

令和3年度 近江町消費生活センターの相談状況について

1. 相談件数(割合)

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		対前年比
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
苦情相談	1,796件	(91%)	1,946件	(88%)	1,699件	(91%)	87.3%
問合せ	172件	(9%)	259件	(12%)	178件	(9%)	68.7%
合計	1,968件	(100%)	2,205件	(100%)	1,877件	(100%)	85.1%

2. 商品・役務別相談件数(割合) ※上位5区分

区分		具体例	令和2年度	令和3年度	対前年比
1	商品一般	身に覚えのないサイトからの架空請求、大手ショッピングサイトの偽サイト 等	291件 (13%)	202件 (11%)	69.4%
2	娯楽等情報配信サービス等	有料サイトによる利用料の架空請求 等	218件 (10%)	187件 (10%)	85.8%
3	化粧品	化粧品の通信販売 等	81件 (4%)	90件 (5%)	111.1%
4	レンタル・リース・賃借	アパート敷金精算・原状回復 等	98件 (4%)	85件 (5%)	86.7%
5	健康食品	健康食品の通信販売 等	144件 (7%)	68件 (4%)	47.2%
その他		工事・建築・加工、融資サービス、インターネット通信サービス 等	1,373件 (62%)	1,245件 (65%)	90.7%
合計			2,205件 (100%)	1,877件 (100%)	85.1%

3. 年代別相談件数(割合)

	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	合計
相談件数	50件 (3%)	170件 (9%)	176件 (9%)	249件 (13%)	226件 (12%)	205件 (11%)	423件 (23%)	378件 (20%)	1,877件 (100%)

4. 令和3年度の特徴

- ・SMS（携帯電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービス）のメッセージをきっかけに、クレジットカード番号・ID・パスワードなど重要な個人情報が盗み出され、経済的な被害に遭うケース（フィッシング詐欺）が発生している。
- ・「火災保険を使って住宅修理ができる」と言って保険金請求の申請代行等の契約をさせ、高額な申請代行手数料を支払わされたり、保険金がもらえず解約すると申請代行の高額な違約金が取られるケースが発生している。