

# 令和2年度

## 消費生活相談状況

### 愛媛県消費生活センター

本報告書は、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に登録されているデータをもとに、令和2年4月1日から令和3年3月31日までの間に愛媛県消費生活センター及び愛媛県内の市町消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談についてデータ集計したものです。

※データ抽出時点（令和3年4月末日）で、PIO-NETに新規、更新情報を含めた登録されているデータに基づきます。未登録のデータは含まれていません。

本報告書の集計分類は、独立行政法人国民生活センターの例によります。

全国消費生活情報ネットワークシステム【PIO-NET(パイオネット、Practical Living Information Online Network System)】は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースです。

# 目 次

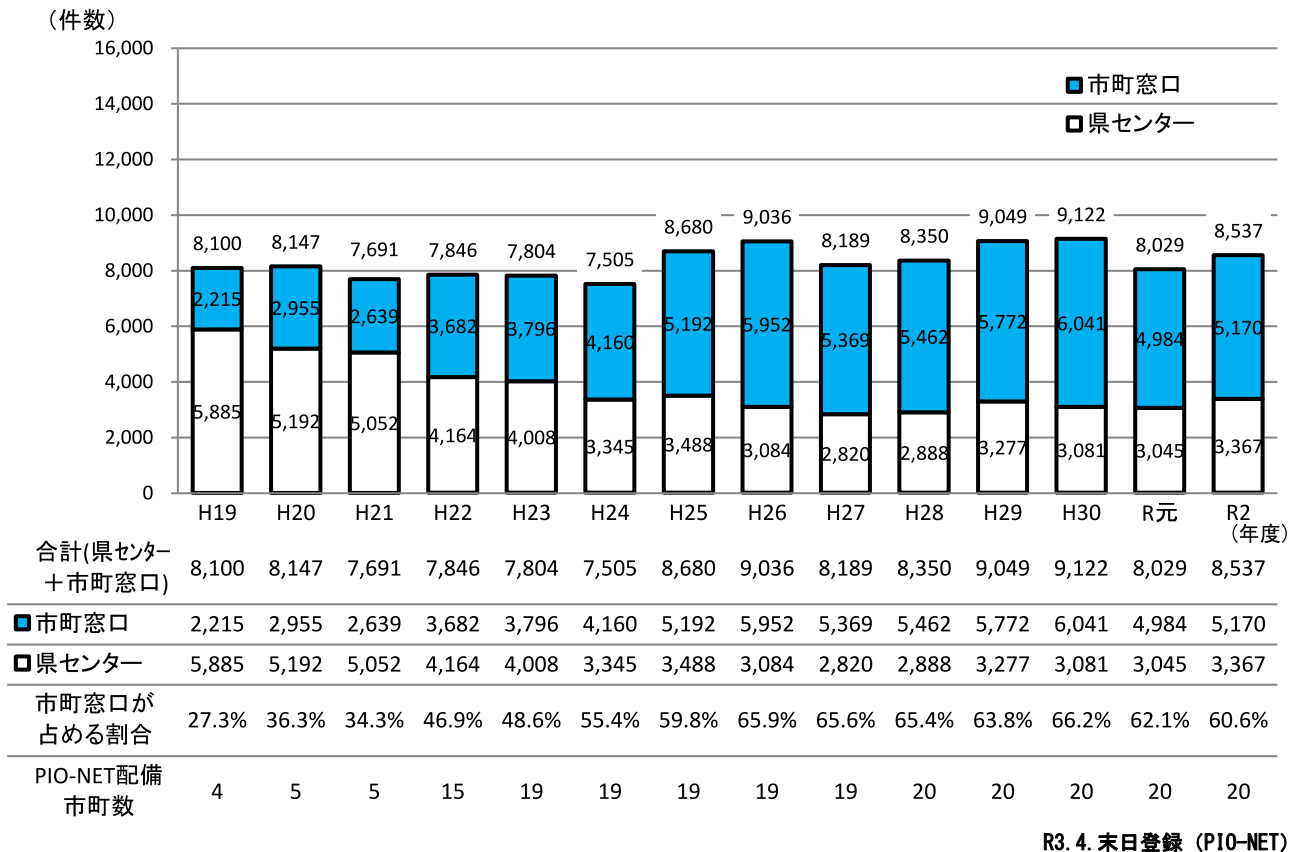
|      |                               |    |
|------|-------------------------------|----|
| 1    | 相談受付状況                        |    |
| (1)  | 相談件数の推移                       | 1  |
| (2)  | 契約当事者の属性                      | 1  |
|      | ・ 性別                          |    |
|      | ・ 職業別                         |    |
|      | ・ 年代別                         |    |
|      | ・ 居住地別                        |    |
| (3)  | 相談方法別相談件数                     | 3  |
| 2    | 相談内容別相談状況                     |    |
| (1)  | 内容別分類別相談件数                    | 4  |
| (2)  | 販売購入形態別相談状況                   | 4  |
|      | ・ 販売購入形態別の相談件数の割合             |    |
|      | ・ 販売購入形態別年代別の相談件数             |    |
| (3)  | 商品・役務別相談状況                    | 6  |
|      | ・ 商品・役務別の相談件数                 |    |
|      | ・ 商品・役務別年代別の相談件数              |    |
| (4)  | 平均契約金額の推移                     | 8  |
| (5)  | 株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況         | 8  |
|      | ・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数       |    |
|      | ・ 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均金額の推移 |    |
| (6)  | フリーローン・サラ金の相談状況               | 9  |
|      | ・ フリーローン・サラ金の相談件数             |    |
|      | ・ フリーローン・サラ金の相談の年代別割合         |    |
| 3    | 相談の特徴                         |    |
| (1)  | 架空請求相談件数の推移                   | 10 |
| (2)  | デジタルコンテンツの相談状況                | 12 |
| (3)  | インターネット通販の相談状況                | 12 |
| (4)  | 定期購入関連の相談状況                   | 13 |
| (5)  | 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況           | 14 |
| 4    | 危害・危険に関する相談状況                 |    |
| (1)  | 危害・危険の相談件数                    | 15 |
| (2)  | 危害・危険の相談内容                    | 15 |
| 参考資料 |                               |    |
| (1)  | 一般の相談事例                       | 17 |
| (2)  | 用語説明                          | 19 |

# 1 相談受付状況

## (1) 相談件数の推移

PIO-NETに登録された県全体の相談件数は、平成19年度以降、約8千件～9千件の間で推移しており、令和2年度は8,537件と、前年度と比較して508件(6.3%)増加となっています。なお、内訳は、県センター3,367件(39.4%)、市町窓口5,170件(60.6%)であり、県、市町ともに新型コロナウイルス感染症拡大に伴う相談が増加しています。

図1 年度別の相談件数等 (PIO-NETに登録されたもの)



R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

## (2) 契約当事者の属性

### ・性別

性別で見ると、女性が51.6%、男性が42.1%(団体・不明が6.3%)で、前年度同様、女性の比率が男性を上回っています。

表1 性別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 性別等   | 前年度比 | R2年度  |          | R元年度  |          |
|-------|------|-------|----------|-------|----------|
|       |      | 件数    | 割合       | 件数    | 割合       |
| 男性    | 1.11 | 3,593 | (42.1%)  | 3,234 | (40.3%)  |
| 女性    | 1.01 | 4,408 | (51.6%)  | 4,355 | (54.2%)  |
| 団体・不明 | 1.22 | 536   | (6.3%)   | 440   | (5.5%)   |
| 合計    | 1.06 | 8,537 | (100.0%) | 8,029 | (100.0%) |

注) 不明には無回答を含む。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

・職業別

職業別では、給与生活者が31.0%で最も多く、次いで無職(年金生活者を含む)が28.4%となっています。

表2 職業別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 職業等    | 前年度比 | R2年度  |          | R元年度  |          |
|--------|------|-------|----------|-------|----------|
|        |      | 件数    | 割合       | 件数    | 割合       |
| 給与生活者  | 1.13 | 2,647 | (31.0%)  | 2,352 | (29.3%)  |
| 無職     | 1.06 | 2,422 | (28.4%)  | 2,291 | (28.5%)  |
| 家事従事者  | 0.85 | 693   | (8.1%)   | 820   | (10.2%)  |
| 自営・自由業 | 1.00 | 453   | (5.3%)   | 455   | (5.7%)   |
| 学生     | 1.11 | 347   | (4.1%)   | 313   | (3.9%)   |
| 企業等    | 1.29 | 256   | (3.0%)   | 198   | (2.5%)   |
| 不明     | 1.07 | 1,719 | (20.1%)  | 1,600 | (19.9%)  |
| 合計     | 1.06 | 8,537 | (100.0%) | 8,029 | (100.0%) |

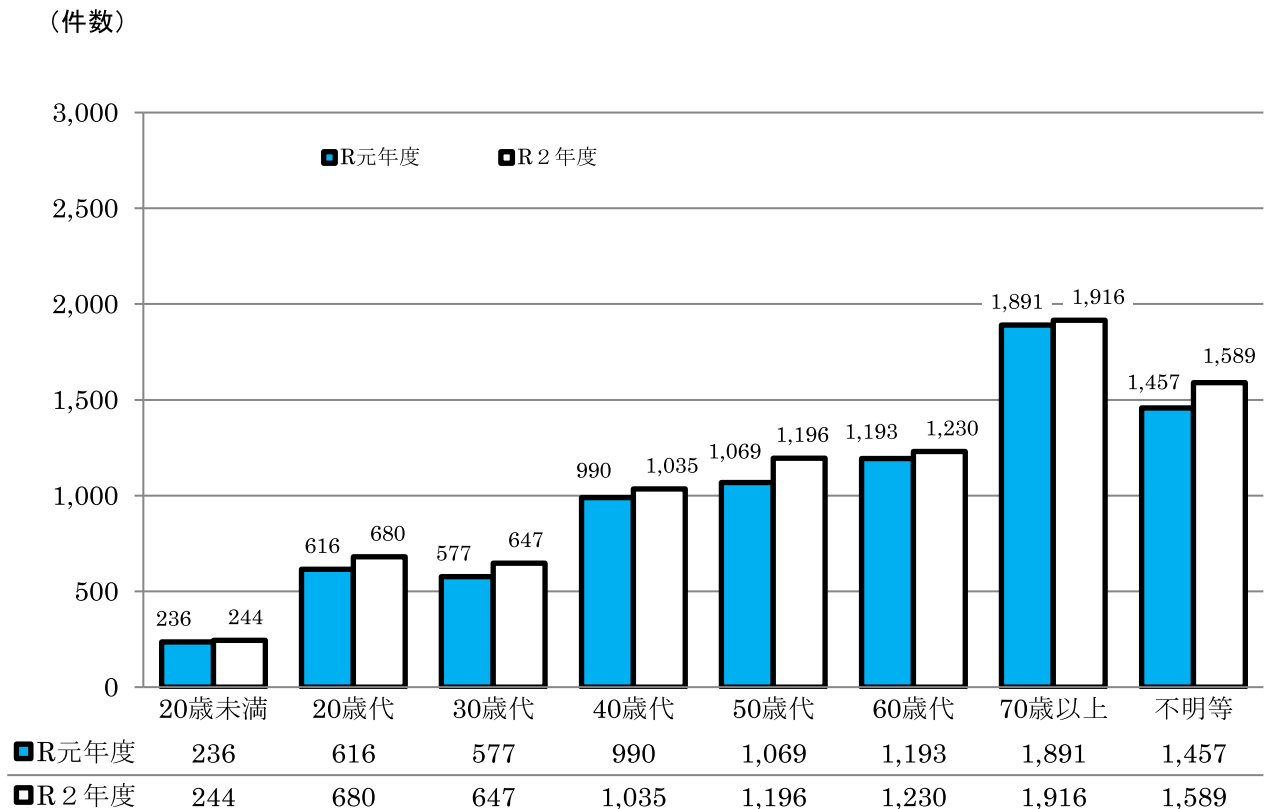
注)不明には無回答を含む。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

・年代別

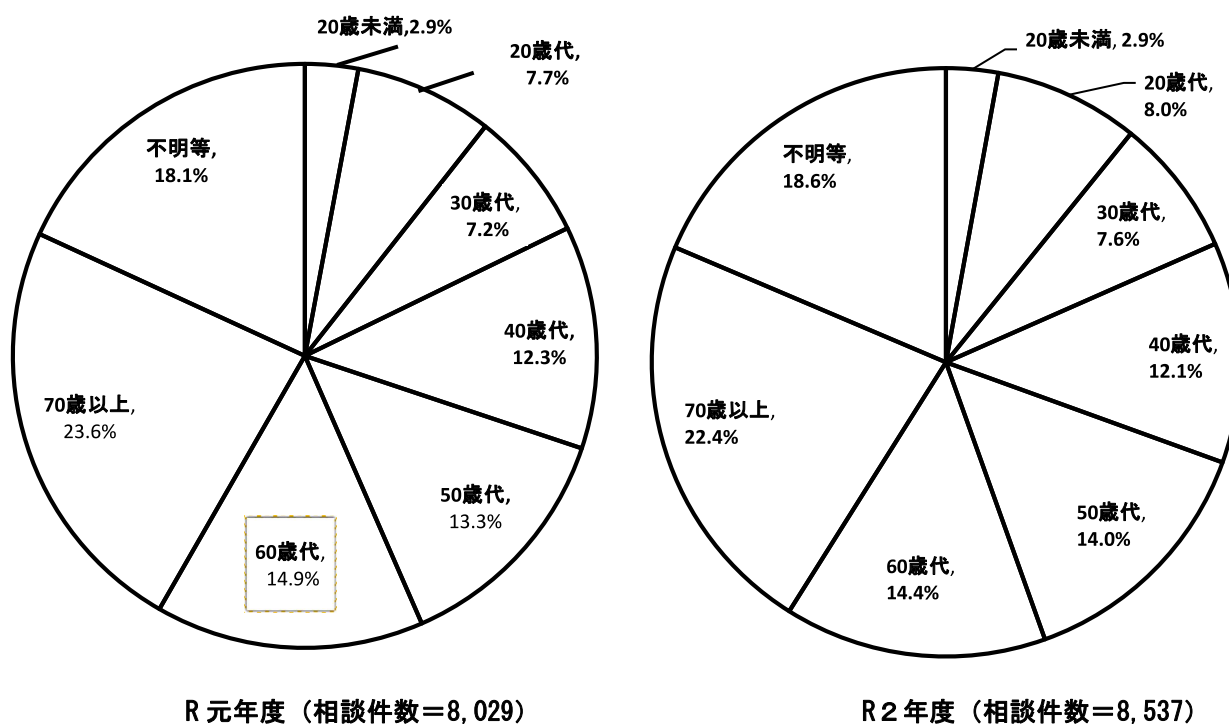
年代別では、70歳以上が22.4%と最も多く、次いで60歳代14.4%、50歳代14.0%の順となっており、50歳代以上の割合が約半分を占めています。

図2 年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



R3.4. 末日 (PIO-NET)

図3 年代別の相談件数の割合 (PIO-NETに登録されたもの)



R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

・居住地別

地域別にみると中予地域が4,398件(51.5%)、東予地域が2,251件(26.4%)、南予地域が1,199件(14.0%)となっています。13市町で増加、6市町で減少しています。

表3 居住地別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 市町名   | R2年度 |       |          | R元年度 |       |          |
|-------|------|-------|----------|------|-------|----------|
|       | 前年度比 | 相談件数  | 割合       | 前年度比 | 相談件数  | 割合       |
| 松山市   | 1.10 | 3,723 | (43.6%)  | 1.06 | 3,396 | (42.3%)  |
| 今治市   | 1.14 | 723   | (8.5%)   | 1.06 | 635   | (7.9%)   |
| 宇和島市  | 1.07 | 404   | (4.7%)   | 1.06 | 377   | (4.7%)   |
| 八幡浜市  | 1.18 | 251   | (2.9%)   | 1.06 | 213   | (2.7%)   |
| 新居浜市  | 0.91 | 761   | (8.9%)   | 0.91 | 837   | (10.4%)  |
| 西条市   | 1.05 | 497   | (5.8%)   | 1.05 | 474   | (5.9%)   |
| 大洲市   | 1.25 | 137   | (1.6%)   | 1.06 | 110   | (1.4%)   |
| 伊予市   | 1.18 | 184   | (2.2%)   | 1.06 | 156   | (2.0%)   |
| 四国中央市 | 1.22 | 257   | (3.0%)   | 1.06 | 211   | (2.6%)   |
| 西予市   | 1.00 | 137   | (1.6%)   | 1.06 | 137   | (1.7%)   |
| 東温市   | 1.20 | 185   | (2.2%)   | 1.06 | 154   | (1.9%)   |
| 上島町   | 0.76 | 13    | (0.2%)   | 0.76 | 17    | (0.2%)   |
| 久万高原町 | 1.46 | 38    | (0.4%)   | 1.46 | 26    | (0.3%)   |
| 松前町   | 1.35 | 186   | (2.2%)   | 1.35 | 138   | (1.7%)   |
| 砥部町   | 0.65 | 82    | (1.0%)   | 0.65 | 126   | (1.6%)   |
| 内子町   | 1.01 | 72    | (0.8%)   | 1.01 | 71    | (0.9%)   |
| 伊方町   | 1.19 | 19    | (0.2%)   | 1.19 | 16    | (0.2%)   |
| 松野町   | 0.58 | 28    | (0.3%)   | 0.58 | 48    | (0.6%)   |
| 鬼北町   | 0.54 | 65    | (0.8%)   | 0.54 | 120   | (1.5%)   |
| 愛南町   | 0.96 | 86    | (1.0%)   | 0.96 | 90    | (1.1%)   |
| 不明等   | 1.02 | 689   | (8.1%)   | 1.02 | 677   | (8.4%)   |
| 合計    | 1.06 | 8,537 | (100.0%) | 1.06 | 8,029 | (100.0%) |

注) 不明等には愛媛県外居住者、無回答を含む。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

(3) 相談方法別相談件数

相談の方法は電話によるものが83.1%で最も多く、次いで来訪によるもの15.9%、メール等の文書によるもの1.0%の順となっています。

表4 相談方法別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 相談方法 | R2年度 |                | R元年度 |                |
|------|------|----------------|------|----------------|
|      | 前年度比 | 相談件数           | 前年度比 | 相談件数           |
| 電話   | 1.13 | 7,096 (83.1%)  | 1.06 | 6,287 (78.3%)  |
| 来訪   | 0.80 | 1,357 (15.9%)  | 0.80 | 1,693 (21.1%)  |
| 文書   | 1.71 | 84 (1.0%)      | 1.71 | 49 (0.6%)      |
| 合計   | 1.06 | 8,537 (100.0%) | 1.06 | 8,029 (100.0%) |

注) 文書には電子メール、FAXを含む。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

## 2 相談内容別相談状況

### (1) 内容別分類別相談件数

最も多いのは「契約・解約」で67.8%、以下「販売方法」の50.2%、「接客対応」の10.7%、「価格・料金」の9.5%の順となっています。

表5 内容別分類別の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)

| 年 度 | 内容別分類 | 前年度比 | 契約・解約            | 販売方法             | 接客対応           | 価格・料金         | 品質・機能、役務品質    | 表示・広告         | 法規・基準         | 安全・衛生         | 施設・設備        | 買物相談         | 生活知識         | 計量・量目       | 包装・容器       | その他           |
|-----|-------|------|------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
|     |       |      | 1.09             | 1.11             | 1.05           | 1.05          | 1.19          | 1.22          | 1.07          | 1.12          | 1.56         | 1.00         | 0.66         | 1.13        | 1.20        | 0.99          |
| 2   | 8,537 | 件数   | 5,790<br>(67.8%) | 4,285<br>(50.2%) | 917<br>(10.7%) | 814<br>(9.5%) | 725<br>(8.5%) | 552<br>(6.5%) | 535<br>(6.3%) | 257<br>(3.0%) | 42<br>(0.5%) | 38<br>(0.4%) | 31<br>(0.4%) | 9<br>(0.1%) | 6<br>(0.1%) | 172<br>(2.0%) |
| 元   | 8,029 | 件数   | 5,333<br>(66.4%) | 3,853<br>(48.0%) | 877<br>(10.9%) | 774<br>(9.6%) | 610<br>(7.6%) | 453<br>(5.6%) | 502<br>(6.3%) | 229<br>(2.9%) | 27<br>(0.3%) | 38<br>(0.5%) | 47<br>(0.6%) | 8<br>(0.1%) | 5<br>(0.1%) | 174<br>(2.2%) |

注1) 内容別分類は、複数記入が可能なため総相談件数とは合致しない。

注2) ( ) 内は総件数に占める割合。

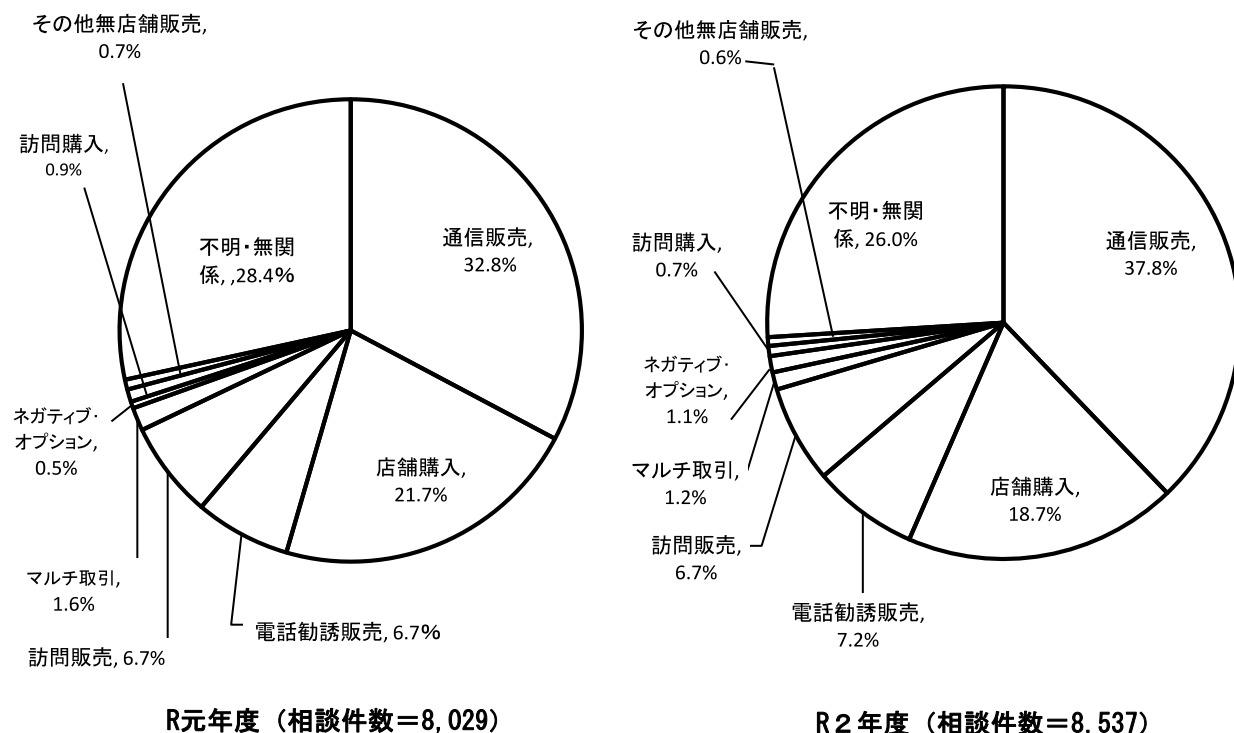
### R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

### (2) 販売購入形態別相談状況

#### ・販売購入形態別の相談件数の割合

最も多いのは「通信販売」で37.8%、次いで「店舗購入」の18.7%、「電話勧誘販売」の7.2%、「訪問販売」の6.7%の順となっています。

図4 販売購入形態別の相談件数の割合 (PIO-NET に登録されたもの)



### R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

・販売購入形態別年代別の相談件数

通信販売や店舗購入は全年代層にわたって多く、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入は高齢の方に多く、マルチ取引は20歳代に多いという特徴があります。

表6 販売購入形態別年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 順位 | 販売購入形態       | 年 度 | 合 計   | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代  | 50歳代  | 60歳代  | 70歳以上 | 不明等   |
|----|--------------|-----|-------|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1  | 通信販売         | 2   | 3,228 | 196   | 305  | 320  | 524   | 613   | 468   | 457   | 345   |
|    |              | 元   | 2,630 | 180   | 271  | 227  | 429   | 435   | 374   | 424   | 290   |
| 2  | 店舗購入         | 2   | 1,598 | 15    | 132  | 145  | 194   | 208   | 219   | 356   | 329   |
|    |              | 元   | 1,745 | 28    | 171  | 153  | 210   | 250   | 259   | 310   | 364   |
| 3  | 電話勧誘販売       | 2   | 618   | 1     | 35   | 20   | 38    | 70    | 112   | 226   | 116   |
|    |              | 元   | 537   | 2     | 16   | 24   | 46    | 61    | 84    | 205   | 99    |
| 4  | 訪問販売         | 2   | 569   | 6     | 47   | 16   | 53    | 43    | 63    | 240   | 101   |
|    |              | 元   | 541   | 10    | 35   | 36   | 41    | 35    | 68    | 235   | 81    |
| 5  | マルチ取引        | 2   | 101   | 2     | 37   | 5    | 5     | 8     | 15    | 14    | 15    |
|    |              | 元   | 130   | 3     | 35   | 12   | 9     | 21    | 16    | 11    | 23    |
| 6  | ネガティブ・オプション  | 2   | 95    | 2     | 2    | 6    | 17    | 11    | 12    | 22    | 23    |
|    |              | 元   | 38    | 1     | 2    | 3    | 5     | 3     | 5     | 8     | 11    |
| 7  | 訪問購入         | 2   | 59    | 0     | 0    | 1    | 4     | 7     | 4     | 34    | 9     |
|    |              | 元   | 70    | 0     | 1    | 1    | 2     | 7     | 12    | 31    | 16    |
| 8  | その他<br>無店舗販売 | 2   | 51    | 0     | 10   | 2    | 4     | 7     | 6     | 12    | 10    |
|    |              | 元   | 56    | 0     | 4    | 4    | 11    | 5     | 7     | 10    | 15    |
| -  | 不明・無関係       | 2   | 2,218 | 22    | 112  | 132  | 196   | 229   | 331   | 555   | 641   |
|    |              | 元   | 2,282 | 12    | 81   | 117  | 237   | 252   | 368   | 657   | 558   |
|    | 合 計          | 2   | 8,537 | 244   | 680  | 647  | 1,035 | 1,196 | 1,230 | 1,916 | 1,589 |
|    |              | 元   | 8,029 | 236   | 616  | 577  | 990   | 1,069 | 1,193 | 1,891 | 1,457 |

(3) 商品・役務別相談状況

・商品・役務別の相談件数

最も多いのは、架空請求を含む「商品一般」に関するもので859件、次いで「放送・コンテンツ等」に関するもので807件、3番目は「健康食品」に関するもので666件となっており、「他の保健衛生品」は昨年度に比べて174件(368%)の大幅な増加になっています。

表7 商品・役務別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

| 順位 | 商品・役務名        | R2年度 |       |          | R元年度  |          |
|----|---------------|------|-------|----------|-------|----------|
|    |               | 前年度比 | 件数    | (%)      | 件数    | (%)      |
| 1  | 商品一般          | 0.76 | 859   | (10.1%)  | 1,126 | (14.0%)  |
| 2  | 放送・コンテンツ等     | 1.12 | 807   | (9.5%)   | 718   | (8.9%)   |
|    | デジタルコンテンツ     | 1.18 | 743   | (8.7%)   | 632   | (7.9%)   |
| 3  | 健康食品          | 1.22 | 666   | (7.8%)   | 548   | (6.8%)   |
| 4  | 化粧品           | 1.22 | 368   | (4.3%)   | 301   | (3.7%)   |
| 5  | インターネット通信サービス | 1.07 | 328   | (3.8%)   | 306   | (3.8%)   |
| 6  | レンタル・リース・賃借   | 0.91 | 310   | (3.6%)   | 340   | (4.2%)   |
|    | 借家・賃貸アパート等    | 0.88 | 268   | (3.1%)   | 303   | (3.8%)   |
| 7  | 融資サービス        | 0.91 | 272   | (3.2%)   | 299   | (3.7%)   |
|    | フリーローン・サラ金    | 0.94 | 231   | (2.7%)   | 246   | (3.1%)   |
| 8  | 役務その他         | 1.01 | 253   | (3.0%)   | 250   | (3.1%)   |
| 9  | 他の保健衛生品       | 3.68 | 239   | (2.8%)   | 65    | (0.8%)   |
| 10 | 移動通信サービス      | 0.99 | 206   | (2.4%)   | 209   | (2.6%)   |
| 11 | 工事・建築・加工      | 1.06 | 202   | (2.4%)   | 191   | (2.4%)   |
| 12 | 相談その他         | 0.93 | 199   | (2.3%)   | 215   | (2.7%)   |
| 13 | 電気            | 1.45 | 178   | (2.1%)   | 123   | (1.5%)   |
| 14 | 自動車           | 1.02 | 169   | (2.0%)   | 165   | (2.1%)   |
| 15 | 書籍・印刷物        | 1.55 | 152   | (1.8%)   | 98    | (1.2%)   |
| 16 | 他の行政サービス      | 1.66 | 151   | (1.8%)   | 91    | (1.1%)   |
| 17 | 紳士・婦人洋服       | 1.53 | 139   | (1.6%)   | 91    | (1.1%)   |
| 18 | 他の教養娯楽品       | 1.62 | 126   | (1.5%)   | 78    | (1.0%)   |
| 19 | 電話機・電話機用品     | 1.24 | 112   | (1.3%)   | 90    | (1.1%)   |
| 20 | 他の保健・福祉       | 1.09 | 101   | (1.2%)   | 93    | (1.2%)   |
| -  | ランキング外の総件数    | -    | 2,700 | (31.7%)  | 2,632 | (32.8%)  |
|    | 合計            | 1.06 | 8,537 | (100.0%) | 8,029 | (100.0%) |

注)商品・役務名は、(独)国民生活センターホームページ内  
<http://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)



・商品・役務別年代別の相談件数

「商品一般」・「放送・コンテンツ等」に関するものは全年代で上位を占めており、「健康食品」は特に40歳代及び50歳代で上位を占めています。

表8 商品・役務別年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

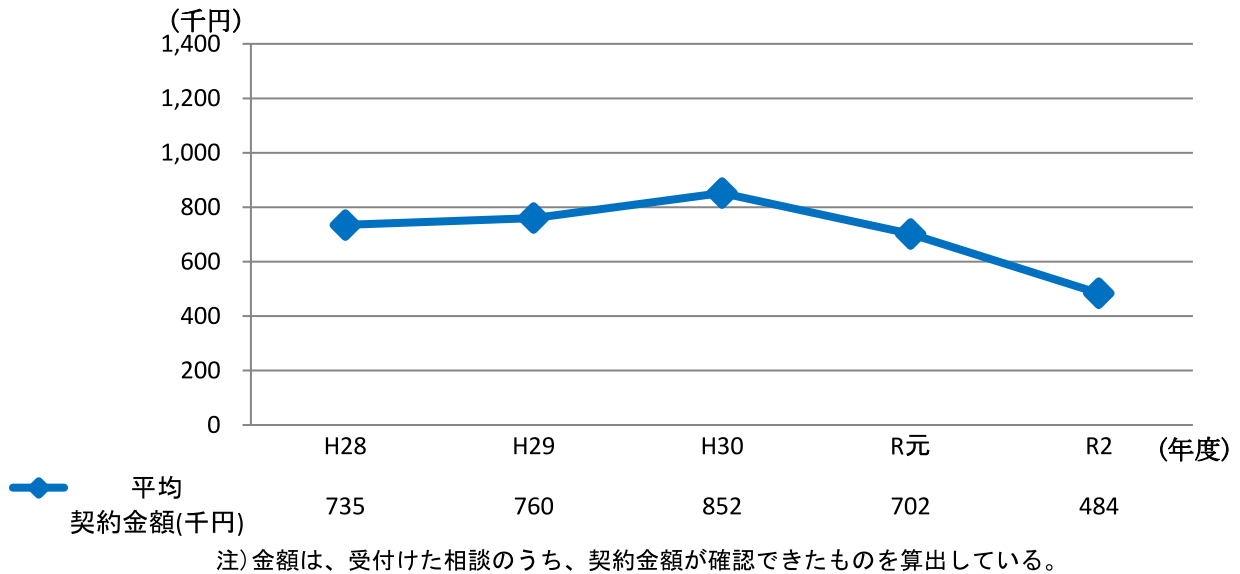
| 順位 | 20歳未満       | 件数 | 20歳代          | 件数  | 30歳代          | 件数 | 40歳代        | 件数  |
|----|-------------|----|---------------|-----|---------------|----|-------------|-----|
| 1  | 放送・コンテンツ等   | 74 | 放送・コンテンツ等     | 111 | 放送・コンテンツ等     | 64 | 健康食品        | 117 |
| 2  | 健康食品        | 45 | 健康食品          | 52  | 商品一般          | 55 | 放送・コンテンツ等   | 101 |
| 3  | 化粧品         | 38 | レンタル・リース・貸借   | 43  | 健康食品          | 55 | 商品一般        | 88  |
| 4  | 商品一般        | 9  | 商品一般          | 39  | レンタル・リース・貸借   | 46 | 化粧品         | 46  |
| 5  | 理美容         | 5  | 融資サービス        | 34  | 化粧品           | 25 | 融資サービス      | 40  |
| 6  | 内職・副業       | 5  | インターネット通信サービス | 31  | 融資サービス        | 22 | 他の保健衛生品     | 38  |
| 7  | 他の行政サービス    | 5  | 内職・副業         | 29  | 自動車           | 21 | 紳士・婦人洋服     | 34  |
| 8  | 電気          | 4  | 自動車           | 22  | インターネット通信サービス | 21 | レンタル・リース・貸借 | 34  |
| 9  | 電話機・電話機用品   | 4  | 移动通信サービス      | 21  | 電話機・電話機用品     | 16 | 自動車         | 30  |
| 10 | レンタル・リース・貸借 | 4  | 理美容           | 21  | 紳士・婦人洋服       | 14 | 他の教養娯楽品     | 28  |

| 順位 | 50歳代          | 件数  | 60歳代          | 件数  | 70歳以上         | 件数  | 不明等           | 件数  |
|----|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|---------------|-----|
| 1  | 健康食品          | 146 | 商品一般          | 156 | 商品一般          | 240 | 商品一般          | 164 |
| 2  | 放送・コンテンツ等     | 133 | 放送・コンテンツ等     | 122 | 健康食品          | 138 | 相談その他         | 90  |
| 3  | 商品一般          | 108 | 化粧品           | 75  | 放送・コンテンツ等     | 123 | レンタル・リース・貸借   | 85  |
| 4  | インターネット通信サービス | 45  | 健康食品          | 66  | 工事・建築・加工      | 87  | 役務その他         | 84  |
| 5  | 他の保健衛生品       | 41  | インターネット通信サービス | 56  | インターネット通信サービス | 83  | 放送・コンテンツ等     | 79  |
| 6  | 移动通信サービス      | 38  | 融資サービス        | 44  | 化粧品           | 62  | 書籍・印刷物        | 66  |
| 7  | 自動車           | 34  | 他の保健衛生品       | 42  | 書籍・印刷物        | 47  | 融資サービス        | 66  |
| 8  | レンタル・リース・貸借   | 32  | レンタル・リース・貸借   | 37  | 他の保健衛生品       | 46  | インターネット通信サービス | 62  |
| 9  | 融資サービス        | 28  | 他の保健福祉        | 34  | 移动通信サービス      | 43  | 他の保健衛生品       | 51  |
| 10 | 紳士・婦人洋服       | 26  | 内職・副業         | 34  | 電話機・電話機用品     | 33  | 健康食品          | 47  |

(4) 平均契約金額の推移

令和2年度の全体の平均契約金額は、約484千円で、前年度の約702千円から約218千円の減少となりました。

図5 平均契約金額の推移 (PIO-NETに登録されたもの)



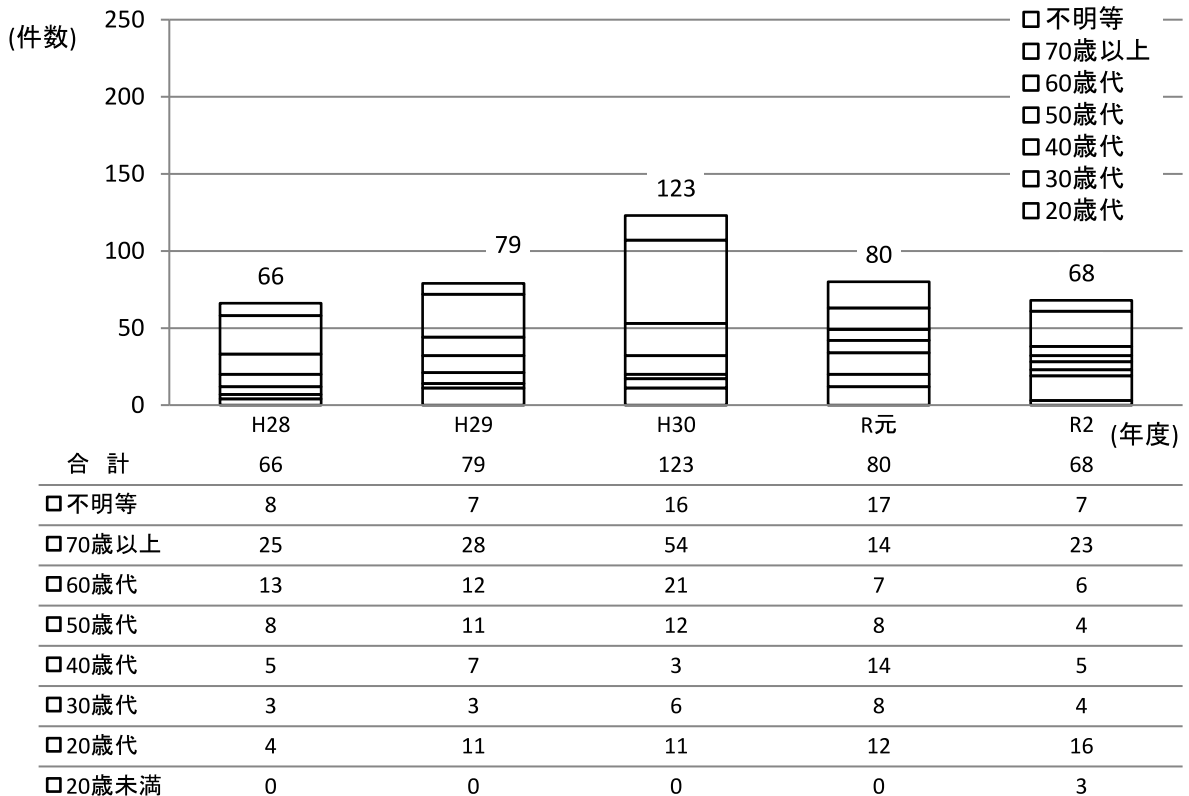
R3. 4. 末日登録(PIO-NET)

(5) 株、公社債及びファンド型投資商品の相談状況

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数

未公開株を含む「株」、社債等に係る相談の「公社債」及び資金運用の配当等を謳う「ファンド型投資商品」に関する相談は、合計で68件となり、前年度に比べ12件(15.0%)の減少となりました。

図6 株、公社債及びファンド型投資商品の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

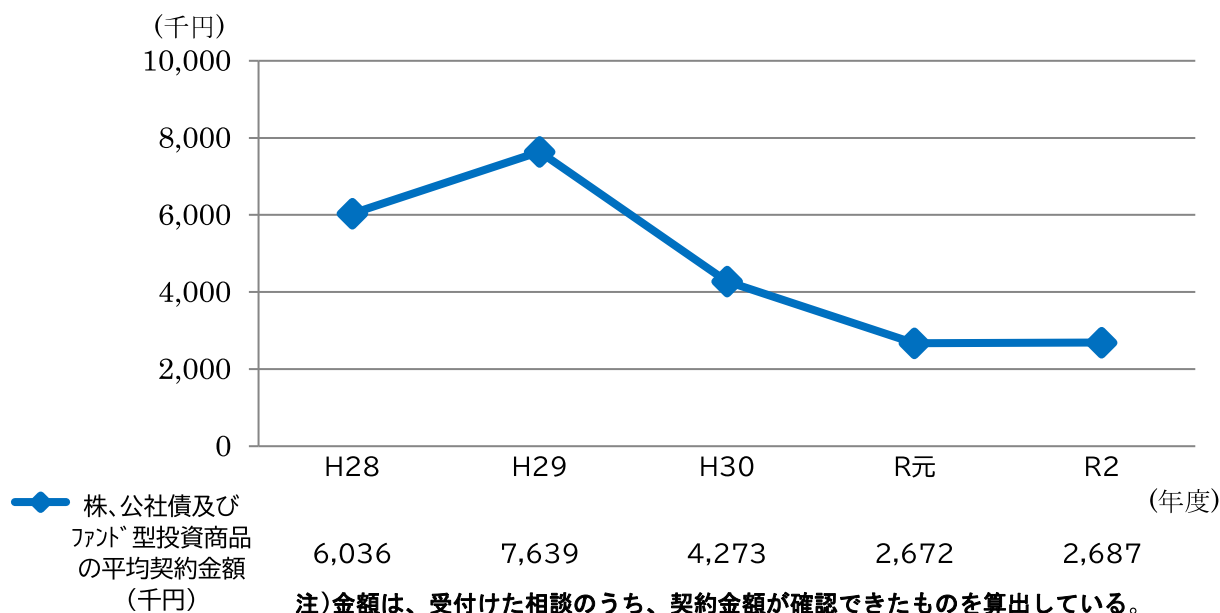


R3. 4. 末日登録(PIO-NET)

・株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額の推移

平成 29 年度の 7,639 千円をピークに減少し、令和 2 年度の平均契約金額は約 2,687 千円で、前年度の約 2,672 千円と比べて約 15 千円(0.6%)増加しました。

図 7 株、公社債及びファンド型投資商品の相談の平均契約金額 (PI0-NET に登録されたもの)



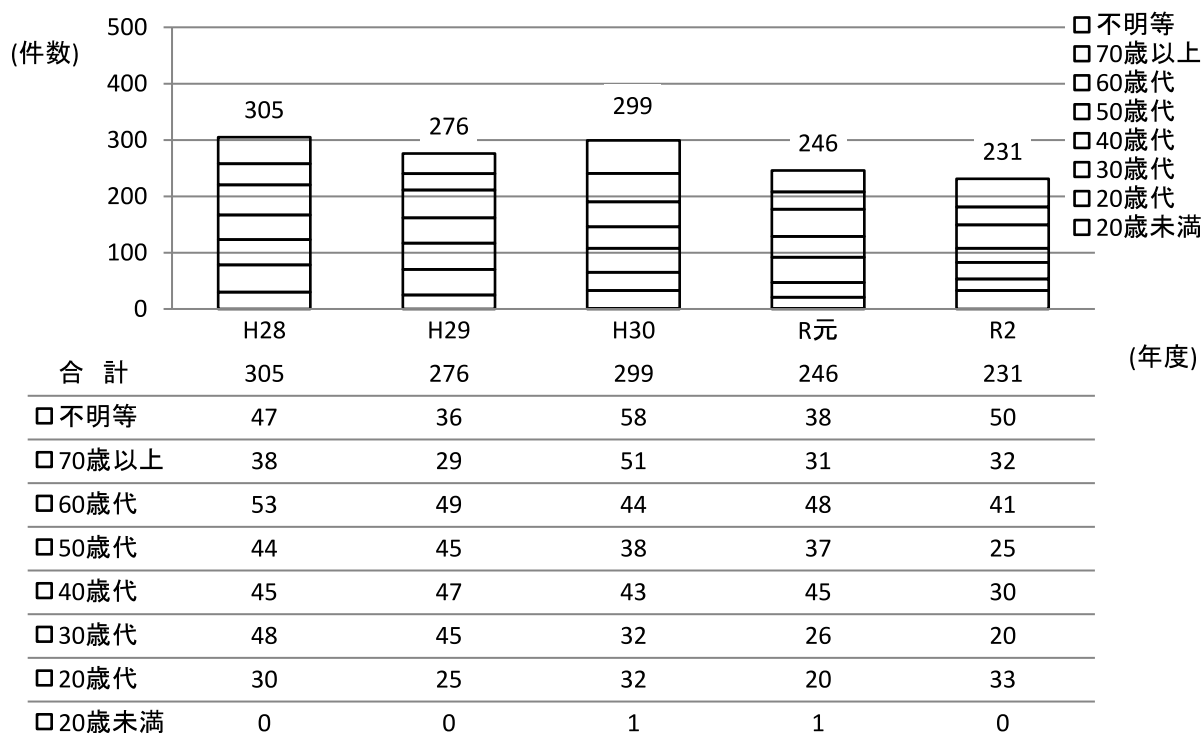
R3.4. 末日登録 (PI0-NET)

(6) フリーローン・サラ金の相談状況

・フリーローン・サラ金の相談件数

年度別推移をみると過去 5 年間は減少傾向にあり、令和 2 年度は過去 5 年間で最も少なく、前年度に比べても 15 件(6.1%)少ない 231 件でした。

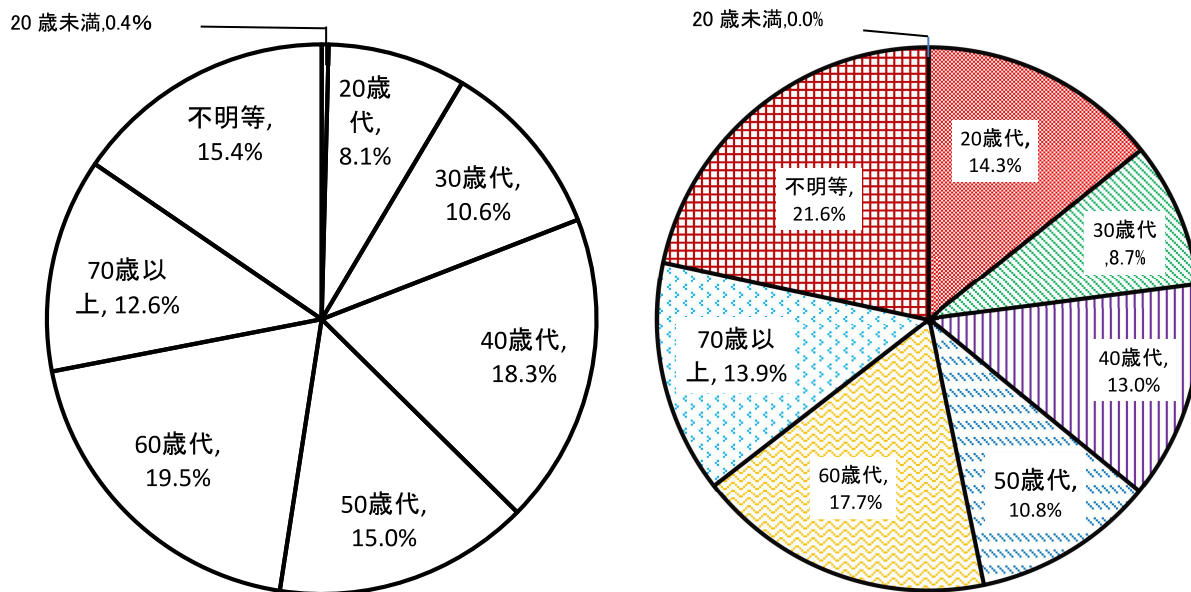
図 8 フリーローン・サラ金の相談件数 (PI0-NET に登録されたもの)



R3.4. 末日登録(PI0-NET)

- ・フリーローン・サラ金の相談の年代別割合  
年代別では、60歳代が最も多く、次いで20歳代、70歳以上の順になっています。

図9 フリーローン・サラ金の相談の年代別割合 (PIO-NET に登録されたもの)



R元年度 (相談件数=246)

R2年度 (相談件数=231)

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

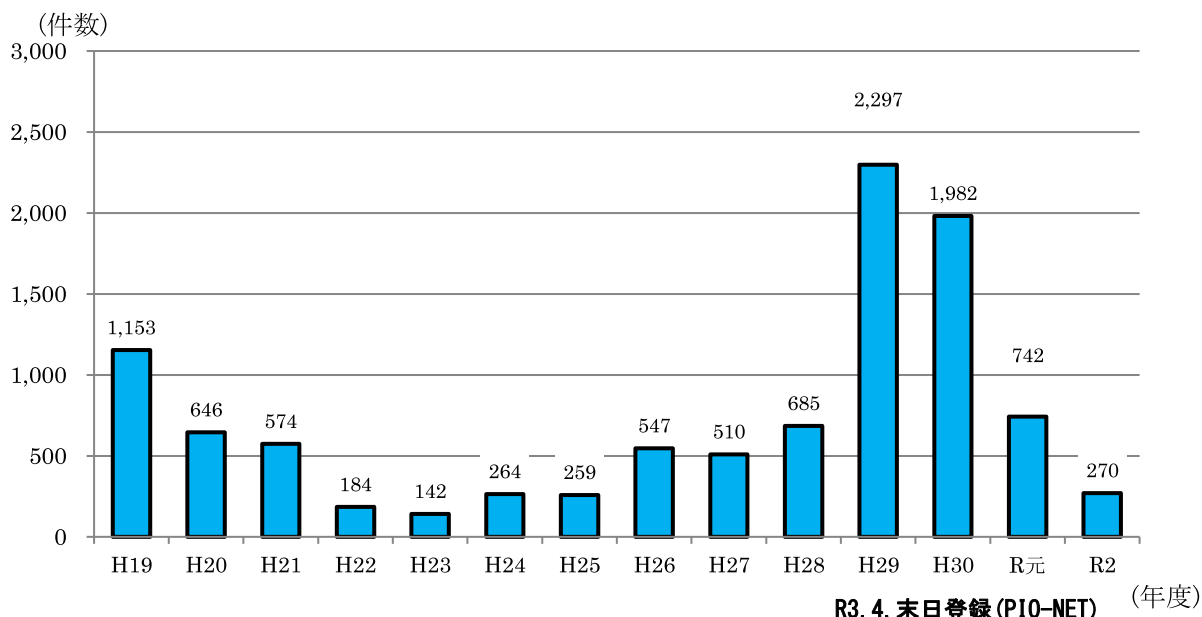
### 3 相談の特徴

#### (1) 架空請求相談件数の推移

##### ・架空請求の相談件数

平成18年度以降、平成28年度までは減少傾向にありました。平成29年度、30年度は、全国的に法務省等の公的機関をかたる架空請求はがきが横行したため大きく増加に転じていましたが、令和2年度は大きく減少しています。

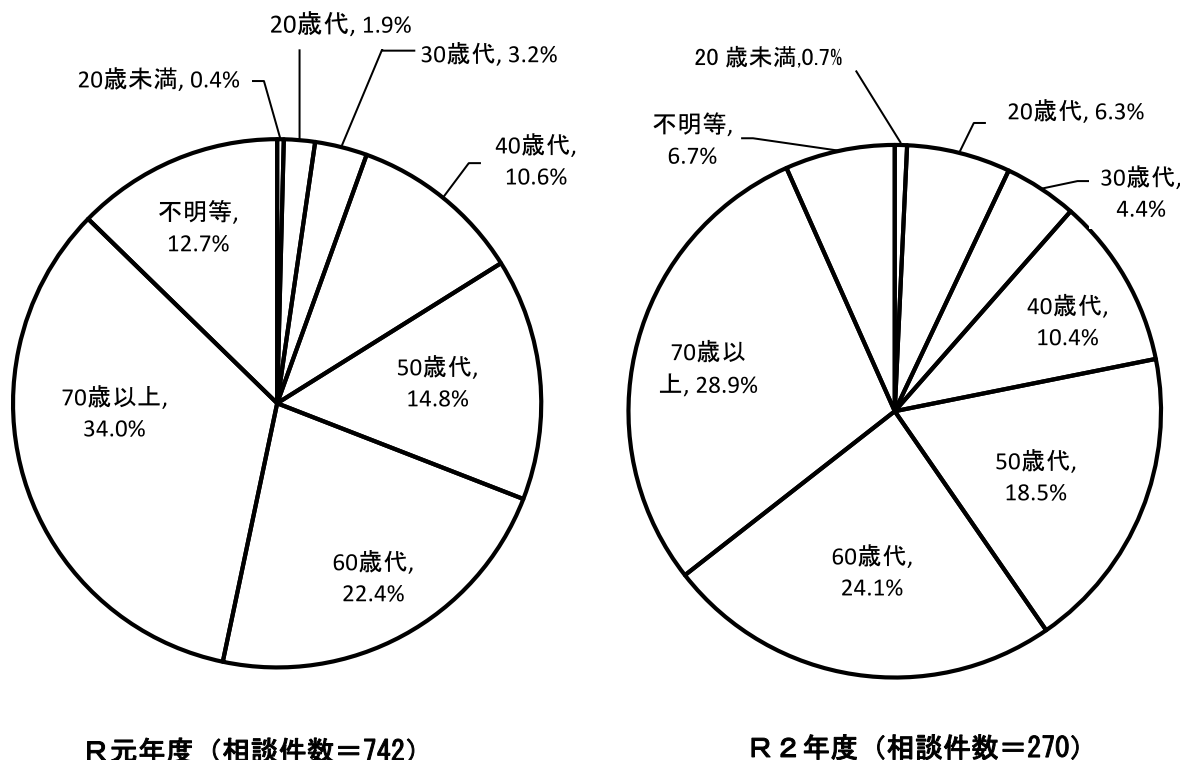
図10 架空請求の相談件数の推移 (PIO-NET に登録されたもの)



R3.4. 末日登録 (PIO-NET) (年度)

- 架空請求の相談の年代別割合  
年代別では50歳代から70歳代が全体の7割強を占めています。

図11 架空請求の相談の年代別割合 (PIO-NETに登録されたもの)



R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

- 架空請求の内訳  
前年度までは、はがき・封書による架空請求の件数が半数近くを占めていましたが、令和2年度は宅配業者を装ったSMSなど新たな手口が97.0%を占めており、はがき・封書による架空請求を大きく上回りました。

表9 架空請求の媒体別相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)

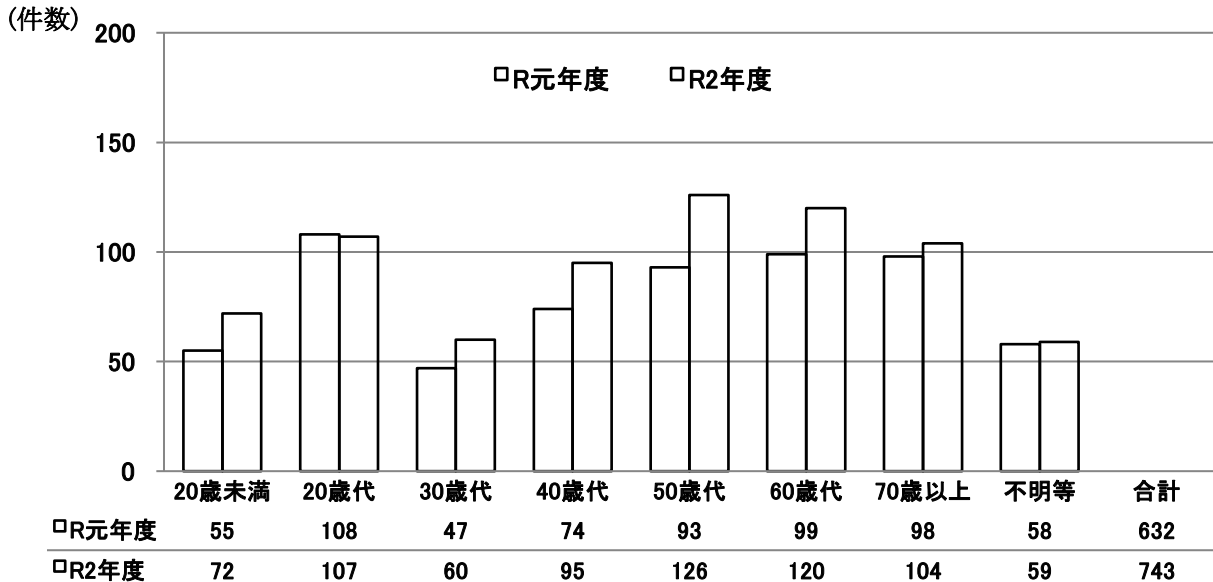
| 媒体等  | 前年度比 | R2年度 |          | R元年度 |          |
|------|------|------|----------|------|----------|
|      |      | 件数   | 割合       | 件数   | 割合       |
| SMS等 | 0.73 | 262  | (97.0%)  | 361  | (48.6%)  |
| はがき  | 0.02 | 6    | (2.2%)   | 362  | (48.8%)  |
| 封書   | 0.11 | 2    | (0.8%)   | 19   | (2.6%)   |
| 合計   | 0.36 | 270  | (100.0%) | 742  | (100.0%) |

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

(2) デジタルコンテンツの相談状況

アダルト情報サイト、出会い系サイトやオンラインゲーム等のデジタルコンテンツに関する相談は増加傾向にあります。依然として全年代層から相談が寄せられており、20歳代のほか、50歳代から70歳以上で多くなっています。

図12 デジタルコンテンツの年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



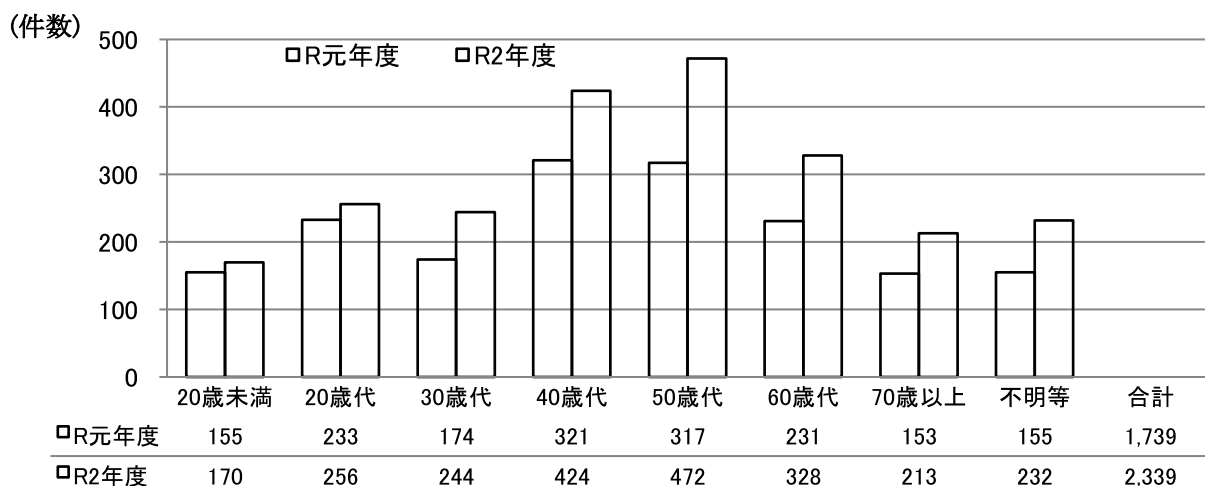
注) アダルト情報サイト、出会い系サイトのほか、オンラインゲームやギャンブル情報サイトおよびその他の情報サイト(占いサイト、懸賞サイトなど)も含む。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

(3) インターネット通販の相談状況

インターネット通販に関する相談は、情報通信機器の普及の進展に伴い、相談件数は高水準にあり、全年代層から相談が寄せられており、最多は50歳代、次いで40歳代となっています。

図13 インターネット通販の年代別の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



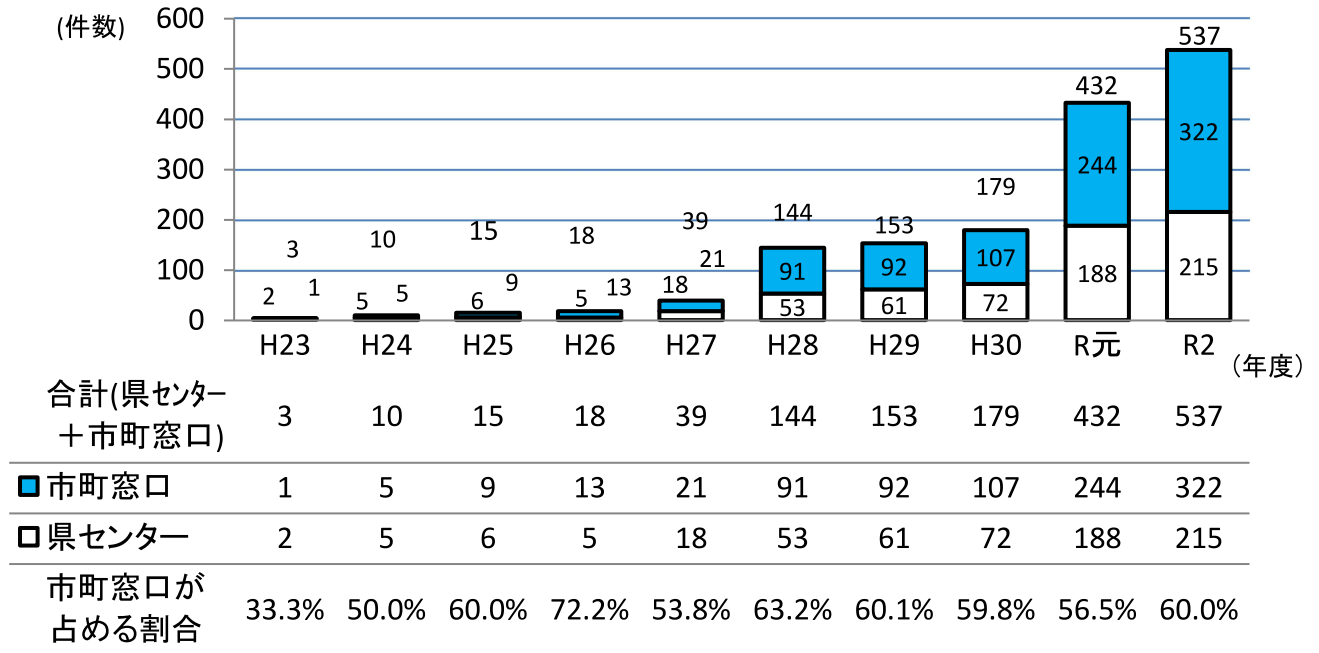
注) オンラインショッピングなど、インターネット等のネットワークを利用して行われる取引。ここでは、出会い系サイトなどの有料サイト等のサービスも含めてインターネット通販としている。

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

(4) 定期購入関連の相談状況

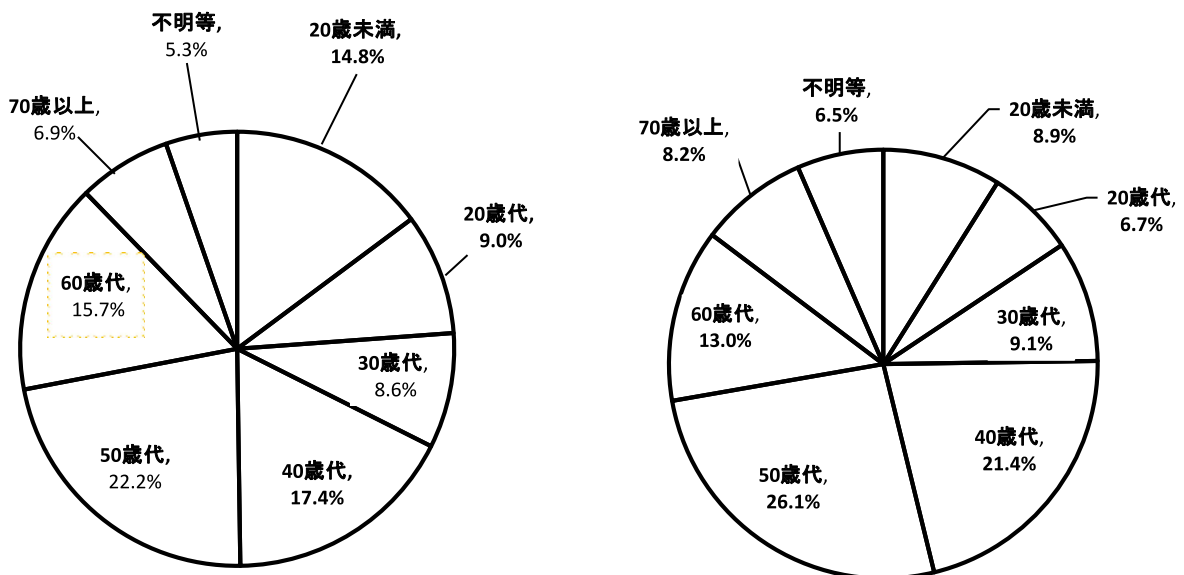
定期購入関連は、ホームページ等で「1回目 90%オフ」「初回実質無料（送料のみ）」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の「定期購入」が条件となっており、健康食品や飲料、化粧品等に関するものが多く、請求書が届いて気づいた、解約できない、電話が繋がらない等の相談が寄せられています。その多くが通信販売によるもので、40歳代～60歳代で約6割を占めています。

図 14 定期購入の相談件数 (PIO-NET に登録されたもの)



R3. 4. 末日登録 (PIO-NET)

図 15 定期購入における年代別の相談件数の割合 (PIO-NET に登録されたもの)



R元年度 (相談件数=432)

R2年度 (相談件数=537)

R3. 4. 末日登録 (PIO-NET)

(5) 新型コロナウイルス感染症関連の相談状況

令和2年度に寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の相談件数は703件となっています。

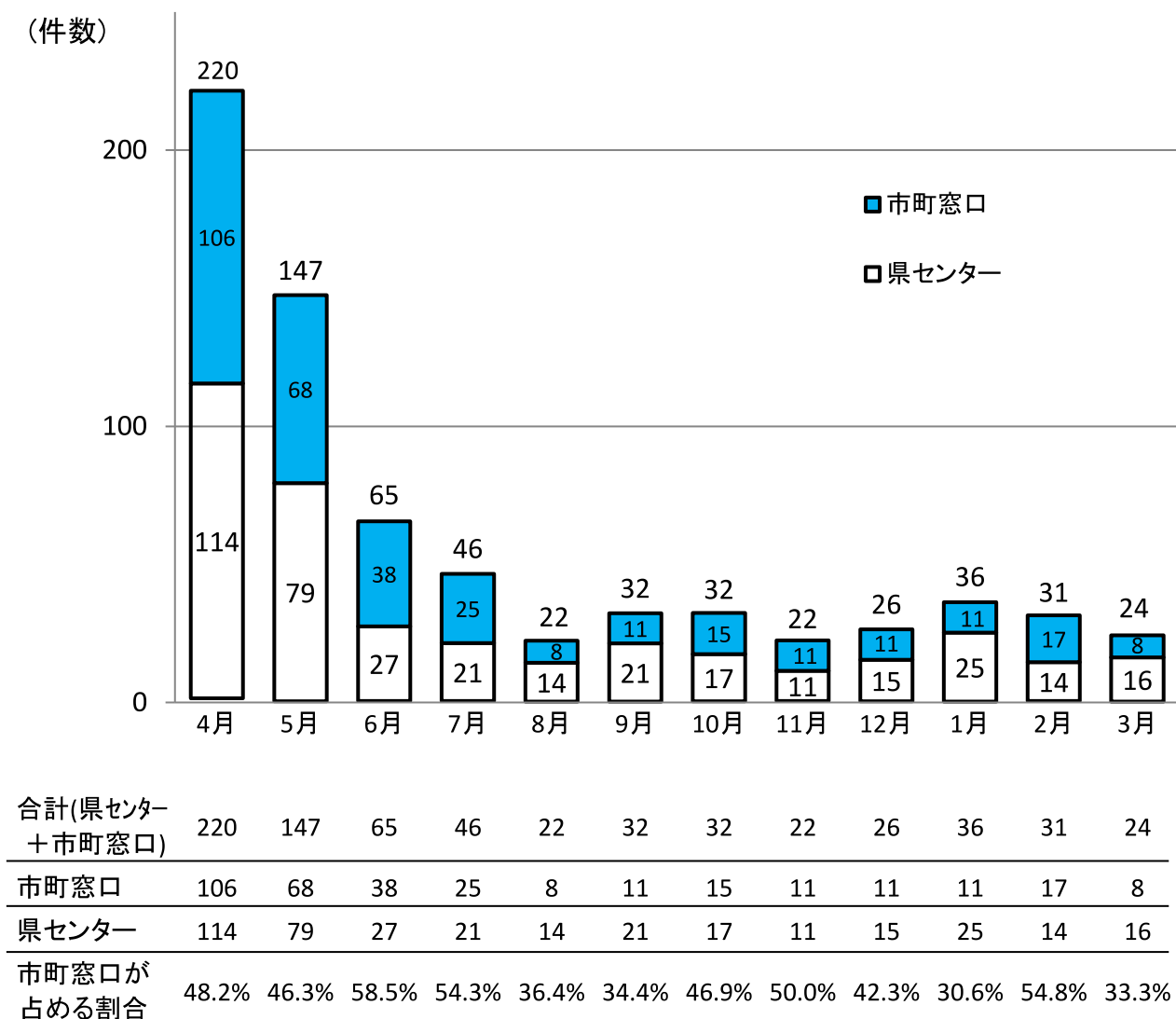
内訳は、県センター374件(53.2%)、市町窓口329件(46.8%)であり、県センターへの相談割合が5割以上を占めています。

なお、県センターでは、R2.3.5~6.18に相談受付時間を延長(※)し、体制を強化しました。(※)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(1~3月) |       | 増減<br>件数 |
|----|-------|-------|-------------|-------|----------|
|    | 件数    | 割合    | 件数          | 割合    |          |
| 合計 | 703   | —     | 113         | —     | 590      |
| 県  | 374   | 53.2% | 61          | 54.0% | 313      |
| 市町 | 329   | 46.8% | 52          | 46.0% | 277      |

図16 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数 (PIO-NETに登録されたもの)



R3.4.末日登録 (PIO-NET)



・商品・役務別相談件数

商品・役務別では、当初はマスクが購入できない、高額である、注文していたのに届かない等の「他の保健衛生品」の相談のほか、結婚式や航空券のキャンセル料等の「冠婚葬祭」・「旅客運送サービス」・「旅客代理業」の相談が寄せられていましたが、その後、特別給付金の支給が遅い、友人に勧められ持続化給付金の申請をしてしまった等の「他の行政サービス」の相談が寄せられています。

表 10 新型コロナウイルス感染症関連の商品・役務別件数（PIO-NET に登録されたもの）

| 順位 | 商品・役務名      | 県センター |          | 市町窓口 |          |
|----|-------------|-------|----------|------|----------|
|    |             | 件数    | (%)      | 件数   | (%)      |
| 1  | 他の保健衛生品     | 95    | (25.4%)  | 102  | (31.0%)  |
| 2  | 他の行政サービス    | 44    | (11.8%)  | 36   | (10.9%)  |
| 3  | 商品一般        | 20    | (5.3%)   | 10   | (3.0%)   |
| 4  | レンタル・リース・賃借 | 14    | (3.7%)   | 8    | (2.4%)   |
| 5  | 旅客運送サービス    | 13    | (3.5%)   | 5    | (1.5%)   |
| 6  | 他の教養娯楽      | 12    | (3.2%)   | 4    | (1.2%)   |
| 7  | 医療用具        | 11    | (2.9%)   | 10   | (3.0%)   |
| 8  | 冠婚葬祭        | 11    | (2.9%)   | 8    | (2.4%)   |
| 9  | 旅行代理業       | 10    | (2.7%)   | 8    | (2.4%)   |
| 10 | 役務その他       | 10    | (2.7%)   | 4    | (1.2%)   |
| -  | ランキング外の総件数  | 134   | (35.9%)  | 134  | (41.0%)  |
|    | 合計          | 374   | (100.0%) | 329  | (100.0%) |

注)商品・役務名は、(独)国民生活センターホームページ内  
<http://datafile.kokusen.go.jp/> の検索メニュー内の項目解説を参考

R3.4.末日登録 (PIO-NET)

4 危害・危険に関する相談状況

商品や役務等に関連して身体にけがや体調不良等の害を受けたという「危害」についての相談は 113 件で、危害を及ぼすおそれのある「危険」についての相談は 22 件となりました。

(1) 危害・危険の相談件数

表 11 危害・危険の相談件数（PIO-NET に登録されたもの）

| 内容 | 年度 | 合計  | 商品一般 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗り物 | 土地・建物・設備 | 以外・リース・賃借 | 工事・建築・加工 | 修理・補修 | 金融・保険サービス | 運輸・通信サービス | 教養・娯楽サービス | 保健・福祉サービス | 他の役務 |
|----|----|-----|------|-----|-----|------|-----|-------|-------|--------|----------|-----------|----------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|
| 危害 | 2  | 113 | 0    | 39  | 5   | 0    | 1   | 38    | 1     | 3      | 2        | 4         | 0        | 0     | 0         | 1         | 1         | 16        | 2    |
|    | 元  | 125 | 1    | 39  | 6   | 1    | 0   | 40    | 4     | 0      | 4        | 2         | 1        | 0     | 1         | 0         | 2         | 22        | 2    |
| 危険 | 2  | 22  | 0    | 2   | 8   | 1    | 0   | 1     | 4     | 2      | 2        | 1         | 1        | 0     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0    |
|    | 元  | 25  | 0    | 4   | 10  | 1    | 0   | 0     | 3     | 5      | 2        | 0         | 0        | 0     | 0         | 0         | 0         | 0         | 0    |
| 合計 | 2  | 135 | 0    | 41  | 13  | 1    | 1   | 39    | 5     | 5      | 4        | 5         | 1        | 0     | 0         | 1         | 1         | 16        | 2    |
|    | 元  | 150 | 1    | 43  | 16  | 2    | 0   | 40    | 7     | 5      | 6        | 2         | 1        | 0     | 1         | 0         | 2         | 22        | 2    |

注)相談者からの申し出によるものであり、事実関係を確認したものではない。

R3.4.末日登録 (PIO-NET)

(2) 危害・危険の相談内容

表 12 危害の相談内容 (PIO-NET に登録されたもの)

| 商品等分類       | 件数  | 商品・役務名   |
|-------------|-----|--|
| 食料品         | 39  | 健康食品(28)、魚介類(2)、野菜・海草(2)菓子類(2)、飲料(2)、食糧品一般(1)、穀類(1)、調理食品(1)、 |
| 保健衛生品       | 38  | 化粧品(27)、医薬品(5)、医療用具(3)、他の保健衛生品(3)                            |
| 保健・福祉サービス   | 16  | 医療(10)、理美容(5)、老人福祉サービス(1)                                    |
| 住居品         | 5   | 洗剤等(2)、他の住居品(2)、食器・台所用品(1)                                   |
| レンタル・リース・貸借 | 4   | レンタル・リース・貸借(4)   |
| 車両・乗り物      | 3   | 自転車・用品(3)  |
| 土地・建物・設備    | 2   | 住宅構成材(1)、他の住宅設備(1)   |
| 他の役務        | 2   | 外食・食事宅配(2)   |
| 被服品         | 1   | 洋装下着(1)  |
| 教養娯楽品       | 1   | 他の教養娯楽品(1)   |
| 運輸・通信サービス   | 1   | インターネット通信サービス(1)   |
| 教養・娯楽サービス   | 1   | 宿泊施設(1)  |
| 合計          | 113 |  |

表 13 危険の相談内容 (PIO-NET に登録されたもの)

| 商品等分類       | 件数 | 商品・役務名   |
|-------------|----|--|
| 住居品         | 8  | 空調・冷暖房機器(4)、家具・寝具(2)、食生活機器(1)食器・台所用品(1)          |
| 教養娯楽品       | 4  | パソコン・パソコン関連用品(1)、電話機・電話機用品(1)、スポーツ用品(1)、玩具・遊具(1) |
| 食料品         | 2  | 肉類(1)、調理食品(1)                                    |
| 車両・乗り物      | 2  | 自動車(1)、自転車・用品(1)                                 |
| 土地・建物・設備    | 2  | 空調・冷暖房・給湯設備(2)                                   |
| 光熱水品        | 1  | 電気(1)、   |
| 保健衛生品       | 1  | 医療用具(1)  |
| レンタル・リース・貸借 | 1  | レンタル・リース・貸借(1)                                   |
| 工事・建築・加工    | 1  | 工事・建築・加工(1)                                      |
| 合計          | 22 |  |

R3.4. 末日登録 (PIO-NET)

参考資料

(1) 一般の相談事例

| キーワード   | 相談内容  | 属性                         |
|---------|---|----------------------------|
| ・ 架空請求  | 私のスマートフォンに、大手電話会社の収納代行業者をかたり、「利用料金の確認が取れていないので、本日中にサポートセンターまで連絡するように」と電話番号が記載されたSMSが届いた。電話すると「サイトの利用料 30 万円が未納だ。支払わなければ、裁判になる」といわれた。今までサイトを利用したことはなかったが、電話番号、氏名、生年月日を伝えてしまった。 | 60 歳代<br>男性<br>300,000 円   |
|         | 宅配業者をかたり「荷物をお届けに伺ったが不在だったので返信メールをいただきたい」と不在通知のSMSが届いたため、メールを開いてしまった。メールに表示されていたURLに接続したところ、身に覚えのない料金を請求されるようになった。対処法を知りたい。  | 30 歳代<br>女性                |
| ・ SF 商法 | 高齢で一人暮らしの女性が、友人と近くの会場へ出向き、健康についての話を聞いた後、チタンのブレスレットとシルクの布団、電位治療器を購入してしまった。返品、返金は可能か。   | 80 歳代<br>女性<br>2,500,000 円 |
| ・ 定期購入  | 昨年、インターネットでサプリメントを注文した。商品が届き、定期購入契約だと気が付いたので、すぐに電話し解約を申し入れたところ、了承された。しかしその後弁護士事務所から料金請求メールが届いた。どうしたらよいか。  | 50 歳代<br>女性<br>5,400 円     |
|         | スマートフォンで動画を視聴中、痩身サプリの広告が出てきた。初回が 500 円、2 回目以降は 2,400 円の定期購入であることがわかったので、注文画面に入力し申し込んだところ、注文完了メールに、支払総額 4 万円分の商品が 2 回目にまとめて届くと記載されていた。すぐにメールで解約を申し出たが、解約できない。どうすれば解約できるのか。     | 50 歳代<br>女性<br>42,400 円    |

| キーワード | 相談内容   | 属性                       |
|-------|--|--------------------------|
| ・光回線  | 実家で一人暮らしの高齢の父が、10日前に大手電話会社の代理店から電話勧誘を受け、光回線を利用したIP電話の契約をしたようだ。父はパソコンも持っておらず、インターネットは利用しない。「アナログ回線が廃止されるので、現在利用中の電話が使えなくなる」などといわれ、電話料金も安くなるならと契約したようだ。その後契約書が届き、2週間後家に工事に来るといふ。解約できないだろうか。  | 70歳代<br>男性               |
| ・新電力  | Aという業者から「大手電力会社の代理店のものです。今度電気料金が安くなります。電力会社の下請けが変わるので検針票に書いてある番号を教えてください。後で下請けの会社から電話があります」という電話があった。その後書類が届いたが、大手電力会社ではなくA事業者と契約したことになっていて驚いた。昨日「解約したい」と電話をしたら「今担当者がいない」といわれ話を聞いてもらえなかった。 | 70歳代<br>女性               |
| ・情報商材 | 父親が「簡単に儲かる」という副業に関する情報商材の勧誘メールをみて、代金をカード決済で支払った。その後、次々と様々な代金をカード決済し、支払が困難になった。今まで支払った代金を返してほしい。  | 70歳代<br>男性<br>1,500,000円 |
| ・訪問販売 | 突然知らない業者が「排水管の点検を無料でしている」と訪問してきたので、依頼したところ「排水管を洗浄をした方がよい。」と、業者は勝手に高圧洗浄機で簡単な清掃をした後、6万円を請求してきた。クーリング・オフ通知を出したのに返金してくれない。   | 80歳代<br>女性<br>60,000円    |
| ・新聞   | 実家の母から「もう年だから新聞を読むのがつらいので解約したい」という相談を受けた。調べたところ3年間の新聞購読契約をしていることがわかったが、販売店へ解約を申し出たところ違約金を請求するといわれた。どうすればいいか。   | 80歳代<br>女性               |

## (2)用語説明

### ・販売購入形態別（4～5ページ関係）

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 通信販売                    | 新聞や雑誌、テレビ、インターネットのホームページ等の広告による商品を購入する際に、通信手段（郵便、電話、FAX、インターネットなど）を用いて契約する販売方法。                      |
| 店舗購入                    | 通常は、消費者が店舗に出向いた場合をいう。また、店舗とは言わない場所でも消費者が出向いた場所で契約をして受ける役務など訪問販売にあてはまらないものを含む。                        |
| 電話勧誘販売                  | 事業者が消費者に電話をかけて郵便等で契約を締結する販売方法。他に販売目的を明らかにしないで消費者に電話をかけさせるものも含む。                                      |
| 訪問販売                    | 通常は、消費者の自宅を訪問して契約する販売方法。1日だけ開催する展示会、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法（催眠商法）、販売意図を明らかにしないで呼び出して契約させる販売方法も含む。 |
| マルチ取引<br>（連鎖販売取引）       | 商品等を買って会員になり、友人知人に商品を売るほか、入会を勧め、販売組織の加入者を増やすことで大きな利益が得られると勧める販売方法である。扱われる商品等は、健康食品、化粧品などが多い。         |
| ネガティブ・オプション<br>（送りつけ商法） | 契約を結んでいないのに商品を勝手に送りつけ、その商品の代金を請求する商法。扱われる商品は、書籍、健康食品、海産物などが多い。                                       |
| 訪問購入                    | 物品の購入を業として営む者が、店舗等以外の場所（消費者の自宅等）を訪問して行う物品の購入のことをいう。  |
| その他無店舗販売                | 店舗でないところやホテルや集会場などでの2日以上展示販売、露店や屋台などでの販売を指し、ほとんどは展示会販売によるもの。扱われる商品は、パソコン、絵画、医療用具、健康食品などがある。          |
| 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のか不明な場合や、販売や購入という概念には無関係な相談。  |

### ・商品・役務別（6～7ページ関係）

|            |   |
|------------|---|
| 商品一般       | 商品名を特定できない商品。電子マネー、プリペイドカード、商品券、商店での接客態度など。   |
| デジタルコンテンツ  | インターネットを利用して受けるサービス。アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、画像配信サービス、音楽配信サービス、ギャンブル情報サイト、占いサイト、懸賞サイトなど多岐に渡る。 |
| 役務その他      | 既存の区分に該当しない役務。興信所、弁護士、司法書士、行政書士、廃品回収、広告代理サービスなど。  |
| 相談その他      | 既存の区分に該当しない相談。消費生活相談に該当しない相談。経営相談、労働問題、傷害・暴力、交通事故、個人間の金銭貸借など。                                   |
| 他の教養娯楽品    | 既存の区分に該当しない教養、娯楽・趣味の目的で使用する商品。囲碁・将棋用品、トランプ、記念メダル、賞状など。  |
| 他の保健・福祉    | 既存の区分に該当しない保健・福祉サービス。年金、社会保険、生活保護、児童福祉など。   |
| ランキング外の総件数 | 分類される区分が150を超えており、第21位以下の総計。  |

### ・危害・危険（15ページ関係）

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 危害 | 商品、役務、設備に関連して、身体にけがや病気等の疾病（危害）を受けた相談 |
| 危険 | 危害を受けてはいないが、そのおそれがある相談               |