

消費生活相談の現状について

1 令和2年度消費生活相談の特徴

(1) 件数

令和2年度の相談件数は、2,789件で、令和元年度の2,842件の1.86%の減となった。そのうち、近郊7町(鷹栖町, 東神楽町, 当麻町, 比布町, 愛別町, 上川町及び東川町)の相談分は166件であり、近郊7町相談分(166件)を除くと2,623件で、令和元年度の近郊7町相談分(127件)を除いた2,715件と比較すると3.39%の減となった。

(2) 相談内容の傾向

ア 架空請求等に関する相談

スマホ等のSMSやハガキによる架空請求に関する相談が、令和2年度は111件と令和元年度295件より184件減少した。

そのほか、ワンクリック請求に関する相談も40件寄せられている。

イ 光回線に関する相談

光回線の契約・解約に関する相談が、令和2年度は67件と令和元年度159件より92件減少した。

安くなると勧誘され契約したが、以前より料金が高くなった、あるいは光回線が必要なかったという相談が多く、契約内容をよく理解してから契約するよう注意が必要である。

ウ 新型コロナウイルス関連の相談

新型コロナウイルスに関する相談件数は186件であった。主な相談としては、マスク・手指消毒液等の高額販売に関する相談や、注文していない商品の送り付け、注文したのに品物が届かないといった相談、学習塾・スポーツジムやヨガ教室等の退会トラブルの相談等となっている。

この他にアンケートを装って、個人情報聞き出そうとする電話等にも注意が必要である。

エ サクラサイトに関する相談

出会い系・婚活サイト・マッチングアプリ等のサクラサイトに関する相談は24件で、うち、支払総額が10万円を超える高額な消費者被害は8件、中には500万円以上支払った事例が2件あり、注意が必要である。

当該サイトの利用により被害額が高額となるのは、サイト内でのメールのやり取りに必要なポイントを購入するため、クレジットカードや電子マネー、コンビニ決済などを利用して安易に購入するケースが増加していることがその背景として考えられ、中には決済代行業者の介在などを含め、相談員が斡旋交渉する相手方が複数となり、早期の解決が非常に難しい事例があるなど、問題の解決に、相当の時間と労力を要する問題が発生している。

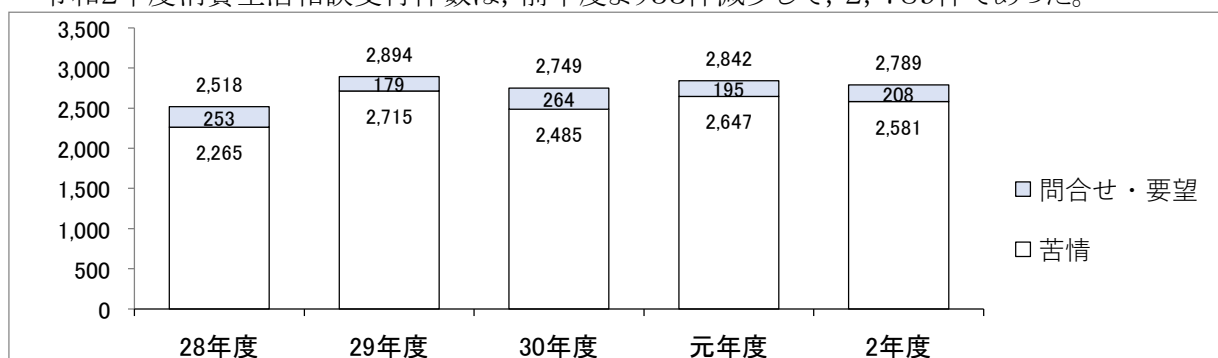
オ 多重債務に関する相談

多重債務の相談件数は、令和2年度では45件と前年度より7件減少している。金融庁の資料によると、平成22年6月の改正貸金業法完全施行により、多重債務問題は一時と比べ落ち着きをみせているところですが、多額の借入残高を有する層は現在も相当数存在していることから、それに伴って関連した相談が寄せられていると考えられる。

2 消費生活相談受付件数

(1) 年度別受付件数

令和2年度消費生活相談受付件数は、前年度より53件減少して、2,789件であった。



(2) 相談方法別受付件数

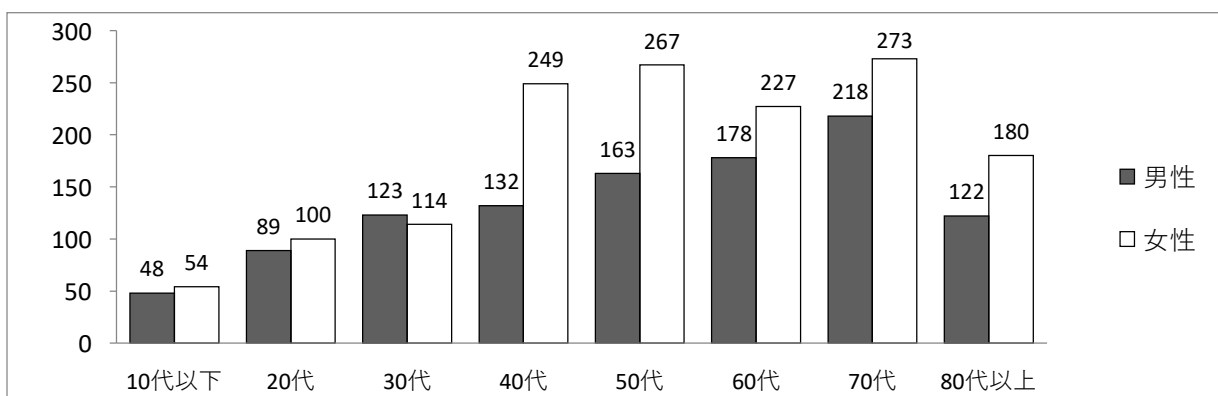
令和2年度の相談方法別受付件数は、電話2,542件(91.14%)、来所246件(8.82%)、文書1件(0.04%)であった。

(3) 性別受付件数(契約者)

令和2年度における契約者の性別は、男性1,073件(38.47%)、女性1,464件(52.49%)、企業・団体110件(3.94%)、不明142件(5.10%)であった。

(4) 年齢別受付件数(契約者)

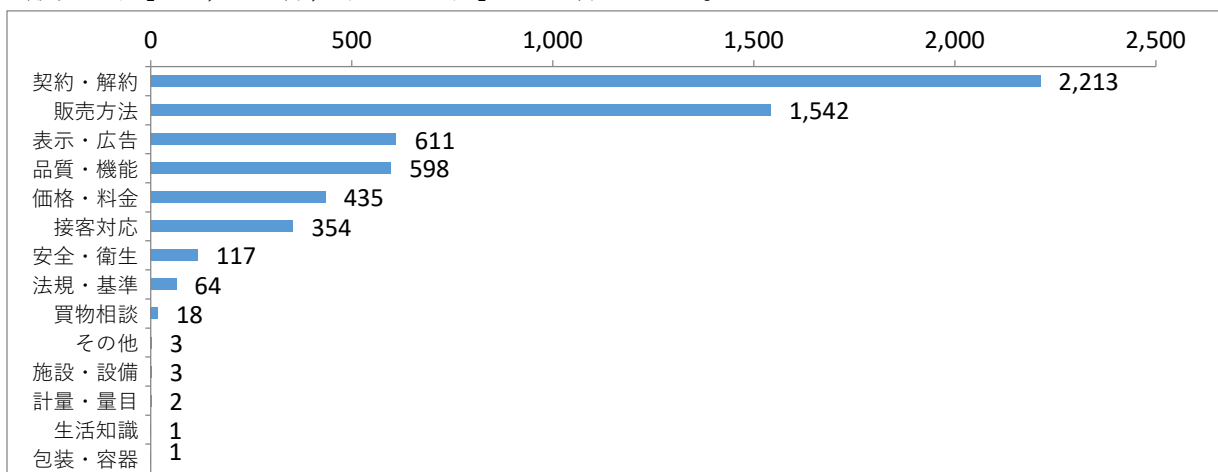
令和2年度消費生活相談の年齢別受付件数は下図のとおりであり、60代以上の相談が1,198件で年齢別全体の42.95%となっている。



※ 企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(252件)を除く件数

(5) 内容別受付件数

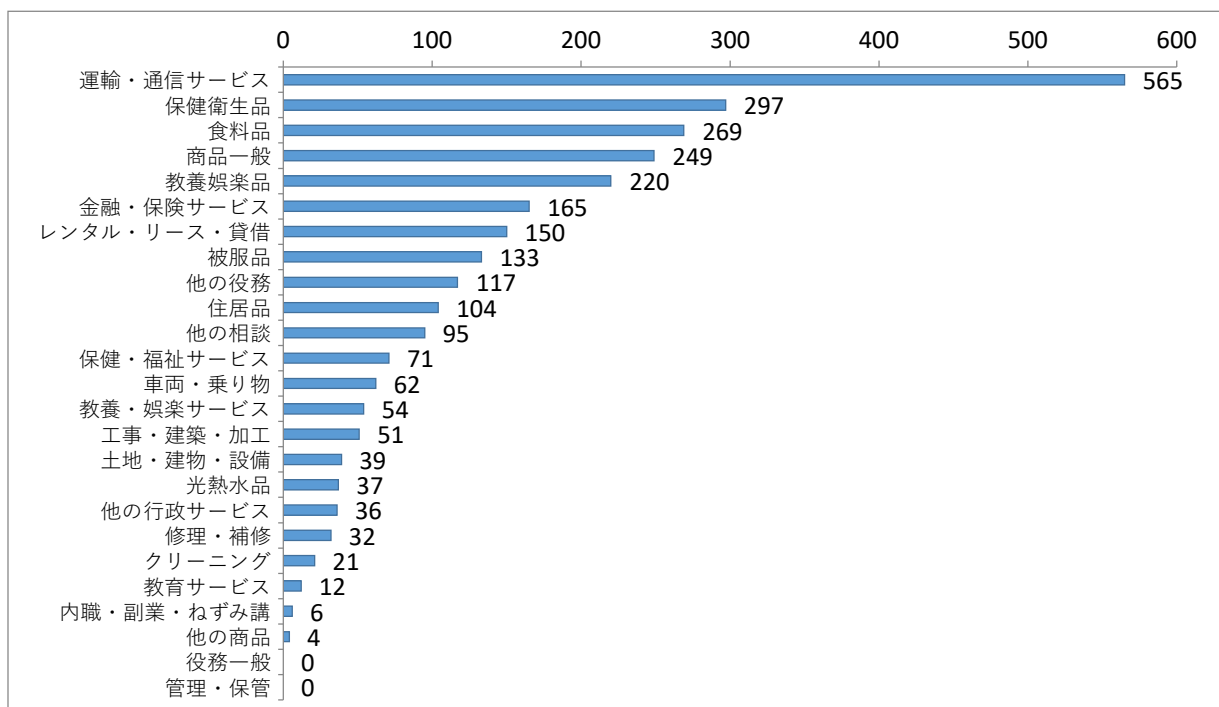
消費生活相談の相談内容別分類でみると、多い順に「契約・解約」に関する相談が2,213件、「販売方法」が1,542件、「表示・広告」が611件となった。



※上記内容別分類は1件の相談に対して4項目まで分類できるため、総合計は消費生活相談受付件数と一致しない。

(6) 商品・役務別受付件数

商品・役務別でみると多い順に、「運輸・通信サービス」565件(20.26%),「保健衛生品」297件(10.65%),「食料品」269件(9.65%),「商品一般」249件(8.93%),「教養娯楽品」220件(7.89%)となった。



ア 主な商品・役務別相談の特徴について(上位10位)

順位	商品・役務 (総件数)	商品別内訳 [上位3位]	件数	内容別内訳 [上位3位]	件数	相談内容
1	運輸・通信サービス (565件) 【前年度比:-84件】	放送・コンテンツ等	279	契約・解約	493	・携帯電話やスマートフォンのアダルトサイトや出会い系サイト利用料金に関する相談 ・光回線の契約時及び解約時に伴うトラブルや利用料金に関する相談 ・携帯電話やスマートフォンの契約時及び解約時のトラブルや利用料金に関する相談
		インターネット通信サービス	114	販売方法	401	
		移動通信サービス	114	表示・広告	143	
2	保健衛生品 (297件) 【前年度比:+155件】	化粧品	120	契約・解約	243	・化粧品のお試し購入と定期購入に関する相談 ・マスクの販売方法に関する相談
		他の保健衛生品	114	販売方法	223	
		医療用具	29	表示・広告	103	
3	食料品 (269件) 【前年度比:+37件】	健康食品	190	契約・解約	231	・健康食品(サプリメント)の定期購入に関する相談 ・ウォーター・サーバーのレンタル等に関する相談 ・魚・菓子パンなど食品の表示に関する相談
		飲料	23	販売方法	213	
		穀類	9	表示・広告	115	
4	商品一般 (249件) 【前年度比:-152件】	「商品一般」とは、商品の相談であることは明確であるが各種分類に特定できない、または特定をする必要の無い相談	249	契約・解約	166	・薬書及び携帯・スマホのメールで届いた架空請求に関する相談 ・クレジット会社の請求内訳に関する相談 ・不用品の買取勧誘に関する相談
				販売方法	112	
				表示・広告	53	

5	教養娯楽品 (220件) 【前年度比:+69件】	他の教養娯楽品	38	契約・解約	191	・強引、執拗な新聞購読の勧誘に関する相談 ・スマホの不具合に関する相談 ・テレビ、家電製品等の修理に関する相談
		書籍・印刷物	35	販売方法	144	
		電話機・電話機用品	34	品質・機能	56	
6	金融・保険サービス (165件) 【前年度比:-1件】	融資サービス	65	契約・解約	149	・消費者金融からの借入に対する返済に関する相談 ・生命保険の不正販売に関する相談 ・クレジットカードの入退会及び会費に関する相談
		他の金融関連サービス	37	販売方法	44	
		生命保険	18	価格・料金	19	
7	レンタル・リース・賃借 (150件) 【前年度比:+4件】	集合住宅	112	契約・解約	130	・賃貸アパートや借家の退去時における原状回復等に関する相談 ・磁気治療器のレンタル等に伴う解約等に関する相談
		戸建住宅	12	価格・料金	56	
		他の住宅設備	11	品質・機能	32	
8	被服品 (133件) 【前年度比:+20件】	紳士・婦人洋服	55	契約・解約	109	・サイズの合わない被服類の返金、返品等に関する相談 ・執拗な買取業者へのクーリングオフ等に関する相談 ・インターネットサイトで購入したかばん等が届かないことに関する相談
		アクセサリ	19	販売方法	106	
		履物	14	表示・広告	44	
9	他の役務 (117件) 【前年度比:-5件】	役務その他	94	契約・解約	104	・新型コロナウイルス感染拡大による結婚式場のキャンセルに関する相談 ・冠婚葬祭互助会の入退会に関する相談
		冠婚葬祭	15	販売方法	61	
		外食・食事宅配	7	表示・広告	28	
10	住居品 (104件) 【前年度比:+4件】	家具・寝具	28	契約・解約	83	・高額な羽毛布団の解約に関する相談 ・エアコンの修理に関する相談
		他の住居品	16	販売方法	69	
		空調・冷暖房機器	15	品質・機能	49	

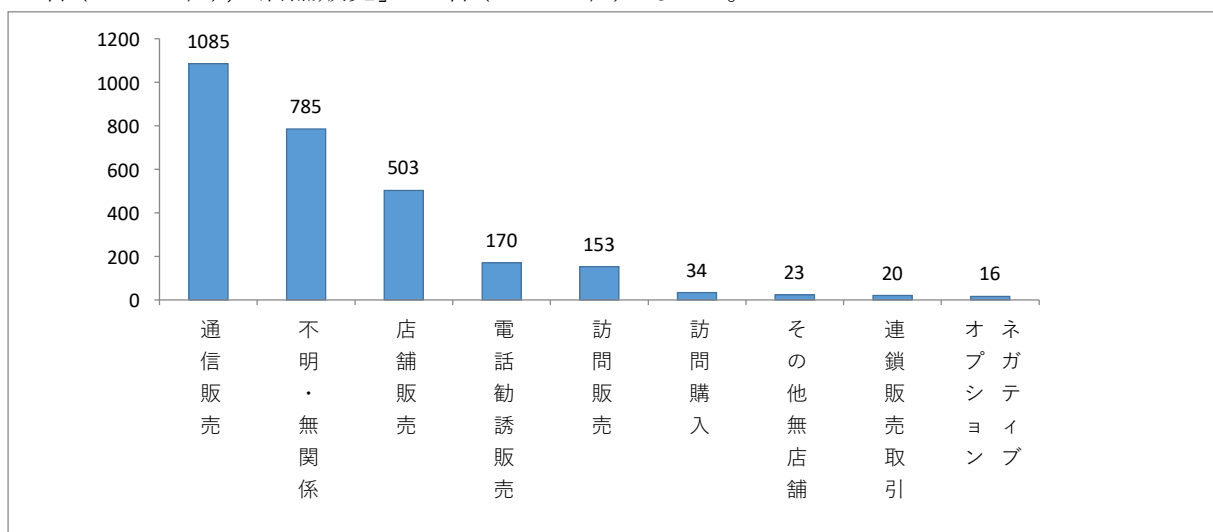
－商品・役務別(詳細)受付件数の上位10位－

順位	主な商品名・役務名	令和2年度	令和元年度
1	(1) 放送・コンテンツ等(有料サイト料金等)	279	255
2	(3) 健康食品(サプリメント等)	190	159
3	(4) レンタル・リース・賃借(賃貸アパート・借家等)	150	146
4	(9) 化粧品(化粧水等)	120	80
5	(2) インターネット通信サービス(光回線等)	114	219
5	(7) 移动通信サービス(携帯電話サービス等)	114	90
5	(23) 他の保健衛生品	114	22
8	(5) 役務その他(心理カウンセリング等)	94	102
9	(6) 相談その他(個人間貸借、労働問題等)	71	93
10	(12) 融資サービス(サラ金・ヤミ金等)	65	58

注:()内の数値は前年度の順位

(7) 販売方法別受付件数

相談件数を販売方法別で見ると、多い順に「通信販売」1,085件(38.90%)、「不明・無関係」785件(28.15%)、「店舗販売」503件(18.04%)となった。



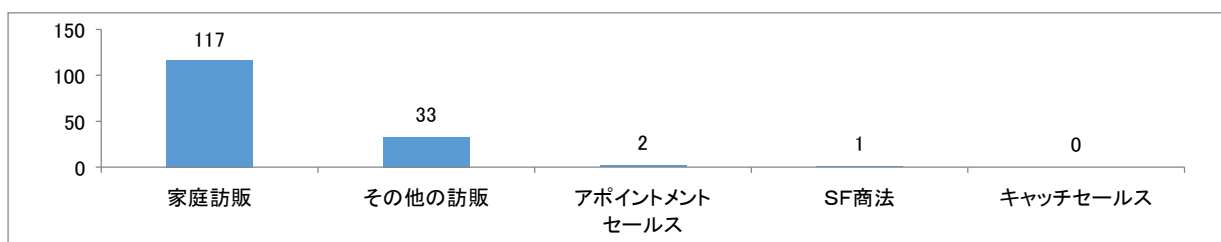
3 訪問販売について

(1) 相談受付件数

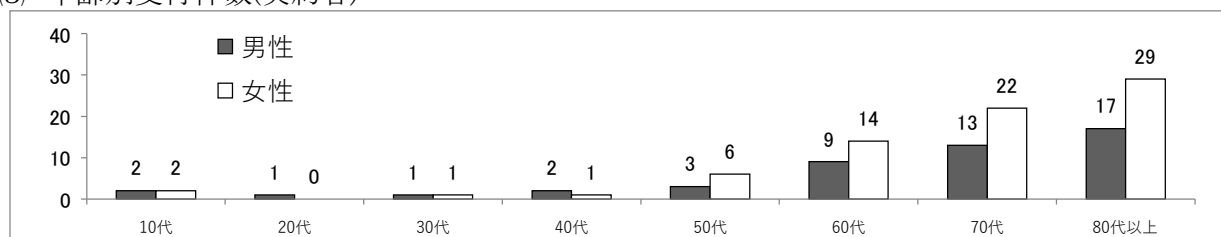
令和2年度における訪問販売の相談受付件数は、前年度に比べ24件減少し、153件となり、消費生活相談全体の5.49%となっている。

(2) 販売方法・商法別内訳

訪問販売の相談を販売方法商法別で見ると、多い順に「家庭訪販」117件(76.47%)、「その他の訪販」33件(21.57%)となった。



(3) 年齢別受付件数(契約者)



※ 企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(30件)を除く。

(4) 商品内訳

ア 家庭訪販

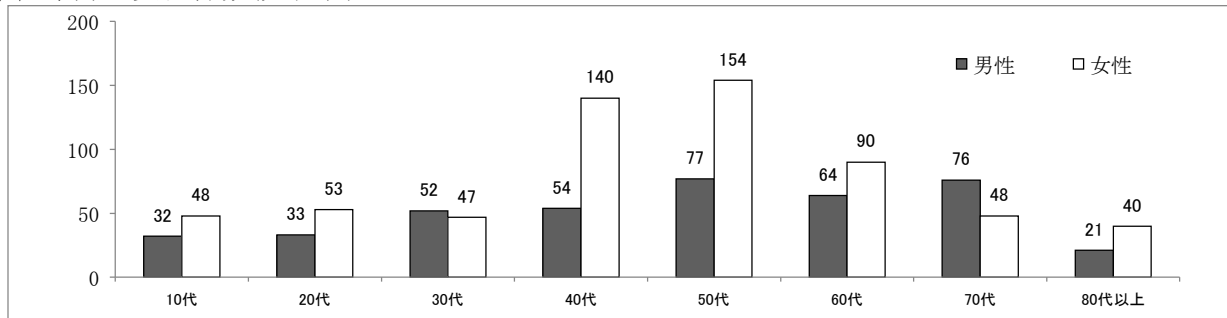
順位	商品	件数
1	教養娯楽品(新聞勧誘等)	27
2	他の役務	20
3	工事・建築・加工(リフォーム等)	16

4 通信販売について

(1) 相談受付件数

令和2年度における通信販売の相談受付件数は、前年度に比べ250件増加し、1,085件となり、消費生活相談全体の38.90%を占めた。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(56件)を除く。

(3) 商品内訳

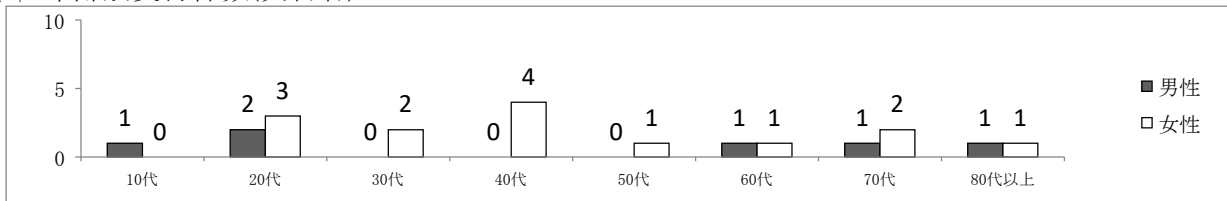
順位	商 品	件 数
1	運輸・通信サービス(有料動画サイト, 出会い系・婚活サイト等)	276
2	保健衛生品(化粧品・マスク等)	207
3	食料品(健康食品, サプリメント等)	194

5 連鎖販売取引(マルチ商法)について

(1) 相談受付件数

令和2年度における連鎖販売取引(マルチ商法)の相談件数は20件となり、前年度から6件減少している。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



(3) 商品内訳

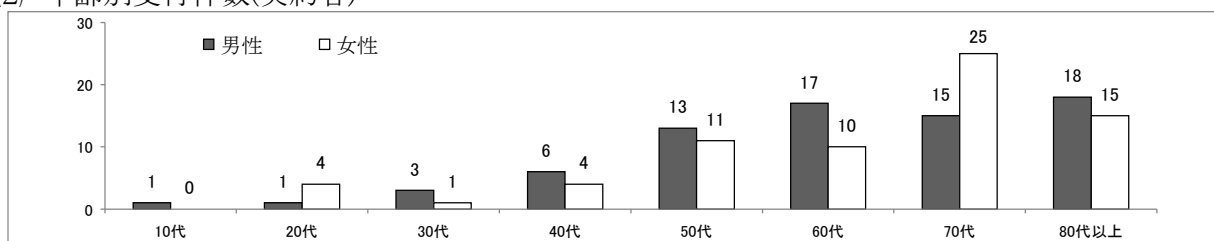
順位	商 品	件 数
1	運輸・通信サービス(副業サイト, 情報商材等)	4
2	保健衛生品(マスク等)	3
2	内職・副業・ねずみ講(副業サイト解約等)	3

6 電話勧誘販売について

(1) 相談受付件数

令和2年度における電話勧誘販売の相談受付件数は、前年度より112件減少して170件となり、消費生活相談全体の6.10%を占めた。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(26件)を除く。

(3) 商品内訳

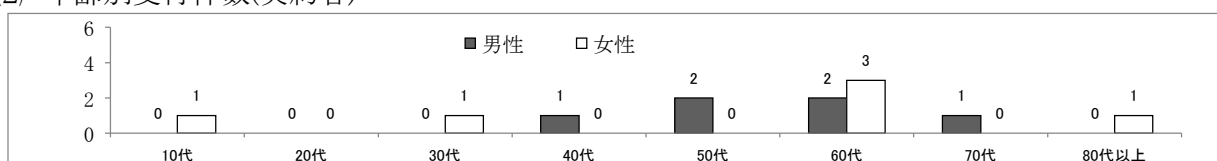
順位	商 品	件 数
1	運輸・通信サービス(光回線等)	93
2	他の役務(冠婚葬祭互助会入退会等)	17
2	食料品(健康食品等)	17

7 ネガティブ・オプション(送り付け商法)について

(1) 相談受付件数

令和2年度におけるネガティブ・オプション(送り付け商法)の相談受付件数は、前年度より10件増加して16件となった。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(4件)を除く。

(3) 商品内訳

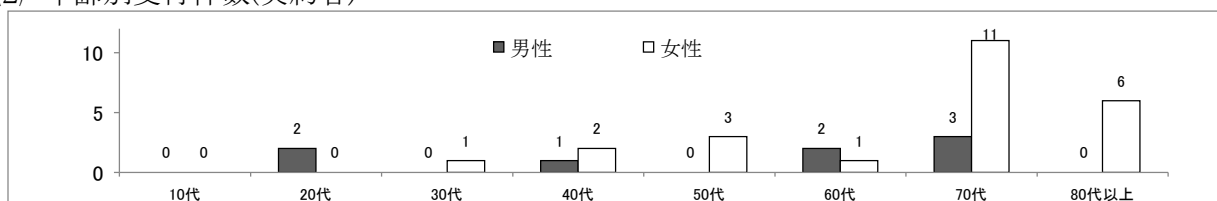
順位	商 品	件 数
1	保健衛生品(マスク等)	5
2	被服品(衣類等)	4
3	商品一般	3

8 訪問購入について

(1) 相談受付件数

令和2年度における訪問購入の相談受付件数は34件となり、前年度より11件増加した。

(2) 年齢別受付件数(契約者)



※企業・団体から寄せられた相談及び年齢不明(2件)を除く。

(3) 商品内訳

順位	商 品	件 数
1	被服品(着物, アクセサリー等)	15
2	教養娯楽品(テレビ等)	7
3	商品一般	6

9 相談件数の推移

(1) 販売・購入形態別相談件数の推移

販売・購入形態		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
訪問販売	家庭訪販	180	184	161	155	117
	SF商法	2	0	0	0	1
	アポイントメントセールス	7	2	0	1	2
	キャッチセールス	1	0	1	0	0
	上記以外	24	37	37	21	33
	計	214	223	199	177	153
通信販売		839	833	747	835	1085
連鎖販売		33	53	23	26	20
電話勧誘販売		130	149	189	282	170
ネガティブオプション		7	4	4	6	16
訪問購入		45	40	31	23	34
その他無店舗		38	31	20	28	23
店舗販売		656	566	570	553	503
不明・無関係		556	995	966	912	785
総件数		2518	2894	2749	2842	2789
多重債務		56	69	63	52	45

※ 訪問販売中「上記以外」とは、職場訪問販売、1日だけの展示会によるもの等を分類している。

※ 多重債務の相談件数は、販売・購入形態別相談件数の内数である

(2) 商品別相談件数の推移

商 品	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
商品一般	102	556	452	401	249
食料品	158	163	171	232	269
住居品	98	87	105	100	104
光熱水品	29	30	62	32	37
被服品	104	98	95	113	133
保健衛生品	81	79	93	142	297
教養娯楽品	141	185	154	151	220
車両・乗り物	79	73	99	73	62
土地・建物・設備	34	34	39	40	39
他の商品	5	3	5	5	4
クリーニング	20	22	14	17	21
レンタル・リース・貸借	180	166	183	146	150
工事・建築・加工	59	70	73	90	51
修理・補修	40	30	32	21	32
管理・保管	1	4	2	1	0
役務一般	10	8	8	9	0
金融・保険サービス	180	167	186	166	165
運輸・通信サービス	712	689	553	649	565
教育サービス	8	7	8	9	12
教養・娯楽サービス	61	74	64	77	54
保健・福祉サービス	142	124	70	95	71
他の役務	127	96	123	122	117
内職・副業・ねずみ講	13	7	10	9	6
他の行政サービス	20	22	22	25	36
他の相談	114	100	126	117	95
総件数	2518	2894	2749	2842	2789

(3) 商品・役務・他の相談別受付件数の推移及び構成比

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
商品	受付件数	1,131	1,600	1,579	1,564	1,668
	構成比	44.92%	55.29%	57.44%	55.03%	59.81%
役務	受付件数	1,273	1,194	1,044	1,161	1,026
	構成比	50.56%	41.26%	37.98%	40.85%	36.79%
他の相談	受付件数	114	100	126	117	95
	構成比	4.52%	3.45%	4.58%	4.12%	3.40%
計	受付件数	2,518	2,894	2,749	2,842	2,789
	構成比	100%	100%	100%	100%	100%

※構成比は小数点以下3位で四捨五入。

(参考) 契約者における購入販売形態別・年代別内訳 (令和2年度)

年代	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代以上		不明	企業・団体	合計	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女						
特殊販売	家庭訪販	2	2	0	0	1	1	2	1	2	6	8	13	13	22	12	26	3	3	117
	SF商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	アポイントメントセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
	キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	上記以外	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	2	0	24	33
	A 訪問販売	2	2	1	0	1	1	2	1	3	6	9	14	13	22	17	29	3	27	153
	B 通信販売	32	48	33	53	52	47	54	140	77	154	64	90	76	48	21	40	37	19	1,085
	C 連鎖販売取引(マルチ)	1	0	2	3	0	2	0	4	0	1	1	1	1	2	1	1	0	0	20
	D 電話勧誘販売	1	0	1	4	3	1	6	4	13	11	17	10	15	25	18	15	4	22	170
	E ネガティブオプション	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	2	3	1	0	0	1	3	1	16
F 訪問購入	0	0	2	0	0	1	1	2	0	3	2	1	3	11	0	6	1	1	34	
G その他無店舗	0	0	2	1	1	1	0	2	1	3	1	2	1	4	3	1	0	0	23	
特殊販売合計(A-G)		36	51	41	61	57	54	64	153	96	178	96	121	110	112	60	93	48	70	1,501
H 店舗販売	9	1	29	20	31	32	35	47	26	38	28	40	37	62	20	21	18	9	503	
I 不明・無関係	3	2	19	19	35	28	33	49	41	51	54	66	71	99	42	66	76	31	785	
総計(A-I)		48	54	89	100	123	114	132	249	163	267	178	227	218	273	122	180	142	110	2,789
※多重債務		0	0	8	0	7	3	8	1	5	3	1	1	1	5	0	0	2	0	45

※多重債務の相談件数は、購入販売形態別相談件数の内数である。