

令和3年度消費生活相談の概要

令和4年5月23日
福島県消費生活課
(福島県消費生活センター)

令和3年度に「福島県消費生活センター」に寄せられた消費生活相談の概要は、下記のとおりです。

記

1 相談件数

(令和3年度は3,623件、前年度より642件、15.1%の減少)

令和3年度に福島県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,623件で、前年度の4,265件に比べ642件、15.1%減少した。

全体の相談件数が減少するなか、令和3年2月に発生した地震の影響もあり、住宅の修理工事や損害保険の申請代行サービスに関する相談が増加した。

新型コロナウイルスに関連した相談は、前年度の387件(相談全体に占める割合9.1%)から93件(同2.6%)に減少した。

2 相談案件当事者の状況

(70歳以上が最も多く、60歳以上が約4割を占める)

年代別では、前年度に引き続き70歳以上が最も多い901件(構成比24.9%)となり、次いで多かった60歳代は、712件(構成比19.7%)となっており、60歳以上の割合が全体の約44.6%を占め、前年度の40.4%より増加した。

また、20歳未満から50歳代までの各世代で前年度より件数、構成比ともに減少した。

3 相談内容

(「商品一般」(商品の分類を特定できないものや身に覚えがなく内容が不明な請求など)に関する相談が依然多いものの件数は減少)

(1) 商品・役務分類別の上位

「商品一般」に関する相談(326件)が最も多かったが、前年度比40件、10.9%の減少となった。サイトの未払い料金等を名目にした架空請求に関する相談は減少したが、実在する事業者を装いショートメッセージを送り付け個人情報等を聞き出すとする手口が増加した。

「相談その他」(161件)、「工事・建築」(135件)、「インターネット接続回線」(134件)と続いており、サプリメントの定期購入に関する相談などにより増加傾向にあった「他の健康食品」(72件)は、前年度比117件、61.9%の減少に転じた。

(2) 相談案件当事者年代別の特徴

相談案件当事者年代別に見ると、20歳未満を除く全年代で「商品一般」が最も多くなった。

20歳未満では定期購入トラブル等の「他の化粧品」が最も多く、「インターネットゲーム」、「アダルト情報」と続き、スマートフォンを利用した取引に関するトラブルが上位を占めている。

20歳代では情報商材購入トラブル等の「他の内職・副業」が上位となった。

また40歳代以上では光回線の契約トラブル等の「インターネット接続回線」がみられた。60歳以上では、火災保険を使って住宅修理ができると勧誘する「申請代行サービス」が上位となった。