

「令和2年度 消費生活相談の概要」

令和3年6月2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4,025件で、前年度3,947件から78件増加（2.0%増）。

【1-(2) 契約者年代別相談件数】

- ・前年度と比較して若年層（～29歳）、中間層（30～64歳）で件数、割合共に増加。
- ・若年層からの相談が増加傾向（H30:275件⇒R元:355件⇒R2:406件）。

【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」は、件数が一番多いものの、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。各種有料情報料（アダルトサイト、出会い系サイト、架空請求等）の請求に関するトラブルや、健康食品や化粧品等の購入で、「お試して無料の商品をスマートフォンで注文したつもりが、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。全国的にも同様の傾向となっており、新型コロナウイルス感染症による外出自粛により、インターネット通販の需要が増加したためと考えられる（独立行政法人国民生活センター発表「消費者問題に関する2020年の10大項目」による）。

また、感染予防のためのマスクに関連したトラブルも増加した。

【2-(2) 新型コロナウイルス関連の相談状況】

- ・令和2年度は、314件の相談が寄せられた。月別相談件数については、4～6月の相談が全体の6割以上を占め、9月以降は月に10件前後で推移している。
- ・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。

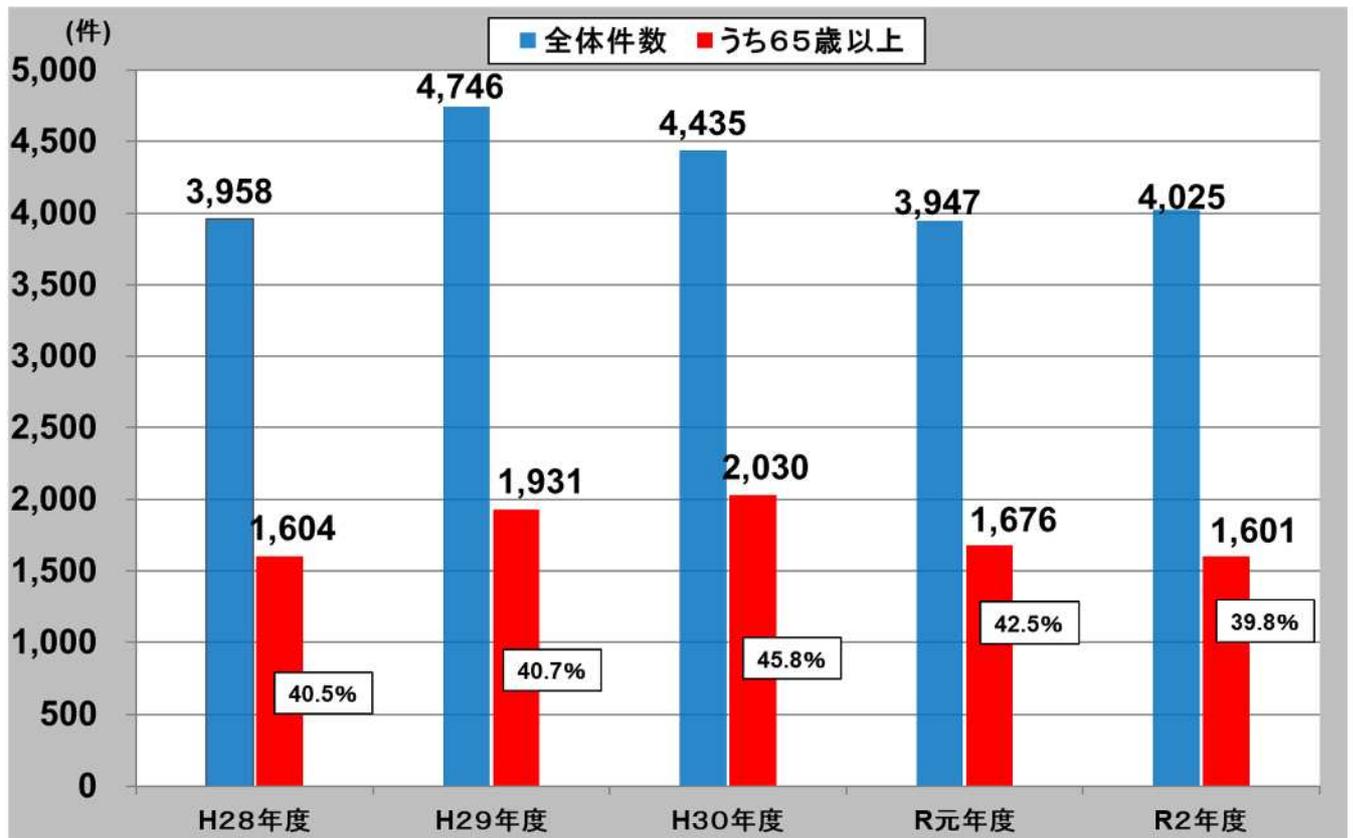
【3 契約購入金額（請求された又は契約した金額）】

●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 : 減少
総額 : 約6.8億円（前年度7.7億円）
平均金額 : 約40万円（前年度約54万円）
- ・高齢者層の契約購入金額及び平均金額 : 減少
総額 : 約2.7億円（前年度2.8億円）
平均金額 : 約50万円（前年度約65万円）

1-(1) 相談件数の推移

岡山市の消費生活相談状況（相談件数）



1-(2) 契約者年代別相談件数

(単位:件)

年齢 \ 年度	R2	R元	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層 (~29歳)	406	355	51	10.1%	114.4%
中間層 (30~64歳)	1,582	1,482	100	39.3%	106.8%
高齢者層 (65歳~)	1,601	1,676	△75	39.8%	95.5%
不明	436	434	2	10.8%	100.5%
計	4,025	3,947	78	100.0%	102.0%

(特徴)

- ・前年度と比較して若年層、中間層で件数、割合共に増加。
- ・若年層からの相談が増加傾向（H30:275件⇒R元:355件⇒R2:406件）。

2-(1) 主な相談内容

商品・役務別相談状況（令和2年度上位10位）

（単位:件）

区分 \ 年度	R2	R元	増減数	全体比 (%)	前年度比 (%)	主な内容
①商品一般 (商品が特定できないもの)	518	748	△230	12.9%	69.3%	不審なメール・ショートメッセージ・電話による請求等
②放送・コンテンツ等	384	335	49	9.5%	114.6%	有料情報料の架空請求やワンクリック詐欺等
③健康食品	271	206	65	6.7%	131.6%	通信販売での解約や定期購入等
レンタル・リース・賃借	214	176	38	5.3%	121.6%	賃貸アパートの契約や退去に伴うトラブル等
化粧品	165	131	34	4.1%	126.0%	通信販売での解約や定期購入に関する相談等
相談その他	141	183	△42	3.5%	77.0%	不審な電話や、分類のない様々な相談等
インターネット通信サービス	124	122	2	3.1%	101.6%	光回線やプロバイダの契約等
移動通信サービス	113	90	23	2.8%	125.6%	Wi-Fi やスマートフォンの契約等
他の保健衛生品	111	28	83	2.8%	396.4%	主にマスクに関連したトラブル
他の行政サービス	104	33	71	2.6%	315.2%	新型コロナウイルス関連の施策等
その他	1,880	1,895	△15	46.7%	99.2%	上位10位以外
計	4,025	3,947	78	100.0%	102.0%	

① 商品一般 518件(前年度748件) △230件

(商品が特定できない相談)

- ・不審なショートメッセージやメール、電話、荷物等についての相談が増加 322件
(前年度269件)
- ・ハガキ、封書による架空請求の相談が激減 8件(前年度411件)

【事例】

スマートフォンにショートメッセージで、「荷物を届けたが不在だったので持ち帰った、詳細はこちらから」と書かれたメールが届いた。(40歳代 女性)

<アドバイス>

スマートフォンのショートメッセージやパソコンのEメールなどを悪用し、個人情報を抜き取るフィッシング詐欺の手口の相談が急増しています。

安全が確認できないURLは安易にクリック・タップをせず、無視してください。

もしも、覚えのあるショートメッセージやメールであった場合は、真偽確認を電話などの手段で事業者に行き届くようにし、よく確認した上でアクセスしましょう。

新型コロナウイルスによる外出自粛により、インターネット通販を頻繁に利用している方は特に注意が必要です。

近年、急速に国内のスマートフォンの保有率が上昇しており、世帯保有率は83.4%、個人保有率67.6%に上ります(令和2年情報通信白書の令和元年度データによる)。

スマートフォンの普及により、インターネットにつながっていることが当たり前になり、アプリやメールで情報のやり取りをする機会が増えました。その当たり前の日常の隙を、悪質業者は狙っています。情報の真偽を見極める力が、消費者には求められています。

② 放送・コンテンツ等 384件(前年度335件) +49件

(携帯電話のショートメッセージ等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)

- ・前年度同様、最多は有料情報料関係のトラブル(アダルトサイト、出会い系サイト、架空請求等)だが、件数は減少 138件(前年度167件)
- ・ウイルス、セキュリティ対策ソフト関係のトラブルが増加 49件(前年度19件)
- ・情報商材(高額収入を得るためのノウハウ等)関係のトラブルが増加 39件(前年度15件)

【事例1】

出会い系サイトと知って登録した。女性からメールを交換したらお金をあげると言われ登録し料金を支払った。返金希望。(50歳代 男性)

<アドバイス>

相手の顔が見えないのをいいことに、出会い系サイトやマッチングアプリ等のサービスを悪用し、金銭を騙し取る手口が増えています。

出会いを求めているのに、いつの間にか投資の話になっているかもしれません。冷静な対応を心掛け、不審な点があれば、毅然とした態度で断り、やり取りを終了しましょう。うっかり個人情報を伝えてしまうと、その情報を悪用し、さらに被害を受ける可能性があります。

【事例2】

無料電話アプリで呼び出され、コンサルティング業務のノウハウを覚えてもらう契約をした。クーリング・オフ希望。(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」「楽して稼げる」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た場合、連鎖販売取引(いわゆる「マルチ商法」の場合)であれば、契約書面を受け取った日から20日間以内に限り、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 271件(前年度206件) +65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割以上は女性で、かつ前年度より増加 193件(前年度149件)
 - ・インターネット通販に関連するトラブルが急増! 209件(前年度135件)
 - ・未成年者契約についての相談が増加 20件(前年度12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37件(前年度28件) / 中間層155件(前年度106件)

【事例1】

ネット通販でサプリメントを購入した。2回目の商品が届き定期購入であることがわかった。必要ないので解約したい。(40歳代 男性)

【事例2】

高校生の娘がネットで酵素食品を私に無断で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:母親からの相談)

<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では、クーリング・オフ制度はなく、返品の内容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。

また、民法改正による成年年齢の引き下げについても注意が必要です。具体的には、2022年4月1日の時点で、18歳以上20歳未満の人(2002年4月2日生まれから2004年4月1日生まれまでの人)は、その日に成年に達することになります。この場合、上記のような未成年者取消が認められません。学校等における消費者教育を通じて、契約トラブルに備えておく必要があります。

④ 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!

▼商品別に、インターネット通販に関連した件数のみ抜粋し例示

- ・健康食品 209件(前年度135件)
- ・化粧品 124件(前年度98件)
- ・他の保健衛生品 34件(前年度5件)
- ・放送・コンテンツ等 270件(前年度252件)

⇒例示以外含む総計1,098件/前年度821件 ※前年度比133.7%

●「他の保健衛生品」についての相談が激増! 111件(前年度28件)

- ・マスクの相談が大半で、内容は 送り付け商法や高額な売価、国からの配布等についてのものが多く、新型コロナウイルスの影響を受けたと考えられる。

●「他の行政サービス」についての相談が急増！ 104件(前年度33件)

・各種給付金についての問い合わせや国が実施するSNSを活用したアンケート調査の信用性などの相談が多く、新型コロナウイルスの影響を受けたと考えられる。

●「レンタル・リース・賃借」についての相談が増加！ 214件(前年度176件)

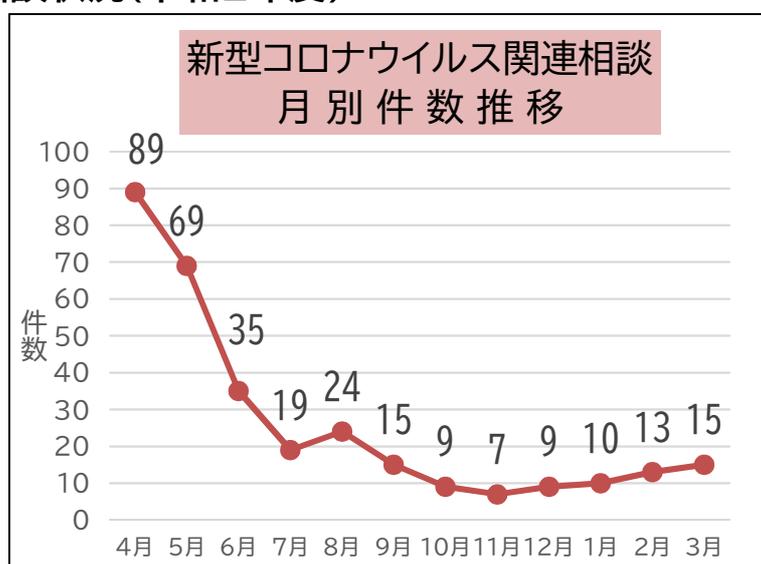
・賃貸物件に関する相談が大半を占める。「退去時に高額な修繕費を請求された」「騒音や水漏れの対応について家主とトラブルになっている」「住宅設備の修繕費を家主から請求されている」といった相談が多い。

●「還付金詐欺」についての相談が急増！ 39件(前年度9件)

・市役所等公的機関を名乗り、保険料や医療費の還付金の支払いを口実に、銀行の口座情報を聞き取ろうとする不審な電話が急増。

2-(2) 新型コロナウイルス関連の相談状況(令和2年度)

相談内容	件数
①便乗・悪質商法	33
②マスク等（消毒液・体温計・パルスオキシメーター含む）	99
③キャンセル	58
④その他（心配・不安）	124
計	※314



※令和2年度総相談件数4,025件の内数

・最も多いのは「その他」の相談。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・パルスオキシメーター含む）」の相談が多い。マスクに関する相談が大半を占め、送り付け商法や高額な売価、販売方法等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。58件中15件が結婚式関連のトラブルとなっているが、キャンセル料が高額になり、消費者の負担が大きくなる傾向にある。

・4～6月の相談が全体の6割以上を占め、9月以降は月に10件前後で推移している。

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			令和元年度			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	6億8,463 万円	2億7,270 万円	39.8%	7億6,835 万円	2億8,323 万円	36.9%	89.1%	96.3%
平均契約金額	40万円	50万円	—	54万円	65万円	—	74.1%	76.9%
契約購入金額 が1千万円 以上の件数	14件	7件	50.0%	14件	6件	42.9%	100.0%	116.7%

(特徴)

- 契約購入金額（請求された又は契約した金額）の合計は約6億8千万円、一人当たりの平均金額は約40万円と前年度の約7億7千万円・約65万円に比べ共に減少。高齢者層においても、それぞれ減少傾向。

※なお、全体の契約購入金額は、H29～R2年度にかけて、連続で減少している。

（ H29:約10億5千万円⇒H30:約9億2千万円

⇒R元:約7億7千万円⇒R2:約6億8千万円 ）

- 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。