

令和 2 年度の消費生活相談の概要

環境生活部くらし安全推進課

令和3年9月

目次

1	令和2年度消費生活相談の全体像（まとめ）	1
2	消費生活相談の件数及び内容※	2
	(1)消費生活相談件数	
	(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合	
	(3)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務	
	(4)商品・役務ごとにみた相談の状況	
	ア 相談数の多い商品・役務	
	イ 令和元年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(5)相談の多い販売方法とその特徴	
3	苦情相談の状況(高齢者)※	8
	(1)販売購入形態別相談割合	
	(2)令和元年度に比較して相談件数の増加した商品・役務	
	(参考) 千葉県内の消費生活相談における救済金額について	10

※2（（1）を除く）・3については、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に登録された千葉県内の令和2年度の相談のうち問い合わせ・要望を除外した、苦情相談49,430件(県10,224件、市町村39,206件)について分析を行っています。

1 令和2年度消費生活相談の全体像（まとめ）

全国の消費生活センターと市町村消費生活相談窓口寄せられた相談内容は、独立行政法人国民生活センターや各消費生活センター、市町村消費生活相談窓口をオンラインで結ぶ「全国消費生活情報ネットワークシステム」（以下「PIO-NET※」という。）に登録・蓄積され、消費者被害の未然防止、拡大防止に活用されています。

令和2年度に千葉県と市町村消費生活センター、消費生活相談窓口寄せられ、PIO-NETに登録された相談件数の集計・分析結果については、以下のとおりです。

※PIO-NET(パイオ・ネット)はPractical Living Information Online Network System の略称

(注)令和2年度の数値は、令和3年5月までに端末で受付の登録が完了したデータを抽出しているため、次年度の分析時に変動する可能性があります。

- ① 令和2年度の消費生活相談の総数（問い合わせ・要望含む）は54,530件であり、減少に転じたものの、引き続き5万件を超える水準で推移しています。
- ② 契約当事者を年齢層別にみると、70歳代が15.8%と最も大きく、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。また、20歳未満から40歳代では相談件数が増加しています。
- ③ 商品・役務別の件数で上位のものは、1位が「商品一般（商品を特定できないものや複数の商品・役務にまたがる相談。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等）」、2位が「デジタルコンテンツ（パソコンや携帯電話、スマートフォン等により、インターネットを通じて得られる情報やサービスに関する相談。利用していない有料コンテンツに関する不当請求に関する相談等）」、3位が「他の健康食品（定期購入の解約等に関する相談等）」となっています。
令和元年度と比較すると、令和2年度は「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（保健衛生品その他）が多く寄せられました。また、「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、業者に電話がつかまらない」といった相談（他の健康食品）も引き続き多く寄せられました。
- ④ 販売手法・手口別の件数で上位のものは、1位が「インターネット通販」、2位が「家庭訪問販売」、3位が「電話勧誘」となっています。令和元年度と比較すると、令和2年度は「インターネット通販」、「ネガティブオプション」が大きく増加した一方、「架空請求」が大きく減少しました。
- ⑤ 高齢者（65歳以上の者）が契約当事者である相談の特徴として、全年齢層に比べ、「訪問販売」、「電話勧誘販売」に関する相談割合が大きくなっています。また、インターネットによる「通信販売」の相談割合が増加しています。

2 消費生活相談の件数及び内容

(1) 消費生活相談件数

「PIO-NET」に登録された千葉県内（県消費者センター、市町村センター及び市町村相談窓口）の令和2年度の相談件数は54,530件で、令和元年度の57,216件に比べ2,686件、率にして4.7%減少しました。

そのうち、県に寄せられた相談は11,143件で、令和元年度の10,930件と比べて213件増加しています。市町村に寄せられた相談は43,387件で、令和元年度の46,286件と比べて2,899件減少しています。

また、相談内訳は、苦情49,430件、問い合わせ・要望5,100件で、苦情が消費生活相談全体の90.6%を占めています。

相談件数を令和元年度と比較すると、苦情は2,660件減少、問い合わせ・要望は26件減少しました。

表1 消費生活相談件数

(単位:件)

年度		R2年度			R元年度			増減数(増減比率)		
区分		苦情	問い合わせ ・要望	計	苦情	問い合わせ ・要望	計	苦情	問い合わせ ・要望	計
相談件数		49,430	5,100	54,530	52,090	5,126	57,216	△2,660 (△5.1%)	△26 (△0.5%)	△2,686 (△4.7%)
内 訳	県	10,224	919	11,143	10,086	844	10,930	+138 (+1.4%)	+75 (+8.9%)	+213 (+1.9%)
	市町村	39,206	4,181	43,387	42,004	4,282	46,286	△2,798 (△6.7%)	△101 (△2.4%)	△2,899 (△6.3%)

消費生活相談件数の推移

年度		R2	R元	H30	H29	H28
相談件数		54,530	57,216	59,727	49,002	47,061
内 訳	県	11,143	10,930	10,565	9,732	9,454
	市町村	43,387	46,286	49,162	39,270	37,607

(2)契約当事者の年齢層別の件数・割合(苦情のみ。問い合わせ・要望を除く)

令和2年度の契約当事者の年齢層別件数は、40歳代の年代までは増加し、50歳以上の年代では減少しました。特に30歳代で大きく増加し、次いで20歳代・40歳代の順で増加しました。

契約当事者の年齢層別割合については、70歳代が最も大きく15.8%、次いで50歳代が14.9%となりました。架空請求に関する相談件数が大幅に減少したこと等から、60歳代・70歳代の相談割合は減少しましたが、令和元年度同様、70歳代からの相談割合が最も大きくなっています。

図1 契約当事者年齢層別の相談件数

(単位:件)

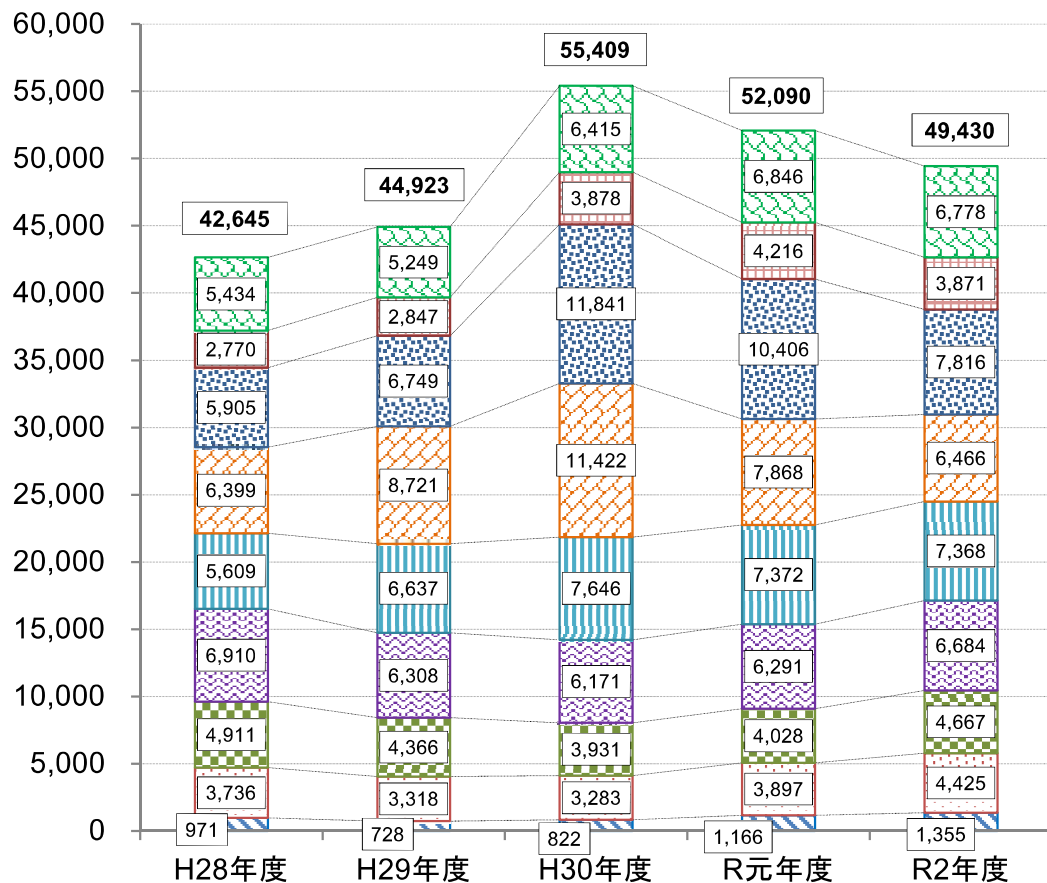
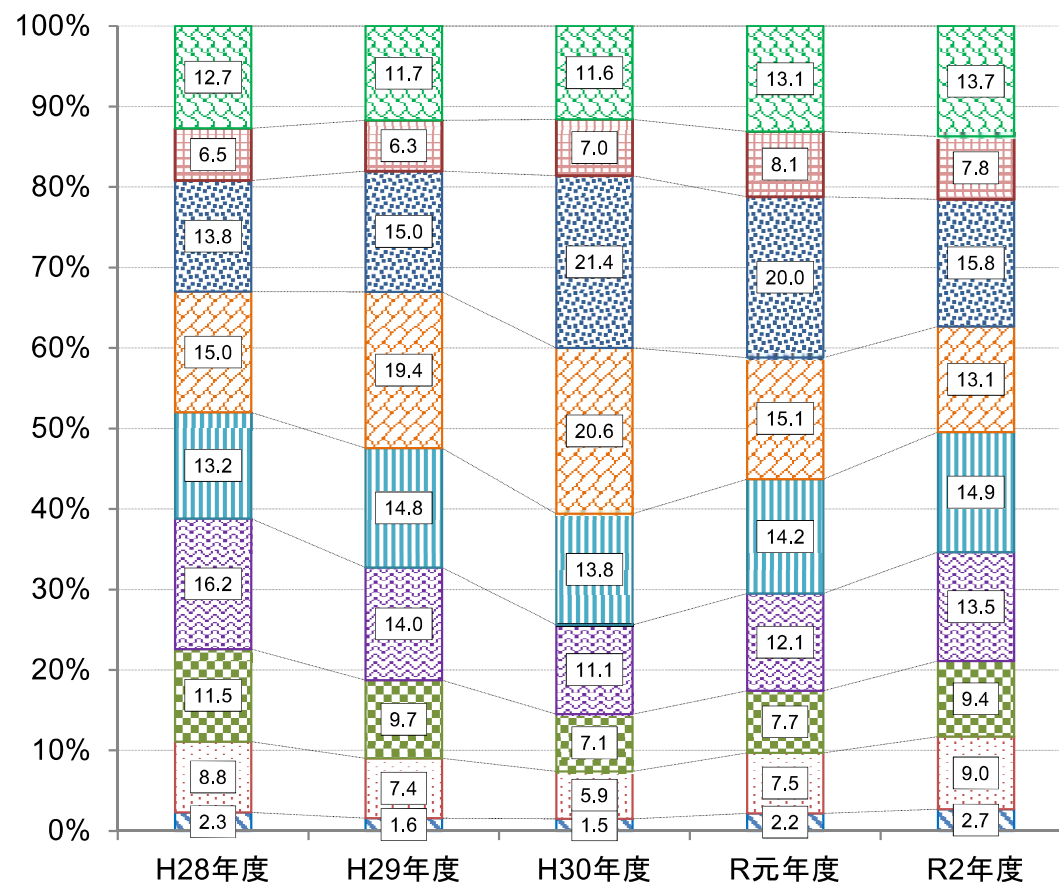


図2 契約当事者年齢層別の相談割合

(単位:%)



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・未入力

(3)契約当事者の年齢層別に相談の多かった商品や役務

年齢層別の特徴を見てみると、20歳未満から40歳代までの年齢層では、利用していない有料コンテンツに関する不当請求や、SNSやマッチングアプリで知り合った人に出会い系サイトに誘導されたり、高額な情報商材を買わされたといった相談である「デジタルコンテンツ」が最も多くなっています。

一方、50歳代以上の年齢層では、大手通販業者等を騙る、身に覚えのない料金未納のSMS（ショートメッセージサービス）の通知が送られてきたといった相談である「商品一般」が最も多くなっています。

また、20～40歳代では「不動産貸借」、50歳代以上では、「デジタルコンテンツ」や「工事・建築」に関する相談が多くみられます。

それぞれの年齢層で増加が見られるのは、20歳未満と20歳代で「デジタルコンテンツ」や「他の健康食品」（主におためし価格で購入したダイエットサプリなどが定期購入になっていたといった相談）、30歳代で「商品一般」、40歳代～50歳代で「保健衛生品その他」（主に通信販売で購入したマスクが届かないといった相談や、購入した覚えのないマスクが届いたといった相談）、60歳代～80歳以上は「役務その他サービス」（主に「火災保険を使えば自己負担なしで屋根の修理ができる」など保険申請代行契約の勧誘を受けたといった相談）となっています。

表2 年齢層別商品・役務の件数

(単位:件)

合計	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代					
	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)				
	1,355	+189	4,425	+528	4,667	+639	6,684	+393				
1位	デジタルコンテンツ	445	+159	デジタルコンテンツ	606	+93	デジタルコンテンツ	367	+24	デジタルコンテンツ	520	△91
2位	他の健康食品	239	+58	不動産貸借	314	+53	不動産貸借	365	+30	他の健康食品	473	+130
3位	他の化粧品	105	△66	他の健康食品	242	+99	商品一般	290	+98	商品一般	470	△274
4位	商品一般	48	+8	商品一般	190	+34	他の健康食品	242	+60	不動産貸借	303	+5
5位	基礎化粧品	38	△3	エステティックサービス	144	+20	工事・建築	118	+23	保健衛生品その他	214	+184

合計	50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上					
	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)	(件数)	(増減数)				
	7,368	△4	6,466	△1,402	7,816	△2,589	3,871	△345				
1位	商品一般	613	△868	商品一般	730	△1,665	商品一般	1,037	△2,804	商品一般	411	△406
2位	デジタルコンテンツ	600	△38	デジタルコンテンツ	577	△89	デジタルコンテンツ	589	△45	工事・建築	313	△25
3位	他の健康食品	474	+48	工事・建築	306	△6	工事・建築	462	+3	役務その他サービス	216	+110
4位	保健衛生品その他	261	+221	他の健康食品	300	+44	役務その他サービス	374	+149	修理サービス	170	+19
5位	工事・建築	238	+7	役務その他サービス	223	+50	インターネット接続回線	280	△144	デジタルコンテンツ	151	+11