

令和2年度消費生活に関する相談状況について

〔 令和3年6月24日
消費生活課 〕

1 趣旨

令和2年度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相談の状況を報告する。

2 相談状況

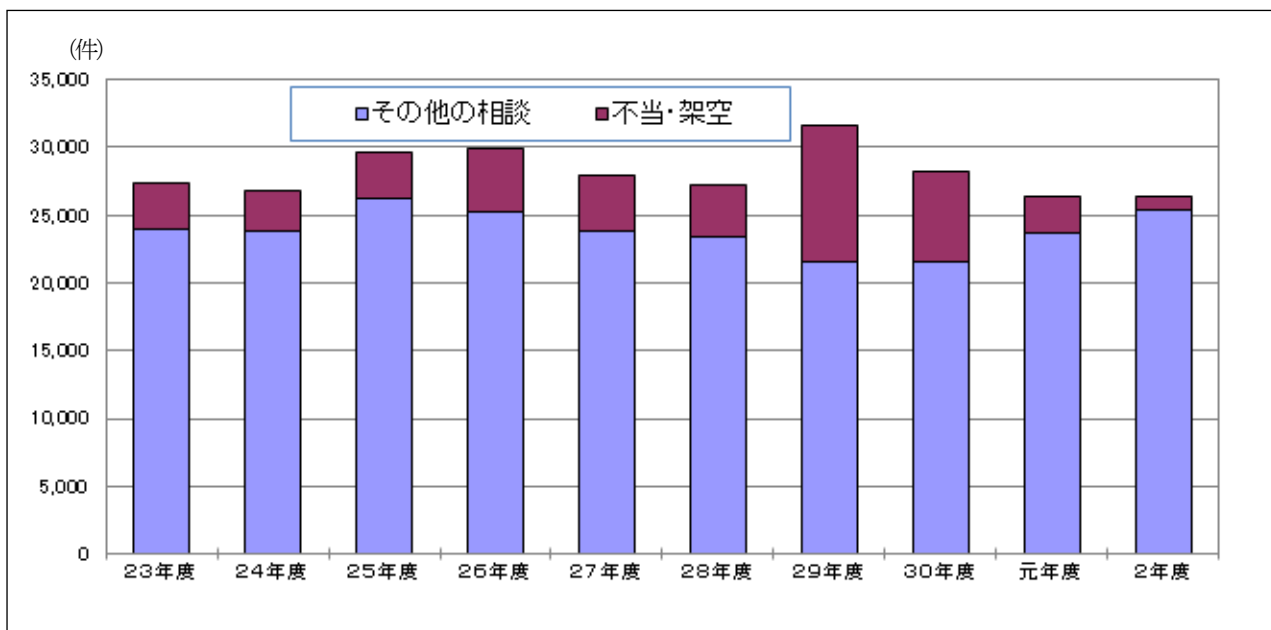
(1) 相談件数と推移

- 全体の相談件数は、26,403件で、前年度からの増加は47件にとどまり、前年度(26,356件)とほぼ同じ水準となった。
- このうち、「不当請求・架空請求」に係る相談は、1,058件あり、前年度に比べ1,677件、61.3%の大幅な減少となっており、これは、前年度に引き続き、法務省等を騙ったはがきによる架空請求の手口が急減したことが大きく影響している。
- 一方で、新型コロナウイルス感染症に関連した相談等が増加したことにより、「不当請求・架空請求」以外の「その他の相談」は、前年度から1,724件、7.3%増加した。

図表1 消費生活相談件数の推移

(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
全体件数	27,399	26,864	29,606	29,904	28,006	27,212	31,681	28,257	26,356	26,403
不当・架空請求	3,493	3,089	3,373	4,726	4,200	3,849	10,065	6,647	2,735	1,058
(構成比)	(12.7)	(11.5)	(11.4)	(15.8)	(15.0)	(14.1)	(31.8)	(23.5)	(10.4)	(4.0)
その他の相談	23,906	23,775	26,233	25,178	23,806	23,363	21,616	21,610	23,621	25,345



(2) 「その他の相談」の商品・役務別の状況

- 「その他の相談」の内訳をしてみると、1位の「商品一般」が、宅配便業者の不在通知を装った不審なメールやSMS（ショートメッセージサービス）に係る相談の増加等に伴い、前年度比58.3%増となるとともに、新型コロナウイルスの感染拡大に伴うマスクやアルコール消毒製品の入手困難等に起因する「他の保健衛生品」が、前年度比で375.7%増となった。
- また、2位の「健康食品」や5位の「化粧品」については、定期購入であることを認識しないままダイエットサプリ等の初回お試し品を申し込んだり、一定期間内であれば解約可能とされていても業者に電話が繋がらないなどといった相談が多く寄せられた。

図表2 「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		令和元年度	増減率 ((A - B)/ B) × 100	相 談 の 内 容
		相談件数(A)	構成比	相談件数(B)		
苦 情 相 談		21,694	85.6	20,100	7.9	
1位	商 品 一 般	1,757	6.9	1,110	58.3	不審なメール・SMS, 個人情報を聞き出そうとする電話等
2位	健 康 食 品	1,400	5.5	1,279	9.5	定期購入を解約できない, 商品の効果に不満等
3位	情報提供サービス	1,371	5.4	1,324	3.6	アダルトサイト, 出会い系サイト, オンラインゲーム, 情報商材, 副業サイト等
4位	不 動 産 貸 借	1,174	4.6	1,126	4.3	敷金の返還, 借家の明け渡し, 修理代, 保証金等
5位	化 粧 品	899	3.6	772	16.5	定期購入を解約できない, 基礎化粧品, シャンプー等
6位	インターネット通信サービス	735	2.9	788	△6.7	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
7位	融 資 サ ー ビ ス	691	2.7	784	△11.9	多重債務の整理, 過払い金の請求, 住宅ローンの返済等
8位	役 務 そ の 他	653	2.6	721	△9.4	弁護士, 質問サイト, 持続化給付金の申請代行等
9位	移 動 通 信 サ ー ビ ス	636	2.5	615	3.4	携帯電話サービス, モバイルデータ通信等
10位	他の保健衛生品	547	2.2	115	375.7	マスクの入手困難, 送り付け, 注文しても送られて来ない等
そ の 他		11,831	46.7	11,466	3.2	戸建住宅, 紳士・婦人洋服, 自動車, 電気料金等
問 合 せ ・ 要 望		3,651	14.4	3,521	3.7	
そ の 他 の 相 談 計		25,345	100.0	23,621	7.3	

注) 1 「苦情相談」とは、消費者苦情が発生している相談をいう。

2 「問合せ」とは、買い物相談・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い、

「要望」とは、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いう（悪質商法の法的規制強化の要望等）。

3 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）相談件数の推移

① 若年層（30歳未満）

前年度に比べて456件増加しており、オンラインゲーム、出会い系サイト等の「情報提供サービス」やオンラインカジノ、副業サイト等の「内職・副業」、ダイエットサプリ等の「健康食品」の定期購入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。

② 一般層（30歳～64歳）

前年度に比べて469件増加しており、ダイエットサプリ等の「健康食品」の定期購入のほか、不審なメール・電話などに関する「商品一般」や就労問題等の「他の相談」に関するものが増加したことが、その主な要因になっている。

③ 高齢者（65歳以上）

前年度に比べて720件減少しており、法務省等を騙ったはがきなどによる「不当請求・架空請求」に係る相談が減少したことが、その主な要因となっている。

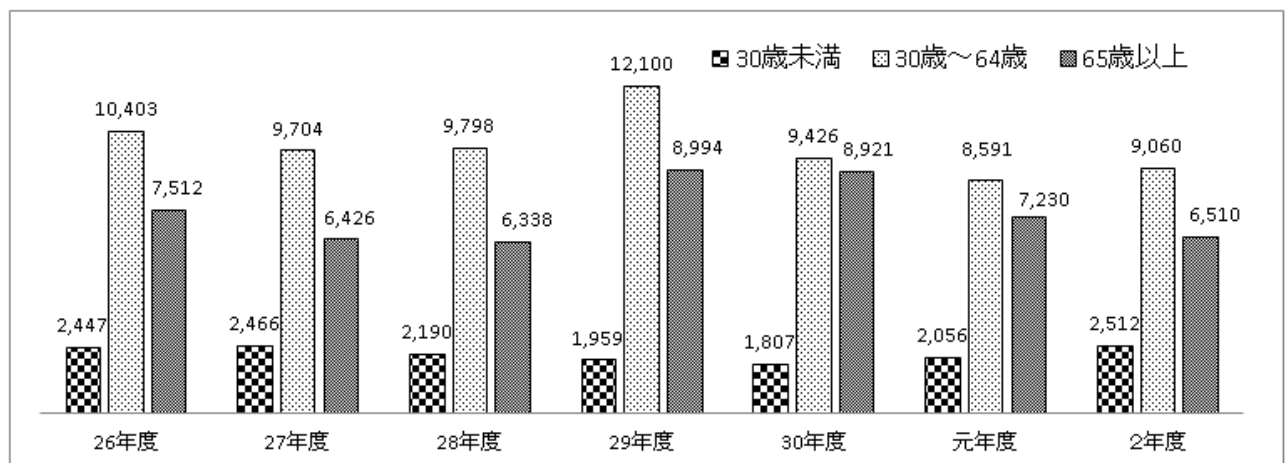
図表3 契約当事者の年齢層別相談件数の推移（件数、構成比）

（単位：件、%）

区分	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	R2年度	
							対前年度	増減率
30歳未満件数 (%)	2,447 (9.9)	2,466 (10.8)	2,190 (9.8)	1,959 (7.2)	1,807 (7.5)	2,056 (9.6)	2,512 (11.6)	22.2
30歳～64歳件数 (%)	10,403 (42.2)	9,704 (42.5)	9,798 (43.7)	12,100 (44.7)	9,426 (39.4)	8,591 (39.7)	9,060 (41.7)	5.5
65歳以上件数 (%)	7,512 (30.5)	6,426 (28.1)	6,338 (28.3)	8,994 (33.3)	8,921 (37.3)	7,230 (33.4)	6,510 (30.0)	△10.0
全体	24,649	22,858	22,398	27,047	23,940	21,630	21,705	0.3

※ 契約当事者の年齢が把握できる苦情相談のみ計上している。

（単位：件）



(2) 商品・サービス別及び販売購入形態別の状況

① 若年層（30歳未満）

- 商品・サービス別では、オンラインゲーム、出会い系サイト、情報商材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」、ダイエットサプリなどの「健康食品」、賃貸アパート・マンションなどの「集合住宅」が上位を占める。
- 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」の割合が高い。

② 一般層（30歳～64歳）

- 商品・サービス別では、アダルトサイト、出会い系サイトなどの「情報提供サービス」やダイエットサプリなどの「健康食品」、不審なメール・電話などが分類される「商品一般」が上位を占める。
- 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63.5%を占める。

③ 高齢者（65歳以上）

- 商品・サービス別では、宅配便業者や大手通販業者等を名乗る不審なメール・電話などの「商品一般」やアダルトサイトやセキュリティソフトなどの「情報提供サービス」、個人間金銭貸借など商品・サービスの契約以外に関する相談が分類される「他の相談」が上位を占める。
- 販売購入形態別では、他の年齢層と比べて「契約前の相談等」と「インターネット通販以外の通信販売」の割合が高い。

図表4 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)	
	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	17.8	情報提供サービス	8.4	商品一般 (不当請求・架空請求を除く)	9.0
2位	健康食品	8.0	健康食品	7.2	情報提供サービス	5.9
3位	集合住宅	6.0	商品一般 (不当請求・架空請求を除く)	6.6	他の相談	5.3
4位	化粧品	5.0	他の相談	5.6	健康食品	4.2
5位	内職・副業	4.3	集合住宅	5.0	インターネット通信サービス	4.0

図表5 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)	
	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	40.1	インターネット通販	32.3	契約前の相談等	36.7
2位	店舗購入	18.0	契約前の相談等	31.2	店舗購入	16.3
3位	契約前の相談等	17.6	店舗購入	17.7	インターネット通販	12.9
4位	インターネット通販以外の通信販売	7.4	インターネット通販以外の通信販売	8.2	インターネット通販以外の通信販売	12.0
5位	訪問販売	6.5	訪問販売	3.9	訪問販売	8.9
6位	マルチ・マルチまがい	5.4	電話勧誘販売	3.2	電話勧誘販売	7.6
7位	電話勧誘販売	2.6	不当請求・架空請求	1.3	不当請求・架空請求	2.2
8位	不当請求・架空請求	1.0	マルチ・マルチまがい	0.8	訪問購入	1.2
9位	その他無店舗	0.8	ネガティブ・オプション	0.5	マルチ・マルチまがい	0.7
10位	ネガティブ・オプション	0.6	その他無店舗	0.4	ネガティブ・オプション	0.7

4 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況

(1) 商品・サービス別及び販売購入形態別の状況

- 令和2年度における新型コロナウイルス関連の相談件数は、1,751件に上り、マスクの入手困難や注文した覚えのないマスク等の送り付け（ネガティブ・オプション）に関する相談が増加したことにより、「他の保健衛生品」が435件で全体の24.8%を占めるほか、持続化給付金の不正受給等に係る「他の行政サービス」、スポーツ施設・ヨガ教室、結婚式のキャンセルなどに関する「教室・講座」や「冠婚葬祭」が、これに続いている。

図表6 商品・サービス別相談件数（上位5位）

（単位：件，%）

区分		件数	構成比	相談内容
1位	他の保健衛生品	435	24.8	マスク・除菌剤の入手困難や商品未着，マスク送り付け 等
2位	他の行政サービス	82	4.7	持続化給付金，特別定額給付金 等
3位	教室・講座	80	4.6	スポーツジム・スイミングスクール，ヨガ教室のキャンセル 等
4位	冠婚葬祭	71	4.1	結婚式のキャンセル 等
5位	商品一般	65	3.7	不審なメール・電話 等
その他		1,018	58.1	旅行のキャンセル，多重債務，オンラインゲームの課金 等
合計		1,751	100	

注) 1 「他の保健衛生品」とは、保健衛生品のうち、医薬品、医療用具、化粧品、理美容器具・用品以外のもの。

2 「他の行政サービス」とは、消費者問題に直接関係のない相談で、相談の相手方が行政機関であるもの。

- また、コロナ禍における「新しい生活様式」のもと、外出機会が減り、「店舗購入」が減少する一方、いわゆる「巣ごもり消費」の影響で、「インターネット通販」の利用が増えた。

併せて、マスク等の送り付けに係る「ネガティブ・オプション」が大幅に増加した。

図表7 販売購入形態別相談件数の前年度比較（相談全体）

（単位：件，%）

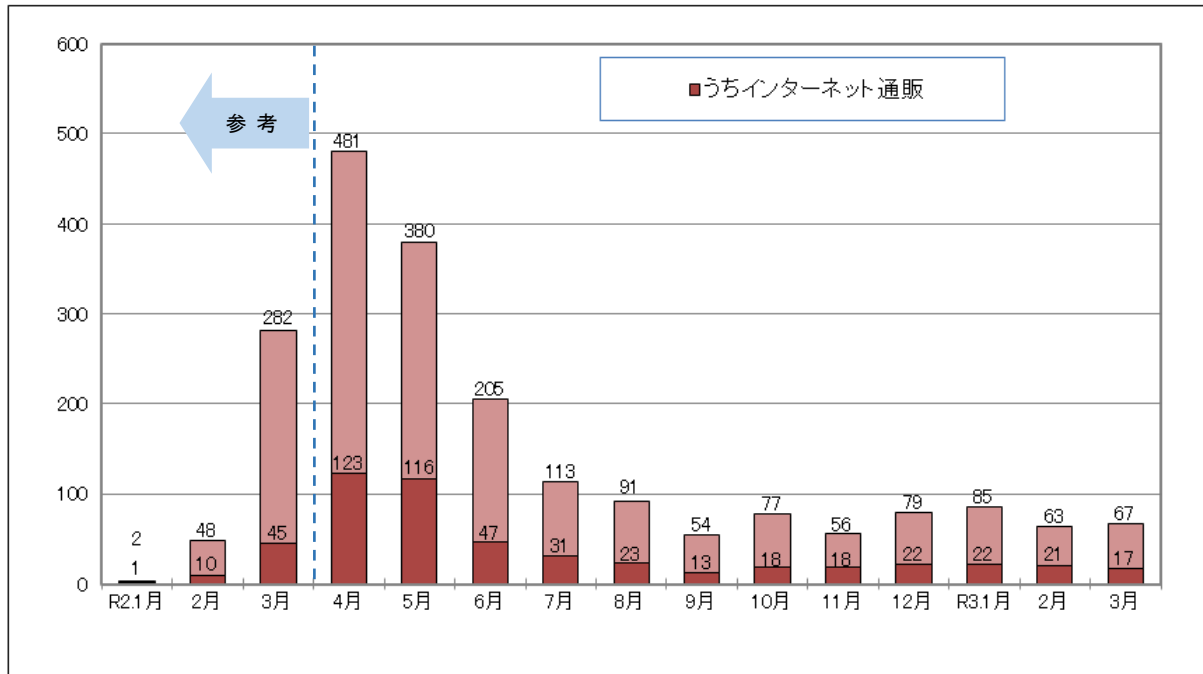
順位	販売購入形態別	令和2年度		令和元年度		増減率
		件数	構成比	件数	構成比	
1位	契約前の相談等	6,519	31.5	5,865	28.8	11.2
2位	インターネット通販	5,396	26.1	4,099	20.2	31.6
3位	店舗購入	3,567	17.2	3,891	19.1	△8.3
4位	インターネット通販以外の通信販売	1,966	9.5	1,848	9.1	6.4
5位	訪問販売	1,264	6.1	1,443	7.1	△12.4
6位	電話勧誘販売	991	4.8	1,066	5.2	△7.0
7位	不当請求・架空請求	334	1.6	1,569	7.7	△78.7
8位	マルチ・マルチまがい	286	1.4	225	1.1	27.1
9位	訪問購入	125	0.6	97	0.5	28.9
10位	ネガティブ・オプション	122	0.6	51	0.3	139.2

(2) 相談件数の推移

相談件数の推移を見てみると、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、初の緊急事態宣言が発令され、マスク等の入手困難の影響により、「他の保健衛生品」に係る相談が多かった4月の481件をピークに、5月以降は、落ち着きを見せている。

図表8 新型コロナウイルス関連相談 月別件数推移

(単位: 件)



5 今後の対応

令和2年度の相談状況等を踏まえ、「第3次広島県消費者基本計画（計画期間：令和2年度～6年度）」に基づく取組を次のとおり進めていく。

- 新型コロナウイルスに関連し、インターネット通販に係るトラブルが増大するとともに、注文した覚えのない商品が送られてくるなどの悪質な事例が後を絶たないことから、引き続き、悪質商法や詐欺が疑われる相談について情報分析し、新たな手口などを把握した場合は、県ホームページやSNS、啓発誌等で速やかに県民に注意喚起するとともに、県警、市町など関係機関と連携して、被害の未然防止を図っていく。
- 若年層（30歳未満）の相談が増加傾向にあるとともに、成年年齢引き下げに係る民法改正により、令和4年4月から、保護者の同意がなくても契約ができる年齢が引き下げられることから、啓発事業においてSNSを活用するなど、若者に向けた情報発信を強化する。
- 高齢者（65歳以上）の相談は減少傾向にあるものの、不審なメールやネガティブ・オプションなど新たな手口による消費者被害が増加していることから、高齢者本人や民生委員、福祉・介護事業者等の見守り者を対象とした啓発活動に加え、離れて暮らす家族に、高齢者の消費トラブルの早期発見のポイントや対処に必要な情報を継続的に提供する体制を構築する。
- 電話相談が不得意な人、消費者トラブルを自己解決しようとする人、県や市町の相談窓口へ出向くのが困難な人などの多様なニーズに対応するため、県ホームページの「消費者情報啓発サイト」に今年度開設した「FAQ（よくある相談事例）」の充実を図るとともに、「メール相談フォーム」を改善してより利用しやすくするなど、消費者トラブルの潜在化防止のための取組を進める。

令和3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 相談件数
県の 窓口	県生活センター	月曜～金曜日（祝日、年末年始は除く。）9時～17時	6,774
	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	169
	北部地域県民相談室〔三次市〕	月曜～金曜日 （12時～13時は休み）	120
計（窓口数 3）			7,063 (26.8%)
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	7,992
	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）	1,346
	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）	125
	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）	3
	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）	564
	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）	773
	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	5,475
	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）	192
	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、水曜日には相談員は不在 9時～16時（12時～13時は休み）	183
	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）	96
	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）	67
	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）	1,230
	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）	750
	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）	65
	江田島市消費生活相談窓口	月曜～金曜日（注）（祝日、年末年始は除く。） 9時～16時（12時～13時は休み） （注）金曜日は9時～15時（12時～13時は休み）	49
	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）	189
	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	33
	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、相談員の勤務は月・水曜日のみ 10時～16時（12時～13時は休み）	39
	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）	16
	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）	15
	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）	38
	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）	43
	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）	57
計（窓口数 23）			19,340 (73.2%)
合計（窓口数 26）			26,403

令和2年度 県民相談の状況について

県では、消費生活相談のほかに、行政に対する相談、相続・遺言などの家事相談、交通事故の相談などを県内3か所の窓口で受け付けている。

令和2年度の相談件数は1,664件で、前年度に比べ283件(20.5%)増加した。

3区分のうち最も件数が多いのは行政相談であり、その中の「生活・福祉・保健関係」(505件)及び「商工・農林水産関係」(193件)に関するものだけで、全相談(1,664件)の41.9%を占めている。

相談件数の内訳

(単位:件,%)

区 分	令和2年度 相談件数 (A)	令和元年度 相談件数 (B)	増 減 数 A-B	増 減 率 ((A-B)/B)×100
県 民 相 談	1,664	1,381	283	20.5
行政相談	984	453	531	117.2
家事相談	549	768	△219	△28.5
交通事故相談	131	160	△29	△18.1

行政相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和2年度		令和元年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
生活・福祉・保健関係	505	51.3	141	258.2	社会福祉, 保健・衛生・医療など
土木建築関係	65	6.6	50	30.0	建築・住宅・土地, 道路・河川・砂防など
防災・防犯関係	68	6.9	68	0.0	暴力・防犯, 交通安全など
商工・農林水産関係	193	19.6	70	175.7	労働・雇用, 農林水産業など
そ の 他	153	15.6	124	23.4	税金, 情報公開・個人情報など
計	984	100.0	453	117.2	

家事相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和2年度		令和元年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
相 続 ・ 遺 言	224	40.8	289	△22.5	遺産分割, 相続放棄など
結 婚 ・ 離 婚	160	29.1	245	△34.7	離婚, 親権・養育など
家 庭 内 問 題	69	12.6	102	△32.4	夫婦の財産, 親の扶養など
そ の 他	96	17.5	132	△27.3	親族の扶養など
計	549	100.0	768	△28.5	

交通事故相談 内容別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和2年度		令和元年度 相談件数(B)	増減率((A-B)/B)×100	相 談 の 内 容
	相談件数(A)	構成比			
賠 償 関 係	81	61.8	78	3.8	賠償額算定
保 険 関 係	30	22.9	34	△11.8	自賠責保険, 労災, 社会保険の請求方法
示 談 の 仕 方	12	9.2	22	△45.5	示談の仕方
過 失 割 合	8	6.1	26	△69.2	過失割合
計	131	100.0	160	△18.1	

相談窓口別相談件数

(単位:件,%)

区 分	令和2年度	令和元年度	増減率((A-B)/B)×100
	相談件数(A)	相談件数(B)	
県生活センター(消費生活課内)	1,354	962	40.7
東部地域県民相談室(東部総務事務所内)	237	342	△30.7
北部地域県民相談室(北部総務事務所内)	73	77	△5.2
計	1,664	1,381	20.5