

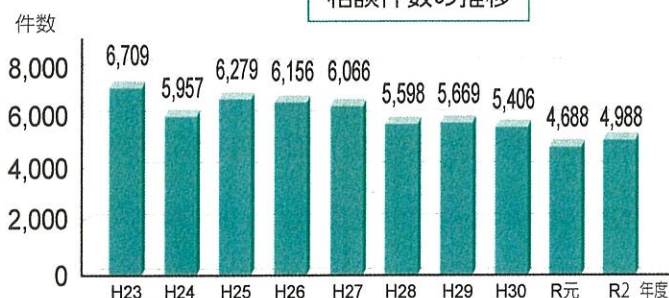
令和2年度 富山県消費生活センターにおける消費生活相談の概要

新型コロナウイルス感染症に関連した相談が増加

令和2年度の相談件数は、4,988件（架空請求音声ガイダンス779件及び市町村からの経由相談151件を含む）で、対前年度比106.4%であった。

- 平成30年度以降、架空請求に関する相談の減少等により相談件数は減少傾向にありましたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症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等により増加に転じました。
- 相談内容は、マスクや消毒液に関するものや、結婚式場や旅行関係等のキャンセルに関するもの等、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が多く寄せられました。
- また、『お試し、1回だけ』のつもりが、『定期購入』だったという健康食品等に関する相談が引き続き増加したほか、架空請求メール・ハガキやアダルト情報サイトの不当請求、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大きな割合を占めています。

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(779件)及び市町村からの経由相談の件数(151件)を除いた4,058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2,043件(全体の50.3%)、役務に関するものが1,780件(同43.9%)となっており、商品に関する相談件数が、役務に関する相談件数をやや上回っている。

商品 2,043件

① 商品一般 421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、メールが、主として中高年の女性に届いたという相談、宅配業者を装った「不在通知」がSMSに届いた相談など。

② 保健衛生品 364件

マスクや消毒液を注文したが商品が届かないという相談や、注文した覚えのないマスクが届いたなどの相談、通信販売で定期購入になっていた化粧品の解約に関する相談など。

③ 食料品 351件

通信販売で定期購入になっていた健康食品の解約や体調不良、信用性に関する相談など。

役務(サービス) 1,780件

① 運輸・通信サービス 692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副業サイト・占いサイト等の利用料・解約等のほか、アダルト情報サイトにアクセスしたら突然「登録完了」となり多額の料金を請求されたという不当請求、光回線の事業者変更や解約、携帯電話サービスの契約・解約に関する相談など。

② 金融・保険サービス 273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、投資商品の信用性や仮想通貨に関する相談など。

③ 他の役務 191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、冠婚葬祭互助会、広告代理サービス、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、ネット通販で注文したマスクや消毒液が届かないという相談や注文した覚えのない商品が届いたという相談、定期購入になっていた健康食品や化粧品等を解約したいという相談、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などが寄せられました。

高齢者（65歳以上）の相談（1,342件）

商品を特定できない「商品一般」の相談が最も多く、架空請求メールやハガキの相談が依然として多く寄せられています。

次いで、通信販売で注文した高額な健康食品の定期購入の解約や、有料動画等の架空請求等やパソコンのセキュリティソフトの解約等のデジタルコンテンツに関する相談が依然として多く、通信サービスに関する相談が大きな割合を占めています。

また、身に覚えのないマスクが届いたなど保健衛生品に関する相談が急増しました。

若者（29歳以下）の相談（361件）

副業サイトや情報商材の解約・返金などデジタルコンテンツに関する相談が最も多く、次いで健康食品の定期購入の解約に関する相談、身に覚えのない請求や不審メールなどに関する相談が多く寄せられました。

特に、スマホ等で見つけた副業サイトに申し込んだ後に、サイトの内容に不審を抱いたり、実際には儲からないので解約したいとの相談が急増しました。また、自動車の契約・解約に関する相談が寄せられました。

新型コロナウイルス感染症に関連した相談状況

令和2年度の相談件数は304件で、4月と5月の各80件をピークに、9月以降も毎月10件近くの相談が寄せられました。

相談内容は、マスクに関するものが約3割を占め、「どこにも売っていない」「ネット通販で注文したが届かない」「注文した覚えがないのに送られてきた」等の相談が多く見られました。アルコール消毒液や除菌剤、体温計等についても、商品の購入・送り付け等の相談や性能・効果等の問合せなど寄せられ、感染防止対策用品等に関するものとしては、マスクと合わせると4割以上を占めました。

また、国内・海外旅行、航空券、ホテル等の旅行関係や各種教室や講座、結婚式等に関して、解約料等に関する相談も多くみられました。