

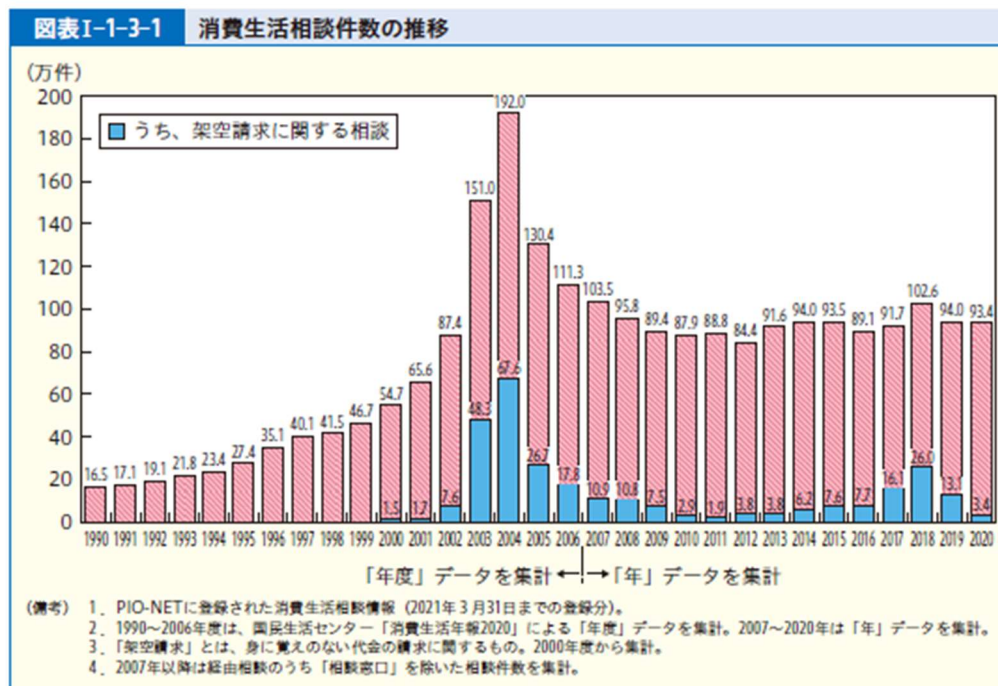
全国の消費生活相談件数の推移

〈令和3年版消費者白書より抜粋〉

1. 2020（令和2）年の消費生活相談の概況

〈架空請求の消費生活相談が大きく減少〉

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数をみると、2020年は93.4万件となり、前年（94.0万件）とほぼ同じ水準となりました（図表I-1-3-1）。架空請求に関する相談件数は、2020年は3.4万件となり、前年（13.1万件）から大きく減少した一方、2020年は新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談がみられました。



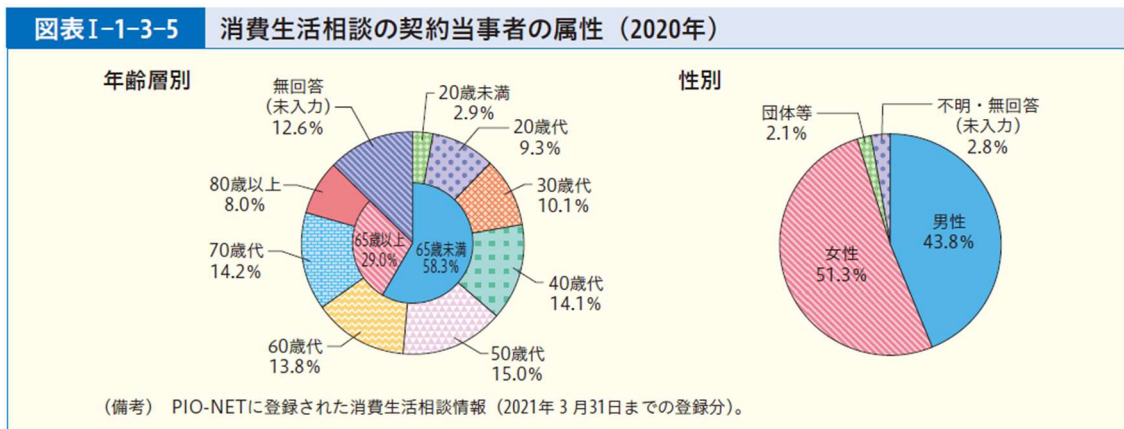
消費生活相談件数の長期的な推移をみると、2004年度に192.0万件とピークに達しています。この時、架空請求に関する相談件数が67.6万件と急増し、全体の35.2%を占めていました。その後、架空請求に関する相談は減少し、消費生活相談の総件数も減少傾向となりましたが、2008年以降の10年間は年間90万件前後と、依然として高水準で推移し続けました。2018年には架空請求に関する相談が約26万件となり、消費生活相談件数は再び100万件を超えました。

その後、架空請求に関する相談件数は2019年に減少に転じ、さらに2020年には、2011年以降の低水準となりました。

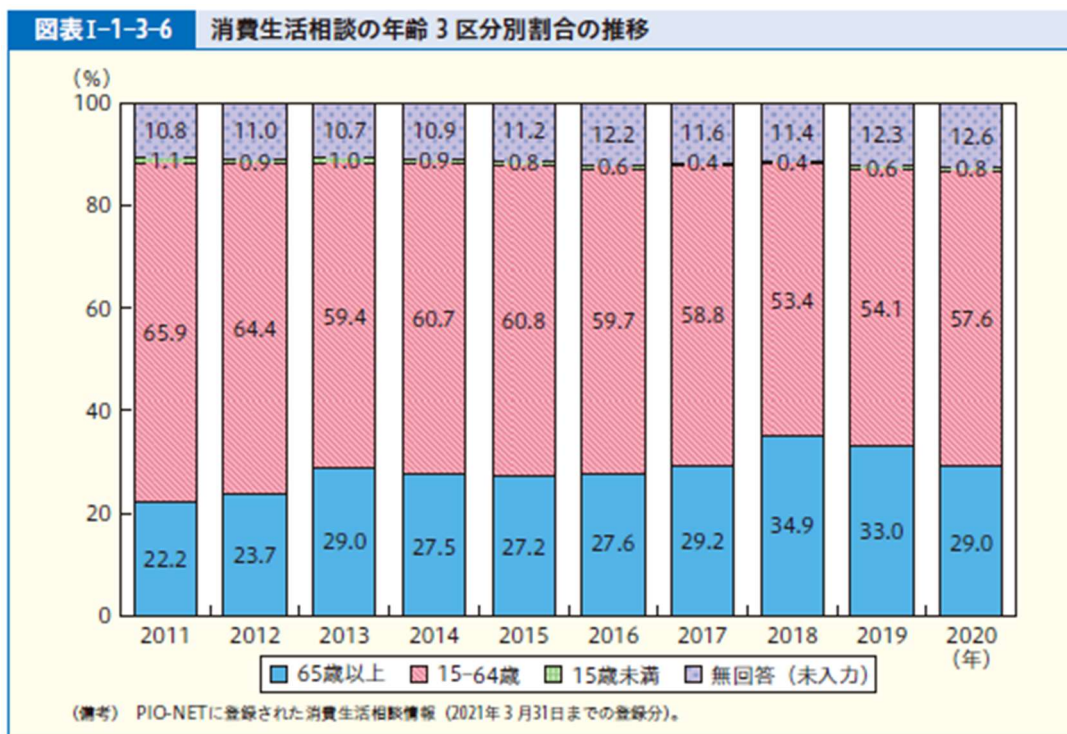
2. 属性別にみた2020年の相談状況

2020年の消費生活相談状況について、属性別にみると、年齢層別では65歳以上の高齢者が契約当事者全体の29.0%を占めています（図表I-1-3-5）。10歳ごとの区分でみると、2020年は、50歳代が15.0%と最も多く、次いで70歳代（14.2%）、40歳代（14.1%）となっています。

性別では、女性が 51.3%、男性が 43.8%と女性の割合が高くなっています。



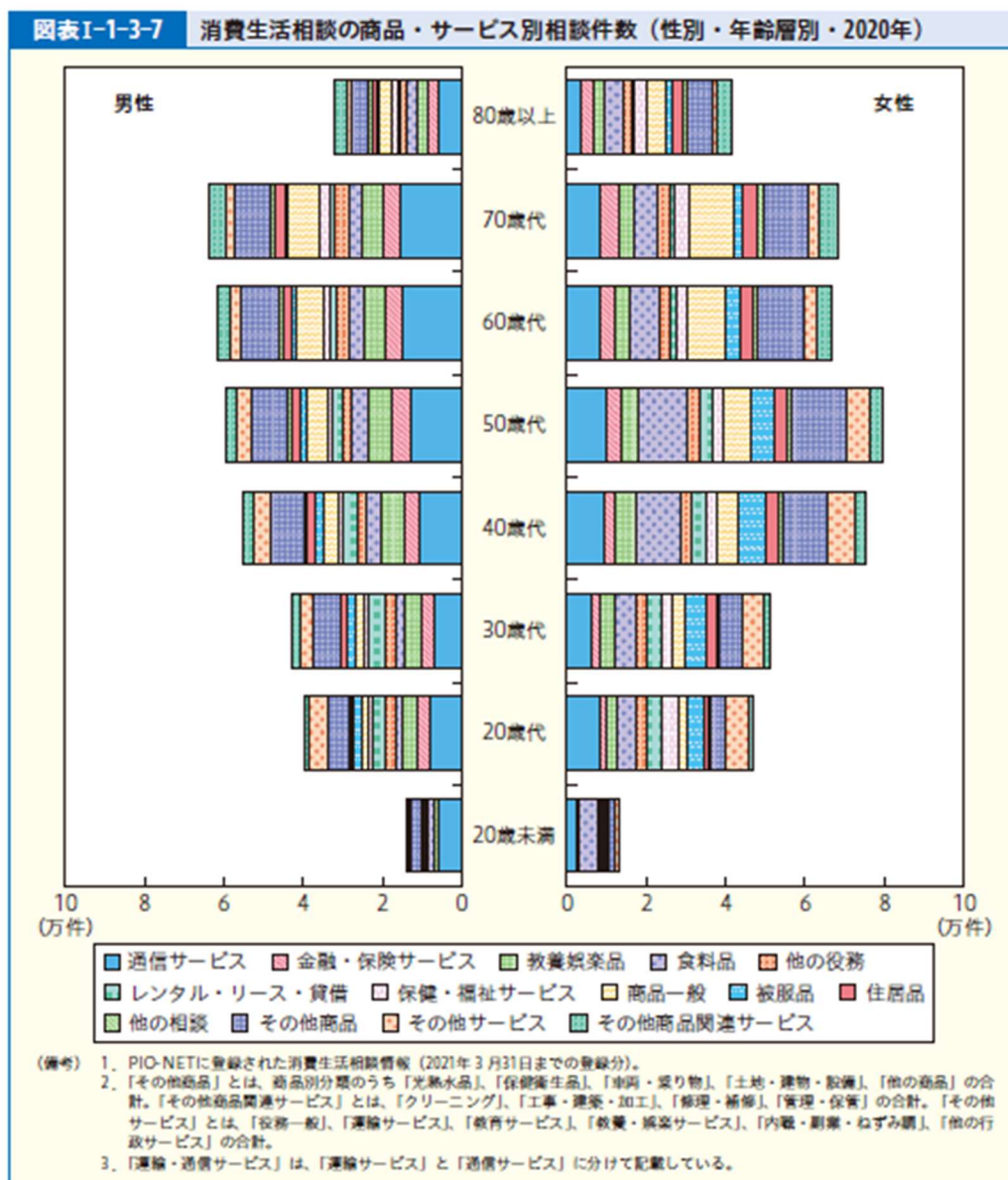
年齢3区分別に消費生活相談の割合について過去10年間の推移をみると、65歳以上の高齢者からの消費生活相談の割合は、2018年から2019年にかけて架空請求の相談が60歳代・70歳代を中心に多く寄せられた影響で3割を超えていましたが、2020年は架空請求に関する相談の減少に伴い3割を下回りました(図表 I-1-3-6)。



商品・サービス別で見ると、男性では全ての年齢層で「通信サービス」が多くなっていますが、これは、ウェブサイトを利用したデジタルコンテンツや、インターネット接続回線等に関する相談が多いことによるものです。これらの事例としては、「電話で『料金が安くなる』と光回線を勧誘されたが安くならず、解約を伝えると解除料を請求された」、「無料アダルトサイトで動画を見ていたらシャッター音がして、高額な請求額が表示された」などがあります。

一方、女性では「通信サービス」と並んで「食料品」が多くなっていますが、これは、健康食品の定期購入に関する相談が多いことによるものです。

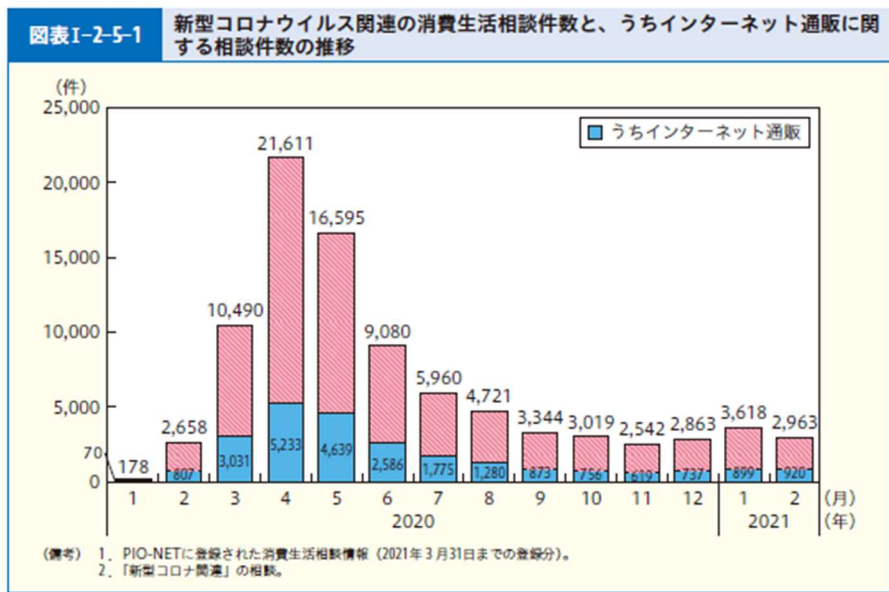
また、2020年は、男女共に幅広い年齢層で「その他商品」が多くなっていますが、これは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、マスクや消毒液など「保健衛生品」に関する相談が多いことによるものです。



3. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大と消費生活相談

2020年1月以降、国内でも新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品などの品薄やインターネット上における高額転売、トイレットペーパー等の買占め等が発生するなど、消費者の暮らしは大きな影響を受けました。また、これらの生活必需品の品薄に便乗した悪質商法等の消費者トラブルも発生しています。

緊急事態宣言が発出された2020年4月には、新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談の件数が急増しています（図表I-2-5-1）。



相談内容をみると、マスクに関する相談が多数みられたほか、消費者がスポーツ教室、結婚式や旅行等の自粛や延期等をしたことで、キャンセルや返金等に関する相談がみられました (図表 I -2-5-2)。

図表I-2-5-2 新型コロナウイルス関連の商品・役務等別上位相談件数 (2020年)

順位	商品・役務等	件数	割合	順位	商品・役務等	件数	割合
1	保健衛生品その他	22,559	27.2%	11	ちり紙類	1,113	1.3%
2	結婚式	3,992	4.8%	12	ホテル・旅館	1,051	1.3%
3	スポーツ・健康教室	3,857	4.6%	13	コンサート	1,045	1.3%
4	他の行政サービス	3,731	4.5%	14	海外募集型企画旅行	1,035	1.2%
5	航空サービス	2,706	3.3%	15	スポーツ施設利用	1,002	1.2%
6	商品一般	2,197	2.6%	16	外食	962	1.2%
7	消毒殺菌剤	1,650	2.0%	17	フリーローン・サラ金	951	1.1%
8	役務その他サービス	1,616	1.9%	18	海外手配旅行	927	1.1%
9	賃貸アパート	1,433	1.7%	19	相談その他 (全般)	909	1.1%
10	他の医療用具	1,306	1.6%	20	国内募集型企画旅行	805	1.0%

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2021年3月31日までの登録分)。
2. 「新型コロナウイルス関連」の相談。
3. 品目は商品キーワード (下位)。

2020年5月には、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は一定の落ち着きを見せ、全国で緊急事態宣言が解除され、同年8月にはマスク等の需給等も改善がみられました。新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談の件数も減少し、消費者の暮らしも一定の落ち着きを取り戻した様子がうかがえます。

2021年1月には、一部区域に対し、再び緊急事態宣言が発出されました。生活必需品の品薄や、消費生活相談件数の急増はみられなかったものの、新型コロナウイルスワクチンの接種等の世間の関心が高い話題に便乗した詐欺的な手口に関する相談が寄せられました。