

(速報)消費生活相談の概要＜2020年4月～2021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3年6月

令和2年度(2020年4月～2021年3月)に寄せられた消費生活相談件数は、4,327件でした。前年と比べ、全体で31件減少(比率△0.7%)しています。一方、愛知県全体では約8.1%増、全国では約0.1%減となっています。

■相談者居住地別件数(表1-1)

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※	その他	計
2020年4月～2021年3月		2,384	933	400	190	246	38	136	4,327
構成比(%)		55.1	21.6	9.2	4.4	5.7	0.9	3.1	100.0
前年度4月～3月		2,395	1,023	375	157	240	33	135	4,358
対前年度	件数(件)	△ 11	△ 90	25	33	6	5	1	△ 31
	率(%)	△ 0.5	△ 8.8	6.7	21.0	2.5	15.2	0.7	△ 0.7

※町村は設楽町・東栄町・豊根村の合計、その他は無回答。

■相談窓口別件数(表1-2)

構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		総合センター	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
2020年4月～2021年3月		2,549	953	410	194	219	2	4,327
構成比(%)		58.9	22.0	9.5	4.5	5.1	0.0	100.0
前年度4月～3月		2,588	1,011	375	162	216	6	4,358
対前年度	件数(件)	△ 39	△ 58	35	32	3	△ 4	△ 31
	率(%)	△ 1.5	△ 5.7	9.3	19.8	1.4	△ 66.7	△ 0.7

※町村は設楽町・東栄町・豊根村の合計

- 居住地域別では、豊橋・豊川で減少、蒲郡・新城をはじめ、特に新城・町村で増加しました。
- 窓口別では、総合・豊川センターで減少し、蒲郡・新城・田原センターで増加しました。
- 全体件数が減少した要因としては、架空請求(ハガキ等)に関する相談が減少(前年466件→85件)した一方で、新型コロナ関連(前年51件→344件)と定期購入(前年318件→424件)に関する相談の増加が影響しています。

■相談者年代別件数(表2)

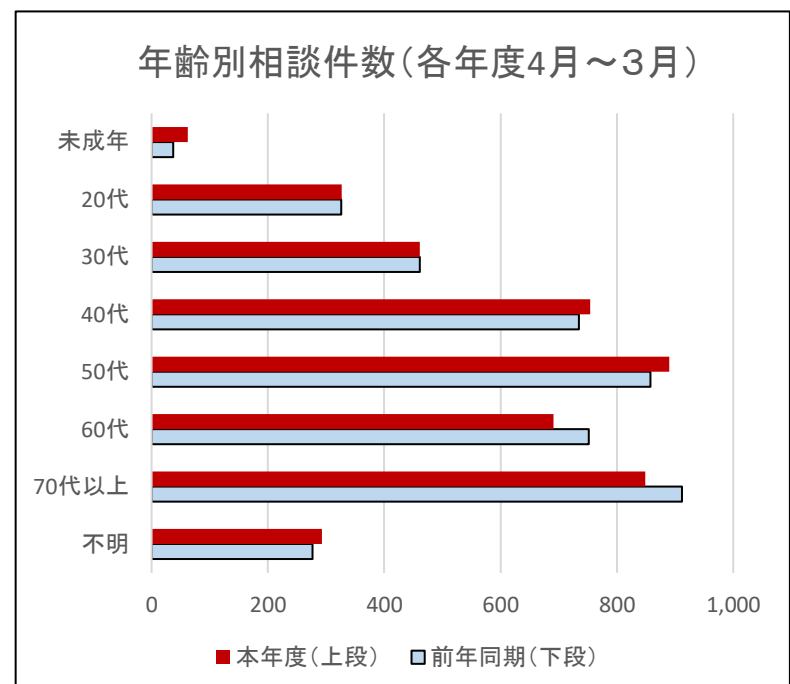
※構成比合算は計と一致しない場合があります

区 分		未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	計
2020年4月～2021年3月		62	327	461	754	890	691	849	293	4,327
構成比(%)		1.4	7.6	10.7	17.4	20.6	16.0	19.6	6.8	100.0
前年度4月～3月		37	326	461	735	858	752	912	277	4,358
対前年度	件数(件)	25	1	0	19	32	△ 61	△ 63	16	△ 31
	率(%)	67.6	0.3	0.0	2.6	3.7	△ 8.1	△ 6.9	5.8	△ 0.7

- 年代別では、未成年～50才代で増加、60才以上で減少しました。

【内訳・詳細】

- ・「判断が不十分な方への契約」に関する相談は、81件で増加しました(前年度66件)。
- ・「未成年者への契約」に関する相談は、122件で増加しました(前年度89件)。
- ・「心身障がい者への契約」に関する相談は、168件で増加しました(前年度137件)。
- ・「SNSを活用した商品購入など」への相談は、259件で増加しました(前年度162件)。
- ・「迷惑メール」に関する相談は216件で横ばい傾向です(前年度212件)。
- ・絶対儲かると言われ、デジタルツールを購入する「情報商材」関連の相談は、109件で横ばい傾向です(前年度99件)。



■品目別相談件数(表3-1) ※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	金融・保険	レンタル・リース・賃借	保健・福祉		
2020年4月～2021年3月		2,245	504	429	341	319	1,999	712	403	152	137	83	4,327
構成比(%)		51.9	11.6	9.9	7.9	7.4	46.2	16.5	9.3	3.5	3.2	1.9	100.0
前年度4月～3月		2,178	755	322	269	203	2,101	713	474	133	192	79	4,358
対前年度	件数(件)	67	△ 251	107	72	116	△ 102	△ 1	△ 71	19	△ 55	4	△ 31
	率(%)	3.1	△ 33.2	33.2	26.8	57.1	△ 4.9	△ 0.1	△ 15.0	14.3	△ 28.6	5.1	△ 0.7

①商品分類では「商品一般」が最も多く504件でした(前年度比△251件・△33.2%)。
「特定消費料金未納の訴訟最終告知のお知らせ(ハガキ)」など、架空請求に関する相談の減少が主な要因です。
化粧品の定期購入に関する相談を含む「保健衛生品」は319件(前年比57.1%)と増加しました。
健康食品の定期購入に関する相談を含む「食料品」は429件(前年比33.2%)と増加しました。

②サービス分類では「運輸・通信サービス」が最も多く712件でした(前年度比△1件・△0.1%)。

■商品等別相談件数(表3-2) ※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
2020年4月～2021年3月		商品一般	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金	他の健康食品	不動産賃借	インターネット接続回線	工事・建築	保健衛生品その他	携帯電話サービス	四輪自動車
		504	366	184	182	128	122	108	106	93	75
前年度4月～3月		755	352	252	121	105	137	116	10	77	95
対前年度	件数(件)	△ 251	14	△ 68	61	23	△ 15	△ 8	96	16	△ 20
	率(%)	△ 33.2	4.0	△ 27.0	50.4	21.9	△ 10.9	△ 6.9	960.0	20.8	△ 21.1

・「デジタルコンテンツ」とはインターネットを通じて得られる情報のことで、相談件数は366件(前年度352件)と増加しました。
・「フリーローン・サラ金」は184件(前年度252件)と減少しました。
・定期購入のトラブルを含む「他の健康食品」は182件(前年度121件)で増加しました。

■販売購入形態別相談件数(表4) ※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					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			
2020年4月～2021年3月		1,041	350	1,506	213	66	47	2,182	1,104	4,327
構成比(%)		24.1	8.1	34.8	4.9	1.5	1.1	50.4	25.5	74.5
前年度4月～3月		1,074	395	1,270	223	76	36	2,000	1,284	4,358
対前年度	件数(件)	△ 33	△ 45	236	△ 10	△ 10	11	182	△ 180	△ 31
	率(%)	△ 3.1	△ 11.4	18.6	△ 4.5	△ 13.2	30.6	9.1	△ 14.0	△ 0.7

○店舗購入は1,041件(前年比△33件・△3.1%)で減少しました。
○店舗外取引は2,182件(前年比182件・9.1%)で増加しました。

【内訳・詳細】

- ・店舗購入では「フリーローン・サラ金」が90件(前年度165件)で最も多く、次いで「賃貸アパート」に関する相談が74件(前年度68件)でした。
- ・店舗外取引では「訪問販売」350件(前年度395件)で減少し、「通信販売」が1,506件(前年度1,270件)と増加しました。
- ・「訪問販売」では「新聞」が36件(前年度31件)、次いで「電気」が30件(前年度25件)でした。
- ・「通信販売」では「他の健康食品」が169件(前年度101件)、次いで「他のデジタルコンテンツ」が119件(前年度99件)でした。
- ・「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」に関する相談が42件(前年度62件)で減少しました。
- ・「その他の相談」が47件(前年度36件)から増加しました。

身に覚えのない商品を送り付ける「ネガティブオプション」に関する相談が14件(前年度4件)と増加しました。

東三河広域連合 住民生活事業部消費生活課
電話:0532-26-9077 令和3(2021)年6月

