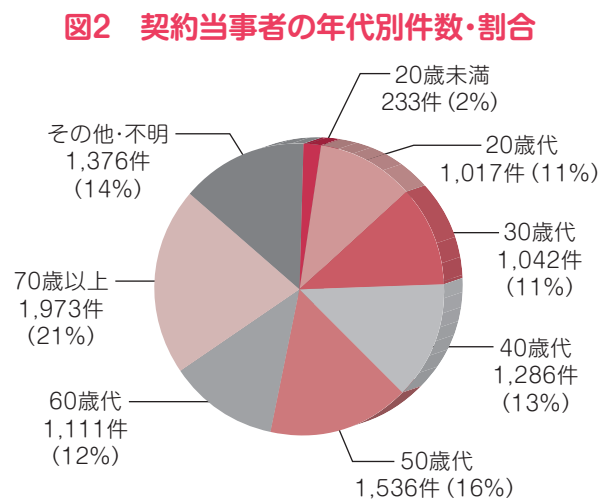
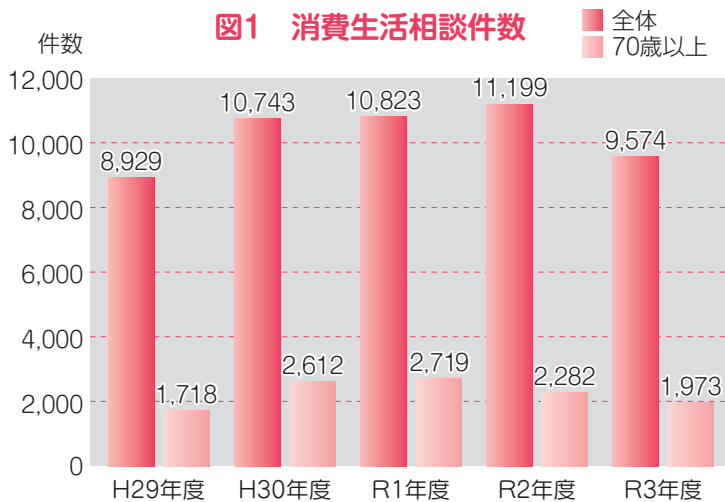


令和3年度消費生活相談概要

1 令和3年度消費生活相談件数

令和3年度消費生活相談件数は9,574件で、令和2年度に比べ件数で1,625件、割合で約15%減少しています(図1)。契約当事者の年代別にみると、70歳以上が1,973件(全体の21%)と最も多く、次いで50歳代が1,536件(全体の16%)、40歳代が1,286件(全体の13%)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	R3年度
1	商品一般	718件
2	不動産貸借	472件
3	工事・建築	361件
4	相談その他	232件
5	役務その他サービス	221件
6	修理サービス	216件
7	他の健康食品	188件
8	携帯電話サービス	187件
9	インターネット接続回線	186件
10	電気	162件

【1位】

「商品一般」に属する相談とは、身に覚えのない請求や荷物、不審な電話やメールなどで、商品の特定ができない相談を指し、多くの相談が寄せられています。

【2位】

「不動産貸借」に属する相談では、退去後にハウスクリーニング費用などを含む高額な原状回復費用を請求された、敷金が返還されないなどのトラブルの相談が多くを占めています。

【3位】

「工事・建築」に属する相談には、突然の訪問で本来不要な工事を言葉巧みに勧誘され、高額な工事を契約してしまったが、クーリング・オフをしたいなどの相談が多くなっています。

【7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。

電気代が安くなる!? 電力契約の訪問販売トラブル



平成28年から電力の小売りが全面自由化され、従来の地域の電力会社以外と自由に契約できるようになりました。その中で、訪問販売をきっかけとした電力契約に関する相談が寄せられています。

事例

訪問販売で電力の契約切り替えを勧誘され、断り切れず契約してしまったが、クーリング・オフしたい。

アドバイス

- ・契約する意思がない場合ははっきりと断りましょう。
- ・勧誘してきた会社と新たに契約する会社の社名や連絡先などを確認しましょう。
- ・検針票は安易に見せないようにしましょう。
- ・安くなると勧誘されても鵜呑みにせず、契約プランの内容を確認し必ず比較検討しましょう。

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4年9月14日(水)～16日(金)
- 受付：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!

サブスクの請求トラブルにご注意ください!

「サブスクリプション(以下、「サブスク」という)」とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用することができるサービスのことで、



サブスクの契約のポイント

- ①契約中はサービスを受けることが可能
→利用していなくても料金が発生
- ②解約しない限り契約は自動で更新
→解約しない限り支払いが続く

【事例】

ネット広告から500円のお試し資格講座に申し込んだ。最近、クレジットカードの明細で毎月3,980円の引き落としに気付き継続契約だと知った。解約したが、返金はできないと言われた。



アドバイス

- ・申し込み前に利用規約や解約方法などをよく確認しておきましょう。
- ・申込時の登録情報は解約手続きに必要なことがありますので、忘れないようにしましょう。
- ・利用していないサブスクの請求に気づけるように、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。

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27円です。