

令和2年度上期の消費生活に関する相談状況について

〔令和3年1月19日〕
消費生活課

1 概要

令和2年度上期（令和2年4月～9月）に県及び市町の消費生活相談窓口で受け付けた消費生活に関する相談は全体で13,687件、うち「苦情相談」は11,835件、前年度上期に比べ523件、4.6%の増加となった。また、「新型コロナウイルス関連」の相談については、1,367件となっている。

「不当請求・架空請求」に係る相談は502件であり、前年度上期に比べ1,021件、67.0%の大幅な減少となっており、これは、はがきによる架空請求の手口が急減したことが影響している。

また、「その他の苦情相談」は、前年度上期に比べ1,544件、15.8%増加した。

表1 消費生活相談件数の状況（令和2年度上期）

（単位：件，%）

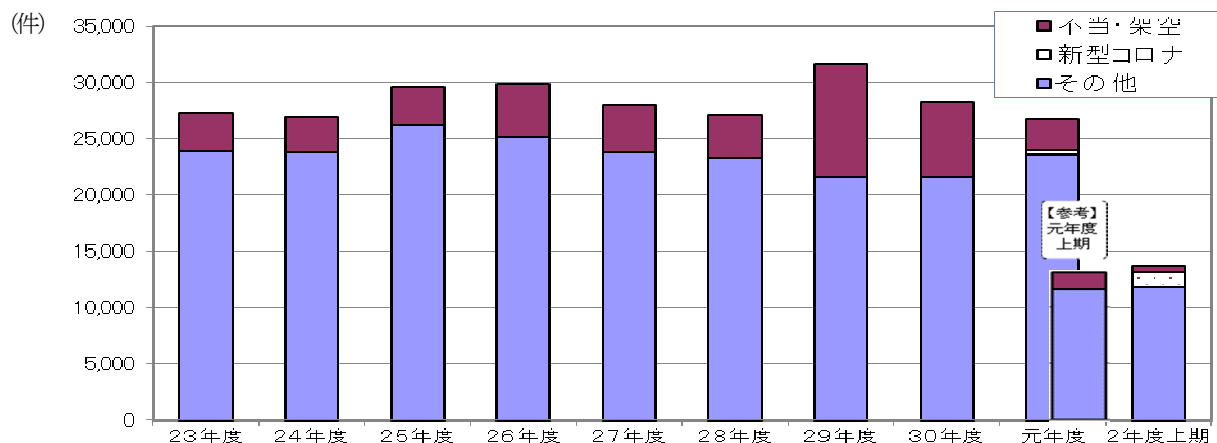
区分	令和2年度上期 相談件数 (A)	令和元年度上期 相談件数 (B)	増減数 A-B	増減率 ((A-B)/B)×100
苦情相談	11,835	11,312	523	4.6
うち新型コロナ関連	1,367	—	—	—
不当請求・架空請求	502	1,523	△1,021	△67.0
うち新型コロナ関連	9	—	—	—
その他の苦情相談	11,333	9,789	1,544	15.8
うち新型コロナ関連	1,358	—	—	—
問合せ	1,822	1,739	83	4.8
要望	30	21	9	42.9
消費生活相談合計	13,687	13,072	615	4.7

（注）「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいい、「問合せ」（買物相談・生活知識等苦情が発生していない相談や、事業者からの相談等をいう。）及び「要望」（悪質商法の法的規制強化の要望等、消費者保護や消費生活の安定・向上に向けた希望の表明など。）を除いたものである。

表2 消費生活相談の件数の推移

（単位：件，%）

区分	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度		2年度 上期
									全体	上期	
消費生活相談合計	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356	13,072	13,687
不当・架空	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735	1,523	502
構成比	12.7	11.5	11.4	15.8	15.0	14.1	31.8	23.5	10.4	11.7	3.7
新型コロナ	—	—	—	—	—	—	—	—	322	—	1,367
構成比									1.2		10.0



2 「その他の相談」の商品・役務別苦情相談件数

最も相談件数が多いのは「健康食品」で、前年同期と比較して62.4%増加している。これは、6位の「化粧品」、15位の「飲料」とともに、SNS等を活用した『安価な初回お試し価格』等の広告により消費者を誘引した上で、定期購入コースを契約させるというトラブルについての相談が増加したことが理由として考えられる。

また、今期は新型コロナウイルス感染症に関連する相談が多いことが特徴として挙げられる。5位の「他の保健衛生品」では、マスクの入手困難や送り付け等を内容とする相談が多く寄せられ、大幅に件数が増加したほか、12位の「紳士・婦人洋服」では、外出自粛や休業要請等の影響によりインターネット通販のトラブルを内容とする相談が急増し、件数が倍増した。

表3 「その他の相談」の商品・役務別相談件数の内訳

(単位：件、%)

区分	令和2年度上期		令和元年度上期		増減率 ($\frac{A-B}{B}$) ×100	相談の内容	
	相談件数 (A)	構成比	相談件数 (B)	構成比			
1位	健康食品	903	8.0	556	5.7	62.4	意図しない定期購入、強引な電話勧誘、効果に不満等
2位	商品一般	813	7.2	553	5.7	47.0	公的機関を騙ったり、個人情報聞き出そうとする電話、通信販売等
3位	情報提供サービス	723	6.4	654	6.7	10.6	出会い系サイト、アダルト情報サイト、FX等の情報商材等
4位	不動産貸借	640	5.7	604	6.2	6.0	修理代、敷金の返還、借家の明け渡し、保証金等
5位	他の保健衛生品	464	4.1	20	0.2	2,220.0	マスクの入手困難・送り付け、通信販売でのトラブル等
6位	化粧品	437	3.9	393	4.0	11.20	意図しない定期購入、基礎化粧品、シャンプー等
7位	インターネット通信サービス	373	3.3	393	4.0	△5.1	光回線変更の電話勧誘、遠隔操作によるプロバイダの変更等
8位	融資サービス	333	2.9	408	4.2	△18.4	多重債務の整理、過払金の請求、住宅ローンの返済等
9位	移動通信サービス	321	2.8	337	3.4	△4.8	携帯電話サービス、モバイルデータサービス等
10位	役務その他	315	2.8	359	3.7	△12.3	弁護士、質問サイト、持続化給付金の申請代行等
11位	建築・工事等	215	1.9	263	2.7	△18.3	修理代、外壁塗装、床下、屋根等のリフォームの不具合、点検商法等
12位	紳士・婦人洋服	213	1.9	97	1.0	119.59	返品、通信販売での商品未着・イメージ違い等
13位	自動車	193	1.7	188	1.9	2.66	購入契約の解除、車両の交換・不具合等
14位	他の教養娯楽品	157	1.4	110	1.1	42.7	電子タバコ、ペット、仏壇等
15位	飲料	152	1.3	56	0.6	171.4	青汁、コーヒー、ウォーターサーバー等
16位	教室・講座	149	1.3	95	1.0	56.8	スポーツジム、スイミングスクール、ヨガ教室等
17位	電話機・電話機用品	138	1.2	96	1.0	43.8	携帯電話・スマートフォン機器等
18位	医療	129	1.1	118	1.2	9.3	歯科治療、整骨院、医療サービス等
19位	電気	120	1.1	151	1.5	△20.5	電力の小売自由化関連等
20位	衛生サービス	118	1.0	190	1.9	△37.9	排水管の高圧洗浄、シロアリ駆除等
その他		4,427	39.1	3,950	40.4	12.1	クレジットカード、家具の通信販売、医療用具等
その他苦情相談合計		11,333	100	9,789	100	15.8	

3 新型コロナウイルス関連の相談状況

最も相談件数が多いのは、「他の保健衛生品」（前ページ「その他の相談」5位）に関するもので、特に、マスクや除菌剤に関する相談が大半を占めている。次いで、スポーツジムのキャンセルなどの「教室・講座」（前ページ「その他の相談」16位）や、主に特別定額給付金や持続化給付金の申請代行等を内容とする「他の行政サービス」に関する相談が多く寄せられた。このほか主な相談として、結婚式や旅行等のキャンセル、不審なメールや電話、消毒液の入手困難に関する相談などが挙げられる。

なお、月別の相談件数は、全国的な状況と同様に、マスクの入手困難等の相談が多かった4月をピークに減少傾向にある。

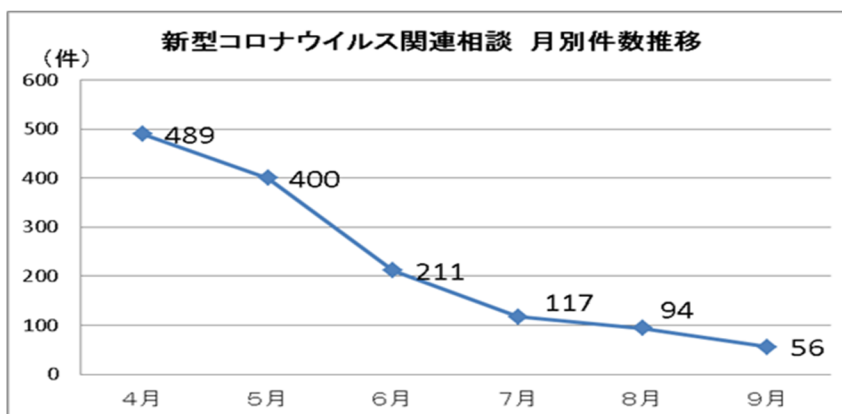
(1) 商品・役務別相談件数

表4 商品・役務別相談件数（上位10位）

（単位：件，％）

区分	件数	構成比	相談内容	
1位	他の保健衛生品	411	30.0	マスクや除菌剤の入手困難や商品未着，マスク送り付け 等
2位	教室・講座	70	5.1	スポーツジム，スイミングスクール，ヨガ教室等の利用料 等
3位	他の行政サービス	67	4.9	特別定額給付金，持続化給付金 等
4位	冠婚葬祭	58	4.2	結婚式のキャンセル 等
5位	商品一般	50	3.7	不審なメールや電話 等
6位	医薬品	42	3.1	消毒液の入手困難，効果 等
7位	旅行代理業	41	3.0	旅行のキャンセル 等
8位	情報提供サービス	38	2.8	未成年者がオンラインゲームで課金し高額な請求が来た 等
9位	集合住宅	37	2.7	賃貸アパートの賃料支払い困難 等
10位	融資サービス	36	2.6	多重債務等に関する相談 等
その他		517	37.8	健康食品の定期購入，労働問題，アンケート 等
合計		1,367	100	

(2) 月別相談件数



4 契約当事者の年齢構成別相談状況（不当請求・架空請求を含む苦情相談）

(1) 若年層（30歳未満）

- 前年度上期に比べて337件、率にして24.8%増加しており、インターネットでの「健康食品」や「化粧品」などの定期購入や「オンラインカジノ」などの内職・副業に関する相談が増加したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、オンラインゲーム、情報商材、出会い系サイト等のデジタルコンテンツが分類される「情報提供サービス」や、ダイエットサプリなどの「健康食品」、賃貸アパートなどの「集合住宅」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「インターネット通販」と「マルチ・マルチまがい」の割合が高くなっている。

(2) 一般層（30歳～64歳）

- 前年度に上期に比べて493件、率にして10.3%増加しており、「健康食品」などの定期購入や不審なメールなどが分類される「商品一般」、マスクなどの「他の保健衛生品」に関する相談が増加したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、ダイエットサプリなどの「健康食品」、出会い系サイト、アダルトサイトなどの「情報提供サービス」や、不審なメールや電話などが分類される「商品一般」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、「インターネット通販」と「契約前の相談等」が多く、上位2つで全体の61.4%を占めている。

(3) 高齢者（65歳以上）

- 前年度上期に比べて327件、率にして10.2%減少しており、はがきによる架空請求に関する相談が減少したことが、その主な要因となっている。
- 商品・サービス別では、不審なメールや迷惑メールなどが分類される「商品一般」、アダルトサイトやテレビ受信料やなどの「情報提供サービス」、サプリメントなどの「健康食品」が上位を占めている。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「インターネット以外の通信販売」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の割合が高くなっている。

表5 契約当事者の年齢層別相談件数の推移

(単位：件、%)

区分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度		2年度上期	
						全体	上期		対前年度 上期増減率
30歳未満 (構成比)	2,447 (9.9)	2,466 (10.8)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,056 (9.5)	1,023 (9.6)	1,360 (12.0)	24.8
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	—	28 (8.4)	—	147 (11.1)	—
30歳～64歳 (構成比)	10,403 (42.2)	9,704 (42.5)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,591 (39.7)	4,299 (40.2)	4,792 (42.4)	10.3
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	—	139 (41.9)	—	589 (44.6)	—
65歳以上 (構成比)	7,512 (30.5)	6,426 (28.1)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,230 (33.4)	3,522 (33.0)	3,195 (28.3)	△10.2
うち新型コロナ (構成比)	—	—	—	—	—	99 (29.8)	—	304 (23.0)	—
全体	24,649	22,858	22,398	27,047	23,940	21,630	10,688	11,302	5.4

※件数は、契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ

(単位：件)

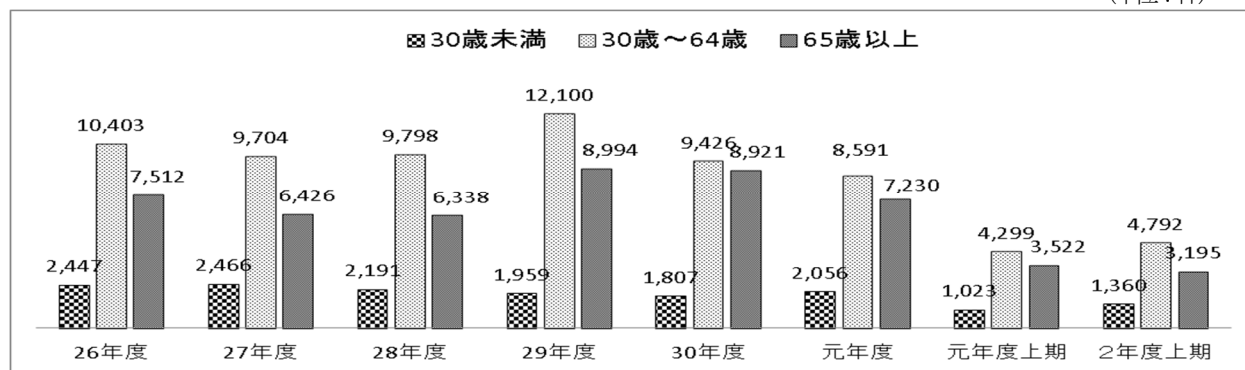


表6 商品・サービス別

(単位：%)

区分	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
順位	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比	商品・サービス名	構成比
1位	情報提供サービス	19.3	健康食品	10.1	商品一般 (不当・架空請求除く)	8.6
2位	健康食品	9.9	情報提供サービス	8.8	情報提供サービス	6.4
3位	集合住宅	6.1	商品一般 (不当・架空請求除く)	5.8	健康食品	5.7
4位	化粧品	4.6	集合住宅	5.1	インターネット通信サービス	4.8
5位	内職・副業	4.0	不当請求・架空請求	4.7	他の保健衛生品	4.2
	理美容	4.0				

表7 販売購入形態別

(単位：%)

区分	若年層 (30歳未満)		一般層 (30歳～64歳)		高齢者 (65歳以上)	
順位	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比	販売購入形態別	構成比
1位	インターネット通販	44.6	インターネット通販	37.9	契約前の相談等	28.5
2位	店舗購入	17.9	契約前の相談等	23.5	店舗購入	17.6
3位	契約前の相談等	15.7	店舗購入	18.5	インターネット通販	15.1
4位	インターネット通販以外の通信販売	7.8	インターネット通販以外の通信販売	9.2	インターネット通販以外の通信販売	13.7
5位	マルチ・マルチまがい	5.2	訪問販売	3.6	訪問販売	10.0
6位	訪問販売	4.0	電話勧誘販売	2.9	電話勧誘販売	7.9
7位	電話勧誘販売不	2.4	不当請求・架空請求	2.2	不当請求・架空請求	3.3
8位	不当請求・架空請求	1.0	マルチ・マルチまがい	0.8	ネガティブ・オプション	1.3
9位	その他無店舗	0.7	ネガティブ・オプション	0.8	訪問購入	1.1
10位	ネガティブ・オプション	0.7	その他無店舗	0.5	マルチ・マルチまがい	0.8
11位	訪問購入	0.0	訪問購入	0.2	その他無店舗	0.6

令和2年度消費生活相談窓口の開設状況

相談窓口名		窓口開設日等		令和2年度 上期相談件数
県の 窓口	県消費生活課	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時		3,522
	東部地域県民相談室〔福山市〕	月曜～金曜日	（祝日、年末年始は除く。） 9時15分～16時 （12時～13時は休み）	87
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日		68
計（窓口数 3）				3,677 (26.9%)
市 ・ 町 の 窓 口	広島市消費生活センター	火曜日を除く毎日（年末年始は除く。） 10時～19時		4,268
	呉市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分（12時～13時は休み）		678
	竹原市消費生活相談室 （竹原市及び大崎上島町にお住まいの方の 相談窓口）	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		59
	大崎上島町地域経営課内	奇数月の第1金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～15時（12時～13時は休み）		2
	三原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		286
	尾道市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		412
	福山市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 8時30分～16時30分		2,754
	府中市消費生活センター	月曜、火曜、木曜、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		91
	三次市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、水曜日は相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）		105
	庄原市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		47
	大竹市消費生活センター	火曜日、金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		29
	東広島市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～17時（12時～13時は休み）		617
	廿日市市消費生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		379
	安芸高田市消費生活相談窓口	火曜日、木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時30分～16時30分（12時～13時は休み）		37
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		23
	府中町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		94
	海田町消費生活相談コーナー	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ（9時30分～16時30分） 9時～17時		18
	熊野町消費生活相談窓口	月曜日～金曜日（祝日、年末年始は除く。） ※ただし、相談員の勤務は木曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）		18
	坂町消費生活相談窓口	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		12
	安芸太田町消費生活相談所	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		7
	北広島町消費生活相談室	木曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		25
	世羅町生活安全相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 10時～16時（12時～13時は休み）		21
	神石高原町消費生活相談窓口	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み）		28
計（窓口数 23）				10,010 (73.1%)
合計（窓口数 26）				13,687