

令和2年度の消費生活相談状況

I 消費生活相談件数と傾向

令和2年度に石川県消費生活支援センター及び市町の消費生活相談窓口寄せられた消費生活相談件数は9,083件で、前年度に比べて692件(8.2%)増加しました。

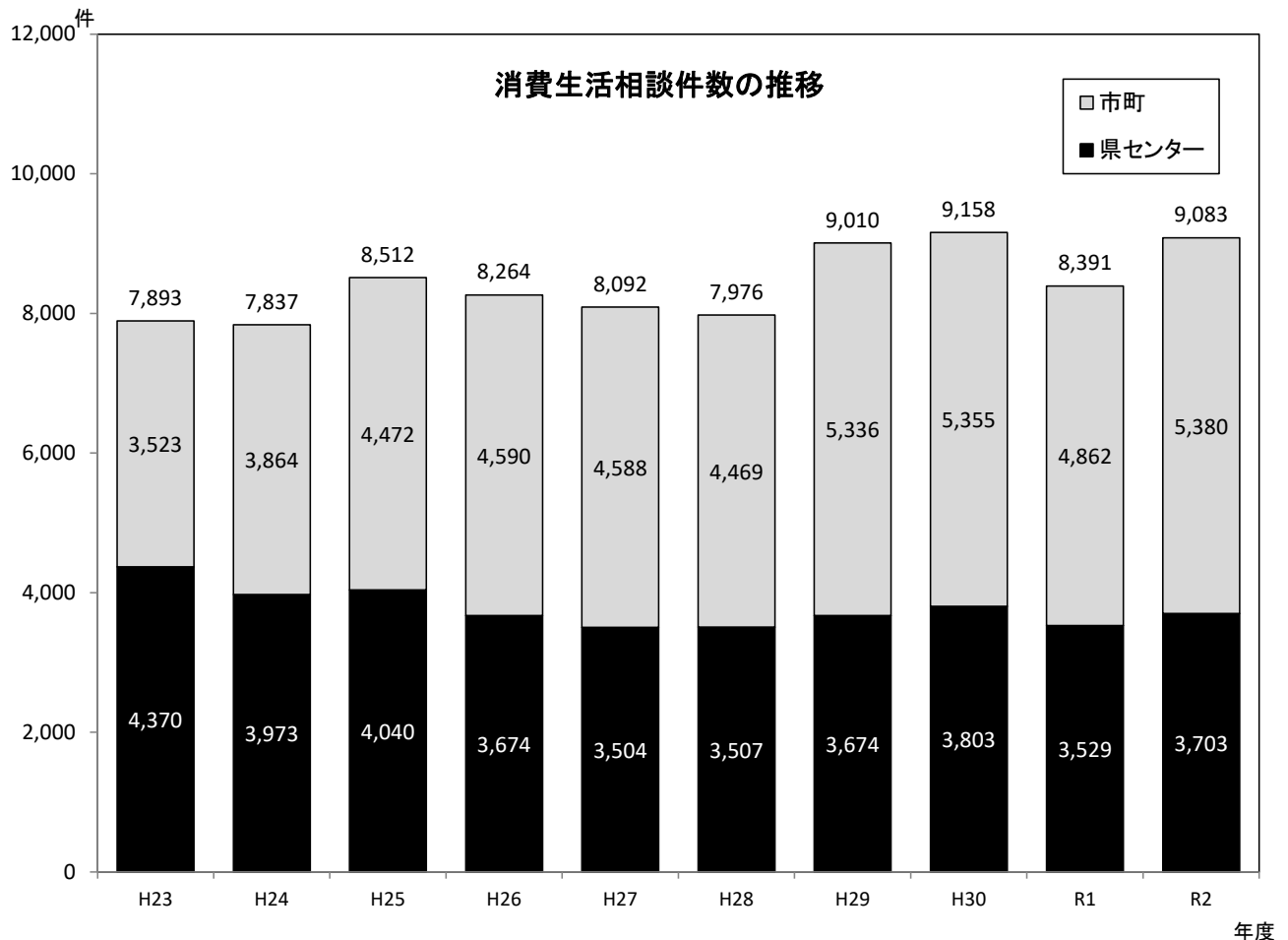
架空請求に関する相談が減少した一方、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられたことから増加に転じました。

(単位:件)

区分	R2年度		R元年度		前年度比	
	苦情相談	一般相談	苦情相談	一般相談	増減数	増減率
県センター	3,703	3,507	3,529	232	174	4.9%
市町	5,380	4,926	4,862	327	518	10.7%
合計	9,083	8,433	8,391	559	692	8.2%

苦情相談とは、消費者が事業者に対して、その商品、サービスについて、安全性、品質、表示、販売方法、契約、価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

一般相談とは、生活知識等の問い合わせで、苦情が発生していないものをいいます。

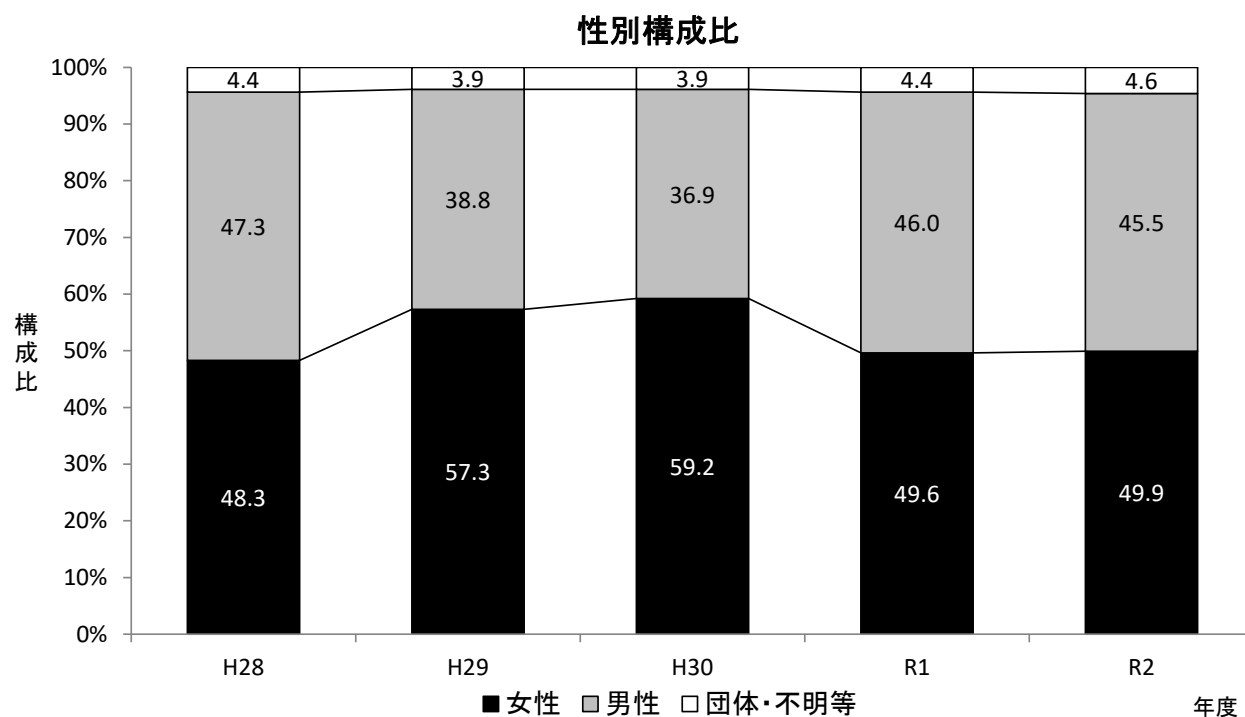
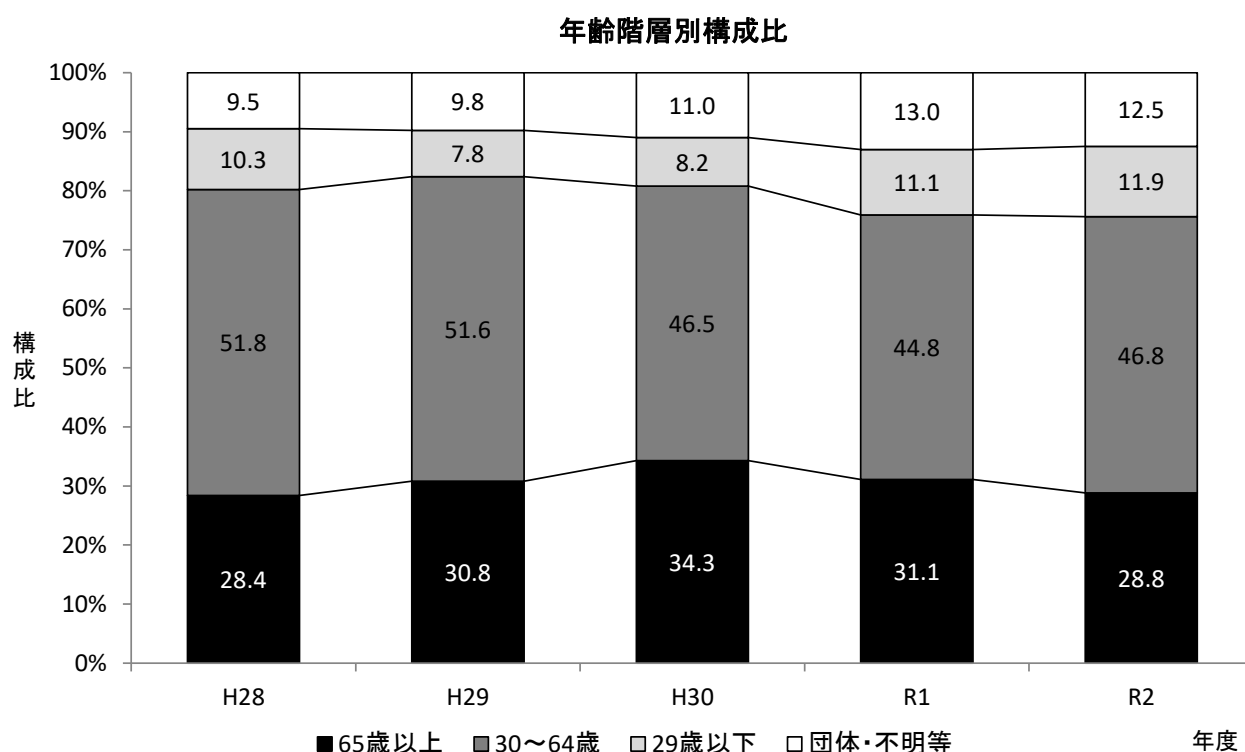


Ⅱ 苦情相談の概要

1 契約者の属性別にみた相談件数の構成比

相談状況を年齢階層別にみると、高齢者（65歳以上）からの相談割合は、近年30%前後で推移しています。令和2年度は、架空請求に関する相談が減少した影響で前年度より若干減少し、28.8%となっています。

また、性別は前年度とほぼ同じ構成比で、女性が49.9%、男性が45.5%となっており、女性の割合が若干高くなっています。



2 相談件数の多い商品・役務（サービス）

相談状況を商品・役務（サービス）別にみると、相談件数の多い上位10項目は以下のとおりとなりました。

最も多かった相談は、身に覚えのない代金の請求に関する「架空請求」ですが、前年度に引き続き減少しました。次いで、通信販売における定期購入を含む「健康食品」や「化粧品」の相談が多く寄せられました。このほか、新型コロナウイルス感染症の影響で、マスクなどの「保健衛生用品」に関する相談が急増しました。

	R2年度				R元年度		
	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)	前年度比(%)	商品・役務等	件数(件)	構成比(%)
1	架空請求 ※1	681	8.1	67.3	架空請求	1,012	12.9
2	健康食品	579	6.9	116.7	健康食品	496	6.3
3	化粧品	358	4.2	114.4	化粧品	313	4.0
4	保健衛生用品 ※2	279	3.3	797.1	インターネット接続回線	251	3.2
5	賃貸アパート・マンション	234	2.8	113.0	賃貸アパート・マンション	207	2.6
6	インターネット接続回線 ※3	204	2.4	81.3	フリーローン・サラ金	204	2.6
7	移動通信サービス ※4	196	2.3	113.3	四輪自動車	184	2.3
8	四輪自動車	185	2.2	100.5	移動通信サービス	173	2.2
9	フリーローン・サラ金	167	2.0	81.9	他の役務サービス ※5	112	1.4
10	紳士・婦人洋服	143	1.7	134.9	紳士・婦人洋服	106	1.4
	その他	5,407	64.1	113.3	その他	4,774	61.1
	(合計)	8,433	100.0		(合計)	7,832	100.0

※1 「架空請求」

「東京法務管理局」など実在しない機関名を名乗り、「期日までに連絡がなければ財産を強制執行する」などといったハガキや封書のほか、スマートフォンに「動画サイト利用料が未納である。連絡がない場合は法的措置をとる」といったメールが届くという相談

※2 「保健衛生用品」

主にマスクについての、品薄に関する相談や送り付け商法などについての相談

※3 「インターネット接続回線」

光卸回線、光回線、プロバイダなどの契約変更に関する相談

<光卸回線>

大手電話会社を名乗り、電話料金が安くなると言われたので長年契約している会社の光回線の契約サービス変更と思って契約したら別の通信事業者との契約だったという相談

※4 「移動通信サービス」

携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信契約の解約や違約金などの相談

※5 「他の役務サービス」

サービス業のうち、申請代行サービスやタイヤ交換サービスなどの料金に関する相談

3 特徴的な苦情相談

(1) 通信販売での定期購入に関する相談が過去最多！

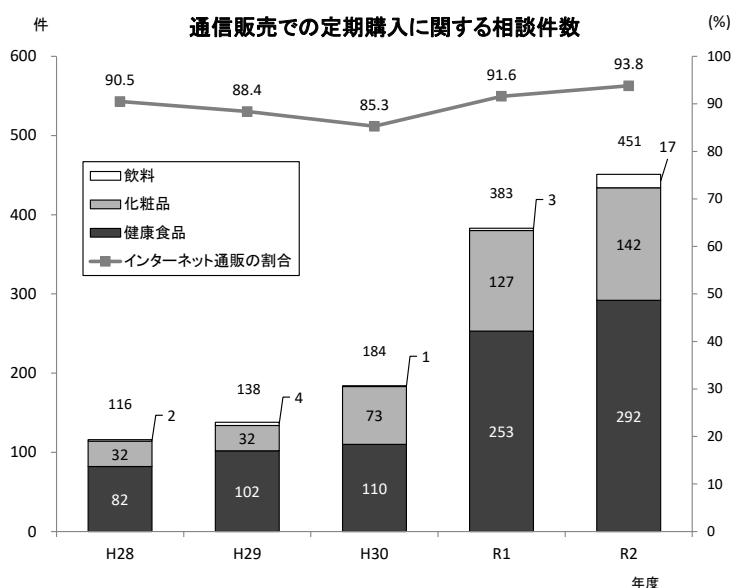
新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、通信販売の利用を含む「新しい生活様式」の実践が求められる中、通信販売に関する相談が増加しました。

特に、「初回無料」、「お試し価格 500円」など通常より低価格で購入できることを広告する一方、実際は「定期購入」が条件だったという健康食品や化粧品などの相談が過去最多となりました。

令和2年度は451件の相談が寄せられ、前年度の約1.2倍となりました。そのほとんどがインターネット通販で、相談全体の約9割を占めています。

性別では女性が男性の約3.4倍となっています。年代別では50歳代が最も多くなっていますが、幅広い年代に及んでいます。また、購入金額の平均は約2万円となっています。

購入の際は、契約内容や解約条件をしっかりと確認することが必要です。



相談取扱状況

区分	男性	女性	不明	計
10歳代	21	38		59
20歳代	6	25		31
30歳代	14	34		48
40歳代	15	70		85
50歳代	18	103		121
60歳代	15	48		63
70歳代	9	14		23
80歳代	1			1
不明	3	15	2	20
計	102	347	2	451

契約購入金額	相談件数
500円未満	4
500円以上～1千円未満	35
1千円以上～5千円未満	22
5千円以上～1万円未満	58
1万円以上～5万円未満	175
5万円以上～10万円未満	8
10万円以上	1
合計	303

・契約購入金額の平均 約20,000円
 ・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 初回980円でいつでも解約できる化粧品を注文した。1回目の商品が届き、2回目以降を解約しようと思いきや、事業者へ電話したところ、電話での解約には応じられないと言われ、メールで解約を申し出たが返信がない。(50歳代 女性)

イ SNSの広告を見て、お試し100円の健康食品を注文した。商品が届いた際、5回の定期購入が条件になっていると気が付いた。事業者へ解約を申し出たが、公式サイトに掲載のとおり、中途解約に応じられないと言われた。(30歳代 女性)

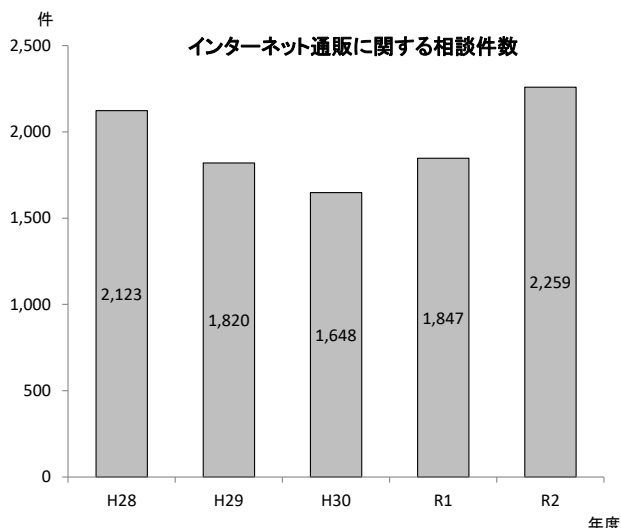
(2) インターネット通販で商品未着・連絡不能等の相談が増加！

新型コロナウイルス感染症の影響により、インターネット通販の利用が増えたことから、「注文した商品が届かない」、「事業者と連絡が取れない」、「粗悪品・模倣品が届いた」などインターネット通販に関する相談が増加しました。

令和2年度は2,259件の相談が寄せられ、前年度の約1.2倍となりました。

インターネット通販を含む通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

また、金銭や個人情報を詐取しようとする詐欺的な通販サイトもあることから、「事業者情報が記載されていない」、「日本語の表現が不自然」、「支払方法が銀行振込のみ」などの場合は特に注意が必要です。



相談事例

ア インターネット通販でマスクを注文し、代金は個人名義の口座に振り込んだが、1か月たっても商品は届かず、事業者と連絡も取れない。
(50歳代 女性)

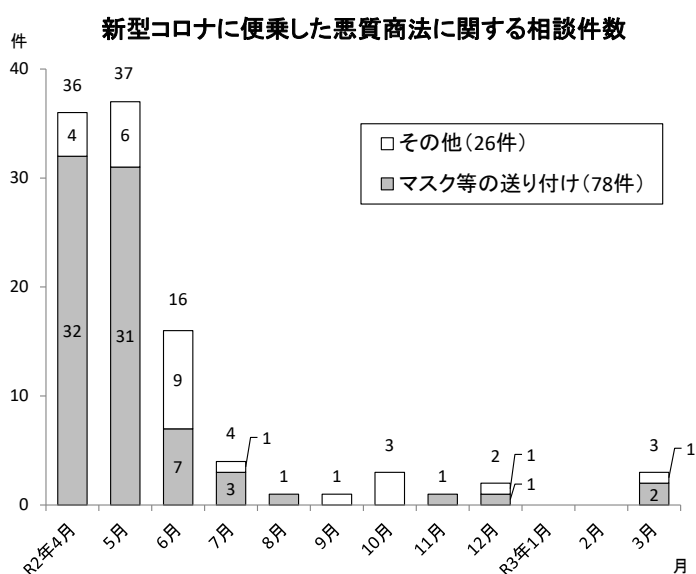
イ インターネット通販で洋服を注文し代金引き換えで受け取ったが、素材も縫製も粗悪な商品だった。
(50歳代 女性)

(3) 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に注意！

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法に関する相談は104件でした。

主な内容は、「注文していないマスクが宅配便で届いた」など送り付け商法とみられる相談が約8割を占めます。感染拡大に伴い、令和2年4月と5月に相談が多く寄せられましたが、マスクの品薄が解消されるに伴い、相談は減少しました。

なお、今後、行政機関になりすまし、ワクチン接種に必要としたり、金銭や個人情報を求める手口の増加が懸念されることから、引き続き注意が必要です。



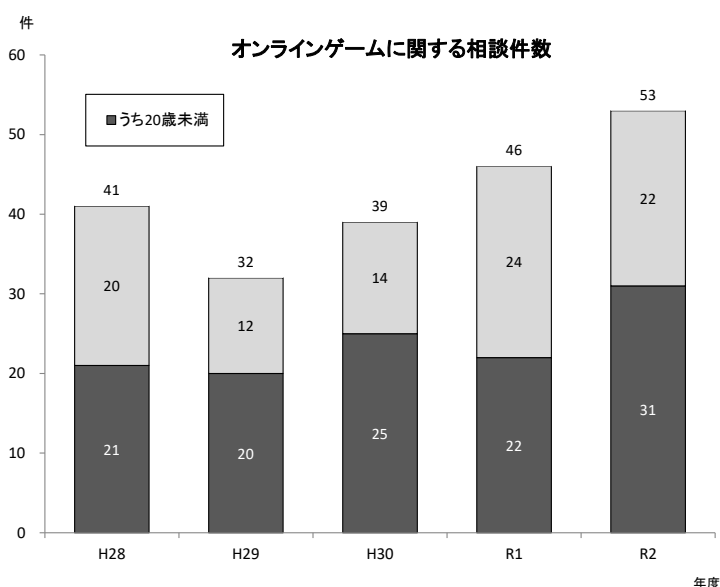
(4) 20歳未満のオンラインゲームに関する相談が増加！

スマートフォンやタブレット端末を用いたオンラインゲームに関する相談が、令和2年度は53件寄せられました。

このうち、「子どもがクレジットカードを無断で使用し、高額な課金をしてしまった」などの20歳未満の相談が31件と前年度の約1.4倍に増加し、相談全体の約6割を占めています。なかには、新型コロナウイルス感染拡大による休校の影響とみられるケースもありました。

また、20歳未満の性別では男性が女性の約6.8倍で、購入金額の平均は約38万6千円と高額になっています。

20歳未満のオンラインゲームの利用にあたっては家族でゲーム利用時のルールを話し合い、保護者はクレジットカードを適切に管理することが必要です。



相談取扱状況

R2年度【性別・年代別】 (単位:件)

区分	男性	女性	不明	計
20歳未満	27	4		31
20歳代	2			2
30歳代	3	1		4
40歳代	9	2		11
50歳代	2			2
60歳代	1			1
不明		1	1	2
計	44	8	1	53

R2年度【20歳未満の契約購入金額】(単位:件)

契約購入金額	相談件数
1万円以上～5万円未満	4
5万円以上～10万円未満	6
10万円以上～50万円未満	13
50万円以上～100万円未満	2
100万円以上～500万円未満	3
合計	28

・契約購入金額の平均 約386,000円

・契約購入金額が不明の件数は除く

相談事例

ア 中学生の息子がクレジットカードを無断で使用し、スマートフォンでオンラインゲームをしていた。クレジットカードの利用明細を見て、オンラインゲームに課金していることに気が付いた。(40歳代 女性)

イ 中学生の娘が、新型コロナウイルス感染症の影響で休校中に、クレジットカード情報が登録されたタブレット端末でオンラインゲームをしていた。高額な利用料金の請求が続いたため、オンラインゲームで課金していることに気が付いた。(50歳代 男性)