

# 令和元年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

## 健康食品や化粧品等の定期購入の解約に関する相談が急増

令和元年度の相談件数は、4,688件（架空請求音声ガイダンス620件及び市町村からの経由相談110件を含む）で、対前年度比86.7%であった。

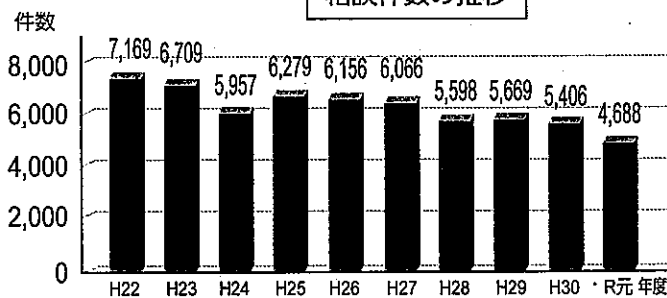
●平成29年度に架空請求ハガキに関する相談の急増により増加したが、30年度にはSMS(\*)を使ったデジタルコンテンツの架空請求の減少等により減少し、令和元年度は架空請求ハガキに関する相談が減少したこと等により、相談件数は引き続き減少しました。

(\*) ショートメッセージサービス：電話番号を用いたメール

●相談内容は、健康食品等の定期購入に関する相談が急増したほか、架空請求ハガキ、デジタルコンテンツの架空請求や光回線の契約・解約に関する相談、アダルト情報サイトの不当請求などの運輸・通信サービスに関する相談が依然として大きな割合を占めています。

●また、消費税増税に関連した相談のほか、令和2年2月以降、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が寄せられています。

相談件数の推移



## ○項目別相談状況

以下は、架空請求の音声ガイダンスの件数(620件)及び市町村からの経由相談の件数(110件)を除いた3,958件の相談に関して記載します。

### 商品、役務(サービス)別(件数の多いもの上位3位)

相談の対象となった商品と役務(サービス)の件数は、商品に関するものが、1,806件(全体の45.6%)、役務に関するものが1,890件(同47.8%)となっており、役務に関する相談件数が、商品に関する相談件数をやや上回っています。

### 商品 1,806件

#### ① 商品一般 465件

架空の官庁をかたり、「取下げ期日までに連絡しないと、訴訟が提起され財産が差押えられる」等の文面による架空請求ハガキや封書が、主として中高年の女性に届いたという相談など。

#### ② 食料品 304件

通信販売等で契約した健康食品の定期購入の解約や、体調不良、信用性に関する相談、飲料や調理食品の食品表示等に関する相談など。

#### ③ 教養娯楽品 274件

訪問販売で、「新聞購読を強引に勧誘されたので解約したい」という相談や、スマートフォンを購入した際の説明不足や故障・修理に関する相談など。

### 役務(サービス) 1,890件

#### ① 運輸・通信サービス 686件

有料コンテンツの未納料金があるとの架空請求メールやパソコンのセキュリティソフト、副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、光回線の事業者変更や解約に関する相談、アダルト情報サイト等にアクセスして多額の料金を請求されたという不当請求に関する相談など。

#### ② 金融・保険サービス 324件

多重債務やローンの返済困難に陥った本人や家族からの債務整理の相談、クレジットカードの解約や不正使用、リボルビング払いに関する相談、生命保険の契約内容や解約に関する相談など。

#### ③ 他の役務 225件

パソコンのセキュリティソフトやウイルス除去ソフトの解約や業者の信用性、広告代理服务、結婚相手紹介サービスの契約・解約に関する相談など。

## 販売購入形態別

「通信販売」が最も多く、通常価格より低価格で購入できることが広告されている一方で、定期購入が条件であるということに認識せず購入した健康食品や化粧品等を解約したいという相談、スマートフォンやパソコンからアダルト情報サイトや出会い系サイトにアクセスしてしまい多額の料金を不当請求されたという相談、SMSを使った身に覚えのないデジタルコンテンツの架空請求に関する相談、チケット転売仲介サイトに関する相談などが寄せられました。