

(速報)消費生活相談の概要<2020年4~6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8月作成

2020年4月から6月までに、寄せられた消費生活相談件数は1,155件でした。前年同期と比べ10件増加(0.9%)しました。前年同期比は、愛知県全体では約18%増、全国では約1%増となっています。

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<4~6月>	639	248	115	44	66	6	37	1,155
構成比(%)	55.3	21.5	10.0	3.8	5.7	0.5	3.2	100.0
前年同期	699	233	93	35	54	3	28	1,145
対前年増減数	△ 60	15	22	9	12	3	9	10
対前年増減率(%)	△ 8.6	6.4	23.7	25.7	22.2	100.0	32.1	0.9

※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
2020年<4~6月>	683	252	116	45	59	0	1,155
構成比(%)	59.1	21.8	10.0	3.9	5.1	0.0	100.0
前年同期	736	222	94	39	53	1	1,145
対前年増減数	△ 53	30	22	6	6	△ 1	10
対前年増減率(%)	△ 7.2	13.5	23.4	15.4	11.3	-	0.9

- ・相談件数は総合センター以外の他のセンターが増加しており、東三河全体では10件増(0.9%)となっています。
- ・架空請求のハガキや封書の相談件数が17件(前年同期227件)と大幅に減少したという事で、**新型コロナ関連**の相談件数が206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131件(前年同期51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<4~6月>	31	83	127	216	252	177	190	79	1,155
構成比(%)	2.7	7.2	11.0	18.7	21.8	15.3	16.5	6.8	100.0
前年同期	8	82	91	188	220	256	243	57	1,145
対前年増減数	23	1	36	28	32	△ 79	△ 53	22	10
対前年増減率(%)	287.5	1.2	39.6	14.9	14.5	△ 30.9	△ 21.8	38.6	0.9

- ・50才台以下が増加しており特に30才代が127件(前年同期91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となっています。
- ・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17件(前年同期11件)と増加しました。
- ・未成年者契約に関する相談は46件(前年同期19件)と増加しました。
- ・心身障がい者の契約に関する相談は、41件(前年同期25件)と増加しました。
- ・迷惑メールに関する相談は、48件(前年同期57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72件(前年同期43件)と増加しました。

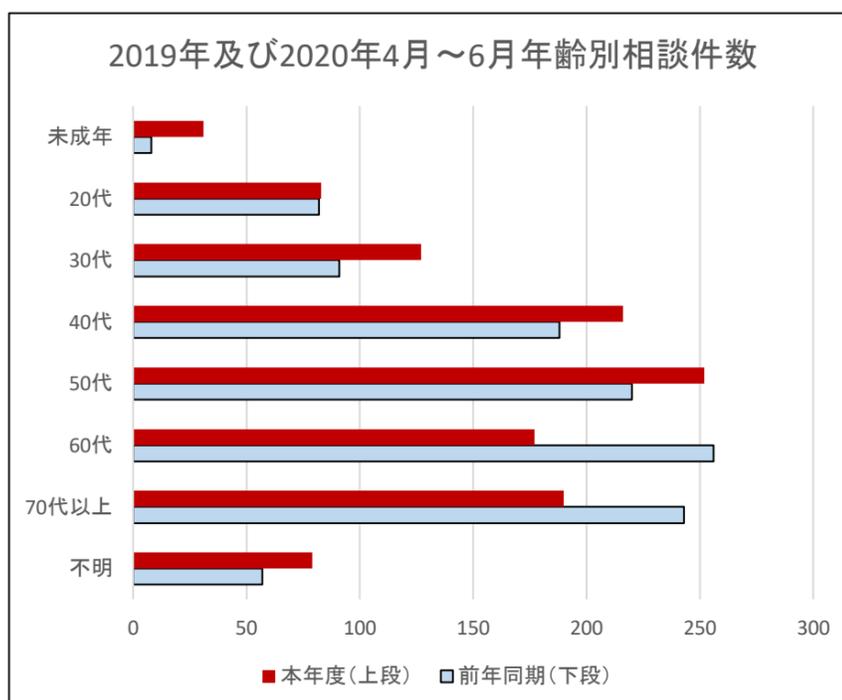


表3-1 品目別相談件数

※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	保健衛生品	商品一般		運輸・通信 サービス	金融・保険 サービス	保健・福祉 サービス	他の役務	教育・娯楽 サービス		
2020年<4~6月>	607	144	133	102	526	199	95	47	39	33	22	1,155
構成比(%)	52.6	12.5	11.5	8.8	45.5	17.2	8.2	4.1	3.4	2.9	1.9	100.0
前年同期	586	64	35	299	533	185	118	50	28	39	26	1,145
対前年増減数	21	80	98	△ 197	△ 7	14	△ 23	△ 3	11	△ 6	△ 4	10
対前年増減率(%)	3.6	125.0	280.0	△ 65.9	△ 1.3	7.6	△ 19.5	△ 6.0	39.3	△ 15.4	△ 15.4	0.9

・品目別にみると、「商品一般」が102件(前年同期299件)で197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」は定期購入にかかる相談の増加、保健衛生新型コロナによるマスク関連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、199件(前年同期185件)と14件増加しています。

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<4~6月>	商品一般 102	他のデジタル コンテンツ 100	保健衛生品そ の他 87	他の健康食品 66	フリーローン・ サラ金 44	インターネット 接続回線 40	工事・建築 28	不動産賃借 26	携帯電話サー ビス 26	他の行政サー ビス 23
前年同期	299	91	0	17	65	40	34	28	20	9
対前年増減数	△ 197	9	87	49	△ 21	0	△ 6	△ 2	6	14
対前年増減率(%)	△ 65.9	9.9	-	288.2	△ 32.3	0.0	△ 17.6	△ 7.1	30.0	155.6

・「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87件と皆増です。

・定期購入のトラブルを含む「他の健康食品」は66件(前年同期17件)と増加しています。

・「フリーローン・サラ金」が44件(前年同期65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「携帯電話サービス」は、26件(前年同期20件)と増加しています。

・コロナ関連の給付金等の相談を含む「他の行政サービス」は23件(前年同期9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<4~6月>	273	67	440	21	58	296	882	1,155
構成比(%)	23.6	5.8	38.1	1.8	5.0	25.6	76.4	100.0
前年同期	267	74	267	27	67	443	878	1,145
対前年増減数	6	△ 7	173	△ 6	△ 9	△ 147	4	10
対前年増減率(%)	2.2	△ 9.5	64.8	△ 22.2	△ 13.4	△ 33.2	0.5	0.9

●販売購入形態別にみると、通信販売が440件(前年同期267件)と最も多く、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21件(前年同期44件)が最も多くなっています。

・「訪問販売」では「新聞」が5件(前年同期4件)と最も多くなっています。

・「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、63件(前年同期11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140件(前年同期54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、16件(前年同期20件)と増加しています。

