

令和 2 (2020) 年度消費生活相談状況について

令和 3 (2021) 年 6 月 14 日
栃木県県民生活部くらし安全安心課

目 次

1	令和 2 (2020) 年度相談件数について	1
2	相談件数の推移について	1
3	年代別の苦情相談件数について	2
4	男女別の苦情相談件数について	2
5	商品・サービス別の苦情相談について	3
6	苦情相談の特徴について	5
○	新型コロナウイルス関連の相談（令和 2 (2020) 年 1 月～令和 3 (2021) 年 3 月受付分）	9
○	県内消費生活センター一覧	11

(注) 本資料のデータは、国民生活センターの PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に本登録された令和 3 (2021) 年 4 月 30 日現在のデータを活用している。

1 令和 2 (2020) 年度相談件数について

——受付相談件数はほぼ横ばい——

令和 2 年度に県内の消費生活センター（21 か所）での受け付けた相談件数は 17,895 件、前年度比 325 件減少とほぼ横ばい。

○ 苦情相談・問合せ相談別の相談件数の比較

(単位：件、%)

区分	令和 2 年度 2020		令和元年度 2019		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
苦情相談	16,046	89.7	16,634	91.3	△588	△3.5
問合せ相談	1,849	10.3	1,586	8.7	263	16.6
合計	17,895	100.0	18,220	100.0	△325	△1.8

2 相談件数の推移について

——前年度から 2 年連続の減少——

相談件数の推移をみると、平成 29 年度、平成 30 年度は 2 年連続で増加したが、令和元年度、令和 2 年度は 2 年連続で減少に転じている。次ページのグラフからもわかるように「架空請求」の相談件数が全体の相談件数の増減の大きな要因になっている。

令和 2 年度に「架空請求以外」が増加した主な理由は、特に上期における新型コロナウイルスに関連する相談の増加及び「新しい“消費”生活様式」に伴うインターネット通販関連の相談の増加のためと考えられる。

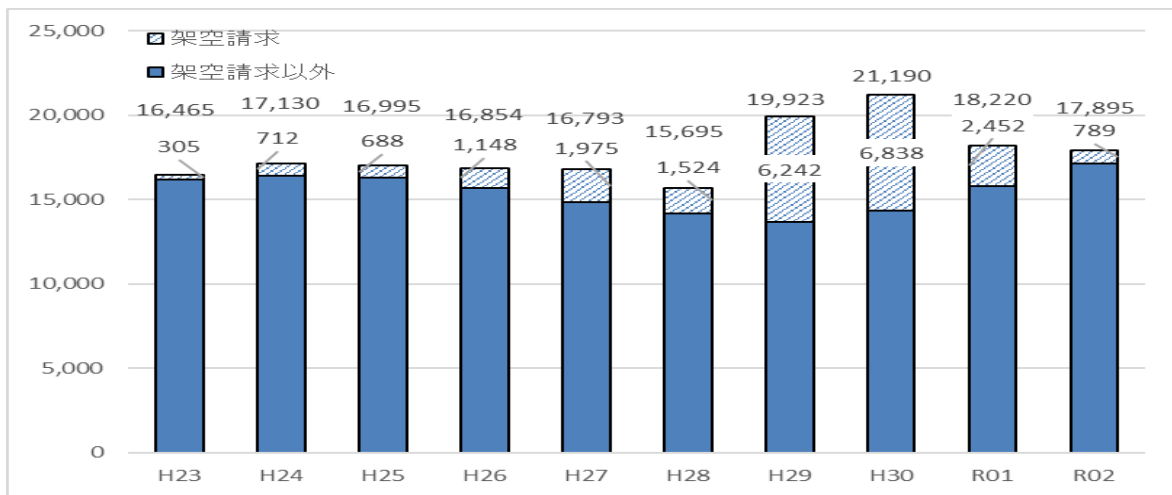
○ 県全体の相談件数の推移

(単位：件)

年度	H23 2011	H24 2012	H25 2013	H26 2014	H27 2015	H28 2016	H29 2017	H30 2018	R01 2019	R02 2020
市町センター	11,854	12,632	13,494	13,555	13,501	12,752	16,781	17,996	15,315	15,629
県センター	4,611	4,498	3,501	3,299	3,292	2,943	3,142	3,194	2,905	2,266
合計	16,465	17,130	16,995	16,854	16,793	15,695	19,923	21,190	18,220	17,895
(県の割合)	28.0%	26.3%	20.6%	19.6%	19.6%	18.8%	15.8%	15.1%	15.9%	12.7%

○ 県全体の相談件数の推移

(単位：件)



3 年代別の苦情相談件数について

——50歳以上の相談は減少、40歳以下の相談は増加——

契約当事者の年代別構成比は、80歳以上を除き年代が高くなるほど割合も高くなっている。相談件数は、50歳代から70歳代で減少。一方で、40歳代以下では増加し、特に20歳代の増加率が高くなっている。

○ 契約当事者の年代別構成比

(単位：件、%)

区分	令和2年度 2020		令和元年度 2019		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
19歳以下	415	2.6	413	2.5	2	0.5
20歳代(20～29歳)	1,175	7.3	1,052	6.3	123	11.7
30歳代(30～39歳)	1,480	9.2	1,437	8.6	43	3.0
40歳代(40～49歳)	2,315	14.4	2,215	13.3	100	4.5
50歳代(50～59歳)	2,384	14.9	2,404	14.5	△ 20	△ 0.8
60歳代(60～69歳)	2,523	15.7	2,868	17.2	△ 345	△ 12.0
70歳代(70～79歳)	2,562	16.0	3,075	18.5	△ 513	△ 16.7
80歳以上	1,323	8.2	1,313	7.9	10	0.8
団体等・不明・無回答	1,869	11.7	1,857	11.2	12	0.6
合計	16,046	100.0	16,634	100.0	△ 588	△ 3.5

4 男女別の苦情相談件数について

——男性の相談は増加、女性の相談は減少——

契約当事者の男女別苦情相談件数は、男性が2.1%の微増、女性が9.5%の減、前年度1,000件以上あった男女の相談件数の差が、ほぼなくなっている。

これは、平成29、30年度に50歳以上の女性がターゲットになっていた「架空請求」が減少したことにより、女性の相談件数が減少したことによる。

○ 契約当事者の男女別構成比

(単位：件、%)

区分	令和2年度 2020		令和元年度 2019		比較増減	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	増減率
男性	7,614	47.5	7,456	44.8	158	2.1
女性	7,776	48.5	8,596	51.7	△ 820	△ 9.5
団体等・不明・無回答	656	4.1	582	3.5	74	12.7
合計	16,046	100.0	16,634	100.0	△ 588	△ 3.5

5 商品・サービス別の苦情相談件数について

(1) 商品・サービス別

——架空請求を含む「商品一般」が3割減——

商品・サービス別に見た上位10位は次表のとおりである。

「商品一般」は、対象商品が特定されないハガキなどによる「架空請求」の相談の減少が「商品一般」の大幅減少となっているが、宅配便業者を装って不在通知をSMSで送り個人情報を入力させようとするものや、不審なメールなど他の「商品一般」に関する多くの相談があることから1位となっている。「健康食品」の増加は、「定期購入」に伴う「解約」や「事業者との連絡不能」といった相談増加が一因。

10位にランクインした「電気」は、訪問販売や電話勧誘販売による電力会社の切替え等のトラブルが増加した。

○ 苦情相談件数の上位10商品・サービス

(単位: 件、%)

令和2年度 2020					令和元年度 2019			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	前年増減	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	商品一般	2,222	13.8	△ 1,129	1	商品一般	3,351	20.1
2	放送・コンテンツ等	1,416	8.8	△ 195	2	放送・コンテンツ等	1,611	9.7
3	健康食品	859	5.4	116	3	インターネット通信サービス	1,080	6.5
4	インターネット通信サービス	810	5.0	△ 270	4	健康食品	743	4.5
5	役務その他	604	3.8	37	5	融資サービス	608	3.7
6	工事・建築・加工	592	3.7	30	6	役務その他	567	3.4
7	化粧品	500	3.1	28	7	工事・建築・加工	562	3.4
8	レンタル・リース・貸借	484	3.0	△ 8	8	レンタル・リース・貸借	492	3.0
9	融資サービス	478	3.0	△ 130	9	化粧品	472	2.8
10	電気	462	2.9	140	10	自動車	387	2.3
—	その他	7,619	47.5	475	—	その他	6,761	40.6
合計		16,046	100.0	△ 906	合計		16,634	100.0

(2) 年代別

20歳代以下は「放送・コンテンツ等」が1位で、ほかの世代でも上位。30歳代以上は「商品一般」が1位。年代が高いほど「インターネット通信サービス」や、「工事・建築・加工」の相談が多くなっている。

○ 契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス

(単位: 件)

年代	1位		2位		3位		4位		5位	
19歳以下	放送・コンテンツ等	125 (30.1%)	健康食品	99	化粧品	46	商品一般	22	紳士・婦人洋服	12
20歳代	放送・コンテンツ等	173 (14.7%)	商品一般	109	健康食品	79	自動車	70	レンタル・リース・貸借	68
30歳代	商品一般	130 (8.8%)	放送・コンテンツ等	111	レンタル・リース・貸借	89	健康食品	75	融資サービス	66
40歳代	商品一般	235 (10.2%)	放送・コンテンツ等	210	健康食品	177	インターネット通信サービス	98	融資サービス	86
50歳代	商品一般	316 (13.3%)	放送・コンテンツ等	234	健康食品	167	インターネット通信サービス	133	工事・建築・加工	97
60歳代	商品一般	456 (18.1%)	放送・コンテンツ等	260	インターネット通信サービス	166	工事・建築・加工	109	健康食品	102
70歳代	商品一般	522 (20.4%)	インターネット通信サービス	175	放送・コンテンツ等	174	工事・建築・加工	125	役務その他	115
80歳以上	商品一般	167 (12.6%)	インターネット通信サービス	84	工事・建築・加工	76	健康食品	70	役務その他	65

(注) 1位の欄()内数値は各年代の総数に占める1位項目の比率

(3) 上位5商品・サービスの相談事例

ア 商品一般

- 【ハガキや封書、メール、SMS等による対象商品が特定されない架空請求・不当請求など】
- ・宅配便業者を装って「不在のため荷物を持ち帰りました。御確認ください」とURLが記載されたSMSが届いた。URLにアクセスしてしまったが大丈夫か。
 - ・大手通販サイトから「利用料金の支払が確認できない。本日中に連絡するように」とSMSが届いた。対処法を知りたい。
 - ・「料金未納があり本日中に連絡するように」とのメール（SMS）を受信した。事業者名と電話番号の記載があるが、心当たりはない。

イ 放送・コンテンツ等

- 【電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービス】
- ・子どもがオンラインゲームの課金にキャリア決済を無断で利用し高額請求を受けていることがわかった。どうしたらよいか。
 - ・スマートフォンでアダルトサイトをクリックしたら「登録完了」と表示され、問合せ先に電話を架けたら、高額な登録料を請求された。対処法を知りたい。
 - ・ネットで「簡単に稼げる」という副業サイトに登録し、コンテンツのマニュアルどおりにやってみたが収入を得られないので返金して欲しい。
 - ・スマートフォンに有料サイト料金未納についてのSMSが届いた。身に覚えがないが最終告知とあり連絡をするように記されている。対処法を知りたい。

ウ 健康食品

- 【健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品等の購入に係るトラブルなど】
- ・SNSで【お試し〇円】の広告を見てダイエットサプリメントを申し込んだ。1回限りのつもりで申し込んだが、定期購入だったことがわかった。解約したい。
 - ・インターネット通販で栄養補助食品を定期購入した。いつでも解約できるということだったので、電話をしているが、何度かけてもつながらない。

エ インターネット通信サービス

- 【光回線などのインターネット回線やプロバイダに係る料金やサービスなど】
- ・通話料が安くなると電話で勧誘があり、固定電話を光回線に変更したら請求金額が高額になった。アナログ回線に戻したいが、事業者につながらない。

オ 役務その他

- 【弁護士、司法書士、廃品回収サービス、仲介・代行サービスなど】
- ・保険金申請代行業者が訪問し、台風や大雨で被害を受けたことにして保険金を請求できると勧誘され契約したが、問題はないか。
 - ・実家に不用品回収業者から電話があり、希望した不用品を回収してもらったが、最初に希望していた以外の物も追加で回収され、高額な請求を受けたらしい。不満である。

6 苦情相談の特徴について

～～「新しい“消費”生活様式」関連のトラブル～～

——インターネット通販に関する相談件数の増加——

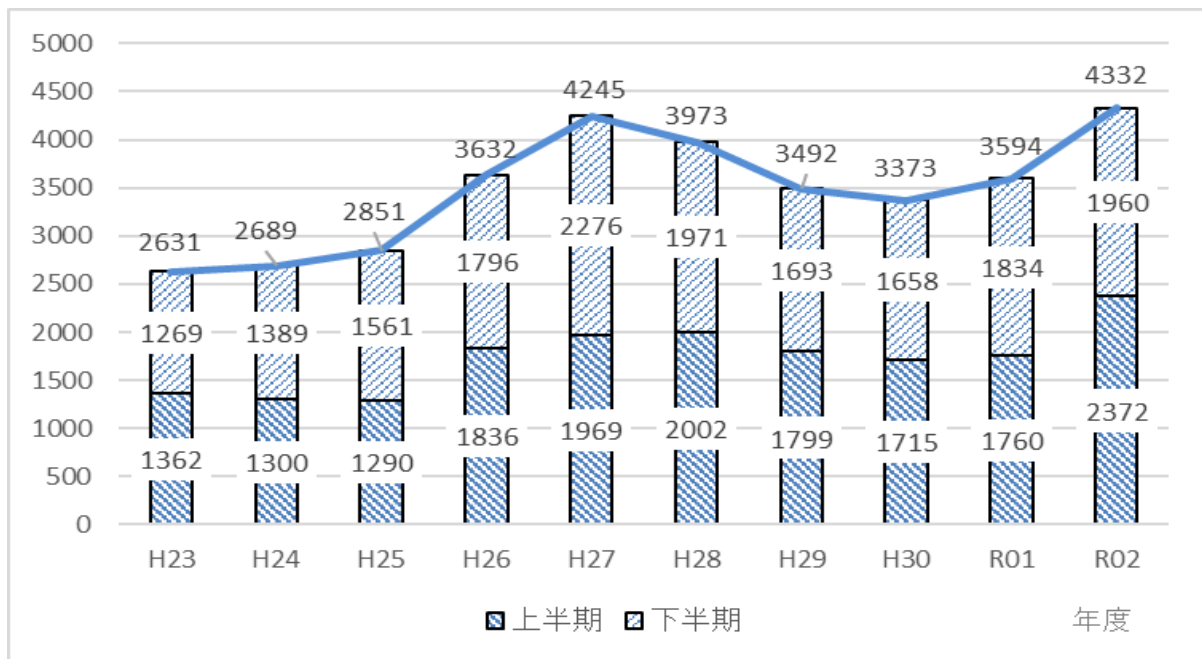
インターネット通販に関する相談件数はここ 10 年間で最も多い。ピークは令和 2 年度の上期（4 月～9 月）であり、下期はやや減少した。

これはコロナ禍での在宅に伴う消費活動を反映したものと考えられる。

インターネット通販に関する相談では、サイトの利用や登録の未納料金などの「放送・コンテンツ等」の相談が最も多く、次にネット上の広告から購入に至った、ダイエットサプリメントなどの「健康食品」や基礎化粧品などの「化粧品」が、上位となっている。

○「インターネット通販」に関する相談件数の推移

(単位：件)



○「インターネット通販」に関する相談内容上位

(単位：件)

順位	商品・サービス名	合計
1	放送・コンテンツ等	1,038
2	健康食品	680
3	化粧品	376

【消費者へのアドバイス】 ～インターネット通販トラブルにあわないために～

- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や事業者の連絡先を確認しましょう。
- ・少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。

——事業者との連絡不能——

インターネット通販関連の相談として、「返品（解約）したいが事業者と連絡がつかない」「注文した商品が届かず、事業者と連絡がつかない」といった事業者との連絡不能に関する相談が多く寄せられた。コロナ禍による事業者の対応の遅れや、事業者のコールセンターの縮小、その他、コロナ禍を理由に対応しないとする悪質なサイトの増加が反映されていると考えられる。

【消費者へのアドバイス】

- ・利用規約に記載のある連絡方法で連絡することになりますが、電話の場合は、時間を変えてかけてみましょう。解約の場合はその意思を示すために簡易書留で手紙を郵送することも有効です。
- ・そもそも解約を認めていない事業者もありますので注意しましょう。

——「お試し」等定期購入——

「健康食品」や「化粧品」などSNSの広告を見て、「1回限りのお試しのつもりで申し込んだが、後から定期購入であることがわかった」「いつでも解約できると書いてあったので、解約したいが解約の方法がわからない」など定期購入に関するトラブル相談が多数寄せられている。前年度から増加傾向であったが、さらに増加が見られた。

【消費者へのアドバイス】

- ・注文する際には、定期購入が条件となっていないか契約内容を最終画面までしっかりと確認しましょう。
- ・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。

——SMSによるフィッシング手口——

宅配便業者を装った「不在のため荷物を持ち帰りました。御確認ください」というSMSが届き、記載されたURLをクリックすると偽のサイトに誘導され、個人情報を入力させようとするなどの相談が、インターネット通販の増加に合わせ増えている。

【消費者へのアドバイス】

- ・SMSやメールで「不在通知」が届いても、記載されているURLに安易にアクセスしてはいけません。
- ・万が一URLにアクセスしてしまった場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID・パスワード等を入力したりしないようにしましょう。

——身に覚えのない郵便物や宅配便の増加——

新型コロナウイルスの影響なのか、5月をピークに身に覚えのないマスクの送りつけに関する相談が増加。その他、マフラーやスカーフ、種子など一時的に増加したものも見受けられた。送りつけの近年の特徴としては、海外からの発送と思われる送り主不明のものが多いことや請求を伴わないものも散見され、意図が不明なものも少なくない。

【消費者へのアドバイス】

- ・身に覚えのない商品が届いたら、受け取らないようにしましょう。
- ・普段からの備えとして通信販売の利用時は、代引き等の支払い方法も含め家族に伝えておきましょう。
- ・代金の請求を受けたりしても、慌ててお金を払ったり、事業者に連絡したりせず、すぐに最寄りの消費生活センターに相談してください。

～～～20 歳代の相談の増加～～～

年代別の相談の増加率が最も高かったのが 20 歳代。

20 歳代の苦情相談件数 1 位の「放送・コンテンツ等」では「SNS 上の広告で見つけた副業サイトに登録し、高額なマニュアル代を支払った。だまされていると思うので解約し、返金してもらいたい」といった副業サイトに関する相談や、「友人から投資関連のセミナーに誘われ、もうかると思い高額なソフトウェアを借金して購入した。誰かを紹介すれば報酬がもらえると言われた」などのマルチ取引に関する相談も多かった。

2 位の「商品一般」では「クレジットカードの利用明細に身に覚えのない請求があった。不正使用されているのではないか心配」などのクレジットカード関連の相談が比較的多かった。

3 位の「健康食品」については、ダイエットサプリメントなどの定期購入に伴う解約関連の相談が多かった。

【消費者へのアドバイス】

- ・ 令和 4 (2022) 年 4 月から、成年年齢が 18 歳に引き下げられ、現在 20 歳代で多くみられるもうけ話の消費者トラブルに、成年になったばかりの 18 歳・19 歳も巻き込まれるおそれがあるので注意が必要です。
- ・ 安易な気持ちで契約しない。
- ・ うまい話には飛びつかない。
- ・ 借金をしてまで契約しない。
- ・ 不必要な契約はきっぱり断りましょう。

若者が巻き込まれやすい消費者トラブルの動画を栃木県チャンネルで公開中。ぜひ御覧ください！

若者だって狙われている！ **危険な**消費者トラブル

episode1 オンラインゲームトラブル（4分23秒）

まさかのゲーム破産?!

大学進学を機に親の承諾を得てつくったクレジットカードを使い大好きなオンラインゲームで課金を続けていたら高額な請求が…どうしよう!?



episode2 マルチ商法（6分25秒）

こんなのあり?…

友達から、お金の増やし方を教えてくれるセミナーを紹介された。興味もあるし、話を聞くだけなら大丈夫だよね…。



episode3 デート商法（5分55秒）

ボクに訪れた甘い騙しの春

SNSで知り合った彼女とデート。彼女に誘われるままについていったら何と高額なジュエリーを買わされる羽目に…、どうすればいいの!?



episode4 美容系トラブル（7分46秒）

美の甘い罠

キレイになりたい!そんな一心でエステを体験した彼女。よく確認もしないで契約書にサインしてしまったことでトラブルに発展!?



DVD を栃木県消費生活センターで貸出しています。

○ 新型コロナウイルス関連の相談（苦情・問合せ）

（令和2（2020）年1月～令和3（2021）年3月受付分）

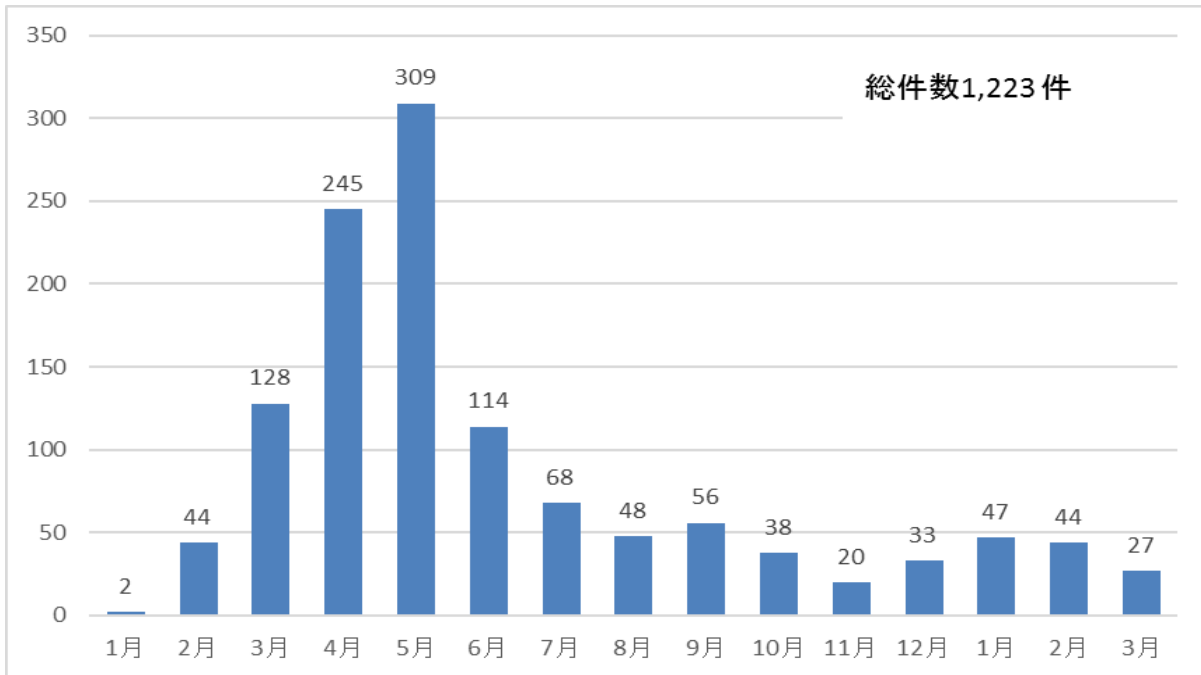
※データは、国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に本登録された令和3（2021）年4月30日現在のデータを活用。

（1）新型コロナウイルス関連相談件数の推移

令和2（2020）年1月～翌3月に受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談は、1,223件だった。2月以降増加し、4月、5月は200件を超えたが、6月以降は減少している。

○コロナ関連相談件数

（単位：件）



（2）主な相談内容

○コロナ関連相談内容別相談件数

（単位：件）

相談内容	計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
① イベントや旅行の中止やその他契約キャンセルに伴う解約返金やその対応に関するもの	296	1	15	56	57	38	23	19	14	17	8	7	9	17	11	4
② マスクの販売や入手等に関するもの	199	1	16	25	54	51	24	6	6	4	1	2	2	1	4	2
③ 注文した覚えのないマスクが送られてきたというもの	198		1	3	41	72	25	10	8	4	3	2	6	6	8	9
④ アルコール消毒製品の販売や入手等に関するもの	39		1	5	13	6	5	2	2	2				2		1
⑤ 体温計やパルスオキシメーターの販売や入手等に関するもの	24				3	2	1	1	1	1		1	3	2	7	2
⑥ トイレtpペーパーやティッシュペーパーの販売や入手等に関するもの	11		3	8												
⑦ 収入減に関するもの	96			5	12	20	8	9	4	13	8	3	3	3	5	3
⑧ 不安・心配	107		6	12	35	18	3	7	5	4	3	0	2	11	1	0
⑨ その他（給付金・GoToキャンペーン・ワクチンなど）	260		2	16	35	102	25	14	8	11	15	5	8	5	8	6
合計	1230	2	44	130	250	309	114	68	48	56	38	20	33	47	44	27

※一部重複あり

※ ※

① イベントや旅行の中止やその他契約キャンセルに伴う解約返金等に関するもの

相談内容を見ると、コンサートなどのチケット類、航空券、結婚式場、スポーツジム、学習塾や家庭教師など、「キャンセル料を請求された」「解約の返金をしてもらえない」「解約したいのに連絡がとれない」といった相談が多く、4月がピークであったが、年が変わっても一定数の相談がある。「美容室がコロナの影響で閉店になり回数券が余ってしまった」「習い事が休みだった期間の月謝を払わなくてはならないのか」などの相談もみられた。

② マスクの販売や入手等に関するもの

③ 注文した覚えのないマスクが送られてきたというもの

マスク関連は、②③を合わせると397件となり、最も多かった。

4月頃までは、「買えない、どこにも売っていない」「普段の2倍以上の価格で売っている」など、品不足や高価格についての相談が大半だったが、5月からは、「注文したマスクが届かない」「注文していたが解約したい」「注文したマスクと（想像と）違うものが届いた」「不良品が届いた」や「政府の布マスクはいつ届くのか」などの相談が増加した。

また、「注文した覚えのないマスクが送られてきた」という相談は4月以降急増し、5月をピークに減ったが、翌3月現在もまだ相談が入っている。

④ アルコール消毒製品の販売や入手等に関するもの

⑤ 体温計やパルスオキシメーターの販売や入手等に関するもの

⑥ トイレットペーパーやティシュペーパーの販売や入手等に関するもの

④のアルコール消毒製品についても、品不足に伴い4月に相談が増えたが、5月以降は減少している。

⑤の体温計については、「注文したが届かない」という相談が半数を占めている。

年末あたりからはパルスオキシメーターの相談が増え「注文したが届かない」「不良品が届いた」という相談が大半を占める。

⑥のペーパー類についての相談は、品不足に関する相談がほとんどであるが、供給が安定した4月以降相談は入っていない。

⑦ 収入減に関するもの

「新型コロナの影響で仕事が減り、ローンが払えない」「相談の窓口を教えて欲しい」などが多かった。「収入減のため副業サイトに登録してしまった。どうしたらよいか。」といった相談もあった。

⑧ 不安・心配

「緊急事態宣言が出されても契約ガス事業者の担当者が電気の契約の勧誘に訪れる。感染防止のためにも訪問勧誘行為をやめてほしい」「近隣の屋外施設でマスクもせずに客と密接な応対をしている。繁忙期を迎えており新型コロナウイルスが発生しそうな状況で怖い。」など感染への不安などがあつた。

⑨ その他（給付金・G o T o キャンペーン・ワクチンなど）

給付金については、4月頃から「特別定額給付金を受け取るにはどうしたらいいのかわからない」「特別定額給付金の問合せ先を教えてください」といった問合せがあつた。7月末頃からは「不正受給してしまった持続化給付金の返還手続きをしたいが、一括返還ができず困っている。どうしたらよいか」といった給付金の不正受給に関する相談が相次いだ。

G o T o キャンペーンについては、10月を中心に「国内旅行を申し込んだがG o T o キャンペーンの適用が受けられなかった。なぜか」「チケットが届かないが、申請が必要なのか」などの相談があつた。

ワクチンにおいては、3月までに2件の「接種はどこまでできるのか」といった問合せがあつた。（なお、ワクチン接種の問合せはお住まいの市町、又は、新型コロナウイルスワクチンに関する電話相談窓口（コールセンター）0570-052-092までお問合せください。）

【消費者へのアドバイス】

- ・ 今後、新型コロナウイルスのワクチン接種が本格化してくるとワクチン接種を口実にした消費者トラブルが増えてくる可能性があります。
- ・ 根拠のないうわさなどにより混乱したりせず、正確な情報に基づいて冷静に対応しましょう。

【県内消費生活センター一覧】

センター名	電話番号	センター名	電話番号
宇都宮市消費生活センター	028-616-1547	さくら市消費生活センター	028-681-2575
足利市消費生活センター	0284-73-1211	那須烏山市消費生活センター	0287-83-1014
栃木市消費生活センター	0282-23-8899	下野市消費生活センター	0285-44-4883
佐野市消費生活センター	0283-20-3015	上三川町消費生活センター	0285-56-9153
鹿沼市消費生活センター	0289-63-3313	芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	0285-81-3881
日光市消費生活センター	0288-22-4743	壬生町消費生活センター	0282-82-1106
小山市消費生活センター	0285-22-3711	野木町消費生活センター	0280-23-1333
真岡市消費生活センター	0285-84-7830	高根沢町消費生活センター	028-675-3000
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	0287-23-6236	那須町消費生活センター	0287-72-6937
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	0287-43-3621	栃木県消費生活センター	028-625-2227
那須塩原市消費生活センター	0287-63-7900		

困ったときは、ひとりで悩まず、早めに消費生活センターへ相談を！
消費者ホットライン ☎188（いやや！悪質商法！）