

～はじめに～

消費生活相談窓口には、様々な消費者トラブルに関する相談が数多く寄せられています。特に情報化が進展する中で、インターネットやスマートフォンの利用が幅広い年齢層に普及していることから、インターネットトラブルなどの通信サービスに関する相談がすべての世代から多く寄せられています。また、高齢者が狙われる詐欺的な手口に関する相談が増加しているほか、社会経験が浅い若者が悪質商法の被害に遭うというケースも少なくありません。

こうした被害を未然に防止し、早期に解決するためには、個別のトラブルに対処する知識を身に付けるだけでなく、消費者トラブルの防止を社会全体の課題として取り組んでいく必要があります。そのためには、地域での見守り・連携の重要性や、自らの消費行動が社会経済や環境などに及ぼす影響を理解し自発的に行動する「消費者市民社会」についても理解を深めることが求められています。

この冊子では、消費者契約の基礎、トラブル事例と解決方法、地域での見守り、消費者市民社会などについて紹介しています。ぜひお役立てください。



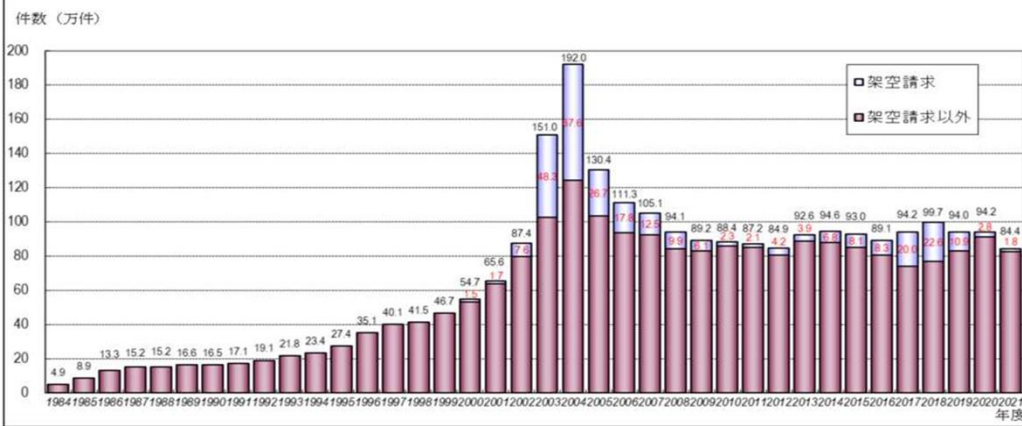
目次

はじめに	1
消費生活相談の現況	2
契約とは	3
インターネットの落とし穴	5
こんな手口に気をつけよう! パート1	7
こんな手口に気をつけよう! パート2	9
地域で防ぐ消費者トラブル	11
消費者市民社会を目指して	13

消費生活相談の現況

2022年11月

1 全国の消費生活相談件数の推移



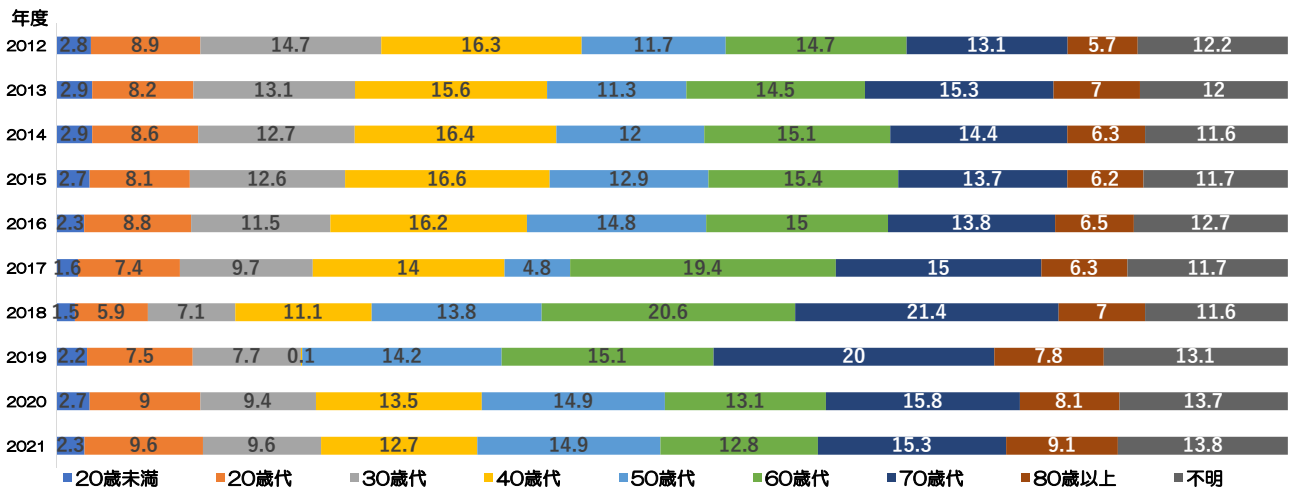
(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計

国民生活センター 「2021年度のPIO-NETに見る消費生活相談の概要」 (令和4年8月9日発表) より

*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

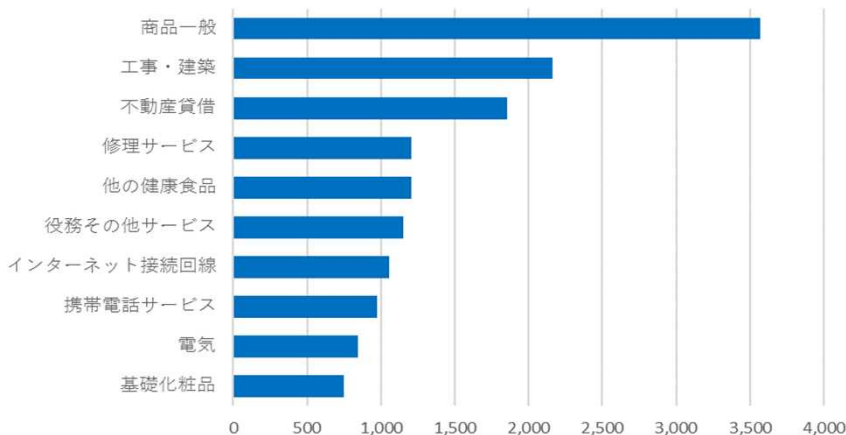
2021年(令和3年)度の全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談件数は84,37万件となり、前年度と比べ約10万件減少しました。架空請求の相談、新型コロナ関連の相談等が減少したためです。2021年の千葉県内の相談件数も48,618件で前年に比べ10.8%減少しました。

2 千葉県内の消費生活相談の年代別割合



- ・20歳代の相談割合は、20歳未満に比べ約4倍になっています。成人すると消費者トラブルに巻き込まれることがうかがえます。2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げになり、中学生や高校生のうちから実生活に結びついた知識が必要となっています。
- ・70歳代が15.3%と最も多く、次いで50歳代、60歳代となっており、60歳代以上の割合は全体の4割近くを占めています。

3 千葉県内の商品・サービスごとに見た相談の状況 2021年度(令和3年度)



商品一般 携帯電話に「宅配業者を騙る不在通知」や「通販業者を騙る料金未納」がSMS(ショートメッセージサービス)で届いたり、「身に覚えのない商品代金未納のハガキが送り付けられた」など、商品を特定できないものに関する相談

他の健康食品 「1回限りと思い購入したら、定期購入だった」などの相談

役務その他サービス 「火災保険を使って住宅の修理工事をしないか」などの相談