

くらしの情報

2021.8
No.123

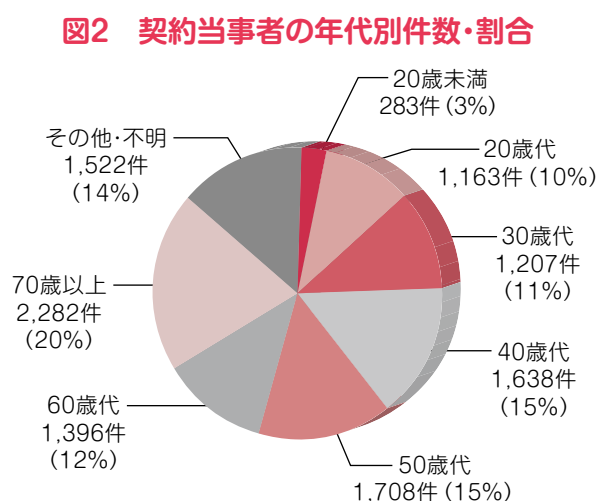
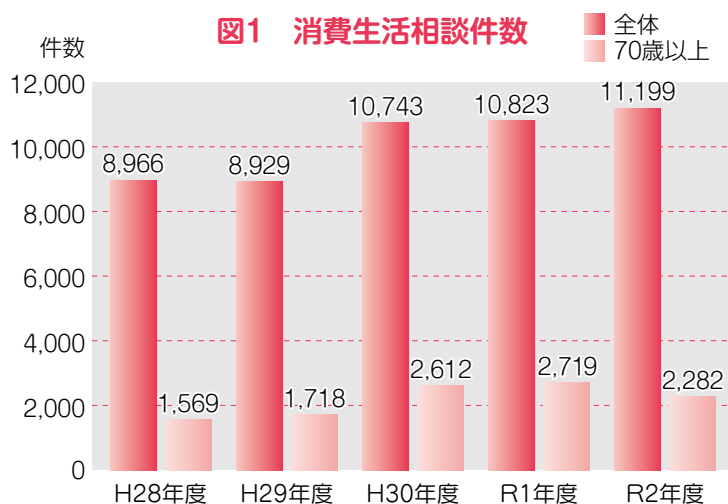
●編集・発行 さいたま市消費生活総合センター

〒330-0853 さいたま市大宮区錦町682-2 JACK大宮6階 TEL.048-643-2239 FAX.048-643-2247

令和2年度消費生活相談概要

1 令和2年度消費生活相談件数

令和2年度消費生活相談件数は11,199件で、令和元年度に比べ件数で376件、割合で約3%増加しています(図1)。契約当事者の年代別にみると、70歳以上が2,282件(全体の20%)と最も多く、次いで50歳代が1,708件(全体の15%)、40歳代が1,638件(全体の15%)でした(図2)。



2 相談の多い商品・サービス

商品・サービス別件数(上位10位)

順位	商品・サービス	R2年度	R元年度	前年度比
1	商品一般	955件	1836件	-48.0%
2	デジタルコンテンツ	898件	833件	+7.8%
3	不動産貸借	501件	438件	+14.4%
4	他の健康食品	429件	271件	+58.3%
5	工事・建築	408件	360件	+13.3%
6	保健衛生品その他	343件	45件	+662.2%
7	他の行政サービス	310件	51件	+507.8%
8	役務その他サービス	254件	238件	+6.7%
9	インターネット接続回線	253件	310件	-18.4%
10	相談その他	246件	220件	+11.8%

[6位]

「保健衛生品その他」に属する相談には、注文していないマスクや消毒液などの保健衛生品が、自宅に送り付けられるというような新型コロナウイルス感染症に便乗した送り付け商法が多くなっています。

[1位]

「商品一般」に属する相談とは、メールやハガキによる身に覚えのない商品代金の請求や、不用品の買い取り勧誘など、商品の特定ができない相談を指します。令和元年度に比べ件数は減少したものの、依然として多くの相談が寄せられています。

[4位]

「他の健康食品」に属する相談には、「通信販売で購入した健康食品が定期購入になっていた」というような相談が多く、「お試し価格」や「特別価格」などの表記に惹かれ安価で購入したが、実際は定期購入であったというものです。また、解約のために電話をかけたが、ずっと通話中でつながらず解約できないといった相談も多くあります。

[7位]

「他の行政サービス」に属する相談には、「市役所などの公的機関を名乗り、給付金の件で個人情報聞き出す不審な電話を受けた」などの新型コロナウイルス感染症に関する給付金に関連した相談が多くなっています。

不安に感じた時や困った時には、消費生活センターに相談しましょう。

関東甲信越ブロック 悪質商法被害防止共同キャンペーン

高齢者被害特別相談



年々増加する高齢者の消費者被害の救済と未然防止、トラブル対応に関する情報提供などを目的に、関東甲信越ブロック1都9県6政令都市、国民生活センターが連携し、「高齢者被害特別相談」を実施します。

- 実施日：令和3年9月15日(水)～17日(金)
- 時間：9:00～16:30
- 対象：さいたま市在住の60歳以上の方
- 内容：訪問販売や電話勧誘などの消費生活に関する相談



ご相談は下記窓口まで。
まずはお電話ください!



FMラジオで 情報提供しています

CityFMさいたま(通称REDSWAVE、周波数87.3)の「イブニングパス」番組内にて、消費生活トラブルや消費生活センターの活動内容について情報を提供しています。

消費生活総合センターからの情報提供は、基本的に毎月第1木曜日午後5時45分頃から約5分程度放送されています。



さいたま市PRキャラクター つなが電ヌウ

ぜひ聞いてみて
ください!

●消費生活トピックス●

訪問販売での契約トラブルに注意!

訪問販売は不意打ち性が高く、消費者は十分な情報がない状況で、冷静に判断できないまま断りきれず、必要のない高額な契約をしてしまうなどのトラブルが多く見られます。

【事例1】

業者から、「お宅の雨どいが壊れている。火災保険を使って負担なく修理できる」と言われ、契約してしまったが解約したい。

【事例2】

業者が「無料点検する」と訪問し、シロアリ被害で床下工事が必要と勧誘され、数十万円の工事を契約してしまったが、施工内容がずさんであり返金希望。

【事例3】

高齢の父が、業者から「近所で工事をしている者だが、お宅の屋根瓦がずれている」と言われ、高額な葺き替え工事を契約してしまったようだ。

【事例4】

一人暮らしの高齢の母の家に業者が訪問し、床下工事をきっかけとして、業者に言われるまま次々とリフォーム工事を行っていたが、あまりに高額。



アドバイス

- 業者が訪問しても内容が理解出来ない、必要がないと思った場合は、きっぱり断りましょう。
- 契約することに少しでも疑問や不安を感じたら、その場ですぐに契約をせず、まずは家族や身近な人に相談したり、複数の業者から見積りをとったりするなどしてから契約するか決めましょう。
- もし契約してしまった場合でもクーリングオフや契約の取り消しなどができる場合もありますので、お気軽に消費生活センターにご相談ください。



消費生活相談窓口

消費生活総合センター
JACK大宮6階

消費生活総合センター
☎ 048-645-3421(相談窓口)
☎ 048-643-2247
相談受付 月曜～土曜日
相談時間 9時～17時
※受付は16時30分まで

浦和消費生活センター
コムナール9階

浦和消費生活センター
☎ 048-871-0164(相談窓口)
☎ 048-883-4893
相談受付 月曜～土曜日
相談時間 9時～17時
※受付は16時30分まで

岩槻消費生活センター
岩槻区役所3階

岩槻消費生活センター
☎ 048-749-6191(相談窓口)
☎ 048-749-6193
相談受付 月曜～金曜日
相談時間 9時～12時、13時～17時
※受付は16時30分まで

日曜日の電話相談 9時～16時 ☎ 048-645-3421 ☎ 048-643-2247

※祝休日、年末年始 除く

(お問い合わせ)さいたま市消費生活総合センター TEL 048-643-2239 FAX 048-643-2247

ホームページ

さいたま市消費生活総合センター

検索



このくらしの情報は、2,000部作成し、1部当たりの印刷経費は26円です。