

(速報)消費生活相談の概要＜2020年4～9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11月作成

2020年4月から9月までに、寄せられた消費生活相談件数は2,358件でした。前年同期と比べ100件増加(4.4%)しました。前年同期比は、愛知県全体では約13%増、全国では約0.3%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
2020年<4～9月>	1,313	509	217	96	141	13	69	2,358
構成比(%)	55.7	21.6	9.2	4.1	6.0	0.6	2.9	100.0
前年同期	1,283	510	197	75	106	16	71	2,258
対前年増減数	30	△1	20	21	35	△3	△2	100
対前年増減率(%)	2.3	△0.2	10.2	28.0	33.0	△18.8	△2.8	4.4

※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
2020年<4～9月>	1402	518	223	93	122	0	2,358
構成比(%)	59.5	22.0	9.5	3.9	5.2	0.0	100.0
前年同期	1369	496	203	89	100	1	2,258
対前年増減数	33	22	20	4	22	△1	100
対前年増減率(%)	2.4	4.4	9.9	4.5	22.0	—	4.4

- ・相談件数は全センターでセンターが増加しており、東三河全体では100件増(4.4%)となっています。
- ・架空請求のハガキや封書の相談件数が79件(前年同期329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290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263件(前年同期151件)と増加しています。

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
2020年<4～9月>	45	180	233	411	506	391	448	144	2,358
構成比(%)	1.9	7.6	9.9	17.4	21.5	16.6	19.0	6.1	100.0
前年同期	20	172	220	368	447	436	458	137	2,258
対前年増減数	25	8	13	43	59	△45	△10	7	100
対前年増減率(%)	125.0	4.7	5.9	11.7	13.2	△10.3	△2.2	5.1	4.4

- ・50才台以下が増加しており特に50才代が506件(前年同期447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33件(前年同期26件)と増加しました。
- ・未成年者契約に関する相談は78件(前年同期47件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、90件(前年同期56件)と増加しました。
- ・迷惑メールに関する相談は、104件(前年同期105件)とほぼ同数です。
- ・SNSを活用しての商品購入などの相談は138件(前年同期78件)と増加しました。

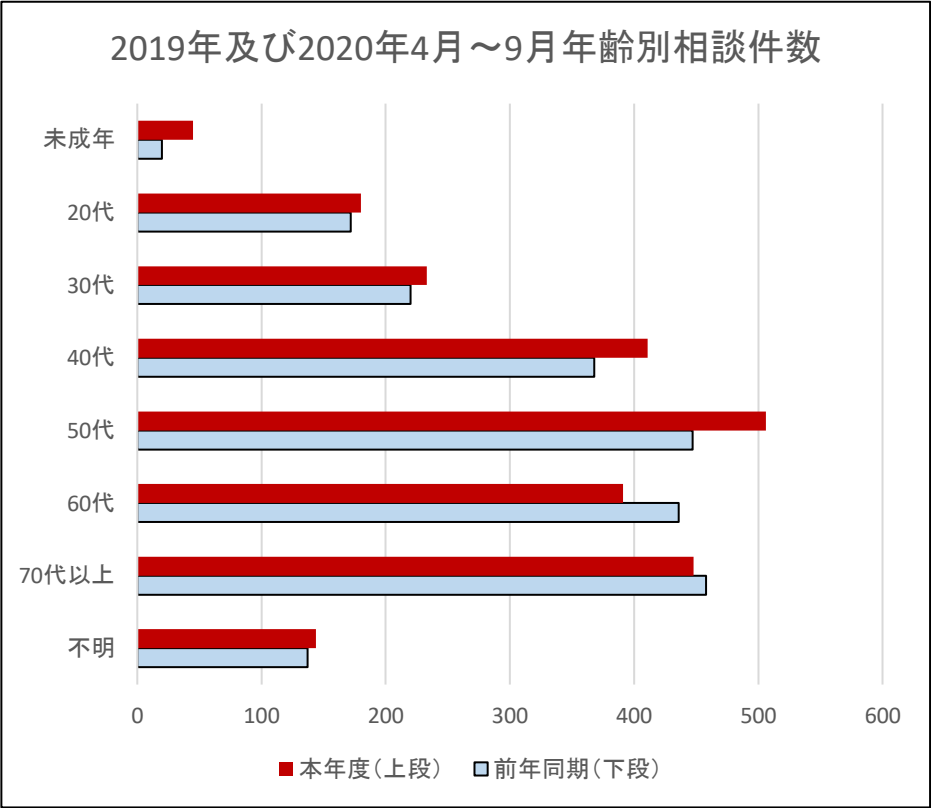


表3－1 品目別相談件数 ※構成比合算は計と一致しない場合があります

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
		食料品	商品一般	保健衛生品		運輸・通信 サービス	金融・保険 サービス	他の役務	保健・福祉 サービス	レンタル・ リース・賃借		
2020年〈4～9月〉	1,286	279	273	206	1,035	363	201	90	87	77	37	2,358
構成比(%)	54.5	11.8	11.6	8.7	43.9	15.4	8.5	3.8	3.7	3.3	1.6	100.0
前年同期	1,140	150	476	90	1,080	373	249	68	96	69	38	2,258
対前年増減数	146	129	△ 203	116	△ 45	△ 10	△ 48	22	△ 9	8	△ 1	100
対前年増減率(%)	12.8	86.0	△ 42.6	128.9	△ 4.2	△ 2.7	△ 19.3	32.4	△ 9.4	11.6	△ 2.6	4.4

・品目別にみると、「商品一般」が273件(前年同期476件)で203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、保健衛生品は新型コロナによるマスクや消毒液等の相談の増加によるものです。

・「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、363件(前年同期373件)と10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〈4～9月〉	商品一般 273	デジタルコン テンツ 189	他の健康食品 125	フリーローン・ サラ金 98	保健衛生品そ の他 97	不動産賃借 72	インターネット 接続回線 63	工事・建築 52	携帯電話サー ビス 48	修理サービス 37
前年同期	476	186	49	127	1	53	72	57	43	30
対前年増減数	△ 203	3	76	△ 29	96	19	△ 9	△ 5	5	7
対前年増減率(%)	△ 42.6	1.6	－	△ 22.8	9,600.0	35.8	△ 12.5	△ 8.8	11.6	23.3

・「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97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125件(前年同期49件)と増加しています。

・「フリーローン・サラ金」が98件(前年同期127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、48件(前年同期43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〈4～9月〉	568	156	868	34	112	620	1,790	2,358
構成比(%)	24.1	6.6	36.8	1.4	4.7	26.3	75.9	100.0
前年同期	558	196	601	48	120	735	1,700	2,258
対前年増減数	10	△ 40	267	△ 14	△ 8	△ 115	90	100
対前年増減率(%)	1.8	△ 20.4	44.4	△ 29.2	△ 6.7	△ 15.6	5.3	4.4

●販売購入形態別にみると、「通信販売」が868件(前年同期601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「賃貸アパート」の45件(前年同期33件)が最も多くなっています。

・「訪問販売」では「新聞」が17件(前年同期13件)と最も多くなっており、ついで「電気」が11件(前年同期同数)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、119件(前年同期37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276件(前年同期119件)と増加しています。

・「電話勧誘販売」では「光ファイバー」が最も多く、26件(前年同期12件)と増加しています。ついで電気が12件(前年同期16件)と減少しています。

作成:令和2年11月30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

