

令和2年度 消費生活相談の概要

松山市民生活課 消費生活センター

相談件数の推移

| 区分 | 平成30年度 | | 令和元年度 | | 令和2年度 | |
|-----|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 件数 | 率(%) | 件数 | 率(%) | 件数 | 率(%) |
| 苦情 | 1,838 | 87.0 | 1,656 | 87.5 | 1,852 | 90.8 |
| 問合せ | 269 | 12.7 | 237 | 12.5 | 184 | 9.0 |
| 要望 | 5 | 0.3 | 0 | 0 | 3 | 0.2 |
| 合計 | 2,112 | 100.0 | 1,893 | 100.0 | 2,039 | 100.0 |

相談年齢男女調べ

| | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 相談件数合計 | | 前年度比 (%) |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------------|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 令和元年度 | 令和2年度 | |
| 20歳未満 | 30 | 29 | 40 | 36 | 59 | 76 | 128.8 |
| 20歳代 | 90 | 115 | 112 | 129 | 205 | 241 | 117.6 |
| 30歳代 | 70 | 99 | 79 | 113 | 169 | 192 | 113.6 |
| 40歳代 | 109 | 167 | 101 | 152 | 277 | 255 | 92.1 |
| 50歳代 | 96 | 168 | 128 | 165 | 264 | 297 | 112.5 |
| 60歳代 | 102 | 164 | 120 | 174 | 267 | 294 | 110.1 |
| 70歳以上 | 166 | 304 | 187 | 279 | 472 | 469 | 99.4 |
| 不明・その他 | 58 | 53 | 70 | 57 | 180 | 215 | 119.4 |
| 合計 | 721 | 1,099 | 837 | 1,105 | 1,893 | 2,039 | 107.7 |

* 性別不明・団体の相談が存在するため男女の合計と相談件数は一致しない。

その他傾向

【契約当事者の職業等構成】

| | |
|--------|-------|
| 給与生活者 | 737 |
| 無職 | 674 |
| 家事従事者 | 149 |
| 学生 | 123 |
| 自営・自由業 | 94 |
| 企業・団体 | 75 |
| 行政機関 | 2 |
| 消費者団体 | 0 |
| 相談窓口 | 0 |
| その他・不明 | 185 |
| 合計 | 2,039 |

【相談対象物品・サービス】

| 順位 | 分類 | 令和 2年度 | 令和 元年度 | 前年度比 (%) |
|----|---------------|-----------|-----------|-------------|
| 1 | 商品一般 | 212 | 223 | 95.1 |
| 2 | 放送・コンテンツ等 | 199 | 204 | 97.5 |
| 3 | 健康食品 | 150 | 138 | 108.7 |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 98 | 99 | 99.0 |
| 5 | 化粧品 | 91 | 76 | 119.7 |
| 6 | インターネット通信サービス | 75 | 53 | 141.5 |
| 7 | 他の保健衛生品 | 67 | 14 | 478.6 |
| 8 | 工事・建築・加工 | 54 | 50 | 108.0 |
| 9 | 融資サービス | 47 | 45 | 104.4 |
| 10 | 役務その他 | 46 | 67 | 68.7 |

【相談内容別件数】

| 順位 | 分類 | 令和 2年度 | 令和 元年度 | 前年度比 (%) |
|----|---------------|-----------|-----------|-------------|
| 1 | 契約・解約 | 1,359 | 1,330 | 102.2 |
| 2 | 販売方法 | 1,204 | 1,041 | 115.7 |
| 3 | 価格・料金 | 276 | 276 | 100.0 |
| 4 | 接客対応 | 266 | 255 | 104.3 |
| 5 | 表示・広告 | 236 | 173 | 136.4 |
| 6 | 品質・機能 役務品質 | 167 | 141 | 118.4 |
| 7 | 法規・基準 | 94 | 106 | 88.7 |
| 8 | 安全・衛生 | 59 | 56 | 105.4 |
| 9 | 生活知識 | 3 | 18 | 16.7 |
| 9 | 施設・整備 | 3 | 1 | 300.0 |

【販売購入形態】

| 順位 | 相談内容 | 令和 2年度 | 令和 元年度 | 前年度比 (%) |
|----|------------------|-----------|-----------|-------------|
| 1 | 通信販売 | 825 | 730 | 113.0 |
| 2 | 店舗購入 | 345 | 403 | 85.6 |
| 3 | 訪問販売 | 143 | 147 | 97.3 |
| 4 | 電話勧誘販売 | 139 | 112 | 124.1 |
| 5 | ネガティブ・ オプション | 38 | 15 | 253.3 |
| 6 | マルチ・マルチ まがい取引 | 17 | 24 | 70.8 |
| 7 | 訪問購入 | 9 | 11 | 81.8 |
| 8 | その他・ 無店舗販売 | 2 | 5 | 40.0 |
| | 不明・無関係 | 521 | 446 | 116.8 |
| | 合計 | 2,039 | 1,893 | 107.7 |

*重複あり

特殊販売の契約当事者年齢構成

| 年齢構成 販売購入形態 | 20歳 未満 | 20 歳代 | 30 歳代 | 40 歳代 | 50 歳代 | 60 歳代 | 70歳 以上 | 不明 | 計 |
|----------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----|-------|
| 通信販売 | 59 | 111 | 96 | 133 | 155 | 115 | 116 | 40 | 825 |
| 訪問販売 | 4 | 30 | 8 | 11 | 8 | 16 | 51 | 15 | 143 |
| 電話勧誘販売 | 0 | 16 | 4 | 11 | 13 | 27 | 50 | 18 | 139 |
| ネガティブ・オプション | 1 | 0 | 1 | 9 | 4 | 6 | 12 | 5 | 38 |
| マルチ・マルチまがい取引 | 0 | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 0 | 17 |
| 訪問購入 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 2 | 9 |
| その他無店舗販売 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 特殊販売合計 | 64 | 166 | 110 | 165 | 183 | 169 | 236 | 80 | 1,173 |

相談件数の推移及び相談傾向

1. 相談件数について

令和2年度に寄せられた相談件数は2,039件で、前年度と比較して146件増加しています。相談の内訳は、苦情相談が1,852件、問い合わせ相談が184件、要望が3件です。年齢別では、70歳以上が469件と最も多く、次いで50歳代297件、60歳代294件の順となっており、50歳以上の割合が、全体の52パーセントを占めています。

2. 販売購入形態について

最も多いのは、「通信販売」で825件(95件増)、次いで「店舗購入」の345件(58件減)、「訪問販売」の143件(4件減)の順となっています。特殊販売の契約当事者のうち、「通信販売」はどの年代も多く、時間を問わずパソコンや携帯で気軽に購入できることから非常に多くの相談が寄せられています。また、「訪問販売」、「電話勧誘販売」は、日中自宅に居ることの多い70歳以上の高齢者層に多く、他の年代を大きく上回っています。

3. 相談対象商品・役務(サービス)について

最も多いのは、「商品一般」に関するもので212件(11件減)、次いで「放送・コンテンツ等」に関するもので199件(5件減)、「健康食品」に関するもので150件(12件増)の順となっています。

<商品一般>

ハガキや封書による架空請求の相談は減りましたが、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えています。例えば、「注文した覚えのないものが郵便で送られ

てきた。」という相談や、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りました」と書かれたメールが届いたという相談が増えています。

<放送・コンテンツ等>

20歳代の相談件数の1位、40歳代から70歳以上でも2位を占め、昨年に続き多くの相談が寄せられています。パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット機器が幅広い世代へ普及していることが要因と考えられます。「年齢確認をクリックしただけ」「広告に誤ってふれてしまっただけ」で登録になり高額な料金を請求される「ワンクリック請求」に関する相談も多く寄せられています。また、「簡単にお金が稼げるというサイトに登録し、情報商材を購入させられた」というような副業サイトに関する相談も増えています。

<健康食品・化粧品>

「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常より低価格で購入できると広告しながらも、実は定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売のトラブルが増加しています。「1回限りの注文のつもりが定期購入だった。」「代金を払ったのに、商品が届かない」「販売業者に電話が繋がらず解約できない。」という相談が寄せられています。

<レンタル・リース・賃貸>

「アパート・マンションの敷金の返還額が少ない」、「退去時に高額な原状回復費用を請求された」、「騒音や水漏れの対応についてトラブルになっている」といった賃貸物件に関する相談が寄せられています。

<インターネット通信サービス>

電話勧誘や訪問販売をきっかけとした「インターネット回線の契約変更」に関するトラブルが増加しています。「安くなると聞いていたが実際は高くなった」「業者から電話勧誘があり、了承したが辞めたい」という相談が寄せられています。

<他の保健・福祉>

市役所の保険課職員から「医療費の還付があるので名前と生年月日を教えてください」「払い戻しの手続きをするのでキャッシュカードと携帯電話を持って、スーパーやコンビニのATMへ行ってほしい」という電話がかかってきたという相談が寄せられています。

4. 悪質商法の手口について

<点検(リフォーム)商法>

「無料で点検します」と突然来訪した事業者が、点検後「このままでは大変なことになる」などと消費者の不安をあおり、実際には必要のない高額な商品やサービスを契約させる手口です。屋根や床下など住宅関連の工事のほか、排水管や排水桝等の洗浄サービスを契約させるケースもあります。

<訪問買い取り(押し買い)>

「衣類などの不用品を買い取る」などと電話してきた事業者が家に来て「衣類ではなく貴金属を見せて」と言い、売るつもりがなかった宝石や貴金属などを安価で強引に買い取っていく手口です。

<ワンクリック詐欺>

動画の再生ボタンや年齢確認ボタンなどをクリックすると「登録完了」「料金〇円」などの画面が表示され、サイト利用料などの名目で高額な料金を請求される手口です。使用中の端末情報などを画面に表示して不安をあおるケースもあります。

<送りつけ商法>

注文していない商品を一方向的に送りつけ、受け取ると支払い義務があると思わせて代金を請求する手口です。代金引換の宅配便で届くこともあります。勧誘の電話で契約したことにされたり、断ったのに商品が届く場合もあります。

5. 消費者被害にあわないために

「今だけ」「今日まで」「あなただけに教えます」「無料で点検します」「必ずもうかります」といった、うまい話をうのみにせず、家族や友人に相談するなど、慎重に判断しましょう。勧められるままに商品を購入したり、契約したりすることは危険です。日頃から十分に注意し、いざというときに適切な対応ができるよう知識を身に付けておくことが重要です。

消費生活センターでは、専門の知識を持った消費生活相談員が、消費者トラブルの解決に向けて情報提供や助言を行っています。消費生活に関する悩みや苦情など一人で抱えずに、消費生活センターに相談しましょう。

松山市消費生活センター

相談受付時間 平日8:30～16:00(土日祝日・年末年始を除く)

相談電話番号 089-948-6382