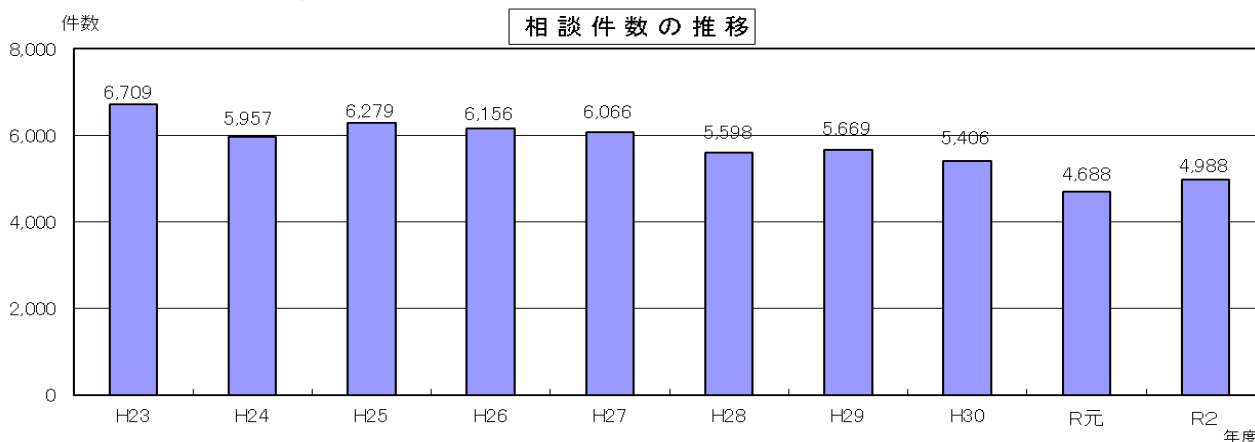


# 令和2年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

## I 相談の傾向と特徴

令和2年度の相談件数は、4,988件（架空請求音声ガイダンス779件及び市町村からの経由相談151件を含む）で、対前年度比106.4%であった。

- 平成30年度以降、架空請求に関する相談の減少等により相談件数は減少傾向にあったが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられたことや、元年度に急増した健康食品等の定期購入に関する相談が引き続き増加したこと等により増加に転じた。
- 相談内容は、マスクや消毒液に関するものや、結婚式場や旅行関係等のキャンセルに関するもの等、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられた。〈8ページ《参考》「新型コロナウイルス感染症に関連した相談」参照〉
- また、健康食品等の定期購入に関する相談が引き続き増加したほか、架空請求メール・ハガキやアダルト情報サイトの不当請求、光回線の契約・解約に関する相談などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として大きな割合を占めている。



## II 項目別相談状況

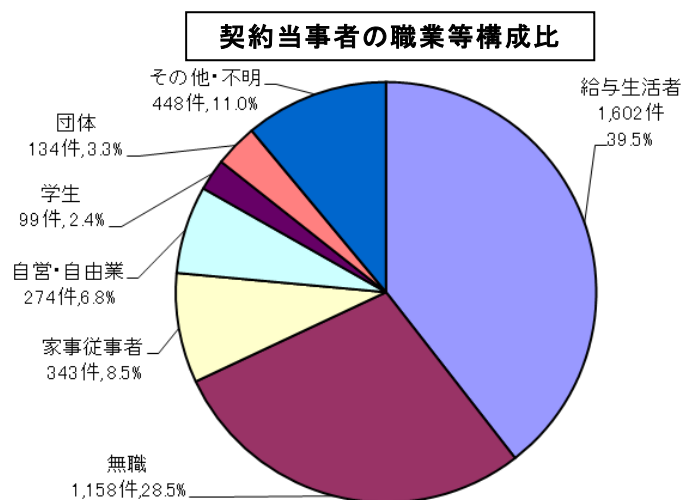
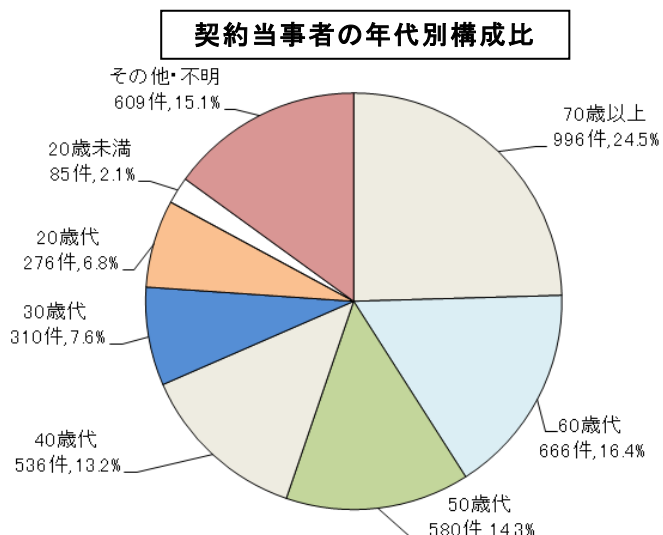
(※以下、架空請求の音声ガイダンスの件数(779件)及び市町村からの経由相談の件数(151件)を除いた4,058件の相談に関して記載する。)

### 1 契約当事者の内訳

契約当事者を年代別にみると、70歳以上(996件)が最も多く、60歳代(666件)、50歳代(580件)、40歳代(536件)、30歳代(310件)、20歳代(276件)、20歳未満(85件)の順となっている。

男女別にみると、男性(1,951件)、女性(1,932件)となっている。

職業別にみると、「給与生活者」(1,602件)、「無職」(1,158件)、「家事従事者」(343件)等となっている。



## 2 商品、役務（サービス）別相談状況

相談の対象となった商品と役務（サービス）の件数は、商品に関するものが、2,043件（全体の50.3%）、役務に関するものが1,780件（同43.9%）となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っている。

### ○ 商品・役務に関する主な相談内容

		商 品 （計 2,043 件）				役 務 （計 1,780 件）				
		項 目	R 2 (件)	R 元 (件)	対前年度 比(%)	項 目	R 2 (件)	R 元 (件)	対前年度 比(%)	
1 位	商品一般 (421 件)	商品一般	421	465	90.5	運輸・通信 サービス (692 件)	デジタルコンテンツ	221	204	108.3
		うち 架空請求 ハガキ	48	233	20.6		アダルト情報サイト	85	73	116.4
							光回線	72	107	67.3
2 位	保 健 衛 生 品 (364 件)	保健衛生 品その他 (マスク等)	112	15	746.7	金融・保険 サービス (273 件)	フリーローン・サラ金	83	96	86.5
		基礎化粧品	62	60	103.3		金融関連サービス その他	52	54	96.3
		他の化粧品	33	50	66.0		ファンド型投資商品	28	30	93.3
3 位	食料品 (351 件)	健康食品	249	220	113.2	他の役務 (191 件)	役務その他サービス	71	73	97.3
		飲料	19	17	111.8		冠婚葬祭互助会	16	9	177.8
		穀類	16	8	200.0		広告代理サービス	15	31	48.4

(( ))内は対前年度比) <資料編 表1 参照>

(1) 商品に関する相談状況 2,043 件 (113.1%)

① 商品一般 421 件 (90.5%)

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキや封書、メールが、主として中高年の女性に届いたという相談、宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いた相談など。

② 保健衛生品 364 件 (149.8%)

マスクや消毒液を注文したが商品が届かないという相談や、注文した覚えのないマスクが届いたなどの相談、通信販売で定期購入になっていた化粧品の解約に関する相談など。

③ 食料品 351 件 (115.5%)

通信販売で定期購入になっていた健康食品の解約や体調不良、信用性に関する相談など。

(2) 役務（サービス）に関する相談状況 1,780 件 (94.2%)

① 運輸・通信サービス 692 件 (100.9%)

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールや副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、アダルト情報サイト等にアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求、光回線の事業者変更や解約、携帯電話サービスの契約・解約に関する相談など。

② 金融・保険サービス 273 件 (84.3%)

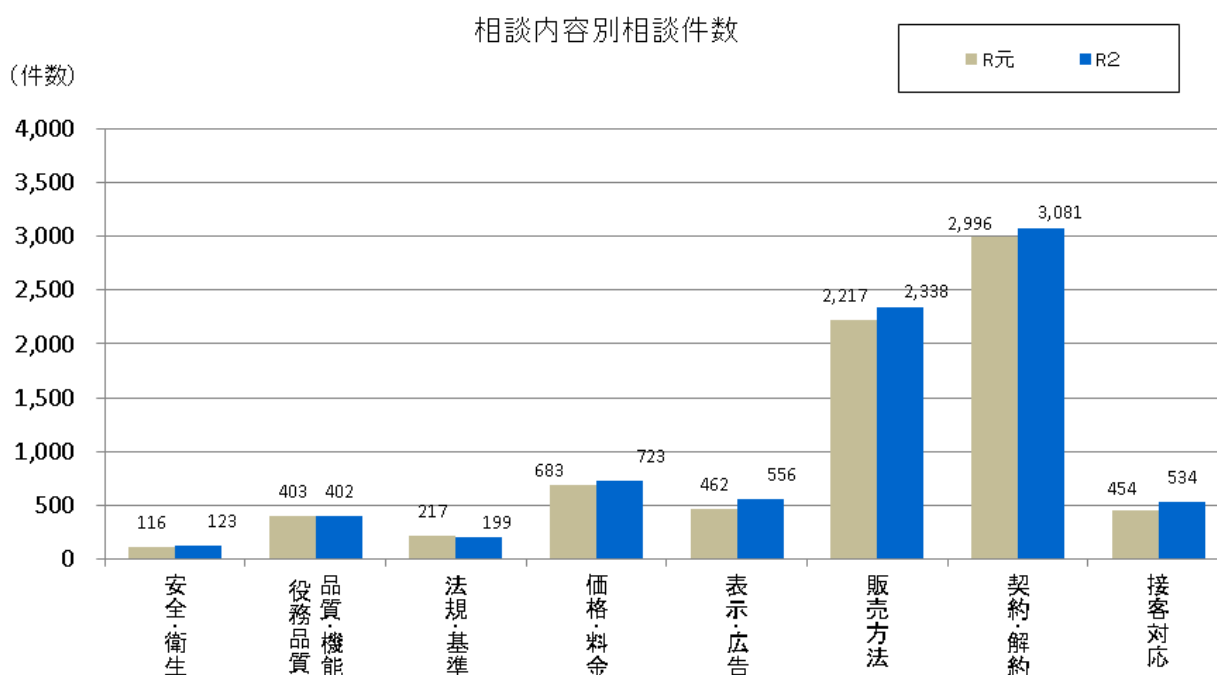
多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、投資商品の信用性や仮想通貨に関する相談など。

③ 他の役務 191 件 (84.9%)

パソコンのセキュリティソフトやウイルス除去ソフトの解約や業者の信用性、冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、結婚相手紹介サービスの契約・解約に関する相談など。

### 3 相談内容別相談件数（複数該当有）

相談内容別に相談件数をみると、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで販売手口やセールストーク等に問題がある「販売方法」に関する相談、「価格・料金」に関する相談の順となっている。

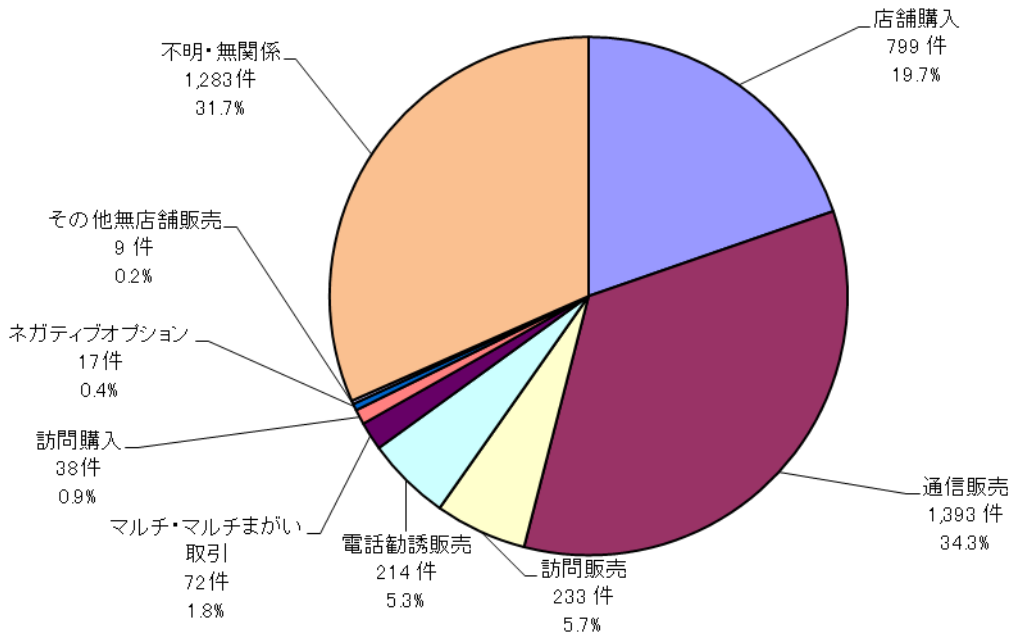


#### 4 販売購入形態別相談状況

商品などの販売購入形態別相談件数を「店舗購入」と「店舗外販売」(\*1)で見ると、「店舗購入」が799件(対前年度比99.8%)、「店舗外販売」が1,976件(対前年度比108.3%)、「不明・無関係」が1,283件(対前年度比96.3%)となっている。 <資料編 表2 参照>

(\*1)店舗外販売： 「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「訪問販売」「通信販売」「マルチ・マルチまがい取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の販売形態をいう。

販売購入形態構成比



(( )内は対前年度比)

##### (1) 店舗購入 799件 (99.8%)

賃貸アパートの退去時の原状回復に関する相談、消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの債務整理の相談、マスクや消毒液の店頭での品不足に関する相談、スマートフォンや携帯電話の契約・解約や修理に関する相談など。

##### (2) 店舗外販売 1,976件 (108.3%)

###### ① 通信販売 1,393件 (114.7%)

ネット通販で注文したマスクや消毒液が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談、定期購入になっていた健康食品や化粧品等を解約したいという相談、アダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求に関する相談など。

###### ② 訪問販売 233件 (85.7%)

新聞購読や外壁工事等住宅リフォームの強引な勧誘や契約・解約、業者の信用性に関する相談など。

- ③ 電話勧誘販売 214 件 ( 93.0%)  
電話勧誘で契約した光回線やプロバイダ、健康食品の解約や新電力会社の信用性に関する相談など。
- ④ マルチ・マルチまがい取引(\*2) 72 件 (120.0%)  
化粧品、健康食品、投資用USBの購入などによるマルチ取引の契約・解約に関する相談など。  
(\*2) マルチ・マルチまがい取引：消費者が商品等を買ひ、組織に加入し再販売者になることによって、配当を得られるという取引形態
- ⑤ 訪問購入(\*3) 38 件 (131.0%)  
業者が古着等の不用品を買取ると自宅に来訪し、貴金属等の買取りを要求したので契約したが、解約したいとの相談など。  
(\*3) 訪問購入：購入業者が消費者の自宅等の営業所等以外の場所において、売買契約を締結し物品等を購入しようとする取引形態
- ⑥ ネガティブ・オプション(\*4) 17 件 (130.8%)  
勝手に送りつけてきたマスクや化粧品等への対処法に関する相談など。  
(\*4) ネガティブ・オプション：注文をしていないにもかかわらず、商品を一方的に送りつけ、購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法
- ⑦ その他無店舗販売 9 件 (128.6%)  
店舗とはいえない会場で健康食品等を販売している業者の信用性に関する相談など。

## 5 高齢者と若者の相談について

### (1) 高齢者（65歳以上）の相談

○件数は1,342件(前年度1,248件、対前年度比107.5%)

○高齢者の上位商品・役務の内容

項	目	R2		R元		
		件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
高齢者（65歳以上） (1,342件)	1	商品一般	183	13.6	227	18.2
	2	健康食品	79	5.9	44	3.5
	3	デジタルコンテンツ	64	4.8	70	5.6
	4	相談その他	50	3.7	57	4.6
	5	保健衛生品その他	37	2.8	7	0.6

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、架空請求メールやハガキの相談が依然として多い。

次いで、通信販売で注文した高額な健康食品の定期購入の解約や、有料動画等の架空請求等やパソコンのセキュリティソフトの解約等のデジタルコンテンツに関する相談が依然として多く、通信サービスに関する相談が大きな割合を占めている。

このほか、身に覚えのないマスクが届いたなど保健衛生品に関する相談が急増した。

## (2) 若者（29歳以下）の相談

○件数は361件(前年度394件、対前年度比91.6%)

○若者の上位商品・役務の内容

項 目		R2		R元		
		件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
若者（29歳以下） （361件）	1	デジタルコンテンツ	36	10.0	18	4.6
	2	健康食品	22	6.1	33	8.4
	3	商品一般	20	5.5	11	2.8
	4	四輪自動車	17	4.7	7	1.8
	5	オンラインゲーム	15	4.2	15	3.8

副業サイトや情報商材の解約・返金などデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで健康食品の定期購入の解約に関する相談、身に覚えのない請求や不審メールなどに関する相談が多く寄せられた。

特に、スマホ等で見つけた副業サイトに申し込んだ後に、サイトの内容に不審を抱いたり、実際には儲からないので解約したいとの相談が急増した。また、自動車の契約・解約に関する相談が寄せられた。

## 6 危害・危険（\*5）に係る相談

商品・役務に関する相談のうち、危害に関するものが41件（前年度53件）、危険に関するものが12件（同10件）あった。

「危害」では、健康食品に関する相談が19件と46.3%を占め、「健康食品を摂取したら体調をくずした」や「通販で購入した化粧品を使ったら肌に合わず痒みが出た」などの相談が多く寄せられた。

「危険」では、「オーブンレンジで調理したところレンジ内側の樹脂部分が焦げて溶けた」、「オーブントースターをオートメニューで使用したところ過熱が止まらなくなった」などの相談が寄せられた。

（\*5）危害・危険： 「危害」は、人身にけが・病気等の被害が生じたもの。「危険」は、危害はないがそのおそれがあるもの。

## 7 金融に関する相談状況

金融相談件数は、83 件（対前年度比 86.5%）であった。負債の整理方法に関する相談件数が 41 件で、全体の 49.4%を占めている。

＜資料編 表3 参照＞

### (1) 債務者特性

- ・ 性別  
性別構成比では、「男性」が 51 件(61.4%)、「女性」が 32 件(38.6%)となっている。
- ・ 年代別  
年代別構成比では、「40～49 歳」の相談が 19 件で全体の 22.9%と最も多い。
- ・ 職業別  
職業別構成比では、「給与生活者」の相談が 43 件で全体の 51.8%と過半数を占める。

### (2) 負債状況等

- ・ 借入業者数  
借入業者数別の構成比では、「0～4 社」が 34 件で全体の 41.0%と最も多く、次いで「5～9 社」が 10 件で 12.0%となっている。
- ・ 借入金額  
借入金額別の構成比では、「100 万円以下」が 21 件で全体の 25.3%、「200 万円超～300 万円以下」が 10 件で 12.0%、「100 万円超～200 万円以下」が 6 件で 7.2%となっている。

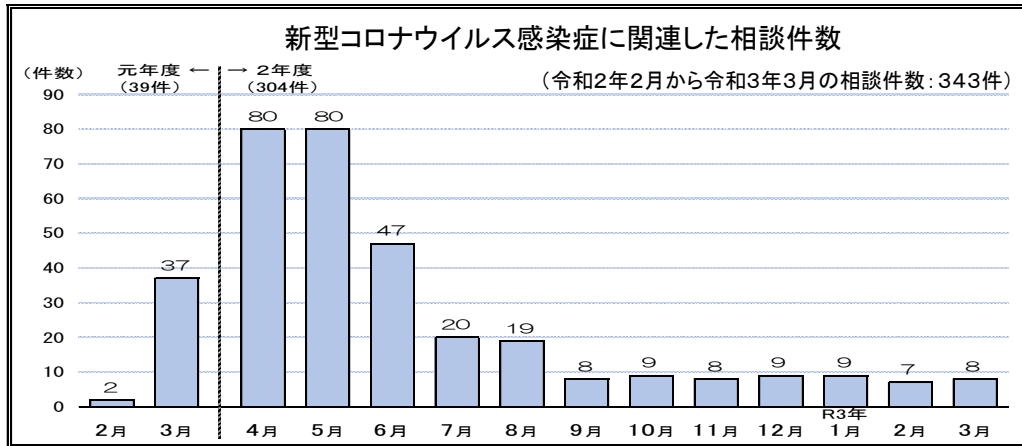
### (3) 相談内容

相談内容別の構成比では、「負債の整理方法」についての相談が 41 件と最も多く、全体の 49.4%を占めている。

### (4) 借入金の使途

使途別の構成比では、「生活費」が 22 件で全体の 26.5%を占めている。

## 《参考》 新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況



### ＜契約当事者の年代別件数＞

(単位: 件、%)

区分	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	事業者等	合計
R元年度 (R2.2~R2.3)	1 (2.6)	0 (0.0)	3 (7.7)	1 (2.6)	5 (12.8)	6 (15.4)	11 (28.2)	9 (23.1)	3 (7.7)	39 (100.0)
R2年度 (R2.4~R3.3)	6 (2.0)	17 (5.6)	29 (9.5)	37 (12.2)	44 (14.5)	41 (13.5)	64 (21.1)	40 (13.2)	26 (8.6)	304 (100.0)
合計 (R2.2~R3.3)	7 (2.0)	17 (5.0)	32 (9.3)	38 (11.1)	49 (14.3)	47 (13.7)	75 (21.9)	49 (14.3)	29 (8.5)	343 (100.0)

### ＜内容別相談件数＞

(単位: 件、%)

相談内容	R元年度 (R2.2~R2.3)	R2年度 (R2.4~R3.3)	合計 (R2.2~R3.3)
① マスク(品不足、商品未着、送り付け、品質等)に関するもの	8 (20.5)	97 (31.9)	105 (30.6)
② マスク以外の感染防止対策用品等(品不足、性能等)に関するもの	3 (7.7)	35 (11.5)	38 (11.1)
③ トイレtpペーパーの品不足に関するもの	6 (15.4)	0 (0.0)	6 (1.7)
④ 旅行・宿泊等のキャンセル等に関するもの(GoToキャンペーン等を除く)	4 (10.3)	13 (4.3)	17 (5.0)
⑤ 結婚式場の延期・キャンセル等に関するもの	1 (2.6)	11 (3.6)	12 (3.5)
⑥ スポーツ・健康・文化系教室、資格講座等の休会・退会等に関するもの	5 (12.8)	17 (5.6)	22 (6.4)
⑦ ①~⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等)	3 (7.7)	21 (6.9)	24 (7.0)
⑧ ①~⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等以外)	2 (5.1)	34 (11.2)	36 (10.5)
⑨ 国・県の支援制度等に関するもの	0 (0.0)	32 (10.5)	32 (9.3)
⑩ 労働問題に関するもの	2 (5.1)	5 (1.6)	7 (2.0)
⑪ 生活困窮に関するもの(失業、収入減、支払い困難、借金等)	0 (0.0)	16 (5.3)	16 (4.7)
⑫ その他(健康や日常生活の問合せ、政府・報道への意見等)	5 (12.8)	23 (7.6)	28 (8.2)
合計	39 (100.0)	304 (100.0)	343 (100.0)

### ＜相談の傾向と特徴＞

令和2年2月から寄せられ始めた新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、4月と5月の各80件をピークにその後減少したが、9月以降も毎月10件近くの相談が寄せられた。

内容別では、マスクに関するものが約3割を占め、4月から6月を中心に「どこにも売っていない」「ネット通販で注文したが届かない」「注文した覚えがないのに送られてきた」等の相談が多く見られた。また、アルコール消毒液や除菌剤、体温計等についても、4月から6月を中心に商品の購入・送り付け等の相談や性能・効果等の問合せなどが約1割寄せられ、感染防止対策用品等に関するものとしては、マスクと合わせると4割以上を占めた。

また、国内・海外旅行、航空券、ホテル等の旅行関係やヨガ教室・英会話教室等の各種教室や講座、結婚式場等に関して、「感染予防等のためにキャンセルしたら、規約通りのキャンセル料を請求された」など、解約料等に関する相談も多くみられた。

このほか、特別定額給付金やGoToキャンペーンなどの国等の支援制度等に関するものや、労働問題、生活困窮等に関する相談などが寄せられた。