

## 令和2年度 消費生活相談の概要

### 1 相談件数の推移（表1参照）

福井市消費者センターに寄せられた令和2年度の相談件数は1,573件で、架空請求に関する相談が急減するなど（58件、令和元年度312件）、前年度より178件減少しました（前年度比89.8%）。

そのうち特殊販売に関する相談（訪問販売、通信販売、マルチ商法、電話勧誘販売、ネガティブ・オプション、訪問購入等）は730件あり、前年度より74件増加しました（前年度比111.3%）。

（表1）福井市消費者センターに寄せられた相談件数の推移

年 度	相談件数	相談内容の内訳	
		一般的事例	特殊販売
平成28年度	1,665件	761件	904件
平成29年度	1,977件	1,205件	772件
平成30年度	1,995件	1,317件	678件
令和元年度	1,751件	1,095件	656件
令和2年度	1,573件	843件	730件

### 2 令和2年度相談内容の傾向

#### （1）高齢者からの相談件数は減少傾向（表2参照）

60歳以上の相談が622件と各年代の中で最も多く、全体の39.5%を占めました。平成30年度（48.1%）、令和元年度（47.1%）に比べ減少傾向にあります。

相談内容として、保険金を利用した家屋の修理サービス（事例1）や健康食品の通信販売（事例2）に関するものが多く寄せられました。

（表2）年代別相談件数

	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
20歳未満	25件	1.2%	48件	2.7%	48件	3.1%
20歳代	97件	4.9%	89件	5.1%	105件	6.7%
30歳代	129件	6.5%	115件	6.6%	109件	6.9%
40歳代	197件	9.9%	188件	10.7%	178件	11.3%
50歳代	344件	17.2%	206件	11.8%	201件	12.8%
60歳代	435件	21.8%	303件	17.3%	214件	13.6%
70歳以上	524件	26.3%	521件	29.8%	408件	25.9%
その他・不明	244件	12.2%	281件	16.0%	310件	19.7%
計	1,995件	100.0%	1,751件	100.0%	1,573件	100.0%

【事例1 保険金を利用した家屋の修理サービスの相談】	
<p><b>相談内容</b> 事業者が来訪し「雪による被害には火災保険を使って修理ができる」と言われ見積りを出してもらった。契約はまだ結んでいないが、「無料で修理できる」という上手い話を信用してよいだろうか。</p>	<p><b>アドバイス</b> このような「自己負担金なし」をうたう業者には注意が必要です。工事を断ると、高い解約料を請求してくる場合もあります。 まずは自身が加入している保険契約の内容を確認し、その保険会社や代理店に相談することです。また、すぐに業者と契約せず、家族や周りの人にも相談することをお勧めします。</p>

【事例2 健康食品の通信販売の相談】	
<p><b>相談内容</b> スマホの広告を見て、初回無料のサプリメントを注文した。商品が届き、同封されている書類を見ると、5回の受け取りが条件となっている定期購入とわかった。 すぐ解約の電話をしたが、解約できないと言われた。納得いかない。</p>	<p><b>アドバイス</b> 商品を注文する前に、定期購入の申込みが条件となっていないか、条件となっている場合は、購入期間や支払総額、解約・返品や契約条件などをしっかり確認することが大切です。</p>

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大の消費生活への影響について(表3、4参照)

令和2年1月以降相談が寄せられ、令和2年度の相談件数は110件寄せられました。主な内容は、「マスクが入手できない」、「注文していないマスクが届いた」などのマスクに関するものが27件、「海外航空券を購入したがコロナ禍のためキャンセルとなったが返金されない」、「結婚式場の解約を申し出たが、申込金が返金されない」(事例3)、「コンサートチケットのキャンセル手続きをしたが、返金されていない」などのキャンセル料や返金手続きに関するものが23件ありました。

(表3) 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

(単位:件)

年度/項目	マスク関係	キャンセル関係	その他	計
令和元年度	12	10	7	29
令和2年度	27	23	60	110

うち、アルコール消毒液の成分や信憑性に関するもの11件、生活相談に関するもの10件

**(表4) 新型コロナウイルス感染症関連の月別相談件数**

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	21	28
令和2年度	49	16	10	6	9	5	5	2	3	2	1	2	110

**【事例3 結婚式場解約にかかる申込金返金の相談】**

<b>相談内容</b> コロナ禍で結婚式場を解約したが、申込金を返金してもらえないのか。	<b>アドバイス</b> 申込金の返金については基本的には規約に従うこととなりますが、コロナ禍であることを踏まえて対応してくれる事業者もあるようです。まずは話し合ってみてください。
---	---

**(3) 定期購入に関する相談が過去最多になりました**

「お試しのつもりで注文したら、定期購入が条件になっていて解約できない」などの定期購入に関する相談が大幅に増え、直近5年間で最多になりました(表5参照)。年代ごとに相談件数を前年度と比較すると全ての年代で増加しましたが、特に20歳未満と40歳代及び70歳以上が顕著です(表6参照)。

また、商品ごとの相談は健康食品が最も多く、次いで化粧品、その他の商品の順となっています。

**(表5) 定期購入に関する年度別相談件数**

(単位：件)

		件数		
		健康食品	化粧品	その他
平成28年度	44	25	10	9
平成29年度	53	24	12	17
平成30年度	60	31	23	6
令和元年度	113	69	37	7
令和2年度	161	87	39	35

**(表6) 定期購入に関する年代別相談件数(契約当事者)**

(単位：件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
令和元年度	12	6	7	19	24	26	12	7	113
令和2年度	18	7	9	28	26	27	29	17	161

#### (4) インターネット通販に関する相談が急増しました

コロナ禍の中、インターネット通販の利用が増加したことに伴う相談件数も急増しました(表7参照)。相談内容は、「偽物だった」、「商品が届かない」、「副業サイトの詐欺にあった」など、多岐にわたっています(事例4参照)。

なお、令和2年度の4月から6月において相談件数が多いのは、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、外出自粛やテレワークの導入などにより在宅日数が増えたことが影響していると考えられます。

また、年代別では定期購入と同様に全ての年代で相談件数が増加しています(表8参照)。特に50歳代の91件は前年度より33件(56.9%増)の増加で今年度におけるインターネット通販にかかる相談件数の2割を占めました。他に40歳代や70歳以上の増え方が顕著です。

(表7) インターネット通販に関する月別相談件数(契約当事者) (単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和元年度	16	23	17	45	28	34	32	37	22	27	23	34	338
令和2年度	33	44	45	37	51	41	40	23	25	23	27	30	419

(表8) インターネット通販に関する年代別相談件数(契約当事者) (単位:件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
令和元年度	29	25	45	52	58	59	41	29	338
令和2年度	34	31	35	65	91	60	55	48	419

#### 【事例4 インターネット通販で購入した商品の相談】

<p><b>相談内容</b> 約1か月前にブランドスニーカーを注文し代金を振り込んだところ、中国から偽物が届いた。すぐ解約を申し出ようと電話をしたが繋がらない。</p>	<p><b>アドバイス</b> キャンセルや返品条件などの利用規約や事業所の所在地及び連絡先などの情報を確認してください。また、大幅に安く販売されている場合は、模倣品でないか十分注意を払いましょう。 詐欺が疑われる場合は、速やかに警察に相談してください。</p>
--	---

( 5 ) 特殊販売に係る相談件数は前年度とほぼ同数 ( 表 9 参照 )

訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談が特殊販売に関する相談の 9 割以上を占めており、特に通信販売に関する相談が 554 件と圧倒的に多く特殊販売相談件数の約 3 分の 2 を占めています。

内容をみると、健康食品等の定期購入に関するトラブル ( 事例 2 ) やインターネット接続などの情報通信関連のトラブル ( 事例 5 ) の相談が多く寄せられました。

( 表 9 ) 特殊販売における契約当事者の年齢構成

( 単位 : 件 )

販売購入形態/年代	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	その他・不明	計	令和元年度	前年度比
訪問販売	0	4	4	5	6	12	16	10	57	88	64.8%
通信販売	35	39	41	78	98	70	126	67	554	444	124.8%
マルチ・マルチまがい取引( 1 )	0	11	2	4	2	4	0	0	23	22	104.5%
電話勧誘販売	1	3	2	8	8	10	24	13	69	78	88.5%
ネガティブ・オプション( 2 )	0	0	0	3	1	1	5	0	10	0	
訪問購入	0	0	0	0	0	2	9	1	12	14	85.7%
その他無店舗販売	0	1	0	0	1	0	2	1	5	10	50.0%
合 計	36	58	49	98	116	99	182	92	730	656	111.3%

1 : マルチ商法とは、商品などの購入契約と販売組織への加入をさせ、その者に新たな会員を勧誘させることによって利益を得るといった販売方法

2 : ネガティブ・オプションとは、購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送り付け、相手方から商品の返送、または購入しない旨の通知がない限り、購入の意思ありとみなし代金を請求する販売方法

【事例 5 インターネット接続回線 ( 光回線 ) に関する相談】

<p>相談内容 母が「通信料が安くなる」と電話勧誘を受け、言われるままに光回線の契約をした。契約書が昨日届いたが、本当に安くなるのか疑わしいので解約したい。</p>	<p>アドバイス 電話や訪問には即答しないでください。また、内容を理解していない書類にはサインしないでください。 なお、契約書面が届いてから 8 日以内に業者に解約を申し出れば、初期契約解除が出来ます。</p>
--	---

< 参考資料 >

○令和2年度 商品・役務分類別相談件数

順位	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
1位	商品一般	701件	商品一般	415件	運輸・通信サービス	232件
2位	運輸・通信サービス	271件	運輸・通信サービス	221件	食料品	170件
3位	金融・保険サービス	112件	食料品	142件	商品一般	161件
4位	食料品	111件	金融・保険サービス	110件	保健衛生品	136件
5位	教養娯楽品	94件	保健衛生品	106件	教養娯楽品	119件

○各商品分類の解説

商品一般	商品が不明の架空請求( )、商品を特定できない相談
運輸・通信サービス	旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス
食料品	穀類を始め、魚介、肉、野菜・海藻、健康食品等の食料品
金融・保険サービス	生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス
保健衛生品	保健衛生品・医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具品
教養娯楽品	主として教養、事務または娯楽・趣味の目的で使用される商品

架空請求のハガキは、何に対する未納金なのか書かれておらず、商品が特定されないことから「商品一般」に分類される