



令和3年8月11日（水） 岐阜県発表資料			
担当課	担当係	担当者	電話番号
県民生活相談センター	相談係	春成 浩治	TEL 058-277-0898 FAX 058-277-1005

令和2年度 岐阜県内消費生活相談状況について

令和2年度に県及び県内42市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談状況をとりまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

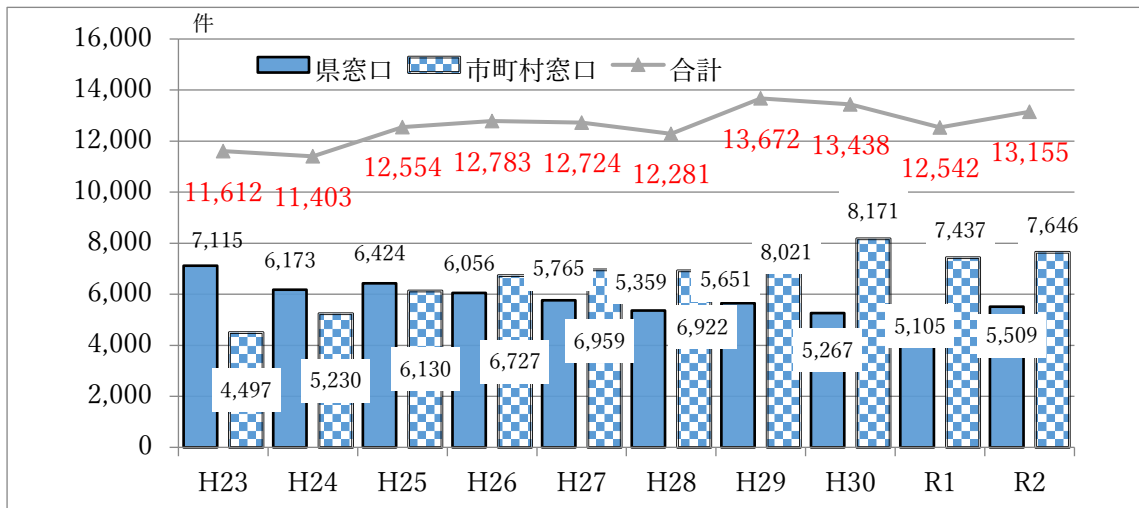
記

◎相談状況（概要）

①県及び市町村の相談件数は13,155件（前年度より4.9%増加）。

県全体の相談件数は2年ぶりに13,000件を突破。

〔図1〕相談件数の推移



②平成29・30年度に非常に多かった「架空請求」に関する相談が大幅減。

③「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」推進により、通信販売に関する相談が増加。

④65歳以上の高齢者が契約者の相談は前年度より減少したものの、全体の25.9%を占める。

⑤新型コロナウイルス感染症に関連した相談は993件で、全体の7.5%を占める。

●困った時、不安に思った時は、一人で悩まずに消費生活相談窓口にご相談ください。

●消費者ホットライン☎188番で、最寄りの市町村や県の相談窓口につながります。

【県の消費生活相談窓口電話番号】

- ・岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- ・可茂県事務所 振興防災課 0574-25-3111 (212)
- ・飛騨県事務所 振興防災課 0577-33-1111 (430)

消費者ホットライン

☎（局番なし）188番

最寄りの市町村や県の相談窓口につながります

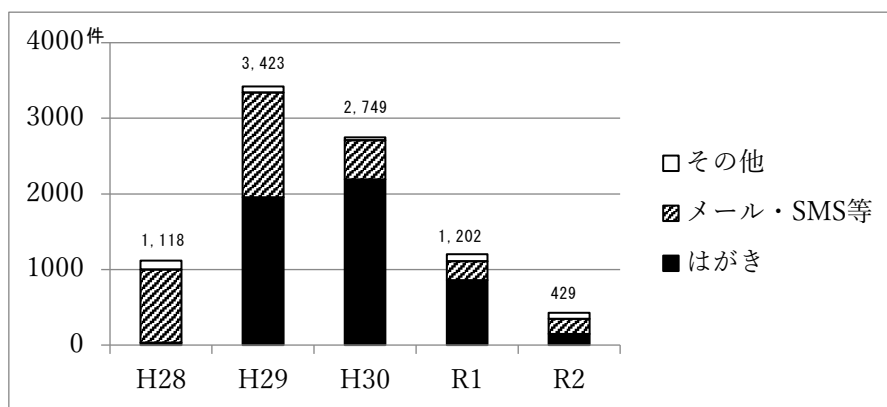
◎相談状況（詳細）

1. 相談件数

①概況〔図1・図2〕

- ・県及び市町村での相談件数は13,155件で、前年度より613件（4.9%）増加した。
- ・県窓口の件数は5,509件（41.9%）、市町村窓口の件数は7,646件（58.1%）で、いずれも前年度より増加した。
- ・公的機関等をかたって身に覚えのない料金等をハガキやメールにより請求する「架空請求」に関する相談が429件となり、前年度（1,202件）に比べて773件（64.3%）減と大幅に減少した。

〔図2〕 架空請求に関する相談件数の推移



②契約当事者の年代別状況

- ・契約当事者の年代別で見ると、70歳代が最も多く（1,688件）、12.8%を占めている。65歳以上の高齢者は3,407件で25.9%を占め、前年度より1.8ポイント低下した。

〔表1〕

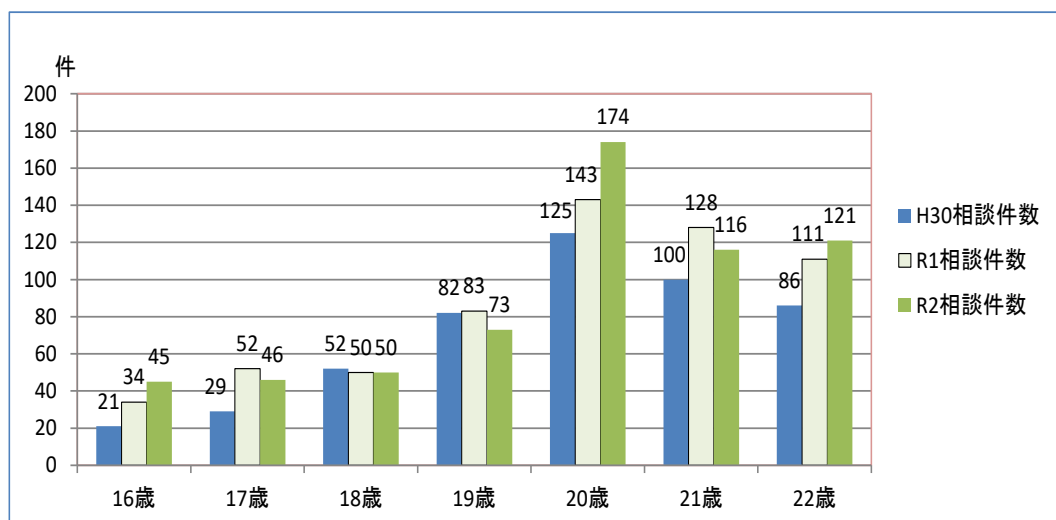
- ・成年年齢前後の若者については、19歳では73件であるのに比べ20歳では174件と急増しており、成年に達した若者が消費者トラブルに遭いやすい傾向がうかがえる。

〔図3〕

〔表1〕 契約当事者の年代別相談件数

		10歳未満	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	65歳以上
R2	件数	18	337	1,108	1,063	1,671	1,614	1,641	1,688	922	3,093	3,407
	割合	0.1%	2.6%	8.4%	8.1%	12.7%	12.3%	12.5%	12.8%	7.0%	23.5%	25.9%
R1	件数	11	326	972	981	1,429	1,471	1,669	1,683	888	3,112	3,469
	割合	0.1%	2.6%	7.7%	7.8%	11.4%	11.7%	13.3%	13.4%	7.1%	24.8%	27.7%

〔図3〕 成年年齢前後の若者が契約当事者の相談件数



2. 相談内容

①商品・サービス別〔表2〕

- ・「商品一般」に関する相談（1,308件）が最多ではあるが、「架空請求ハガキ」に関する相談の減少を受け、前年度（1,747件）より439件（25.1%）減と大幅に減少した。
- ・次いで多いのは、身に覚えのないサイト利用料の請求、アダルト情報サイトのワンクリック請求等の「放送・コンテンツ等」（1,255件）であり、前年度（1,055件）より200件（19.0%）増加した。
- ・「健康食品」（903件）及び「化粧品」（538件）に関する相談は、「安価な1回だけのお試しのつもりで申し込んだら、定期購入になっていた」といったものが、前年度に続き多く寄せられた。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、マスクに関する相談が多く、「他の保健衛生品」が370件で264件（249.1%）増加した。

〔表2〕 商品・サービス別相談件数（上位10位）

順位	商品・サービス別	R1	R2	前年度比	主な相談内容
1	商品一般	1,747	1,308	74.9%	架空請求ハガキに関する相談等
2	放送・コンテンツ等	1,055	1,255	119.0%	身に覚えのないサイト利用料・アダルト情報サイトのワンクリック請求のトラブル等
	デジタルコンテンツ	917	1,173	127.9%	
3	健康食品	819	903	110.3%	定期購入のトラブル等
4	化粧品	520	538	103.5%	定期購入のトラブル等
5	相談その他	418	494	118.2%	消費生活問題以外の相談等
6	インターネット通信サービス	551	451	81.9%	インターネット接続回線・プロバイダ契約のトラブル等
7	役務その他	395	413	104.6%	他に属さないサービス
8	レンタル・リース・貸借	412	408	99.0%	不動産貸借、リースサービス等
9	他の保健衛生品	106	370	349.1%	マスクの不足・高価格等
10	工事・建築・加工	434	338	77.9%	屋根工事・塗装工事のトラブル等

※「商品一般」：商品・サービスが特定できないもの。架空請求ハガキはここに含まれる。

※「放送・コンテンツ等」：電波や衛星放送を利用した放送サービス、インターネットを使って情報を得るサービス等

※「デジタルコンテンツ」：パソコンや携帯電話、スマートフォンを通じて得られるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、ギャンブル情報サイト、その他情報サイト（占い・懸賞サイト）等。

②販売購入形態別〔表3〕

・いわゆる「巣ごもり消費」の増加や「新しい生活様式」推進の影響により、「通信販売」（5,032件）に関する相談が最多で、前年度より1,101件（28.0%）増と大幅に増加。中でも、「インターネット通販」（3,912件）は、前年度より888件（29.4%）増と大幅に増加。なお、「インターネット通販」は「店舗購入」（2,395件）に関する相談を平成27年度以降連続して上回っている。

〔表3〕販売購入形態別相談件数

販売購入形態	R1 件数	R2			主な商品・サービス
		件数	割合	前年度比	
店舗購入	2,656	2,395	18.2%	90.2%	レンタル・リース・貸借、自動車等
通信販売	3,931	5,032	38.3%	128.0%	放送・コンテンツ等、健康食品、化粧品、商品一般等
うちインターネット通販	(3,024)	(3,912)	(29.7%)	129.4%	
訪問販売	1,073	1,123	8.5%	104.7%	工事・建築・加工、書籍・印刷物等
電話勧誘販売	745	641	4.9%	86.0%	インターネット通信サービス、電気等
マルチ・マルチまがい取引	194	193	1.5%	99.5%	放送・コンテンツ等、ファンド型投資商品等
ネガティブ・オプション	58	102	0.8%	175.9%	他の保健衛生品、商品一般等
訪問買取	91	65	0.5%	71.4%	アクセサリ、商品一般等
その他無店舗	88	59	0.4%	67.0%	役務その他、レンタル・リース・貸借等
不明・無関係	3,706	3,545	26.9%	95.7%	レンタル・リース・貸借、役務その他等
合計	12,542	13,155	100%	104.9%	

※インターネット通販：インターネットによる申込みを受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法。アダルト情報サイトなどのサイト利用料、オンラインゲーム等のサービスも含む。

※マルチ・マルチまがい取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入る取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく。

※ネガティブ・オプション：送り付け商法。注文していないにもかかわらず、商品を一方的に送り付け、受け取ったことで購入しなければならないものと勘違いをさせて代金を支払わせることを狙った商法。

※訪問買取：購入業者が消費者の自宅などの営業所等以外の場所において、売買契約の申込みを受け、又は売買契約を締結し物品等を買取る方法。

※その他無店舗：移動する店舗（露店や屋台等）、展示会場など、店舗とは言えないところで契約等した場合。

※不明・無関係：購入前の相談などでどのような販売購入形態で購入するかわからない場合や、販売や購入という概念とは無関係な相談。

3. 年代別相談の特徴

①商品・サービス別〔表4〕

- ・身に覚えのないサイト利用料の請求等の「放送・コンテンツ等」に関する相談は、全ての年代で上位2位以内と依然として多い。
- ・「健康食品」に関する相談は、全ての年代で上位3位以内となっており、幅広く寄せられている。
- ・20歳未満では、「化粧品」に関する相談も多い。
- ・20歳代では、「内職・副業」、「理美容」に関する相談も多い。
- ・30歳代から50歳代では賃貸アパートの契約・退去のトラブル等の「レンタル・リース・貸借」に関する相談も多い。
- ・60歳代及び70歳以上では、インターネット接続回線の契約トラブル等の「インターネット通信サービス」に関する相談も多い。

〔表4〕 契約当事者の年代別商品・サービス別件数（上位5位）

年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数	4位	件数	5位	件数	総件数
20歳未満	放送・コンテンツ等	109	健康食品	73	化粧品	58	商品一般	18	玩具・遊具	5	355
20歳代	放送・コンテンツ等	184	健康食品	78	商品一般	69	内職・副業	53	理美容	47	1,108
30歳代	放送・コンテンツ等	94	商品一般	79	健康食品	67	レンタル・リース・貸借	65	移动通信サービス	41	1,063
40歳代	健康食品	165	放送・コンテンツ等	150	商品一般	131	化粧品	70	レンタル・リース・貸借	53	1,671
50歳代	放送・コンテンツ等	180	健康食品	155	商品一般	145	化粧品	84	レンタル・リース・貸借	60	1,614
60歳代	商品一般	204	放送・コンテンツ等	181	健康食品	112	化粧品	93	インターネット通信サービス	84	1,641
70歳以上	商品一般	309	放送・コンテンツ等	179	健康食品	141	インターネット通信サービス	133	書籍・印刷物	114	2,610

②販売購入形態別

・「訪問販売」及び「電話勧誘販売」に関する相談は、70歳以上の高齢者に非常に多い。

〔表5〕

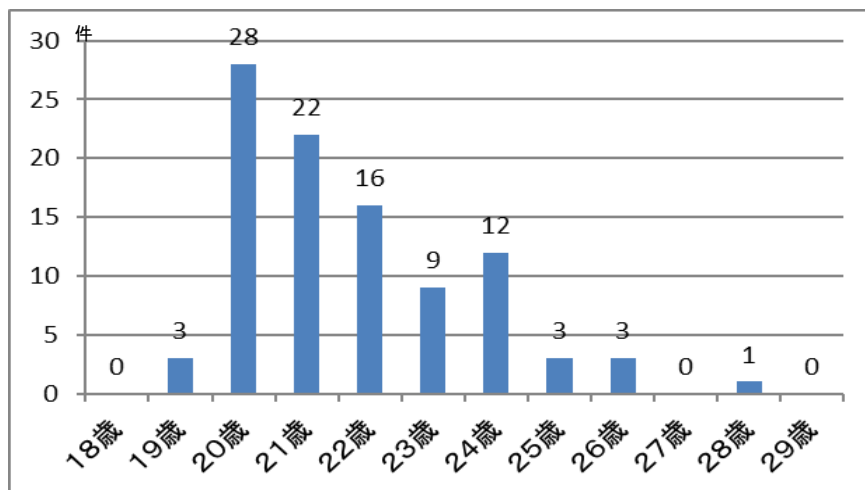
・「マルチ・マルチまがい取引」に関する相談は、20歳代が突出して多く、年齢別に見ると、成年に達した直後である20歳及び21歳の相談が急増する。

〔表5、図4〕

〔表5〕 契約当事者の年代別販売購入形態別相談件数

	店舗購入	通信販売		訪問販売	電話勧誘販売	マルチ・マルチまがい取引	ネガティブ・オプション	訪問買取	その他無店舗	不明・無関係	合計
		うちインターネット通販									
20歳未満	26	300	276	7	1	3	2	0	1	15	355
20歳代	254	454	378	81	53	94	6	0	5	161	1,108
30歳代	236	507	441	65	50	9	11	0	5	180	1,063
40歳代	301	833	709	91	56	13	11	4	12	350	1,671
50歳代	306	757	651	113	63	17	11	8	4	335	1,614
60歳代	286	703	519	125	87	19	13	13	6	389	1,641
70歳以上	431	685	342	428	205	12	25	31	14	779	2,610

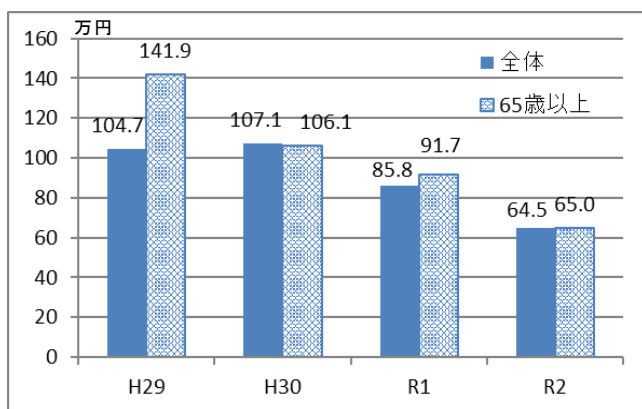
〔図4〕 マルチ・マルチまがい取引に関する若者の年齢別相談件数



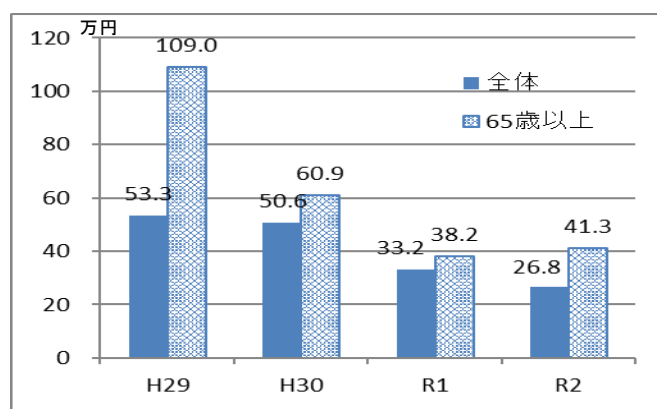
4. 平均契約購入金額及び平均既支払金額

- 平均契約購入金額は 64.5 万円で、前年度（85.8 万円）より 21.3 万円（24.8%）減少。
65 歳以上の高齢者では 65.0 万円で、前年度（91.7 万円）より 26.7 万円（29.1%）減少。〔図 5〕
- 平均既支払金額は 26.8 万円で、前年度（33.2 万円）より 6.4 万円（19.3%）減少。
65 歳以上の高齢者では 41.3 万円で、前年度（38.2 万円）より 3.1 万円（8.1%）増加。〔図 6〕
- 平均契約購入金額、平均既支払金額ともに、近年では最も低い。〔図 5・6〕
- 年代別に見ると、平均契約購入金額、平均既支払金額とも、80 歳以上が最も高かった。〔図 7〕

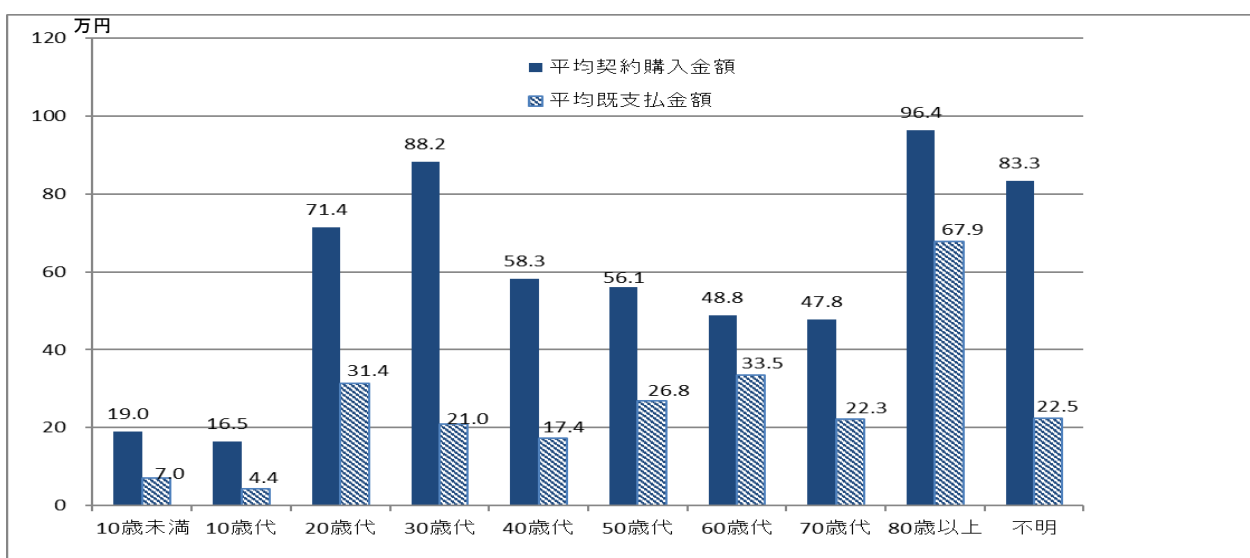
〔図 5〕 平均契約購入金額の推移



〔図 6〕 平均既支払金額の推移



〔図 7〕 契約当事者の年代別平均契約購入金額及び平均既支払金額



5. 新型コロナウイルス感染症に関する相談状況

- ・新型コロナウイルス感染症に関連する相談は 993 件で、全相談件数の 7.5% を占めた。月別では、4 月が最も多かったが、その後は減少傾向である。〔表 6〕
- ・契約当事者の年代別に見ると、すべての年代から相談が寄せられているが、40 歳代から 60 歳代にかけて多くなっている。〔表 7〕
- ・商品・サービス別に見ると、「マスクやトイレットペーパーが購入できない、高額である、注文した覚えのないマスクが届いた」といった「他の保健衛生品」に関する相談が 302 件と最多で、約 3 割を占める。次いで、結婚式のキャンセル・延期等の「冠婚葬祭」に関する相談が 79 件と多かった。〔表 8〕

〔表 6〕新型コロナウイルス感染症関連の月別相談件数

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
356	214	87	55	40	33	36	30	42	45	32	23	993

〔表 7〕契約当事者の年代別新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答
件数	12	93	69	106	126	124	101	30	332
割合	1.2%	9.4%	6.9%	10.7%	12.7%	12.5%	10.2%	3.0%	33.4%

〔表 8〕新型コロナウイルス感染症関連の商品・サービス別相談件数（上位 5 位）

順位	商品・サービス	件数	割合	主な相談内容
1	他の保健衛生品	302	30.4%	マスク・トイレットペーパーが購入できない、高額である等
2	冠婚葬祭	79	8.0%	結婚式のキャンセル・延期等
3	他の行政サービス	63	6.3%	特別定額給付金、持続化給付金等
3	相談その他	63	6.3%	消費生活問題以外の相談
5	教室・講座	37	3.7%	スポーツジム・ヨガ教室等の休会等
5	医療用具	37	3.7%	体温計、パルスオキシメーター、不良品等
	総数	993		

【参考】相談事例

○放送・コンテンツ等に関する相談

昨日、パソコンでアダルトサイトを閲覧中、無料再生ボタンを押したら突然契約完了との表示が現れた。怖くなり、それ以上は何も見ずパソコンの電源を切った。今後何か請求が来るのだろうか。（70 歳代 男性）

○インターネット通販の定期購入に関する相談

インターネットで初回 200 円のダイエットサプリを購入した。2 回目として商品が届き、約 2 万円の請求があった。慌ててサイトを確認したら定期購入だった。解約したい。（40 歳代 女性）

○インターネット通信サービスに関する相談

昨日、事業者が訪問し、光回線の勧誘を受けた。来月からは今契約している事業者よりも光回線料金が安くなるというような説明をされ、よくわからないまま申込書にサインしてしまった。解約したい。(60歳代 女性)

○内職・副業に関する相談

SNSで知り合った人から、無料アプリの電話機能を使って情報商材についての説明を受け、契約を決めた。その後、SNSで、私と同じように情報商材の契約をしたがもうからない、だまされているという投稿を見て、私もだまされていると思うようになった。解約したい。(20歳代 男性)

○フィッシングメールに関する相談

SMSに大手宅配会社を名乗る業者から「不在の為お届けした荷物を持ち帰りました」とその下にURLが載ったメッセージが届いた。URLをタップすると、個人情報を入力するような画面に変わった。この先に進むべきか。(40歳代男性)

○新型コロナウイルス感染症に関する相談

注文していないのに、宅配で知らない送付元業者からマスクが届いた。納品書も請求書も入っていないがどうということだろう。どう取り扱えばよいか。(60歳代 男性)

息子が7月下旬に結婚式をする予定であるが、今は国の緊急事態宣言を受けて結婚式ができるのかどうか不明である。本来の契約では、4月下旬までにキャンセルを申し出るとキャンセル料は20%、5月だと40%かかることになるらしい。延期するのであれば、延期料金が発生するという。こんな状況だが、延期料金は支払わなければいけないのか。(50歳代 女性)