

「令和2年度上半期(4月～9月) 消費生活相談の概要」

令和2年11月5日
岡山市消費生活センター

【1-(1) 相談件数の推移】

相談件数は2,169件で、前年度同期1,902件から267件増加（14.0%増）。

【1-(2) 契約者年代別相談件数】

前年度同期と比較して全年齢層で増加。

若年層は年々増加傾向（上半期比較:[H30] 127件⇒[R元] 186件⇒[R2] 205件）。

高齢者層の相談は、相談件数の4割を下回った。

【2-(1) 主な相談内容】

主な相談内容の上位3位は、「商品一般」「放送コンテンツ等」「健康食品」の順番となっている。「商品一般」について、封書・はがきによる架空請求についての相談が激減し、総件数も大幅に減じている。

全体の傾向として、インターネットに関連したトラブルが急増。各種サービス利用料（アダルト・出会い系・映画配信・投資情報等）の請求に関するトラブルや、健康食品や化粧品等で、「お試し無料の商品をスマホ注文したつもりが、後日まとめて数か月分の商品が届き、高額請求を受けた」といったいわゆる「定期購入」についてのトラブルが急増している。新型コロナウイルスの影響でインターネットの需要が増加したことが関係している可能性が高く、マスクに関連したトラブルも急増している。

【2-(2) 新型コロナウイルス関連の相談状況(令和2年度上半期)】

上半期は250件の相談が寄せられた。月別相談件数については、4月をピークに減少傾向となっている。

特別定額給付金をはじめとした施策、社会不安等についての相談や、マスク等（消毒液・体温計等含む）についての相談が大半を占めている。

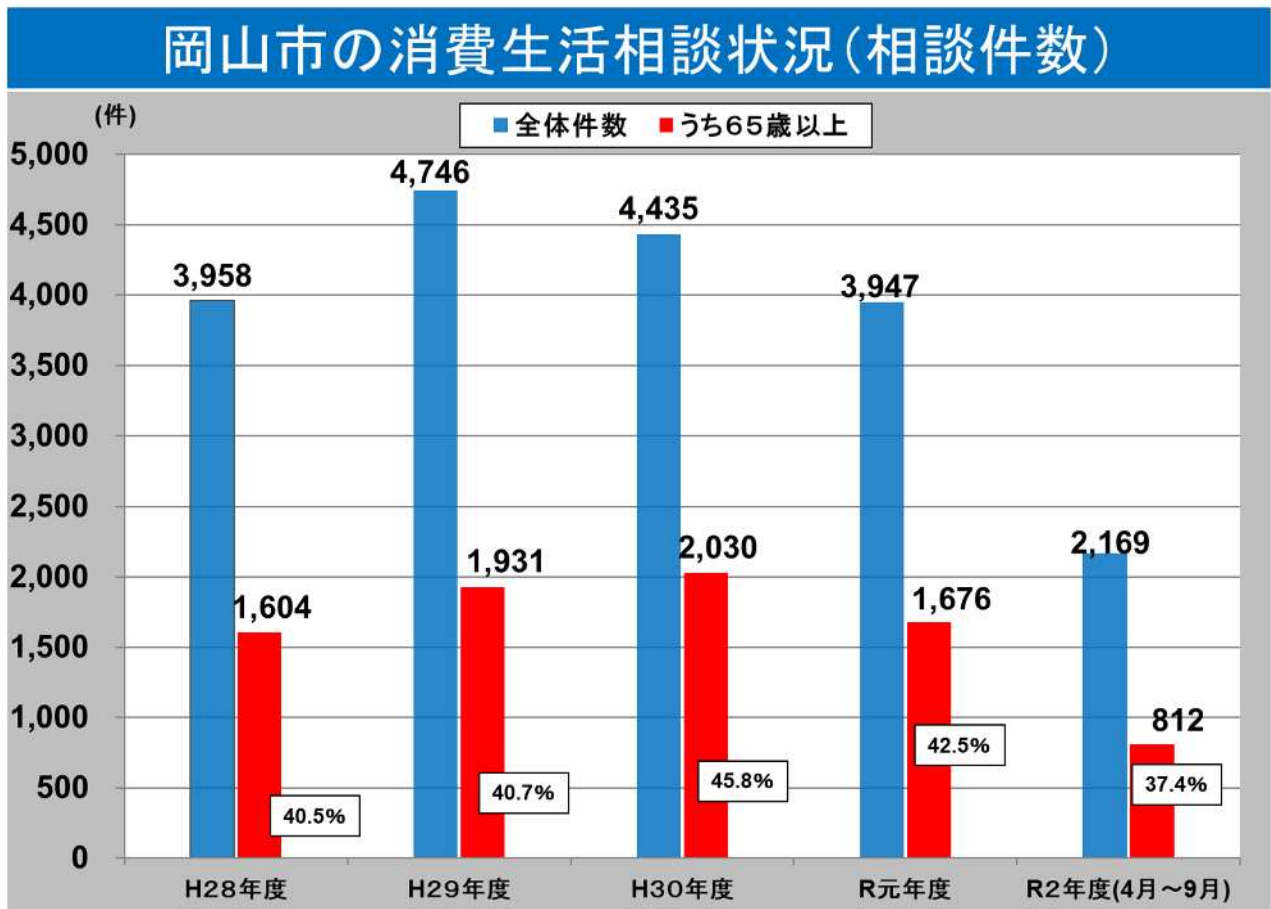
【3 契約購入金額(請求された又は契約した金額)】

●全体的に総額、平均額共に減少した。

- 全体の契約購入金額及び平均金額（上半期）：減少
総額：約3.9億円（前年度同期4.6億円）
平均金額：約42万円（前年度同期約68万円）
- 高齢者層の契約購入金額及び平均金額（上半期）：減少
総額：約1.5億円（前年度同期1.8億円）
平均金額：約60万円（前年度同期約83万円）

【相談の概要】

1-(1) 相談件数の推移



1-(2) 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	令和2年 4月~9月 (件)	令和元年 4月~9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	205	186	19	9.5%	110.2%
中間層 (30~64歳)	866	725	141	39.9%	119.4%
高齢者層 (65歳~)	812	794	18	37.4%	102.3%
不明	286	197	89	13.2%	145.2%
計	2,169	1,902	267	100.0%	114.0%

(特徴)

- 全ての年齢層で相談数増加。増加率は中間層>若年層>高齢者層の順。
- 若年層は年々増加傾向(上半期比較)
【H30】127件 ⇒ 【R元】186件 ⇒ 【R2】205件

2-(1) 主な相談内容

商品・役務別相談状況(令和2年度上半期上位10位)

区分	年度	令和2年 4月～9月 (件)	令和元年 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
①商品一般 (商品が特定できないもの)		249	367	△118	11.5%	67.8%
②放送・コンテンツ等 (有料動画サイト未払い請求等)		195	157	38	9.0%	124.2%
③健康食品 (通信販売での解約や定期購入等)		183	108	75	8.4%	169.4%
レンタル・リース・賃借 (賃貸物件のトラブル等)		125	76	49	5.8%	164.5%
他の保健衛生品 (主にマスクに関連したトラブル)		84	4	80	3.9%	2100.0%
相談その他 (不審な電話等)		83	98	△15	3.8%	84.7%
化粧品 (通信販売での解約や定期購入等)		78	65	13	3.6%	120.0%
他の行政サービス ※ (新型コロナウイルス関連の施策等)		73	13	60	3.4%	561.5%
インターネット通信サービス (光回線、プロバイダの変更等)		66	64	2	3.0%	103.1%
移動通信サービス (Wi-Fi やスマートフォンの契約等)		55	43	12	2.5%	127.9%
その他(上記以外の合計)		978	907	71	45.1%	107.8%
計		2,169	1,902	267	100.0%	114.0%

※「他の行政サービス」の急増については、特別定額給付金の申請方法や政府調査の信用性など、契約トラブルの内容ではないものが大半であった。

① 商品一般 249件(前年度同期367件) △118件

(商品が特定できない相談)

- ・ハガキ、封書による架空請求の相談が7件（前年度同期193件）と激減！
- ・不審なSMSやメール、電話についての相談が126件（前年度同期88件）と増加！

【事例1】

「荷物を届けたが、不在であったので確認するように」と書かれたSMSが届いた。業者名の記載がないことが不審だ。（70歳代 男性）

【事例2】

スマートフォンに「利用料金に未払いがある」とのショートメッセージが届いた。不審である。（60歳代 女性）

<アドバイス>

【事例1】のような、宅配業者を装った迷惑メール等についての相談が増加しています。うっかり添付されたURLにアクセスしたり、指定されたアプリをダウンロードしたりすると、個人情報抜き取られてしまう可能性があります。もしメール等が何度も届いたり、不審な電話がかかってきたりしても、無視しましょう。新型コロナウイルスの影響で外出を控え、インターネット通販を頻繁に使用している世帯の方は、特に注意が必要です。

また、【事例2】のような架空請求については減少傾向ですが、まだ一定数相談があります。【事例1】のように、決して相手にせず、支払いもしないでください。

不安に感じる場合、まずは消費生活センターに相談しましょう。

② 放送・コンテンツ関係 195件（前年度同期157件） +38件

（携帯電話のSMSなどに送られてくる有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求や、アダルトサイトの高額な料金請求に関するトラブル等）

- ・アダルト情報及び出会い系サイト、映画配信サービス、投資情報サイト、テレビ放送に関するトラブルが74件と増加（前年度同期46件）。

【事例1】

インターネットでアダルトサイトの無料動画をタップしたら登録料を支払うよう指示された。誤操作は電話するようにと番号が書かれているがどうしたらよいか。
（50歳代 男性）

<アドバイス>

アダルトサイトのワンクリック請求と考えられ、**契約は不成立と思われるので、相手にせず、絶対に支払わないようにしましょう。**交渉しようとして、うっかり業者に電話してしまうと、相手に電話番号を知られることになり、同様の詐欺業者に情報が流れたり、電話番号により紐づいているSNS等から他の個人情報まで抜き取られてしまう可能性があります。警告画面が出たり、シャッター音やブザー音が流れたりすることもあります。慌てず、無視をしましょう。

【事例2】

知人に誘われて資産運用テキストや情報動画の契約をし、お金を支払った。警察に行き、消費生活センターを紹介された。（20歳代 男性）

<アドバイス>

若者の間で、情報商材についての相談が増加しています。以下の点に注意して冷静に対処しましょう。

- ・友人からの誘いでも、はっきりNO!
- ・「内緒」と「借金して契約」には要注意!
- ・「必ず儲かる」「楽しんで稼げる」ことはありません!
- ・友人を紹介すると、交友関係が壊れます!

もし、すでに支払ってしまっていたら、上記のような連鎖販売取引（いわゆる「マルチ商法」の場合）、契約書面を受け取った日から20日間以内であれば、クーリング・オフ制度により無条件で契約解除ができます。

不安に感じる場合、まずは消費生活センターに相談しましょう。

③ 健康食品 183件(前年度同期108件) + 75件

(健康食品やサプリメント等の通信販売での解約や定期購入等に関する相談)

- 契約者のうち7割以上は女性 134件 (前年度同期77件)
- インターネット通販に関連するトラブルが152件と急増! (前年度同期65件)
- 未成年者契約についての相談が15件と増加 (前年度同期7件)。
- 若年層および中間層において件数が増加! (特に中間層で急増!)
若年層29件 (前年度同期16件) / 中間層107件 (前年度同期52件)

【事例1】

スマホで、お試しのダイエットサプリメントを注文したところ高額な請求がきた。定期購入だったので、返品し、解約したい。(40歳代 女性)

【事例2】

高校生の娘が、ネットで酵素食品を申込していたことが2回目の商品が届いて判明した。解約したい。(10歳代 女性)

<アドバイス>

事例のようなインターネット通販をはじめとした通信販売について、クーリング・オフ制度はなく、返品の条件は個々の事業者の規約により異なります。まずは減額について事業者と交渉してみましょう。今後は、申し込み前に契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう。

【事例2】について、民法では未成年者が親権者(両親等)の同意なく契約した場合、契約を取り消すことができますが、取消権が認められるかどうかは個々の契約状況により異なります。親子で普段からお金の使い方についてよく話し合い、トラブルの防止に努めましょう。

【その他の特徴】

●インターネット通販に関連したトラブルが急増!(以下関連トラブル件数例示)

- 健康食品 152件 / 前年度同期65件
- 化粧品 58件 / 前年度同期47件
- 他の保健衛生品 31件 / 前年度同期0件
- 放送・コンテンツ等 127件 / 前年度同期122件
⇒例示合計368件 / 前年度同期234件 ※前年度同期比157.2%

●「他の保健衛生品」についての相談が激増! 84件(前年度同期4件)

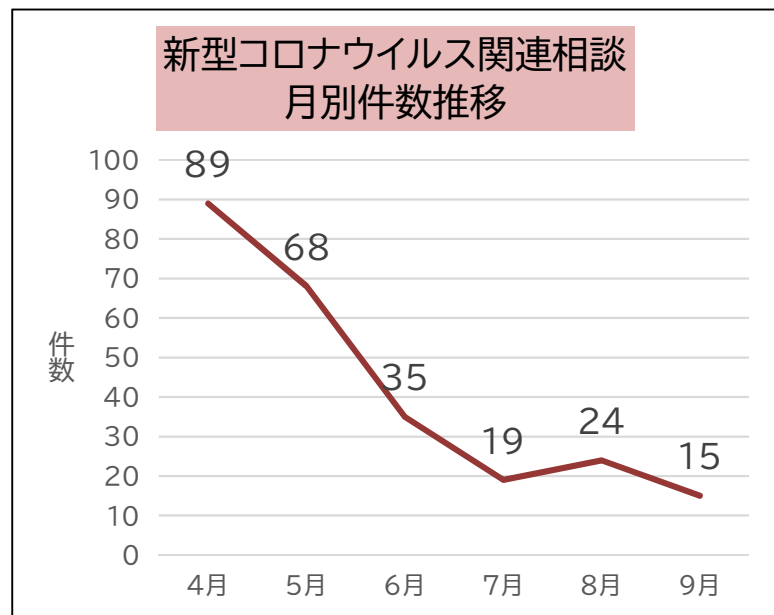
- 新型コロナウイルスの影響を強く受けている。マスクの販売方法や売価、送り付け商法についての相談が大半を占める。

●「レンタル・リース・賃借」についての相談が急増! 125件(前年度同期76件)

- 賃貸物件に関する相談が大半を占める。「退去時に高額の修繕費を請求された」、「騒音や水漏れの対応について家主とトラブルになっている」といった相談が多い。

2-(2) 新型コロナウイルス関連の相談状況(令和2年度上半期)

相談内容	件数
その他 (主に給付金についての問い合わせ、心配・不安等)	98
マスク等 (消毒液・体温計等含む)	83
キャンセル	45
便乗・悪質商法 (送り付け商法等)	24
トイレットペーパー、 ティッシュ	0
計	250



・最も多いのは「その他」の相談。主に、特別定額給付金や国がSNSアプリ（LINE）を活用して行った調査についての問い合わせ、社会への不安などが大半を占めている。

次いで「マスク等（消毒液・体温計等含む）」の相談が多い。主に、マスクと消毒液に関する相談が大半を占め、マスクについては、高額な売価や販売方法についての相談が多く、消毒液については安全性や、マスクと同様販売方法についての相談が多い。

次に、「キャンセル」についての相談が多い。内容は結婚式、旅行代金、クラブ利用料、賃貸アパート等多岐に渡る。新型コロナウイルスの感染拡大の影響を強く受けている。

・月別相談件数については、4月をピークに減少傾向。

3 契約購入金額(請求された又は契約した金額)

	令和2年度4月～9月			令和元年度4月～9月			前年度比	
	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層 の割合	全体	高齢者層 (65歳以上)	高齢者層 の割合	全体	高齢者層 (65歳以上)
契約購入金額	3億9,167 万円	1億5,785 万円	40.3%	4億6,826万 円	1億8,623 万円	39.8%	83.6%	84.8%
平均契約 購入金額	42万円	60万円	—	68万円	83万円	—	61.8%	72.3%
契約購入金額 が1千万円 以上の件数	7件	4件	57.1%	9件	4件	44.4%	77.8%	100.0%

・契約購入金額（請求された又は契約した金額）の合計は約3億9千万円、一人当たりの平均金額は約42万円と前年度同期の約4億7千万円・約68万円に比べ減少。高齢者層においても、それぞれ減少傾向。

・1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が5割以上を占めており、引き続き啓発活動に努める必要がある。