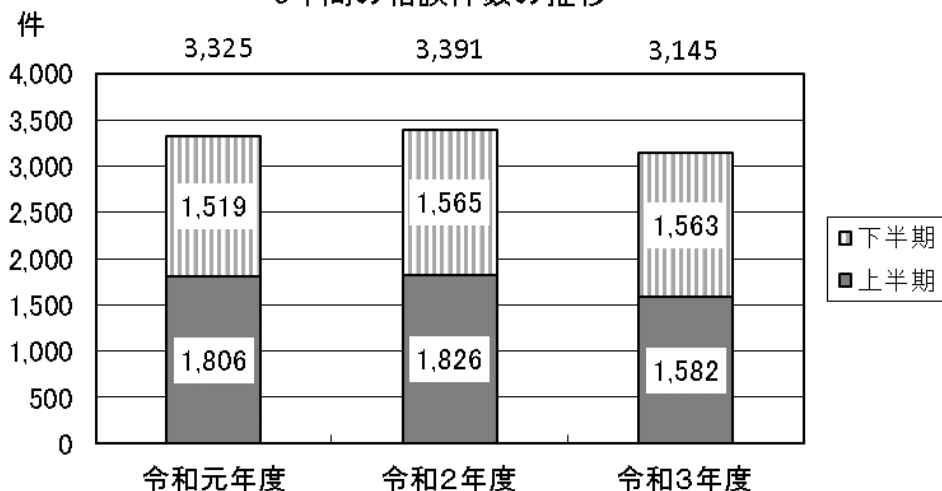


令和3年度 浜松市くらしのセンター消費生活相談の概要

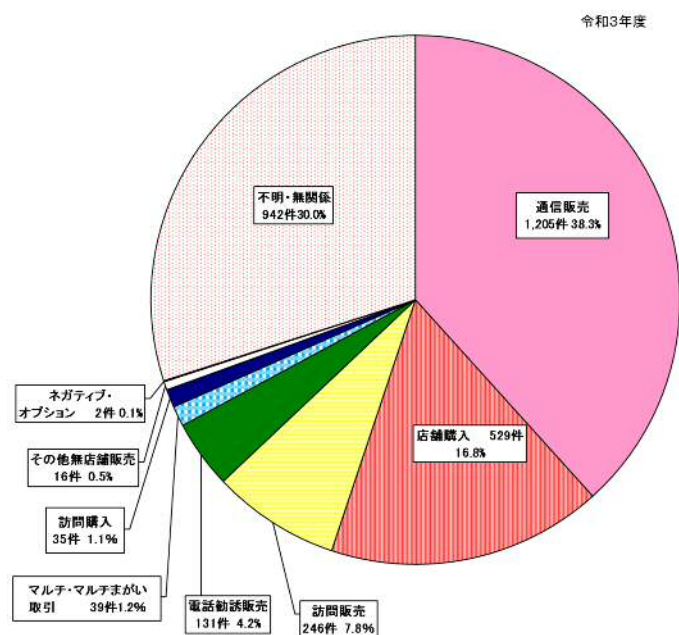
浜松市くらしのセンターで令和3年度に受け付けた相談件数は3,145件で、前年度同期（3,391件）よりも246件減少（約7%）しました。今年度は、電話回線の変更のつもりが生活サポートの契約だった、定期購入でいつでも解約できるとなっていたが、解約の電話が通じないなどの相談が目立ちました。さらに、SNSの利用者の増加で、年代を問わずSNS上での広告や知り合った人からの勧誘、個人間取引がきっかけとなった相談が増えています。

3年間の相談件数の推移



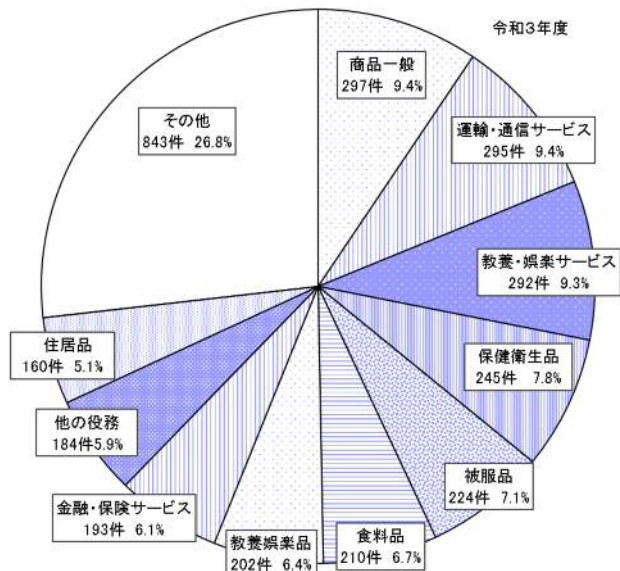
◀販売形態別相談件数▶

販売形態別では、通信販売（インターネット、テレビ、SNSなどの利用による契約）が1,205件、次いで店舗購入（携帯電話、車、美容エステなどの店舗による契約）が529件、訪問販売（リフォーム工事など自宅訪問による契約）が246件、電話勧誘販売（健康食品、投資など電話での勧誘による契約）が131件となっています。



- * **通信販売** カタログ通販・テレビショッピング・インターネットで商品を契約した場合
- * **店舗購入** 店舗で契約した場合
- * **訪問販売** 販売員が訪ねてきて商品などを契約した場合
- * **電話勧誘販売** 販売業者が電話をかけて勧誘し、郵便などで契約を結んだ場合
- * **マルチ商法** 販売組織に加入した人が次々に友人や知人を勧誘し、会員を増やし商品などを販売する商法
- * **訪問購入** 店舗以外の場所で物品を買い取ってもらう契約をした場合
- * **その他無店舗** 行商・露天商・屋台店などで契約した場合
- * **ネガティブ・オプション** 消費者が申込みをしていないのに、一方的に送りつけてきた場合
- * **不明・無関係** 上記に当てはまらない場合

商品等分類別相談件数



商品等分類別では、商品一般（荷物不在メールが届いたが商品が不明や海外から送り付けられた商品、架空請求）などが297件と最も多く、次に運輸・通信サービス（光回線変更の勧誘、携帯電話サービスについての相談）が295件。教養・娯楽サービス（情報商材や出会い系サイトからの勧誘、ゲームアプリなど）は292件、保健衛生品（化粧品や美容液等の定期購入）が245件となっています。

具体的な相談として、前払いしたのに商品が届かない（被服品、娯楽品等）、解約できない（定期購入等）、サブスク契約（教養・娯楽サービス等）で契約先が分からないといった内容です。

契約者年代別相談件数

年代別件数では、年代層が上がるほど相談件数が多くなっています。契約者本人からの相談が基本ですが、若年層や高年層の中には、家族や福祉事業者からの相談もあります。若年層はゲーム課金、サプリやエステなどの解約、中年層は、情報商材、定期購入など、高年層は電話や訪問販売での様々な契約の相談が寄せられています。全体では、定期購入や光回線の相談が多くみられます。

令和3年度 年代別にみた商品等分類別相談件数上位3位

表の()内は各年代別に多い具体的な相談内容です。

令和4年3月31日

年代	1位	2位	3位
20歳未満 (74件)	教養・娯楽サービス (ゲーム課金、出会い系サイト等 27件)	保健衛生品 (除毛、化粧品等 12件)	食料品 (サプリ、ダイエット食品等 10件)
20歳代 (254件)	教養・娯楽サービス (副業サイト、出会い系サイト等 44件)	保険・福祉サービス (エステ、脱毛サロン、マッサージ等 21件)	被服品 (洋服、靴、バック等 20件)
30歳代 (278件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 36件)	被服品 (洋服、靴、バック等 31件)	教養娯楽品 (スマホ、パソコン類、おもちゃ等 23件)
40歳代 (370件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 43件)	保健衛生品 (化粧品、医療薬等 37件)	教養娯楽品 (スマホ、腕時計、ゲームソフト等 33件)
50歳代 (419件)	保健衛生品 (化粧品 美容液等 46件)	運輸・通信サービス (プロバイダーからの請求、 光回線の勧誘等 43件)	教養・娯楽サービス (情報商材、出会い系サイト等 37件)
60歳代 (396件)	保健衛生品 (化粧品 毛染め等 46件)	食料品 (健康食品、海産物等 38件)	運輸・通信サービス (プロバイダーからの請求、 光回線の勧誘等 37件)
70歳以上 (635件)	運輸・通信サービス (通信料の請求、光回線の勧誘 ア ナログ戻し等 84件)	食料品 (健康食品、海産物等 63件)	商品一般 (迷惑メール、注文の覚えのない不 明な商品等 61件)
その他・不明 (719件)	商品一般 (迷惑メール、注文の覚えのない不 明な商品等 96件)	運輸・通信サービス (光回線の勧誘等 79件)	他の役務 (結婚式、互助会、 各種サポート 59件)