



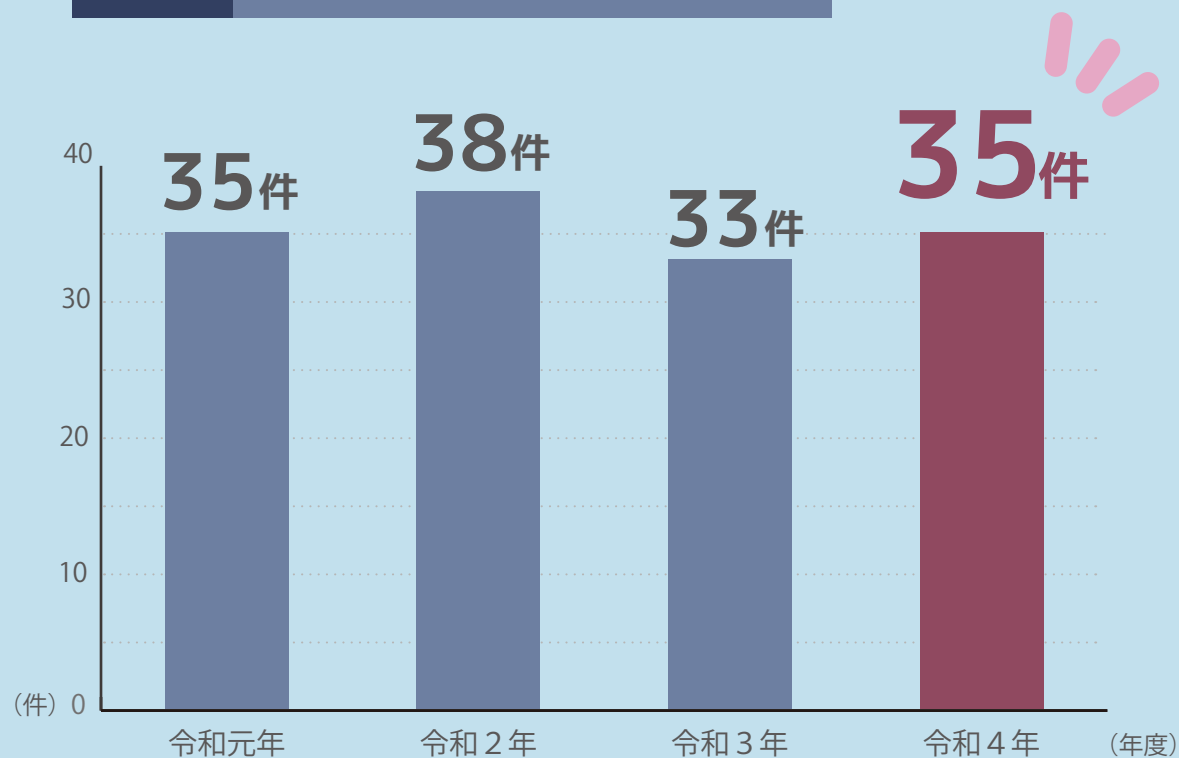
令和4年度
消費生活相談の状況

2022

01 相談件数の推移

令和4年度の竜王町へ寄せられた町民の消費生活相談は35件で、前年度の33件に比べて2件増加しました。年々インターネット通販の利用によるトラブルは増加傾向にありますが、さらにコロナ禍が影響したことが増加の要因となっています。今後もSNSの利用増加に伴い、トラブルの増加が懸念されています。

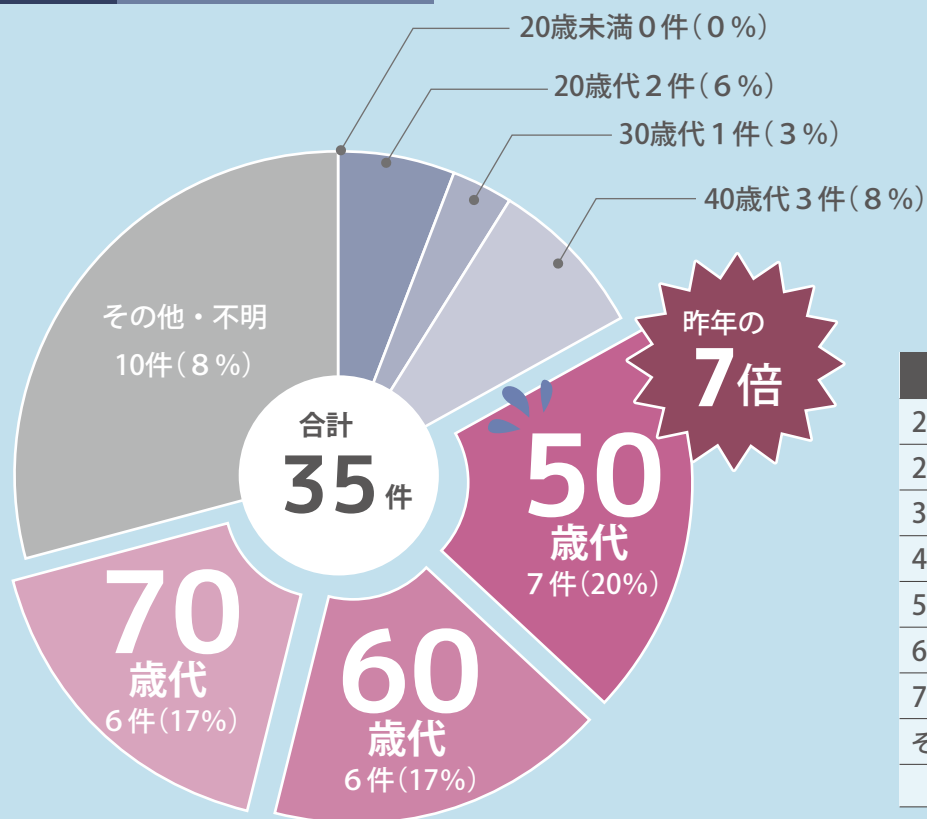
資料1 竜王町相談窓口の受付件数



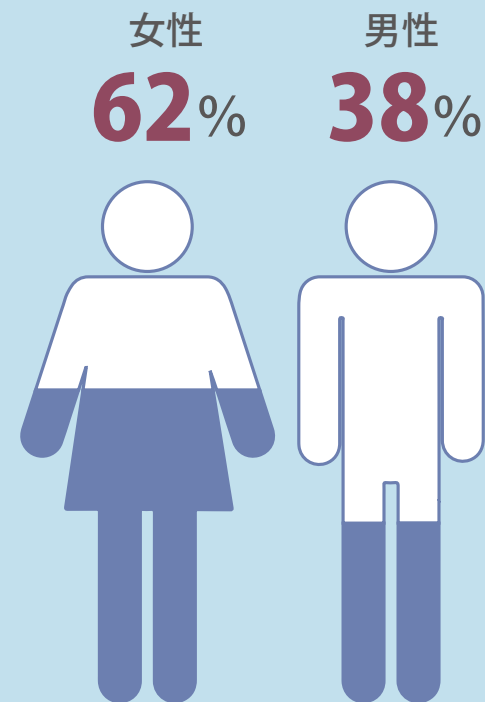
02 契約者年齢と性別

契約者(相談における契約当事者のこと)を年齢別にみると50歳代の相談が前年度の7倍になり、次いで60歳代、70歳代以上の相談も依然と多い割合です。また、美容(化粧品等)に関する消費トラブルの相談が増加したことから、性別割合についても女性の相談が男性に比べて1.6倍となっています。

資料2 年齢別割合



資料3 性別割合

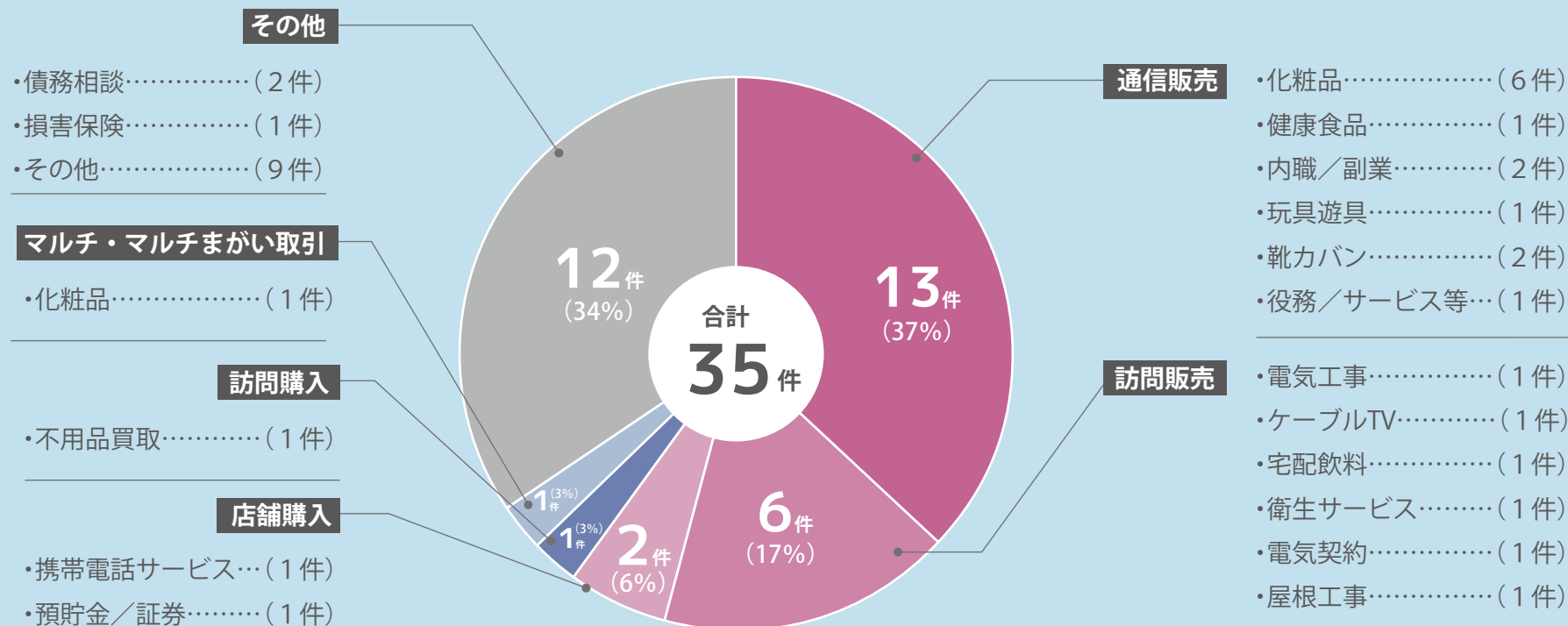


令和3(2021)年度	
20歳未満	1件(0%)
20歳代	2件(6%)
30歳代	0件(0%)
40歳代	2件(8%)
50歳代	1件(8%)
60歳代	7件(8%)
70歳代	4件(8%)
その他・不明	16件(8%)
合計	33件

03 販売購入形態別にみた相談状況

販売購入形態別にみると、4割近く占めている通信販売のうち、多くはインターネット通販による相談がありました。次いで訪問販売トラブルについては、「何度も売りに来るので困る」といった相談や、不審な「清掃サービスの訪問」などがありました。その次に多かったのは店舗購入での契約トラブルのほか、「不用品を買い取る」と言って訪ねてくる訪問購入トラブルや、人を紹介し商品を販売していく形態の連鎖販売取引(マルチ商法)の相談がありました。

資料4 販売購入形態



04 相談内容のキーワード

1位の「インターネット通販」に関する相談の中でも、特に「定期購入トラブル」については、全国的にも多くの相談が寄せられています。また、「定期縛り」や事業者との連絡がつかないなど、容易に解約ができないケースが多発していることから、相談内容のキーワード上位には「解約」・「連絡不能」があがりました。通信販売はクーリング・オフが適用されないことから、今後、消費者には解約条件や返品規約についてしっかり確認すべきことを啓発していきます。

資料5 相談内容キーワード TOP10

RANKING
1位

インターネット通販

インターネット通販による定期購入トラブルの相談が多く、40歳代～60歳代の契約者が多くみられます。主な商品として化粧品や健康食品などがあげられます。

RANKING
2位

解約

インターネット通販の定期購入をはじめ、ネットで副業契約をしたが収益が得られず解約したいという相談があります。

RANKING
3位

連絡不能

契約した事業者に電話をしてもつながらない、連絡先が分からないといった相談があります。通販利用では、メールしても返信がないといったケースもあります。

4位

難解

5位

クレジットカード

6位

家庭訪販

7位

定期購入

8位

クレーム処理

9位

高価格・料金

10位

電子広告

05 主な相談事例（定期購入トラブル）

※個人を特定する相談内容は省いています。

相談者



解約方法が分からないので、返品してもいいですか？

ネット広告を見て化粧品を申し込みましたが、1回限りと思っていたのに2回目も送られてきました。もう必要ないので解約したいのですが、解約方法が分からなくて困っています。返品してもよいでしょうか？

相談員



商品を返品(受取拒否)しても解約にはなりません。

商品を返品しても事業者には解約する旨を伝えないと解約にはなりません。注文する際には、必ず契約内容や解約方法まで事前に理解した上で、申し込みましょう。

【相談窓口の対応】

相談員から事業者に連絡し相談者の解約をしたい意向を伝えると、2回目の商品は開封していたため返品はできなかったが、3回目以降から解約することができた。

その他

- ・知人に誘われた美容院で化粧品等が安く買える会員登録をした。マルチ商法的なのでクーリング・オフしたい。
- ・副業の申し込みをして月々4000円をクレジットで支払いしているが収益が得られず困っている。
- ・叔母の家に屋根修理の業者が来訪した。断ったが次の日にも来訪した。今後どう対処したらよいか。

06 竜王町内における啓発活動

5月の「消費者月間」には、毎年庁舎玄関ホールにてパネル掲出やリーフレットを設置し啓発しています。次年度は、この期間以外にも竜王町消費生活相談窓口の周知や消費者トラブル防止の啓発に取り組んでいきます。また、令和4年度においてはコロナ禍の影響により出前講座の要請がありませんでした。令和5年度からは各自治会や関係各所へ促し、再開できるように取り組んでいきます。

出前講座



平成29年度開催の様子(岡屋地区)

消費者月間 (5/1 ~ 5/31)



啓発に使用したパネル

備考

●資料 1～5 / PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2022年4月1日～2023年3月31日までの登録分)より竜王町分を抽出

※PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

発行元

竜王町役場 生活安全課 (竜王町防災センター内)

〒520-2592 滋賀県蒲生郡竜王町大字小口3

TEL : 0748-58-3703(平日: 月～金 / 8時30分～17時15分)

FAX: 0748-58-2573

mail: seian@town.ryuoh.shiga.jp