

令和3年度

消費生活相談状況

愛媛県消費生活センター

本報告書は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録されているデータをもとに、令和3年4月1日から令和4年3月31日までの間に愛媛県消費生活センター及び愛媛県内の市町消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談についてデータ集計したものです。

※データ抽出時点（令和4年4月末日）で、PIO-NETに新規、更新情報を含めた登録されているデータに基づきます。未登録のデータは含まれていません。

本報告書の集計分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

全国消費生活情報ネットワークシステム【PIO-NET(パイオネット、Practical Living Information Online Network System)】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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースです。

目 次

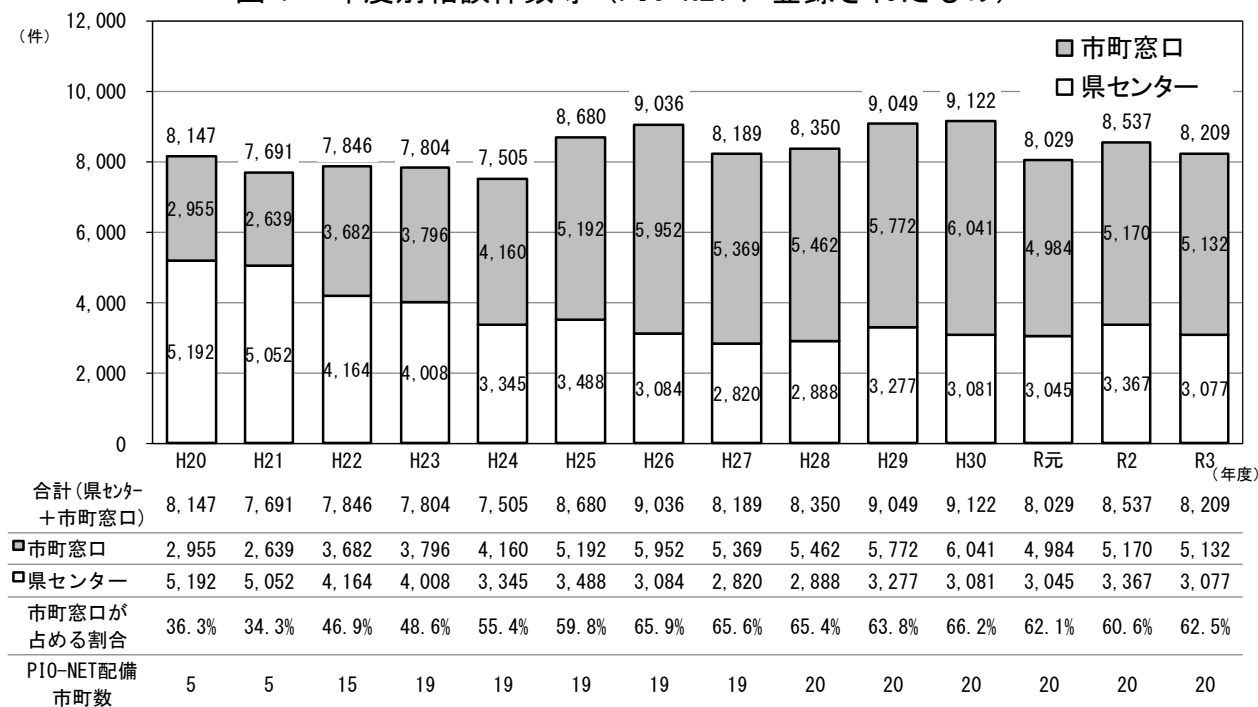
1	相談受付状況	
(1)	相談件数の推移	1
(2)	契約当事者の属性	1
	・ 性別	
	・ 職業別	
	・ 年代別	
	・ 居住地別	
(3)	相談方法別相談件数	3
2	相談内容別相談状況	
(1)	内容別分類別相談件数	4
(2)	販売購入形態別相談状況	4
	・ 販売購入形態別の相談件数の割合	
	・ 販売購入形態別年代別の相談件数	
(3)	商品・役務別相談状況	6
	・ 商品・役務別の相談件数	
	・ 商品・役務別年代別の相談件数	
(4)	平均契約金額の推移	8
(5)	株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況	8
	・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数	
	・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額の推移	
(6)	フリーローン・サラ金の相談状況	9
	・ フリーローン・サラ金の相談件数	
	・ フリーローン・サラ金の相談の年代別割合	
3	相談の特徴	
(1)	架空請求相談件数の推移	10
(2)	SNS関連の相談状況	12
(3)	インターネット通販の相談状況	12
(4)	定期購入関連の相談状況	13
(5)	キャッシュレス決済関連の相談状況	14
(6)	新型コロナウイルス感染症関連の相談状況	14
4	危害・危険に関する相談状況	
(1)	危害・危険の相談件数	16
(2)	危害・危険の相談内容	16
参考資料		
(1)	一般の相談事例	17
(2)	用語説明	19

1 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

PIO-NET に登録された県全体の相談件数は、平成 20 年度以降、約 8 千件～9 千件の間で推移しており、令和 3 年度は 8,209 件と、前年度と比較して 328 件（3.8%）の減少となっています。なお、内訳は、県センター 3,077 件（37.5%）、市町窓口 5,132 件（62.5%）となっています。

図 1 年度別相談件数等（PIO-NET に登録されたもの）



R4.4. 末日登録(PIO-NET)

(2) 契約当事者の属性

・性別

性別で見ると、女性が 52.1%、男性が 40.9%（団体・不明が 7.0%）で、前年度同様、女性の比率が男性を上回っています。

表 1 性別の相談件数（PIO-NET に登録されたもの）

性別等	前年度比	R 3 年度		R 2 年度	
男性	0.93	3,358	(40.9%)	3,593	(42.1%)
女性	0.97	4,278	(52.1%)	4,408	(51.6%)
団体・不明	1.07	573	(7.0%)	536	(6.3%)
合計	0.96	8,209		8,537	

注) 不明には無回答を含む。

R4.4. 末日登録(PIO-NET)

・職業別

職業別では、給与生活者が30.6%で最も多く、次いで無職(年金生活者を含む)が28.0%となっています。

表2 職業別の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

職業等	R 3 年度		R 2 年度	
	前年度比	件数	割合	件数
給与生活者	0.95	2,515	(30.6%)	2,647 (31.0%)
無職	0.95	2,296	(28.0%)	2,422 (28.4%)
家事従事者	0.97	669	(8.2%)	693 (8.1%)
自営・自由業	0.91	411	(5.0%)	453 (5.3%)
学生	0.71	247	(3.0%)	347 (4.1%)
企業等	0.87	223	(2.7%)	256 (3.0%)
不明	1.08	1,848	(22.5%)	1,719 (20.1%)
合計	0.96	8,209		8,537

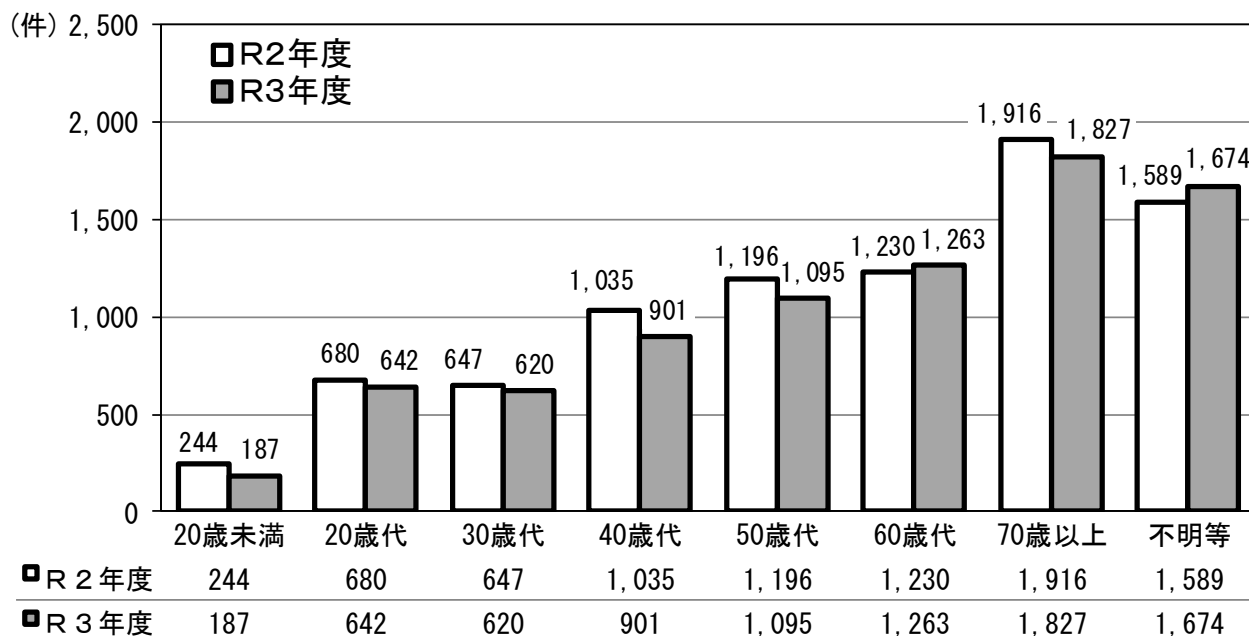
注) 不明には無回答を含む。

R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

・年代別

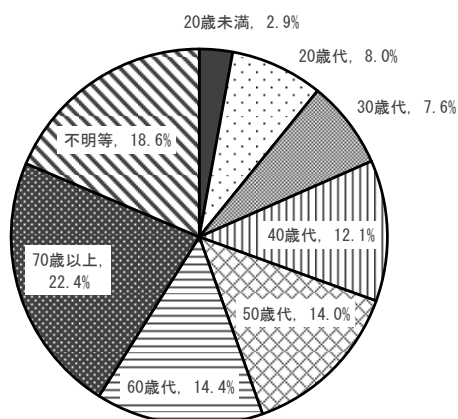
年代別では、70歳以上が22.3%と最も多く、次いで60歳代15.4%、50歳代13.3%の順となっており、50歳代以上の割合が半分以上を占めています。

図2 年代別の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

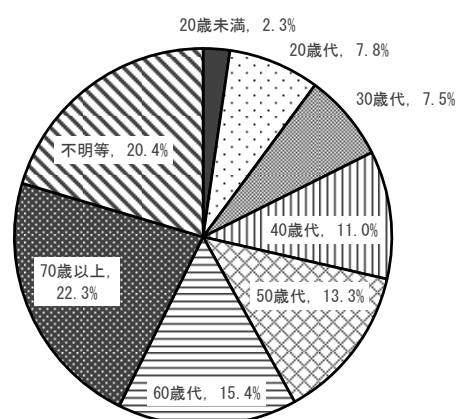


R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

図3 年代別の相談件数の割合（PIO-NETに登録されたもの）



R2年度（相談件数=8,537）



R3年度（相談件数=8,209）

R4.4. 末日登録(PIO-NET)

・居住地別

地域別にみると中予地域が4,313件（52.5%）、東予地域が2,095件（25.5%）、南予地域が1,050件（12.8%）となっています。8市町で増加、10市町で減少しています。

表3 居住地別の相談件数（PIO-NETに登録されたもの）

市町名	R3年度		R2年度		市町名	R3年度		R2年度	
	前年度比	件数 (割合)	件数 (割合)	前年度比		件数 (割合)	件数 (割合)		
松山市	1.00	3,727 (45.4%)	3,723 (43.6%)	上島町	1.00	13 (0.2%)	13 (0.2%)		
今治市	1.00	721 (8.8%)	723 (8.5%)	久万高原町	1.13	43 (0.5%)	38 (0.4%)		
宇和島市	0.70	282 (3.4%)	404 (4.7%)	松前町	0.70	131 (1.6%)	186 (2.2%)		
八幡浜市	0.94	236 (2.9%)	251 (2.9%)	砥部町	1.00	82 (1.0%)	82 (1.0%)		
新居浜市	0.94	719 (8.7%)	761 (8.9%)	内子町	1.10	79 (1.0%)	72 (0.8%)		
西条市	0.88	437 (5.3%)	497 (5.8%)	伊方町	1.32	25 (0.3%)	19 (0.2%)		
大洲市	0.77	105 (1.3%)	137 (1.6%)	松野町	1.07	30 (0.4%)	28 (0.3%)		
伊予市	1.01	185 (2.2%)	184 (2.2%)	鬼北町	0.91	59 (0.7%)	65 (0.8%)		
四国中央市	0.80	205 (2.5%)	257 (3.0%)	愛南町	1.02	88 (1.1%)	86 (1.0%)		
西予市	1.07	146 (1.8%)	137 (1.6%)	不明等	1.09	751 (9.1%)	689 (8.1%)		
東温市	0.78	145 (1.8%)	185 (2.2%)	合計	0.96	8,209	8,537		

注)不明等には愛媛県外居住者、無回答を含む。

R4.4. 末日登録(PIO-NET)

(3) 相談方法別相談件数

相談の方法は電話によるものが83.5%で最も多く、次いで来訪によるもの15.0%、メール等の文書によるもの1.5%の順となっています。

表4 相談方法別の相談件数（PIO-NETに登録されたもの）

相談方法	R3年度		R2年度	
	前年度比	件数 (割合)	件数 (割合)	
電話	0.97	6,855 (83.5%)	7,096 (83.1%)	
来訪	0.91	1,235 (15.0%)	1,357 (15.9%)	
文書	1.42	119 (1.5%)	84 (1.0%)	
合計	0.96	8,209	8,537	

注)文書には電子メール、FAXを含む。

R4.4. 末日登録(PIO-NET)

2 相談内容別相談状況

(1) 内容別分類別相談件数

最も多いのは「契約・解約」で64.6%、以下「販売方法」の51.4%、「接客対応」の10.5%、「価格・料金」の9.6%の順となっています。

表5 内容別分類別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

年度	内容別分類	前年度比	契約・解約	販売方法	接客対応	価格・料金	品質・機能・役務品質	表示・広告	法規・基準	安全・衛生	生活知識	施設・設備	買物相談	計量・量目	包装・容器	その他
			0.92	0.98	0.94	0.97	1.05	1.09	1.01	0.90	1.23	0.86	0.82	0.89	1.00	0.77
R3	8,209	件数	5,300 (64.6%)	4,218 (51.4%)	866 (10.5%)	792 (9.6%)	758 (9.2%)	602 (7.3%)	543 (6.6%)	232 (2.8%)	38 (0.5%)	36 (0.4%)	31 (0.4%)	8 (0.1%)	6 (0.1%)	133 (1.6%)
R2	8,537	件数	5,790 (67.8%)	4,285 (50.2%)	917 (10.7%)	814 (9.5%)	725 (8.5%)	552 (6.5%)	535 (6.3%)	257 (3.0%)	31 (0.4%)	42 (0.5%)	38 (0.4%)	9 (0.1%)	6 (0.1%)	172 (2.0%)

注1) 内容別分類は複数記入が可能のため、件数の合計は総相談件数とは合致しない。
注2) ()内は総相談件数に対する割合。

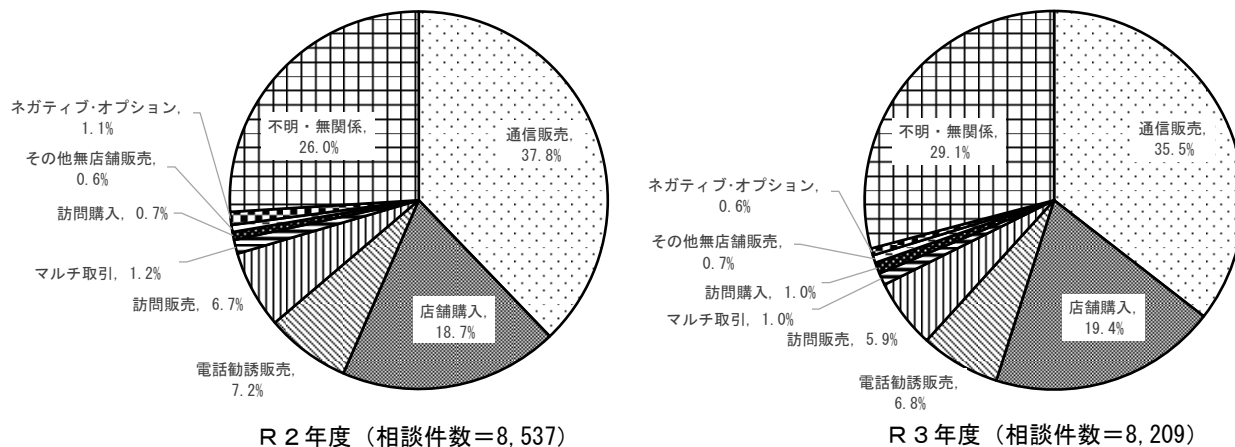
R4.4. 末日登録(PIO-NET)

(2) 販売購入形態別相談状況

・販売購入形態別の相談件数の割合

最も多いのは「通信販売」で35.5%、次いで「店舗購入」の19.4%、「電話勧誘販売」の6.8%、「訪問販売」の5.9%の順となっています。

図4 販売購入形態別の相談件数割合 (PIO-NETに登録されたもの)



R4.4. 末日登録(PIO-NET)

・販売購入形態別年代別の相談件数

通信販売や店舗購入は全年代層にわたって多く、電話勧誘販売、訪問販売、訪問購入は高齢の方に多く、マルチ取引は20歳代に多いという特徴があります。

表6 販売購入形態別の年代別相談件数（PIO-NETに登録されたもの）

順位	販売購入形態	年 度	合 計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等
1	通信販売	R 3	2,915	141	256	297	449	503	440	479	350
		R 2	3,228	196	305	320	524	613	468	457	345
2	店舗購入	R 3	1,595	18	165	146	163	200	235	326	342
		R 2	1,598	15	132	145	194	208	219	356	329
3	電話勧誘販売	R 3	558	1	31	27	31	56	99	199	114
		R 2	618	1	35	20	38	70	112	226	116
4	訪問販売	R 3	485	8	47	17	45	44	61	174	89
		R 2	569	6	47	16	53	43	63	240	101
5	マルチ取引	R 3	85	1	27	6	8	10	6	16	11
		R 2	101	2	37	5	5	8	15	14	15
6	訪問購入	R 3	79	0	1	2	6	9	8	44	9
		R 2	59	0	0	1	4	7	4	34	9
7	その他 無店舗販売	R 3	54	0	6	2	8	7	7	13	11
		R 2	51	0	10	2	4	7	6	12	10
8	ネガティブ・ オプション	R 3	49	0	5	7	4	6	13	9	5
		R 2	95	2	2	6	17	11	12	22	23
-	不明・無関係	R 3	2,389	18	104	116	187	260	394	567	743
		R 2	2,218	22	112	132	196	229	331	555	641
	合 計	R 3	8,209	187	642	620	901	1,095	1,263	1,827	1,674
		R 2	8,537	244	680	647	1,035	1,196	1,230	1,916	1,589

R4.4. 末日登録(PIO-NET)

(3) 商品・役務別相談状況

・商品・役務別の相談件数

最も多いのは、架空請求を含む「商品一般」に関するもので777件、次いで「化粧品」に関するもので428件、3番目は「レンタル・リース・貸借」に関するもので347件となっており、「他の保健・福祉」「内職・副業」は昨年度に比べて概ね2倍以上の増加になっています。なお、「他の教養・娯楽」については、昨年度に比べて4倍以上となっていますが、これは令和3年度に商品・役務名の定義変更がされ、従来定義されていた「放送・コンテンツ等」のうち一部の役務が「他の教養・娯楽」に分類変更されたことが要因と考えられます。

表7 商品・役務別の相談件数 (PI0-NET に登録されたもの)

順位	商品・役務名	R3年度			R2年度	
		前年度比	件数	割合	件数	割合
1	商品一般	0.90	777	(9.5%)	859	(10.0%)
2	化粧品	1.16	428	(5.2%)	368	(4.3%)
3	レンタル・リース・貸借	1.12	347	(4.2%)	310	(3.6%)
	不動産貸借	1.18	317	(3.9%)	268	(3.1%)
4	健康食品	0.51	342	(4.2%)	666	(7.8%)
5	役務その他	1.32	334	(4.1%)	253	(3.0%)
6	融資サービス	1.01	276	(3.4%)	272	(3.2%)
	フリーローン・サラ金	0.94	217	(2.6%)	231	(2.7%)
7	他の教養・娯楽	4.77	272	(3.3%)	57	(0.7%)
8	他の保健・福祉	2.48	250	(3.0%)	101	(1.2%)
9	相談その他	1.21	241	(2.9%)	199	(2.3%)
10	インターネット通信サービス	0.65	214	(2.6%)	328	(3.8%)
11	移動通信サービス	1.00	205	(2.5%)	206	(2.4%)
12	電気	1.11	198	(2.4%)	178	(2.1%)
13	工事・建築・加工	0.94	190	(2.3%)	202	(2.4%)
14	自動車	1.02	172	(2.1%)	169	(2.0%)
15	娯楽等情報配信サービス	—	171	(2.1%)	—	
15	他の行政サービス	1.13	171	(2.1%)	151	(1.8%)
17	紳士・婦人洋服	1.17	162	(2.0%)	139	(1.6%)
18	他の金融関連サービス	1.47	144	(1.7%)	98	(1.1%)
19	内職・副業	2.06	136	(1.7%)	66	(0.8%)
20	他の教養娯楽品	0.82	103	(1.2%)	126	(1.5%)
—	ランキング外の総件数	—	3,076	(37.5%)	3,789	(44.4%)
合計		0.96	8,209		8,537	

R4.4. 末日登録(PI0-NET)

注) 商品・役務名は、(独)国民生活センターホームページ内
<https://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

・商品・役務別の年代別相談件数

「他の教養・娯楽」は30歳代以下で上位を占めており、「健康食品」は特に20歳未満及び40歳代以上で上位を占めています。

表8 商品・役務別の年代別相談件数 (PI0-NETに登録されたもの)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の教養・娯楽	53	理美容	63	レンタル・リース・貸借	45	商品一般	71
2	化粧品	20	内職・副業	44	商品一般	43	レンタル・リース・貸借	57
3	健康食品	19	他の教養・娯楽	39	他の教養・娯楽	37	化粧品	51
4	商品一般	13	レンタル・リース・貸借	37	融資サービス	27	健康食品	43
5	娯楽等情報配信サービス	13	商品一般	35	役務その他	25	紳士・婦人洋服	36
6	電気	6	自動車	31	紳士・婦人洋服	23	融資サービス	32
7	玩具・遊具	6	役務その他	30	化粧品	20	自動車	31
8	移动通信サービス	5	電気	27	インターネット通信サービス	20	他の教養・娯楽	30
9	他の教養娯楽品	4	融資サービス	27	内職・副業	20	内職・副業	28
10	レンタル・リース・貸借 他5件	3	化粧品	25	他の教養娯楽品	19	役務その他	24

他…学校教育、補習教育、理美容、内職・副業、相談その他

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	不明等	件数
1	商品一般	121	他の保健・福祉	121	商品一般	194	商品一般	190
2	化粧品	101	商品一般	110	健康食品	126	役務その他	108
3	融資サービス	46	化粧品	84	化粧品	86	相談その他	102
4	健康食品	45	インターネット通信サービス	51	役務その他	70	レンタル・リース・貸借	95
5	レンタル・リース・貸借	40	他の行政サービス	48	電気	59	他の保健・福祉	64
6	他の教養・娯楽	34	役務その他	44	工事・建築・加工	56	融資サービス	59
7	娯楽等情報配信サービス	33	健康食品	37	他の行政サービス	55	インターネット通信サービス	46
8	役務一般	32	娯楽等情報配信サービス	37	相談その他	55	電気	45
9	役務その他	31	レンタル・リース・貸借	36	移动通信サービス	54	工事・建築・加工	45
10	移动通信サービス	30	工事・建築・加工 他1件	35	電報・固定電話	53	他の行政サービス	42

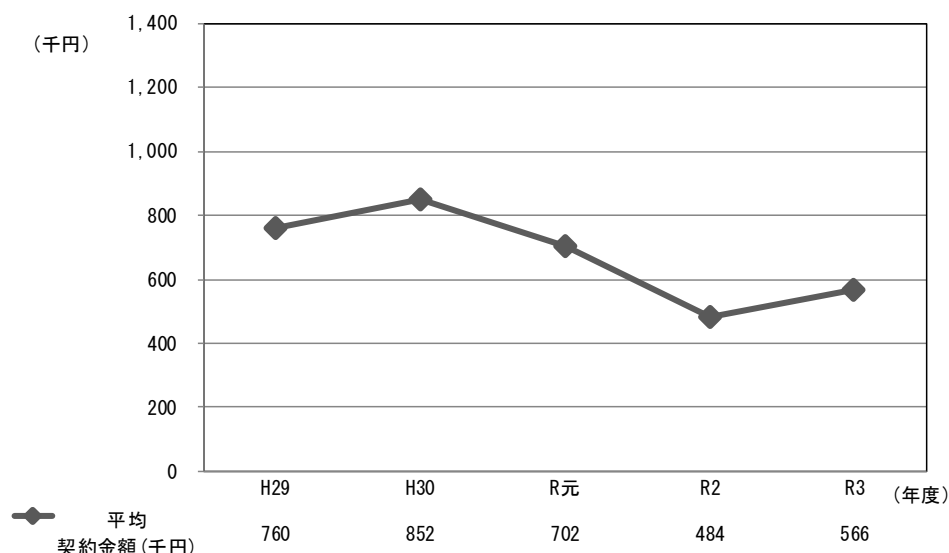
他…融資サービス

R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(4) 平均契約金額の推移

令和3年度の全体の平均契約金額は、約566千円で、前年度の約484千円から約82千円の増加となりました。

図5 平均契約金額の推移 (PI0-NETに登録されたもの)



注)金額は、受付けた相談のうち、契約金額が確認できたものを算出している。

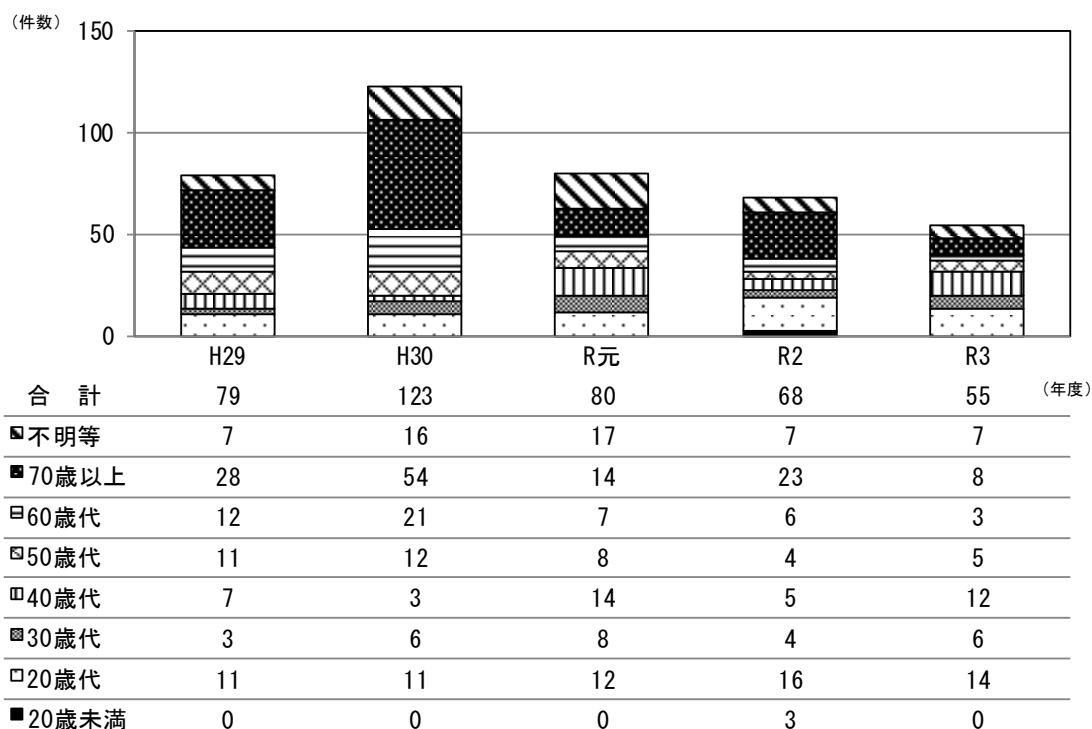
R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(5) 株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数

未公開株を含む「株」、社債等に係る相談の「公社債」及び資金運用の配当等を謳う「ファンド型投資商品」に関する相談は、合計で55件となり、前年度に比べ13件(19.1%)の減少となりました。

図6 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数 (PI0-NETに登録されたもの)

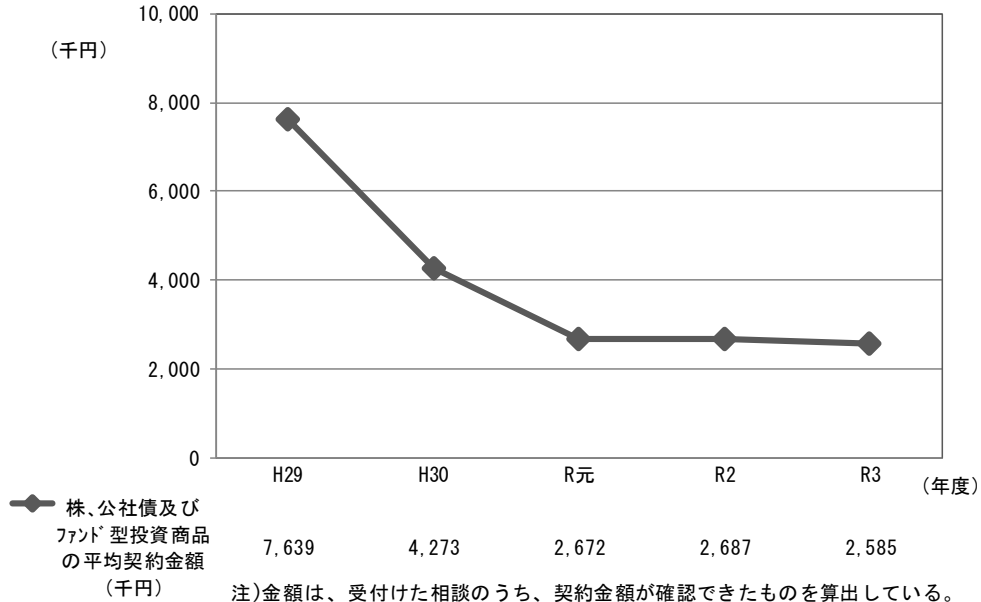


R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額の推移

平成 29 年度の 7,639 千円をピークに減少し、令和 3 年度の平均契約金額は約 2,585 千円で、直近 3 年間、ほぼ横ばいとなっています。

図 7 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額
(PIO-NET に登録されたもの)



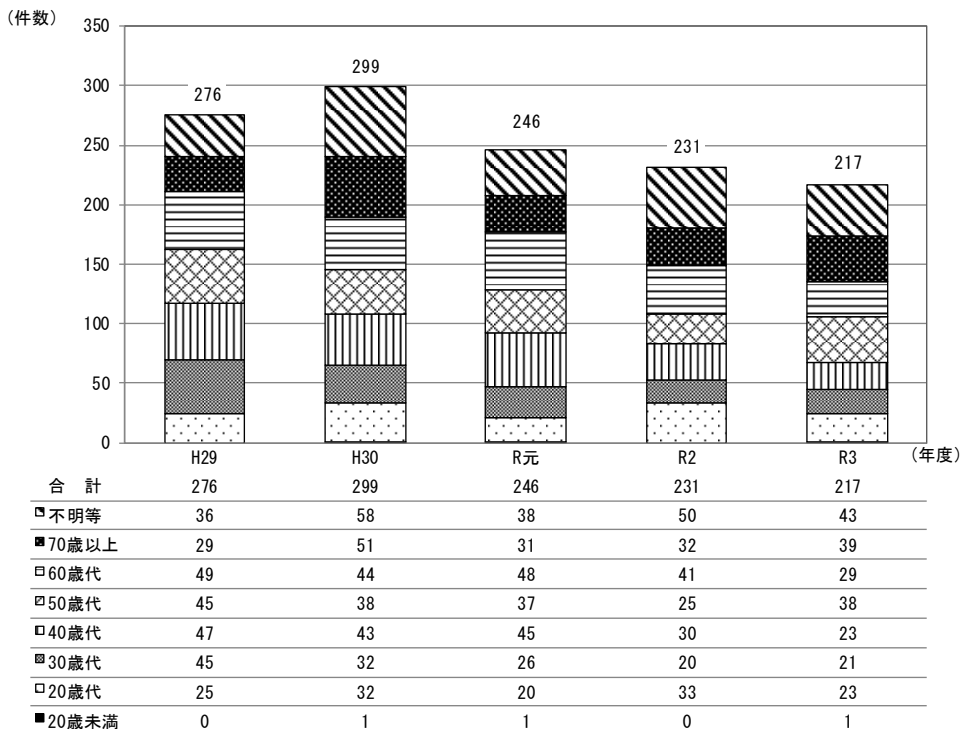
R4. 4. 末日登録 (PIO-NET)

(6) フリーローン・サラ金の相談状況

・フリーローン・サラ金の相談件数

年度別推移をみると過去 5 年間は減少傾向にあり、令和 3 年度は過去 5 年間で最も少なく、前年度と比べても 14 件 (6.1%) 少ない 217 件でした。

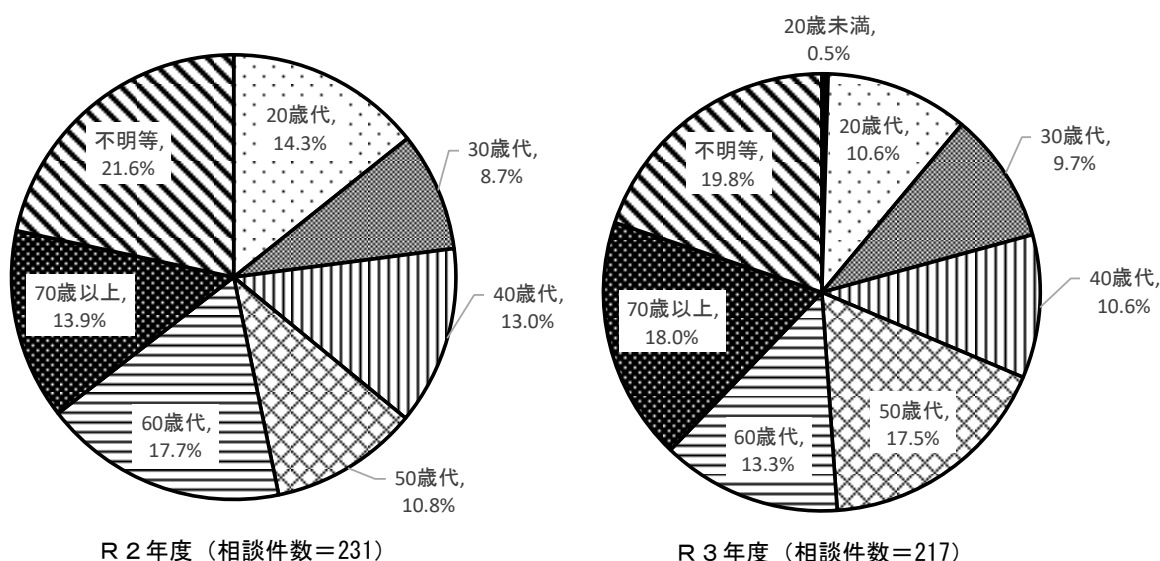
図 8 フリーローン・サラ金の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)



R4. 4. 末日登録 (PIO-NET)

- ・フリーローン・サラ金の相談の年代別割合
年代別では、70歳以上が最も多く、次いで50歳代、60歳代の順になっています。

図9 フリーローン・サラ金の相談の年代別割合（PI0-NETに登録されたもの）



R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

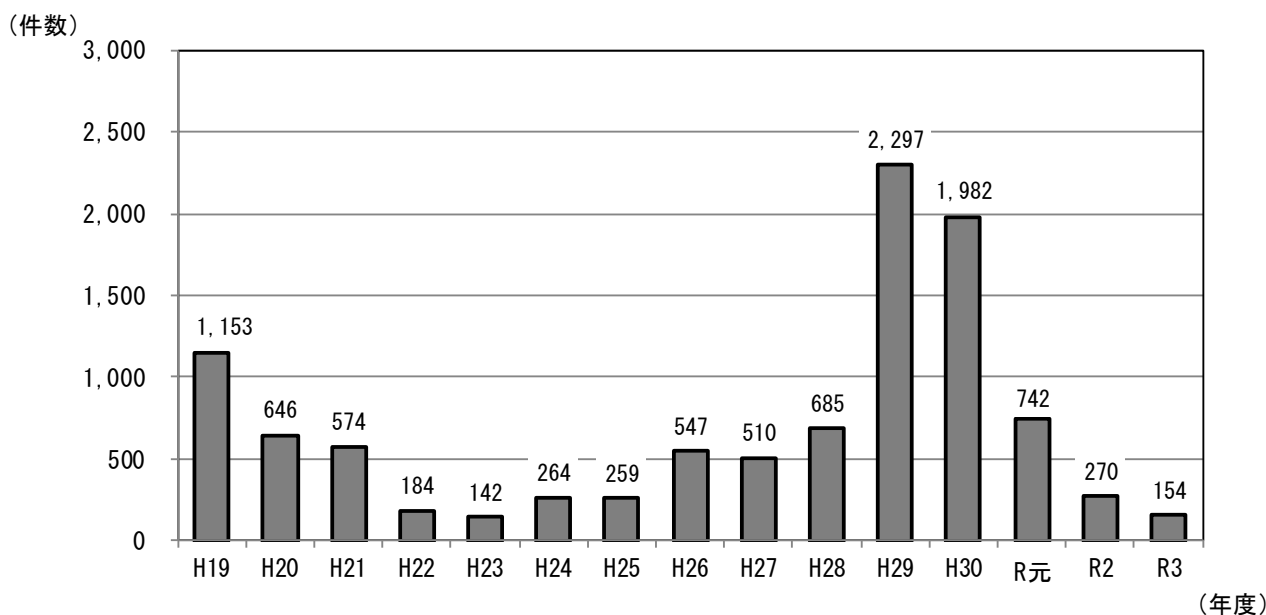
3 相談の特徴

(1) 架空請求相談件数の推移

・架空請求の相談件数

平成18年度以降、平成28年度までは減少傾向にありました。平成29年度、30年度は、全国的に法務省等の公的機関をかたる架空請求はがきが横行したため大きく増加に転じていましたが、それ以降は減少傾向です。

図10 架空請求の相談件数の推移（PI0-NETに登録されたもの）

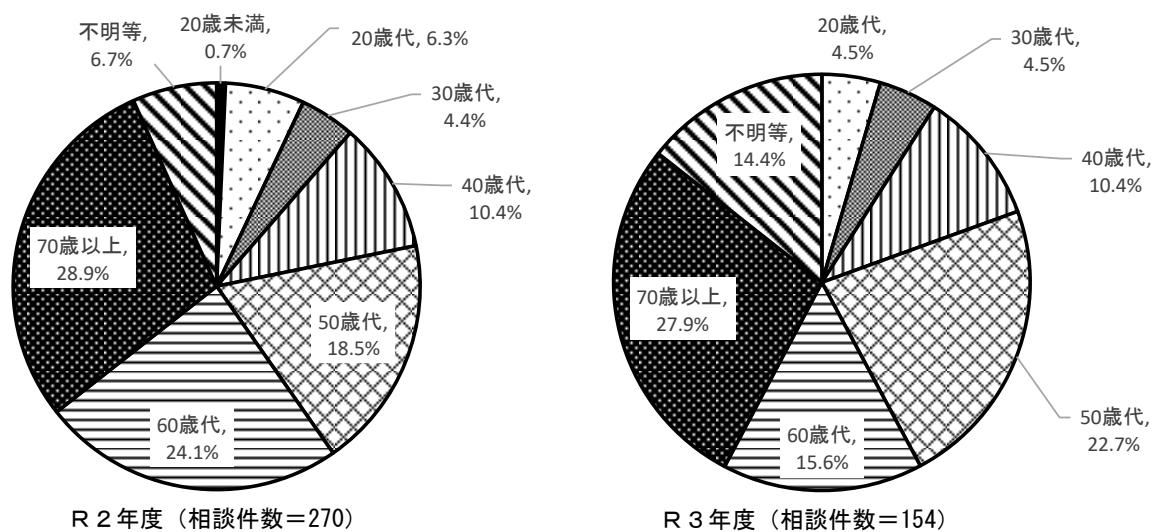


R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

・ 架空請求の相談の年代別割合

年代別では 50 歳代から 70 歳代が全体の 7 割弱を占めています。

図 11 架空請求の相談の年代別割合 (PI0-NET に登録されたもの)



R4. 4. 末日登録 (PI0-NET)

・ 架空請求の内訳

近年は、従来用いられていたはがき・封書によるものはあまり見られなくなり、SMSなどを用いた手段が大勢を占めています。

表 9 架空請求の媒体別相談件数 (PI0-NET に登録されたもの)

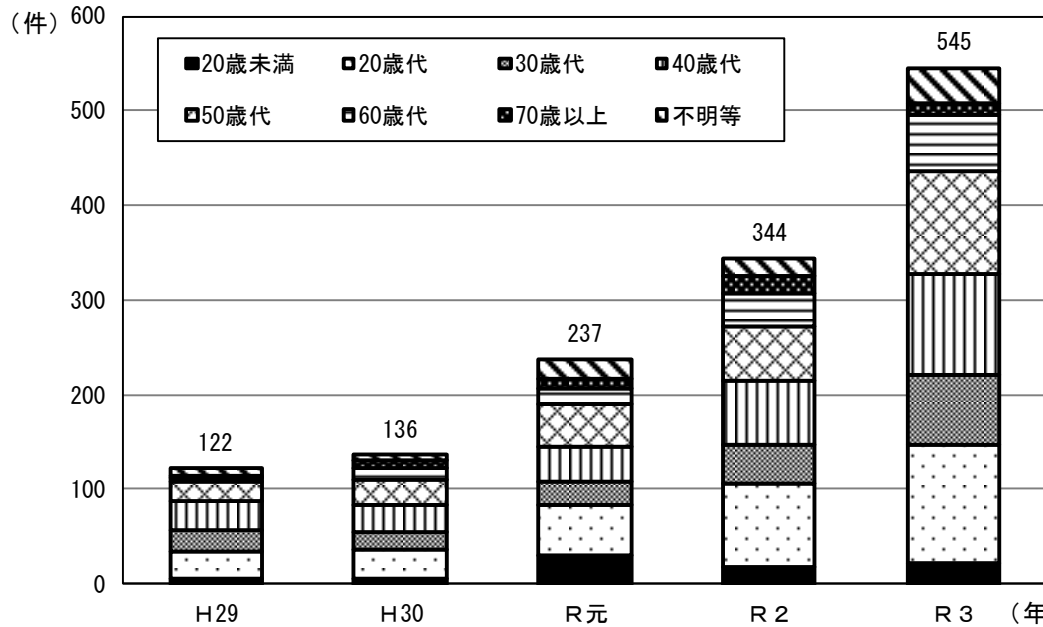
媒体等	前年度比	R 3 年度		R 2 年度	
	SMS等	0.58	152	(98.7%)	262
はがき	0.33	2	(1.3%)	6	(2.2%)
封書	0.00	0	(0.0%)	2	(0.8%)
合計	0.57	154		270	

R4. 4. 末日登録 (PI0-NET)

(2) SNS関連の相談状況

SNS関連の相談は引き続き増加傾向にあります。直近5年の相談件数を比較すると、令和3年度の件数は平成29年度と比較しておよそ4倍以上となっており、継続して増加傾向にあります。年代別では、20歳代（126件）が最も多いものの、40歳代や50歳代でも多くの相談がみられ、幅広い年齢層で相談件数が増加しています。

図12 SNS関連の相談件数の推移

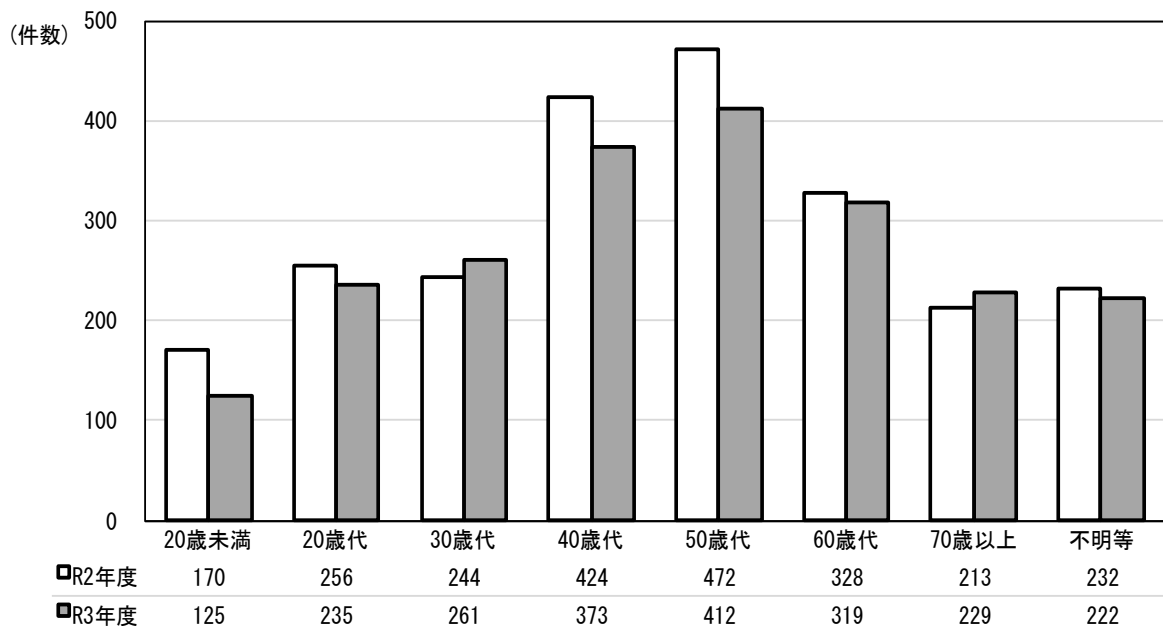


R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(3) インターネット通販の相談状況

インターネット通販に関する相談は、情報通信機器の普及の進展に伴い、相談件数は高水準にあり、全年代層から相談が寄せられており、最多は50歳代、次いで40歳代となっています。

図13 インターネット通販の年代別の相談件数 (PI0-NETに登録されたもの)

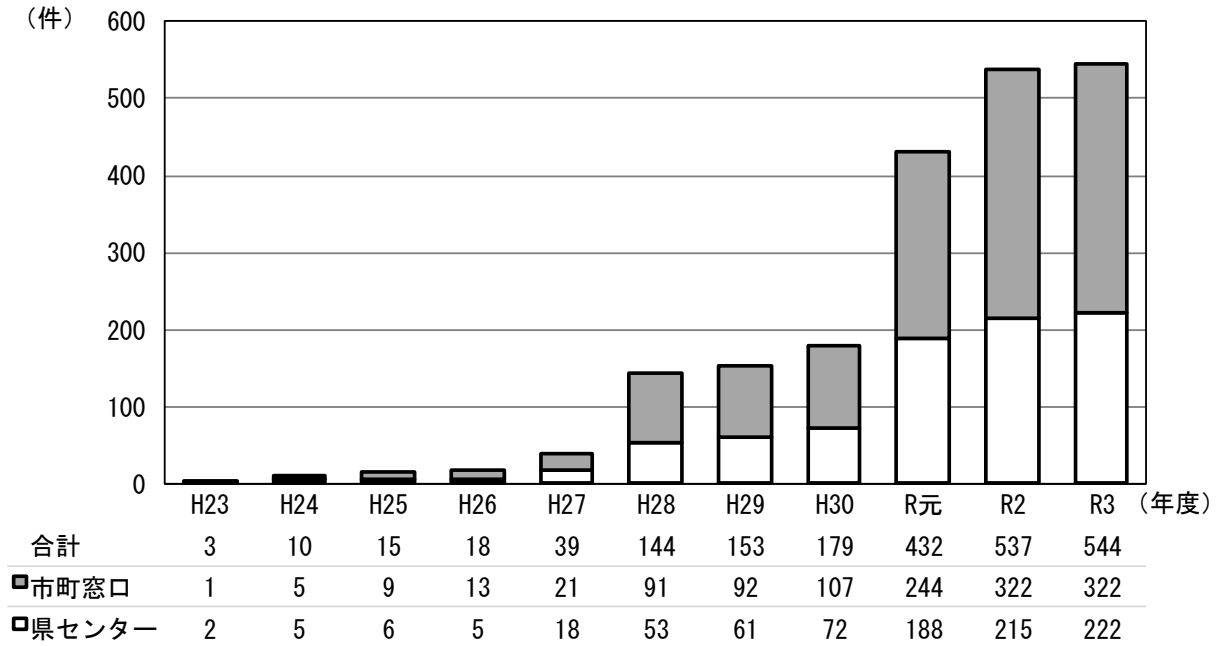


R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(4) 定期購入関連の相談状況

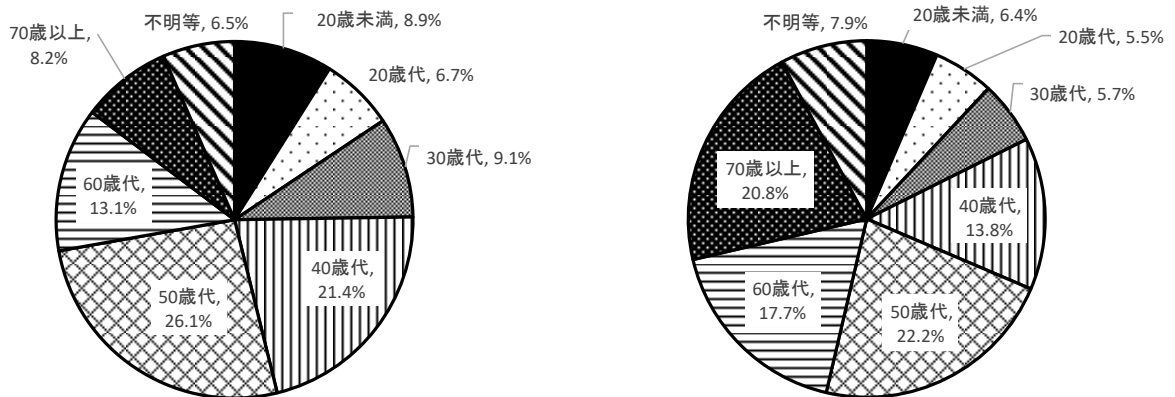
定期購入関連は、ホームページ等で「1回目 90%オフ」「初回実質無料（送料のみ）」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の「定期購入」が条件となっており、健康食品や化粧品等に関するものが多く、請求書が届いて気づいた、解約できない、電話が繋がらない等の相談が寄せられています。その多くが通信販売によるもので、40歳代～70歳以上で約7割を占めています。

図 14 定期購入の相談件数（PIO-NET に登録されたもの）



R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

図 15 定期購入における年代別の相談件数の割合（PIO-NET に登録されたもの）



R2年度（相談件数=537）

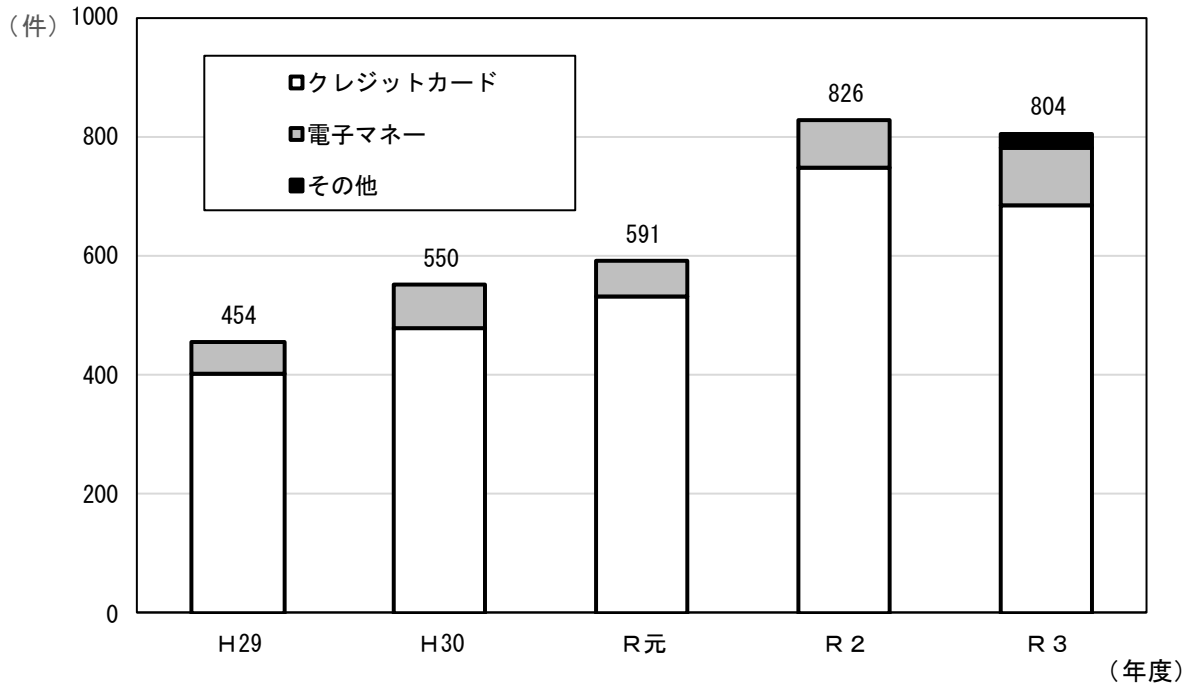
R3年度（相談件数=544）

R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

(5) キャッシュレス決済関連の相談状況

現金によらない決済手段である「キャッシュレス決済」の利用が広がっています。これに伴い、キャッシュレス決済に関連する消費生活相談も年々増加しています。手段としては、クレジットカード決済が多数を占めていますが、近年のキャッシュレス決済手法の多様化に伴い、その他のキャッシュレス決済に関連する相談件数も増加傾向を示しています。

図 16 キャッシュレス決済に関連する消費生活相談件数



R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(6) 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況

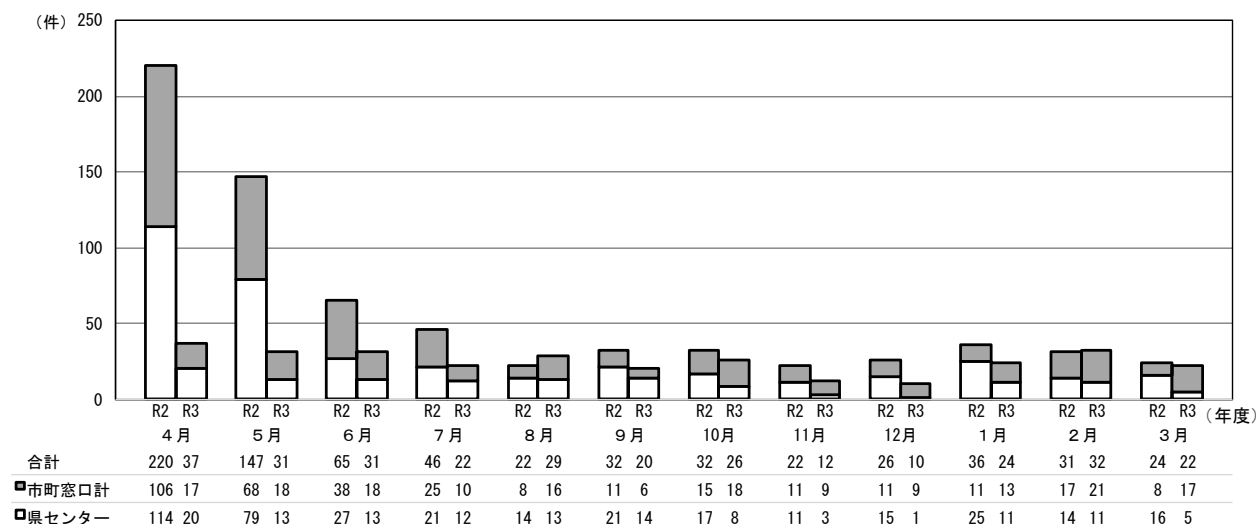
令和3年度に寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は296件となり、前年度の703件と比較して407件減少しています。また、月別相談件数については、年度内において大きな増減は見られず、毎月10~30件程度の相談を受け付けました。

表 10 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	前年度比	R3年度		R2年度	
		件数	割合	件数	割合
県センター	0.33	124	(41.9%)	374	(53.2%)
市町窓口	0.52	172	(58.1%)	329	(46.8%)
合計	0.42	296		703	

R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

図 17 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数（PIO-NET に登録されたもの）



R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

・商品・役務別相談件数

商品・役務別では、コロナの予防接種が受けられない等の「他の行政サービス」、マスクが届かない、注文していないのに届いた等の「他の保健衛生品」、PCR 検査キット、パルスオキシメーター、除菌剤が不足している等の「他の保健・福祉」の相談や、結婚式や旅行のキャンセル料等の「冠婚葬祭」・「旅客運送サービス」が寄せられています。

表 11 新型コロナウイルス感染症関連の商品・役務別相談件数
(PIO-NET に登録されたもの)

R3年度 順位	商品・役務名	R 3 年度		R 2 年度	
		前年度比			
1	他の行政サービス	0.53	42 (14.2%)	80 (11.4%)	
2	他の保健衛生品	0.14	27 (9.1%)	197 (28.0%)	
3	他の保健・福祉	2.00	22 (7.4%)	11 (1.6%)	
4	冠婚葬祭	0.84	16 (5.4%)	19 (2.7%)	
5	商品一般	0.37	11 (3.7%)	30 (4.3%)	
6	教室・講座	0.48	10 (3.4%)	21 (3.0%)	
6	医療	1.11	10 (3.4%)	9 (1.3%)	
6	相談その他	0.63	10 (3.4%)	16 (2.3%)	
9	レンタル・リース・貸借	0.41	9 (3.0%)	22 (3.1%)	
9	融資サービス	0.75	9 (3.0%)	12 (1.7%)	
9	旅客運送サービス	0.50	9 (3.0%)	18 (2.6%)	
9	役務その他	0.64	9 (3.0%)	14 (2.0%)	
	ランキング外の総件数	0.44	112 (38.0%)	254 (36.0%)	
合 計		0.42	296	703	

R4.4. 末日登録 (PIO-NET)

注) 商品・役務名は、(独) 国民生活センターホームページ内
<https://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

4 危害・危険に関する相談状況

商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」についての相談は 100 件で、危害を及ぼすおそれのある「危険」についての相談は 21 件となりました。

(1) 危害・危険の相談件数

表 12 危害・危険の相談件数 (PI0-NET に登録されたもの)

内容	年度	合計	商品一般	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	修理・補修	運輸・通信サービス	教養・娯楽サービス	保健・福祉サービス	他の役務
危害	R3	100	2	20	5	1	1	43	2	1	1	2	4	0	2	2	13	1
	R2	113	0	39	5	0	1	38	1	3	2	4	0	0	1	1	16	2
危険	R3	21	0	2	10	0	1	0	0	4	0	1	0	2	0	0	1	0
	R2	22	0	2	8	1	0	1	4	2	2	1	1	0	0	0	0	0
合計	R3	121	2	22	15	1	2	43	2	5	1	3	4	2	2	2	14	1
	R2	135	0	41	13	1	1	39	5	5	4	5	1	0	1	1	16	2

注)相談者からの申し出によるものであり、事実関係を確認したものではない。

R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

(2) 危害・危険の相談内容

表 13 危害の相談内容 (PI0-NET に登録されたもの)

商品等分類	件数	商品・役務名
保健衛生品	43	化粧品 (35)、医薬品 (3)、理美容器具・用品 (2)、他の保健衛生品 (2)、医療用具 (1)
食料品	20	健康食品 (12)、飲料 (3)、調理食品 (3)、食料品一般 (1)、油脂・調味料 (1)
保健・福祉サービス	13	理美容 (8)、医療 (3)、老人福祉・サービス (1)、他の保健・福祉 (1)
住居品	5	食生活機器 (1)、洗浄剤等 (1)、空調・冷暖房機器 (1)、家具・寝具 (1)、他の住居品 (1)
工事・建築・加工	4	工事・建築・加工 (4)
商品一般	2	商品一般 (2)
教養娯楽品	2	パソコン・パソコン関連用品 (1)、他の光学機器 (1)
レンタル・リース・貸借	2	レンタル・リース・貸借 (2)
運輸・通信サービス	2	旅客運送サービス (1)、郵便・貨物運送サービス (1)
教養・娯楽サービス	2	教室・講座 (1)、他の教養・娯楽 (1)
光熱水品	1	電気 (1)
被服品	1	洋装下着 (1)
車両・乗り物	1	自動車 (1)
土地・建物・設備	1	空調・冷暖房・給湯設備 (1)
他の役務	1	外食・食事宅配 (1)
合計	100	

R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

表 14 危険の相談内容 (PI0-NET に登録されたもの)

商品等分類	件数	商品・役務名
住居品	10	空調・冷暖房機器 (4)、他の住居品 (3)、食器・台所用品 (1)、掃除用具 (1)、照明器具 (1)
車両・乗り物	4	自動車 (3)、自転車・用品 (1)
食料品	2	魚介類 (1)、菓子類 (1)
修理・補修	2	修理・補修 (2)
被服品	1	履物 (1)
レンタル・リース・貸借	1	レンタル・リース・貸借 (1)
保健・福祉サービス	1	医療 (1)
合計	21	

R4.4. 末日登録 (PI0-NET)

参考資料

(1) 一般の相談事例

キーワード	相談内容	属性
・ 架空請求	<p>大手電話会社を使用した会社名で、「支払い確認が取れていない」とSMSが届いた。そこで、記載された電話番号へ問い合わせたところ、「調べて折り返す」と言われた。</p> <p>その後、個人情報協会を名乗る業者から電話があり、「あなたの情報が漏れている。後で返金するから30万円支払うよう」言われたので、指定された銀行口座へ30万円振り込んだ。</p>	<p>40歳代 女性 300,000円</p>
	<p>SMSで「情報サイトの利用料に未納がある」と連絡があったので、電話して名前と生年月日を教えてしまった。対処法を知りたい。</p>	<p>30歳代 男性</p>
・ 暗号資産	<p>インターネットで「新しい暗号資産を保有することで毎月収入がある」「何もしなくても毎月50万円を目指せるのももう働く必要はない」という暗号資産投資サイトを見つけたので、初期投資として現金振り込み10万円支払った。しかし実際は、暗号資産を扱うため、手間がかかるし、知識も必要だったので「何もしなくても儲かる」というようなものではなかったし、投資した暗号資産も値下がりしてしまった。</p>	<p>40歳代 男性 100,000円</p>
・ 定期購入	<p>インターネットで「初回お試し」の化粧品を注文したら定期購入だった。業者に解約を求めたが、4回購入が条件だと言われた。どうしたらよいか。</p>	<p>50歳代 女性 40,000円</p>
	<p>インターネットで購入回数縛りなしの定期購入の化粧品を購入し、会員登録もした。その後注文確認メールを見ると「会員は12回購入するまで解約出来ない」と書かれてあったので不審に思い、「解約出来ない」と返信されてきた。解約をするにはどうすればいいか。</p>	<p>50歳代 女性 50,000円</p>
	<p>SNSの広告を見て定期購入の化粧品を購入したが、肌に合わない。2回目以降を解約したいが、業者のホームページに「解約は電話のみ」「メールを送っても返信はしない」と書いてあった。どうすればいいか。</p>	<p>40歳代 女性 3,000円</p>

キーワード	相談内容	属性
・光回線	親族から、高齢の両親に電話するがつながらないと連絡を受けた。様子を見に行き、父から事情を聞いたところ、「突然電話がかかり、『今の電話回線が使えなくなるので、工事しなければならない。工事費などは一切かからない。電話代も今と同じだ』と言われたので了承したが、詳しいことは覚えていない」と言う。その後請求書を確認してみると、工事費の11,720円を請求され、電話代も以前より高くなっていた。	70歳代 男性
・新電力	親戚が知人から「電気代が安くなる」と勧誘され、新しい電力会社と契約した。しかし急に電気代が高くなったのでおかしいと思い、以前契約していた電力会社に問い合わせたところ、今の契約が1万円程度高いことがわかった。	40歳代 女性
・情報商材	副業サイトに興味を持ち、SNSで知り合った人に副業を勧められた。「月10万円は軽く稼げる」と言われたので、契約書を交わし、30万円をカード決済で支払って申し込んだ。しかしその後は動画でセミナーを受けたり、SNSで知り合った人の話を聞くだけで具体的な副業についての話は全くなかった。話が違うと思い連絡を取るのを止めてしまった。	30歳代 男性 300,000円
・訪問販売	父は高齢で一人暮らしをしており、最近、判断能力が低下している。7日前に、突然知らない業者が来訪し、排水管洗浄工事を強引に勧誘した結果、60,000円で契約をし、業者はすぐに作業を行い当日に終了したようだ。明日再度業者が来訪するがどうすればいいか。	90歳代 男性 60,000円
・新聞	数年前、訪問して来た業者と新聞購読の契約をした。体が弱く時々入院するため、入院中は新聞を止めてもらうこともあった。しかし最近、業者と集金態度などで、何度もトラブルになったので、「新聞をやめたい」と業者に申し出たところ、業者から「契約時に商品券を渡したので、商品券代として1万円を返してほしい」と言われた。どうすればいいか。	60歳代 男性 10,000円

(2)用語説明

・販売購入形態別（4～5ページ関係）

通信販売	新聞や雑誌、テレビ、インターネットのホームページ等の広告による商品を購入する際に、通信手段（郵便、電話、FAX、インターネットなど）を用いて契約する販売方法。
店舗購入	通常は、消費者が店舗に出向いた場合をいう。また、店舗とは言わない場所でも消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など訪問販売にあてはまらないものを含む。
電話勧誘販売	事業者が消費者に電話をかけて郵便等で契約を締結する販売方法。他に販売目的を明らかにしないで消費者に電話をかけさせるものも含む。
訪問販売	通常は、消費者の自宅を訪問して契約する販売方法。1日だけ開催する展示会、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法（催眠商法）、販売意図を明らかにしないで呼び出して契約させる販売方法も含む。
マルチ取引 （連鎖販売取引）	商品等を買って会員になり、友人知人に商品を売るほか、入会を勧め、販売組織の加入者を増やすことで大きな利益が得られると勧める販売方法である。扱われる商品等は、健康食品、化粧品などが多い。
ネガティブ・ オプション （送りつけ商法）	契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、その商品の代金を請求する商法。扱われる商品は、書籍、健康食品、海産物などが多い。
訪問購入	物品の購入を業として営む者が、店舗等以外の場所（消費者の自宅等）を訪問して行う物品の購入のことをいう。
その他無店舗販売	店舗でないところやホテルや集会場などでの2日以上での展示販売、露店や屋台などでの販売を指し、ほとんどは展示会販売によるもの。扱われる商品は、パソコン、絵画、医療用具、健康食品などがある。
不明・無関係	購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するのか不明な場合や、販売や購入という概念には無関係な相談。

・商品・役務別（6～7ページ関係）

商品一般	商品名を特定できない商品。電子マネー、プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。
役務その他	既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービスなど。
他の教養・娯楽	従来「放送・コンテンツ等」に区分されていた役務のうち、分類変更された役務の一部。出会い系サイト、インターネットゲーム、ギャンブル情報など。
娯楽等情報配信 サービス	従来「放送・コンテンツ等」に区分されていた役務のうち、趣味や娯楽を目的として主に見たり聞いたりして楽しむコンテンツ。音楽配信サービス、映像配信サービスなどの娯楽等情報配信サービスなど。
相談その他	既存の区分に該当しない相談。消費生活相談に該当しない相談。経営相談、労働問題、傷害・暴力、交通事故、個人間の金銭貸借など。

他の教養娯楽品	既存の区分に該当しない教養、娯楽・趣味の目的で使用する商品。囲碁・将棋用品、トランプ、記念メダル、賞状など。
他の保健・福祉	既存の区分に該当しない保健・福祉サービス。年金、社会保険、生活保護、児童福祉など。
ランキング外の総件数	分類される区分が 150 を超えており、第 21 位以下の総計。

・ 危害・危険 (15 ページ関係)

危 害	商品、役務、設備に関連して、身体にけがや病気等の疾病（危害）を受けた相談
危 険	危害を受けてはいないが、そのおそれがある相談