

令和2年度 県消費生活相談の概要(奈良県)

【1】相談の概要

令和2年度に県が受け付けた消費生活相談の件数は4,745件(奈良県消費生活センター3,379件、同中南和相談所1,366件)で、前年度よりも361件(8.2%)の増加となりました。〈表1〉

相談種別の内訳としては、4,745件の全相談のうち、苦情の件数が4,286件で、問合せ・要望件数が459件となっています。〈図1〉

相談事案を契約者の年代別に見ると、60歳以上の高齢者を契約者とする事案が1,790件で、前年度(1,655件)よりも135件(8.2%)増加し、全体の37.7%を占め依然として高い水準にあります。〈図2〉

販売方法別では、特定商取引法の対象となる取引に関する相談が2,563件(54.0%)となっています。〈図3〉

その内「通信販売」に関する相談が1,983件(41.8%)と最も多く、その内の商品・役務別内訳は、「健康食品」、「デジタルコンテンツその他」(※)に関する相談が上位となっています。〈図4、図5〉

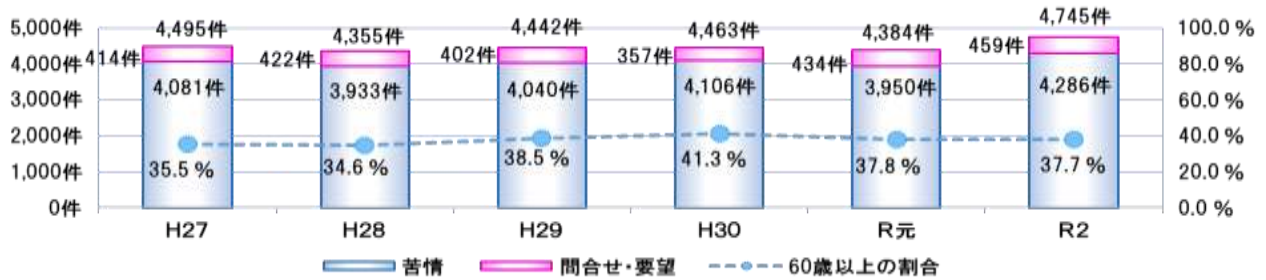
相談の多かった「通信販売」「訪問販売」「電話勧誘販売」については次頁に示します。

(※) インターネット関連サービスのうち「アダルト情報サイト」などを除いたもので、「映画配信サービス、投資情報サイト、オンラインゲーム」などの情報サービスをいう。

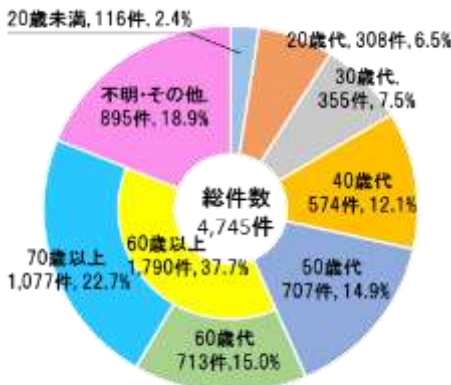
〈表1：相談件数の推移〉

年度	H27	H28	H29	H30	R元	R2
件数	4,495	4,355	4,442	4,463	4,384	4,745
対前年度比(%)	—	96.9	102.0	100.5	98.2	108.2

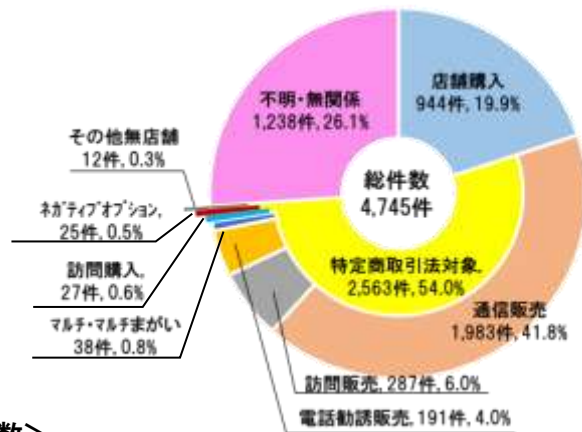
〈図1：相談種別の内訳〉



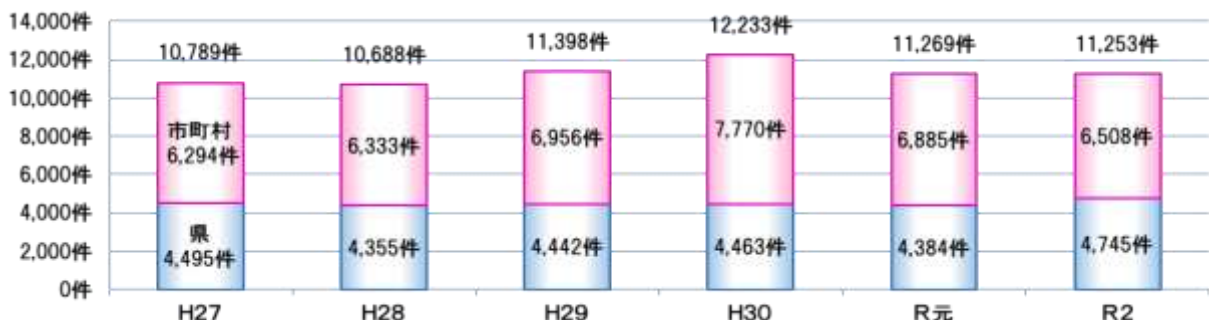
〈図2：契約者の年代別割合〉



〈図3：販売方法別割合〉



〈参考：県内消費生活相談窓口における年度別相談件数〉



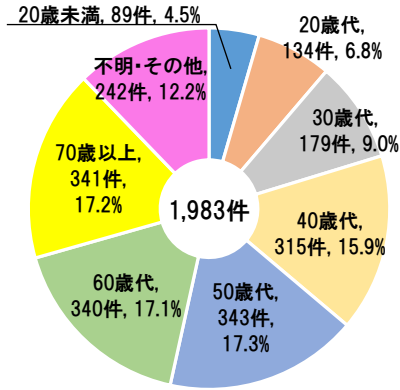
＜特定商取引法の対象となる取引に関する相談概要＞

※商品・役務別内訳の品目はPIO-NET 商品キーワード(小分類)

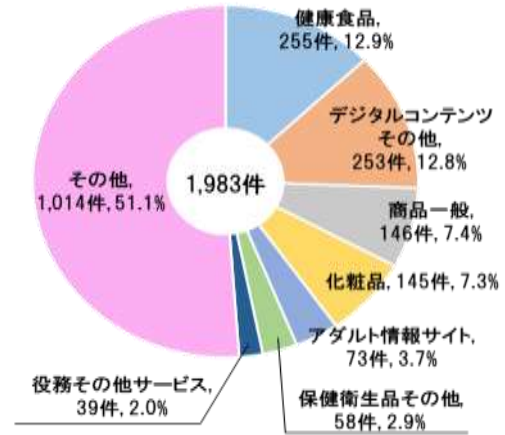
○通信販売

各年代層から多くの相談があり、商品・役務別にみると「健康食品」が前年度の198件より57件(28.8%)、「デジタルコンテンツその他」が前年度237件より16件(6.8%)、「商品一般」が前年度82件より64件(78.0%)増加し、全体的には前年度1,428件より555件(38.9%)の増加となっています。＜図4、図5＞

＜図4：通信販売の契約者(年代別)＞



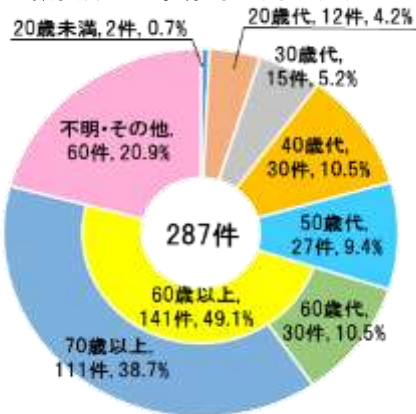
＜図5：通信販売の商品・役務別内訳数＞



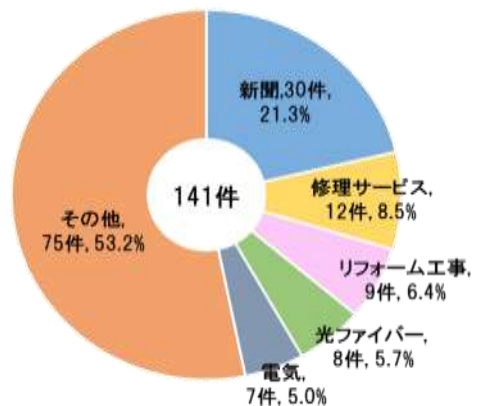
訪問販売

契約者の49.1%が60歳以上の高齢者です。商品・役務別では「新聞」「修理サービス」「リフォーム工事」などといった相談が上位となっており、件数は、前年度151件より10件(7.1%)減少しています。＜図6、図7＞

＜図6：訪問販売の契約者(年代別)＞



＜図7：訪問販売の商品・役務別内訳件数(60歳以上)＞

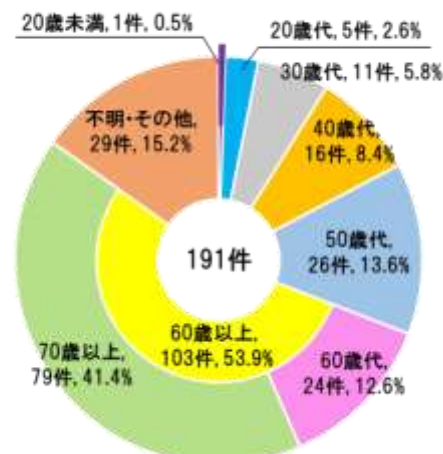


○電話勧誘販売

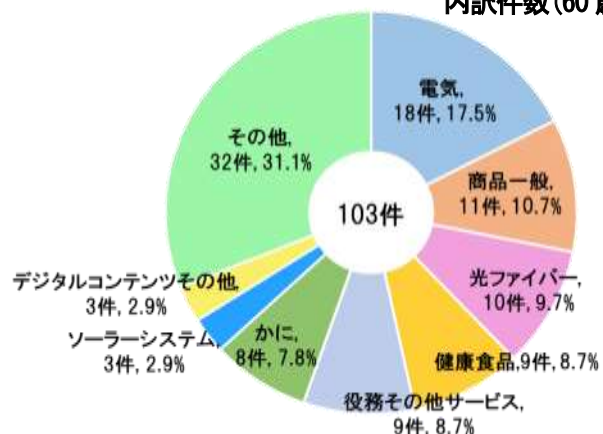
60歳以上の高齢者の割合が53.9%と依然として高く、商品・役務別では1位が「電気」、2位が「商品一般」となり、昨年度1位だった「光ファイバー」は前年度21件より11件減少し3位となっています。

＜図8、図9＞

＜図8：電話勧誘販売の契約者(年代別)＞



＜図9：電話勧誘販売の商品・役務別内訳件数(60歳以上)＞



【2】 令和2年度に目立った相談事例

商品・役務(大分類別)の相談件数において、第1位は、「運輸・通信サービス」、続いて「食料品」、「教養娯楽品」となっています。〈図10〉

第1位の「運輸・通信サービス」に関する相談は771件で前年度(705件)に比べ66件増加しており、その内訳をみると前年度351件と同様に「デジタルコンテンツ」に関する相談が一番多く391件となっています。その内「デジタルコンテンツその他」287件に分類される相談のうち、架空請求に関するものは44件となっています。〈図11〉

また、「携帯電話サービス」の次に多い「インターネット接続回線」に関する相談は、前年度(67件)と同様に「光ファイバー」に関するものが一番多く62件となっています。

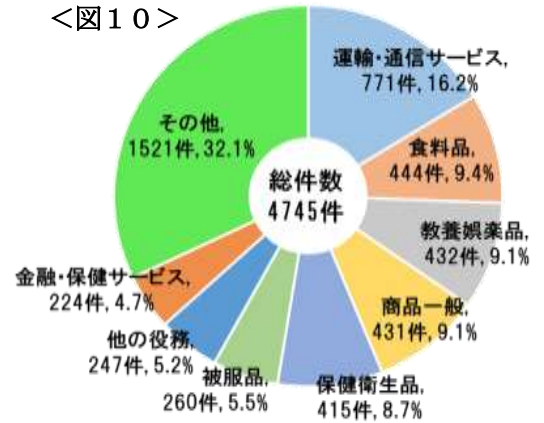
第2位は「食料品」444件で、前年度(380件)に比べ64件増加しました。これは、健康食品に関する相談件数290件が前年度(244件)より46件増加したことが大きな要因となっています。また、このうち145件が定期購入に関する相談です。

第3位は「教養娯楽品」432件は、依然として「新聞」に関する相談が68件と最も多くなっています。「新聞」に関する相談は前年度は15件の増加となりましたが、平成28年度以降減少傾向にあります。

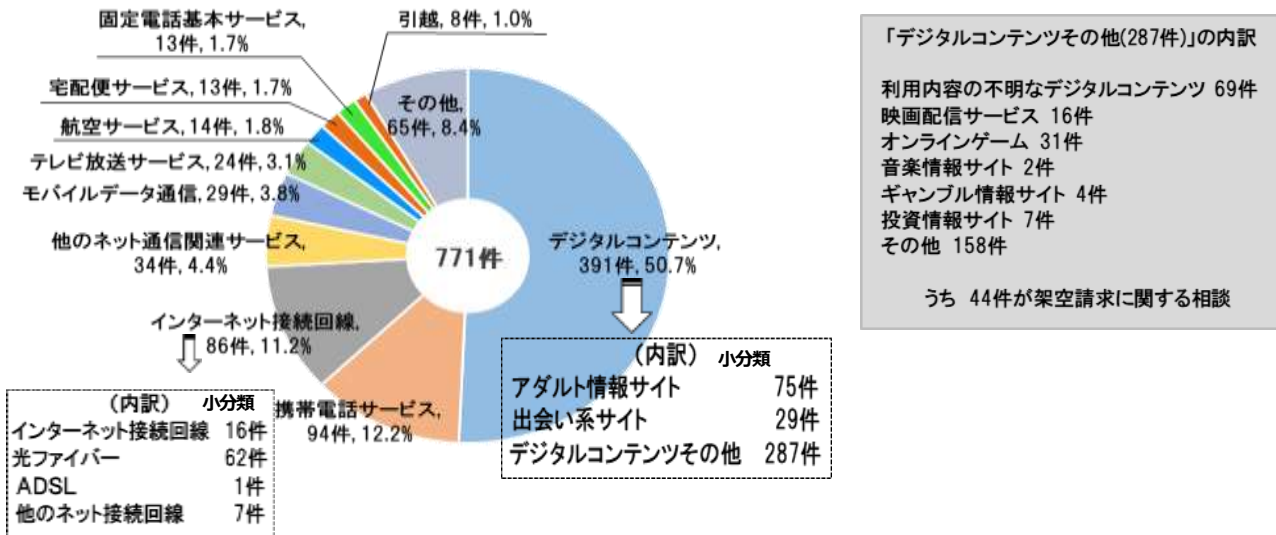
第4位の「商品一般」431件は、前年度(502件)に比べ71件減少しました。また、架空請求に関する相談は66件で、前年度(307件)から大幅に減少しましたが、その割合は「商品一般」の15.3%を占めています。

第5位の「保健衛生品」415件で、前年度(285件)より130件増加し、このうち144件が新型コロナ関連、「化粧品」167件のうち86件が定期購入の相談となっています。

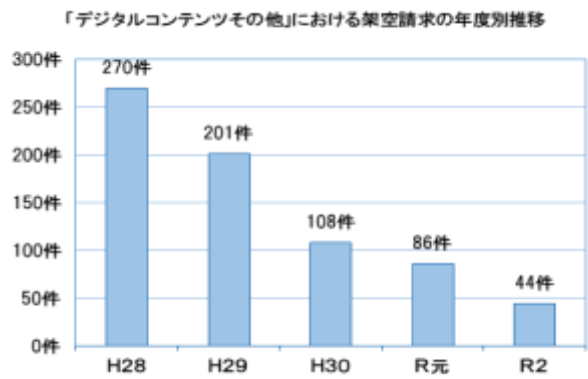
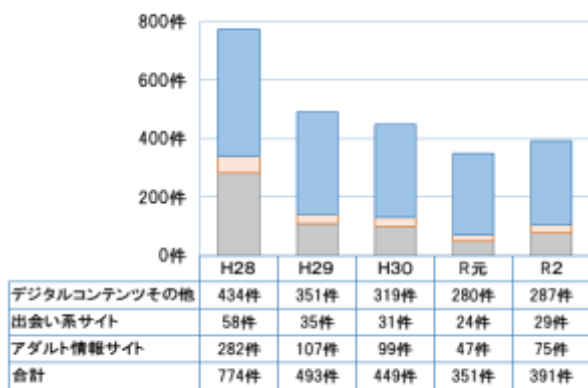
〈図10〉



(1) 相談件数第1位「運輸・通信サービス」商品役務別(中分類)件数について 〈図11〉



●「運輸・通信サービス」の内訳で最も多い「デジタルコンテンツ」の年度別推移

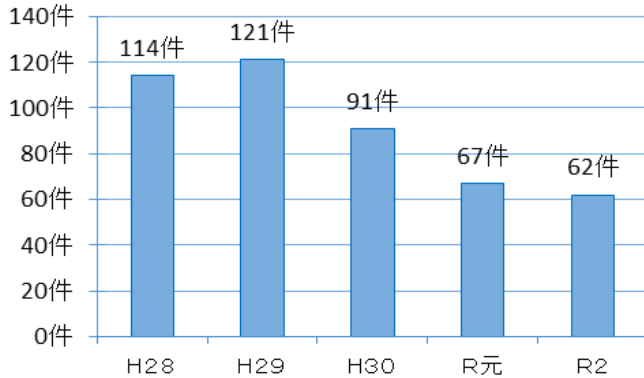


＜主な相談事例＞

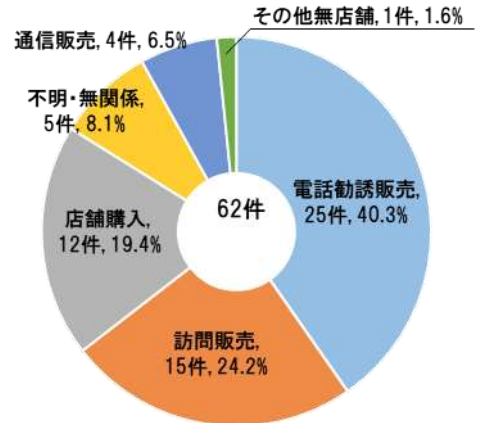
- ◆ アダルトサイトをスマホでアクセスしていたら、「登録された」と表示された。退会申請をしたら、40万円の請求を受けた。
- ◆ 中学生の息子が半年前からスマホでゲーム課金していた。プラットフォーム事業者には未成年者取消を主張している。結果はまだだが、今月のクレジットカードの引き落としが高額なので、請求を止めてもらうことはできないだろうか。
- ◆ 賃貸アパートの退去時に賃貸業者が提供する有料動画サービスの解約ができておらず料金を引き落とされていた。返金希望。
- ◆ 突然PCの警告音が鳴り「ヘルプセンターへ」と表示された番号に連絡した。セキュリティ対策費を電子マネーで支払ってしまった。
- ◆ 大手通信販売会社から「登録料金の未払いがあり至急連絡せよ」というメールが届いた。利用した覚えがない。
- ◆ スマホでアダルトサイトにアクセスし、18歳以上をクリックしたら登録完了画面になり50万円も請求をされた。

● 「インターネット接続回線」のうち、最も多い「光ファイバー」について

＜光ファイバーに関する年度別相談件数の推移＞



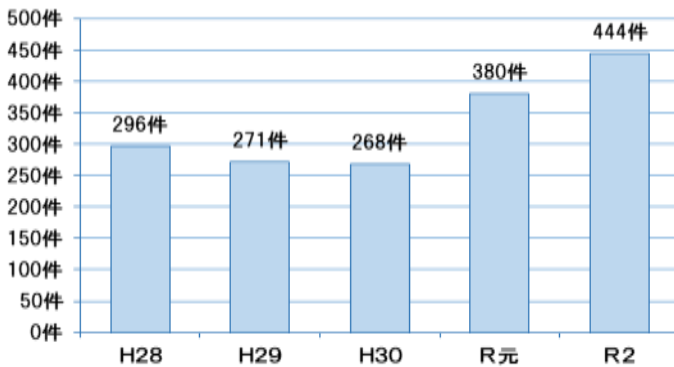
＜光ファイバーに関する販売方法別割合＞



＜主な相談事例＞

- ◆ 一昨日、電話で「光回線の費用が安くなる」と誘われ、言われるまま個人情報を伝えた。「架け直す」と言っていたのに電話もない。
- ◆ 昨年末に、電話勧誘で、光回線の値下げプランに乗り換えた。契約先が思ってもいない業者だったことに昨日気づき、困惑している。
- ◆ 引っ越し前に利用していた光通信の利用料金は転居後3か月間、請求が続いた。債権回収業者の督促を放置したが大丈夫か。
- ◆ 娘は賃貸マンションのWiFi契約を「別会社に代えると安くなる」と勧誘され契約したが2年後には高くなることが判明し解約希望。
- ◆ 光回線を契約したら1万円のキャッシュバックが受け取れたのだが、期限があったのを知らず受け取れなかった。
- ◆ キャンペーンで2万円以上購入すると2万ポイントもらえると聞き3万5千円買物をした。通信工事不可能でポイント付与されない。
- ◆ ネットで探した業者に連絡したところ光回線を契約したことになり、まだ書面も受け取っていないのに話が進んでいく。取消したい。

(2) 相談件数第2位「食料品」に関する相談件数と年度別推移

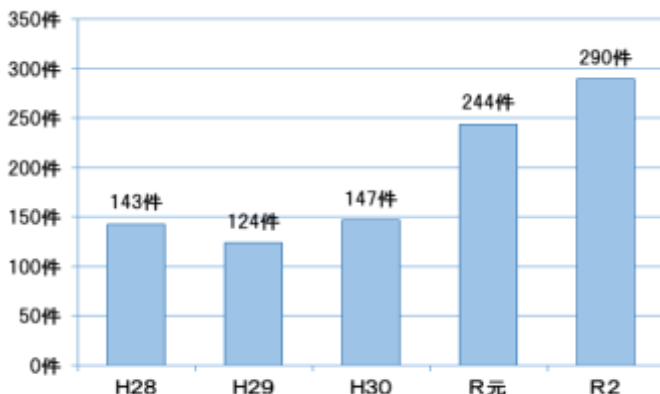


＜主な相談事例＞

- ◆ 自宅の電話に「以前注文をいただいた」と言う業者からカニの勧誘電話があった。経営が苦しいと言われて注文したが解約希望。
- ◆ テレビ広告を見て隣のサポーターを申し込んだ折に勧められた健康食品はきっぱりと断ったのに商品が届いた。受取拒否した。
- ◆ 母が1年前SF商法の店でサプリメントを購入したが全く飲んでいない。こういう売り方は問題だ。返品・返金を求められるか。
- ◆ 注文した覚えのない糖質素のサプリメントが届いた。どうしたらいいか。

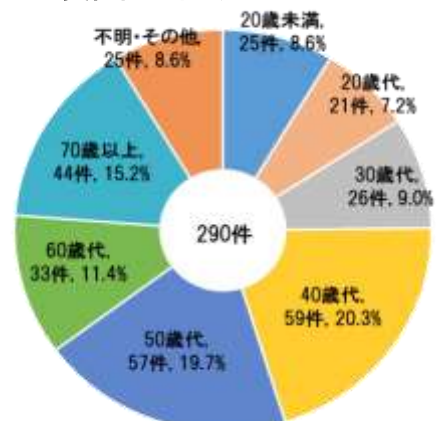
● 「食料品」の内訳で最も多い「健康食品」に関する相談件数の推移と年代別割合

＜「健康食品」に関する年度別相談件数の推移＞



※健康食品290件のうち145件が定期購入に関する相談です。

＜契約者の年代別割合＞

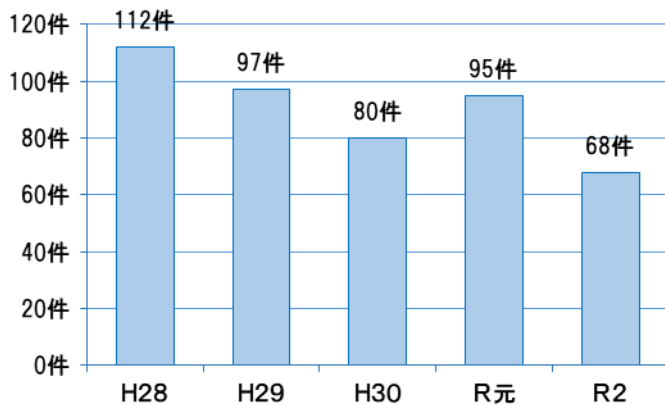


<主な相談事例>

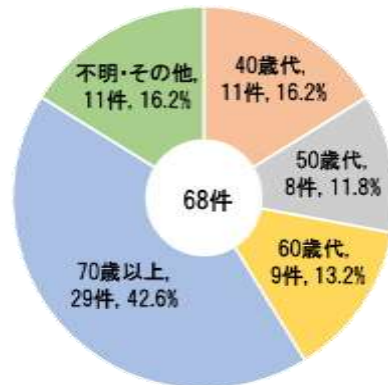
- ◆ 初回お試しの広告を見て注文した。2回目の商品が届き、定期購入と知った。体に合わないのをやめたいと思い、コールセンターに電話したが繋がらないので、メールで伝えたところ、「3回目まで購入が条件で、体調が悪ければ医師の診断書が必要」と言われた。
- ◆ 今月に入って、スマホからサブプリメントを購入した。お試しだと思っていたら、2回目の商品が送られてきた。これは詐欺だ。
- ◆ スマートフォンの広告から、パスタアップサブプリメントを初回無料のお試しだと思い申し込んだら2回目の商品が届き定期購入であることが分かった。2回目は必要ないので送り返した。販売店に電話で問い合わせると「初回は無料だが2回目まで購入が条件の定期購入コースの契約であり、初回のみで解約する場合は初回の商品について通常価格を支払ってもらう必要がある。申し込み時の画面にこの条件は明記している。」とのことだった。申し込み時にそのようなことが書いてあったが覚えていない。無料で初回の商品を受け取るだけでやめたい。納得できない。

(3) 相談件数第3位「教養娯楽品」のうち最も多い「新聞」について

<「新聞」に関する年度別相談件数の推移>



<契約者の年代別割合>

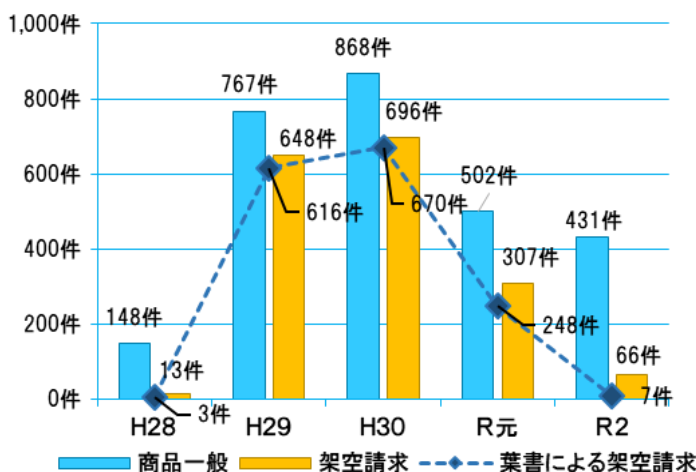


<主な相談事例>

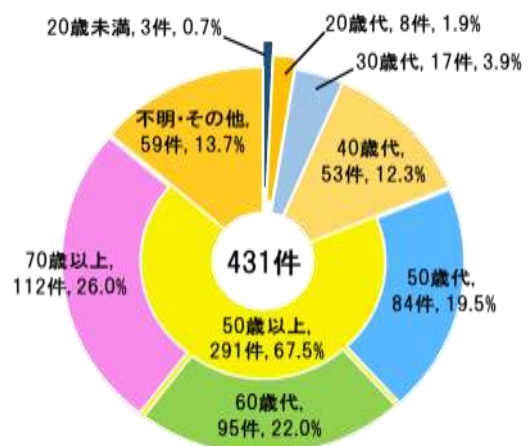
- ◆ 以前母が契約した新聞の契約があるようで、今月から配達されるらしい。母は2年前に死亡。生活を切りつめたいので解約したい。
- ◆ 7年前に来月から始まる5年間の新聞購読契約をした。販売店にやめたいと申し出たら期間の短縮を提案された。取り消しは無理か。
- ◆ 父が5年間の新聞購読契約をしており来年2月で契約が終了する。販売店にいま解約する場合は無料月分を支払うように言われた。
- ◆ 別れた妻が私の名前で新聞購読契約をしていた。お金がないので契約をやめたいが「できない」と言われて困っている。

(4) 相談件数第4位「商品一般」について

<商品一般に関する年度別相談件数の推移>



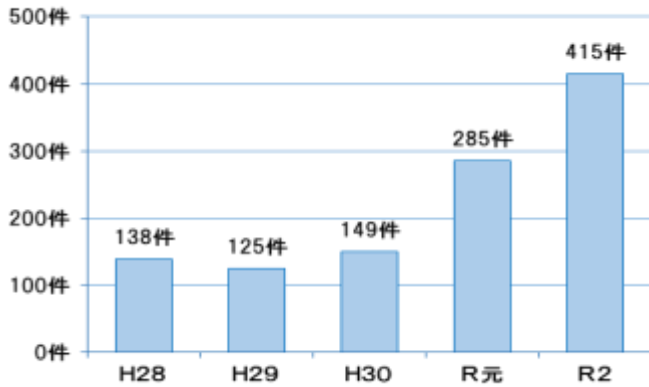
<契約者の年代別割合>



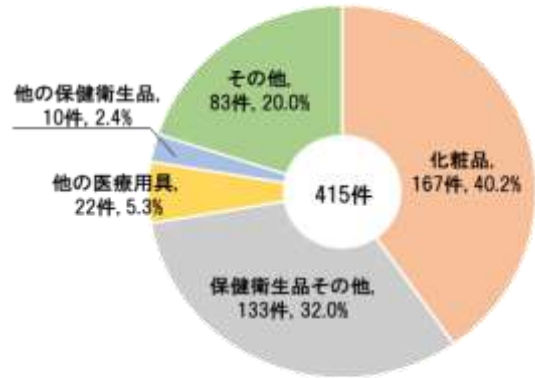
<主な相談事例>

- ◆ パソコンに「あなたのプライバシーを監視しており、動画サイトで公開する」とのメールが届き、金銭を請求された。
- ◆ 大手宅配業者から荷物を預かっているとメールで連絡がきた。荷物は現金880万円とのことだが、信用性を知りたい。
- ◆ 通販業者名でアカウント情報を確認するようにとのメールが届き個人情報を入力したが詐欺メールのようだ。どうしたらいいか。
- ◆ フリマアプリの後払いサービス業者から請求はがきが届いた。3か月前の取引だが請求額も商品名も記載がなく、身に覚えもない。
- ◆ 何かの支払いを求めるSMSがスマホに届いた。少額だったので支払ってしまったがまだ請求のSMSが来る。どうしたらいいか。
- ◆ 太陽光発電についての自動音声のアンケート電話がかかってきて、迷惑している。同じような相談はないか。

(5) 相談件数第5位「保健衛生品」について
 <「保健衛生品」に関する年度別相談件数の推移>



<商品・役務別内訳件数>



※ 保健衛生品のうち144件が新型コロナ関連の相談。
 化粧品のうち86件が定期購入。

<主な相談事例>

- ◆ 新型コロナウイルスの影響で消毒用エタノールが手に入りにくくなり、ネットで見つけ購入した消毒剤は異臭がした。品質に疑問がある。
- ◆ 身に覚えのない荷物が届き中身を確認すると磁気ネックレスだったが、注文していないので業者に送り返した。今後の対処法は。
- ◆ 中学生の息子がネット通販で1回限りと思い除毛クリームを注文。ところが、2回目の商品が届いた。キャンセルしたい。
- ◆ 申し込んだ覚えのないマスクが大量に送られてきた。ポストインされており、送り元にも覚えがない。どうしたらいいか？
- ◆ 大手ネット通販サイトでマスクを注文した。受注確認メールが届き代金を支払ったのにその後発送の連絡がない。連絡を取りたい。
- ◆ 薬局でさえ、マスク不足なのに、商店街のあちこちの異業種のところが、マスクを販売している。いかがなものか。

(6) 令和2年度に相談件数が多かった商品・役務等 (小分類)

令和2年度相談件数の多い商品・役務				令和元年度相談件数の多い商品・役務			
順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)	順位	商品・役務	件数	総件数に対する比率(%)
1	※商品一般	431	9.1%	1	※商品一般	502	11.5%
2	健康食品	290	6.1%	2	デジタルコンテンツその他	280	6.4%
3	デジタルコンテンツその他	287	6.0%	3	健康食品	244	5.6%
4	化粧品	167	3.5%	4	化粧品	167	3.8%
5	保健衛生品その他	133	2.8%	5	相談その他	132	3.0%
6	相談その他	118	2.5%	6	新聞	95	2.2%
7	携帯電話サービス	94	2.0%	7	賃貸アパート	90	2.1%
8	修理サービス	89	1.9%	8	役務その他サービス	88	2.0%
9	役務その他サービス	87	1.8%	9	携帯電話サービス	86	2.0%
10	賃貸アパート	78	1.6%	10	修理サービス	69	1.6%
合計		1,774		合計		1,753	40.0%
総件数		4,745		総件数		4,384	100.0%

※商品一般：商品に係る相談であるが、いずれかに特定できない、又は特定する必要のない相談

(7) 令和2年度に増減数が大きかった商品・役務等 (小分類)

増加件数が大きい商品・役務等(小分類)						減少件数が大きい商品・役務等(小分類)					
順位	商品・役務等	R元年度	R2年度	増減	対前年度比	順位	商品・役務等	R元年度	R2年度	増減	対前年度比
1	保健衛生品その他	27	133	106	4.93	1	商品一般	502	431	-71	0.86
2	健康食品	244	290	46	1.19	2	新聞	95	68	-27	0.72
3	スマートフォン	33	61	28	1.85	3	美顔器	18	2	-16	0.11
4	アダルト情報サイト	47	75	28	1.60	4	クリーニング	27	12	-15	0.44
5	他の行政サービス	41	64	23	1.56	5	広告代理サービス	23	8	-15	0.35

【増加の要因】

- 「保健衛生品その他」の増加は、新型コロナ関連の相談の増加によるもの。
- 「健康食品」の増加は、定期購入の相談の増加によるもの。
- 「スマートフォン」、「アダルト情報サイト」の増加は、コロナ禍における「新しい生活様式」による相談の増加によるもの

【減少の要因】

- 「商品一般」の減少は「架空請求はがき」の大幅な減少によるもの。