

令和7年12月の相談件数

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	73	73	72	77	65	82	88	58	63				651
問い合わせ	2	1	5	1	9	2	4	5	7				36
要望	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1
計	75	74	77	78	74	84	93	63	70	0	0	0	688
(前年度計)	(68)	(62)	(61)	(88)	(61)	(76)	(66)	(65)	(73)	(61)	(51)	(79)	(811)

多重債務相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	3	6	6	5	6	4	6	4	2				42
(前年度)	(5)	(4)	(7)	(2)	(5)	(2)	(3)	(7)	(2)	(3)	(3)	(2)	(45)

年代別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
20歳未満	2	2	1	0	0	0	0	0	2				7
20歳代	5	7	4	6	3	10	6	5	6				52
30歳代	6	8	10	14	11	8	11	5	8				81
40歳代	3	10	9	6	11	13	13	7	12				84
50歳代	17	11	11	18	14	16	14	8	9				118
60歳代	10	12	17	12	15	14	14	10	14				118
70歳以上	21	15	17	20	16	17	30	24	10				170
その他・不明	11	9	8	2	4	6	5	4	9				58
計	75	74	77	78	74	84	93	63	70	0	0	0	688

今月の相談事例

高齢の私は通話でしかスマホを使わないとため、通信プランを安いものに変更したく携帯ショップへ行った。携帯ショップ担当者にマンション住みだと答えると、「Wi-Fiルーターをコンセントに差し込めばメールやネットが繋がりやすくなる、無料だから使って」と言われた。メールやネットはやらないと言ったが、「タブレットを見てください、見終わったらサインをしてください」と言われるままタブレットの内容にチェックを入れサインをした。内容を印刷してくれたが無料なので確認せず保管した。契約から1ヶ月後、Wi-Fiルーターの月額料金が引落されていたのでWi-Fiルーターを携帯ショップに持って行った。携帯ショップの店員は、「契約書にサインがあり、解約しても残債1,210円は毎月かかる」と言う。3年契約であると1年残っているが払いたくない。

センターからのアドバイス

全国の消費生活センター等には同様の相談が多く、契約当事者70歳以上の割合が増加傾向です。相談の中にはスマートフォンの使い方を聞きに行ったら箱を渡され、据置型Wi-Fiルーターの契約をしたことになっていた等があります。消費者の利用実態や適合性を考慮していない契約に問題がありますが、消費者側も渡された書面の確認は必須です。今回の相談は2年経過し事実確認が困難なこと、確認書類にチェックを入れてサインがあるためWi-Fiルーター残債を払うことになってしまいました。