

# (速報)消費生活相談の概要<2020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3年2月作成

2020年4月から12月までに、寄せられた消費生活相談件数は3,359件でした。前年同期と比べ45件増加(1.4%)しました。前年同期比は、愛知県全体では約9.8%増、全国では約1.5%減となっています。

表1-1 相談者居住地別件数

区分	豊橋市	豊川市	蒲郡市	新城市	田原市	町村計	その他	計
2020年<4~12月>	1,871	710	304	147	196	32	99	3,359
構成比(%)	55.7	21.1	9.1	4.4	5.8	1.0	2.9	100.0
前年同期	1,826	769	290	120	182	24	103	3,314
対前年増減数	45	△ 59	14	27	14	8	△ 4	45
対前年増減率(%)	2.5	△ 7.7	4.8	22.5	7.7	33.3	△ 3.9	1.4

※町村は、設楽町・東栄町・豊根村の計

表1-2 相談窓口別件数

	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
2020年<4~12月>	1994	723	313	151	176	2	3,359
構成比(%)	59.4	21.5	9.3	4.5	5.2	0.1	100.0
前年同期	1964	756	292	129	168	5	3,314
対前年増減数	30	△ 33	21	22	8	△ 3	45
対前年増減率(%)	1.5	△ 4.4	7.2	17.1	4.8	△ 60.0	1.4

- ・相談件数は豊川センターを除くセンターで増加しており、東三河全体では45件増(1.4%)となっています。
- ・架空請求のハガキや封書の相談件数が83件(前年同期428件)と大幅に減少したいっぽうで、新型コロナ関連の相談件数が309件(前年同期0件)、初回お試し価格で注文したら定期購入になっていたという相談が348件(前年同期238件)と増加しています。

表2 相談者年代別相談件数(相談者)

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
2020年<4~12月>	52	259	358	579	677	550	661	223	3,359
構成比(%)	1.5	7.7	10.7	17.2	20.2	16.4	19.7	6.6	100.0
前年同期	31	251	351	546	654	585	685	211	3,314
対前年増減数	21	8	7	33	23	△ 35	△ 24	12	45
対前年増減率(%)	67.7	3.2	2.0	6.0	3.5	△ 6.0	△ 3.5	5.7	1.4

- ・50才台以下が増加しており、40才代が579件(前年同期546件)と増加しており、10才台、40~50才代の増加の主な要因は定期購入にかかる相談です。
- ・架空請求ハガキ等の相談は60才以上の高齢者に多く同年代の件数が大幅に減少しています。
- ・判断が不十分な方の契約に関する相談件数は61件(前年同期44件)と増加しました。
- ・未成年者契約に関する相談は97件(前年同期67件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、132件(前年同期85件)と増加しました。
- ・迷惑メールに関する相談は、175件(前年同期168件)と7件増加しました。
- ・SNSを活用しての商品購入などの相談は202件(前年同期125件)と増加しました。

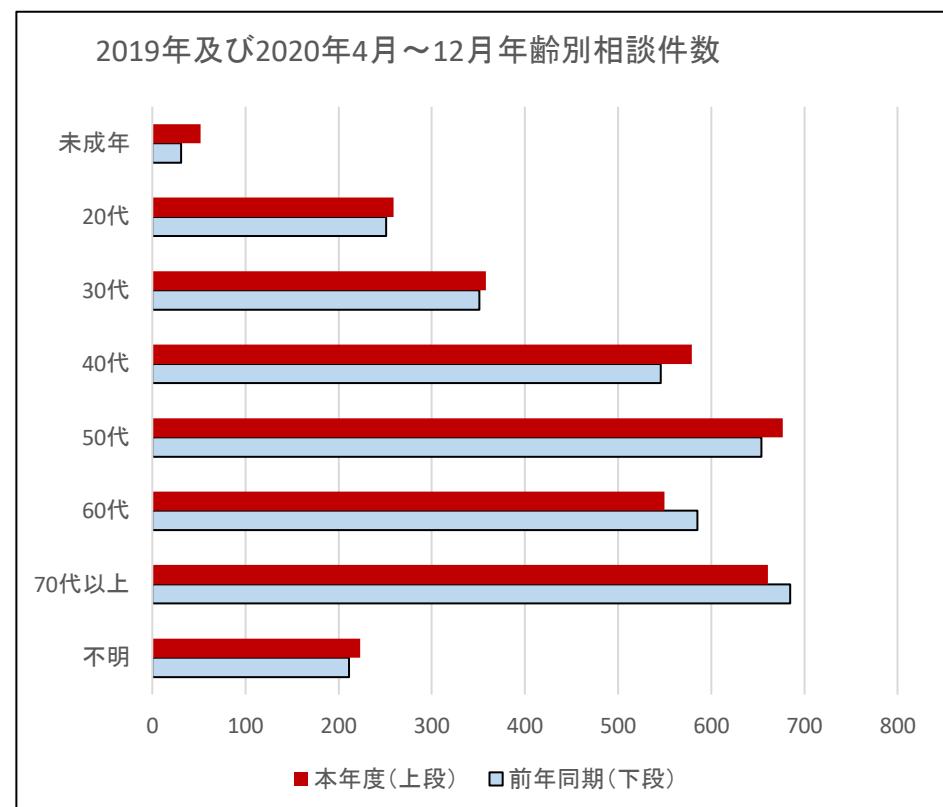


表3-1 品目別相談件数

※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	他の役務	レンタル・ リース・賃借	保健・福祉 サービス		
2020年<4~12月>	1,774	397	367	262	1,526	534	311	127	113	111	59	3,359
構成比(%)	52.8	11.8	10.9	7.8	45.4	15.9	9.3	3.8	3.4	3.3	1.8	100.0
前年同期	1,723	648	248	194	1,530	542	350	90	99	129	61	3,314
対前年増減数	51	△ 251	119	68	△ 4	△ 8	△ 39	37	14	△ 18	△ 2	45
対前年増減率(%)	3.0	△ 38.7	48.0	35.1	△ 0.3	△ 1.5	△ 11.1	41.1	14.1	△ 14.0	△ 3.3	1.4

・品目別にみると、「商品一般」が397件(前年同期648件)と251件減少しました。「商品代金の未納があり、法的措置をとる」と記載された架空請求のハガキや封筒が届いたといった相談件数の減少が主な要因で、「食料品」の増加は定期購入にかかる相談の増加、

・「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、534件(前年同期542件)と8件減少しています。

表3-2 商品等別相談件数

区分順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2020年<4~12月>	商品一般	デジタルコン テンツ	他の健康食品	フリーローン・ サラ金	保健衛生品そ の他	不動産賃借	インターネット 接続回線	工事・建築	携帯電話サー ビス	四輪自動車
	397	271	157	140	100	98	96	82	68	59
前年同期	648	273	94	175	1	78	102	85	61	71
対前年増減数	△ 251	△ 2	63	△ 35	99	20	△ 6	△ 3	7	△ 12
対前年増減率(%)	△ 38.7	△ 0.7	67.0	△ 20.0	9,900.0	25.6	△ 5.9	△ 3.5	11.5	△ 16.9

・「保健衛生品その他」はマスクを注文したが届かない、注文していないマスクが届いた等の相談で100件(前年同期1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157件(前年同期94件)と増加しています。

・「フリーローン・サラ金」が140件(前年同期175件)と減少しています。

・高齢者がスマートフォンの契約をするなどの「携帯電話サービス」は、68件(前年同期61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	マルチ商法	電話勧誘 販売	その他		
2020年<4~12月>	801	253	1,174	52	167	912	2,558	3,359
構成比(%)	23.8	7.5	35.0	1.5	5.0	27.2	76.2	100.0
前年同期	788	294	952	63	169	1,048	2,526	3,314
対前年増減数	13	△ 41	222	△ 11	△ 2	△ 136	32	45
対前年増減率(%)	1.6	△ 13.9	23.3	△ 17.5	△ 1.2	△ 13.0	1.3	1.4

●販売購入形態別にみると、「通信販売」が1,174件(前年同期952件)と増加しています。「訪問販売」、「電話勧誘販売」はともに減少しています。「その他」は架空請求ハガキ等相談の減少によるものです。

●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66件(前年同期117件)が最も多くなっており、多重債務の相談は163件(前年同期182件)となっています。

・「訪問販売」では「新聞」が27件(前年同期24件)と最も多くなっており、ついで「電気」が18件(前年同期21件)となっています。

・「通信販売」では定期購入のトラブルを含む「他の健康食品」が最も多く、148件(前年同期75件)と増加しています。

また、商品を注文したが、届かないといった相談は339件(前年同期199件)と大きく増加しています。

・「電話勧誘販売」では「光ファイバー」が最も多く、35件(前年同期47件)と増加しています。

