

相談件数の推移

令和2年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は1,130件で、前年度の1,115件と比べると約1.3%の増加で、全体の約89%（1,003件）が苦情に関するものでした。

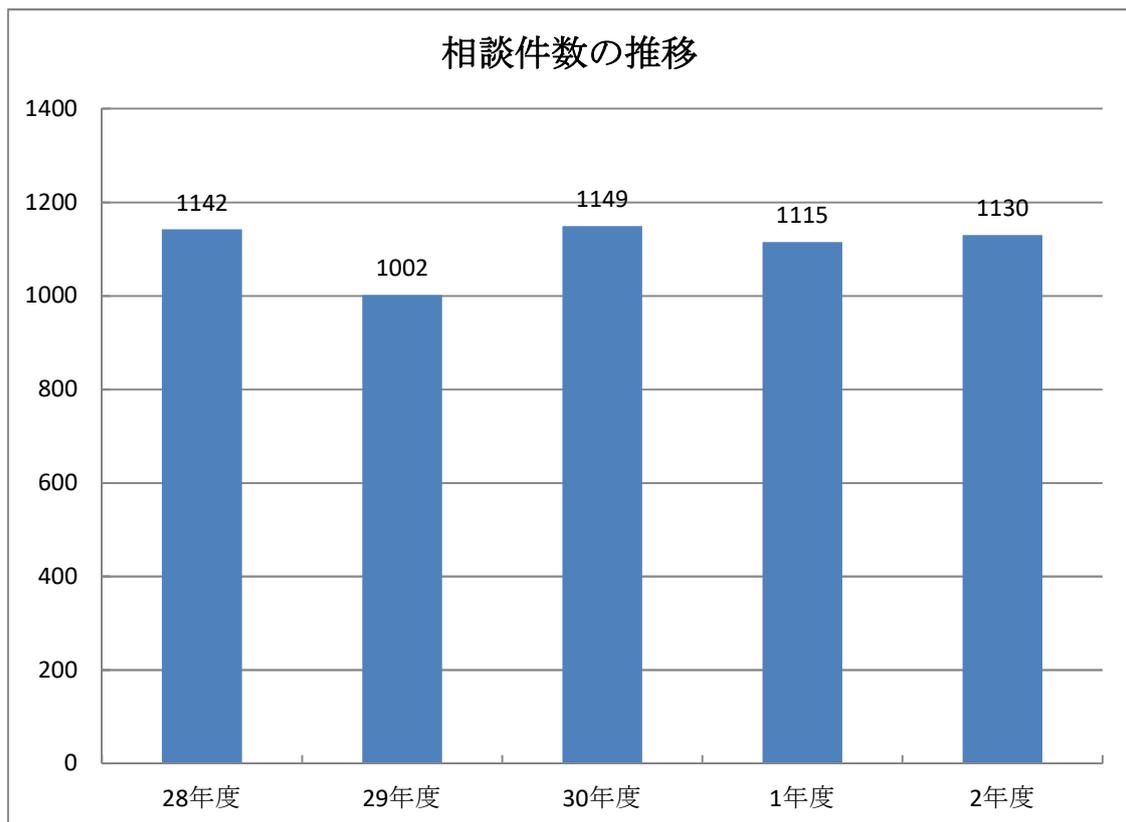


表1 内容別相談件数（複数回答）

内容別相談件数（表1）では、説明不足や強引な勧誘などの「販売方法」に関する相談が、前年度最も多かった「契約・解約」にかわり最も多くなっています。

表1 内容別相談件数（複数回答）

年間相談件数 1,130 件

区分	件数	割合（%）
契約・解約	549	48.6
販売方法	597	52.8
接客対応	210	18.6
品質・機能・役務品質	120	10.6
表示・広告	39	3.5
価格・料金	100	8.8
法規・基準	38	3.4
安全・衛生	25	2.2
買物相談	11	1.0
計量・量目	0	0.0
生活知識	3	0.3
包装・容器	1	0.1
施設・設備	1	0.1
その他	56	5.0
合計	1,750	

表2 商品・サービス別相談件数

商品・サービス別相談件数（表2）では、今年度も「運輸・通信サービス」に関する相談が最も多くなっており、主に有料動画番組サイトに係る不当請求や、架空請求に関するものが多くなっています。

表2 商品・サービス別相談件数

項目		件数	主な商品等
商品	教養娯楽品	92	電話機、新聞、パソコン
	食料品	96	健康食品、食料品一般
	被服品	52	婦人服、バック、靴
	住居品	51	浄水器、消火器、ベット
	土地・建物・設備	29	住宅、太陽光発電
	保健衛生品	82	化粧品、健康医療器具
	車両・乗り物	19	自動車、自転車
	光熱水品	20	ガス、水道、電気
	他の商品	61	商品一般
	小計	502	
	サービス	運輸・通信サービス	225
金融・保険サービス		54	保険、社債、クレジットカード
保健・福祉サービス		47	医療、エステ
レンタル・リース・貸借		64	賃貸マンション、アパート
教養・娯楽サービス		34	海外宝くじ、各種教室、家庭教師
工事・建築・加工		23	住宅リフォーム、住設工事
修理・補修		25	住宅設備の修理
管理・保管		1	コインパーキング、別荘地の管理
クリーニング		5	衣服のクリーニング
その他		23	他の行政サービス、教育サービス
小計		501	
他の相談	127	内職、副業、ねずみ講、他	
合計	1,130		

表3 年齢別・販売形態別相談件数

年齢別・販売形態別相談件数（表3）では、「通信販売」や「訪問販売」などの「特殊販売（無店舗販売）」が全体の約56%（628件）を占めています。これらのうち「通信販売」では全年齢層に多く見られます。「訪問販売」では70歳以上の年齢層に多く見られ、「マルチ・マルチまがい販売」による相談では、20歳代の若者層に多いのが特徴です。また、60歳以上の相談件数が全体の約40%と多くなっています。

**表3 年齢別・
販売形態別相談件数**

区分		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	合計
店舗販売		8	44	50	65	62	51	158	64	502
特殊販売（無店舗販売）		31	88	50	82	96	89	156	36	628
内 訳	通信販売	30	64	40	74	79	66	75	8	436
	訪問販売	0	11	6	3	10	11	61	17	119
	電話勧誘販売	0	2	2	1	5	9	11	9	39
	訪問購入	0	0	0	1	1	0	2	0	4
	初タイプオプション （送りつけ商法）	0	1	1	1	1	2	4	0	10
	マルチ・マルチまがい 販売	1	9	0	2	0	1	2	1	16
	その他無店舗販売	0	1	1	0	0	0	1	1	4
年齢別件数 合計		39	132	100	147	158	140	314	100	1,130
割合（%）		3.5	11.7	8.8	13	14	12.4	27.8	8.8	100.0

主な相談内容

令和2年度では「新型コロナウイルス関連」の相談が多く、「海外旅行をキャンセルしたが航空機代金が返金されない。」や「注文した覚えのないマスクが届いた。」などのさまざまな内容の相談がありました。

また、SNS を介したトラブルの相談も多く、「SNS で知り合った人から高額収入が得られると言われ、複数の副業サイトに登録し、収入を受け取るためのポイント代等数十万円支払ったが、実際には出会い系サイトで収入は得られなかった。」など SNS で知り合った人関連のトラブル相談が多くありました。