

## 令和3年度 消費生活相談の まとめ

令和3年度、消費生活センターに寄せられた相談は2609件でした。コロナ禍により在宅時間が増えたことや、多くの高齢者がスマホに乗り換えた影響から、インターネットやスマホ関連のトラブルが増加しました。

通信販売関連の相談は全体の5割を越え「商品が届かない」「粗悪品が届いた」という相談に加え、ネット通販で「百貨店の閉店セールをうたう偽広告」から詐欺サイトに誘導される事例も見られました。1回きりと思っていたのに複数回の契約だったという定期購入の相談も後を絶たず、最近では、注文の途中で「割引クーポン」に誘導し、定期購入であることを分かりにくくして契約させる巧妙な手口が登場しています。

またフリーマーケットや出前などスマホアプリを使った新たなサービスが普及する一方、「不正利用されたが運営会社と連絡が取れない」「電話で問い合わせができない」などの苦情が寄せられました。さらには「子供がオンラインゲームで高額な課金をした」という相談も例年以上に多発しました。

若年層では「副業や投資、転売でもうける方法を教える」とSNSなどで知り合った人から誘われ、契約したがもうからないという相談が多数寄せられました。

その他、トイレの詰まり、水漏れ、害虫駆除、鍵の紛失など、「500円」という格安の料金と思わせるネット広告を出しておきながら実際は高額請求する悪質なケースが散見されました。

契約相手が特定できず返金交渉や返品のできない事例が増えています。申し込む前に事業者の情報をよく確認して、契約は慎重に行いましょう。

### 消費生活センター

TEL 6319・1000  
FAX 6319・1500