

## 富山県消費生活センターの相談受付状況について

## 1 富山県消費生活センターの相談件数の推移

(単位：件)

区分	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
県センター	7,169	6,709	5,957	6,279	6,156	6,066	5,598	5,669	5,406	4,688	4,988

《参考》市町村消費生活相談窓口の相談件数

区分	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
市町村	3,357	3,590	3,310	3,904	3,644	3,192	3,576	3,977	4,302	3,880	3,996
県+市町村	10,526	10,299	9,267	10,183	9,800	9,258	9,174	9,646	9,708	8,568	8,984

- 平成22年度以降で見ると、県センターの相談件数は増減を繰り返しながらも減少の傾向にあり、平成30年度、令和元年度と2年連続で減少していたが、令和2年度は300件、6.4%の増となった。
- 一方、市町村の相談件数は、概ね4,000件前後で推移しているが、県センターと同様、令和2年度は416件、3.0%の増となった。
- 県全体の相談件数は、平成21年度以降、概ね1万件前後で推移していたが、令和元年度、2年度と2年連続で9,000件を下回った。

## 2 相談件数の年代別内訳（下段（ ）は構成比）

※ 県センター分は、1の件数から「架空請求音声ガイダンス」\*（H22:1,396件、R元:620件、R2:779件）及び市町村からの経由相談（R元:110件、R2:151件）を差し引いた件数。

\* 架空請求音声ガイダンスとは、センターへ相談電話をかけた際に音声ガイダンスに従って「架空請求」を選択すると、その対処法のメッセージが流れるもの。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(10市)の状況。

(単位：件)

区分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計	
H22年度 県センター	190 (3.3%)	523 (9.1%)	907 (15.7%)	845 (14.6%)	752 (13.0%)	828 (14.3%)	883 (15.3%)	845 (14.7%)	5,773 (100%)	
R元年度	県センター	114 (2.9%)	280 (7.1%)	308 (7.8%)	513 (13.0%)	521 (13.2%)	608 (15.4%)	942 (23.8%)	672 (16.8%)	3,958 (100%)
	市町村	80 (2.1%)	263 (7.0%)	288 (7.7%)	457 (12.2%)	483 (12.9%)	548 (14.7%)	1,150 (30.8%)	467 (12.6%)	3,736 (100%)
	県+市町村	194 (2.5%)	543 (7.1%)	596 (7.7%)	970 (12.6%)	1,004 (13.0%)	1,156 (15.0%)	2,092 (27.2%)	1,139 (14.9%)	7,694 (100%)
R2年度	県センター	85 (2.1%)	276 (6.8%)	310 (7.6%)	536 (13.2%)	580 (14.3%)	666 (16.4%)	996 (24.5%)	609 (15.1%)	4,058 (100%)
	市町村	101 (2.6%)	300 (7.8%)	328 (8.5%)	488 (12.7%)	489 (12.7%)	526 (13.7%)	1,101 (28.6%)	516 (13.4%)	3,849 (100%)
	県+市町村	186 (2.3%)	576 (7.3%)	638 (8.1%)	1,024 (13.0%)	1,069 (13.5%)	1,192 (15.1%)	2,097 (26.5%)	1,125 (14.2%)	7,907 (100%)

- 年代別の状況を構成比で見ると、県センターでは、30歳代で平成22年度の15.7%から令和2年度7.6%～8.1ポイント減少した。一方、70歳以上では15.3%から24.5%～9.2ポイント増加、60歳代でも14.3%から16.4%～2.1ポイント増加し、60歳以上でカウントすると29.6%から40.9%へと11.3ポイントの増となるなど、高齢者からの相談件数の占める割合が大きくなっている。
- 市町村の年代別構成も、県センターと概ね傾向は同じであるが、70歳以上の割合が県センターより大きい傾向にある。P

### 3 相談件数の購入形態別内訳（下段（ ）は構成比）

※ 県センター分は、1の件数から架空請求音声ガイダンス(H22:1,396件、R元:620件、R2:779件)及び市町村からの經由相談(R元:110件、R2:151件)を差し引いた件数。

※ 市町村分は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を導入している市町村(10市)の状況。

(単位:件)

区分	店舗外販売							店舗購入	不明・無関係	計	
	訪問販売	通信販売	マルチ取引	電話誘致販売	訪問購入(*)	ネガティブ・オプション(*)	その他無店舗				
H22年度 県センター	592 (10.3%)	1,320 (22.9%)	65 (1.1%)	480 (8.3%)	— (—)	19 (0.3%)	73 (1.3%)	1,883 (32.6%)	1,341 (23.2%)	5,773 (100%)	
R 元 年 度	県センター	272 (6.9%)	1,214 (30.7%)	60 (1.5%)	230 (5.8%)	29 (0.7%)	13 (0.3%)	7 (0.2%)	801 (20.2%)	1,332 (33.7%)	3,958 (100%)
	市町村	327 (8.8%)	1,035 (27.7%)	43 (1.2%)	222 (5.9%)	35 (0.9%)	10 (0.3%)	9 (0.2%)	842 (22.5%)	1,213 (32.5%)	3,736 (100%)
	県+市町村	599 (7.8%)	2,249 (29.2%)	103 (1.3%)	452 (5.9%)	64 (0.8%)	23 (0.3%)	16 (0.2%)	1,643 (21.4%)	2,545 (33.1%)	7,694 (100%)
R 2 年 度	県センター	233 (5.7%)	1,393 (34.3%)	72 (1.8%)	214 (5.3%)	38 (0.9%)	17 (0.4%)	9 (0.2%)	799 (19.7%)	1,283 (31.7%)	4,058 (100%)
	市町村	291 (7.6%)	1,283 (33.3%)	48 (1.3%)	255 (6.6%)	35 (0.9%)	39 (1.0%)	13 (0.3%)	731 (19.0%)	1,154 (30.0%)	3,849 (100%)
	県+市町村	524 (6.6%)	2,676 (33.9%)	120 (1.5%)	469 (5.9%)	73 (0.9%)	56 (0.7%)	22 (0.3%)	1,530 (19.4%)	2,437 (30.8%)	7,907 (100%)

(\*) 訪問購入・・・平成25年2月特定商取引法改正により、取引形態として「訪問購入」が追加された。

(\*) ネガティブ・オプション・・・注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送りつける商法。

- 県センターでは、平成22年度は消費者金融で多重債務に陥った本人や家族からの相談が多くあったこと等から「店舗購入」が全体の32.6%を占めていたが、令和2年度は健康食品等の定期購入に関する相談が元年度に引き続き増加したことや、ネット通販で注文したマスクが届かないという相談等が寄せられたことなどにより「通信販売」が34.3%を占めている。
- 市町村の購入形態別構成も、県センターと概ね傾向は同じ状況となっている。

### 4 令和2年度の相談の傾向と特徴

- 県センターの相談件数は、架空請求ハガキの相談が大きく減少したものの、新型コロナウイルスに関連した相談が多く寄せられたことや、元年度に急増した健康食品等の定期購入に関する相談が引き続き増加したことなどから、3年ぶりに増加した。
- 相談内容は、新型コロナウイルスに関連した相談では、マスクや消毒液に関するものや結婚式場や旅行関係のキャンセル料に関するもの等が多く寄せられた。  
また、通信販売で健康食品や化粧品等を「お試し、1回だけ」のつもりで注文したら定期購入の契約だったという相談が多く寄せられたほか、アダルト情報サイトの不当請求や光回線の契約・解約に関する相談などの「運輸・通信サービス」に関する相談が依然として多い状態となっている。

	商 品 (計2,043件)					役 務 (計1,780件)				
	項 目	R2 (件)	R元 (件)	対前年 度比(%)		項 目	R2 (件)	R元 (件)	対前年 度比(%)	
1 位	商品一般 (421件)	商品一般	421	465	90.5	運輸・通信 サービス (692件)	デジタルコンテンツ(*)	221	204	108.3
		うち 架空請求ハガキ	48	233	20.6		アダルト情報サイト	85	73	116.4
							光回線	72	107	67.3
2 位	保健衛生品 (364件)	保健衛生品その他 (マスク等)	112	15	746.7	金融・保険 サービス (273件)	フリーローン・サラ金	83	96	86.5
		基礎化粧品	62	60	103.3		金融関連サービス その他	52	54	96.3
		他の化粧品	33	50	66.0		ファンド型投資商品	28	30	93.3
3 位	食料品 (351件)	健康食品	249	220	113.2	他の役務 (191件)	役務その他サービス	71	73	97.3
		飲料	19	17	111.8		冠婚葬祭互助会	16	9	177.8
		穀類	16	8	200.0		広告代理サービス	15	31	48.4

(\*) デジタルコンテンツ・・・インターネットを通じて得られる情報で、音楽・画像・ゲームなどのサービス。