

(速報)消費生活相談の概要＜平成31年4月～令和2年3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5月作成

平成31年4月から令和2年3月までに寄せられた消費生活相談件数は4,358件でした。前年と比べ452件減少(△9.4%)しました。前年比は、愛知県全体では約6.9%減、全国では約6.2%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
平成31年4月～令和2年3月	2,396	1,023	375	157	239	33	135	4,358
構成比(%)	55.0	23.5	8.6	3.6	5.5	0.8	3.1	100.0
前年度(4～3月)	2,523	1,237	432	240	215	29	134	4,810
対前年度増減数	△ 127	△ 214	△ 57	△ 83	24	4	1	△ 452
対前年度増減率(%)	△ 5.0	△ 17.3	△ 13.2	△ 34.6	11.2	13.8	0.7	△ 9.4

※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
平成31年4月～令和2年3月	2,588	1,011	375	162	216	6	4,358
構成比(%)	59.4	23.2	8.6	3.7	5.0	0.1	100.0
前年度(4～3月)	2728	1226	446	220	181	9	4,810
対前年度増減数	△ 140	△ 215	△ 71	△ 58	35	△ 3	△ 452
対前年度増減率(%)	△ 5.1	△ 17.5	△ 15.9	△ 26.4	19.3	—	△ 9.4

- ・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215件減(△17.5%)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466件(前年度1,131件)と665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
平成31年4月～令和2年3月	37	326	461	735	858	752	912	277	4,358
構成比(%)	0.8	7.5	10.6	16.9	19.7	17.3	20.9	6.4	100.0
前年度(4～3月)	32	236	439	711	1,010	1,077	1,056	249	4,810
対前年度増減数	5	90	22	24	△ 152	△ 325	△ 144	28	△ 452
対前年度減率(%)	15.6	38.1	5.0	3.4	△ 15.0	△ 30.2	△ 13.6	11.2	△ 9.4

- ・未成年～40才代はいずれも増加しており、50才以上はいずれも減少しています。
- ・判断が不十分な方の契約に関する相談件数は66件(前年度78件)と減少しました。
- ・未成年者契約に関する相談は89件(前年度69件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、137件(前年度148件)と減少しました。
- ・迷惑メールに関する相談は、212件(前年度307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153件(前年度87件)と増加しました。
- ・絶対儲かると言われデジタルツールを購入したが儲からないといった情報商材の相談は41件(前年度23件)と増加しました。

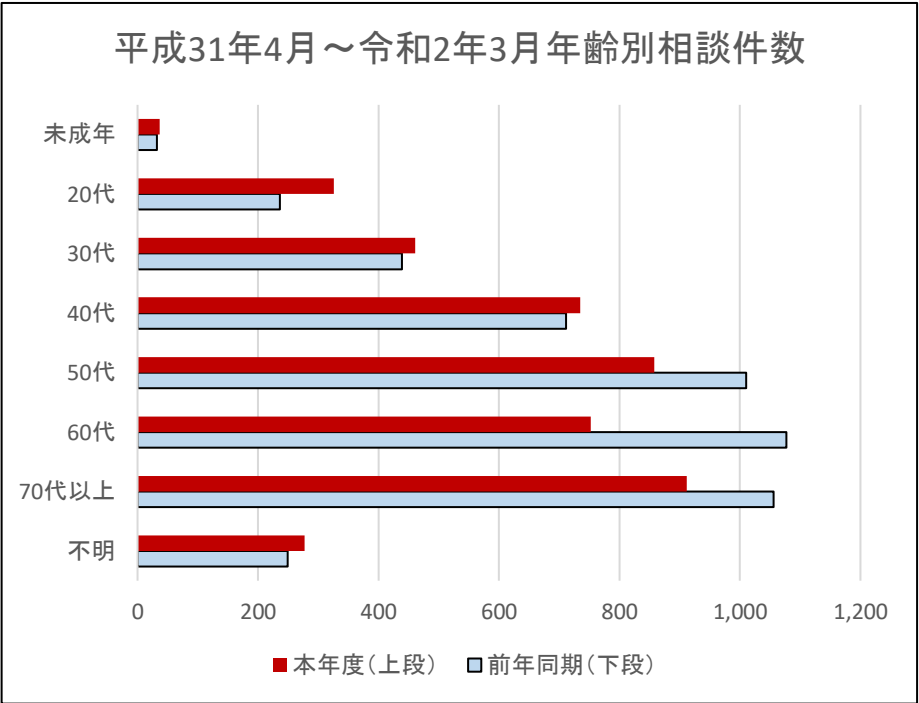


表3－1 品目別相談件数

※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	保健衛生品		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		
平成31年4月～ 令和2年3月	2,179	755	322	269	203	2,100	713	474	193	151	79	4,358
構成比(%)	50.0	17.3	7.4	6.2	4.7	48.2	16.4	10.9	4.4	3.5	1.8	100.0
前年度〈4～3月〉	2,653	1,404	249	242	153	2,071	784	402	194	105	86	4,810
対前年度増減数	△ 474	△ 649	73	27	50	29	△ 71	72	△ 1	46	△ 7	△ 452
対前年度増減率(%)	△ 17.9	△ 46.2	29.3	11.2	32.7	1.4	△ 9.1	17.9	△ 0.5	43.8	△ 8.1	△ 9.4

- ・品目別にみると、「商品一般」が755件(前年度1, 404件)で649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架空請求の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、713件(前年度784件)と71件減少しています。
- ・健康食品の定期購入に関する相談を含む「食料品」は、322件(前年度249件)と増加しています。
- ・化粧品の定期購入に関する相談を含む「保健衛生品」は、203件(前年度153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
平成31年4月～ 令和2年3月	商品一般 755	デジタル コンテンツ 352	フリーローン・ サラ金 252	インターネット 接続回線 137	他の健康食 品 120	工事・建築 116	不動産賃借 105	四輪自動車 95	携帯電話 サービス 77	電気 68
前年度〈4～3月〉	1,404	464	229	124	65	117	128	66	59	63
対前年度増減数	△ 649	△ 112	23	13	55	△ 1	△ 23	29	18	5
対前年度増減率(%)	△ 46.2	△ 24.1	10.0	10.5	84.6	△ 0.9	△ 18.0	43.9	30.5	7.9

- ・「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、352件(前年度464件)と減少しています。
- ・「フリーローン・サラ金」は252件(前年度229件)と増加しています。
- ・定期購入のトラブルを含む「他の健康食品」は、120件(前年度65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	不明・無 関係	計
		訪問販売	通信販売	電話勧誘 販売	マルチ商法	その他			
平成31年4月～ 令和2年3月	1,074	395	1,271	223	76	36	2,001	1,283	4,358
構成比(%)	24.6	9.1	29.2	5.1	1.7	0.8	45.9	29.4	70.6
前年度〈4～3月〉	1,089	345	1,158	239	60	49	1,851	1,870	4,810
対前年度増減数	△ 15	50	113	△ 16	16	△ 13	150	△ 587	△ 452
対前年度増減率(%)	△ 1.4	14.5	9.8	△ 6.7	26.7	△ 26.5	8.1	△ 31.4	△ 9.4

- 販売購入形態別にみると、架空請求のハガキを含む「不明・無関係」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165件(前年度152件)が最も多く、賃貸アパートに関する相談が68件(前年度85件)となっています。
 - ・「訪問販売」では「新聞」が31件(前年度17件)と最も多く、次いで「電気」が25件(前年度9件)となっています。
 - ・「通信販売」では「他の健康食品」が100件(前年度47件)と最も多く、次いで「他のデジタルコンテンツ」が99件(前年度102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394件(前年度306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318件(前年度175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62件(前年度60件)、次いで「電気」の相談が30件(前年度39件)となっています。

作成: 令和2年5月29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

