

令和 3 年 9 月 3 日  
環境生活部くらし安全推進課  
043-223-2292

## 令和 2 年度の消費生活相談の概要について

県では、消費者センターにおいて県民からの相談に対応するなど、消費者被害の防止等に取り組んでいるところですが、このたび、令和 2 年度中に県消費者センターと県内の各市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談を集計\*しましたので、概要等についてお知らせします。

### 【相談件数】

54,530 件で、前年度に比べ 2,686 件、率にして 4.7%減少しました。

このうち、苦情相談は 49,430 件、問い合わせ・要望は 5,100 件となっています。

なお、新型コロナウイルスに関連する相談件数は、4,838 件となっています。

### 【相談者（契約当事者）年齢層別割合】

70 歳代が 15.8%と最も多く、次いで 50 歳代、40 歳代となっており、60 歳代以上の割合は全体の 4 割近くを占めています。

### 【相談内容】

40 歳代までの年代では「デジタルコンテンツ」に関する相談が多く、具体的には、利用していない有料コンテンツの料金を請求されたといった不当請求に関するものです。

また、50 歳代以上の年代では「商品一般」に関する相談が多く、具体的には、大手通販業者を騙る、身に覚えのない料金未納の通知が送られてきたといったものです。

\*「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」に登録された件数。PIO-NET は国民生活センターと全国の消費生活センター・市町村消費生活相談窓口を結ぶシステムで、各地に寄せられた相談を一元的に集計するもの。

## 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください

県消費者センターと各市町村の消費生活相談窓口寄せられた、新型コロナウイルスに関連する消費生活相談の件数は、令和元年度、2 年度、3 年度 7 月末までの累計で 6,031 件となっています。

不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときにはお近くの消費生活相談窓口（局番なしの「188」（消費者ホットライン））にご相談ください。契約してしまっても、クーリング・オフや取消し等ができる場合がありますので、まずは消費生活相談窓口にご相談ください。

また、新型コロナウイルスのワクチン詐欺に関する消費者トラブルについて、国民生活センターでは、新型コロナワクチン詐欺消費者ホットライン「0120-797-188」を開設し、土曜・日曜・祝日を含めて 10 時～16 時まで相談を受け付けています。

## 1 相談件数の推移

(単位：件)

年度		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
相談件数		47,061	49,002	59,727	57,216	54,530
内訳	県	9,454	9,732	10,565	10,930	11,143
	市町村	37,607	39,270	49,162	46,286	43,387

※相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

## 2 相談者（契約当事者）の年齢層別割合

(令和 2 年度)

	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳代	80 歳以上	不明等
件数	1,355	4,425	4,667	6,684	7,368	6,466	7,816	3,871	6,778
割合	2.7%	9.0%	9.4%	13.5%	14.9%	13.1%	15.8%	7.8%	13.7%

## 3 商品・役務（サービス）ごとにみた相談の状況

### (1) 令和 2 年度に相談の多かった商品・役務

表 1 相談の多い商品・役務

順位	商品・役務等	令和2年度 件数	令和元年度 件数	増減数
1	商品一般	4,538	10,848	△6,310
2	デジタルコンテンツ	4,149	4,113	+36
3	他の健康食品	2,553	1,970	+583
4	工事・建築	1,998	1,948	+50
5	不動産貸借	1,848	1,703	+145
6	役務その他サービス	1,522	1,078	+444
7	インターネット接続回線	1,345	1,686	△341
8	保健衛生品その他	1,337	233	+1,104
9	修理サービス	1,168	1,111	+57
10	携帯電話サービス	1,014	994	+20
11	電気	873	628	+245
12	フリーローン・サラ金	698	875	△177
13	基礎化粧品	693	693	0
14	四輪自動車	643	670	△27
15	他の化粧品	561	791	△230

## ① 商品一般

商品を特定できないものなどに関する相談です。

前年度に多かった葉書などによる架空請求に関する相談件数は大きく減少しましたが、携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス）に、宅配便業者を騙る不在通知や、大手通販業者を騙る身に覚えのない料金未納の通知が届いたといった相談が多く寄せられました。

## ② デジタルコンテンツ

パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関する相談です。

「無料のアダルト情報サイトを閲覧していたら、突然画面に『登録完了』と表示され、高額な利用料金を請求された」、「マッチングアプリで知り合った人に出会い系サイトへ誘導された」「必ず儲かるとの高額な情報商材を買わされた」などの相談が多く寄せられました。

## ③ 他の健康食品

主にダイエットサプリなどの健康食品に関する相談です。

「おためし価格500円の健康食品を購入したところ、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとあったが、業者に電話が繋がらない」といった相談が多く寄せられました。

## ④ 工事・建築

主に台風による住宅被害に伴って生じた相談です。

「保険会社への申請等を代行するので、火災保険を使って住宅修理工事をしないか、と電話や訪問で勧誘された」、「業者に急かされて契約をしてしまったが、解約したい」といった相談が多く寄せられました。

## ⑤ 不動産貸借

賃貸アパート（集合住宅の賃貸借）の相談が約8割を占めています。特に退去時の高額な原状回復費用や、保証金や敷金に関するトラブルが多く寄せられました。

## (2) 令和元年度に比較して相談件数が増加した主な商品・役務

表2 相談件数の増加が大きい商品・役務

順位	商品・役務等	令和2年度	令和元年度	増加件数	
				増加件数	増加率
1	保健衛生品その他	1,337	233	+1,104	473.8%
2	他の健康食品	2,553	1,970	+583	29.6%
3	役務その他サービス	1,522	1,078	+444	41.2%
4	電気	873	628	+245	39.0%
5	頭髪用化粧品	386	166	+220	132.5%

### ① 保健衛生品その他 1,104件増加(233件→1,337件)

主にマスクに関する相談です。

特に令和2年4月から6月にかけて、「注文した覚えのないマスクが自宅に届いた」、「通販で注文したマスクが届かない」といった相談が多く寄せられました。

### ② 他の健康食品 583件増加(1,970件→2,553件)

主にダイエットサプリなどの健康食品に関する相談です。

「おためし価格500円の健康食品を購入したところ、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとあったが、業者に電話が繋がらない」といった相談が多く寄せられました。

### ③ 役務その他サービス 444件増加(1,078件→1,522件)

主に火災保険の代行申請サービスに関する相談です。

「保険会社への申請等を代行するので、火災保険を使って住宅修理工事をしないか、と電話や訪問により勧誘された」、「突然知らない業者から住宅の台風被害の調査をしたいと電話勧誘があった」といった相談が多く寄せられました。

### ④ 電気 245件増加(628件→873件)

主に電力小売自由化による電力会社との契約に関する相談です。

「今よりも電気代が安くなるというので、知らない業者から電話や訪問で電力会社切替えの勧誘を受けた」、「訪問を受けて契約してしまったが解約したい」といった相談が多く寄せられました。

### ⑤ 頭髪用化粧品 220件増加(166件→386件)

主にシャンプーや育毛剤の定期購入に関する相談です。

「割引価格でシャンプーが試せるというので注文したが、定期購入になっていた」、「いつでも解約できるとのことだったが、業者に電話が繋がらない」といった相談が増加しました。

#### 4 新型コロナウイルスに関連する相談の状況

##### (1) 相談件数の推移

(単位：件)

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 <sup>※1</sup>	合計
相談件数	765	4,838	428	6,031
内 県	213	1,104	91	1,408
訳 市町村	552	3,734	337	4,623

※1：令和3年7月31日時点でPIO-NETに登録されている件数。

※2：相談件数は苦情相談のほか、問い合わせ・要望を含めた総数。

##### (2) 令和2年度に相談の多かった商品・役務

順位	商品・役務等	件数	相談の概要
1	保健衛生品その他	1,168	主にマスクに関する相談で、特に令和2年4月から6月にかけて、「注文した覚えのないマスクが自宅に届いた」、「通販で注文したマスクが届かない」といった相談が多く寄せられました。
2	スポーツ・健康教室	233	主にスポーツジムやヨガ教室に関する相談で、「通えないのに月会費を請求された」、「店舗に電話もメールも繋がらず解約できない」といった月会費や解約等に関する相談が多く寄せられました。
3	結 婚 式	190	「コロナ禍でキャンセルを申し出たところ、キャンセル料を請求された」といった解約料に関する相談や、結婚式延期に係る追加料金に関する相談が多く寄せられました。
4	他の医療用具	149	主に体温計やパルスオキシメーターに関する相談で、「インターネット通販で注文したが、商品が届かない」といった相談が多く寄せられました。
5	他の行政サービス	143	主に特別定額給付金に関する相談で、「いつ給付されるのか」といった給付金の申請に関する相談が多く寄せられました。

## 消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

県や市町村では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行う相談窓口を設けています。

不審な電話や訪問、勧誘など、困ったときや心配なときは、まずはお気軽にお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

○ 市町村の消費生活相談窓口については、お住いの市町村にお問い合わせください。  
電話番号がわからないときは、消費者ホットライン：局番なしの「188」まで  
(身近な消費生活相談窓口につながります)。

○ 千葉県消費者センター 相談専用電話 047-434-0999

受付時間：(月～金) 9時から16時30分 (土) 9時から16時 ※祝日・年末年始除く