

令和2年度消費生活相談の概要について

令和2年度に県消費生活センターで受付した消費生活相談の概要についてお知らせします。

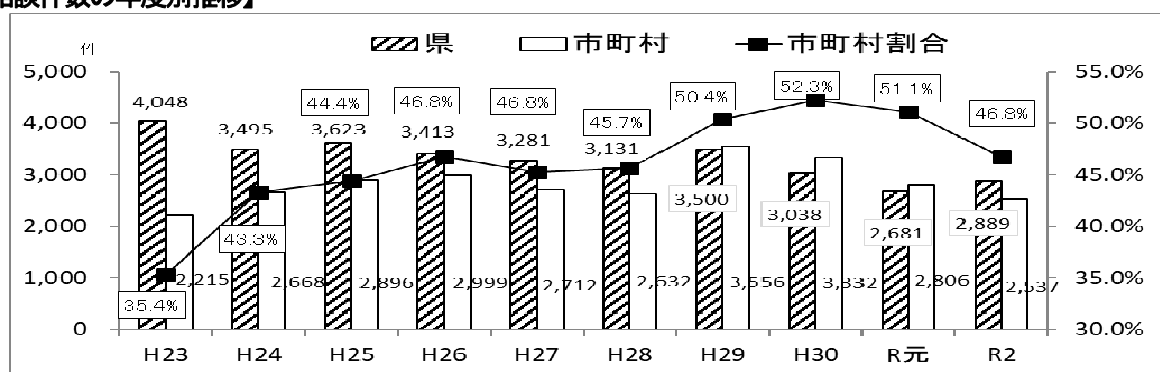
1 令和2年度消費生活相談の概要

- 令和2年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,889件であり、前年度比で7.8%(208件)増加した。
- 内容別では、放送・コンテンツ等(有料サイトやアプリ等の料金請求等)に関する相談が最多となった(287件,9.9%)。
- 年代別では、70歳代からの相談割合が最多(557件,19.3%)であり、依然として高齢者からの相談割合が多く、一方で40歳代までの年代の相談件数も増加した。

<高齢者(70歳代以上)の相談事例>

- ・固定電話に不用品回収業者から連絡があり、断ったものの突然訪問してくることはないか不安である。
- ・家族に債権回収会社を名乗る者から高額請求があった。家族は認知症で覚えていないため困惑している。
- ・屋根瓦がずれていると業者が訪問してきたため口頭で契約したが、解約したい。

【相談件数の年度別推移】



【主な相談内容】

順位(前年)	相談内容	件数(構成比)	順位(前年)	相談内容	件数(構成比)
1(2)	放送・コンテンツ等(有料サイト・アプリ等の料金請求等)	287(9.9%)	6(8)	化粧品(美容液、ニキビクリーム等の定期購入等)	109(3.8%)
2(1)	商品一般(身に覚えのない請求、引き落とし等)	257(8.9%)	7(-)	移动通信サービス(携帯電話・モバイルルーターの契約・解約等)	97(3.4%)
3(5)	健康食品(サプリメント等の定期購入等)	217(7.5%)	8(9)	レンタル・リース・賃借(賃貸アパート等)	87(3.0%)
4(4)	融資サービス(多重債務、ローン等)	133(4.6%)	9(6)	役務その他(占い・除霊、弁護士等)	82(2.8%)
5(3)	相談その他(個人間借金、労働相談、不審電話等)	125(4.3%)	10(7)	インターネット通信サービス(プロバイダ、光回線等)	77(2.7%)

<放送・コンテンツ等にかかる相談事例>

- ・「安心・もうかる」と記載された情報商材を購入したが、納得できない内容だったため返金を希望する。
- ・SNSアンケートに答えればスマホが100円で購入できるという広告を見てカード番号入力したところゲームの課金となった。

【年代別相談件数】

区分	R2	構成比%	R元	構成比%	R元~R2増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	23	0.8	17	0.5	6	[35.3]	健康食品
20歳代	160	5.5	114	3.6	46	[40.4]	放送・コンテンツ等
30歳代	306	10.6	219	8.6	87	[39.8]	放送・コンテンツ等
40歳代	491	17.0	389	15.2	102	[26.2]	放送・コンテンツ等
50歳代	494	17.1	516	18.9	△22	[△4.2]	放送・コンテンツ等
60歳代	545	18.9	496	22.7	49	[9.9]	健康食品
70歳以上	557	19.3	532	22.0	25	[4.7]	商品一般
不明	313	10.8	398	8.5	△85	[△21.4]	—
計	2,889	100.0	2,681	100.0	208	[7.8]	放送・コンテンツ等