



高知県立消費生活センター 地域見守り情報

令和3年度の相談状況

令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）に、県立消費生活センターに寄せられた相談は、2,242件で、前年度（2,410件）に比べて168件（7%）減少しました。

●契約当事者は、依然として60歳以上の割合が高い

年代別にみると70歳以上の契約当事者が585人、60歳代が346人となっており、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は約42%で、依然として高齢の方からの相談が多い状況にあります。

●相談の多かった商品・サービスでは、「商品一般」に関する相談が最多

相談の多い商品・サービスは、迷惑メールや不審な電話、身に覚えのない請求などの相談を含む「商品一般」が222件で最多でした。次に「化粧品」125件、「役務その他」98件、「融資サービス」96件でした。特徴として化粧品のうち定期購入に関する相談が101件あり、約8割と高い割合を占めています。

●販売購入形態別では、「通信販売」に関する相談が最多

販売購入形態別では「通信販売」に関する相談が742件と最も多くなっています。

*件数は、前年度の801件と比べると59件（7.4%）減少。

なお、「通信販売」における定期購入に関する相談は、157件と2割以上を占めており、「解約しようと思い、電話をするがつかまらない」、「低価格に設定されている商品を申込みしたところ定期購入になっていた」といった相談が多くありました。

また、「通信販売」におけるインターネット利用に関する相談は、全体の件数が減少する中で、60歳以上の高齢者の相談件数は増加しています。

ー オ メ モ

- 1、高齢者の消費者トラブルを防ぐには、周囲の人の見守りが重要です。不審な電話や訪問を受けたときの対応方法や、どこに相談するかなどを周囲の人と話し合っておきましょう。
- 2、家の固定電話には、通話録音装置や迷惑電話対策機能付きの電話機を使いましょう。
- 3、不安に感じたり、困ったときは、すぐに消費生活センターや市町村の窓口（消費者ホットライン「188（いやや）」番で最寄りの消費生活センター等につながります。）に相談してください。

