

令和2年度消費生活相談概要

I 相談全体の概要

①令和2年度の相談件数は800件で、前年度871件より71件減り8.2%の減少となった。(図1)

過去5年間の推移で見ると、平成29年度の1,007件をピークに漸減しているものの、800件以上と高止まり傾向が続いている。平成29年度に310件と急増した架空請求の相談については年々減少しており、今年度は33件と10分の1にまで減少した。高齢者(60歳以上)の相談が425件あり、依然として全体の半数以上(53.1%)を占めている。

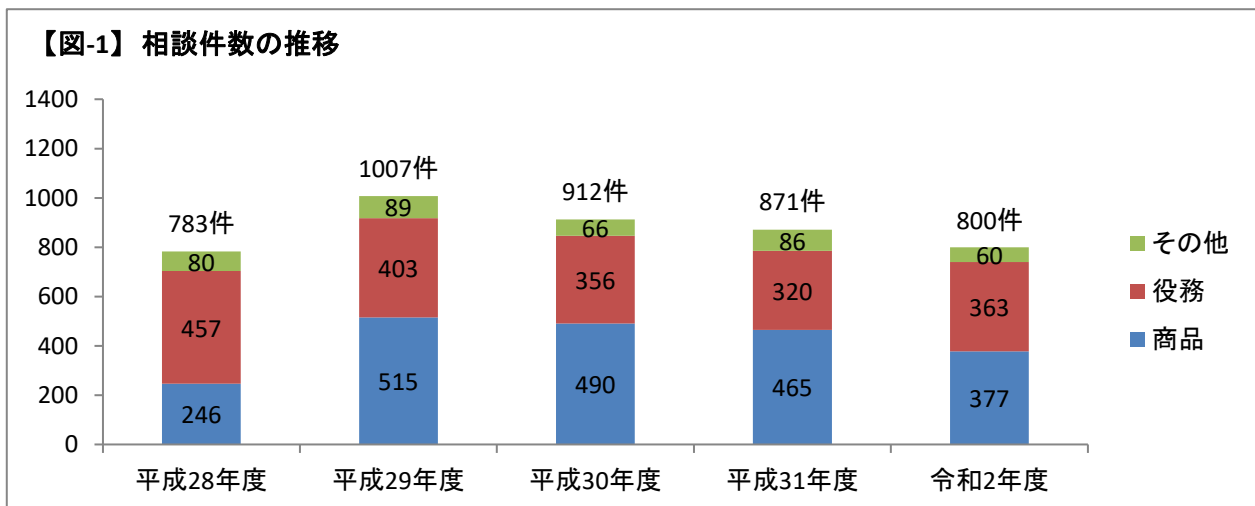
販売購入形態の内訳を見ると、「通信販売」の相談が281件と最も多い。近年、インターネットを利用してトラブルに遭うケースが増えてきており、コロナ禍の中、さらに通信販売で商品を購入する消費者が増加している。次に、相談内容からは特定できない「不明・無関係」が231件、「店舗購入」165件、「電話勧誘販売」49件、「訪問販売」47件と続く。「電話勧誘販売」や「訪問販売」については、依然として電気料金や光回線が今より安くなると大手電力会社や大手電話会社を騙る電話があったという相談が多い。「訪問販売」では、保険金が使えたと勧誘され住宅修理工事を勧められる相談が多かった。次に「訪問購入」の相談が18件あり、大半は不要品を何でも買い取ると電話がかかってきた段階で断っているものの、実際に自宅に訪問を受けたら貴金属の買取り目的が大半で、納得して売却したがクーリング・オフしたいという相談があった。

商品・役務別相談件数(下位キーワード集計)で見ると、「商品一般@」の相談が121件で一番多かった。前述の架空請求の相談減少により前年度175件より50件余り減少したものの、商品が特定されない不審なメールや不審な電話、不用品の買取り等の相談があり、特にフィッシング詐欺に結び付くと思われるメールの相談が増えた。消費者問題以外の相談である「相談その他@」34件、「他の健康食品」33件と続き、通信販売で購入した定期購入の解約に関する相談が多い。急増したのは、「保健衛生品その他」の相談で22件あり(前年度7件)、大半がマスクの相談だった。

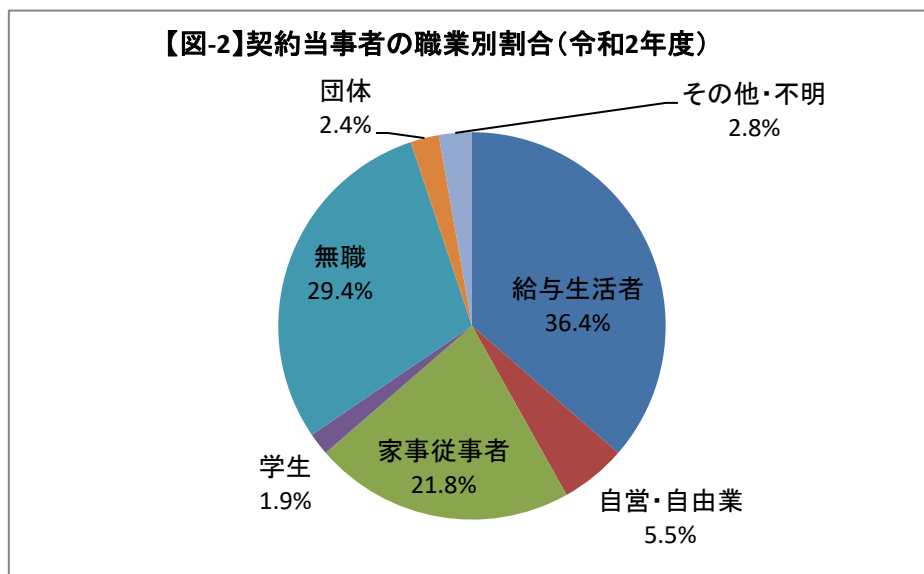
新型コロナウイルスの流行に伴い、「新型コロナ関連」の相談が87件あった。通信販売の相談で業者に在宅勤務が増えたことで連絡がとれないという相談の他、マスクの購入に関する相談、結婚式場や旅行積立のキャンセルの相談等があった。

全相談件数で、把握できている契約購入金額は約2億7,591万円で、既に支払ったものが約4,667万円あった。支払わずに済んだ未然防止額も含め、救済額は約3,092万円だった。

※ PIO-NET 登録情報により分析。@は下位のキーワードで集計したときに、上位のキーワードが選択されたもの。

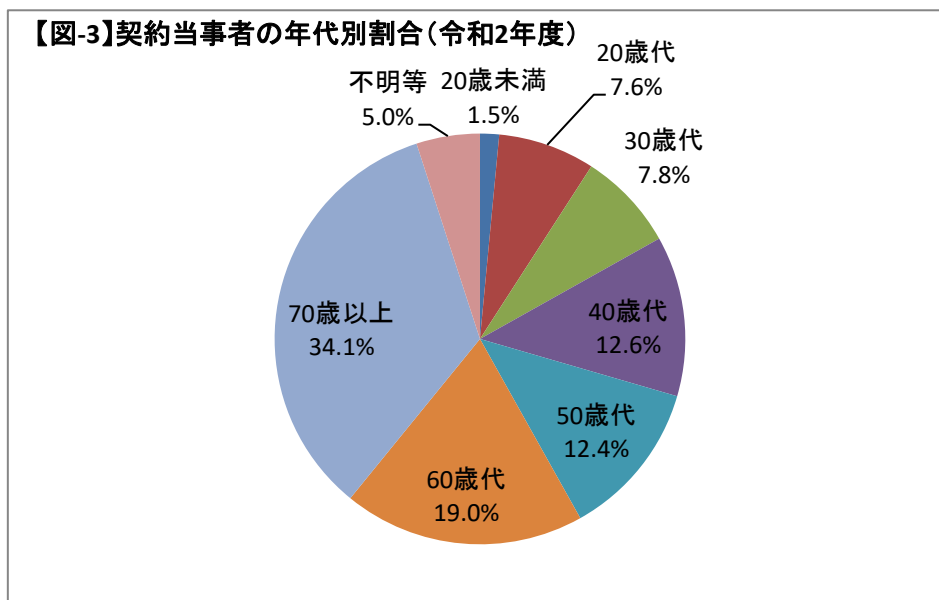


②契約当事者の職業別割合を見ると、最も多いのは「給与生活者」で、全体の 36.4%を占める。(図-2)



	給与生活者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	団体	その他・不明
契約当事者(人)	291	44	174	15	235	19	22

③契約当事者の年代別割合を見ると、最も多いのは「70歳以上」で、「60歳以上」を合わせると(いわゆる高齢者世代)、全体の 53.1%を占める。(図-3)



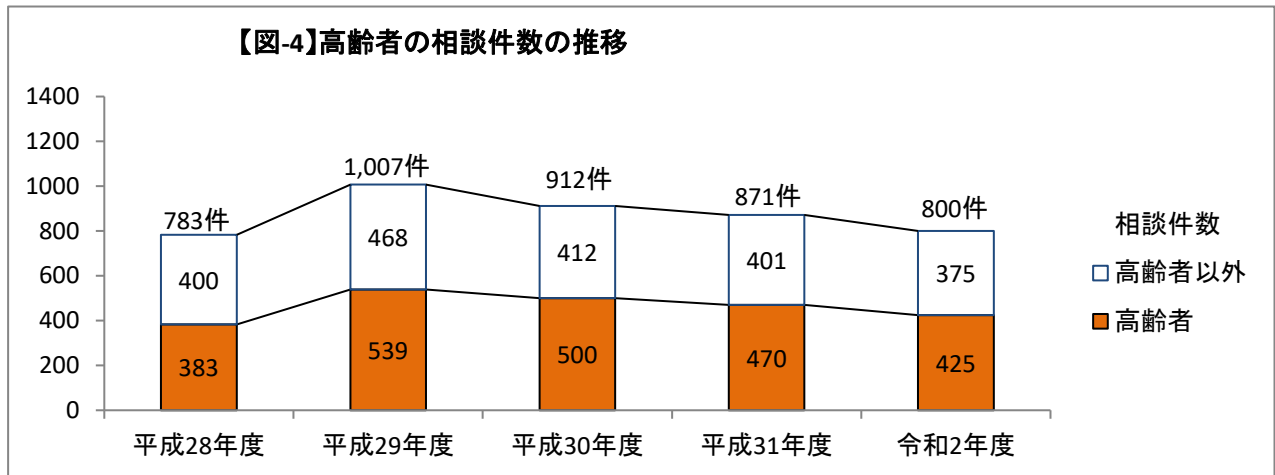
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等
契約当事者(人)	12	61	62	101	99	152	273	40

II 相談の特徴

1. 世代で見ると

(1) 高齢者の相談（契約当事者が60歳以上である相談）

①高齢者の相談件数は425件で、全体の53.1%（前年度54.0%）を占める。依然として高齢者の相談が占める割合が半数以上と高い。（図-4）



②高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務について商品別分類（上位キーワード集計）で見ると、架空請求ハガキや不審なメールが届いたという相談や不審な電話、フィッシングメール等、商品・役務が何なのかわからない「商品一般」の相談が84件と最も多く、高齢者相談件数の19.8%（5分の1）を占めている。次に、売り手対買い手という図式を持たない個人間の金の貸し借りや交通事故、法律相談の問合せ等の「相談その他」、身に覚えのない有料サイトの料金請求メールやダウンロードしたセキュリティソフト等の「放送・コンテンツ等」に関する相談27件と続いた。続く「健康食品」24件の相談では、通信販売で購入した健康食品の定期購入契約を解約したいという相談が続いている。

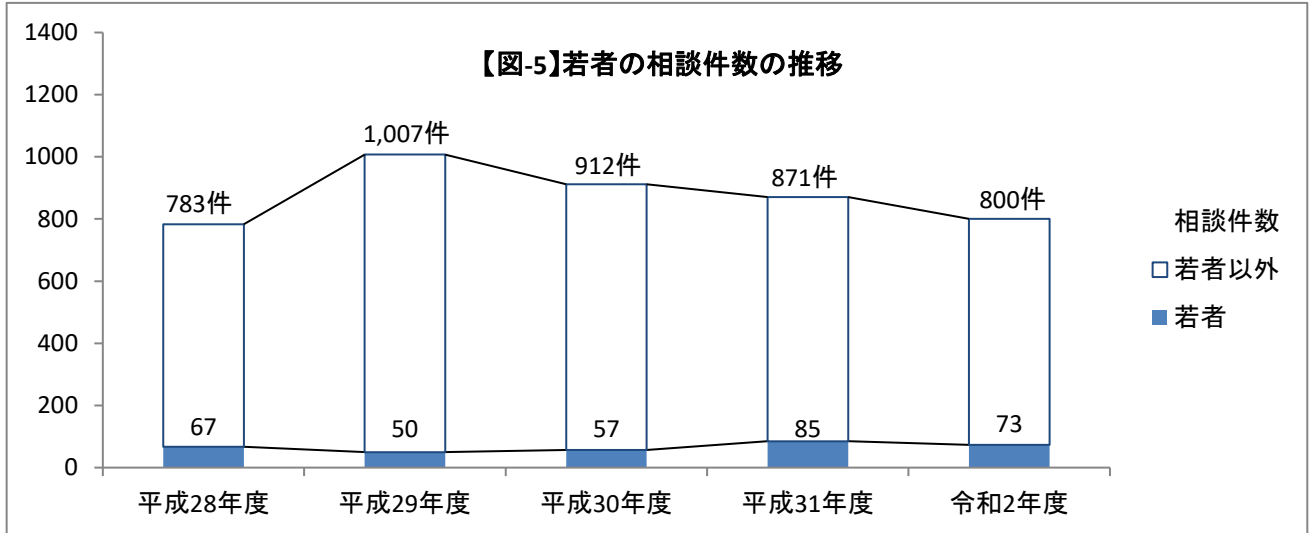
高齢者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
商品一般	84	架空請求の封書やメール、不審な電話やフィッシングメール等
相談その他	27	個人間借金、交通事故、不審な電話、法律相談の問合せ等
放送・コンテンツ等	27	有料サイトの架空請求のメール、占いサイト、セキュリティソフト等
健康食品	24	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル、SF商法等
役務その他	21	火災保険の申請代行、包丁研ぎ、結婚相談所等
インターネット通信サービス	16	光ファイバー、インターネット関連のサポートサービス等
工事・建築・加工	15	新築工事、屋根工事、外壁工事、トイレ工事等
他の行政サービス	11	コロナ対策のための全国調査、国勢調査等
他の保健衛生品	11	マスク購入のトラブル、県の購入あっせんマスクの不具合
修理・補修	9	布団の打ち直し、水漏れ修理等
相続	9	相続

(2) 若者の相談〈契約当事者が29歳以下である相談〉

①若者の相談件数は73件で、前年度85件から12件減少し、全体の9.1%（前年度9.8%）を占める。（図-5）

内訳として、未成年者（20歳未満）の相談が12件、20歳代が61件だった。約3分の1に当たる28件が、契約当事者を心配する家族や支援機関からの相談だった。



②若者の相談に占める割合の多い商品・役務について商品別分類（上位キーワード集計）で見ると、オンラインゲームや副業サイト等の「放送・コンテンツ等」の相談が13件で最も多かった。次に、商品一般8件、「融資サービス」、「化粧品」の7件と続いた。「融資サービス」にはヤミ金融の相談が3件あり、早急に警察や弁護士へ相談するよう伝えた。「化粧品」では、インターネット通販で購入した美容クリームの定期購入トラブルや化粧品の「マルチ・マルチまがい取引」の相談があった。

販売購入形態別で見ると、「通信販売」が38件と圧倒的に多かった。

若者の相談が占める割合の多い商品・役務（商品別分類：上位キーワード集計）

商品・役務	件数	主な内容
放送・コンテンツ等	13	オンラインゲーム、アダルト情報サイト、副業サイト等
商品一般	8	不審な電話、クレジットカードの身に覚えのない請求等
融資サービス	7	多重債務、ヤミ金融、自動車ローン
化粧品	7	美容クリームの定期購入トラブル、化粧品のマルチ等
理美容	4	脱毛エステ、カラー染めの皮膚トラブル
健康食品	4	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル
自動車	3	中古車のキャンセル、高額な自動車ローン手数料
集合住宅	2	投資用マンションの勧誘
レンタル・リース・貸借	2	レンタカーの延長料金、賃貸アパートの退去
ファンド型投資商品	2	暗号資産への投資等のトラブル
他の金融関連サービス	2	資産運用方法の受講料、クレジットカードの年会費

2. 内容で見ると

(1) 商品役務別件数（商品大分類）

商品大分類	令和 2年度	平成 31年度	主な相談内容
商品一般	121	175	商品が特定されない架空請求の封書やメール、不審な電話やフィッシング詐欺メール、不用品の買取り等
食料品	58	62	通信販売で購入した健康食品の定期購入トラブル、注文した覚えがない食品が届いた、海産物を送るとの電話勧誘等
住居品	25	19	通信販売や店舗で購入した家電製品や住居品の不具合
光熱水品	7	24	電気料金が安くなるとの電話勧誘等
被服品	36	30	通信販売で購入した洋服や靴の商品未着やイメージ違い、不要な洋服の買取り等
保健衛生品	59	55	通信販売で購入した育毛剤や脱毛クリームの定期購入トラブル、注文した覚えのないマスクが届いた、マスクの紐が切れた等
教養娯楽品	38	56	電子タバコの定期購入トラブル、新聞購読契約のクーリング・オフ、進呈と書かれた雑誌が届いた等
車両・乗り物	16	23	中古自動車の解約トラブル、店舗で購入したタイヤやチェーンの解約等
土地・建物・設備	17	20	電気温水器、土地の売却、バルコニーの解約等
他の商品	0	1	
商品計	377	465	
クリーニング	1	2	クリーニングに出した洋服の紛失
レンタル・リース・貸借	25	16	賃貸アパート・借家の退去や修繕トラブル、おもちゃのレンタル等
工事・建築・加工	25	16	新築工事、屋根工事、外壁工事等
修理・補修	11	6	布団の打ち直し、ハードディスクの修理等
管理・保管	1	0	パーキング
役務一般	2	1	複合サービス会員
金融・保険サービス	67	74	多重債務、生命保険、自動車保険、投資信託の解約等
運輸・通信サービス	123	119	出会い系サイト、アダルト情報サイト、光ファイバー、プロバイダ、オンラインゲーム、セキュリティソフト等
教育サービス	3	4	学習塾の解約、学習塾と家庭教師の勧誘
教養・娯楽サービス	22	12	スポーツ教室の解約、コンサートチケットの払い戻し、旅行積立の解約、自動車教習所等
保健・福祉サービス	28	31	還付金詐欺、脱毛エステ、医療サービス、駆除サービス等
他の役務	38	28	火災保険の申請代行、包丁研ぎ、廃品回収サービス等
内職・副業・ねずみ講	3	2	アフィリエイト内職の解約、マルチ商法の内職
他の行政サービス	14	9	コロナ対策のための全国調査、マイナンバー関連の問合せ等
役務計	363	320	
他の相談	60	86	不審な電話、相隣関係、相続、個人間借金、交通事故、法律相談の問合せ等
総計	800	871	

(2) 契約当事者年齢別 商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の健康食品	3	商品一般@	8	商品一般@	4	他のデジタルコンテンツ	9
2	アダルト情報サイト	2	フリーローン・サラ金	6	賃貸アパート	4	商品一般@	8
3	オンラインゲーム	2	他のデジタルコンテンツ	5	他の健康食品	3	他の健康食品	7
4	化粧クリーム	1	脱毛エステ	3	保健衛生品その他	3	保健衛生品その他	6
5	洗顔クリーム	1	普通・小型自動車	2	新築工事	3	フリーローン・サラ金	5
6	脱毛剤	1	ファンド型投資商品	2	フリーローン・サラ金	3	相談その他@	4
7	普通・小型自動車	1	酵素食品	1	役務その他サービス	3	アダルト情報サイト	3
8	出会い系サイト	1	食卓用品	1	紳士・婦人洋服@	2	出会い系サイト	3
9			靴下	1	乳液	2	インターネット接続回線@	3
10			上着	1	任意自動車保険	2	高麗人参茶	2

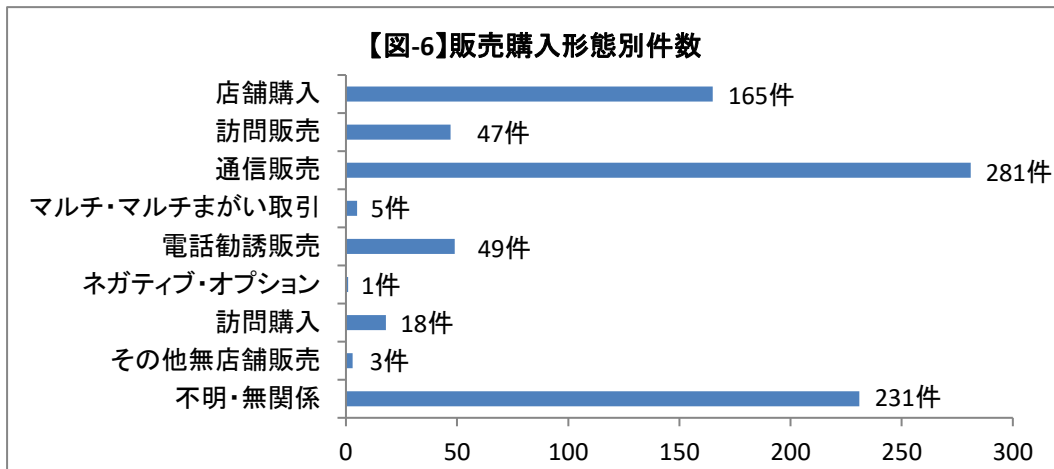
順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般@	11	商品一般@	38	商品一般@	46	商品一般@	6
2	フリーローン・サラ金	6	他の健康食品	8	相談その他@	16	フリーローン・サラ金	3
3	他のデジタルコンテンツ	5	相談その他@	8	他の健康食品	10	金融関連サービスその他	3
4	賃貸アパート	4	保健衛生品その他	5	他の行政サービス	8	柔軟仕上げ剤	2
5	モバイルデータ通信	4	フリーローン・サラ金	4	他のデジタルコンテンツ	7	電気	2
6	光ファイバー	4	他のデジタルコンテンツ	4	屋根工事	6	携帯電話サービス	2
7	相談その他@	4	役務その他サービス	4	修理サービス	6	電子文具	1
8	保健衛生品その他	3	相続	4	普通生命保険	6	スマートフォン	1
9	普通・小型自動車	3	酵素食品	3	デジタルコンテンツ@	6	雑誌	1
10	借家	3	新築工事	3	光ファイバー	6	録音・録画用ディスク	1

全年齢での商品・役務別相談件数（下位キーワード集計・上位10位）

順位	商品・役務	件数
1	商品一般@	121
2	相談その他@	34
3	他の健康食品	33
4	他のデジタルコンテンツ	30
5	フリーローン・サラ金	28
6	保健衛生品その他	22
7	役務その他サービス	15
8	光ファイバー	14
9	他の行政サービス	14
10	デジタルコンテンツ@	13

(3) 販売購入形態別件数

販売購入形態別件数では、「通信販売」が281件で最も多く、相談内容からは特定できない「不明・無関係」231件、「店舗購入」165件、「訪問販売」47件、「電話勧誘販売」49件と続く。「マルチ・マルチまがい取引」「その他無店舗販売」「ネガティブ・オプション」の相談は少なかった。(図-6)



販売購入形態別 商品・役務別相談件数 (下位キーワード・上位10位)

順位	店舗購入 (165件)	件数	訪問販売 (47件)	件数	通信販売 (281件)	件数	マルチ・マルチまがい取引 (5件)	件数
1	フリーローン・サラ金	18	屋根工事	10	他の健康食品	29	他の内職・副業	2
2	賃貸アパート	10	役務その他サービス	6	商品一般@	26	電気	1
3	新築工事	8	修理サービス	5	他のデジタルコンテンツ	23	基礎化粧品@	1
4	普通・小型自動車	7	電気	2	保健衛生品その他	18	他のデジタルコンテンツ	1
5	医療サービス	7	衛生設備工事	2	デジタルコンテンツ@	12		
6	商品一般@	5	複合サービス会員	2	アダルト情報サイト	8		
7	借地	5	結婚相手紹介サービス	2	役務その他サービス	7		
8	借家	4	健康食品@	1	高麗人参茶	6		
9	修理サービス	4	他の健康食品	1	婦人靴	5		
10	スポーツ・健康教室	4	羽毛ぶとん	1	フリーローン・サラ金	5		

順位	電話勧誘販売 (49件)	件数	ネガティブ・オプション (1件)	件数	訪問購入 (18件)	件数	不明・無関係 (231件)	件数
1	光ファイバー	10	書籍	1	商品一般@	3	商品一般@	82
2	商品一般@	5			着物類	2	相談その他@	30
3	他のデジタルコンテンツ	5			紳士・婦人洋服@	2	他の行政サービス	13
4	他の健康食品	3			他の電気調理器具	1	相続	9
5	インターネット接続回線@	3	その他無店舗販売 (3件)	件数	湯沸かし類	1	相隣関係	7
6	金融関連サービスその他	2	印鑑	1	被服品一般	1	普通生命保険	6
7	モバイルデータ通信	2	デジタルプレイ・レコーダー	1	洋服一般	1	フリーローン・サラ金	5
8	相談その他@	2	普通預貯金	1	履物@	1	旅行代理業@	4
9	鮮魚@	1			他の履物	1	債権回収	4
10	魚	1			アクセサリ@	1	社会保険@	3

【販売購入形態別相談内容】

店舗購入

- ・兄宛にサラ金から、「優遇措置のご案内」が届いた。期限を過ぎると全額請求される。兄とは連絡がとれない。どうしたらいいか。
- ・昨年入居したアパートに不具合があり修理箇所が多すぎる。費用は不動産業者負担で引っ越したいが可能か。
- ・「新築平屋が 497 万円」との広告を見て見積もりをとったら、最低でも 983 万円だった。誇大広告だ。
- ・中古車を契約した翌日にキャンセルを伝え販売店が了承したのに、「違約金が 39,000 円かかるのでローン会社へ問い合わせしてほしい」と言われた。どういうことか。
- ・息子の頭の変形を県外の病院で治療することになり、装着器具を注文した。後日、治療を断ったら高額なキャンセル料を請求された。
- ・昨秋、母がプレミアム付き商品券を購入したが、有効期限が 4 か月前に切れ落胆している。救済してほしい。
- ・県のマスク購入あっせんで購入したマスクの紐が、5 枚連続で切れた。交換してほしい。

訪問販売

- ・訪販で、「2 年前の大雪で傷んだ雨どい、瓦の漆喰、トタン屋根のサビ等を保険で直せる」と言われ屋根工事を契約したが迷っている。110 万円の見積もりだったが支払われる保険金は 34 万円だった。
- ・3 か月前、「屋根を無料点検し見積もりをする」との訪問を受けた。保険金が出ることになりその範囲内で補修を依頼したが、工事が杜撰で高い。
- ・今朝、小太りの男性が、「近所の人の紹介で来た。包丁を研ぐ」と訪問してきた。近所の住人は不在。断ったが不審。
- ・先ほど、「布団を打ち直ししないか」と訪問があった。捨てたい布団が数枚あるので引き取ってもらいたい。捨ててもらうには 1 枚は打ち直ししなければならない。信用していいのか。
- ・「当社と契約すれば電気料金が安くなる」と言われ訪問販売で新しい電力会社と契約したが、1 か月の電気料金が今までの 3 倍近くになった。解約には違約金がかかり納得できない。
- ・ウォッシュレットトイレの水が止まらなくなり、慌てて電話帳で探した業者に修理を依頼したつもりが、高額な便器交換工事になった。
- ・20 年前、アポイントメントセールスで教材と会員サービスを契約。会員サービスを退会したのに未納会費の請求が届いた。
- ・県外の結婚相談所から、「話だけでも聞いてほしい」との電話の後に訪問があり話を聞いた。息子が独身との情報が流れているのか。

通信販売

- ・ネットで、初回 1 回限り 480 円のダイエットサプリを注文。昨日、2 回目を発送したとメールが届いた。受取拒否して解約したい。
- ・テレビショッピングで健康食品を注文したが、定期購入にした覚えはない。昨日、2 回目が届き返品したいが業者に電話が繋がらない。
- ・昨日スマホに、大手通販業者から「ご請求のお知らせ」というメールが届き開いてしまった。高額請求されているが身に覚えがない。
- ・SNS に「0 円スタート、簡単な作業で稼げる」とあり申し込んだ。お金を支払い仕事の内容を教えて

もらったが怪しいので返金してほしい。

- ・パソコンに「ウイルスに感染した」と警告画面が出た。記載されている番号に電話をかけ、遠隔操作でセキュリティソフトをインストールしてしまった。どうしたらいいか。
- ・アフィリエイト内職で儲けるため、情報商材や高額なサポートプランを契約。解約したいが約束の返金保証が受けられない。
- ・ネットで、鼻の部分が盛り上がった立体的なマスクを注文したが、画像とは全く違うマスクが届いた。返品不可とあるのはおかしい。
- ・スマホに「有料登録の未納料金が発生。法的手続きをとる」と弁護士事務所から SMS が届いた。家族が何かに登録したのだろうか。
- ・興味本位に無料のアダルトサイトを見ていて年齢認証ボタンを押したら登録になってしまい、高額請求されコンビニでプリペイドカードを買ってしまった。

マルチ・マルチまがい取引

- ・SNS で勧められた転売ビジネスに登録し月会費をカード決済した。無在庫転売が悪いことなので解約したいが、違約金は支払いたくない。
- ・友人に誘われ事務所のような所に行き、化粧品を買って会員になり人に勧めると儲かると言われ契約。冷静に考えると儲かるとは思えないのでクーリング・オフしたい。
- ・人を誘うと儲かると先輩に勧められ仮想通貨で 50 万円を支払い会員登録、FX 自動売買ツールをダウンロードした。この業者の被害者はいるか。

電話勧誘販売

- ・「光回線を契約しているか。機器を換えると今よりもっと安くなる」と電話がある。事業者名等の詳細を聞いたら電話を切られ信用できない。
- ・今日、スマホに覚えのない番号からの着信があり出たところ、中国語で何かを話していた。ハイと言って電話を切ったので心配だ。
- ・簡単に稼げる内職をネットで申込んだところ、その後電話で説明を受け勧誘された。金額は知らされていなかったのにカード会社から 30 万円の請求書が届いた。
- ・昨日、スマホに健康食品の勧誘電話があり、切った途端、商品選択の画面に切り替わり何かを押してしまった。注文になっていないだろうか。
- ・「大手電話会社の光回線に戻しプロバイダ契約をするとさらに安くなる」と言われ変更したが高い。契約先がどこなのかわからなくなった。

ネガティブ・オプション

- ・数日前に宗教団体の書籍が自宅ポストに投函されていた。送り主が書かれていない。後で請求されないか心配。

訪問購入

- ・「昔のものをお売りください。高価買取致します」とチラシが投げ込まれていた。信用できるか。
- ・一人暮らしの母が、「着物を買取ると」と電話があり訪問を承諾したが、貴金属がほしいのではないかと。コロナで県外からの訪問は困ると思い、断りの電話をした。大丈夫か。

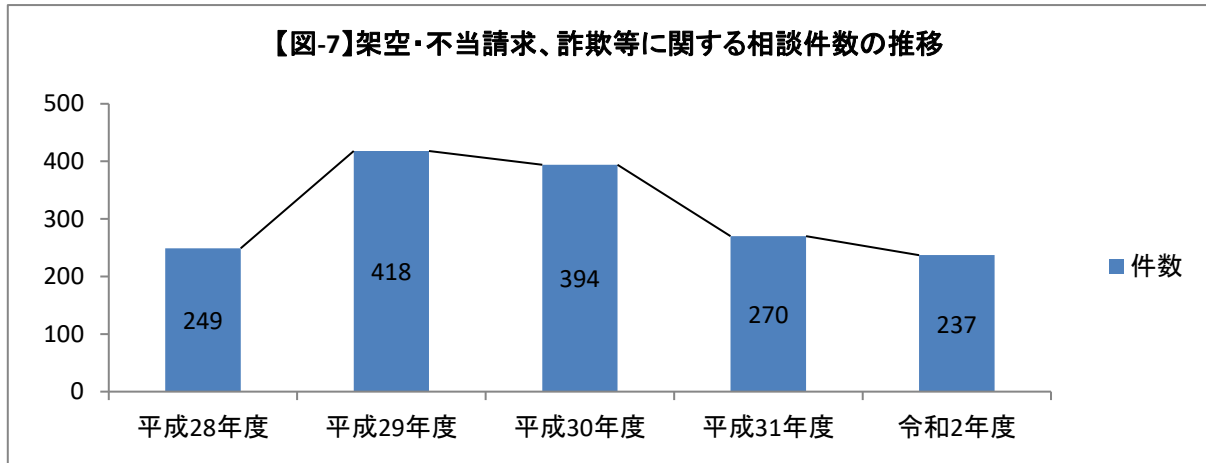
その他無店舗

- ・ショッピングセンター内で手相をみてもらおうとしたら姓名判断され、息子の開運のためにと印鑑と表札を勧められた。

(4) 架空・不当請求、詐欺等に関する相談

(※キーワードに架空請求、ワンクリック請求、不当請求、融資保証金詐欺、詐欺、還付金詐欺、迷惑メール、無断契約、利殖商法、劇場型勧誘を含むもの)

身に覚えのない代金の請求や、不当な高額料金請求等の「架空・不当請求」に関する相談は 237 件で、前年度の 270 件から 33 件減少し、今年度の全相談件数の 29.6%を占める。た。(図-7)



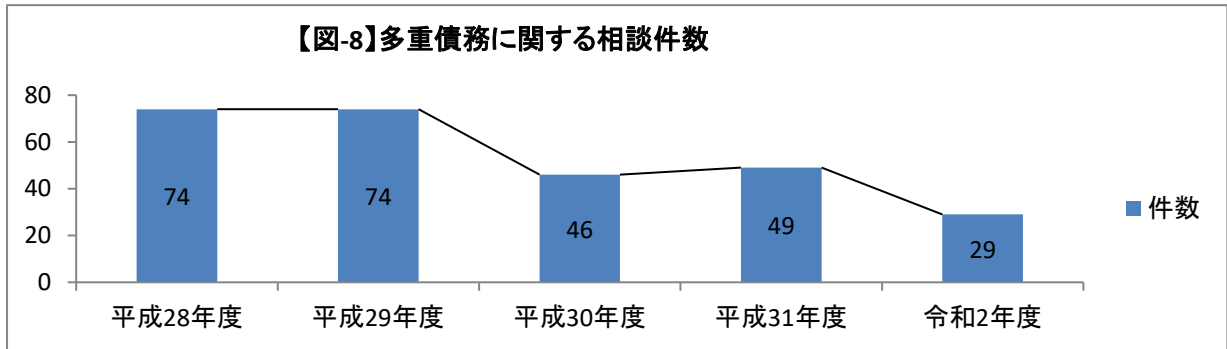
架空・不当請求、詐欺等に関する相談の内訳としては、「架空請求」の相談（ハガキやメール等による身に覚えのない料金の請求）が今年度は 33 件で、前年度の 118 件から大幅に減少した。

今年度特に多かったのは、「宅配業者の不在通知を装った SMS が届いた」、「異常なログインがあったのでアカウントを解除してくださいとメールが届いた」等のフィッシング詐欺に結び付くと思われる相談で 45 件あった。その他、「パソコンにウイルスに感染したとの警告画面が出たので慌てて電話をかけたら、セキュリティソフトを勧められ遠隔操作されてしまった」というダウンロードしたセキュリティソフトの相談や、アダルト情報サイト（ワンクリック請求）、出会い系サイト、「スマートフォンで簡単に稼げるという広告を見て副業サイトに申し込んだら、その後の電話で高額な情報商材の契約をさせられた」という情報商材の相談、「ダイエットサプリの定期購入を既に解約しており支払い済みなのに、また請求書が届き納得できない」という健康食品の相談等があった。

架空・不当請求、詐欺等のうち把握できている契約購入金額は約 6,762 万円で、既に支払ったものが 51 件約 156 万円あった。支払わずに済んだ未然防止額も含め救済されたものが、237 件のうち 50 件あり救済額は約 532 万円だった。

(5) 多重債務に関する相談

多重債務に関する相談は 29 件で、前年度 49 件から 20 件減少し、全相談件数の 3.6%を占める。(図-8)



多重債務相談における契約当時者年齢では、「40 歳代」、「50 歳代」、「60 歳代」が 6 件、「20 歳代」4 件と続いた。半数以上の 17 件が、相談者と別の人が契約当事者であり、契約当事者を心配する家族や支援機関からの相談だった。

多重債務相談の商品別内訳としては、「フリーローン・サラ金」によるものが 23 件と最も多かった。契約当事者に病気や心身障害があるものが 7 件あった。相談時に把握できた契約購入金額の合計額は 2,565 万円で、契約購入金額が 100 万円以上の相談が 6 件あり、そのうち 1 件が 500 万円を超える住宅ローンの相談だった。多重債務の相談のうち 8 件を地元の弁護士につなぎ、その他無料法律相談を案内したものがあつた。

(6) 危害・危険に関する相談

「危害・危険」に関する相談が 14 件あつた（危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談、危険とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談）。

内訳としては、「危害」の相談が 13 件で、「食料品」に関するものが 5 件、その他「住居品」、「保健衛生品」、「保健・福祉サービス」に関するものがあつた。「危険」の相談は、「住居品」に関するものだった。

「危害」の相談内容

- ・ネットでダイエットサプリの定期購入を申し込んだ。1 袋飲んだら下痢をした。解約できたが、通常価格との差額を請求され納得できない。
- ・耐熱のプラスチックの冷水筒に熱湯とティーパックを入れ、軽く振ったら破裂し火傷をした。
- ・4 日前、美容室でカラー染めをしたら頭皮が荒れたので翌日皮膚科へ行った。治りつつあるが美容室へ伝えた方がいいか。

「危険」の相談内容

- ・ネット通販で購入した USB ひざ掛けが、使用から 1 週間で発煙した。ひざ掛けは返送し返金されるが、今後の対応はどうなるのか。