

令和2年度 消費生活相談状況のまとめ

令和3年6月17日

高知県立消費生活センター

文化生活スポーツ部 県民生活課

目 次

◎ 概要	1
1. 相談受付件数	2
2. 個人情報相談	2
3. 消費生活相談	3
(1)相談方法別	3
(2)相談結果別	3
(3)契約当事者別	3
(4)商品・サービス分類別	5
(5)トラブルの多い商品・サービス	6
(6)販売購入形態別	8
(7)主な悪質商法別	9
(8)架空請求・不当請求	10
4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	12
5. 投資商品に関する相談	14
6. 新型コロナウイルス感染症に関連する相談	14
7. 県内市町村消費生活相談受付状況	15

令和2年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談の概要

1 県立消費生活センター受付状況

(1) 相談受付件数

令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）に寄せられた相談件数は、2,410件で、前年度（2,370件）に比べて1.7%増加しました。

相談件数が増加した主な要因としては、通信販売に関する相談の増加があげられます。

(2) 相談内容等

●契約当事者は、依然として60歳以上の割合が高い

年代別にみると70歳以上の契約当事者が606人、60歳代が397人となっており、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は約42%で、依然として60歳以上の相談が多い状況にあります。

●相談の多かった商品・サービスは、「放送・コンテンツ等」と「健康食品」、「融資サービス」

最も相談が多かったのは「放送・コンテンツ等」で182件、次いで「健康食品」の168件、3番目が、「融資サービス」で101件でした。

「放送・コンテンツ等」と「健康食品」は、全ての年齢層で上位を占めています。

●「他の保健衛生品」に関する相談が増加

新型コロナウイルス感染症の影響により「マスク」に関する相談が増加したことにより、少なくとも過去10年間は、上位10位以内に入っていなかった「他の保健衛生品」に関する相談が増加しました。

●定期購入に関する相談が増加

低価格に設定されている健康食品や化粧品の申込みをしたところ「定期購入になっていた」、「解約しようと思い、電話をするがつかまらない」、「解約しようとしたら、割引前的高額な料金の支払いを求められた」など通信販売に関する相談が多く寄せられました。

●新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は201件でした。マスクの品不足や高価格に関する相談や、結婚式場や旅行関係等のキャンセルに関する相談等、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。

2 県内市町村消費生活相談受付状況

県内市町村の窓口が受け付けた消費生活相談は、3,065件で、前年度（3,043件）と比べて0.7%（22件）増加しました。そのうち、高知市、南国市、幡多広域の各消費生活センターで受け付けた相談は、2,637件で、市町村受付件数全体の約86%を占めています。

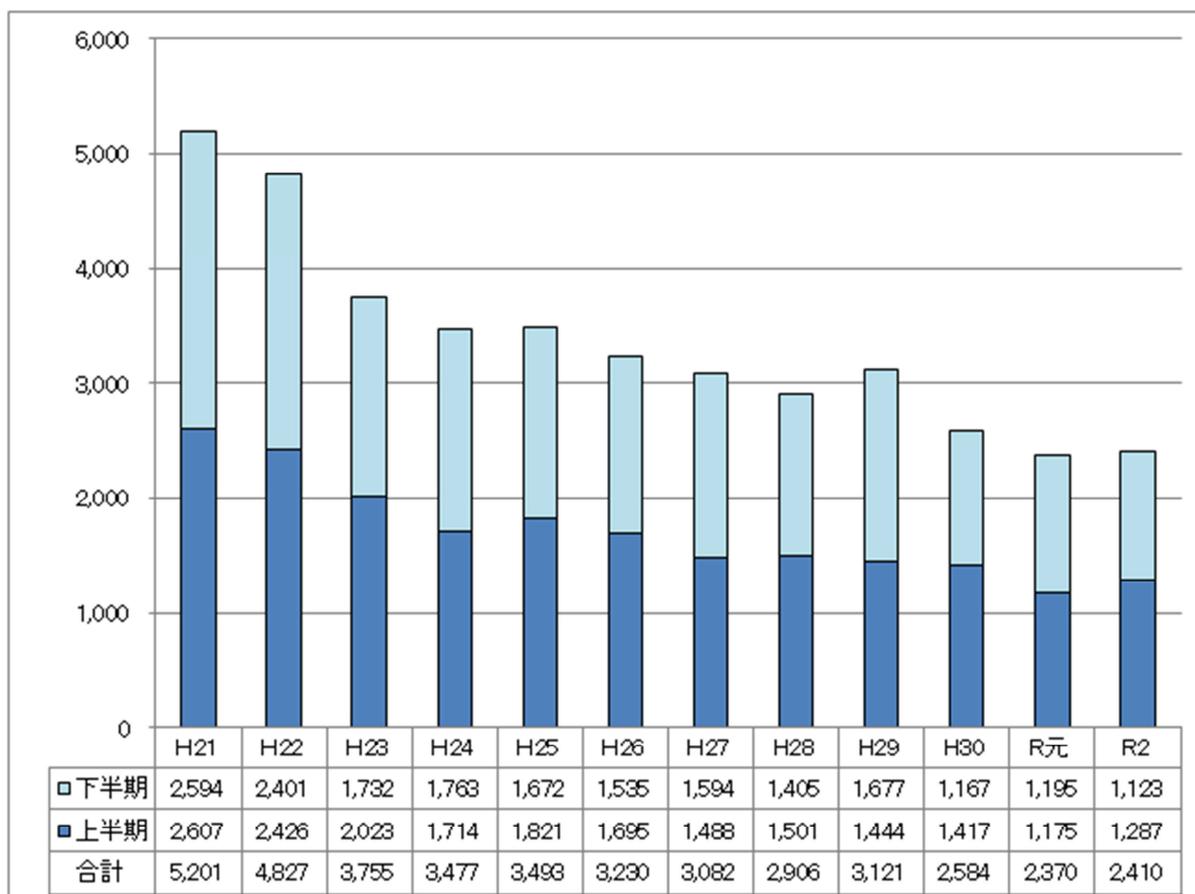
1. 相談受付件数

令和2年度の相談受付総数は、2,410件で、前年度（2,370件）比では1.7%（40件）増加している。

表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	R2計	R元同期	増減	対前年比 (%)
消費生活相談	2,223	170	2	2,395	2,360	35	101.5
個人情報相談	14	1	0	15	10	5	150.0
合計	2,237	171	2	2,410	2,370	40	101.7

図—1 相談受付件数推移



2. 個人情報相談

令和2年度の消費生活に係る個人情報に関する相談は、15件で、前年度（10件）より増加している。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

目的外利用	不適正な取得	情報内容の誤り	漏洩・紛失	委託先の監督	同意のない提供	オプトアウト違反	開示等	苦情の窓口対応	その他
2	2	1	5	0	2	0	3	0	2

3. 消費生活相談

(1) 相談方法別

表-3 相談方法別

	R2		R元		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	250	10.4	339	14.4	-89
電 話	2,090	87.3	1,992	84.4	98
文 書	55	2.3	29	1.2	26
合 計	2,395	100.0	2,360	100.0	35

(2) 相談結果別

表-4 相談結果別

(令和3年6月1日現在)

他機関 紹介	助言 (自主交渉)	その他 情報提供	斡旋解決	斡旋不調	処理不能	処理不要	処理中
104	1,461	529	150	15	61	56	19

(3) 契約当事者別

年代別にみると、相談件数が最も多いのは前年度と同じく70歳以上、次いで60歳代となっており、60歳以上の契約当事者が全体に占める割合は、平成29年度以降40%を超える高い割合となっている。

また、20歳未満の相談件数は、前年度と比べて30.5%増加し、職業別でみた学生の相談件数も前年度と比べて33.8%増加している。

表-5 契約当事者性別等

		R2		R元		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	1,021	42.6	991	42.0	103.0
	女性	1,198	50.0	1,204	51.0	99.5
	団体	141	5.9	125	5.3	112.8
	不明	35	1.5	40	1.7	87.5
	合 計	2,395	100.0	2,360	100.0	101.5

表-6 契約当事者年齢層

		R2		R元		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	77	3.2	59	2.5	130.5
	20歳代	164	6.9	165	7.0	99.4
	30歳代	159	6.6	167	7.1	95.2
	40歳代	302	12.6	303	12.8	99.7
	50歳代	367	15.3	353	14.9	104.0
	60歳代	397	16.6	398	16.9	99.7
	70歳以上	606	25.3	602	25.5	100.7
	団体・不明	323	13.5	313	13.3	103.2
	合計	2,395	100.0	2,360	100.0	101.5

表-7 契約当事者職業別

		R2		R元		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	864	36.1	840	35.6	102.9
	自営・自由業	202	8.4	205	8.7	98.5
	家事従事者	163	6.8	180	7.6	90.6
	学生	99	4.1	74	3.1	133.8
	無職	770	32.2	777	32.9	99.1
	企業・団体	141	5.9	124	5.3	113.7
	その他・不明	156	6.5	160	6.8	97.5
	合計	2,395	100.0	2,360	100.0	101.5

(4) 商品・サービス分類別

表-8 商品・サービス分類別

		R2		R元		前年比 (%)
		件数	構成比 (%)	件数	構成比 (%)	
商 品	商品一般	251	10.5	296	12.5	84.8
	食料品	256	10.7	223	9.4	114.8
	住居品	85	3.5	72	3.1	118.1
	光熱水品	71	3.0	63	2.7	112.7
	被服品	105	4.4	73	3.1	143.8
	保健衛生品	196	8.2	138	5.8	142.0
	教養娯楽品	179	7.5	124	5.3	144.4
	車両・乗り物	52	2.2	67	2.8	77.6
	土地・建物・設備	52	2.2	56	2.4	92.9
	他の商品	3	0.1	6	0.3	50.0
小 計		1,250	52.3	1,118	47.4	111.8
サ ー ビ ス	クリーニング	5	0.2	12	0.5	41.7
	レンタル・リース・貸借	93	3.9	90	3.8	103.3
	工事・建築・加工	73	3.0	60	2.5	121.7
	修理・補修	30	1.2	31	1.3	96.8
	管理・保管	4	0.2	2	0.1	200.0
	役務(サービス)一般	20	0.8	17	0.7	117.6
	金融・保険サービス	182	7.6	264	11.2	68.9
	運輸・通信サービス	374	15.6	400	17.0	93.5
	教育サービス	7	0.3	9	0.4	77.8
	教養・娯楽サービス	47	1.9	45	1.9	104.4
	保健・福祉サービス	68	2.8	68	2.9	100.0
	他の役務(サービス)	84	3.5	91	3.9	92.3
	内職・副業・ねずみ講	9	0.4	10	0.4	90.0
他の行政サービス	40	1.7	34	1.4	117.6	
小 計		1,036	43.1	1,133	48.0	91.4
他の相談		109	4.6	109	4.6	100.0
合 計		2,395	100.0	2,360	100.0	101.5

(5) トラブルの多い商品・サービス

① トラブルの多い商品・サービス

○インターネット等のサイト利用に関するワンクリック請求や架空請求などの「放送・コンテンツ等」に関する相談件数は、減少しているものの、最も多い状況が続いている。

○1位から5位の順位は前年度と変わらないが、「健康食品」「化粧品」「インターネット通信サービス」に関する相談件数が増加している。

○新型コロナウイルス感染症の影響により、「マスク」に関する相談が大幅に増加したため、「他の保健衛生品」が9位になっている。

表-9 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	R2	R元	増減
1	放送・コンテンツ等	182	211	-29
	主に デジタルコンテンツ	165	179	-14
	うち アダルト情報サイト	40	53	-13
	出会い系サイト	14	25	-11
	オンラインゲーム	14	15	-1
2	健康食品	168	150	18
3	融資サービス	101	137	-36
	主に フリーローン・サラ金	93	117	-24
4	化粧品	95	90	5
5	インターネット通信サービス	89	76	13
	主に インターネット接続回線	75	70	5
	うち 光ファイバー	60	52	8
6	工事・建築	70	58	12
7	借家・賃貸アパート	67	71	-4
8	移動通信サービス	65	64	1
	主に 携帯電話サービス	40	51	-11
9	他の保健衛生品	63	18	45
	主に マスク	45	6	39
10	電気	54	45	9

* 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。

②年齢層別で相談の多い商品・サービス

○「放送・コンテンツ等」に関する相談件数は、40歳代以下と60歳代の年齢層で最も多く寄せられている。

○「健康食品」に関する相談は、50歳代、70歳以上の年齢層で最も多く寄せられている。

○「融資サービス」に関する相談は、20歳代から50歳代までの年齢層で多く寄せられている。

表-10 年齢層別で相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	放送・コンテンツ等	21	1	放送・コンテンツ等	17	1	放送・コンテンツ等	14
	全て デジタルコンテンツ	21		全て デジタルコンテンツ	17		全て デジタルコンテンツ	14
	うち オンラインゲーム	9		うち 出会い系サイト	5		うち 出会い系サイト	3
	アダルト情報サイト	3		アダルト情報サイト	3		アダルト情報サイト	2
							オンラインゲーム	2
2	健康食品	16	2	移動・通信サービス	12	2	健康食品	13
				うち モバイルデータ通信	7			
				携帯電話サービス	5			
3	化粧品	8	3	借家・賃貸アパート	11	3	紳士・婦人洋服	9
4	紳士・婦人洋服	5	4	健康食品	9		融資サービス	9
				融資サービス	9		主に フリーローン・サラ金	8
				主に フリーローン・サラ金	8	5	借家・賃貸アパート	8
40歳代			50歳代			60歳代		
1	放送・コンテンツ等	38	1	健康食品	36	1	放送・コンテンツ等	27
	主に デジタルコンテンツ	36					主に デジタルコンテンツ	24
	うち アダルト情報サイト	13					うち アダルト情報サイト	8
	出会い系サイト	3						
2	健康食品	32		放送・コンテンツ等	26	2	化粧品	25
				主に デジタルコンテンツ	24			
				うち アダルト情報サイト	5			
3	融資サービス	19	3	融資サービス	21	3	健康食品	20
	全て フリーローン・サラ金	19		主に フリーローン・サラ金	20			
4	化粧品	10	4	化粧品	18	4	インターネット通信サービス	16
5	自動車	各7		移動・通信サービス	18	4	主に インターネット接続回線	12
	借家・賃貸アパート						うち モバイルデータ通信	10
	移動・通信サービス		携帯電話サービス	8	5	工事・建築	14	
70歳以上								
1	健康食品	36						
2	インターネット通信サービス	33						
	全て インターネット接続回線	33						
	うち 光ファイバー	27						
3	工事・建築	29						
4	放送・コンテンツ等	27						
	主に デジタルコンテンツ	19						
	うち アダルト情報サイト	5						
5	電気	26						

(6) 販売購入形態別

通信販売に関する相談が800件で最も多く、次いで店舗購入491件、電話勧誘販売147件となっている。

特に、通信販売は、定期購入に関する相談や新型コロナウイルス感染症に関する相談などが増加し、前年度より1.24倍増加している。

①販売購入形態別相談受付件数

表-11 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R2	R元	増減
通信販売	800	647	153
店舗購入	491	575	-84
電話勧誘販売	147	153	-6
訪問販売	145	151	-6
ネガティブ・オプション(*)	31	10	21
マルチ・マルチまがい(*)	30	31	-1
訪問購入	25	16	9

* ネガティブ・オプション・・・注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が購入しなければならないものと勘違いして支払うことを狙った商法。代引配達を悪用する手口もある。

* マルチ・・・販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させ、その販売組織に加入させることによって、マージンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある。

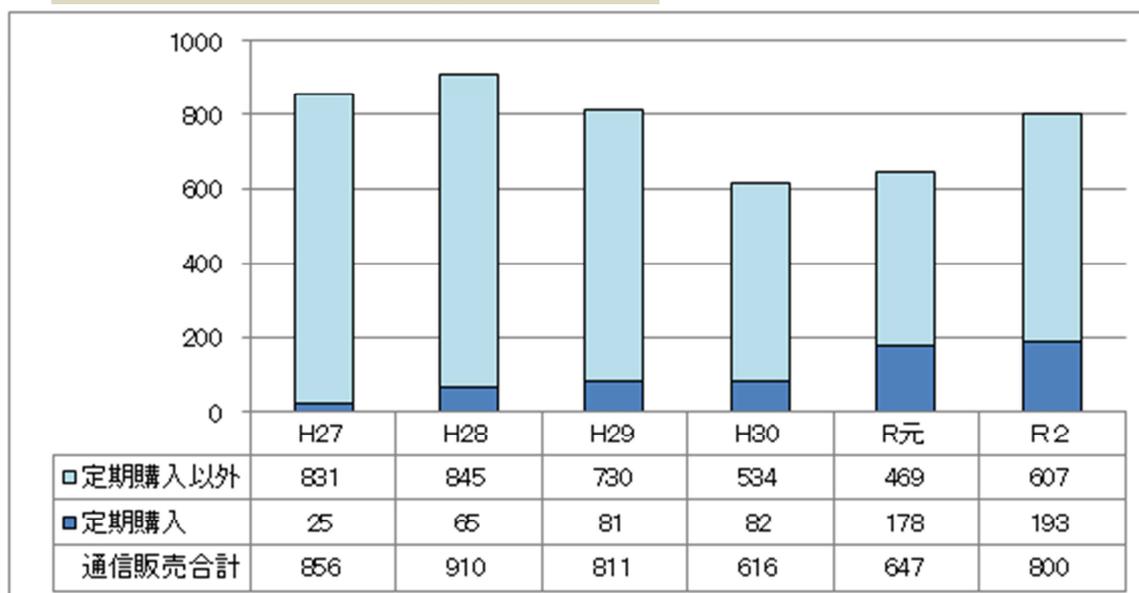
②販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

表-12 販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

通信販売 800件		店舗購入 491件		電話勧誘販売 147件	
	件数		件数		件数
放送・コンテンツ等 主に デジタルコンテンツ うち アダルト情報サイト 出会い系サイト オンラインゲーム	136 135 40 14 13	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	75 72	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線 うち 光ファイバー	41 38 34
健康食品	134	借家・賃貸アパート	44	電気	25
化粧品	84	移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	32 25	健康食品	11
紳士・婦人洋服	33	自動車	26	電報・固定電話 放送・コンテンツ等	各7
他の保健衛生品	29	工事・建築	21		
訪問販売 145件	件数	ネガティブ・オプション 31件	件数	マルチ・マルチまがい 30件	件数
工事・建築	30	他の保健衛生品	7	健康食品 ファンド型投資商品	各3
空調・冷暖房・給湯設備	15	書物・印刷物	3		
インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線 うち 光ファイバー	15 13 11	訪問購入 25件	件数		
電気	14	アクセサリ	7		
他の住宅設備 放送・コンテンツ等	各7	履物	3		

③通信販売における定期購入に関する相談

図-2 通信販売における定期購入に関する相談



(7) 主な悪質商法別

表-13 商法別相談件数と主な商品・サービス

商法	R2	R元	増減	主な商品・サービス
無料商法	116	116	0	健康食品(32) アダルト情報サイト(10)
サイドビジネス商法	36	41	-5	デジタルコンテンツ(14) 内職・副業(8)
当選商法	22	9	13	スマートフォン(6) デジタルコンテンツ(5)
クレ・サラ強要商法	12	4	8	デジタルコンテンツ(4)
点検商法	11	6	5	屋根工事(4) 塗装工事(2) 内装工事(2)

- * 無料商法・・・「無料で点検する」「お試し無料」など、「無料」をうたい文句に実際は高額な商品売りつける商法。
- * サイドビジネス商法・・・「在宅ビジネスで高収入が得られる」などと言って勧誘し、実際は高額な教材等を購入させる商法。
- * 当選商法・・・「〇〇が当選しました」などと消費者をだまし、お金を支払わせる商法。
- * クレ・サラ強要商法・・・契約の際に無理やりサラ金等から借金をさせたり、クレジット契約を組ませたりする商法。
- * 点検商法・・・「〇〇の点検をします」と訪問して、「このままでは家が危ない」「取り替えないと危険です」などと不安をあおって、商品やサービスの契約をさせる商法。

(8) 架空請求・不当請求

① 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談

「架空請求」の相談は、平成24年度から29年度にかけて再び増加し、29年度は800件を超えたが、その後減少に転じ、令和2年度は67件にまで減少した。

図-3 架空請求相談件数 年度別推移

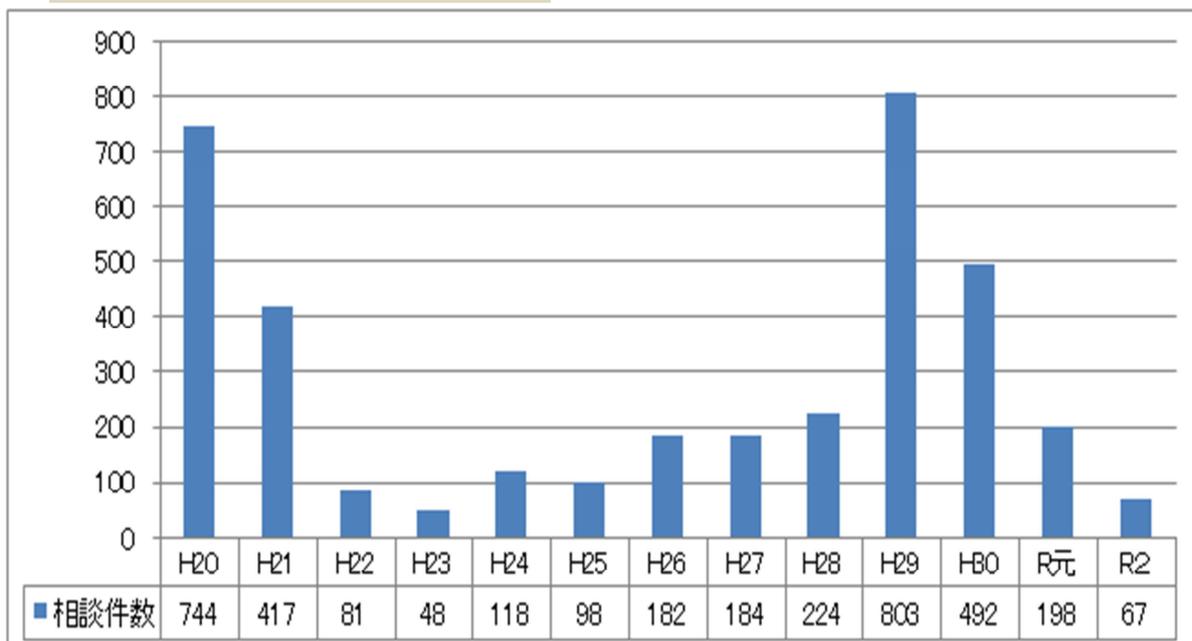


表-14 架空請求方法

架空請求	R2	R元	増減
メール	58	54	4
ハガキ	5	108	-103
電話	2	5	-3
文書(封書、FAX等)	2	31	-29
合計	67	198	-131

②不当請求（インターネット有料サイト等のワンクリック請求を含めた不当な請求）に関する相談

- 不当請求の相談件数は、上下変動を繰り返しながらも、緩やかな減少傾向にあったが、平成29年度に前年度の半分以下となり、その後は同水準で推移している。
- 相談内容としては、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧していたところ、突然高額な請求を受けたというものや、年齢確認ボタンを押しただけで有料会員登録され、高額な解約料を請求されたというものなどが寄せられている。

図-4 不当請求相談件数 年度別推移

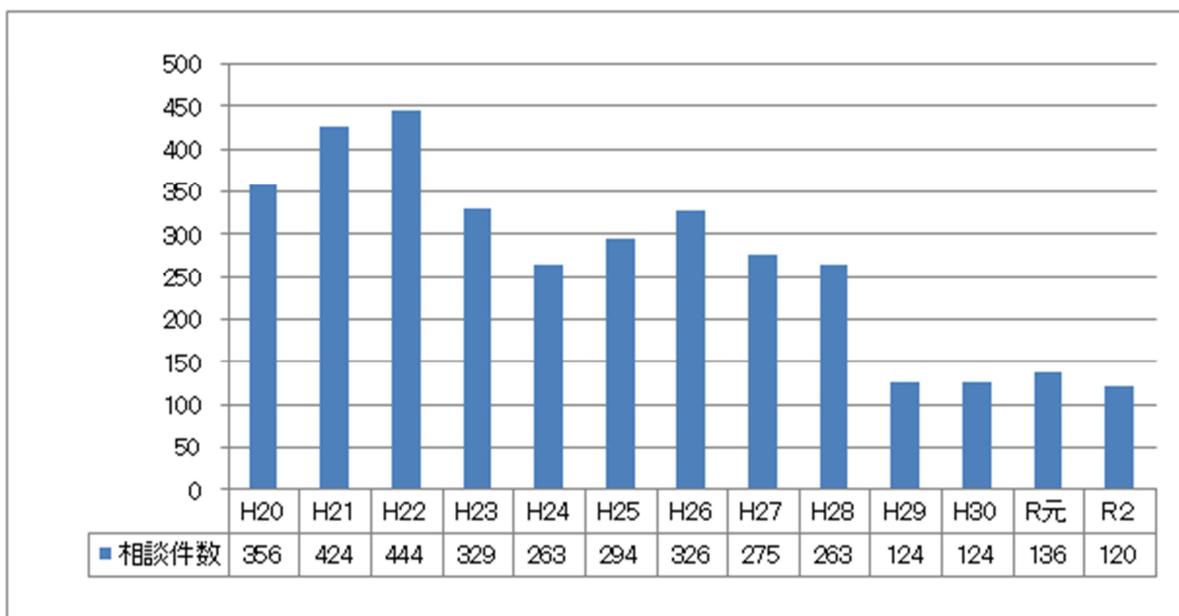


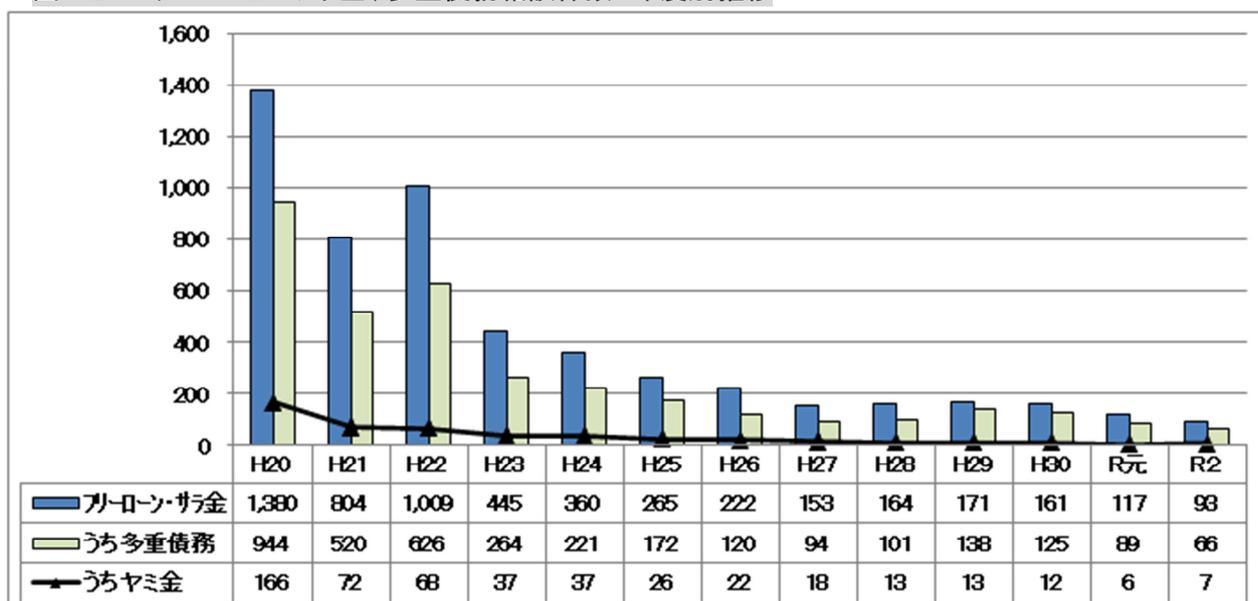
表-15 不当請求 主な商品・サービス

	商品・サービス	R2	R元
1	放送・コンテンツ等	49	61
	主に デジタルコンテンツ	48	60
	うち アダルト情報サイト	36	46
2	健康食品	8	3
3	移動通信サービス	5	7

4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

- フリーローン・サラ金や多重債務相談は、平成22年度以降減少傾向にあったが、平成28年度、29年度と増加し、令和元年度以降は再び減少している。
- 相談内容としては、病気のために借金の返済ができない、仕事が激減し返済が困難といった低収入・収入の減額に起因した相談が多く寄せられている。
- 年齢別では、50歳代が最も多く、次いで40歳代、70歳以上となっており、70歳以上の割合が増加している。

図-5 フリーローン・サラ金、多重債務相談件数 年度別推移



* 多重債務・・・借入社数にかかわらず借金の返済が困難になった状態

表-16 フリーローン・サラ金、多重債務関係 相談件数

	R2	R元	増減
フリーローン・サラ金	93	117	-24
うち多重債務	66	89	-23
うちヤミ金	7	6	1

表-17 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

フリーローン・サラ金	男性	女性	団体・不明	R2	R元	増減
20歳未満	0	0	0	0	1	-1
20歳代	7	1	0	8	12	-4
30歳代	4	4	0	8	20	-12
40歳代	14	5	0	19	29	-10
50歳代	13	7	0	20	23	-3
60歳代	7	4	0	11	11	0
70歳以上	5	14	0	19	9	10
不明	2	0	6	8	12	-4
合計	52	35	6	93	117	-24

図-6 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

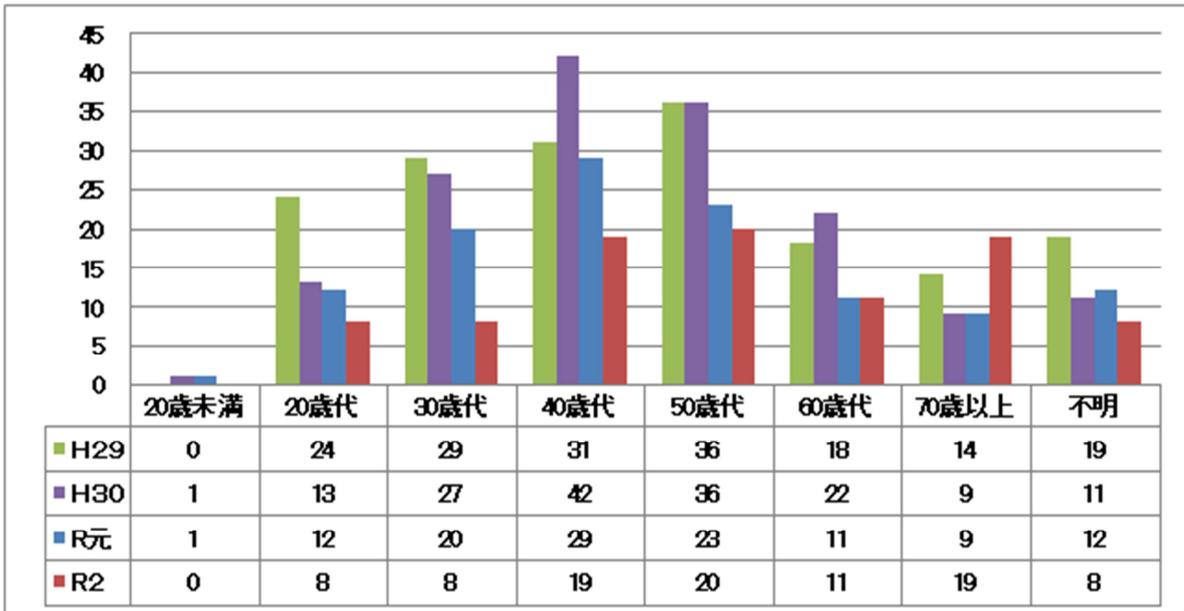


表-18 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	4
50万円～100万円未満	4
100万円台	10
200万円台	12
300万円台	2
400万円台	2
500万円台	9
600万円台	2
700万円台	0
800万円台	0
900万円台	1
1,000万円以上	8
不明	12
合計	66

5. 投資商品に関する相談

投資商品に関する相談件数は、前年度より7件減少し、12件となっている。
平均契約金額も1,101千円余りと前年度の約5分の1にまで減少している。

表-19 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移と60歳以上の相談件数

	H30	R元	R2	R2 60歳以上	R2 60歳以上割合 (%)
公社債	0	2	1	1	100.0
未公開株	0	0	0	0	0.0
ファンド型 投資商品	25	17	11	3	27.3
合計	25	19	12	4	33.3

表-20 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 契約金額・既支払い金額

	平均額	最高額	総額
契約金額	1,101,250円	2,270,000円	8,810,000円
既支払い金額	1,030,000円	2,270,000円	7,210,000円

※平均額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の算術平均である。

6. 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

新型コロナウイルス感染症に関連する相談は、201件あり、4月に最も多く寄せられた。
マスクの品不足や高価格に関する相談、「注文した覚えのないマスクが届いた」などの送り付けに関する相談、「不良品が届いた」などインターネット通販に関する相談が寄せられた。

また、電話やメール等により、消費者の個人情報等を詐取しようとするケースのほか、特別定額給付金に便乗した悪質商法に関する相談や、持続化給付金の不正受給を持ち掛けるなどの詐欺が疑われる相談も寄せられた。

表-21 新型コロナウイルス感染症に関する相談件数

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	合計
件数	60	44	26	14	10	13	6	4	11	9	2	2	201

表-22 新型コロナウイルス感染症 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	R2		商品・サービス	R2
1	他の保健衛生品	49	8	借家・賃貸アパート	4
2	他の行政サービス	19		旅客運送サービス	4
3	融資サービス	6		宿泊施設	4
	放送・コンテンツ等	6		教室・講座	4
5	健康食品	5		観覧・鑑賞	4
	移動通信サービス	5			
	旅行代理業	5			

7. 県内市町村消費生活相談受付状況

県内の市町村の窓口が受け付けた相談は、3,065件で、前年度（3,043件）より22件増加している。そのうち、消費生活センターを設置している高知市、南国市、幡多広域の受付件数合計は、2,637件で、市町村受付件数全体の約86%を占めている。

表-23 市町村窓口相談受付件数

市町村名	R2			市町村名	R元		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
高知市	2,176	1,183	3,359	高知市	2,148	1,142	3,290
室戸市	6	38	44	室戸市	9	45	54
安芸市	27	54	81	安芸市	26	69	95
南国市	186	125	311	南国市	198	160	358
土佐市	11	109	120	土佐市	11	96	107
須崎市	55	76	131	須崎市	55	57	112
宿毛市	1	30	31	宿毛市	2	25	27
土佐清水市	17	16	33	土佐清水市	10	13	23
四万十市	0	29	29	四万十市	2	33	35
幡多広域	275	—	275	幡多広域	265	—	265
香南市	131	106	237	香南市	130	108	238
香美市	94	62	156	香美市	88	101	189
東洋町	2	8	10	東洋町	1	5	6
奈半利町	4	13	17	奈半利町	0	3	3
田野町	1	12	13	田野町	0	10	10
安田町	2	12	14	安田町	2	8	10
北川村	1	5	6	北川村	0	4	4
馬路村	0	4	4	馬路村	0	0	0
芸西村	6	7	13	芸西村	5	11	16
本山町	0	13	13	本山町	2	17	19
大豊町	19	14	33	大豊町	12	11	23
土佐町	1	13	14	土佐町	2	15	17
大川村	0	0	0	大川村	0	0	0
いの町	11	119	130	いの町	7	115	122
仁淀川町	6	19	25	仁淀川町	4	12	16
中土佐町	2	22	24	中土佐町	5	16	21
佐川町	2	62	64	佐川町	2	45	47
越知町	1	21	22	越知町	2	22	24
梶原町	1	9	10	梶原町	10	13	23
日高村	1	17	18	日高村	1	10	11
津野町	3	15	18	津野町	2	5	7
四万十町	10	38	48	四万十町	24	37	61
大月町	0	4	4	大月町	2	2	4
三原村	1	3	4	三原村	0	1	1
黒潮町	12	13	25	黒潮町	16	15	31
市町村合計	3,065	2,271	5,336	市町村合計	3,043	2,226	5,269
市町村不明		40	40	市町村不明		52	52
県外		58	58	県外		54	54
無回答		26	26	無回答		28	28
総計	3,065	2,395	5,460	総計	3,043	2,360	5,403