

## 令和 2 年度上半期の消費生活相談の概況

埼玉県消費生活支援センター

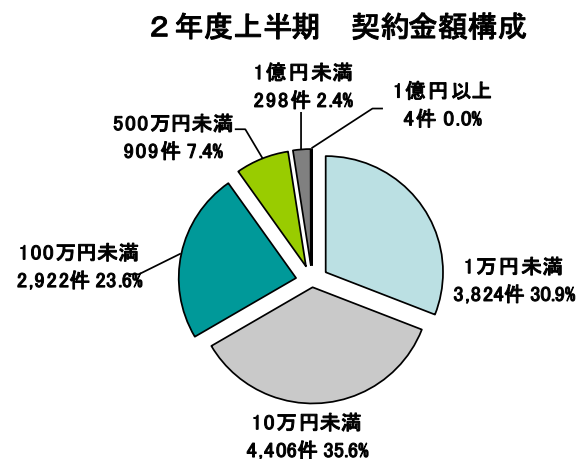
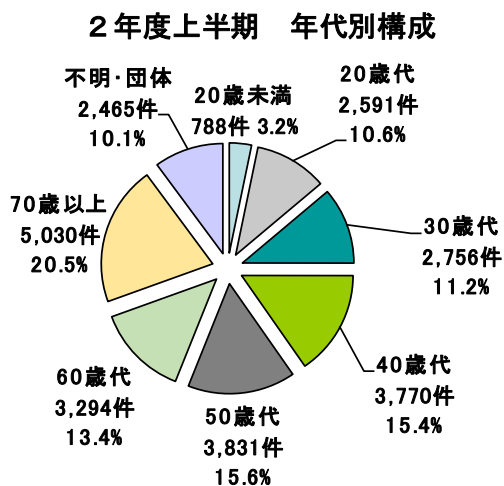
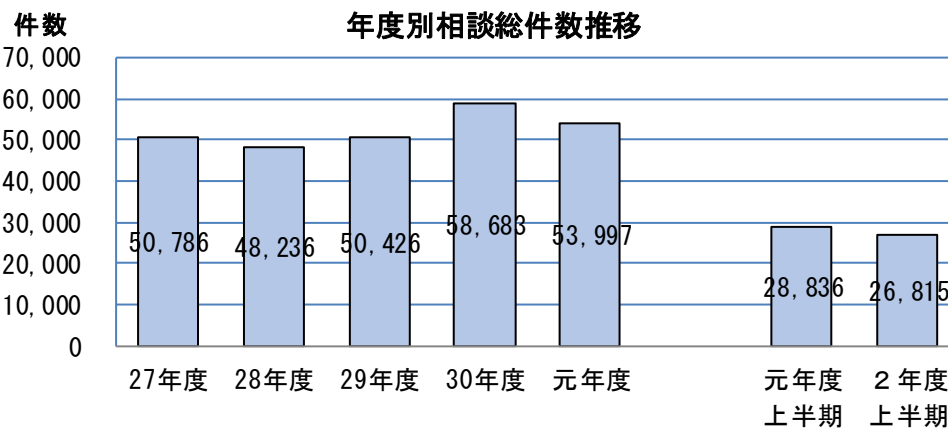
## 1 概 要

## (1) 相談総件数（苦情・問合せ等）

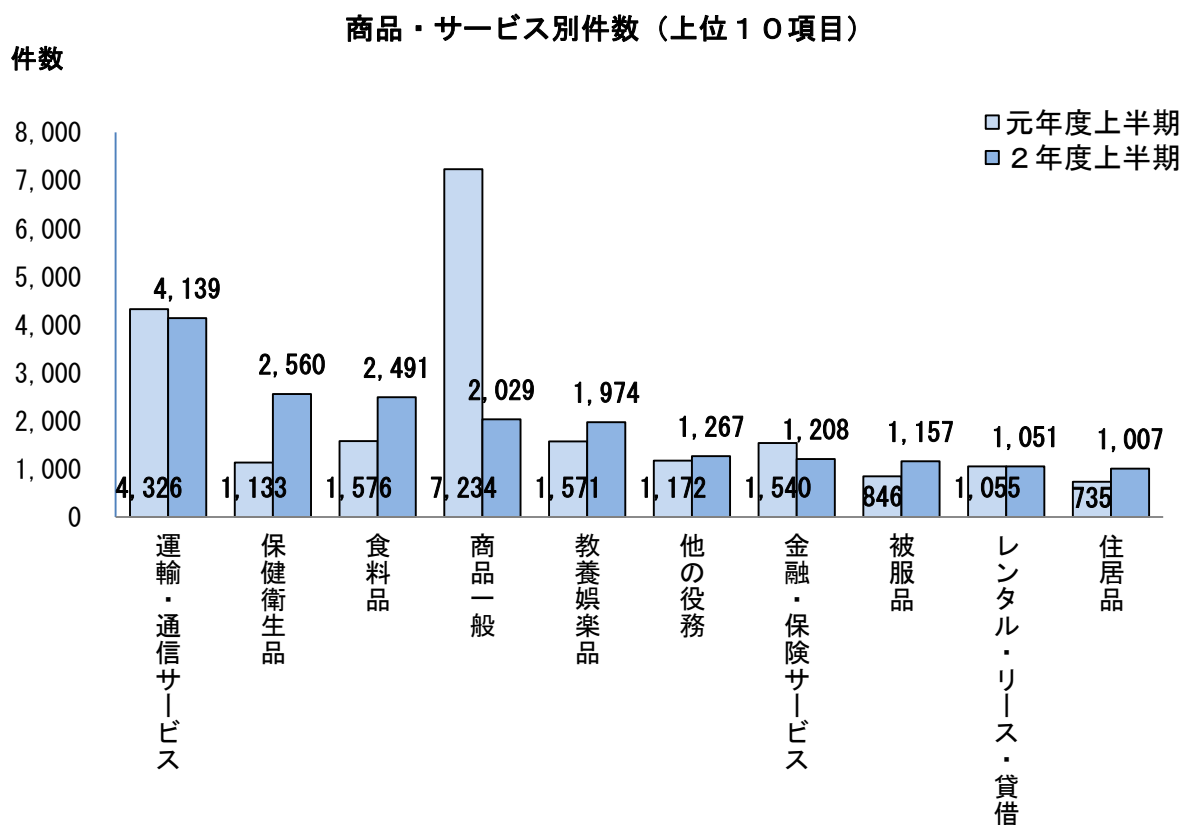
- ・ 埼玉県及び県内市町村の消費生活相談窓口で令和 2 年度上半期（4 月～9 月）に受け付けた相談の総件数（苦情・問合せ等）は 26,815 件でした。
- ・ 令和元年度同期 28,836 件に比べ 2,021 件の減少（7.0%減）となりました。

## (2) 苦情相談の概要

- ・ 上半期に受けた相談総件数のうち、苦情相談は 24,525 件でした。
- ・ 年代別では、70 歳以上からの苦情が 5,030 件で一番多く、次いで 50 歳代、40 歳代と続いています。
- ・ 65 歳以上の高齢者からの苦情相談は 6,713 件で、27.4%を占めました。
- ・ 契約金額が判明している相談は 12,363 件で、平均契約金額は約 79 万円でした。



- ・ 商品・サービス別件数で見て、元年度同期比の増加率が高いものでは、「保健衛生品」が125.9%、「食料品」が58.1%増加しました。
- ・ 「保健衛生品」は、新型コロナウイルス感染拡大に伴いマスクに関する相談が多く寄せられたことなどによるものです。
- ・ 「食料品」は、通信販売での健康食品の定期購入に関する相談が増えたことなどによるものです。
- ・ 「教養娯楽品」「被服品」「住居品」も増加していますが、いずれもインターネット通販に関連した相談が増加しており、連絡不能・商品未着などの相談が寄せられました。
- ・ 「商品一般」は72.0%減少しました。これは主にははがきによる架空請求が減少したことなどによるものです。



**【用語の説明】**

- ・ 運輸・通信サービス：旅客サービス、インターネット接続、移動通信サービスなど
- ・ 保健衛生品：医薬品、医療用具、化粧品、マスクなど
- ・ 食料品：食料品や菓子などの他、健康食品やサプリメントなどを含む
- ・ 商品一般：商品等を特定できないもの、特定する必要のないものなど
- ・ 教養娯楽品：文具、パソコン、書籍、音響・映像機器、楽器、スポーツ用品など
- ・ 他の役務：外食サービス、冠婚葬祭などの他、結婚相談所、興信所などを含む
- ・ 金融・保険サービス：生命保険、損害保険、ファンド型投資、金融派生商品など
- ・ 被服品：衣類、アクセサリなど身につけて使用するもの
- ・ レンタル・リース・貸借：商品を賃貸借する場合、土地は使用貸借を含む
- ・ 住居品：エアコン、掃除機、家具、台所用品、洗濯用品など

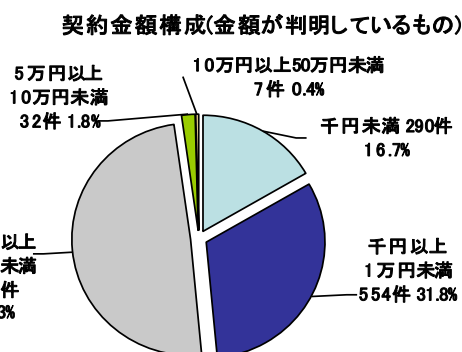
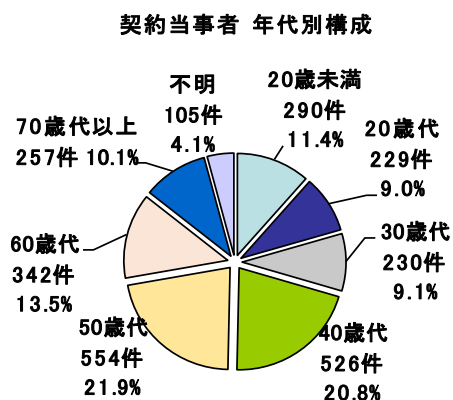
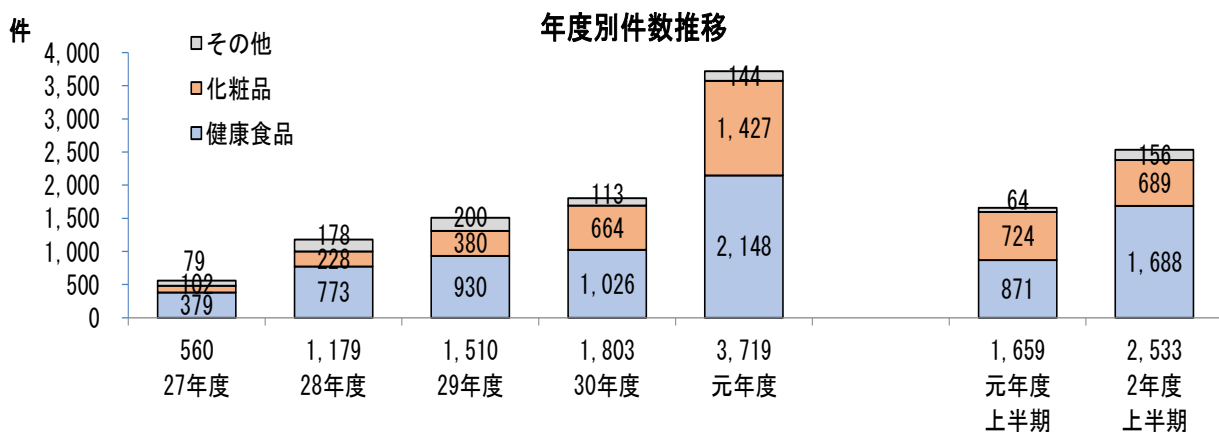
## 2 特徴的な相談

### (1) 通信販売での定期購入に関する相談の増加

- ・ サプリメントなど健康食品の通信販売での定期購入に関する相談が引き続き増加しています。
- ・ 2年度上半期の相談件数は2,533件で、元年度同期の1,659件に比べ52.7%増加しました。
- ・ 商品を1回限りのお試し価格で購入したはずが、お試し価格での購入は定期購入の申込みが条件だった、解約は電話のみで受け付けるとなっているが事業者へ電話が繋がらない、解約したはずなのに法律事務所から督促状が送付された、といった相談が寄せられています。

《事例》動画サイト広告から初回870円のダイエットサプリを注文した。先日注文した覚えのない2回目の商品が届き4万円近く請求されている。広告画面に定期購入の記載はなかった。高額で返品したいが、電話が繋がらない。(20歳代男性)

- \* インターネット通販など通信販売には、クーリング・オフ制はありません。
- \* 消費者が見た広告の内容を後から確認することは困難です。インターネットの申込みの最終確認画面で、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・返品可否やその条件などをしっかりと確認しておきましょう。



## (2) 29歳以下の若者の相談の増加

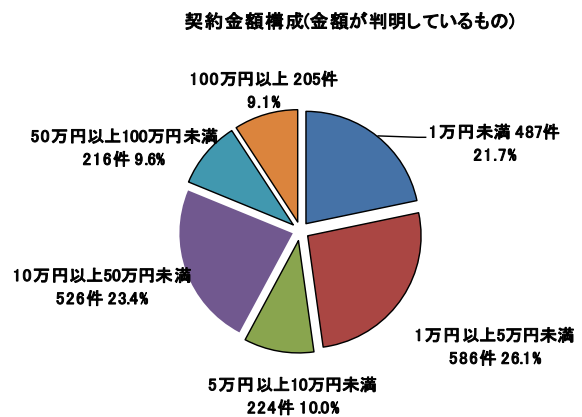
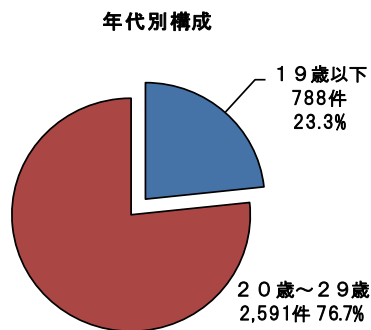
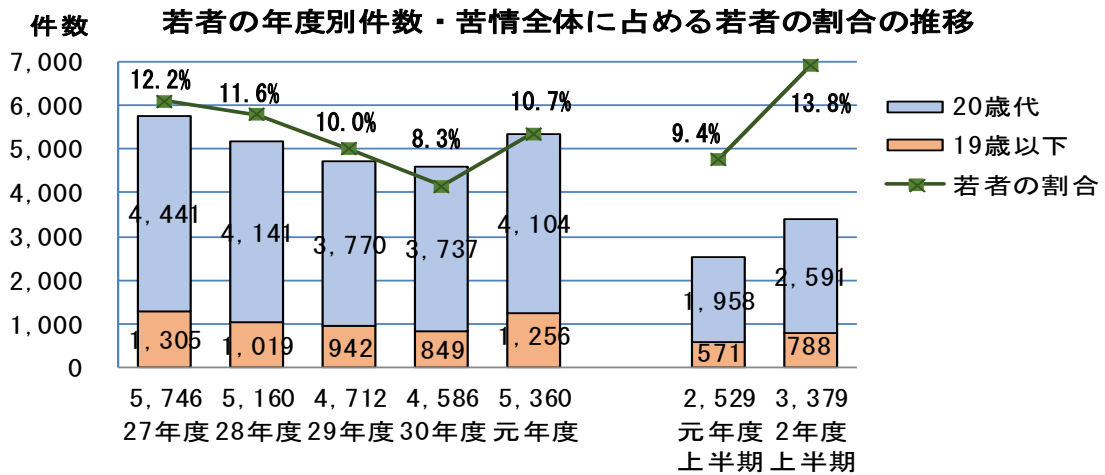
- ・ 29歳以下の若者が契約当事者の相談は、件数・割合ともに増加しています。2年度上半期は3,379件の相談が寄せられました（元年度同期比33.6%増）。そのうち、19歳以下は788件(23.3%)、20歳以上29歳以下は2,591件(76.7%)です。
- ・ 19歳以下では、定期購入などの「健康食品」や「化粧品」の相談、「オンラインゲーム」の相談が多く寄せられました。
- ・ 20歳以上29歳以下では、情報サイトなどの「デジタルコンテンツその他」、定期購入などの「健康食品」、「賃貸アパート・マンション」に関する相談が多く寄せられました。
- ・ 契約金額は1万円以上5万円未満が26.1%で一番多く、平均契約金額は約66万円でした。

《事例》スマホに「ご利用ありがとうございます」とメールが来て開くとオンラインゲームの利用履歴が出てきた。以前使用していたスマホに私のクレジットカード情報が残っていたため、小学生の子供が多数のゲームに課金し、5日間で約28万円になった。取り消しできるか。(契約当事者小学生男性)

- \* オンラインゲームの利用について家庭内でルールを決め、利用状況を把握しましょう。
- \* 子供に使用させる機器には、クレジットカードやキャリア決済等の電子決済ができないようにしましょう。
- \* クレジットカードの管理を徹底し、毎月の明細は必ず確認しましょう。

《事例》高校時代の友人からFX投資の自動売買システムツールで儲かる話を聞き、その後オンラインで上位者の人から話を聞いた。ツールは50万円でその一部は海外のボランティア活動に充てる。人を紹介すれば5万円もらえる。消費者金融で借りるように言われ、言われたとおり年収300万円と申請してお金を借り支払った。怪しいので解約したい。(20歳代学生男性)

- \* 簡単に大金を得られるなどという儲け話に安易に飛びつかないようにしましょう。
- \* 人間関係を壊したり金銭トラブルに陥ったりすることもあるので、慎重に行動しましょう。
- \* 最近では、オンライン会議システムを使って勧誘をする事例もあります。



19歳以下商品・サービス別件数(上位10項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	健康食品	196	24.9
2	オンラインゲーム	109	13.8
3	化粧品	97	12.3
4	デジタルコンテンツその他	62	7.9
5	商品一般	19	2.4
6	出会い系サイト	18	2.3
7	アダルト情報サイト	17	2.2
8	紳士・婦人洋服	15	1.9
9	電気	12	1.5
10	かばん	10	1.3
	全件数	788	100.0

20～29歳商品・サービス別件数(上位10項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	デジタルコンテンツその他	216	8.3
2	健康食品	200	7.7
3	賃貸アパート・マンション	154	5.9
4	商品一般	139	5.4
5	結婚式関連サービス	92	3.6
6	内職・副業その他	83	3.2
7	移動通信サービス	78	3.0
8	エステティックサービス	76	2.9
9	出会い系サイト	73	2.8
10	化粧品	64	2.5
	全件数	2,591	100.0

\* 国民生活センター発行の「消費生活年報」で使用している区分で集計。

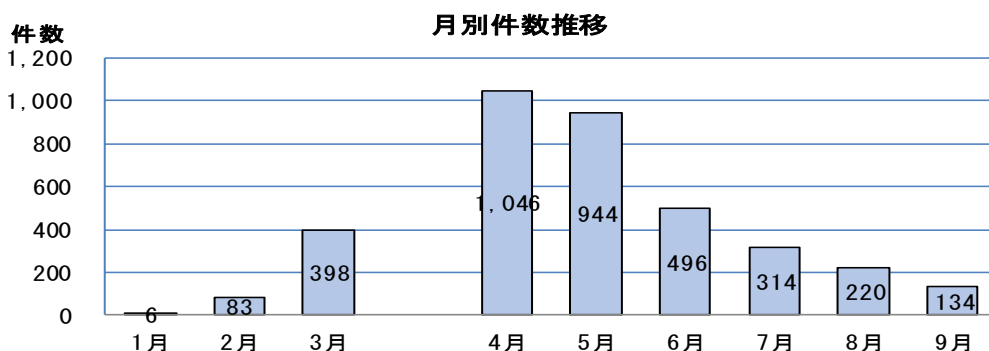
\* 「デジタルコンテンツその他」には投資情報サイト、その他の情報サイト、内容の特定できないサイトなどが含まれる。

### (3) 新型コロナウイルスに関連する相談

- ・ 2年度上半期の新型コロナウイルスに関連した相談件数は3,154件で、緊急事態宣言が発令されていた4月と5月がピークでその後減少しています。
- ・ マスクに関する相談が多く、品不足や高価格だという相談、品質に問題がある、注文した覚えのないマスクが海外から届いた、などの相談が寄せられました。
- ・ スポーツ教室では解約に関する相談が、結婚式では延期やキャンセルに関する相談が寄せられました。

《事例》新型コロナウイルスの影響で、5月末に予定していた結婚식을10月中旬に延期し50万円のキャンセル料を払った。その後も状況は変わらず結局式は中止にしたところ、キャンセル料30万円を請求された。自己都合のキャンセルとされることに納得できない。2回もキャンセル料をとるのはおかしい。  
(20歳代男性)

\* 今回の事態は、消費者に落ち度がある訳ではない一方で、事業者には過失がある訳ではありません。解約料や違約金等については約款に従うことが原則ですが、約款に定めていても、業界団体が解約料を実費相当分にするなど柔軟な対応を求めているところもありますので、事業者と話し合いをしたり、業界団体の相談窓口にお問い合わせしてみましょう。



商品・サービス別件数(上位10項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	保健衛生品その他	1,055	33.4
2	スポーツ・健康教室	183	5.8
3	結婚式	172	5.5
4	消毒殺菌剤	97	3.1
5	航空サービス	78	2.5
6	デジタルコンテンツ	71	2.3
7	商品一般	70	2.2
8	フリーローン・サラ金	53	1.7
9	スポーツ施設利用	52	1.6
10	他の医療用具	51	1.6
	全件数	3,154	100.0

内容別件数(複数選択項目)(上位10項目)

順位	項目	件数	構成比%
1	解約	961	30.5
2	インターネット通販	898	28.5
3	連絡不能	683	21.7
4	返金	602	19.1
5	ネガティブオプション	354	11.2
6	解約料	344	10.9
7	高価格・料金	275	8.7
8	クレーム処理	247	7.8
9	信用性	235	7.5
10	細菌類	232	7.4
	全件数	3,154	100.0