

# (速報)消費生活相談の概要<2019年4~12月>

## 東三河広域連合消費生活相談センター・相談室

令和2年2月作成

2019年4月から12月までに、寄せられた消費生活相談件数は3,312件でした。前年同期と比べ492件減少(△12.9%)しました。前年同期比は、愛知県全体では約10.4%減、全国では約9.2%減となっています。

表1-1 相談者居住地別件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区分	豊橋市	豊川市	蒲郡市	新城市	田原市	町村計	その他	計
2019年(4~12月)	1,827	769	289	120	180	24	103	3,312
構成比(%)	55.2	23.2	8.7	3.6	5.4	0.7	3.1	100.0
前年(4~12月)	2,008	980	331	197	165	21	102	3,804
対前年増減数	△181	△211	△42	△77	15	3	1	△492
対前年増減率(%)	△9.0	△21.5	△12.7	△39.1	9.1	14.3	1.0	△12.9

※町村は、設楽町・東栄町・豊根村の計

表1-2 相談窓口別件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

	総合センター(豊橋市)	豊川センター	蒲郡センター	新城センター	田原センター	町村計	計
2019年(4~12月)	1,964	756	291	129	167	5	3,312
構成比(%)	59.3	22.8	8.8	3.9	5.0	0.2	100.0
前年(4~12月)	2,170	970	341	179	139	5	3,804
対前年増減数	△206	△214	△50	△50	28	0	△492
対前年増減率(%)	△9.5	△22.1	△14.7	△27.9	20.1	-	△12.9

- ・相談件数は田原センターを除くいずれのセンターも減少しており、特に豊川センターが214件減(△22.1%)です。
- ・全体件数の減少は、身に覚えがない「特定消費料金未納の訴訟最終告知のお知らせ」等記載されたハガキで請求されるなど架空請求の相談件数が428件(前年同期1,014件)と586件減少していることが主な理由です。

表2 相談者年代別相談件数(相談者)

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
2019年(4~12月)	31	251	351	545	654	585	685	210	3,312
構成比(%)	0.9	7.6	10.6	16.5	19.7	17.7	20.7	6.3	100.0
前年(4~12月)	22	187	336	551	808	853	851	196	3,804
対前年増減数	9	64	15	△6	△154	△268	△166	14	△492
対前年増減率(%)	40.9	34.2	4.5	△1.1	△19.1	△31.4	△19.5	7.1	△12.9

- ・20才代が251件(前年同期187件)と増加しており40才代以上の他の年代では減少しています。
- ・判断が不十分な方の契約に関する相談件数は43件(前年同期62件)と減少しました。
- ・未成年者契約に関する相談は66件(前年同期45件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、85件(前年同期114件)と減少しました。
- ・架空請求・ワンクリック請求のうち電子マネーによる支払を請求されたものは9件(前年同期22件)と減少しています。
- ・迷惑メールに関する相談は、168件(前年同期250件)と減少しています。
- ・SNSを活用しての商品購入などの相談は110件(前年同期62件)と増加しました。

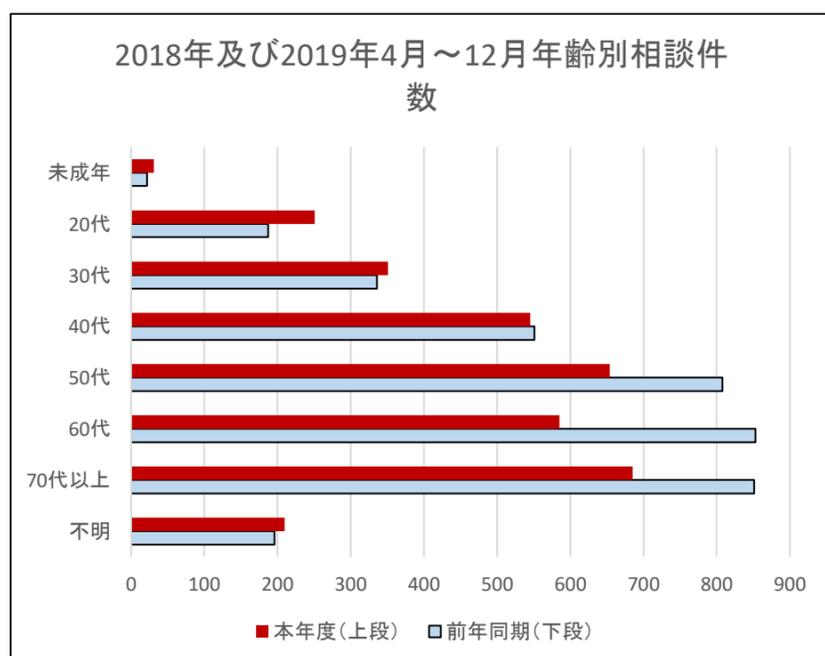


表3-1 品目別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区分	商品計 ①	商品のうち主なもの			サービス計 ②	サービスのうち主なもの					他の相談計 ③	計 ①+②+③
		商品一般	食料品	教育・娯楽品		運輸・通信サービス	金融・保険サービス	保健・福祉サービス	教育・娯楽サービス	レンタル・リース・賃借		
2019年(4~12月)	1,722	647	247	194	1,529	545	351	128	105	99	61	3,312
構成比(%)	52.0	19.5	7.5	5.9	46.2	16.5	10.6	3.9	3.2	3.0	1.8	100.0
前年(4~12月)	2,155	1,207	182	185	1,587	624	315	137	76	99	62	3,804
対前年増減数	△ 433	△ 560	65	9	△ 58	△ 79	36	△ 9	29	0	△ 1	△ 492
対前年増減率(%)	△ 20.1	△ 46.4	35.7	4.9	△ 3.7	△ 12.7	11.4	△ 6.6	38.2	0.0	△ 1.6	△ 12.9

・品目別にみると、「商品一般」が647件(前年同期1,207件)で560件減少しました。「商品代金の未納があり、法的措置をとる」と記載されたハガキが届いたといった相談件数の減少が主な要因です。

・次いで「デジタルコンテンツ」を含む「運輸・通信サービス」が最も多く、545件(前年同期624件)と79件減少しています。

・旅行関連やスポーツ観覧に関する相談を含む「教育・娯楽サービス」は、105件(前年同期76件)と増加しています。

表3-2 商品等別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区分 順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2019年(4~12月)	商品一般 647	デジタルコンテンツ 276	フリーローン・サラ金 175	インターネット接続回線 102	他の健康食品 93	工事・建築 85	不動産賃借 78	四輪自動車 71	携帯電話サービス 61	電気 56
前年(4~12月)	1,207	388	189	90	53	90	85	53	43	50
対前年増減数	△ 560	△ 112	△ 14	12	40	△ 5	△ 7	18	18	6
対前年増減率(%)	△ 46.4	△ 28.9	△ 7.4	13.3	75.5	△ 5.6	△ 8.2	34.0	41.9	12.0

・「デジタルコンテンツ」はインターネットを通じて得られる情報をいい、276件(前年同期388件)と減少しています。

・「フリーローン・サラ金」は175件(前年同期189件)と減少しています。

・「インターネット接続回線」は、102件(前年同期90件)と増加しています。

表4 販売購入形態別相談件数

※構成比合算は計と一致しない場合があります

区分	店舗購入	店舗外取引に関する相談件数					店舗外取引計	計
		訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	その他		
2019年(4~12月)	788	293	951	169	63	1,028	2,524	3,312
構成比(%)	23.8	8.8	28.7	5.1	1.9	31.0	76.2	100.0
前年(4~12月)	830	261	895	186	45	1,552	2,939	3,804
対前年増減数	△ 42	32	56	△ 17	18	△ 524	△ 415	△ 492
対前年増減率(%)	△ 5.1	12.3	6.3	△ 9.1	40.0	△ 33.8	△ 14.1	△ 12.9

●販売購入形態別にみると、架空請求のハガキを含む「その他」と「電話勧誘販売」がともに減少していますが、「訪問販売」、「通信販売」、「マルチ商法」が増加しています。

●販売購入形態別・商品別でみると、

・「店舗購入」では「フリーローン・サラ金」の117件(前年同期127件)が最も多く、携帯電話サービスに関する相談が51件(前年同期34件)となっています。

・「訪問販売」では「新聞」が24件(前年同期12件)と最も多く、次いで「電気」が21件(前年同期4件)となっています。

・「通信販売」では情報商材、仮想通貨などの相談を含む「他のデジタルコンテンツ」が最も多く、79件(前年同期90件)となっています。また、商品を注文したが、届かないといった相談は288件(前年同期230件)と増加しています。初回低価格で化粧品や健康食品を注文したが定期購入であったという相談は238件(前年同期124件)と増加しています。

・「電話勧誘販売」ではインターネット接続回線を含む「光ファイバー」の相談が最も多く47件(前年同期45件)、次いで「電気」の相談が25件(前年同期32件)となっています。

作成:令和2年3月3日 東三河広域連合 住民生活事業部 消費生活課 担当:平松 電話:0532-26-9077

