

## 令和2年度消費生活相談状況の概要

### 1 件数 ⇒ 2年ぶりに増加

- (1) 県内の相談窓口に寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,537件。  
 ・前年度と比較して508件(6.3%)増となり、2年ぶりに増加。  
 ・内訳は、県センター3,367件(39.4%)、市町窓口5,170件(60.6%)。
- (2) (1)のうち、新型コロナに関連する相談件数は、県、市町合わせて703件。  
 ・前年度と比較して590件(522.1%)の増加。  
 ・内訳は、県センター374件(53.2%)、市町窓口329件(46.8%)。  
 ・県の相談窓口では、3/5から6/18にかけて相談受付時間を延長(※)し、体制を強化。

((※)水のみ：9時から19時まで→月～金：9時から19時まで)

【参考】

項目	令和2年度		令和元年度		増減	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
合計	8,537	—	8,029	—	508	6.3%
うちコロナ関連	703	—	113	—	590	522.1%
県	3,367	39.4%	3,045	37.9%	322	10.6%
うちコロナ関連	374	53.2%	61	54.0%	313	513.1%
市町	5,170	60.6%	4,984	62.1%	186	3.7%
うちコロナ関連	329	46.8%	52	46.0%	277	532.7%

※令和元年度に寄せられたコロナ関連の相談は、1～3月分のみ

### 2 年代 ⇒ 60歳以上の方からの相談が4割弱

70歳以上の方からの相談は1,916件(22.4%)と最多、60歳代が1,230件(14.4%)と続く。

### 3 内容等 ⇒ 「商品一般」が4年連続最多、次いで、「放送・コンテンツ等」、「健康食品」の相談が続く

- (1) 商品・役務別では、架空請求を含む「商品一般」が859件(10.1%)と最多。次いで、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)を含む「放送・コンテンツ等」が807件(9.5%)、「健康食品」が666件(7.8%)と続く。
- (2) 架空請求の件数は270件となり、前年度の742件から減少(△63.6%)したが、SMSを通じた手口が97.0%を占めている。
- (3) 販売購入形態別では、インターネット通販の普及等を背景に通信販売の相談件数が3,228件(37.8%)と最多。店舗購入が1,598件(18.7%)と続く。
- (4) 定期購入に関する相談は537件(6.3%)と前年度以降特に増加傾向にあり、40歳代から60歳代にかけて約6割を占めている。
- (5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は県、市町合わせて703件。内訳は、県センター374件(53.2%)、市町窓口329件(46.8%)。