

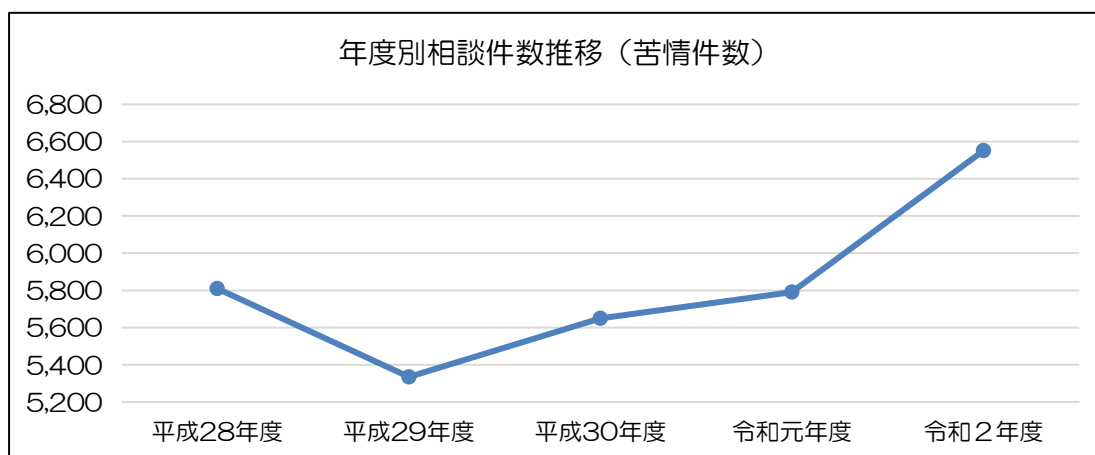
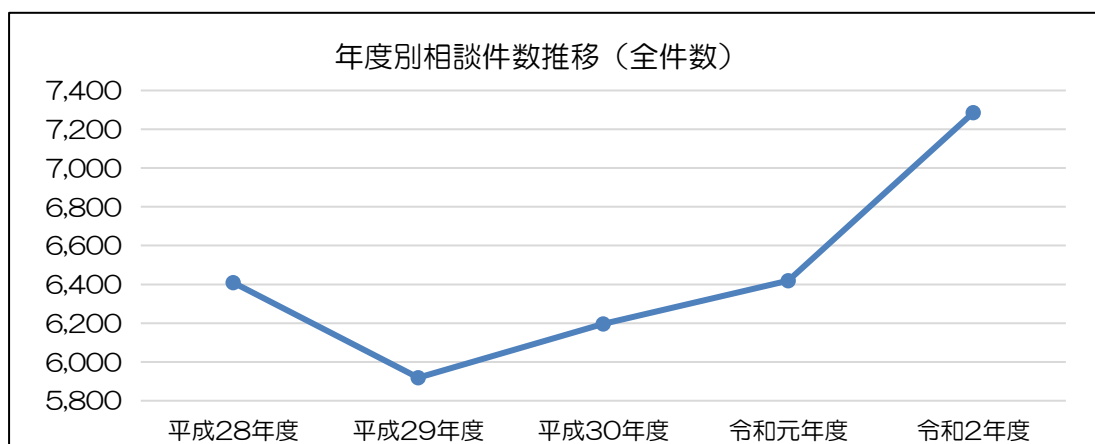
## 令和2年度 消費生活相談の状況について

## (1) 相談件数

- 令和2年度に消費生活センターに寄せられた相談総数は7,286件で、前年度より867件増加した。そのうち、新型コロナウイルス感染症関連の相談は690件であった。
- 件数の内訳として苦情相談が6,551件（約89.9%）、問合せ相談等が735件（約10.1%）であった。

年度別相談件数

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
全件数	6,410	5,919	6,196	6,419	7,286
(苦情件数)	5,810	5,335	5,649	5,791	6,551
(問合せ件数等)	600	584	547	628	735



## (2) 契約当事者

- 契約当事者の性別は、不明分を除き、男性が 2,837 件（約 38.9%）、女性が 4,041 件（約 55.5%）であった。
- 年代別では、20 歳未満以外は、どの年代も増加した。
- 60 歳代、70 歳以上の相談件数では、全体に占める割合がそれぞれ約 13.1%と約 24.1%となっており、両世代合せて全体の約 37.2%を占めている。

契約当事者の相談件数【年代別】

年代	令和元年度	令和 2 年度	増減数（前年度比）
20 歳未満	186	185	△1 (-0.5%)
20 歳代	474	556	82 (+17.3%)
30 歳代	538	640	102 (+19.0%)
40 歳代	886	1,061	175 (+19.8%)
50 歳代	1,123	1,250	127 (+11.3%)
60 歳代	853	958	105 (+12.3%)
70 歳以上	1,610	1,755	145 (+9.0%)
その他・不明	749	881	132 (+17.6%)
計	6,419	7,286	867 (+13.5%)

契約当事者の相談件数【職業別】

職業	令和元年度	令和 2 年度	増減数（前年度比）
給与生活者	2,113	2,413	300 (+14.2%)
自営・自由業	319	335	16 (+5.0%)
家事従事者	1,341	1,354	13 (+1.0%)
学生	261	263	2 (+0.8%)
無職	1,656	1,598	△58 (-3.5%)
団体	139	102	△37 (-26.6%)
その他・不明	590	1,221	631 (+106.9%)
計	6,419	7,286	867 (+13.5%)

### (3) 契約購入金額

- 10万円未満の比較的少額な契約購入に関する相談件数が1,847件で、全体の約65.6%を占めた。

契約購入金額別相談件数

契約購入金額	令和元年度	令和2年度	増減数(前年度比)
1万円未満	670	822	152(+22.7%)
1万円以上～5万円未満	716	795	79(+11.0%)
5万円以上～10万円未満	228	230	2(+0.9%)
10万円以上～50万円未満	541	610	69(+12.8%)
50万円以上～100万円未満	148	113	△35(-23.6%)
100万円以上～500万円未満	204	180	△24(-11.8%)
500万円以上～1千万円未満	20	23	3(+15.0%)
1千万円以上～5千万円未満	47	38	△9(-19.1%)
5千万円以上～1億円未満	6	4	△2(-33.3%)
1億円以上	1	0	△1(-)
計	2,581	2,815	234(+9.1%)

※契約購入金額の不明な事案や契約購入に至っていない事案は、表に記載していない。

#### (4) 相談内容別

- 令和元年度に引き続き、「契約・解約」に関する相談が最も多く、次いで「販売方法」「接客対応」「価格・料金」といった順で多くの相談が寄せられた。

相談内容別件数

区分	相談内容	令和元年度	令和2年度
契約・解約	法律行為としての契約に関する相談及び法定解除理由がないと判断される解約に関する相談	4,347	5,037
販売方法	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談	2,259	2,574
接客対応	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談	1,056	1,116
価格・料金	商品の価格及び利用料、使用料等役務の対価に関する相談	817	843
品質・機能・役務品質	商品の品質、機能、性能、故障、不具合、使い勝手及び役務の内容・水準等に関する相談	769	795
表示・広告	商品、役務の内容、取引条件及び取引に関する事項について、事業者が行う表示、広告、マーク等の相談	523	602
安全・衛生	身体、生命の被害及びその恐れのある事故、火災、発火等の危険、食品衛生、発がん性や残留農薬等、安全衛生に関する相談	199	201
法規・基準	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の基準に関する相談	114	116

※1件の相談で、内容区分が複数に該当する場合は、それぞれの区分に件数カウントしている。

(5) 商品・サービス別

- 令和元年度に比べて「商品一般」の相談が大幅に増加した。

商品・サービス別の相談件数

順位	商品・役務	令和元年度	令和2年度	主な相談内容
1	インターネット 関連サービス	605	659	アダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービス等の利用料に関する相談など
2	商品一般	381	558	債権の内容が不明な架空請求に関する相談、知らない相手・会社からの不審な電話・メール・ハガキの相談、商品券・プリペイドカード・ポイントカードの取扱いに関する相談、個人情報の削除に関する相談など
3	健康食品	365	413	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、申し込んだ覚えのない健康食品の送り付けに関する相談や、健康食品摂取後の体調不良に関する相談など
4	化粧品	284	274	定期購入と思わずに結んだ契約の解約相談、商品使用後の体調トラブルやその後の解約についての相談など
5	携帯電話関連	207	249	携帯電話の契約内容や携帯電話機本体の不具合に係るトラブルに関する相談など
6	不動産貸借	214	225	解約退去時の敷金返還や修繕費用に関する相談など
7	工事・建築	273	190	修繕工事やリフォーム工事に係る高額請求や解約に関する相談など
8	インターネット 接続回線	152	141	回線契約に係る請求金額や解約時のトラブルに関する相談や、執拗な勧誘行為に関する相談など
9	修理サービス	107	139	水道蛇口やトイレ、配水管、エアコン等の修理費用に関する相談など
10	四輪自動車	87	82	車の故障、部品や装備品の不具合、中古車の走行距離・修理歴の相違や契約後のキャンセルに伴う解約金に関する相談など
11	新聞	112	70	景品付き長期購読契約に係る解約時のトラブルに関する相談など

## (6) 販売購入形態別

- 通信販売に関する相談が 2,887 件と最も多く、次いで店舗購入に関する相談が 1,624 件、訪問販売に関する相談が 711 件と続いた。
- 無店舗販売に係る相談においては、年代別ではいずれの年代においても「通信販売」が多く、70 歳以上の年代では他の年代に比べて「訪問販売」や「電話勧誘販売」が多い結果となった。

販売購入形態別相談件数

販売購入形態		令和元年度	令和 2 年度	増減数（前年度比）
店舗購入		1,709	1,624	△85 (-5.0%)
無店舗販売	訪問販売	713	711	△2 (-0.3%)
	通信販売	2,328	2,887	559 (+24.0%)
	マルチ・マルチまがい	87	95	8 (+9.2%)
	電話勧誘販売	262	261	△1 (-0.4%)
	ネガティブ・オプション	11	42	31 (+281.8%)
	訪問購入	53	45	△8 (-15.1%)

販売購入形態	20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上
訪問販売	6	58	42	83	88	75	273
通信販売	151	223	312	498	555	437	497
マルチ・マルチまがい	1	54	6	10	10	5	5
電話勧誘販売	0	13	10	31	32	29	115
ネガティブ・オプション	0	3	7	5	9	3	12
訪問購入	0	2	0	1	9	9	22

## (7) 苦情処理状況

- 消費生活センターに寄せられた相談のうち、消費者と事業者の交渉が円滑に行われるようにセンターが間に入る「あっせん」の苦情処理状況は、以下のとおりであった。

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
あっせん件数	910	924	876	983	1,033
（ 解 決 ）	827	854	791	910	935
（ 不 調 ）	83	70	85	73	98
あっせん解決率	90.9%	92.4%	90.3%	92.6%	90.5%

※表の数値は苦情件数のみで、問合せ・要望は含んでいない。